

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

MOHAMEDSEDDIK BENYAHIA UNIVERSITY-JIJEL
HUMAN AND SOCIAL SCIENCES FACULTY
DEPARTEMENT OF INFORMATION AND
COMMUNICATION SCIENCES

جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال



العنوان

تأثير الفيسبوك على الأداء الوظيفي للإداريين بالجامعات الجزائرية

-دراسة ميدانية على عينة من موظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة جيجل-

مذكرة مكملة لمتطلبات نيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص: السمعى البصرى

لجنة المناقشة /

رئيسا الأستاذة(ة) : بوزيدة فيروز
مشرفا - الأستاذة(ة) : بلال بوفنينزة
مناقشا - الأستاذة(ة) : بطاهر هشام

من إعداد الطلبة /

الطالب(ة): هزيلي بشرى
الطالب(ة): بوغابة شافية
الطالب(ة): بلفريخ يمينه
الطالب(ة): محديد سهام

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

MOHAMEDSEDDIK BENYAHIA UNIVERSITY-JIJEL
HUMAN AND SOCIAL SCIENCES FACULTY
DEPARTEMENT OF INFORMATION AND
COMMUNICATION SCIENCES

جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال



العنوان

تأثير الفيسبوك على الأداء الوظيفي للإداريين بالجامعات الجزائرية

-دراسة ميدانية على عينة من موظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة جيجل-

مذكرة مكملة لمتطلبات نيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص: السمعى البصرى

لجنة المناقشة /

رئيسا الأستاذة(ة) : بوزيدة فيروز
مشرفا - الأستاذة(ة) : بلال بوفنينزة
مناقشا - الأستاذة(ة) : بطاهر هشام

من إعداد الطلبة /

الطالب(ة): هزيلي بشرى
الطالب(ة): بوغابة شافية
الطالب(ة): بلفريخ يمينه
الطالب(ة): محديد سهام

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير

قال الله تعالى: «لئن شكرتم لأزيدنكم»

قال صلى الله عليه وسلم: «من لا يشكر الناس لا يشكر الله».

الشكر أولا وأخيرا لله عز وجل فهو أحق بالشكر والثناء سبحانه وتعالى الذي رزقنا من العلم ما لم نعلم، والحمد لله الذي وفقنا لهذا ولم نكن نصل إليه لولا فضله علينا لإتمام هذا العمل.

نتوجه بالشكر الجزيل إلى أستاذنا المشرف "بوفينزة بلال" لجهوده الطيبة في الإشراف على هذه المذكرة وإتمامها.

كما نتقدم بالشكر إلى أساتذة قسم الإعلام والاتصال كل باسمه.

وفي الأخير نرجوا من الله عز وجل أن يجعل عملنا هذا نافعا ليستفيد منه جميع الطلبة ونحمد الله على فضله وإحسانه وتوفيقه.



إهداء

بعد الحمد لله والصلاة والسلام على نبينا محمد صلى الله عليه وسلم
أهدي ثمرة عملي إلى من كان في عطائها خير زاد لي في هذه الحياة إلى
من حملتني وهنا على وهن إلى من رسمت طريقي وزرعت بداخلي حب
العمل والسعي على تحصيله "أمي"....
إلى قرة عيني وبلسم فؤادي إلى من رباني ورعاني وستبقى كلماته نبراسا
أهدي به "أبي" ...
إلى الورود التي تفيض حبا ونقاء إخوتي الأعزاء...
إلى كل من صادقتهم في مشواري الدراسي وكانوا نورا يضيء طريقي...
إلى من ساهم في تعليمي حرفا.
إلى من دعمني ولو بكلمة.
إليكم جميعا أهدي ثمرة جهدي المتواضع.
لكم من كل ألف تحية وتقدير واحترام.

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	مقدمة
	شكر وتقدير
	إهداء
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	ملخص الدراسة
	مقدمة
الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة.	
4	أولاً: إشكالية الدراسة وتساؤلاتها
5	ثانياً: فرضيات الدراسة
5	ثالثاً: أسباب اختيار الموضوع
6	رابعاً: أهمية الدراسة
6	خامساً: أهداف الدراسة
7	سادساً: مفاهيم الدراسة
10	سابعاً: نوع الدراسة ومنهجها
10	ثامناً: أدوات الدراسة
11	تاسعاً: مجتمع الدراسة وعينته
13	عاشراً: حدود الدراسة (الإطار المكاني، الزماني، البشري)
15	إحدى عشر: الدراسات السابقة.
20	إثنى عشر: المقاربة النظرية للدراسة
الإطار النظري للدراسة	
27	الفصل الثاني: مدخل إلى الفيسبوك
28	أولاً: ماهية الفيسبوك
28	1-1 نشأه وتطور الفيسبوك
29	1-2 خصائص الفيسبوك
30	1-3 تطبيقات الفيسبوك
31	1-4 إيجابيات وسلبيات الفيسبوك.

33	ثانيا: أساسيات حول الفيسبوك
33	1-2- دوافع استخدام الفيسبوك
34	2-2- الخدمات التي يقدمها الفيسبوك
34	2-3- الانتقادات الموجهة لموقع الفيسبوك.
37	الفصل الثالث: مدخل إلى الأداء الوظيفي
38	أولا: ماهية الأداء الوظيفي
38	1-1- أهمية الأداء الوظيفي وخصائصه
39	1_2 أنواع الأداء الوظيفي
40	1-3- عناصر ومحددات الأداء الوظيفي
42	ثانيا: أساسيات الأداء الوظيفي
42	1-2- أبعاد ومعايير الأداء الوظيفي
44	2-2- العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي
45	2-3- معوقات الأداء الوظيفي وإجراء تحسينه
48	الفصل الرابع: الإطار التطبيقي
49	أولا: تفرغ البيانات وتحليلها
65	ثانيا: النتائج العامة للدراسة
67	ثالثا: النتائج في ضوء الفرضيات
69	الخاتمة
70	قائمة المراجع
76	ملحق الاستمارة
	فهرس المحتويات.

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
49	يمثل توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس	01
49	يمثل توزيع مفردات العينة حسب متغير السن	02
50	يمثل توزيع المفردات العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية	03
51	يمثل توزيع مفردات العينة حسب متغير المستوى التعليمي	04
51	يمثل توزيع مفردات العينة حسب متغير الأقدمية في الوظيفة	05
52	يمثل توزيع مفردات العينة حسب متغير المنصب الإداري	06
53	يمثل توزيع مفردات العينة حسب استخدام موقع الفيسبوك	07
53	يمثل توزيع مفردات العينة حسب عدد ساعات تصفح موقع الفيسبوك	08
54	يمثل توزيع مفردات العينة حسب فتره تصفح موقع الفيسبوك	09
55	يمثل توزيع مفردات العينة حسب استخدام موقع الفيسبوك أثناء الدوام	10
55	يمثل توزيع مفردات العينة حسب درجة اهتمام الموظفين باستخدام موقع الفيسبوك	11
56	يمثل توزيع مفردات العينة حسب الوسيلة التي يعتمد عليها الموظفون أثناء تصفح	12
57	يمثل توزيع مفردات العينة حسب الصعوبات التي تواجه الموظفين أثناء استخدام موقع الفيسبوك	13
58	يمثل توزيع مفردات العينة حسب ضرورة استخدام موقع الفيسبوك أثناء الدوام بالنسبة للموظفين	14
59	يمثل توزيع مفردات العينة حسب طريقه التصرف عند حدوث عمل طارئ أثناء تصفحك لموقع الفيسبوك	15
59	يمثل توزيع مفردات العينة حسب ردة فعل المسؤول عندما يعلم انك تتصفح موقع الفيسبوك	16
60	يمثل توزيع مفردات العينة حسب متغير استخدام الفيسبوك للترفيه لفترة قصيرة يحسن من الحالة النفسية ويقلل من الضغوطات ويزيد من الفعالية في العمل	17
61	يمثل توزيع مفردات العينة حسب متغير فتح الفيسبوك باب الحوار والنقاش	18
62	يمثل توزيعه مفردات العينة حسب إمكانية الاستغناء كلياً عن استخدام الفيسبوك أثناء أداء الوظيفة	19
62	يمثل توزيع مفردات العينة حسب متغير تأثير الفيسبوك على العمل أثناء الدوام	20
63	يمثل توزيع مفردات العينة حسب متغير إسهام الفيسبوك في توسيع الفجوة بينك وبين زملاء داخل فضاء العمل.	21

64	يمثل توزيع مفردات العينة حسب متغير الموقف في استخدام موقع الفيسبوك أثناء الدوام	22
64	يمثل توزيع العينة حسب متغير تأثير الفيسبوك أثناء الدوام	23

ملخص الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على ظاهرة استخدام الموظفين الإداريين لموقع الفيسبوك أثناء الدوام وتأثير هذا الاستخدام على أدائهم الوظيفي، وذلك من خلال دراسة عينة من مستخدمي موقع الفيسبوك، وقد قمنا باختيار عينة من الموظفين الإداريين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة جيجل.

تكونت عينة الدراسة من 32 مفردة، حيث قسمت هذه الدراسة إلى جانب منهجي وثاني نظري وآخر تطبيقي الذي تم من خلاله التحقق من صحة أو خطأ الفرضيات.

وقد تم الاعتماد على أداة الاستمارة لجمع البيانات من المبحوثين حيث تم تقسيم الاستمارة إلى أربع

محاور:

المحور الأول يمثل البيانات الشخصية، والثاني يمثل عادات وأنماط استخدام الإداريين في الجامعات الجزائرية للفيسبوك، أما المحور الثالث فقد كان حول دوافع استخدام الموظفين بالجامعات الجزائرية لموقع الفيسبوك، أما المحور الرابع فقد كان بعنوان تأثير الفيسبوك على الأداء الوظيفي للإداريين بالجامعات الجزائرية .

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- أغلب الموظفين يرون أن استخدام موقع الفيسبوك ضروري أثناء الدوام.
- أثر استخدام الفيسبوك أثناء الدوام على عمل الموظفين، إذ أصبح أداء أغلب الموظفين متدنياً.
- بينت نتائج الدراسة أن استخدام الفيسبوك أثناء الدوام يؤدي إلى ضعف الأداء.

Summary of the study.

This study aims to identify the phenomenon of administrative employees using face book during work and the impact to this use on their job performance, by studying a sample of Facebook users, and we have selected a sample of administrative staff at the Faculty of Humanities and social sciences at the university of jijel.

The study sample consisted of 32 individualities, the study was divided into a methodological aspect, applied aspect a theoretical second and an or error through which the validity. verified.

The form tool was relied on to collect data from the respondents, where the form was divided into four axes:

The first axis represents personal data, and the second represents the habits and patterns of use of administrators in Algerian universities for Facebook, while the fourth axis was entitled the impact of Facebook on the job performance of administrators in Algerian universities.

The study reached a set of results, the most important of which are:

- Most employees think that using the Facebook site is necessary during work.
- The impact of using Facebook during the time on the work of employees, as the performance of most employees has become low.
- The results of the study showed that the use of Facebook, during work leads to poor performance.

مقدمة

شهد العالم في الآونة الأخيرة تطورات تكنولوجية سريعة في مختلف الميادين والمجالات أثرت بشكل كبير على حياة الإنسان، ومن أبرز التطورات التكنولوجية الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ظهور الشبكة العنكبوتية التي فتحت المجال أمام مختلف فئات المجتمع للتفاعل والتواصل مع بعضهم البعض، لما لها من مميزات كالسرعة وسهولة الاستخدام وتنوع الخدمات، ومن أبرز خدمات شبكة الأنترنت مواقع التواصل الاجتماعي التي أحدثت تغييرات جذرية في حياة الإنسان، كما لقيت إقبالا واسعا من قبل المجتمعات بمختلف الفئات العمرية، حيث تمتاز هذه الأخيرة بالتفاعلية ومهدت الطريق للمجتمعات للتعرف فيما بينهم وشكلت مجتمع افتراضي.

ويعتبر الفيسبوك من أبرز المواقع التي لقيت رواجاً كبيراً في المجتمع، هذا الفضاء الافتراضي صنف من أكثر المواقع استخداماً نظراً لما يقدمه من امتيازات وخدمات جعلت مستخدميه يفضلون استخدامه في كل الأوقات والأماكن، فلم يقتصر استخدامه على فئة معينة بل تعدى استخدامه ليشمل مختلف المؤسسات نظراً للاعتماد الكبير عليها من قبل الموظفين في شتى أنشطتهم اليومية.

وتعتبر الجامعات من بين المؤسسات التي يستخدم موظفيها الفيسبوك في أماكن عملهم الأمر الذي أحدث جدلاً كبيراً وسط الباحثين حول نوعية الاستخدام ومجالات استخدامه ومدى تأثيره على الأداء الوظيفي للموظفين، فالاستخدام الإيجابي يمكن أن يرفع من الأداء الوظيفي للموظفين، أما الاستخدام السلبي قد يؤدي إلى تدني مستوى الأداء الوظيفي الأمر الذي قد يعرقل مردودية وسيرورة عمل المؤسسة وسنحاول من خلال دراستنا معرفة مدى تأثير الفيسبوك على الأداء الوظيفي للإداريين بالجامعات الجزائرية وعليه فقد تضمنت هذه الدراسة ما يلي: الإطار المنهجي، الإطار النظري، والإطار التطبيقي.

حيث تناولنا في الإطار المنهجي للدراسة إشكالية الدراسة وتساؤلاتها وفرضياتها وأسباب اختيار الموضوع وكذلك أهمية الدراسة وأهدافها وتحديد المفاهيم وحدود الدراسة والمنهج المتبع وقد اتبعنا المنهج الوصفي في دراستنا، بالإضافة إلى أدوات جمع البيانات ومجتمع وعينة الدراسة والمقاربة النظرية للدراسة وهي نظرية الإستخدامات والإشباع، وتطرقنا فيها إلى مفهومها، النشأة والتطور، عناصر وأهداف، فروض وانتقادات النظرية والتطبيق عليها وكان ختام فصلنا بالدراسات السابقة.

أما فيما يتعلق بالإطار النظري فقد تناولنا فيه فصلين حيث خصصنا فصل لموقع الفيسبوك تحدثنا فيه عن نشأته وأهميته، بالإضافة إلى إيجابياته وسلبياته ودوافع استخدامه وتطبيقاته.

أما الفصل الثاني فقد تعرضنا فيه إلى أهمية وخصائص الأداء الوظيفي، أنواعه، عناصره ومعوقات الأداء الوظيفي وإجراءات تحسينه في المؤسسات.

وكان ختام دراستنا بالفصل التطبيقي الذي تطرقنا فيه إلى النتائج العامة للدراسة ونتائج الدراسة في ضوء الفرضيات.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

أولاً: إشكالية الدراسة وتساؤلاتها

ثانياً: فرضيات الدراسة

ثالثاً: أسباب اختيار الموضوع

رابعاً: أهمية الدراسة

خامساً: أهداف الدراسة

سادساً: مفاهيم الدراسة

سابعاً: نوع الدراسة ومنهجها

ثامناً: أدوات الدراسة

تاسعاً: مجتمع الدراسة وعينته

عاشراً: حدود الدراسة (الإطار المكاني، الزمني، البشري)

إحدى عشر: الدراسات السابقة.

إثنى عشر: المقاربة النظرية للدراسة

أولاً: إشكالية الدراسة وتساؤلاتها

شهد العالم خلال السنوات الأخيرة من القرن الماضي تطورات هائلة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، خاصة مع ظهور شبكة الانترنت التي سمحت بتكوين عالم افتراضي موازي للعالم الحقيقي، حيث وفرت جميع الآليات والوسائل التي يحتاجها الفرد من أجل تسيير أموره دون التواصل المباشر مع الآخرين، والتي عرفت بوسائلها الحديثة التي كانت لها الأثر الواضح في مختلف مجالات الحياة المتعددة من خلال قدرتها على إنتاج ونشر المحتوى الإعلامي وتلقيه بمخلف أشكاله عن طريق التفاعل بين المرسل والمستقبل، كما أفرزت تقنيات اتصالية جديدة أصبح يطلق عليها منصات التواصل الاجتماعي.

تعتبر مواقع التواصل الاجتماعي مجموعة من الشبكات الافتراضية الموجودة على شبكة الانترنت تقدم مجموعة من الخدمات للمستخدمين، حيث استطاعت بفضل مميزات وطبيعتها، وكذا سهولة استخدامها، أن تشغل حيزا كبيرا في حياة الكثيرين على اختلاف أعمارهم ثقافتهم وتوجهاتهم، كما أنها أحدثت تغييرا كبيرا في كيفية الاتصال والمشاركة بين الأفراد والمجتمعات، وكذا تبادل المعلومات ولعل من أبرز المنصات الأكثر رواجاً والأكثر استخداماً من طرف الأفراد نجد موقع الفايسبوك.

يعتبر الفايسبوك من أهم وأشهر مواقع التواصل الاجتماعي التي لقيت اهتماما كبيرا من قبل المستخدمين، نظرا لما له من امتيازات وخصائص تميزه عن باقي المنصات الأخرى، وهذا ما شجع متصفح الانترنت في كافة أنحاء العالم على الإقبال المتزايد عليه باعتباره مجالا للتفاعل يمكن مستخدمه من الاتصال والتواصل وتكوين مختلف العلاقات الاجتماعية، ولم يقتصر دور الفيسبوك على مجرد تكوين الصداقات والدرشة فقط بل اتسع نطاقه وتعددت مجالاته ليشمل الحياة المهنية في مختلف مؤسسات دول العالم.

وتعتبر المؤسسات الجزائرية وعلى رأسها الجامعة إحدى المؤسسات التي لها دور كبير في النهوض بقطاع التعليم العالي، وذلك بصفقتها مؤسسة تعليمية تسعى دائما إلى إنتاج المعرفة وتنمية المهارات والقدرات لدى مختلف الفئات الجامعية، وباعتبار المؤسسات الجامعية أحد الأنساق الفاعلة في المجتمع والتي تميزت باهتمامها بتكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة، سعيا منها لعصرنة وتطوير أعمالها، إلا أن دخول هذه التقنيات الاتصالية أصبح يؤثر بشكل أو بآخر على الأداء الوظيفي للإداريين مما قد ينعكس على مردودية أدائهم وبالتالي عدم تحقيق الأهداف المرجوة.

يعتبر الأداء الوظيفي المحور الرئيسي الذي تتمحور حوله جهود الإدارة كونه يشكل أهم أهداف أي مؤسسة والتي تسعى كل منها إلى تطويره من أجل تحقيق فعالية إيجابية في إنتاجها، خاصة أن المورد البشري في أي مؤسسة هو أساس بقائها ونموها وتطورها، وهذا ما يتطلب رفع مستوى الأداء في هذه المؤسسات وتسخير كل الجهود للارتقاء المستمر بمستوى أداء العاملين فيها.

