



كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية

قسم: علوم الاعلام و الاتصال

تخصص: اتصال و علاقات عامة

استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في بيئة العمل

دراسة حالة على عينة عمال وكالة النجاح للسياحة و الأسفار - البويرة -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر

اشراف الاستاذة:

➤ جوردوخ مليكة

من اعداد الطالبتين:

➤ اجوبار تونسية

➤ شيبان مونة

الصفة	الجامعة	الأستاذ
مشرفا	جامعة أكلي محند أولحاج	د.جوردوخ مليكة
رئيسا	جامعة أكلي محند أولحاج	د. عفان صونيا
مناقشا	جامعة أكلي محند أولحاج	د. فرد حياة

السنة الجامعية: 2023 - 2024



مذكرات وتقارير

احمد الله عز وجل على نعمته وعلى توفيقه لنا
لاتمام هذا العمل ونشكر الله الذي وفقنا للوصول الى
هذه المرحلة العلمية العالية

قال تعالى :

"وَلَقَدْ آتَيْنَا لُقْمَانَ الْحِكْمَةَ أَنْ اشْكُرْ لِلَّهِ وَ مَنْ يَشْكُرْ
فَإِنَّمَا يَشْكُرُ لِنَفْسِهِ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ"

سورة لقمان - اية 12-

سنتقدم بخالص الشكر والتقدير للاستاذة الدكتورة
"جورديخ مليكة" التي تفضلت علينا بقبولها
الاشراف على هذه المذكرة، وعلى ما قدمته لنا من
ارشاد ونصح وتوجيه وعلى المعلومات القيمة التي
لم تبخل بها علينا فجزاها الله خيرا.
كما نتقدم بجزيل الشكر الى الاساتذة اعضاء لجنة
المناقشة على تفضلهم لقراءة هذه المذكرة
ومناقشتها و تقييمها.

إِهْدَاء

اشكر الله جزيل الشكر على توفيقه لي واعانتني على اتمام رسالتي العلمية
الى من يبلغ الرسالة وادنى الامانة ونصح الامة الى نبي الرحمة ونور
العالمين سيدنا محمد ﷺ

الحمد لله الذي يسر البدايات واكمل النهايات وبلغنا الغايات
اهدي ثمرة جهدي الى من اوصانا الخالق بهما، الى من وهبوني الحياة
والامل.

الى من علمني ان الدنيا كفاح وسلاحها العلم والمعرفة، الى من سعى لأجل
راحتي ونجاحي، الى اعز من ان انتسب اليه ابي حفظه الله
الى من كانت ملجئي ودعومي، الى من ضحت بكل ما تملك من اجلي دون
تردد، الى التي استمد القوة منها، الى نبع الحنان امي الحبيبة حفظها الله.
الى من هم مصدر قوتي وسندي اخوتي وئيل وفاروق.
الى اختي الحبيبة التي ونستني في ايامي ابنة خالتي " نور الهدى"
الى رفيق دربي مهدي من قاسمني تعب الدراسة و كان لي مصدر الدعم و
الالهام.

الى جدي و جدتي رحمها الله
الى صديقتي التي شاركتني هذا العمل الذي لطالما ستبقى ذكرياته محفورة
في الذاكرة "تونسية"
الى كل من عرفناهم فكانوا لنا مثل الشموع في الليالي المظلمات.

هَذَا

بعد سنوات المثابرة والاجتهاد والتعب اصبح حلم الامس حقيقة اليوم
الحمد لله الذي يسر علينا الامر وأعانا بالعلم أهدي ثمرة جهدي:
الى أمي التي كانت مصدر قوتي وحظي السعيد وفخري، و الأولى التي
دفعنتي لتحقيق طموحي، وغرس حب العلم فيا ، والتي كانت ملجأ لي و
دعواتها تحيطني.

الى سندي وقوتني في هذه الحياة أبي الغالي الذي شقى من أجلي
ودفعني إلى طريق النجاح لك كل الإحترام والتقدير.
الى أخي "عيسى" رفيق دربي وأخواتي "فريال و آنية" الذي ساندوني في
هذا المشوار دمتم سندا لي.

الى روح أخي الطاهرة "سعيد" رحمه الله وأسكنه فسيح جناته.
الى جدي وجدتي رحمهم الله وغفر لهم وأسكنهم فسيح جناته.
الى صديقتي العزيزة التي رافقتني وتشاركت هذا العمل المتواضع معي
بحلوه ومره.

ادام الله صداقتنا "مونة"

الى كل من لم يكتبهم قلمي إنكم في قلبي.

" تونسية "

الملخص

الملخص

تهدف هذه الدراسة الى معرفة مدى استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في بيئة العمل لوكالة النجاح للسياحة و الأسفار بولاية البويرة، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمنا منهج دراسة الحالة، اما عن أداة جمع البيانات اعتمدنا على استمارة الاستبيان، واستخدمنا العينة القصدية المتكونة من 15 عمال وكالة النجاح للسياحة و الأسفار بولاية البويرة وقد خلصت الدراسة الى مجموعة من النتائج منها مساهمة مواقع التواصل الاجتماعي في تحسين الاتصال والتواصل فيما بينهم كعمال في وكالة النجاح ، لعبت دورا في تسهيل العمل وتحسين جودة الخدمات والترويج لها عبر الصفحات ، ايضا تبادل المعارف والخبرات والمعلومات ومواكبة كل ما هو جديد الامر الذي سهل تلبية متطلباتهم العملية.