في ظل الانتشار الواسع لمواقع التواصل الاجتماعي بصفة عامه وموقع الفيسبوك بصفة خاصة زاد استعمال هذا الأخير في مختلف المؤسسات الجامعية، إلا أن موظفي الجامعات الجزائرية أصبحوا يميلون لاستخدام هذه المنصة في تحقيق رغباتهم الشخصية على حساب أعمالهم الإدارية مما قد يؤثر بشكل سلبي على مردودية أدائهم الوظيفي بالجامعات، الأمر الذي دفعنا إلى معالجة هذا الموضوع من خلال طرح التساؤل الرئيسي التالي:

ما مدى تأثير الفيسبوك على الأداء الوظيفي للإداريين بالجامعات الجزائرية؟

وللإجابة على هذا التساؤل قمنا بطرح جملة من التساؤلات الفرعية:

1- ما هي عادات وأنماط استخدام الإداريين بالجامعات الجزائرية للفيسبوك؟

2- ما هي دوافع استخدام الموظفين بالجامعات الجزائرية لموقع الفيسبوك؟

3- إلى أي مدى يؤثر الفيسبوك على مردودية الموظفين الإداريين بالجامعات الجزائرية؟

ثانيا: فرضيات الدراسة

يؤثر الفيسبوك على الأداء الوظيفي للإداريين بالجامعات الجزائرية بشكل كبير.

1. للموظفين الإداريين عادات وأنماط من خلال استخدامهم لموقع الفيسبوك.
2. تختلف دوافع استخدام الموظفين بالجامعات الجزائرية لموقع الفيسبوك.
3. يؤثر الفيسبوك بشكل سلبي على مردودية الموظفين الإداريين بالجامعات الجزائرية.

ثالثا: أسباب اختيار الموضوع

مما لا شك فيه أن كل دراسة علمية لا تأتي عبثا وإنما هي محصلة لعدة أسباب موضوعية وذاتية تسمح للباحث باختيار موضوع بحثه قصد دراسته والخوض فيه.

أ- الأسباب الذاتية

- الميول الشخصي للتعرف على تأثيرات الفيسبوك على الأداء الوظيفي للإداريين.
- التجربة الذاتية في استخدام موقع الفيسبوك.
- الاطلاع الكافي وامتلاكنا معلومات حول هذا الموضوع.
- اندراج المشكلة البحثية ضمن تخصصنا الدراسي.

ب- الأسباب الموضوعية

- الانتشار الواسع للفيسبوك وتأثيره على الأداء الوظيفي للإداريين بالجامعات الجزائرية.
- انتشار ظاهرة استخدام الموظفين للفيسبوك أثناء دوامهم.
- الاستخدام الواسع للفيسبوك بين الموظفين الإداريين بالجامعات الجزائرية.
- فهم كيفية استخدام موقع الفيسبوك وتبيان الآثار الناجمة عن سوء استخدامه على أداء الموظفين.
- اهتمام الإداريين واعتمادهم على الفيسبوك في تلقي المعلومات والأخبار.
- توفر مصادر ومراجع حول الموضوع

رابعاً: أهمية الدراسة

يسعى الباحثون في أي مجال علمي إلى تحديد أهمية موضوع دراستهم وأي باعث يشير إلى تلك الأهمية في دراسته من أجل إعطاء سند موضوعي وعلمي لموضوع بحثه.

وتظهر أهمية دراستنا في كون المؤسسات الجامعية عامل محوري للتطوير والإبداع في الكثير من دول العالم وذلك من خلال توظيف الجامعات في خدمة المجتمع، وفي ظل الانتشار الواسع للفيسبوك حاولنا معرفة كيفية تأثير الفيسبوك على الأداء الوظيفي للإداريين بالجامعات الجزائرية.

خامساً: أهداف الدراسة

تسعى دراستنا إلى تحقيق جملة من الأهداف والمتمثلة فيما يلي:

- التعرف على دوافع استخدام الإداريين للفيسبوك بالجامعات الجزائرية.

- محاولة التعرف على تأثير الفيسبوك على الموظفين الإداريين بالجامعات الجزائرية.
- تسليط الضوء على العلاقة بين استخدام الفيسبوك والأداء الوظيفي للإداريين بالجامعات الجزائرية.
- تبيان الانعكاسات السلبية للفيسبوك على مردودية الأداء الوظيفي للإداريين بالجامعات الجزائرية.
- معرفه عادات وأنماط استخدام الإداريين للفيسبوك بالجامعات الجزائرية
- محاولة تشخيص هذه الظاهرة واستخلاص تداعياتها وتأثيراتها على الأداء الوظيفي للموظفين.

سادسا: مفاهيم الدراسة

1- التأثير

لغة:

من الأثر هو بقية ما نرى من كل شيء وما لا يرى بعدما يبقى علقه، يقال خرج في إثره وأثره أي بعده وتأثره أي اتبع أثره وأثر فيه تأثيرا أي ترك فيه أثرا.⁽¹⁾

اصطلاحا:

هو إحداث التغيير في السلوك والتفكير ويتمثل هذا التغيير الحاصل نتيجة التعرض للوسائل المختلفة.⁽²⁾

إجراءيا:

هو إحداث تغيير على شخص ما لمدة محدودة أو دائمة.

2- الفاييسبوك

لغة:

هو عبارة عن دفتر ورقي يحمل صورا ومعلومات للأفراد في جامعة معينة أو مجموعة ما، ومن هنا جاءت تسميه الموقع.⁽¹⁾

⁽¹⁾فاروق عبد الله كريم، استحسان ونماذج من تطبيقاته في الفقه الإسلامي، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، بيروت، 2011، ص143.

⁽²⁾ محمد جمال الفار، معجم المصطلحات الإعلامية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص 52.

اصطلاحاً:

هو موقع للشبكات الاجتماعية على شبكة الانترنت لتكوين الأصدقاء الجدد والتعرف على أصدقاء الدراسة حول العالم أو الانضمام إلى مجموعات مختلفة على شبكة الويب، ويمكن المشتركين في الموقع من الاشتراك في شبكة أو أكثر.⁽²⁾

هو موقع تواصل اجتماعي يعمل على تكوين الأصدقاء ويساعدهم على تبادل المعلومات والملفات والصور الشخصية ومقاطع الفيديو والتعليق عليها، وإمكانية المحادثة أو الدردشة الفورية ويسهل إمكانية تكوين علاقات في فترة قصيرة.⁽³⁾

إجراءياً:

هو موقع اجتماعي تفاعلي يتيح لمستخدميه التواصل من خلال واقع افتراضي لالتقاء الأصدقاء والمعارف والأهل يماثل الواقع الطبيعي من خلال تكوين علاقات مع الأصدقاء من مختلف الأعمار والأجناس ومن كافة أنحاء العالم.

هو موقع للتواصل الاجتماعي على شبكة الانترنت يسمح للموظفين الإداريين بالجامعات من التواصل والاتصال مع بعضهم البعض وتشكيل علاقات.

3- الأداء

لغة:

إن الاشتقاق اللغوي لمصطلح الأداء مستمد من الكلمة الانجليزية performer والذي يعني تأدية عمل toperform وقد اشتقت هذه الكلمة بدورها من اللغة اللاتينية.⁽⁴⁾

(1) حسين محمد الحراشة، إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، دار جليس الزمان، ط1، عمان، 2011، ص 16.

(2) رضا أمين، الإعلام الجديد، دار الفجر، البحرين، ط1، 2015، ص ص 113-114.

(3) علاء الدين محمد عفيفي، الإعلام وشبكات التواصل الاجتماعي العالمية، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، ط 1 2015 ص 163.

(4) محمد إبراهيم المحاسنة، الإدارة وتقييم الأداء الوظيفي، ط 1، البحرين، دار جدير للنشر والتوزيع، 2023، ص 104.

اصطلاحاً:

القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقاً للمعدل المفروض أدائه من العامل الكفاء المدرب.⁽¹⁾

الوظيفة

لغة:

جمع وظائف ما يقدر من عمل أو طعام أو رزق أو غير ذلك "وظيفة العامل اليومي".

عهد وشرط ذو وظيفة "أبي الحسن الشاذلي"

عمل مسند إلى عامل يؤديه مع اختصاصات يحددها القانون وأدرك وظيفته على الوجه الأكمل.⁽²⁾

اصطلاحاً:

مجموعة مهام تسند إلى فرد واحد ولها هوية اسم وهو مصدر تنمية موظف.⁽³⁾

إجراءياً

هي مختلف الأعمال المسندة إلى الموظف وتكون هذه الوظيفة محددة بقوانين ومكان عمل وأجرة توقيت.

التعريف الإجرائي للأداء الوظيفي

هو مختلف الأعمال والمهام التي يقوم بها الموظفون الإداريون بالجامعات الجزائرية من أجل تحقيق أهداف وواجبات مسندة لهم ومحددة بقوانين ومكان عمل.

(1) خالد أحمد الصرايرة، الأداء الوظيفي لدى الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر رؤساء الأقسام فيها، مجلة جامعة دمشق، الأردن، العدد 1 و 2، ص 607.

(2) أحمد العابد، أحمد مختار عمر وآخرون، المعجم العربي الأساسي المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم ص ص 1318، 1319.

(3) يوسف حبيب، الطائي، مؤيد الفضل إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي متكامل، عمان، ط 1، 2006، ص 125.

سابعاً: نوع الدراسة ومنهجها

1- نوع الدراسة: تندرج دراساتنا ضمن الدراسات الوصفية التحليلية الشائعة الاستخدام في بحوث الإعلام والاتصال حيث تهدف إلى رصد وشرح وتحليل خصائص ظاهرة أو مجموعة من الظواهر، وتعرف بأنها تلك الدراسات التي تكون على دراسة الظواهر كما هي في الواقع والتعبير عنها بشكل كبير حيث يعمل على توضيح حجم الظاهرة ودرجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى أو بشكل كافي من خلال وصف الظاهرة وتوضيح خصائصها الأمر الذي استلزم منا الاعتماد على المنهج الوصفي.⁽¹⁾

2- منهج الدراسة: يعرف المنهج على أنه الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة طائفة من القواعد العامة التي تهيمن على سير العقل وتحديد عملياته حتى يصل إلى نتيجة معلومة.⁽²⁾

ونظراً لطبيعة دراستنا اخترنا المنهج الوصفي الذي يهتم بوصف الظاهرة في وضعها والراهن ويتم بوصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها تعبيراً كمياً وكيفياً، والتعبير الكيفي هو الذي يصف ويبين خصائصها بينما التعبير الكمي يعطي وصفاً رقمياً لمقدار الظاهرة أو حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى، وتفسيرها وتحليلها بناء على ما تم جمعه من بيانات، وتهدف إلى تحليل ودراسة تأثير الفيسبوك على الأداء الوظيفي للإداريين من مؤسسات الجزائرية.⁽³⁾

ثامناً: أدوات الدراسة

إن دقة أي بحث علمي يتوقف إلى حد كبير على اختيار الأدوات المناسبة التي تتماشى مع طبيعة الموضوع ومن هنا قمنا باختيار أداة من أدوات جمع البيانات المتمثلة في أداة الاستبيان التي تتناسب مع موضوعنا محل الدراسة.

تعرف الاستمارة على أنها: "تلك الصحيفة الورقية أو الالكترونية التي تحتوي على مجموعة من الأسئلة مرتبة وفق معيار محدد، مرتبة تبعاً لإشكالية البحث ونوع المعطيات المطلوبة وموجهة إلى مجموعة من

(1) منال هلال مزاهرة، بحوث الإعلام: الأسس والمبادئ، ط1، دار كنوز للمعرفة، الأردن، 2001، ص105.

(2) أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1999 ص287.

(3) عزيزة مقيدش، سلمى بوالجاج، دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة الاقتصادية، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، جامعة جيجل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2016/2017، ص ص 40،41.

الأفراد قصد مساءلتهم في قضية من قضايا مجتمعهم أو سلوكهم إزائها أو سلوكهم اتجاهها وموجهة لفرد وليس للجماعة.⁽¹⁾

وتضمنت استمارة بحثنا أربعة محاور رئيسية تندرج تحت كل محور أسئلة فرعية:

المحور الأول: خاص بالبيانات الشخصية

المحور الثاني: عادات وأنماط استخدام الإداريين بالجامعات الجزائرية للفيسبوك.

المحور الثالث: دوافع استخدام الموظفين بالجامعات الجزائرية للفيسبوك.

المحور الرابع: تأثير الفيسبوك على مردودية الموظفين الإداريين بالجامعات الجزائرية.

تاسعا: مجتمع الدراسة وعينته

مجتمع الدراسة: يعرف مجتمع البحث على أنه المجتمع الكلي أو المجتمع الأكبر الذي تستهدف دراسته، ويتم تصميم نتائج الدراسة على كل مفرداته إلا أنه يصعب الوصول إلى هذا الجمهور أو المجتمع المستهدف، فيتم التركيز على المجتمع المتاح والممكن للوصول إليه أو الاقتراب منه لجمع البيانات.⁽²⁾

وبما أن دراستنا تهدف بالدرجة الأولى إلى تحديد تأثير الفيسبوك على الأداء الوظيفي للإداريين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بالجامعة فإن مجتمع دراستنا يتكون من مجموع الموظفين الإداريين الذين يعملون بكلية العلوم الإنسانية والذي قدر عددهم بـ 106 موظف إداري وبما أن مجتمع بحثنا كبير ويتطلب الوقت والجهد والإمكانات المادية ويصعب إجراء مسح شامل لكل مفرداته الأمر الذي دفعنا لإتباع أسلوب المعاينة.

تعرف العينة على أنها جزء من المجتمع الذي تجري عليه الدراسة ويتم اختيارها وفق قواعد خاصة لكي تمثل المجتمع تمثيلا صحيحا فالعينة هي بعض مفردات المجتمع تؤخذ منه وتطبق عليه الدراسة للحصول على معلومات صادقة بهدف الوصول إلى تقديرات تمثل المجتمع الذي سحبت منه.⁽³⁾

⁽¹⁾ يوسف تمار، مناهج وتقنيات البحث في الدراسات الإعلامية الاقتصادية، ديوان المطبوعات الجامعية، 2017، ص 131.

⁽²⁾ عبد العزيز السيد، مناهج البحث العلمي دار النهضة العربية، القاهرة، ط1، 2007، ص 207.

⁽³⁾ عبد العزيز السيد، مرجع سبق ذكره، ص 207.

وفي دراستنا هذه قمنا باختيار العينة القصدية لمجتمع دراستنا وتعرف بأنها تلك العينة التي يتم انتقاء أفرادها بشكل عمدي مقصود من قبل الباحث نظرا لتوفر خصائص معينة في هذه العينة دون غيرها ودون وجود أي قيود أو شروط وتعتمد هذه العينة على قيام الباحث باختيار مفردات العينة بناء على خبرته الشخصية والعلمية وتقييمه الشخصي للخصائص التي يجب توافرها في عينة الدراسة والتي يجب أن تحمل تسميات معينة تتعلق بمشكلة البحث.⁽¹⁾

وقد لجأنا إلى هذا النوع من العينات لعدة اعتبارات منها الاعتبارات المادية كسهولة الوصول لهذه العينة دون تكلفة أو جهد ودون وقت كبير وكذلك لاعتبارات علمية بحكم أن هذه الفئة تمثل المجتمع الأصلي للدراسة وكذا انتمائها لمجتمع البحث.

وبما أن مجتمع بحثنا الكلي يتكون من 106 مفردة موزعا على الشكل التالي:

- 74 موظف إداري

- 32 أستاذ إداري يشغل بمناصب إدارية نوعية.

وقد قمنا بأخذ عينة يقدر حجمها بـ 30% وذلك على النحو التالي:

$$106 \rightarrow 100\%$$

$$\times \rightarrow 30\%$$

$$\times = \frac{30 \times 106}{100} = \frac{3180}{100} = 31,80 = 32$$

بما أن النتيجة كانت 31.80 فإننا نأخذ بالتقريب 32 موظف إداري

ومنه فإن عينة دراستها تشمل على 32 مفردة من الموظفين الإداريين.

ويتم اختيار الموظفين الإداريين كالتالي:

⁽¹⁾ أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية جامعة الجزائر، ط 1 2010، ص 280.

$$106 \rightarrow 32$$

$$74 \rightarrow x$$

$$x = \frac{74 \times 32}{106} = \frac{23.68}{106} = 22,33$$

ومنه فإننا نختار 22 مفردة من الموظفين الإداريين.

بالنسبة للأساتذة الإداريين :

$$106 \rightarrow 32$$

$$32 \rightarrow x$$

$$x = \frac{32 \times 32}{106} = \frac{1024}{106} = 9,66$$

وبما أن النتيجة كانت 9.66 فإننا نأخذ 10 مفردات من الأساتذة الإداريين الذين يشتغلون في مناصب نوعية.

من خلال ما تبين تحصلنا على عينه قوامها 32 مفردة موزعه على الشكل التالي:

22 مفردة خاصة بالموظفين الإداريين

10 مفردات خاصة بالأساتذة الإداريين أصحاب المناصب النوعية.

عاشرا: حدود الدراسة

تعتبر حدود الدراسة خطوة أساسية يجب على الباحث أن يحددها ويضعها بدقة ويجمع الباحثون أن لكل دراسة ثلاث مجالات رئيسية وهي المجال الزمني، المجال المكاني، المجال البشري.

المجال الزمني:

وهي المدة التي استغرقتها دراستها بأقسامها المنهجي، النظري والميداني والتي كانت تحت عنوان تأثير الفيسبوك على الأداء الوظيفي للإداريين بالجامعات الجزائرية.

وقد تم الشروع في الدراسة من شهر فيفري إلى غاية شهر جوان 2023

كانت البداية بالإطار المنهجي والذي كان في الفترة الممتدة من شهر فيفري إلى غاية شهر مارس 2023 حيث قمنا باختيار الموضوع وضبط العنوان والاطلاع على الدراسات السابقة.

ثم قمنا بعد ذلك بصياغة الإشكالية مع ذكر الأسباب التي دفعتنا لاختيار الموضوع وتحديد الأهداف المراد الوصول إليها أنجزنا الإطار النظري في الفترة الممتدة من شهر أبريل إلى غاية شهر ماي 2023 والذي تناولنا فيه موضوع موقع الفيسبوك بالإضافة إلى التطرق للأداء الوظيفي بجميع مكوناته ومحدداته ومعاييره حيث قمنا بتصنيف المعلومات وإعادة ترتيبها بشكل نهائي.

وأخيرا الإطار التطبيقي الذي كان في الفترة الممتدة من شهر ماي إلى غاية شهر جوان 2023 .

بعد أن تم تزويدنا بمعلومات تضم العدد الفعلي للموظفين الإداريين قمنا باختيار عينة الدراسة وصياغة أسئلة الاستمارة وذلك لتوزيعها على أفراد عينة الدراسة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

بعد الانتهاء من تصميم الاستمارة وتصحيحها من قبل الأستاذ تم توزيعها على أفراد العينة وذلك في الفترة الممتدة من 5 ماي إلى غاية 7 ماي 2023.

بعد انتهائنا من توزيع الاستمارة شرعنا في تحليل البيانات وتفريغها والتعليق على نتائجها قد استمر ذلك إلى غاية 1 جوان 2023 ثم قمنا بكتابة التقرير النهائي ابتداء من يوم 2 جوان 2023 بعد تسليم مذكره التخرج.

المجال المكاني

وهو المكان الذي أجريت فيه الدراسة حيث تم إجراء دراستنا بالقطب الجامعي محمد الصديق بن يحيى تاسوست- جيجل على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

المجال البشري

ويقصد بهم الموظفون الإداريون الذين تم إجراء الدراسة عليهم وهم موظفوا كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

إحدى عشر: الدراسات السابقة

I- الدراسات الجزائرية

1- الدراسة الأولى: "أسامة عميور"، "بهية عسكري"، تحت عنوان: "دور التكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، جامعة جيجل، 2016/2017.

تدور إشكالية الدراسة حول أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في تحسين الأداء الوظيفي من خلال التسهيلات التي تقدمها للعاملين داخل المؤسسات الجزائرية.

واعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، يتكون مجتمع الدراسة من 36 موظف، كما استخدمت الاستبانة كأداة لجمع المعلومات من خلال أسلوب المسح الشامل.

وقد خلصت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها ما يلي:

- أن دوافع في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل مؤسسة اتصالات الجزائر فرع جيجل هو نقل الملفات، حيث حققت نسبة 41.17% وكذا الحصول على المعلومات (30-35%) من نسبة المبحوثين.

- أكدت النسب أن جهاز الحاسوب هو أكثر وسيلة تستخدم لتصفح الانترنت داخل مؤسسة اتصالات الجزائر فرع جيجل (90%).

2- الدراسة الثانية: لـ "بهية بوطيبيبة"، "ربيعة بوفنش"، بعنوان: "استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين بالجامعة"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، جامعته جيجل، 2017/2018.

تدور إشكالية هذه الدراسة حول التطور الحاصل في المجتمعات المعاصرة بفعل تكنولوجيا الاتصال الحديثة والتأثير الناجم عن استخدام هذه التكنولوجيا على الأداء الوظيفي للعاملين بالجامعة.

واعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي، إذ تكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين الإداريين الذي يتكون عددهم من 72 موظف ذكورا وإناثا كما استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات بالاستعانة بأسلوب المسح الشامل.

كما خلصت إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- أكدت الدراسة أن 55.84% من المبحوثين يعتقدون أن نقص الإمكانيات من أهم الصعوبات التي تواجه الموظفين.

- أكدت الدراسة أن 42.21% من المبحوثين يعتقدون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تؤدي إلى مخاطر صحية على الموظفين.

3- الدراسة الثالثة: "سارة فنيزة"، رقيه فيالة"، بعنوان: "الفيسبوك والطالب الجامعي" مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، جامعة جيجل، 2018/2017.

تمحورت إشكالية هذه الدراسة حول تطور تكنولوجيا الاتصال من جهة، وظهور وانتشار موقع الفيسبوك والتأثير الذي يحدثه خاصة على فئة الشباب بما في ذلك الطالب الجامعي باعتباره فئة مثقفة وذو مستوى عالي.

وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وتكون مجتمع البحث من مجموعة الطلبة الجامعيين الذين يدرسون في جامعة محمد الصديق بن يحيى، والذي قدر عددهم الاجمالي بـ 3993 طالب، كما اعتمدت على الاستمارة كأداة لجمع البيانات، واستخدمت العينة الطبقية.

توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- أثر استخدام موقع فيسبوك على طلبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بشكل سلبي، وذلك لأنه يضيع من وقتهم ويساعدهم على نشر الأكاذيب والإشاعات.

4- الدراسة الرابعة: لـ "كردوسي صلاح"، "مراني مريم" "أومدور مهدي"، بعنوان: "تأثير استخدام الفيسبوك أثناء الدوام على الأداء الوظيفي للموظفين في المؤسسات الجزائرية"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، جامعة قالمة، 2018/2019.

تمحورت إشكالية الدراسة حول استخدام الموظفين لموقع الفيسبوك أثناء الدوام ودراسة ما يؤثر إيجاباً وسلباً على مردودية العنصر البشري في المؤسسة، وكذلك في كل ما يؤثر على السير الحسن لعمل المؤسسات الجزائرية العمومية منها والخاصة.

وقد اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي بالإضافة إلى المنهج المقارن كمنهج مساعد، أما فيما يخص العينة فقد تم الاعتماد على العينة المتاحة، وهذا باستخدام استمارة الاستبيان كأداة لجمع المعلومات.

إن أهم ما توصلت إليه هذه الدراسة ما يلي:

- يتفق معظم الموظفين في المؤسسات العامة والخاصة على أن استخدام الفيسبوك أثناء الدوام سبب في تناقل الشائعات بين الموظفين.

- أغلب الموظفين يستخدمون الفيسبوك أثناء الدوام لدوافع ترفيهية بنسبة 12.07% ولدوافع معرفية بنسبة 13.79%.

- أغلب الموظفين في المؤسسات العمومية مدمنون على استخدام الفيسبوك أثناء الدوام وذلك أنهم يستخدمونه لأكثر من أربع ساعات في اليوم بنسبه 15.52% وفي المؤسسات الخاصة يستخدمونه لأقل من ساعتين بنسبة 12.06%.

II- الدراسات العربية

1- الدراسة الأولى: لـ "شذى بنت العبد المحسن الخيال"، بعنوان: "أثر تطبيق أنظمة الإدارة الالكترونية على الأداء الوظيفي"، إدارة أعمال، جامعة جدة، 2013.

تمحورت إشكالية الدراسة حول تطبيق أنظمة الإدارة الالكترونية والتأثير الذي تحدثه على أداء العمادات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، إذ تمثل مجتمع الدراسة في جميع موظفات العمادات في شطر الطالبات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة والبالغ عددهن 493 موظفة، كما استخدمت الاستبانة كأداة جمع المعلومات.

أهم ما خلصت إليه هذه الدراسة:

- وجود بعض التحديات التي تواجه تطبيق أنظمة الإدارة الالكترونية، حيث أظهرت النتائج عدم وجود صعوبات في استخدام أجهزة الحاسب الآلي أو التعامل مع أنظمة الإدارة الالكترونية من قبل مفردات العينة. ولكن التحديات تكمن في التكاليف المادية العالية والموارد البشرية المتخصصة التي تحتاجها عملية تطوير الأنظمة واحتياج البنية التحتية في الجامعة إلى التطوير.

2- الدراسة الثانية: ل: "صلاح محمد أبو صلاح"، بعنوان: "استخدامات طلبة الجامعات الفلسطينية لشبكات التواصل الاجتماعي والإشباع المحققة"، رسالة ماجستير في الصحافة، كلية الآداب في الجامعة الإسلامية، غزة، 2014.

تمحورت إشكالية الدراسة حول استخدامات طلبة الجامعات الفلسطينية لشبكة التواصل الاجتماعي ومجالات استخدامهم لها.

اندرجت هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية، أما المنهج المستخدم فهو المنهج الوصفي، واعتمدت الاستمارة كأداة لجمع البيانات، وتمثل مجتمع الدراسة في جميع الطلبة الجامعيين في الجامعات الفلسطينية النظامية الرئيسية الثلاث بمقاطعات غزة والبالغ عددهم 52576 طالب وطالبة، كما استخدمت العينة العشوائية الطبقية والتي قدرت بـ 400 مفردة.

أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة ما يلي:

- أن نسبة 29% يعتبرون من أبرز السلبيات لشبكات التواصل الاجتماعي والتي تشغلهم عن الدراسة.

- أما نسبة 19% فيعتبرون أنها تؤدي إلى الكسل.

- أما نسبة 14% فيعتبرون من سلبياتها اكتساب عادات تتنافى مع الإسلام.

- أما نسبة 13,3% فيعتبرون من سلبياتها انتهاك الحريات الشخصية.

التعقيب على الدراسات السابقة:

ما يمكن ملاحظته أن هذه الدراسات تشابهت مع دراستنا فيما يخص بعض الأمور المتعلقة بالجانب المنهجي وكذلك النظري، كدراسة "أسامة عميور" و"بهية عسكري" بعنوان: "دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي"، وكذلك دراسة الطالبتين "ربيعة بوفنش" و"بهية بوطيبيبة" التي تدور حول استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأثرها على الأداء الوظيفي، وذلك من حيث تقارب بعض المصطلحات والمفاهيم، وكذلك استخدام نفس المنهج والأداة كدراسة الطالبتين "سارة فنيزة" و"رقية فيالة" بعنوان: "الفايسبوك والطلاب الجامعي"، بالإضافة إلى المقارنة النظرية المعتمدة والمتمثلة في نظرية الاستخدامات والإشباعات وهذا ما تجلى في الدراسة العربية لـ "صلاح محمد أبو صلاح".

لكنها تختلف عن دراستنا من حيث أهداف الدراسة ونتائجها وكذلك عدم التشارك في كل مفاهيم ومتغيرات الدراسة، كدراسة الطالبة "عائشة بنت أحمد الحسني" التي تمحورت حول أثر تطبيق أنظمة الإدارة الالكترونية على الأداء الوظيفي. كما أنها تختلف أيضا من حيث طبيعة الدراسة، وهذا ما تجلى في دراسة الطالب "كردوسي صلاح" وزملائه التي اعتمدت على الدراسة المقارنة، أما دراستنا فاعتمدت على الدراسة الميدانية، كما أننا قمنا بإجراء الدراسة على المؤسسات العمومية بصفة عامة وأخذنا جامعة جيجل كمثال على هذه المؤسسات، أما هذه الدراسة فقد اعتمدت على المقارنة بين المؤسسات العمومية والخاصة من حيث تأثير استخدام الفيسبوك على الموظفين.

على الرغم من أوجه التشابه والاختلاف الموجودة بين دراستنا والدراسات السابقة، إلا أنها أفادتنا في العديد من النقاط الأساسية منها:

- الاستفادة من بعض مراجعها.

- ساعدتنا في بلورة وصياغة إشكالية الدراسة.

- اعتمدنا عليها كأحد المراجع الأساسية في دراستنا.

- ساعدتنا في كيفية تصميم استمارة البحث.

- استدراك بعد الأخطاء والنقائص.

إثنا عشر: المقاربة النظرية

نظرية الاستخدامات والإشباع

❖ مفهوم النظرية: هي مجموعة من الافتراضات والمفاهيم المترابطة والمبنية على حقائق وملاحظات من شأنها تقييم ظاهرة معينة.⁽¹⁾

1- مفهوم نظرية الاستخدامات والإشباع

انطلق مفهوم النظرية من خلال تعرض الجمهور للمنتج الإعلامي لإشباع رغبات كاملة معينة استجابة لدوافع الحاجات الفردية.⁽²⁾

تعرف نظرية الاستخدامات والإشباع بأنها دراسة جمهور وسائل الإعلام الذين يتعرضون لدوافع معينة لإشباع حاجات معينة فردية، وبحكم هذا التعريف يتضح أن الجمهور يتعرض لوسائل الإعلام لتحقيق إشباع حاجة معينة.⁽³⁾

تقوم هذه النظرية على افتراض أن الجمهور إيجابي فعال يبحث عما يريد التعرض إليه حسب مجموعة من الدوافع والتحكم في اختيار الوسائل التي تلبى احتياجاته والمضامين التي تحقق إشباعه كما حددت لنا هذه النظرية الحاجات الشخصية التي يرغب الجمهور في إشباعها والتي ارتكزت على:

أ- حاجات معرفية متعلقة بتعزيز المعلومات والفهم المتكامل لبيئة الفرد وهذه الحاجات تكون مبنية على رغبة الفرد لفهم ومحاولة التحكم في البيئة المحيطة به، بالإضافة إلى إشباع الفضول ورغبته في اكتشاف حاجات وجدانية نابغة من الرغبة في إشباع الذوق الجمالي وإشباع الحاجات العاطفية والترفيهية.

ب- حاجات شخصية تتعلق بتعزيز مصداقية ومكانة و ثقة الفرد تكون هذه الحاجات مستمدة من رغبة الفرد للارتقاء الذاتي.

⁽¹⁾ عبد العزيز عبد الله الدخيل، معجم المصطلحات، الخدمة الاجتماعية والعلوم الاجتماعية، دار المناهج للنشر والتوزيع الأردن، 2006، ص 215.

⁽²⁾ يسام عبد الرحمن المشاقبة، نظرية الإعلام، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2011، ص 84.

⁽³⁾ مرزوق عبد الحكيم، الإعلانات الصحفية دراسة الاستخدامات والإشباع، دار الفجر للنشر والتوزيع القاهرة، 2004، ص 109.

ج- حاجات اجتماعية تتعلق بتقوية العلاقات الاجتماعية بين أفراد المجتمع.

د- الهروب من الواقع وهي حاجات متعلقة بالشروء الذهني وتحقيق حده التوتر النفسي والرغبة في التسلية والترفية.⁽¹⁾

ثانيا: نشأة النظرية

يرجع الاهتمام بالإشباعاات التي تقدمها وسائل الإعلام الجماهيري إلى بداية بحوث الاتصال الجماهيري، بالرغم من أن هذه البحوث اهتمت بالأصل بدراسة تأثيرات قصيرة المدى لوسائل الإعلام، ومن المنظور التاريخي نجد أن بحوث هذه النظرية قد بدأت تحت مسميات أخرى منذ بداية الأربعينات وفي مجالات قليلة من علم الاجتماع التي تتعلق بالاتصال الجماهيري التجريبي على دراسة مضمون وسائل الإعلام بشكل أكبر من تركيزها على اختلافات إشباعاات الفرد، كما يقول عالم الإعلام والاتصال الجماهيري كاتز.

ومن هذا المنطلق نجد أن بداية البحوث الأولى لهذه النظرية صاغت تصنيفات استخدام الراديو والصحف، ومن ناحية ثانية استنتج الباحث "ستثمان" دوافع الاهتمام بالاستماع للموسيقى الجادة والراديو ولازيسفينلي "وولف فسيك" عن تطور الطفل بالفكاهة، بينما لاحظ "بيرسون" استخدامات عديدة للصحيفة من أجل الأخبار وتفسير الشؤون العامة وكأداة من أدوات راحة الحياة، الاعتبار والاتصال الجماعي.

ومن الجدير بالذكر أن هذه النظرية انطلقت بصورة خاصة على ضوء الأبحاث التي كان بها كل من "هيرتا" و"ميرزج" عام 1944 والتي هدفت الكشف عن إشباعاات الجمهور والرأي، وتوصلت إلى ضرورة إشباع الحاجات العاطفية، وخلال عام 1945 تمكن بيرسون من تحليل توقف ثمانى صحف من الصدور لمدة أسبوعين بسبب إضراب عمال التوزيع، حيث وجه سؤالاً للجمهور ما الذي افتقده سبب غياب هذه الصحف، وتوصل إلى أن ما تقوم به من أدوار مهمة للجمهور في نقل الأخبار والمعلومات والهروب من

(1) ياسين قوناني، استخدام الطلبة الجامعيين لشبكة الانترنت، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الحاج لخضر، باتنة كلية العلوم الاجتماعية والإسلامية، شعبة العلوم الإسلامية، فرع دعوة وإعلام، 2010 ص 36.

الواقع اليومي، هذا وقد كان لهذه النظرية أول ظهور على يد كاتز وليمر في كتابهما "استخدام وسائل الإعلام والاتصال الجماهيري" حيث تناولت مواضيع الكتاب حول وظائف وسائل الإعلام من جهة أخرى. هذا وقد يعتبر أشهر علماء الاتصال من أمثال "لازرفيلد" و "وديفر" و "ويلر" شران أنماط مهمة لدراسة إشباع وسائل الإعلام للفرد بقدر ما هي استهدافات للعلاقة بين متغيرات اجتماعية واستخدام وسائل الإعلام والاتصال ومع تزايد الاهتمام بالإشباع التي تزودها وسائل الإعلام جمهور ما.⁽¹⁾

ثالثاً: فروض النظرية

وضع كاتز وزملاؤه خمسة فروض رئيسية تتعلق بكيفية استخدام الأفراد لوسائل الاتصال والإشباع التي يسعون لتحقيقها وهي:

- 1- إن أعضاء الجمهور مشاركون فعالون في عملية الاتصال الجماهيري يستخدمون وسائل الاتصال لتحقيق أهداف مقصوده تلبي توقعاتهم.
 - 2- جمهور المتلقين هو جمهور نشط واستخدامه لوسائل الإعلام هو استخدام الحاجات واختيار وسائل معينه يرى أنها تشبع حاجته.
 - 3- تتنافس وسائل الإعلام مع مصادر أخرى لإشباع الحاجات مثل الاتصال الشخصي أو المؤسسات الأكاديمية.
 - 4- يمكن الاستدلال على المعايير الثقافية السائدة من خلال استخدامات الجمهور لوسائل الاتصال وليس من خلال محتوى الرسائل فقط.
 - 5- ميل استخدام وسائل الاتصال إلى الحاجات التي يدركها الجمهور وتتحكم في ذلك عوامل وفروق فرديه.
- (2)

4- عناصر الاستخدامات والإشباع

تبلورت العناصر الأساسية لمدخل الاستخدامات في العناصر التالية:

(1) عبد الرحمن مشاقبة، مرجع سابق، ص 85.

(2) مي عبد الله، نظريات الاتصال، دار النهضة العربية، بيروت، 2006، ص 212.

الجمهور النشط.

الأصول النفسية والاجتماعية لاستخدامات وسائل الإعلام.

دوافع وحاجات تعرض الجمهور لوسائل الإعلام.

التوقعات من وسائل الإعلام.

التعرض لوسائل الإعلام.

إشباع وسائل الإعلام.

5- أهداف نظرية الاستخدامات والإشباع

يرى الدليمي وسلطان أن نظرية الاستخدامات والإشباع تسعى إلى تحقيق ثلاث أهداف رئيسية وهي:

1. السعي إلى اكتشاف كيفية استخدام الجمهور لوسائل الاتصال باعتباره فردا نشطا.

2. فهم دوافع التعرض لوسيلة معينة من وسائل الاتصال.

3. التأكيد على نتائج استخدام وسائل الاتصال بهدف فهم العملية الجماهيرية.⁽¹⁾

⁽¹⁾ عبد الرزاق الدليمي، محمد صاحب السلطان، استخدامات الوظيفة لموقع تويتر والإشباع المحققة منها من وجهة نظر طلبة الجامعات الأردنية، جامعة البتراء نموذجا، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، العدد 19 جوان 2016، ص 140.

6- الانتقادات الموجهة لنظرية الاستخدامات والإشباع

1- يتبنى مدخل الاستخدامات والإشباع مفاهيم تتسم بشيء من المرونة مثل دوافع الإشباع حيث لا توجد تعريفات محددة لهذه المفاهيم، وهذا ما يؤدي إلى اختلاف النتائج التي يتحصل عليها الباحث أثناء تطبيقه لهذه النظرية.

2- إدعاء المدخل أن الجمهور يختار الوسيلة بما يحققه له المضمون بحرية تامة وبناء على الاحتياج فقط وهو أمر ربما مبالغ فيه، حيث أن هناك عوامل اجتماعية واقتصادية قد تبطل ذلك وتحول دون تحقيقه، فهذه العوامل تحد من استفادة الفرد من التكنولوجيا الاعلامية المتقدمة.

3- عدم توفر بدائل العديد من الوسائل الإعلامية يلغي مفهوم الجمهور الايجابي أو النشط الذي يسعى إلى تحقيق أهداف محددة وإشباع حاجات بعينها كما انه يلغي مبدأ حرية الاختيار.

4- عدم الاتفاق على مصطلحات النظرية ومن ثم توظيفها وربطها بال نماذج المختلفة للإشباع.⁽¹⁾

5- واجهت النظرية مجموعة من القيود المنهجية مثل عدم قدرة الباحثين على تكرار الإشباع الصريحة التي يحققها مستخدموا وسائل الإعلام من خبراتهم الاتصالية، بالإضافة إلى عدم القدرة على تكرار الإشباع التي تم الحصول عليها.⁽²⁾

7- نموذج الاستخدامات والإشباع نموذج كاتز وزملائه (1944-1959)

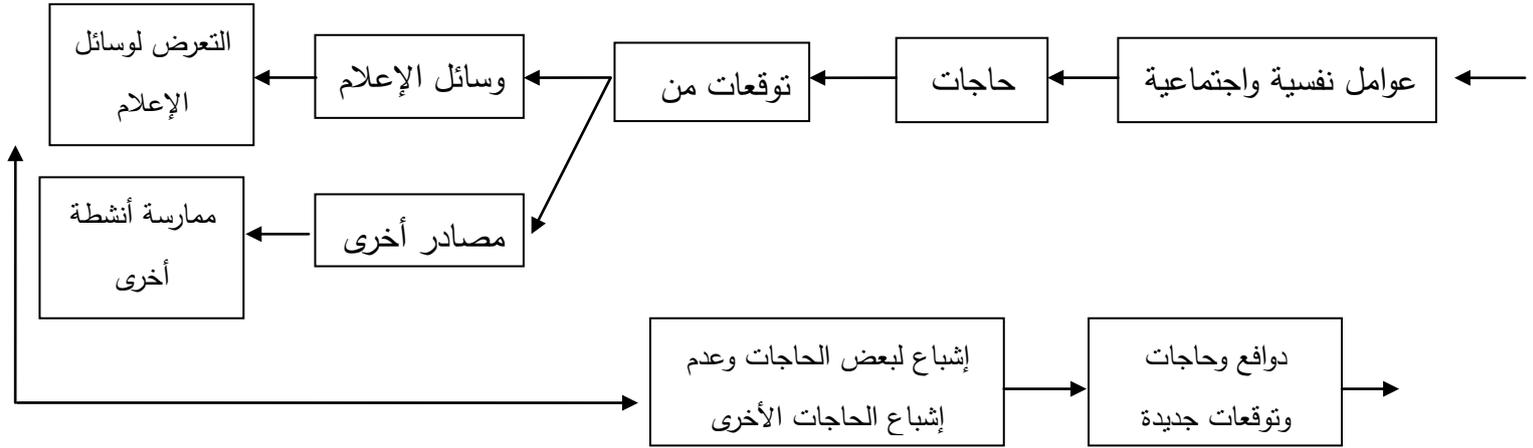
قام كاتز وزملائه ببناء نموذج للعلاقة بين استخدام الأفراد لوسائل الإعلام وما يمكن أن تشبعه من حاجات لدى هؤلاء الأفراد، ويرتكز هذا النموذج على أن لكل فرد عدداً من العوامل الاجتماعية والنفسية التي تؤكد حاجات معينة، ومن خلال خبرة الفرد يبدأ في رسم توقعاته على تلبية وسائل الإعلام لهذه الحاجات مقارنة بمصادر أخرى لإشباعها، ويترتب ذلك قراره للاختيار بين الوسائل أو المصادر الأخرى، ونتيجة لهذا التعرض يتم إشباع بعض الحاجات بجانب أخرى إلى نشوء حاجات جديدة تبدأ في التفاعل مع العناصر الاجتماعية، وهكذا تتم دورة العلاقة بين الحاجة و قرار الفرد بالتعرض لوسائل الإعلام أملاً في إشباعها.⁽³⁾

(1) منال هلال المزاهرة، نظريات الاتصال دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2012، ص 205.

(2) بسام عبد الرحمن المشاقبة، المرجع السابق، ص 11.

(3) محمد عبد الحميد، نظرية الإعلام واتجاهات التأثير، ط2، عالم الكتب، القاهرة، 2000، ص221.

الشكل رقم (01): "نموذج كاتز للاستخدامات والإشباع"



المصدر: حسن عماد مكاوي، وليلى حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، ط10، القاهرة، الدار اللبنانية، ص242.

8- الإسقاط على نظرية الاستخدامات والإشباع

يسعى الموظفون من خلال نظرية الاستخدامات والإشباع إلى استخدام موقع الفيسبوك لإشباع حاجتهم ورغباتهم وتحقيق أهدافهم وعليه فإنهم يختارون هذا الموقع لإشباع حاجاتهم أو رغباتهم، وبما أن موضوع دراستنا يتلائم مع هذه النظرية قمنا باختيار هذه المقاربة من أجل تفسير الإشباع التي تحقق للموظفين نتيجة استخدامهم لموقع الفيسبوك معرفة أسباب استخدامه والرغبات والحاجات التي دفعتهم إلى تصفحه أثناء أدائهم المهني والتأثير الناتج على مدى الاستخدام، ونتيجة التعرض لهذا الموقع يظهر ذلك في سلوكياتهم ومردودية أدائهم الوظيفي.

الإطار النظري للدراسة

الفصل الثاني: مدخل إلى الفيسبوك

أولاً: ماهية الفيسبوك

1-1 - نشأه وتطور الفيسبوك

1-2 - خصائص الفيسبوك

1-3 - أهمية وفوائد الفيسبوك

1-4 - إيجابيات وسلبيات الفيسبوك.

ثانياً: أساسيات حول الفيسبوك

2-1 - دوافع استخدام الفيسبوك

2-2 - الخدمات التي يقدمها الفيسبوك

2-3 - الانتقادات الموجهة لموقع الفيسبوك.

أولاً: ماهية الفيسبوك.

1-1- نشأة وتطور الفيسبوك:

أسس هذا الموقع مارك زاكربيرغ عام 2004 وهو أحد طلبة هارفارد، وذلك بغرض التواصل بين الطلبة في هذه الجامعة.⁽¹⁾

كانت عضوية الموقع مختصرة في بداية الأمر على طلبة جامعة هارفارد، ولكنها استندت بعد ذلك لتشمل الكليات الأخرى في مدينة بوسطن، جامعة إيفي ليج وجامعة ستانفورد، بعد ذلك اتسعت دائرة الموقع لتشمل أي طالب جامعي، ثم طلبة المدارس الثانوية، وأخيراً أي شخص يبلغ من العمر 13 سنة وأكثر.⁽²⁾

في عام 2007 بلغ عدد مستخدمي الفيسبوك 50 مليون مستخدم.⁽³⁾

وفي عام 2008 قام فايسبوك بتغيير السياسات الخاصة بحذف حسابات المستخدمين مع إمكانية الاتصال بالموقع لطلب الحسابات الخاصة بهم بصورة دائمة، وقد أعلن القائمون على إدارة الفيسبوك عن اتخاذ مدينة ديبين عاصمة أيرلندا مقراً دولياً له.⁽⁴⁾

ويحتل الفيسبوك حالياً من حيث الشهرة والإقبال المركز الثالث بعد موقعي جوجل ومايكروسوفت وبلغ عدد المشتركين بها أكثر من 500 مليون شخص.⁽⁵⁾

⁽¹⁾ علي حجازي إبراهيم، التكامل بين الإعلام التقليدي والجديد، دار المعتر للنشر والتوزيع، 2017 ص 73.

⁽²⁾ فتحي حسين عامر، وسائل الاتصال الحديثة من الجريدة إلى الفيسبوك، العربي للنشر، القاهرة 2011، ص 204.

⁽³⁾ حسين شفيق، سيكولوجيات الإعلام الجديد، دار الفكر الفني للطباعة للنشر والتوزيع، مصر، 2013، ص 182.

⁽⁴⁾ محمد صاحب سلطان، وسائل الإعلام والاتصال دراسة النشأة والتطور، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2021 ص 631.

⁽⁵⁾ أحلام فيلالي، أثر استخدام موقع الفيسبوك على التحصيل العلمي لدى الطلبة الجامعيين، رسالة مقدمة لشهادة الماجستير جامعة أم البواقي، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2017، ص 30.

1-2- Face Book: خصائص

- سمة Pokes أو النكزة:

تتيح للمستخدمين إرسال "نكزة" افتراضية لإثارة الانتباه إلى بعضهم البعض وهي عبارة عن إشعار يخطر المستخدم بأن أحد الأصدقاء يقوم بالترحيب به.⁽¹⁾

- سمة Photos أو الصور:

التي تمكن المستخدمين من تحميل الألبومات والصور من أجهزتهم إلى الموقع.⁽²⁾

يوفر الفيسبوك لمستخدمه إمكانية تحميل كم هائل من الصور إلى الموقع مقارنة بالمواقع الأخرى التي تقدم خدمات استضافة الصور.⁽³⁾

- سمة Wall:

أو لوحة الحائط وهي عبارة عن مساحة مخصصة في صفحة الملف الشخصي لأي مستخدم بحيث تتيح للأصدقاء إرسال الرسائل المختلفة إلى هذا المستخدم.⁽⁴⁾

- إنشاء صفحة خاصة على موقع Facebook.

(1) عصام صلاح، الإعلام الإلكتروني الأسس وآفاق المستقبل، دار الإعصار للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص 258.

(2) سليمان بكر كران، الاتصال الجماهيري والخدمة الاجتماعية، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص 176.

(3) المرجع نفسه، ص 258.

(4) المرجع نفسه، ص 176.

- سمة Market place أو السوق:

وهو المكان أو الفسحة الافتراضية الذي يتيح للمستخدمين نشر إعلانات مبنية مجانية.⁽¹⁾

- التعليقات (Notes):

وهي سمة متعلقة بالتدوين تسمح بإضافة العلامات والصور التي يمكن تضمينها وقد تمكن المستخدمين من جلب أو رابط المدونات.⁽²⁾

- خاصية الإشعارات (Notification):

تستخدم الإشعارات للحفاظ على بقاء المستخدم على اتصال بأخر التحديثات التي قام بالتعليق عليها سابقاً.⁽³⁾

1-3 تطبيقات الفيسبوك :

1- المجموعات (groups) يمكن لكل مشترك في الموقع أن ينشئ مجموعة عبر تسميتها وكتابة تعريف عن فكرة المجموعة، ويتم إنشاء هذه المجموعات لاهتمامات مشتركة أو لأعضاء ناد معين أو لحملة فكر اجتماعي، صحي، ديني أو سياسي....وعند إنشاء مستخدم لمجموعة يكون مسؤولاً عنها ويمكن اقتصار تحديدات الحالة، الصور، مقاطع الفيديو وأي محتوى آخر على الأشخاص المشتركين في هذه المجموعة .

⁽¹⁾خاخة سعدية وآخرون، أثر استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على الاستماع للإذاعة المحلية جامعة قاصدي مرباح كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2013، 2014.

⁽²⁾وائل مبارك فضل الله، أثر الفيسبوك على المجتمع، دار النهضة للنشر والتوزيع، الخرطوم، 2010، ص 29.

⁽³⁾بوعمر سهيلة، الاتجاهات النفسية والاجتماعية للطلبة الجامعيين نحو شبكة التواصل الاجتماعي الفيسبوك، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير من علم النفس، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014، ص 115.

2- الصفحات (pages) : الصفحات لها نفس مميزات استخدامات المجموعة فيما عدا أنها أكثر تفاعلا عبر ظهورها في الصفحة الرئيسية home لكل المستخدمين، وغالبا ما يكون هذا التطبيق fan clubs معجبين لمشاهير ونجوم مجتمع بحيث تكون الصفحة وسيلة التواصل مع الشخصية المعنية .

3- الصفحة الرئيسية (home) : يظهر بهذه الصفحة كل جديد تعليقات، صور وروابط أصدقائك، ويظهر لك تعليقات وصور أصدقائك، وذلك يحدث عندما يتيح المستخدم إعدادات الصلاحية بأن يشاهد محتويات صفحة أصدقائك وأصدقائه .

4- الألعاب (games) : بالفيسبوك العديد من الألعاب المختلفة مغامرات، إستراتيجية، كرة القدم، يستطيع المستخدم أن يستخدمها ويجتاز مراحلها مرحلة تلو الأخرى، والمثير في هذه الألعاب والأكثر أهمية هو أنه يمكن للمستخدم أن يدعو عدد من أصدقائه لممارسة لعبة معينة جماعية .

5- المناسبات: (Event) إقامة دعوة لأصدقائك أو لأعضاء مجموعة معينة لحدث مهم أو عمل جماعي أو اجتماع على أرض الواقع فيه عنوان الحدث وتاريخ بدايته ونهايته وتحديد الأعضاء المدعوين له، وبعض المناسبات تكون مفتوحة لأي عضو في الفيسبوك.⁽¹⁾

4-1- إيجابيات وسلبيات الفيسبوك:

1- إيجابيات الفيسبوك :

- وسيلة للحصول على الأخبار في مختلف المجالات العلمية والدينية والثقافية.
- التعبير عن الرأي في الأحداث السائدة في العالم أو في أي مجال من مجالات الحياة.⁽²⁾
- _ مظهر من مظاهر العولمة لأنه يجعل العالم كمدينة أو قرية يتواصل فيها الناس بأرائهم وأفكارهم وصورهم.

⁽¹⁾وائل مبارك خضر، فضل الله، أثر الفيسبوك على المجتمع، دار النهضة للنشر والتوزيع، القاهرة، 2010، ص 37-38.

⁽²⁾علي خليل شقرة، الإعلام الحديث، شبكة التواصل الاجتماعي، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص 68.

_ فكرة مبتكرة ومبدعة في البيع وخدمة العملاء، وإمكانية الوصول إلى العملاء المستهدفين في شريحة معينة أو موقع جغرافي محدد.

- إيصال المعلومات عن شركتك ومنتجاتك بسرعة هائلة.

- وسيلة للتواصل مع العملاء بسهولة وسرعة.

- الحصول على عملاء جدد والمحافظة على العملاء الحاليين.⁽¹⁾

2- سلبيات الفيسبوك :

- قلة التواصل الشخصي مع الأسرة والأصدقاء، وضعف الروابط والعلاقات الودية بسبب قضاء الوقت على الفيسبوك.

- استغلاله في نشر الفتن والأخبار المضللة.

- إضعاف العلاقات والمهارات الاجتماعية، وقد شمل هذا الأمر العلاقات الأسرية حيث تسبب في تدمير هذه العلاقات وتشتيت الأسر بالطلاق أو الخيانات أو الانعزال.⁽²⁾

- غياب الرقابة ونشر الشائعات، وهذا ما يؤدي إلى مشاكل كبيرة واتساع الفجوة في العلاقات الاجتماعية بين مستخدمي الفيسبوك من جهة وما بين أفراد المجتمع الواحد وما بين الدول الأخرى.⁽³⁾

- التسبب في المشاكل الصحية العديدة خاصة العينين إلى جانب الإرهاق الجسدي.

- النقاشات الطويلة التي تسبب أحيانا الخلافات.

(1)أماني الأسد، مبيعات عبر صفحات الفيسبوك، ماهي ايجابيات وسلبيات استخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي مثل الفيسبوك في البيع وخدمة العملاء في (2018/03/20) <http://www.Bayt.com/ar/.specialiste/9/299172> ، تمت زيارة الموقع يوم 22 مارس 2023 على الساعة 11:21

(2)دعاء الدغيم ايجابيات وسلبيات الفيسبوك في: Mawdoo3.Com، (2023-03-21)، 13:20.

(3)عبير الرجباني، الاستعمار التكنولوجي، دار النبلاء للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2015، ص 171.

- إضاعة الوقت بمجرد دخول المستخدم للموقع، حيث يبدأ بالتنقل من صفحة لأخرى ومن ملف لآخر ولا يدرك الساعات التي أضاعها في التعليق على صور أصدقائه دون أن يزيد أي فائدة.⁽¹⁾

ثانياً: أساسيات الفيسبوك:

2-1 دوافع استخدام الفيسبوك:

- التعرف والصدقة.
- إنشاء شبكات للجهات والمؤسسات المختلفة.
- إنشاء مجموعات اهتمام.
- إنشاء صفحات خاصة بالأفراد والجهات.
- استخدامات ترفيهية.
- الدعاية والإعلان.⁽²⁾
- المشاكل الأسرية التي تنتج لدى الفرد من الاضطرابات الاجتماعية لجعله يبحث عن البديل.
- عدم الاندماج المهني (البطالة) يؤدي إلى عدم الاندماج الاجتماعي، مما يؤدي بالفرد إلى تكوين علاقات اجتماعية في العالم الافتراضي.
- الفراغ الذي ينتج عن سوء إدارة الوقت واستغلاله بشكل سليم.
- التسويق والبحث عن الوظائف، حيث يعتبر الفيسبوك أداة تسويقية فعالة لانخفاض تكاليفه وسهولة الاتصال فيه داخل وخارج العمل، كما يعمل على ربط أصحاب العمل بطلبي العمل.⁽³⁾

⁽¹⁾إسراء محمود، سلبيات الفيسبوك، <https://mquhroi.com.16/12/2018.10:53>.

⁽²⁾علي خليل شقرة، المرجع السابق، ص78.

⁽³⁾إيلي حسين، اتجاهات الطلبة نحو استخدام شبكة التواصل الاجتماعي، رسالة مقدمة لشهادة الماستر في علم الاجتماع جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2013، 2014، ص 48.

2-2 الخدمات التي يقدمها الفيسبوك:

1- يتيح الفيسبوك فرص للتواصل مع الآخرين سواء كانوا أصدقاء أو عائلة أو أقارب، وكذا تكوين أصدقاء جدد تقاسمهم نفس الاهتمامات بالإضافة إلى خدمة الترفيه وإرسال هدايا افتراضية وإيجاد وظيفة أو موظفين وخدمة نشر وترويج الأفكار.

2- يقدم موقع الفيسبوك خدمة لوحة الحائط المخصصة لوصف اليوميات وإرسال الرسائل وخدمة تحميل الصور والألبومات والتعليق على الصور والفيديوهات، ومع مرور الوقت طور الموقع نفسه بإدراج خدمة التغذية الإخبارية التي تقدم بيانات خاصة بكل المتغيرات والأحداث الموجودة على الصفحة، وتطورت خدمة التحكم في البيانات إضافة إلى تخصيص مجال أكثر خصوصية كالرسائل الشخصية.⁽¹⁾

- كما امتدت شهرة الفيسبوك لتصل للمجال الاقتصادي والخدماتي كوسيلة ناجحة للتسويق، كما دخل المجال الاجتماعي والسياسي بقوة من خلال المجموعات الكبيرة التي وجدت فيه ضالتها من خلال اهتماماتها المشتركة عن طريق تبادل وجهات النظر وصولاً إلى ضرب المواعيد والدعوة لحضور مكثف لمختلف التظاهرات.⁽²⁾

2-3- الانتقادات الموجهة لموقع الفيسبوك :

تعرض موقع الفيسبوك للكثير من الانتقادات على مدار السنوات القليلة الماضية ففي أكتوبر 2005 قامت جامعة نيو مكسيكو بحظر الدخول إلى الموقعين أجهزة الكمبيوتر والشبكات الخاصة بالبحر الجامعي، وقد أشارت الجامعة إلى أن السبب وراء ذلك فيما يتعلق بإساءة الموارد المتاحة على الانترنت علاوة على أن الموقع يفرض استخدام وثائق التفويض الخاصة بالجامعة في أنشطة لا تتعلق بالجامعة .

⁽¹⁾نوال بركات، انعكاسات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على نمط العلاقات الاجتماعية، مذكرة دكتوراه، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، بسكرة، 2015، ص169.

⁽²⁾ماهر عودة الشمالية وآخرون، تكنولوجيا الإعلام والاتصال، دار الإصدار العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص 211.

وفي وقت لاحق قامت الجامعة بإلغاء الحظر الذي فرضته من قبل على استخدام الموقع، وذلك بعد أن تمكن القائمون على إدارة الموقع في معالجة الموقف من خلال عرض أخطار على صفحة الدخول تنص على أن مواقع التفويض التي تستخدم على المواقع ليس لها علاقة بوثائق التفويض المستخدمة في الحسابات الخاصة بالكلية.

علاوة على ما سبق قامت حكومة أونتاريو بحظر دخول الموظفين إلى الموقع في مايو من عام 2007 حيث ذكرت أن الموقع لا يمث بأمان العمل بصلة مباشرة.⁽¹⁾

في 1 يناير من عام 2008 قامت إحدى المجموعات على الفيسبوك بالإفصاح عن هوية "ستيفاني رينجيل" تلك الفتاة التي قتلت في ولاية تورونتو والتي لم تكن أسرتها قد أعطت تصريحاً لشرطة تورينتو بعد نشر اسمها أو أسماء المتهمين في القضية إلى وسائل الإعلام، وذلك على الرغم من أنه يحظر نشر أسماء القصر الذين تتم إدانتهم في إحدى القضايا بموجب قانون العدالة الجنائية للأحداث، وعلى الرغم من محاولة الشرطة وكذلك القائمين على الموقع الالتزام بقواعد الخصوصية عن طريق حذف اسم الفتاة فإنهم قد لاحظوا صعوبة القيام بذلك حيث نمت إعادة نشر البيانات مرة أخرى، كما تم حذفها، ونظراً لطبيعة الفيسبوك التي تتيح دخول أي فرد إليه، فإن العديد من الدول قامت بحظر الدخول إلى المواقع ومن بينها سوريا وإيران، وقد ذكرت الحكومة السورية أن قرار الحظر جاء استناداً إلى قيام البعض بالتحريض على شن هجمات ضد السلطات من خلال الموقع، وإضافة إلى ذلك فإن الحكومة السورية تخشى التسلل للشبكات الاجتماعية في سوريا.

كما أنه تم استخدام الفيسبوك من قبل بعض المواطنين السوريين لتوجيه الانتقادات إلى الحكومة حيث أن توجيه الانتقاد إلى الحكومة السورية يعد جريمة يعاقب عليها بالسجن، وفي يوم 5 فيفري من عام

⁽¹⁾صلاح محمد عبد الحميد، الإعلام الجديد، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، القاهرة، 2012، ص46.

2007 تم إلقاء القبض على مواطن مغربي يدعو فؤاد مرتضى بتهمة إنشاء ملف زائف على الفيسبوك باسم مولاي رشيد أمير المغرب.⁽¹⁾

⁽¹⁾صلاح محمد عبد الحميد، المرجع السابق، ص 46.

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي داخل الجامعة الجزائرية

أولاً: ماهية الأداء الوظيفي

1-1- أهمية الأداء الوظيفي وخصائصه

1-2- أنواع الأداء الوظيفي

1-3- عناصر ومحددات الأداء الوظيفي

ثانياً: أساسيات الأداء الوظيفي

2-1- أبعاد ومعايير الأداء الوظيفي

2-2- العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي

2-3- معوقات الأداء الوظيفي وإجراء تحسينه

أولاً: ماهية الأداء الوظيفي.**1-1- أهمية الأداء الوظيفي وخصائصه:****1-1-1- أهمية الأداء الوظيفي:**

يعتبر الأداء عنصراً حيوياً في كل عملية لأنه مرتبط بالعنصر البشري الذي يدير العينة ويحول المواد الخام إلى مواد مصنعة ذات قيمة مادية، ولهذا يمكن القول بأن الأداء الوظيفي له أهمية كبيرة داخل المؤسسة التي تحاول تحقيق النجاح والتقدم انطلاقاً من أن الأداء هو الناتج المرتفع، وهذا يعد مؤشراً واضحاً لنجاح المؤسسة إلى ارتباطه بانتقال المؤسسة من مرحلة إلى مرحلة أخرى من خلال مراحل تطورها.⁽¹⁾

كما يعتبر من المرتكزات الأساسية لوجود المنظمة، ويتضح ذلك من خلال مناقشة الأداء في إطار ثلاثة أبعاد رئيسية نظرياً وتجريبياً وإدارياً، فمن الناحية التجريبية فإن أهمية الأداء تظهر من خلال استخدام أغلب دراسات وبحوث الإدارة الاستراتيجية للأداء لاختيار الاستراتيجيات المختلفة والعملية الناتجة عنها، أما من الناحية الإدارية فإنها تظهر واضحة من خلال حجم الاهتمام الكبير والمتميز من قبل إدارات المنظمات بالأداء ونتائجه والتحولت التي تجري في هذه المنظمات اعتماداً على نتائج الأداء.⁽²⁾

1-1-2- خصائص الأداء الوظيفي:

الأداء البشري للعمل هو العنصر الأساسي المحدد للإنتاجية والمعرفة لقوى الإنتاج والكفاءة في المنشآت ويتمثل الأداء البشري في مجموع سلوكيات وتصرفات العاملين.

هذه السلوكيات تتميز بجملة من الخصائص نستطيع أن نوجزها في النقاط التالية:

1- سلوك الأداء الإنساني يبدو في شكل تصرفات (أفعال، حركات، أقوال، إيماءات، تلميحات...).

⁽¹⁾ فيصل عبد الرؤوف الدجلة، تكنولوجيا الأداء البشري، المكتبة الوطنية، عمان، 2001، ص 96.

⁽²⁾ وائل محمد صبحي، إدريس طاهر محسن الغالبي، أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان 2009، ص 40.

- 2- سلوك الأداء الإنساني وسيلة نحو تحقيق هدف، فالسلوك ليس هدفا في حد ذاته لا يعمل الإنسان حبا في العمل ذاته ولكن لتحقيق مآرب أخرى من وراء العمل.
- 3- سلوك الأداء الإنساني متغير يمكن أن نقول متعدد وفي أحيان أخرى متقلب، ولكنه على أي حال ليس ثابت على منوال واحد.
- 4- سلوك الأداء الإنساني هو سلوك اجتماعي في الأساس بمعنى أن التأثيرات الاجتماعية تؤثر في تشكل وتوجه السلوك في اتجاهات معينة.
- 5- سلوك الأداء الفردي قد يختلف عن سلوك الأداء في الجماعة بما يعكس أثر الجماعة في تحويل الإنسان من سلوك يفضل له لو كان منفردا.
- 6- لكل سلوك أداء سبب أو أسباب أي له بداية، وكذلك لكل سلوك أداء نهاية وغاية يحاول أن يدركها.⁽¹⁾

1-2-2- أنواع الأداء الوظيفي :

1-2-1-1 الأداء المعياري:

هو الناتج الذي تضعه المؤسسة سلفا وذلك وفقا لتقديرات مفترضة وانطلاقا من النتائج المتحصل عليها في السنة المنتهية وفق متغيرات السوق، ويبنى عن طريق تقديرات علمية نسبية وهذا ما يؤثر بطريقة مباشرة على حجم الموارد البشرية المعيارية المفترضة لهذه السنة.

1-2-2-1- الأداء الفعلي:

يتمثل في النتائج النهائية من حيث الكم، النوع والتكلفة التي أسفلت عنها الممارسة الفعلية لمختلف الأنشطة خلالها فترة زمنية محددة، ومن هنا نجد أن الأداء الفعلي بالقياس أو المقارنة بمعايير الأداء المحددة مسبقا، وقد أثبتت الممارسة العلمية عدم تطابق الأداء الفعلي، فمن النادر جدا أن تحدث مطابقة بينهما، حيث أن جانبا قد يبني على التقدير والتخمين العلمي والآخر جاء بانجازات فعلية.⁽²⁾

⁽¹⁾ إبراهيم توهامي وآخرون، قضايا سوسيو ثقافية، دار البدر الساطع للطباعة والنشر، الجزائر، 2013، ص 140.

⁽²⁾ سهيلة عباس، علي حسين علي، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2000، ص 246

1-2-3- الأداء الفردي :

هو الناتج الذي يتوصل إليه الفرد عن طريق القيام بالعمل الموكل إليه، والمكون من المسؤوليات والواجبات، وذلك وفقا للمدة الزمنية المحددة والكمية المطلوبة والنوعية والجودة اللازمة، ونظرا لما يكتسبه الأداء الفردي من تأثير كبير على الأداء الجماعي فيمكن قياسه وفق ثلاث متغيرات هي نوعيه العمل، حجم العمل، المواظبة.

1-2-4- الأداء الجماعي:

هو مجموع النتائج المتحصل عليها من طرف مجموعة من الأفراد وتكون محددة ومتداخلة ومكاملة لبعضها البعض، وهؤلاء الأفراد مقيدون بسلوكيات هي فردية في ظاهرها، لكن لها عوائد على الجماعة ككل، وأن الأداء الجماعي لا يتم من قبل المشرف بل تتحكم فيه جملة من السلوكيات يمكن تلخيصها فيما يلي:

- الغيابات بكل أنواعها.

- انضباط الفرد في سلوكياته.

- الساعات الفعلية في العمل.⁽¹⁾

1-3- عناصر ومحددات الأداء الوظيفي :**1-3-1- عناصر الأداء الوظيفي:**

هناك عدة عناصر أو مكونات أساسية للأداء الوظيفي يمكن حصرها فيما يلي:

1- المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف العامة والمهارات الفنية والذهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

2- نوعية العمل: وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد في عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات فنية وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء .

⁽¹⁾سهيلة عباس، علي حسين علي، المرجع السابق، ص 246.

3- كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع العامل إنجازَه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الانجاز .

4- المثابرة والثوق: وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتهم المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين وتقييم نتائج عمله.⁽¹⁾

1-3-2- محددات الأداء الوظيفي:

حسب "فروم" هناك ثلاث عناصر يتحدد بها الأداء الوظيفي:

- الدافعية:

تعرف بأنها مجموع المؤثرات الداخلية المحرّضة والحالة والدافعة للفرد نحو سلوك معين والمحافظة عليه لتحقيق هدف معين.

- القدرات:

وهي شخصية تختلف من فرد لآخر يستخدمها لأداء وظيفته وهي لا تتغير خلال فترة زمنية قصيرة وهي صنفين:

قدرات ذهنية:

ترتبط بالقدرة على أداء مختلف المهام الذهنية ومن أهم هذه القدرات (الذكاء والذاكرة، السعة الإدراكية، قابلية الحساب، وتتفاوت الحاجة إليها باختلاف المهام والوظائف المرتبطة بها).

⁽¹⁾سهام بن رحمون، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي أطروحة مكمله لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة بسكرة كلية علم الاجتماع، 2013، 2014.

قدرات بدنية:

وهي التي ترتبط بالقدرة على أداء المهام البدنية والحركية المختلفة ومن أهم القدرات في مجال الأداء في العمل ما يرتبط بالقدرة على الانهماك وممارسة المهمة البدنية.

- الإدراك:

ويقصد به إدراك الفرد لمهامه التي يقوم بها وفهمه لها، فقد تجد أشخاصا يبذلون جهودا فائقة ولهم قدرات عالية لكنهم لا يفهمون أدوارهم، فنجد أداء غير مقبول لكون العمل غير موجه في الطريق الصحيح على عكس الفرد الذي تتوفر فيه إلى جانب الدوافع والقدرات وفهمه الصحيح لعمله.⁽¹⁾

ثانيا: أساسيات الأداء الوظيفي.**1-4- أبعاد ومعايير الأداء الوظيفي:**

1-4-1- أبعاد الأداء: تعني بأداء الفرد للعمل القيام بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله، ويمكننا أن نميز ثلاثة أبعاد للأداء، وهذه الأبعاد هي :

أ- كمية الجهد المبذول: تعبر عن مقدار الطاقة الجسمانية أو العقلية التي يبذلها الفرد خلال فترة زمنية وتعتبر المقاييس التي تقيس سرعة الأداء أو كميته في خلال فترة معينة معبرة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة.

ب- الجهد المبذول: فتعني مستوى بعض الأنواع للأعمال، قد لا يهتم كثيرا بسرعة الأداء أو كميته بقدر ما يهتم بنوعيته وجودة الجهد المبذول، ويندرج تحت المعيار النوعي للجهد الكثير من المقاييس التي تقيس درجة مطابقة الإنتاج والمواصفات، والتي تقسمه درجة خلو الأداء من الأخطاء والتي تقيس درجة الإبداع والابتكار في الأداء.

⁽¹⁾ صديق محمد عفيفي، أحمد إبراهيم عبد الهادي، السلوك التنظيمي، مكتب عين الشمس للنشر والتوزيع، مصر، 2003، ص

ج- نمط الأداء: يقصد به الأسلوب أو الطريقة التي نبذل بها الجهد في العمل، أي الطريقة التي تؤدي بها أنشطة العمل، فعلى أساس نمط الأداء يمكنك قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد في أداء حركات أو أنشطة معينة أو مزيج هذه الحركات أو الأنشطة إذا كان العمل جسمانيا بالدرجة الأولى، كما يمكن أيضا قياس الطريقة التي يتم الوصول بها إلى حل أو قرار لمشكلة معينة أو الأسلوب الذي يتبع في إجراء بحث أو دراسة.⁽¹⁾

1-4-2- معايير الأداء الوظيفي: إن الهدف من وضع معايير الأداء هو مراقبة الأداء بصفة مستمرة للتعرف على أي تذبذب أو تغير في مستوى الأداء، ذلك لتصحيح السلبيات وأوجه الكسور وإعادة توجيه الأداء وتتحصر أهم معايير الأداء فيما يلي :

- **الجودة:** وترتبط بجميع نشاطات المنظمة، لا تعبر عن مستوى أداء العمل، والجودة هي المؤشر الخاص بكيفية الحكم على جودة الأداء من حيث درجة الاتفاق وجودة المنتج سواء كان خدمة أو سلعة لذلك يجب أن يتناسب مستوى الجودة مع الإمكانيات المتاحة.⁽²⁾

- **الكمية:** تعبر عن حجم العمل المنجز الذي يتفق مع قدرات وإمكانات الأفراد في ضوء الإمكانيات المتوفرة، ويفضل الاتفاق على حجم وكمية العمل المنجز كدافع لتحقيق معدل مقبول من النمو في معدل الأداء بما يتناسب مع ما يكتسبه من خبرات وتدريب وتسهيلات.⁽³⁾

- **الوقت:** ترجع أهمية الوقت كونه من الموارد غير قابلة للتجديد أو التعويض، فهو رأس مال وليس دخل، مما يحتم استغلاله الاستغلال الصحيح في كل لحظة في حياتنا لأنه يتضاءل على الدوام ويمضي إلى غير رجعة.

(1) بوعطيط جلال الدين، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير كلية علم النفس والعلوم التربوية والأرطوفونيا، جامعة منتوري محمود، قسنطينة، 2008، 2009.

(2) محمود سعود بن محمد النمر وآخرون، الإدارة العامة، الأسس والوظائف والاتجاهات الحديثة، مكتبة الشقري، 2013، ص 318.

(3) عادل عشي، الأداء المالي للمؤسسة قياس وتقييم، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماستر، معهد الاقتصاد، جامعة بسكرة 2002 ص 20.

- **الإجراءات:** وهي الخطوات التي يسير فيها أداء العمل أو بمعنى آخر بيان توقعي للخطوات والإجراءات الضرورية الواجب إتباعها لتنفيذ المهام، لذلك يجب الاتفاق على الطرق والأساليب المسموح بها والمصرح باستخدامها لتحقيق الأهداف، بالرغم من كون الإجراءات والخطوات المتبعة في انجاز العمل متوقعة ومدونة في مستندات المنشأة وفق قواعد وقوانين ونظم وتعليمات.⁽¹⁾

2-2- العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي:

تعد معرفة العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي من الأمر المهم وذلك من أجل التحكم في الأداء مما يؤدي إلى العمل على الجانب الإيجابي فيه، ومحاولة التقليل من الجانب السلبي، حيث يمكن تقسيم العوامل المؤثرة في الأداء إلى صنفين نوضحهما كما يلي:

2-2-1- عوامل داخلية: تتكون عن طريق تفاعل العناصر أو الوحدات الموجودة داخل المؤسسة مما يساعدها على التحكم فيها وأهمها:

أ- **عوامل تقنية:** ترتبط بمجموعة من العناصر تتمثل في طبيعة الموارد الموجودة داخل المؤسسة خصوصا تلك التي تستخدم أثناء إنتاج سلعة أو تقديم خدمة، نوعية الخدمة المقدمة من طرف هذه المؤسسة، طبيعة التكنولوجيا المستخدمة سواء كانت بسيطة أو معقدة، مواكبة التطورات ونسبة مدى اعتماد المؤسسة على الآلات مقارنة بالعمال.

ب- **عوامل بشرية:** تتمثل في سن الجنس الفرد العامل وقدراته الجسمية والعقلية التي تؤثر على مدى استعداده، المستوى التعليمي للفرد ومدى اكتسابه للمعلومات والمهارات الجديدة التي تمكنه من تطوير أدائه بالإضافة إلى رغبة الفرد في العمل الذي يمارسه مما يزيد من دافعيته نحو تحقيق الأفضل، نظام الحوافز والمكافآت ومدى فعاليته في دفع العاملين نحو انجاز جيد.⁽²⁾

⁽¹⁾ محمد بن علي المانع، تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2006، ص 84.

⁽²⁾ زرتال لطيفة، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين، رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير، جامعة جيجل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2015، 2016، ص 118، 119.

2-2-2- عوامل خارجية: تتمثل في تلك العوامل التي نجدها في المحيط الخارجي للتنظيم أي خارج المؤسسة، ولأن المؤسسة الناضجة هي التي تحاول تكييف نشاطاتها مع متطلبات البيئة الخارجية بحيث تكون قابلة لمواجهة التقلبات والتغيرات الموجودة فيه حتى تكون مؤسسة متجددة مواكبة للتطورات الحاصلة غير منغلقة على نفسها مما يمكنها من المنافسة والتطوير والاستمرار .

2-5- معوقات الأداء الوظيفي وإجراءات تحسينه:

2-5-1- معوقات الأداء

- الظروف الفيزيائية للعمل: وتتمثل في الرطوبة، الحرارة، التهوية، الضوضاء بالإضافة إلى تعطيل بعض الآلات، مما يزيد في جهد العامل ويغنيه عن أداء عمله بشكل سريع وغيرها من الظروف التي تعرقل العمال والتي ينجر عنها تشتت في تركيز الفرد، مما يؤدي إلى انخفاض في مستوى أدائه.⁽¹⁾

- عدم وضوح السياسات والمهام: وهنا الأفراد لا يعرفون ما ينبغي فعله لأنه لا أحد أعلمهم بمسؤولية أعمالهم.⁽²⁾

- التغيب: وهو عدم حضور الشخص إلى العمل رغم أنه مدرج في جدول العمل مما يؤدي إلى ارتباك في جدول الأعمال اليومي نتيجة النقص في الموارد البشرية، كما يعتبر التأخر جزء من التغيب وإن كان لفترة قصيرة وإن كان لأسباب متعددة (شخصية، اجتماعية، تنظيمية).

- حوادث العمل: وهي الأخطار التي تواجه العامل أثناء تأديته لمهامه، وتوجد عدة أسباب لوقوع هذه الحوادث منها ما هو تقني تكنولوجي ناتج عن الإعطاب، قدم بعض الآلات، ومنها ما هو فني إنساني ناتج عن سوء التحكم في الآلة، بالإضافة إلى الظروف النفسية المنحطة للعمال جراء سوء معاملة المشرفين لهم.⁽³⁾

⁽¹⁾ يوسف حجيم الطائي وآخرون، إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي متكامل، عمان، مؤسسة الوراق، 2006، ص 211.

⁽²⁾ رواية حسن، إدارة الموارد البشرية، رؤيا مستقبلية، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2003، ص 211.

⁽³⁾ محمد أنور سعيد سلطان، السلوك التنظيمي، الإسكندرية، الدار الجامعية الجديدة، 2003، ص 489، 488.

2-5-2- إجراءات تحسين الأداء الوظيفي:

إن أي مؤسسة ناضجة لها طرق وإجراءات تنتهجها قصد تحسين أداء أفرادها والتمكن من تحقيق أهدافها المرجوة، وغاية تحسين الأداء لا تتحقق إلا من خلال الدراسة المعمقة والشاملة والعوامل المؤثرة فيه، والبحث عن الأساليب الفعالة في تدعيم العوامل التي تؤثر فيه بالإجابة والتقليل من تلك التي تؤثر عليه سلباً، وقد حدد "هاينز" ثلاث مداخل لتحسين الأداء وهي كالتالي:

2-5-2-1- تحسين العامل: هذه العملية لا تكون إلا بعد التأكد من أن العامل في حاجة إلى تغيير في أدائه خاصة في السلوكات السلبية المرتبطة به، وهذا بعد التحليل الكامل لأداء العامل وتوجد عدة وسائل لإحداث تحسين في أداء العامل نذكر منها ثلاثة أساليب هي: (1)

- **الوسيلة الأولى:** وتتمثل في التركيز على نواحي القوة وما يجب عمله أولاً هو اتخاذ الاتجاه الإيجابي عن العامل ونواحي النقص، بما في ذلك مشاكل الأداء التي يعاني منها والاعتراف بأنه لا يمكن تغطية جميع نواحي القصور لدى العامل وذلك من خلال تدعيم الجوانب الإيجابية في أداء العامل وتصحيح وتعديل الجوانب السلبية ومحاولة الاستفادة مما لدى العامل من مواهب وتمميتها.

- **الوسيلة الثانية:** تتمثل في العمل على تحقيق التوازن والانسجام، بينما يرغب الفرد في عمله وما يؤديه بامتياز من خلال اهتماماته، وكذلك العمل الذي يؤدي داخل المؤسسة، فوجود العلاقة السلبية بين الرغبة والأداء تؤدي إلى احتمال الأداء الممتاز من خلال السماح للأفراد بالأعمال التي يرغبون في القيام بها ويهتمون بها.

- **الوسيلة الثالثة:** وتتمثل في الربط بين الأهداف الشخصية وما يحملها الفرد العامل من اتجاهات وأهدافه التي يرغب في تحقيقها، من خلال التوضيح للعمال أو التحسينات التي ستكون على أدائهم هي التي تساهم في تحقيق ما يرغب العامل في تحسينه.

(1) سالم بن بركة القايدي، فرق العمل وعلاقتها بأداء العاملين في الأجهزة الأمنية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الفلسفة في العلوم الأمنية، جامعة نايف العربية، السعودية، 2008، ص 90، 92.

2-2-5-2- تحسين الوظيفة: إن محتويات الوظيفة لها تأثير كبير على الموظف، فإذا كانت المهام المرتبطة بالوظيفة مملة أو تفوق مهارات الموظف أو على مهام لا تناسبه تساهم في تدني مستوى أدائه و العكس صحيح، ومن وسائل تحسن الوظيفة إتاحة الفرصة للموظفين من وقت لآخر للمشاركة في فرق عمل أو مجموعات مهام أو لجان، وتوفير الطرق الملائمة لهم للمساهمة في حل مشاكل المؤسسة .

2-2-5-3- تحسين بيئة العمل: للبيئة دورها الذي لا يمكن إخفاؤه أو إنكاره في العمل على تحسين أداء الفرد العامل فالموقف الذي تؤدي فيه الوظيفة قد يعطي فرصا للتغيير تؤدي إلى تحسين الأداء من خلال معرفة مدى مناسبة عدد المستويات التنظيمية، والطريقة التي يتم بها تنظيم الجماعة ومدى مناسبة وضوح خطوط الاتصال والمسؤولية والتفاعل المتبادل مع الإدارات الأخرى ومع الجمهور المستفيد من الخدمة.⁽¹⁾

(1) سالم بن بركة براق القايدي، مرجع سابق، ص93.

الفصل الرابع: الإطار التطبيقي للدراسة

- 1- تفرغ البيانات وتحليلها
- 2- النتائج العامة للدراسة
- 3- النتائج في ضوء الفرضيات.

1- تفرغ البيانات وتحليلها

المحور الأول: البيانات الشخصية

الجدول رقم (1): يمثل توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
ذكور	12	37,5%
إناث	20	62,5%
المجموع	32	100%

من خلال قراءتنا للجدول أعلاه رقم (1) الذي يمثل جنس المبحوثين يتضح لنا أن نسبة الإناث فاقت نسبة الذكور، حيث جاءت في المرتبة الأولى بنسبة 62.5% من مجموع أفراد العينة، في حين بلغت نسبة الذكور 37.5%.

انطلاقاً من هذه المعطيات نفسر سبب التباعد في النسب حسب الإحصائيات المقدمة من طرف كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة جيجل، فعدد الإناث يفوق عدد الذكور في مختلف المناصب الإدارية وهذا السبب ضعف الأجور على مستوى الوظيف العمومي، مما أدى إلى عزوف عنصر الذكور عن القيام بمثل هذه الأعمال، كما أن العمل الإداري في المؤسسات من الوظائف التي تجيدها الإناث وتفضلها مقارنة بالأعمال الأخرى التي تتطلب أعباء وتنقلات كثيرة.

نستنتج في الأخير أن نسبة الموظفين الإداريات بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية تفوق نسبة الذكور.

الجدول رقم (2): يمثل توزيع مفردات العينة حسب متغير السن

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
من 25 إلى 35 سنة	5	15,62%
من 36 إلى 45 سنة	21	65,62%
من 26 فما فوق	6	18,75%
المجموع	32	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم (2) الذي يمثل الفئة العمرية أن هناك تفاوت بين النسب، حيث لاحظنا أن نسبة المبحوثين الذين يتراوح سنهم ما بين 25 و 35 سنة قدرت بـ 15.62%، أما الذين تتراوح أعمارهم ما بين 36 و 45 سنة فقدرت بنسبة 65.62% والتي تمثل أعلى نسبة، في حين أن نسبة المبحوثين الذين يفوق سنهم 46 سنة قدرت بـ 18.75%

من خلال نتائج الجدول أعلاه نستنتج أن الفئة العمرية التي تتراوح أعمارهم ما بين 36 و 45 سنة تمثل أعلى نسبة، وهذا راجع إلى كونها الفئة الأكثر تشغيلًا من قبل الجامعات كونهم ذو خبرة في مجال العمل، في الأخير نستنتج أن معظم أفراد العينة تتراوح أعمارهم ما بين 36 و 45 سنة.

الجدول رقم (3) : يمثل توزيع مفردات العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
أعزب	16	50%
متزوج	15	46,87%
مطلق	0	0%
أرمل	1	3,12%
المجموع	32	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم (3) الذي يمثل توزيع مفردات العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية أن أغلب الموظفين الإداريين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية في جامعة جيجل عزاب، حيث قدرت نسبتهم بـ 50%، أما النسبة للمتبقية مثلت الموظفين المتزوجين بنسبة 46.87%، وكذلك فئة الأرمل بنسبة 3.12% في حين أن فئة المطلق لم نسجل أي استجابة.

اعتمادًا على المعطيات السابقة يمكننا القول أن أغلب الموظفين الإداريين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية عزاب، وهذا راجع إلى عزوف الموظفين عن الزواج بسبب ضعف الدخل الفردي والغلاء المعيشي وصعوبة الحياة المادية.

نستنتج في الأخير أن معظم موظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية عزاب.

الجدول رقم (4): يمثل توزيع مفردات العينة حسب متغير المستوى التعليمي

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
ثانوي	3	9,37%
ليسانس	10	31,25%
دراسات عليا	15	46,89%
تكوين مهني	4	12,5%
المجموع	32	100%

تشير لنا البيانات الواردة في الجدول أعلاه أن نسبة الدراسات العليا تمثل أكبر نسبة والتي تقدر بـ 46.89%، ثم تليها نسبة الليسانس المقدر بـ 31,25% ونسبة التكوين المهني تقدر بـ 12.5% أما النسبة الأخيرة فتخصص الثانوي والتي تقدر بـ 9.37%.

ومن خلال قراءتنا لهذا الجدول يرجع سبب أن الموظفين الإداريين الذين لهم مستوى دراسات عليا يحتلون المرتبة الأولى، وهذا إن دل على شيء إنما يدل على وجود كفاءات علمية عالية تمكن الموظفين الإداريين من التسيير الجيد لأمر الإدارة.

ومنه نستنتج أن أغلب الموظفين الإداريين في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة جيجل ذو مستوى دراسات عليا.

الجدول رقم (5): يمثل توزيع مفردات العينة حسب متغير الأقدمية في الوظيفة

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
من 1 إلى 5	4	12,5%
من 6-10	9	28,12%
من 11-15	13	40,62%
من 16 فما فوق	6	18,75%
المجموع	32	100%

يتضح من خلال هذا الجدول أن هناك تنوع في توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في الوظيفة، حيث نجد أن فئة ما بين 11 و 15 سنة تمثل أعلى نسبة 40.62%، ثم تليها فئة من 6 إلى 10 بنسبة 28.12%

لتليها في المرتبة الثالثة فيها 16 فما فوق بنسبة 18.75%، في حين جاءت في المرتبة الأخيرة فئة من واحد إلى خمس سنوات بنسبة 12.5%.

ومن خلال قراءتنا للجدول أعلاه نجد أن فئة ما بين 11 و 15 سنة تمثل أعلى نسبة، وهذا راجع إلى أن أغلبية أفراد العينة لهم خبرة مهنية في العمل، بينما نجد الفئات الأخرى أقل خبرة.

ومن هنا نستنتج أن أغلب موظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة جيجل ذوي خبرة وأقدمية في العمل.

الجدول رقم (6): يمثل توزيع مفردات العينة حسب متغير المنصب الإداري

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
منصب نوعي	10	31,21%
رئيس مصلحة	4	12,5%
موظف	18	56,25%
المجموع	32	100%

نلاحظ من خلال الجدول الذي يمثل توزيع مفردات العينة حسب متغير المنصب الإداري في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة جيجل، أن النسبة الخاصة بمنصب موظف قد نالت النسبة الأكبر حيث حظيت ب 56.25% في حين أن رتبة منصب نوعي قدرت بنسبة 31.21% وفي المرتبة الثالثة جاءت فئة رئيس مصلحة بنسبة 12.5%.

ويرجع سبب هذا التباين في النسب واحتلال منصب موظف لهذه النسبة هو كون المؤسسات الجامعية بجامعة جيجل تتطلب عدد كبير من الموظفين لتأدية المهام.

ومن خلال جدول نستنتج أن الجامعات الجزائرية "جامعة جيجل" تحتاج إلى العديد من الموظفين من أجل التسيير الحسن للمؤسسة وتأدية المهام على أكمل وجه بغية تحقيق الأهداف المرجوة.

نستنتج في الأخير أن أغلب المبحوثين موظفون.

المحور الثاني: عادات وأنماط استخدام الإداريين بالجامعات الجزائرية للفيسبوك

الجدول رقم (7) الذي يمثل توزيع مفردات العينة حسب استخدام موقع الفيسبوك

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
أقل من سنتين	1	3,12%
من سنتين إلى 4 سنوات	2	6,25%
أكثر من أربعة سنوات	29	90,62%
المجموع	32	100%

من خلال قراءتنا للجدول رقم (7) الذي يمثل توزيع مفردات العينة حسب استخدام الفيسبوك، نجد أن هناك تفاوت في نسب استخدام الفيسبوك، حيث نجد أن نسبة 3.12% من الموظفين يستخدمون الفيسبوك منذ أقل من سنتين، وهي أصغر نسبة، ثم تليها نسبة 6.25% والتي تخص الموظفين الذين يستخدمون هذا الموقع منذ سنتين إلى أربع سنوات، في حين تمثل فئة الموظفين الذين يستخدمون الفيسبوك لأكثر من أربع سنوات أكبر نسبة والتي قدرت بـ 90,62%.

وانطلاقاً من هذه المعطيات يتضح أن الموظفين الذين يستخدمون الفيسبوك لأكثر من أربع سنوات هي أكبر نسبة وهذا راجع إلى الانتشار الواسع لموقع الفيسبوك نظراً لأقدميته وسهولة استخدامه ودوره في تسهيل التواصل بين الموظفين أو بين رؤساء المصالح.

في الأخير نستنتج أن أغلب موظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية يستخدمون موقع الفيسبوك لأكثر من أربع سنوات.

الجدول رقم (8): يمثل توزيع مفردات العينة حسب عدد ساعات تصفح موقع الفيسبوك

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
أقل من ساعة	12	37,5%
من ساعة إلى ساعتين	13	40,62%
أكثر من ساعتين	7	21,87%
المجموع	32	100%

من خلال قراءتنا لهذا الجدول نلاحظ أن الموظفين الذين يستخدمون الفيسبوك من ساعة إلى ساعتين تمثل أعلى نسبة، حيث قدرت بـ 40.62% ثم تليها الفئة التي تستخدمه لأقل من ساعة بنسبة 37.5%، وفي المرتبة الأخيرة الفئة التي تستخدم الفيسبوك لأكثر من ساعتين بنسبة 21.87%.

ونفس سبب استخدام الموظفين لموقع الفيسبوك أثناء الدوام من ساعة إلى ساعتين من الضغط الذي يفرضه العمل، ومحاولة الترفيه عن الحالة النفسية للموظف بالإضافة إلى محاولة الاطلاع على آخر المستجدات في شتى الميادين.

نستنتج في الأخير أن أغلب المبحوثين يتصفحون موقع الفيسبوك من ساعة إلى ساعتين.

الجدول رقم (9): يمثل توزيع مفردات العينة حسب فترة تصفح موقع الفيسبوك

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
الفترة الصباحية	16	50%
الفترة المسائية	15	46,87%
الاثنين معا	10	25,31%
المجموع	32	100%

يبين الجدول رقم (9) أن معظم مفردات العينة يستخدمون الفيسبوك في الفترة المسائية بنسبة قدرت بـ 46.87%، تليها الفئة التي تستخدم الفيسبوك في كلتا الفترتين الصباحية والمسائية بنسبة 31.25% وفي المرتبة الثالثة الفئة التي تستخدم هذا الموقع في الفترة الصباحية فقط وذلك بنسبة 21.87%.

انطلاقاً من معطيات الجدول أعلاه نفس سبب استخدام الموظفين للفيسبوك في الفترة المسائية إلى نقص ضغط العمل، وكذلك إرهاق وتعب الموظفين في هذه الفترة مقارنة بالفترة الصباحية التي يكثُر فيها العمل.

نستنتج في الأخير أن أغلب المبحوثين يتصفحون موقع الفيسبوك في الفترة المسائية.

الجدول رقم (10) يمثل توزيع مفردات العينة حسب استخدام موقع الفيسبوك أثناء الدوام

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
دائما	3	9,37%
نادر	11	34,37%
أحيانا	18	56,25%
المجموع	32	100%

نلاحظ من خلال قراءة بيانات الجدول أعلاه أن نسبة 56.25% من المبحوثين صرحوا بأنهم يستخدمون موقع الفيسبوك أحيانا أثناء الدوام، في حين أن الفئة التي تستخدم الفيسبوك نادرا قدرت نسبتها بـ 34.37%، وفي المرتبة الأخيرة الفئة التي تستخدم الفيسبوك دائما بنسبة 9,37%.

انطلاقا من هذه المعطيات يتضح لنا أن أعلى نسبة من الموظفين في الجامعة أحيانا ما يستخدمون الفيسبوك أثناء الدوام، وهذا بسبب ضغط العمل وكذلك ضعف الشبكة إذ أن الموظف يولي أهمية بالغة لوظيفته أثناء تأدية مهامه بقدر ما يولي اهتمامه لتصفحه لموقع الفيسبوك.

في الأخير نستنتج أن أغلب موظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية يستخدمون موقع الفيسبوك أحيانا أثناء الدوام.

الجدول رقم (11) يمثل توزيع مفردات العينة حسب درجة اهتمام الموظفين باستخدام موقع الفيسبوك

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
كبيرة	9	28,12%
متوسطة	19	59,37%
منخفضة	4	12,5%
المجموع	32	100%

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول رقم (11) المتعلق بدرجة اهتمام الموظفين باستخدام موقع الفيسبوك أثناء الدوام أن أغلب الموظفين يعتمدون عليه بشكل متوسط، وهذا بنسبة 59.37%، ثم تأتي في المرتبة الثانية فئة المبحوثين الذين يعتمدون عليه بشكل كبير بنسبة 28.12%، وأخيرا فئة المبحوثين الذين يستخدمون موقع الفيسبوك أثناء الدوام بدرجة منخفضة بنسبة تقدر بـ 12.5%.

يمكن إرجاع سبب استخدام الموظفين لموقع الفيسبوك بشكل متوسط إلى ضغط العمل وكثرة المهام المسندة مقارنة بالوقت المتاح أمام الموظف.

ومنه نستنتج أن مستوى اعتماد المبحوثين على الفيسبوك في أداء وظيفتهم مستوى متوسط.

الجدول رقم (12): يمثل توزيع مفردات العينة حسب الوسيلة التي يعتمد عليها الموظفون أثناء تصفح موقع الفيسبوك

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
الحاسوب المكتبي	3	9,37%
الحاسوب المحمول	1	3,12%
الهاتف الذكي	26	81,25%
كل الخيارات	2	6,25%
المجموع	32	100%

تدل البيانات الواردة في الجدول رقم (12) أن نسبة 81.25% تمثل المبحوثين الذين يعتمدون على الهاتف الذكي أثناء تصفح موقع الفيسبوك، في حين أن نسبة 9.37% تمثل المبحوثين الذين يستخدمون الحاسوب المكتبي أثناء تصفحهم الفيسبوك، وتليها نسبة 6.25% والتي تمثل المبحوثين الذين يستخدمون كل الأجهزة وفي المرتبة الأخيرة بنسبة 3.12% وهم الفئة الذين يستخدمون الحاسوب المحمول أثناء الدوام.

ويعود سبب ارتفاع عدد الموظفين الذين يستخدمون الهاتف الذكي أثناء تصفحهم لموقع الفيسبوك إلى امتلاك أغليبيتهم للهواتف الذكية، كون الهواتف عرفت تطوراً كبيراً في السنوات الأخيرة، حيث أصبحت محل الحاسوب بالإضافة إلى سهولة استخدامها وصغر حجمها وخاصة تزويدها بالانترنت مما يمكن الموظف من استخدامها أثناء الدوام.

ونستنتج مما سبق أن أغلبية المبحوثين يستخدمون الهواتف الذكية في تصفح موقع الفيسبوك أثناء

الدوام.

الجدول رقم (13): يمثل توزيع مفردات العينة حسب الصعوبات التي تواجه الموظفين أثناء استخدام موقع الفيسبوك

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
نعم	9	%28,12
	تقنية	0
	الضعف في العمل	%15,62
	ضعف الشبكة	%12,5
	المجموع	%28,12
لا	23	%71,87
المجموع	32	%100

من خلال الجدول الموضح أعلاه يتبين أن نسبة 15.62% من الموظفين أجابوا بأن الضغط في العمل من بين أهم الصعوبات التي تواجههم في استخدام الفيسبوك أثناء الدوام، وتأتي في المرتبة الثانية نسبة 12.5% من المبحوثين الذين صرحوا بأنها تواجههم صعوبة ضعف الشبكة وهذا ما يعرقلهم أثناء استخدام الفيسبوك، في حين نجد أن نسبة 71.87% من الموظفين لا تواجههم أي عراقيل في استخدام الفيسبوك.

ويمكن القول أن صعوبة الضغط في العمل كانت حاضرة أكثر من غيرها، ويرجع سبب ارتفاعها إلى نقص عدد الموظفين وكثرة المهام المسندة إليهم مقارنة بالوقت المخصص لها، أما بالنسبة للفئة التي ترى بأنه لا توجد أي صعوبات في استخدامهم لموقع الفيسبوك، فهذا راجع إلى إيمانهم على استخدام هذا الموقع وعدم قيامهم بالمهام المسندة إليهم على أكمل وجه.

ومن هنا نستنتج أن أغلبية الموظفين الإداريين في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة جيجل لا تواجههم صعوبات أثناء استخدام موقع الفيسبوك.

المحور الثالث: دوافع استخدام الموظفين من جامعات الجزائرية لموقع الفيسبوك

الجدول رقم (14): يمثل توزيع مفردات العينة حسب ضرورة استخدام موقع الفيسبوك أثناء الدوام بالنسبة للموظفين

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
نعم	18	56,25%
	لأغراض شخصية	9
	للترفيه	5
	للتواصل بين الموظفين على مستوى المصلحة	3
	للتواصل بين الرئيس والمرؤوس	1
	لأغراض أخرى	0
	المجموع	18
	لا	14
المجموع	32	100%

من خلال الجدول أعلاه يتبين أن نسبة المفردات التي ترى أن استخدام موقع الفيسبوك ضروري أثناء الدوام قدرت بـ 56.25% حيث تمثلت هذه الاستخدامات لأغراض شخصية بنسبة 28.12% ثم تليها الترفيه بنسبة 15.62%، وفي المرتبة الثالثة يتبين أن الموظفين يستخدمون الفيسبوك للتواصل بين الموظفين على مستوى المصلحة بنسبة 9.37% في حين يتم استخدامه للتواصل بين الرئيس والمرؤوس بنسبة 3.12%، أما نسبة المبحوثين الذين يرون أن استخدام الفيسبوك غير ضروري أثناء الدوام كان نسبة 43.75%.

ومنه نستنتج أن الموظفين يرون أن موقع الفيسبوك ضروري أثناء الدوام نظرا لكونه يسهل عليهم القيام بمختلف مهامهم وكذا الاتصال والتواصل فيما بينهم.

الجدول رقم (15): يمثل توزيع مفردات العينة حسب طريقة التصرف عند حدوث عمل طارئ أثناء تصفحك لموقع الفيسبوك

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
أتم تصفحي ثم أقوم بذلك العمل	3	9,37%
أبقى منعسا في تصفح الفيسبوك	0	0%
أخرج من حسابي بصفة مؤقتة	18	56,25%
أخرج من حسابي بصفة نهائية	11	34,37%
المجموع	32	100%

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 56.25% من الموظفين يخرجون من حسابهم بصفة مؤقتة عند حدوث عمل طارئ أثناء تصفحهم لموقع الفيسبوك والتي تمثل أعلى نسبة، ثم تليها الفئة التي تخرج من حسابها بصفة نهائية بنسبة قدرت بـ 34.37%، أما فيما يخص فئة الموظفين الذين يتمون التصفح ثم يقومون بذلك العمل قدرت نسبتهم بـ 9.37% في حين أن الفئة المتبقية لم تجد أي استجابة.

من خلال قراءتنا للجدول يتضح لنا أن أعلى نسبة من الموظفين الإداريين يخرجون من حسابهم بصفة مؤقتة عندما يأتيهم عمل طارئ، وهذا ما يفسر إيمانهم على استخدام الفيسبوك حيث يقومون بتأدية المهام الموكلة إليهم بسرعة دون إتقان بهدف العودة لتصفح الفيسبوك.

في الأخير نستنتج أن أغلب موظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة جيجل يخرجون من حسابهم بصفة مؤقتة عند حدوث عمل طارئ.

الجدول رقم (16): يمثل توزيع مفردات العينة حسب ردة فعل المسؤول عندما يعلم أنك تتصفح موقع الفيسبوك

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
التوبيخ الشفوي	9	28,12%
الخصم من الأجر	0	0%
اللامبالاة	22	68,75%
الإنذار الكتابي	1	3,12%
أخرى تذكر	0	0%
المجموع	32	100%

يتبين من خلال الجدول (16) أن أعلى نسبة تمثل المسؤولين الذين لا يباليون بتصفح الموظفين لموقع الفيسبوك أثناء الدوام وذلك بنسبة تقدر بـ 68.75%، وفي المرتبة الثانية المسؤولون الذين يوبخون الموظفين شفويا وذلك بنسبة 28.12% ثم تليها 3.12% من المسؤولين الذين يقومون بالإنذار الكتابي في حين أن للمتغيرين المتبقين لم يسجلا أي استجابة.

من خلال قراءتنا للجدول أعلاه يتضح أن أعلى نسبة من إجابات الموظفين عند علم مسؤولهم بتصفحهم للفيسبوك أثناء الدوام فإنه لا يبالي بتصفحهم، وهذا ما يفسر عدم وجود إجراءات صارمة تتخذ مع الموظف، وهذا ما يجعل الموظف لا يكثرث عند استخدامه للفيسبوك لأنه متأكد أنه لا يتم اتخاذ إجراءات عقابية ضده.

نستنتج في الأخير أن أغلب المسؤولين لا يباليون عند تصفح الموظفين لموقع الفيسبوك أثناء الدوام وهذا ما يؤثر على مردودية عملهم.

الجدول رقم (17): يمثل توزيع مفردات العينة حسب متغير استخدام الفيسبوك للترفيه لفترة قصيرة يحسن من الحالة النفسية ويقلل من الضغوطات ويزيد من الفعالية في العمل

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
دائما	6	18,75%
أحيانا	19	59,37%
نادرا	7	21,87%
المجموع	32	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم (17) أن النسبة 59.37% من المبحوثين الذين صرحوا بأنهم يستخدمون موقع الفيسبوك أحيانا للترفيه جاءت في المرتبة الأولى، في حين أن الفئة التي تستخدم الفيسبوك نادرا قدرت نسبتها بـ 21.87%. وفي المرتبة الأخيرة الفئة التي تستخدم الفيسبوك دائما بنسبة 18.75%.

من خلال قراءتنا للجدول أعلاه نجد أن أعلى نسبة من الموظفين يستخدمون الفيسبوك أحيانا والتقليل من الضغوطات النفسية أثناء الدوام، وبالتالي نستنتج من خلال النتائج المذكورة أعلاه أن استخدام الفيسبوك أحيانا بنسبة 59.37% يحسن من الحالة النفسية ويقلل من الضغوطات ويزيد من فاعليتهم في العمل، حيث أن الموظف يحتاج في مكان عمله لنوع من الترفيه الذي يخلصه من الضغط والتعب الشاق.

نستنتج في الأخير أن الموظفين الذين يستخدمون الفيسبوك لفترة قصيرة يحسن من حالتهم النفسية ويقلل من الضغوطات ويزيد من فعالية العمل.

المحور الرابع: تأثير الفيسبوك على الأداء الوظيفي للإداريين بالجامعات الجزائرية

الجدول رقم(18) يمثل توزيع مفردات العينة حسب متغير فتح الفيسبوك بابا للحوار والنقاش

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
نعم	18	56,25%
	برنامج العمل	6
	المهام المسندة	3
	الترقية	2
	ظروف العمل	5
	الزيادة في الأجور	2
	المجموع	18
	لا	14
المجموع	32	100%

من خلال الجدول الموضح أعلاه يتبين أن نسبة 18.75% من الموظفين أجابوا بأن برنامج العمل من أهم القضايا التي تثير اهتمام الموظفين من أجل الحوار والنقاش، وتأتي في المرتبة الثانية نسبة 15.62% من المبحوثين الذين صرحوا بأنهم يتحاورون حول ظروف العمل، يليها الحوار حول المهام المسندة بنسبة 9.37%، في حين نجد نسبة 6.25% من المبحوثين صرحوا بأنهم يستخدمون الفيسبوك للحوار حول الزيادة في الأجور وكذا الترقية، غير أن 43.75% من الموظفين صرحوا بأن الفيسبوك لم يفتح لهم بابا للحوار أو النقاش حول مختلف القضايا.

من خلال نتائج الجدول أعلاه نستنتج أن أعلى نسبة من الموظفين في الجامعة فتح لهم الفيسبوك بابا للحوار والنقاش حول مختلف القضايا نظرا لسهولة استخدامه، وكذا اشتراكهم في مختلف صفحات الفيسبوك تتيح لهم خاصية التفاعل حول مختلف القضايا.

الجدول رقم (19): يمثل توزيع مفردات العينة حسب متغير إمكانية الاستغناء كلياً عن استخدام الفيسبوك أثناء أداء الوظيفة

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
نعم	24	75%
لا	8	25%
المجموع	32	100%

يبين الجدول أعلاه أن هناك 75% من الموظفين بإمكانهم الاستغناء كلياً عن استخدام الفيسبوك أثناء أداء الوظيفة في حين أن هناك 25% من الموظفين الذين لا يمكنهم الاستغناء كلياً عن استخدام الفيسبوك أثناء الوظيفة.

من خلال هذه المعطيات يتضح أن فئة الموظفين الذين بإمكانهم الاستغناء كلياً عن استخدام الفيسبوك أثناء أداء الوظيفة راجع إلى اعتبارهم أن موقع الفيسبوك مجرد وسيلة للترفيه وغير أساسية في إطار العمل، في حين أن الموظفين الذين لا يمكنهم الاستغناء عنه فيعود سبب ذلك إلى اعتبارهم أن الفيسبوك يساعد في معرفة آخر المستجدات في إطار العمل، باعتباره وسيلة من وسائل التواصل الاجتماعي لا غنى عنها وضرورية في كل الميادين.

في حين أن فئة الموظفين الذين أجابوا بـ "نعم" كانت معظم إجاباتهم تدور حول كون الفيسبوك مجرد وسيلة للراحة والترفيه عن ضغوطات العمل، أما الذين أجابوا بـ "لا" فمعظمهم وضحوا ذلك بضرورة مواكبة تطورات العصر ويساعدتهم في تأدية مهامهم.

ومن هنا نستنتج أن أغلب الموظفين يمكنهم الاستغناء عن استخدام الفيسبوك في أداء وظيفتهم.

الجدول رقم (20): يمثل توزيع مفردات العينة حسب متغير تأثير الفيسبوك على العمل أثناء الدوام

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
أصبح أداؤك متدنياً	17	53,12%
كان سبب في تأخر ترقياتك أو حرمانك منها	0	0%
تسبب في تزايد شكاوى الطلبة	10	31,25%
سبب لك اضطرابات في الجامعة	5	15,62%
المجموع	32	100%

من خلال قراءتنا للجدول أعلاه الذي يمثل توزيع مفردات العينة حسب متغير تأثير الفيسبوك على العمل أثناء الدوام يتضح لنا أن 53.12% من المبحوثين صرحوا بأن أدائهم في العمل أصبح متدني بسبب استخدامهم للفيسبوك، تليها الفئة الثانية بنسبة 21.25% من المبحوثين سبب لهم استخدام الفيسبوك زيادة شكاوي الطلبة، في حين نجد أن 15.62% من الموظفين صرحوا بأنه سبب لهم اضطرابات في الجامعة، وأنه لا يوجد أي موظف تسبب له الفيسبوك في تأخير أو حرمانه من الترقية.

اعتمادا على المعطيات السابقة يمكننا القول أن أغلب الموظفين أصبح أدائهم متدني بسبب استخدامهم للفيسبوك أثناء الدوام، وهذا راجع إلى إهمالهم أعمالهم المسندة إليهم وانغماسهم في تصفح الفيسبوك.

نستنتج في الأخير أن معظم المبحوثين الذين يستخدمون الفيسبوك أثناء الدوام أصبح أدائهم متدنيا.

الجدول رقم (21): يمثل توزيع مفردات العينة حسب متغير إسهام الفيسبوك في توسيع الفجوة بينك وبين الزملاء داخل فضاء العمل.

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
نعم	14	43,75%
لا	18	56,25%
المجموع	32	100%

من خلال الجدول الموضح أعلاه يتبين أن نسبة 56.25% من الموظفين أجابوا بأن الفيسبوك لا يساهم في توسيع الفجوة بينهم وبين زملائهم داخل فضاء العمل في حين نجد الفئة التي أجابت بنعم قدرت ب 43.75%.

من خلال نتائج الجدول أعلاه نستنتج أن أعلى نسبة من الموظفين في الجامعة لم يساهم الفيسبوك في توسيع الفجوة بينهم وبين باقي الزملاء وهذا راجع إلى كون الفيسبوك وسيلة تسهل اتصال وتواصل الموظفين ويتغلب على العقبات التي تحول دون تواصلهم.

في الأخير نستنتج أن أغلب المبحوثين يرون بأن الفيسبوك لا يساهم في توسيع الفجوة بين الموظفين داخل فضاء العمل.

الجدول رقم (22): يمثل توزيع مفردات العينة حسب متغير الموقف في استخدام موقع الفيسبوك أثناء الدوام

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
موافق	9	28,12%
محايد	15	46,87%
معارض	8	25%
المجموع	32	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم (23) الذي يمثل توزيع مفردات العينة حسب متغير الموقف من استخدام موقع الفيسبوك أثناء الدوام، أن أغلب الموظفين الإداريين صرحوا بأنهم محايدون لاستخدام الفيسبوك أثناء الدوام بنسبة 46.87%، يليها الموقف الموافق لاستخدام الفيسبوك أثناء الدوام بنسبة 28.2% وفي المرتبة الثالثة يأتي الموقف المعارض لاستخدام الفيسبوك أثناء الدوام بنسبة 25%.

اعتمادا على المعطيات السابقة يمكننا القول أن أغلب الموظفين الإداريين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية محايدون في موقفهم من استخدام الفيسبوك أثناء الدوام نظرا لكون الفيسبوك يؤثر سلبا على مردودية أدائهم الوظيفي.

نستنتج أن معظم المبحوثين محايدون في موقفهم من استخدام الفيسبوك أثناء الدراسة.

الجدول رقم (23): يمثل توزيع العينة حسب متغير تأثير الفيسبوك أثناء الدوام

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
ضعف الأداء	14	43,75%
تحسين الأداء	6	18,75%
أخرى تذكر	12	37,5%
المجموع	32	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم (24) أن المبحوثين الذين أثار الفيسبوك في أدائهم الوظيفي أثناء الدوام حيث سجلت أعلى نسبة بـ 43.75% في متغير ضعف الأداء كما أضاف المبحوثون خيار آخر بنسبة قدرت بـ 37.5% في حين جاء متغير تحسين الأداء في المرتبة الثانية بنسبة 18.75%.

اعتمادا على المعطيات السابقة يمكننا القول أن الفيسبوك أدى إلى ضعف الأداء الوظيفي للإداريين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، لأنه يؤثر على مختلف المهام المسندة إليهم من خلال عدم إكمالها في أجلها المحددة.

في الأخير نستنتج أن استخدام الفيسبوك أثناء الدوام يؤدي إلى ضعف الأداء.

2- النتائج العامة للدراسة

أسفرت الدراسة الميدانية حول تأثير الفيسبوك على الأداء الوظيفي الإداريين بالجامعات الجزائرية لدى موظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل إلى النتائج التالية:

- نسبة الموظفين الإداريات بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية فاقت نسبة الذكور، وذلك بنسبة 62.5% والذكور بنسبة أقل من 37,5%.

- معظم أفراد العينة تتراوح أعمارهم ما بين 36 و 45 سنة بنسبة قدرت بـ 65.62%.

- أغلب موظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية عزاب وذلك بنسبة 50%.

- أغلبية المبحوثين لهم مستوى دراسات عليا بنسبة 46.89%.

- أغلب موظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة جيجل ذوي خبرة وأقدمية في العمل، حيث نجد أن فئة ما بين 11 و 15 سنة تمثل أعلى نسبة بـ 40.62%.

- اغلب المبحوثين ذو منصب موظف في الإدارة تمثل أعلى نسبة بـ 56.25%.

- بالنسبة لعادات وأنماط استخدام الفيسبوك، فقد تبين أن أغلب أفراد العينة يستخدمونه أكثر من أربع سنوات بنسبة 90.62%، وتشير النتائج أن أغلب المبحوثين يتصفحون الموقع من ساعة إلى ساعتين بنسبة 40.62% خاصة في الفترة المسائية بنسبة قدرت بـ 46.87%.

- كشفت الدراسة أن موظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية يستخدمون موقع الفيسبوك أحيانا بنسبة 56.25%.

- يعتمد الموظفون الإداريون على الفيسبوك بدرجة متوسطة في وظيفتهم بنسبة 59.37%.
- الهاتف الذكي هو أكثر الوسائل استخداما من طرف الموظفين لتصفح الفيسبوك بنسبة 81.25%.
- أغلبية الموظفين الإداريين في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة جيجل لا تواجههم صعوبات أثناء استخدام موقع الفيسبوك وذلك بنسبة 71.87%.
- أغلب الموظفين يرون أن استخدام موقع الفيسبوك ضروري أثناء الدوام بنسبة 56.25%.
- معظم موظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة جيجل يخرجون من حسابهم بصفة مؤكدة عند حدوث عمل طارئ، وذلك بنسبة 56.25%.
- أغلب المسؤولين لا يبالون عند تصفح الموظفين لموقع الفيسبوك أثناء الدوام، بنسبة 68.75%.
- نسبة 59.37% من فئة المبحوثين الذين يستخدمون الفيسبوك لفترة قصيرة يحسن من حالتهم النفسية ويقلل من الضغوطات ويزيد من فعالية العمل.
- أن أعلى نسبة من الموظفين في الجامعة فتح لهم الفيسبوك بابا للحوار والنقاش حول مختلف القضايا بنسبة 56.25% وكانت معظمها تدور حول برامج وظروف العمل.
- أغلب الموظفين بإمكانهم الاستغناء عن استخدام الفيسبوك في أداء وظيفتهم بنسبة 75%.
- أثر استخدام الفيسبوك أثناء الدوام على عمل الموظفين، إذ أصبح أداء أغلب الموظفين متدنيا وذلك بنسبة 53.12%.
- أغلبية المبحوثين يرون أن الفيسبوك لا يساهم في توسيع الفجوة بين الموظفين داخل فضاء العمل وذلك بنسبة 56.25%.
- أغلب المبحوثين محايدون في موقفهم من استخدام موقع الفيسبوك أثناء الدوام بنسبة 46.87%.
- بينت نتائج الدراسة أن استخدام الفيسبوك أثناء الدوام يؤدي إلى ضعف الأداء وهذا بنسبة 43.75%.

3- نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات

الفرضية الأولى: "للموظفين الإداريين عادات وأنماط من خلال استخدامهم لموقع الفيسبوك"

فمن خلال نتائج التحليل الإحصائي للجداول (7، 8، 9، 10) استطعنا إثبات هذه الفرضية، حيث نجد أن معظم الموظفين الإداريين بدؤوا يستخدمون موقع الفيسبوك منذ أكثر من أربع سنوات ويستخدمونه من ساعة إلى ساعتين وأغلبهم يفضلون تصفحه في الفترة المسائية وأحيانا ما يستخدمونه أثناء الدوام.

الفرضية الثانية: "ما هي دوافع استخدام الموظفين بالجامعات الجزائرية لموقع الفيسبوك"

فمن خلال نتائج التحليل الإحصائي للجداول (14، 17) يتضح لنا صحة الفرضية، حيث نجد أن أغلب الموظفين يرون أن موقع الفيسبوك ضروري أثناء الدوام، كما أن الموظفين الذين يستخدمون الفيسبوك لفترة قصيرة يحسن من حالتهم النفسية ويقلل من الضغوطات ويزيد من فعالية العمل.

الفرضية الثالثة: "يؤثر الفيسبوك بشكل سلبي على مردودية الموظفين بالجامعات الجزائرية"

فمن خلال نتائج التحليل الإحصائي للجداول (21، 23) يتضح لنا صحة الفرضية، حيث نجد أن معظم الموظفين الذين يستخدمون الفيسبوك أثناء الدوام أصبح أداؤهم متدنيا، كما يرون أن استخدام الفيسبوك أثناء الدوام يؤدي إلى ضعف الأداء.

الخاتمة

نستنتج من خلال دراستنا الموسومة تحت عنوان: "تأثير الفيسبوك على الأداء الوظيفي للإداريين بالجامعات الجزائرية" أن الإعلام الجديد المتمثل بموقع التواصل الاجتماعي فيسبوك قد حظي بأهمية بالغة على المستوى العالمي، وباعتباره فضاء افتراضي يسمح بتبادل الآراء والأفكار والتفاعل بين مختلف الموظفين الإداريين بالجامعات الجزائرية إلا أن استخدامه المفرط أثناء الدوام أدى إلى ضعف وتلاشي الأداء الأمر الذي يؤدي إلى تراجع مردودية الموظفين الإداريين.

قائمة المراجع

المعاجم:

- 1- أحمد العايد، أحمد مختار عمر وآخرون، المعجم العربي الأساسي، المنظمة العربية للتربية والثقافية والعلوم.
- 2- عبد العزيز عبد الله النخيل، معجم المصطلحات، الخدمة الاجتماعية والعلوم الاجتماعية، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2006.
- 3- محمد حمال فار، معجم المصطلحات الإعلامية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2014.

الكتب:

- 1- إبراهيم توهامي وآخرون، قضايا سوسيوثقافية، دار البدع الساطع للطباعة والنشر الجزائر، 2013.
- 2- أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر 1999.
- 3- بسام عبد الرحمن المشاقبة، نظرية الإعلام، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2011.
- 4- حسن عماد مكاوي، ليلي حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، ط10، الدار اللبنانية القاهرة .
- 5- حسين شفيق، سيكولوجية الإعلام الجديد، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، 2015.
- 6- حسين محمد الحراشنة، إدارة جودة الشاملة والأداء الوظيفي، دار جليس الزمان، عمان، 2011.
- 7- رضا أمين، الاعلام الجديد، دار الفجر، البحرين، 2015.
- 8- روية حسين، إدارة الموارد البشرية، رؤية مستقبلية، الدار الجامعية الإسكندرية، 2003.
- 9- سليمان بكر كران، الاتصال الجماهيري والخدمة الاجتماعية، دار الراجحة للنشر والتوزيع، عمان .
- 10- سهيلة عباس، علي حسين علي، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن 2000.

- 11- صديق محمد عفيفي، أحمد إبراهيم عبد الهادي، السلوك التنظيمي، مكتب عين الشمس للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003.
- 12- صلاح محمد عبد الحميد، الإعلام الجديد، مؤسسة الطباعة للنشر والتوزيع، القاهرة، 2012.
- 13- عبد الرحباني، الاستعمار، دار النبلاء للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2015 .
- 13- عصام صلاح، الإعلام الالكتروني الأسس وآفاق المستقبل، دار الإعصار للنشر والتوزيع عمان، 2015.
- 14- علاء الدين محمد عفيفة، الإعلام وشبكات التواصل الاجتماعي العالمية دار التعليم الجامعي الإسكندرية 2015.
- 15- علي حجازي إبراهيم، التكامل بين الإعلام التقليدي والجديد، دار المعتز للنشر والتوزيع، 2017.
- 16- علي خليل شقرة، الإعلام الحديث شبكات التواصل الاجتماعي، دار أسامة للنشر والتوزيع عمان 2014.
- 17- فاروق عبد الله الكريم، الاستحسان ونماذج من تطبيقاته في الفقه الإسلامي، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، بيروت، 2011.
- 18- فتحي حسين عامر، وسائل المتصل الحديثة من الجريدة إلى الفيسبوك العربي للنشر القاهرة، 2011.
- 19- فيصل عبد الرؤوف الحجلة، تكنولوجيا الأداء البشري المكتبة الوطنية، عمان، 2001.
- 20- ماهر عودة الشمالية وآخرون، تكنولوجيا الإعلام والاتصال، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان 2015.
- 21- محمد إبراهيم المحاسنة، إدارة تقييم الأداء الوظيفي، دار جدير للنشر والتوزيع البحرين، 2013.
- 22- محمد أنور سعيد سلطان، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، 2003.

- 23- محمد صاحب سلطان، وسائل الإعلام والاتصال دراسة النشأة والتطور، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان 2021.
- 24- محمد عبد الحميد، نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، ط2، عالم الكتب، القاهرة، 2010 .
- 25- محمود أحمد مزيد، نظريات الاتصال في إعلام الطفل، الدار العالمية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2006 .
- 26- محمود سعودين محمد النمر وآخرون، الإدارة العامة، الأسس والوظائف والاتجاهات الحديثة مكتبة الشقري 2013.
- 27- مرزوق عبد الحكيم، الإعلانات الصحفية، دراسة الاستخدامات والإشباع، دار الفجر للنشر والتوزيع القاهرة، 2004.
- 28- منال هلال مزاهرة، بحوث الإعلام الأسس والمبادئ، دار كنوز للمعرفة، الأردن، 2001.
- 29- منال هلال مزاهرة، نظريات الاتصال، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2012.
- 30- مي عبد الله، نظرية الاتصال، دار النهضة العربية، بيروت .
- 31- وائل مبارك فضل الله، أثر الفيسبوك على المجتمع، دار النهضة للنشر والتوزيع، القاهرة 2010.
- 32- وائل محمد صبحي، إدريس طاهر محسن الغالبي، أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
- 33- يوسف تمار، مناهج وتقنيات البحث في الدراسات الإعلامية الاتصالية، ديوان المطبوعات الجامعية 2017.
- 34- يوسف جحيم الطائي، مؤيد الفضل، إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي متكامل، عمان، 2006.

المجلات

1-ابتسام رابيس، نظرية الاستخدامات والإشباع وتطبيقاتها على الإعلام الجديد، مجلة دراسات وأبحاث، العدد 25، 2016.

2-خالد أحمد الصرايرة، الأداء الوظيفي لدى الهيئات التدريبية في الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر رؤساء الأقسام فيها، مجلة جامعة دمشق العدد 1، 2 الأردن.

3-عبد الرزاق الدليمي، محمد صاحب السلطان، استخدامات الوظيفة لموقع تويتر والإشباع المحققة منها من وجهة نظر طلبة الجامعات الأردنية، جامعة البتراء "نموذجاً"، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، العدد 19، 2016.

الأطروحات والرسائل الجامعية:

1-أحلام فيلالي، أثر استخدام موقع الفيسبوك على التحصيل العلمي لدى الطلبة الجامعيين، رسالة مقدمه لنيل شهادة الماستر، جامعة أم البواقي، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2017.

2-بوعطيط جلال الدين، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير كلية العلوم الاجتماعية، قسم علم النفس والعلوم التربوية والأرطفونيا، جامعة منتوري محمود، قسنطينة 2008، 2009.

3-بوعمر سهيلة، الاتجاهات النفسية والاجتماعية للطلبة الجامعيين نحو شبكة التواصل الاجتماعي الفيسبوك رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس، جامعة محمد خيضر، بسكرة 2014.

4-زرطال لطيفة، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة جيجل، 2015، 2016.

5-سالم بن بركة، براق القايدي، فرق العمل وعلاقتها بأداء العاملين في الأجهزة الأمنية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، الفلسفة في العلوم الأمنية، جامعة نايف العربية، السعودية، 2008.

- 6-سهام بن رحمون، بيئة العمل الداخلية وأثارها على الأداء الوظيفي، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة بسكرة، 2013، 2014.
- 7-عادل العشي، الأداء المالي للمؤسسة، قياس وتقييم، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماستر، معهد الاقتصاد جامعة بسكرة، 2002.
- 8-عزيزة مقيدش، سلمى بولحاج، دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة الاقتصادية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة جيجل، 2016، 2017.
- 9-ليلي حسين، اتجاهات الطلبة نحو استخدام شبكة التواصل الاجتماعي، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2013، 2014.
- 10-محمد بن علي المانع، تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2006.
- 11-نوال بركات، انعكاسات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على نمط العلاقات الاجتماعية رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية جامعة بسكرة، 2015.
- 12-ياسين قوناني، استخدام الطلبة الجامعيين لشبكة الانترنت، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير كلية العلوم الاجتماعية والإسلامية، شعبة العلوم الإسلامية، فرع دعوة وإعلام، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2010.

المواقع الالكترونية:

<https://www.Bayt.com> 1ar/spesialiste/q/299172

إسراء محمود، سلبيات الفيسبوك <https://mquluoi.com>

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال



استمارة استبيان حول

تأثير الفيسبوك على الأداء الوظيفي للإداريين بالجامعات الجزائرية

- دراسة ميدانية على عينة من موظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية -

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص: سمعي بصري

في إطار إعداد مذكرة التخرج المكملة لنيل شهادة الماستر بقسم الإعلام والاتصال تخصص سمعي بصري نرجو منكم التفضل بالإجابة على أسئلة هذه الاستمارة بكل صدق وموضوعية وذلك بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة.

نحيطكم علما أن معلومات هذه الاستمارة ستبقى سرية ولا تستخدم إلا لغرض علمي.

إشراف الأستاذ

- بوفنينة بلال

إعداد الطالبات.

❖ هزيلي بشرى

❖ بوغابة شافية

❖ بلفريح يمينة

❖ محديد سهام

السنة الجامعية 2023/2022

المحور الأول: البيانات الشخصية

1. الجنس

أنثى

ذكر

2. السن

46 سنة فما فوق

من 36 إلى 45 سنة

من 25 إلى 35 سنة

3. الحالة الاجتماعية

متزوج (ة)

أعزب (عزباء)

أرمل (ة)

مطلق (ة)

4. المستوى التعليمي

تكوين المهني

ليسانس

دراسات عليا

ثانوي

5. الأقدمية في الوظيفة

من 6 إلى 10 سنوات

من 1 إلى 5 سنوات

من 16 فما فوق

من 11 إلى 15 سنة

6. المنصب الوظيفي

موظف

رئيس مصلحة

منصب نوعي

المحور الثاني: عادات وأنماط استخدام الإداريين بالجامعات الجزائرية للفيسبوك

7. منذ متى تستخدم موقع الفيسبوك؟

أقل من سنتين

من سنتين إلى أربع سنوات

أكثر من أربعة سنوات

8. ما هو عدد الساعات التي تقضيها في تصفح موقع الفيسبوك؟

- أقل من ساعة من ساعة إلى ساعتين أكثر من ساعتين

9. في أي فترة تفضل تصفح موقع الفيسبوك؟

- الفترة الصباحية الفترة المسائية الإثنين معاً

10. هل تستخدم الفيسبوك أثناء الدوام؟

- دائماً نادراً أحياناً

11. ما درجة اهتمامك باستخدام موقع الفيسبوك؟

- كبيرة متوسطة منخفضة

12. ما هي الوسيلة التي تعتمد عليها أثناء تصفحك موقع الفيسبوك؟

- الحاسوب المكتبي الحاسوب المحمول الهاتف الذكي كل الخيارات

13. هل تواجه صعوبة أثناء استخدامك موقع الفيسبوك؟

- نعم لا

- إذا كانت الإجابة بنعم ما نوع هذه الصعوبات؟

- تقنية الضغط في العمل ضعف الشبكة

المحور الثالث: دوافع استخدام الموظفين بالجامعات الجزائرية لموقع الفيسبوك؟

14. هل ترى أن موقع الفيسبوك ضروري أثناء دوامك؟

- نعم لا

- إذا كانت الإجابة بنعم فيما تتمثل هذه الاستخدامات؟

- لأغراض الشخصية للترفيه
- للتواصل بين الموظفين على مستوى المصلحة للتواصل بين الرئيس والمرؤوس
- لأغراض أخرى

15. أثناء تصفحك لموقع الفيسبوك وطراً لك عمل كيف تتصرف؟

- أتم تصفحي ثم أقوم بذلك العمل أبقى منغمساً في تصفح الفيسبوك
- أخرج من حسابي بصفة مؤقتة أخرج من حسابي بصفة نهائية

16. ما هي رده فعل مسؤولك عندما يعلم أنك تتصفح الفيسبوك أثناء الدوام؟

- التوبيخ الشفوي الخصم من الأجر
- اللامبالاة الإنذار الكتابي

أخرى تذكر.....

17. استخدامك للفيسبوك لفترة قصيرة للترفيه يحسن من حالتك النفسية ويقلل من الضغوطات ويزيد من

فعاليتك في العمل؟

- دائماً أحيانا نادرا

المحور الرابع: تأثير الفيسبوك على الأداء الوظيفي للإداريين بالجامعات الجزائرية

18. هل فتح لك الفيسبوك بابا للحوار والنقاش حول مختلف القضايا التي تثير اهتمام الموظفين في

الجامعة؟

- نعم لا

- إذا كانت الإجابة "بنعم" فيما يتمثل ذلك؟

- برنامج العمل المهام المسندة

الترقية ظروف العمل الزيادة في الأجور

19. هل بإمكانك الاستغناء كلياً عن استخدام الفيسبوك أثناء أداء وظيفتك؟

نعم لا

وضح ذلك في كلتا الحالتين.....

20. كيف أثر الفيسبوك على عملك أثناء الدوام؟

أصبح أدائك متدنياً كان سبباً في تأخر ترقية أو حرمانك منها

تسبب في تزايد شكاوي الطلبة سبب لك اضطرابات في الجامعة

21. هل ساهم الفيسبوك في توسيع الفجوة بينك وبين زملائك داخل فضاء العمل؟

نعم لا

22. ما موقفك من استخدام الفيسبوك أثناء دوامك؟

موافق محايد معارض

23. هل ترى أن استخدام الفيسبوك أثناء الدوام يؤدي إلى:

ضعف الأداء تحسين الأداء

أخرى تذكر.....