الكلمات المفتاحية : مواقع التواصل الاجتماعي ، بيئة العمل، وكالة النجاح للسياحة والاسفار بالبويرة.

Abstract:

This study aims to determine the extent of use of social networking sites in the environment work in Al-Najah Tourism and Travel Agency in Bouira province. To achieve the objectives of the study .we used the case study methodology, as for the data collection tool, we relied on the questionnaire form. We used a purposeful sample consisting of 15 Al-Najah Travel and Tourism Agency workers in Bouira. The study concluded with a set of results including: social networking sites have contributed to improving communication among themselves as employees of Al-Najah Agency. She played a role in facilitating work, improving the quality of services, and promoting them through the pages, also exchanging knowledge, experiences and information and keeping up with everything new , which made it easier to meet their practical requirements.

Key words: social networking sites , environment work , Al-Najah Travel and Tourism Agency Bouira

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

I	الملخص
Erreur ! Signet non défini.	فهرس المحتويات
V	فهرس الجداول:
VI	فهرس الأشكال
أ	مقدمة
4	الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة
5	أولاً: إشكالية الدراسة و تساؤلاتها.
6	ثانياً: أسباب اختيار الموضوع.
7	ثالثاً: أهداف الدراسة
8	رابعاً: أهمية الدراسة
9	خامساً: منهج ونوع الدراسة.
10	سادساً: ادوات الدراسة
11	سابعاً: مجتمع البحث و العينة.
12	ثامناً: الدراسات السابقة.
21	تاسعاً: المفاهيم و المصطلحات.
26	الفصل الثاني: الإطار النظري
27	تمهيد:
28	المبحث الاول: ماهية مواقع التواصل الاجتماعي.
28	اولاً: مفهوم مواقع التواصل الاجتماعي.
29	ثانياً : نشأة و تطور مواقع التواصل الاجتماعي.

31	ثالثا: خصائص مواقع التواصل الاجتماعي.
32	رابعا : انواع مواقع التواصل الاجتماعي و اهمها.
36	خامسا : مميزات مواقع التواصل الاجتماعي.
38	سادسا: دوافع استخدام مواقع التواصل الاجتماعي.
39	سابعا : سلبيات وايجابيات مواقع التواصل.
42	خلاصة:
44	تمهيد:
45	المبحث الثاني: ماهية بيئة العمل.
45	أولا: مفهوم بيئة العمل.
47	ثانيا: مكونات بيئة العمل.
47	ثالثا: أنواع بيئة العمل.
49	رابعا: أبعاد بيئة العمل.
50	خامسا: عناصر بيئة العمل.
52	سادسا: مداخل بيئة العمل.
54	خلاصة:
56	الفصل الثالث : الاطار التطبيقي للدراسة
57	<u>1- التعريف بوكالة النجاح للسياحة و الاسفار بالبويرة:</u>
57	2- عرض البيانات و تحليلها :
81	3- عرض نتائج الدراسة:
83	التوصيات :
85	خاتمة :

فهرس الجداول و الأشكال

فهرس الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
57	يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس	01
58	يبين توزيع أفراد العينة حسب السن	02
59	يمثل توزيع المبحوثين حسب المؤهل العلمي	03
60	يمثل توزيع المبحوثين حسب المسمى الوظيفي	04
61	يمثل توزيع المبحوثين وفق الخبرة المهنية	05
62	يوضح مدى استخدام المبحوثين لمواقع التواصل الاجتماعي	06
63	يبين امتلاك المبحوثين لحساب على مواقع التواصل الاجتماعي	07
64	يوضح الاجهزة التي يستخدمها المبحوثين أثناء تصفحهم لمواقع التواصل الاجتماعي	08
65	يبين أكثر مواقع التواصل الاجتماعي التي يستخدمها أفراد العينة	09
66	يظهر الفترة التي بدأ فيها العمال في استخدام مواقع التواصل الاجتماعي	10
67	يوضح كيف يستفيد المبحوثين من مواقع التواصل الاجتماعي	11
68	يمثل ضرورة استخدام مواقع التواصل الاجتماعي من طرف العمال	12
69	يظهر الفترة الزمنية التي يمضيها أفراد العينة عند تصفح مواقع التواصل الاجتماعي أثناء عملهم	13
70	يبين اذا كان يمكن للعمال الاستغناء على مواقع التواصل الاجتماعي أثناء العمل	14
71	يوضح كيفية تأثير مواقع التواصل الاجتماعي في بيئة عمل على وكالة النجاح للسياحة و الاسفار	15
72	يمثل أهمية توفر مواقع التواصل الاجتماعي في اداء العمل بفعالية	16

73	يشير اذا ما كان استخدام مواقع التواصل الاجتماعي قد سهل على العمال تلبية متطلباتهم العملية	17
74	يظهر ان كانت مواقع التواصل الاجتماعي تعد حافزا للعامل لتنمية مهاراته المهنية و اكتساب خبرات جديدة في العمل	18
75	يبين طبيعة مواقع التواصل الاجتماعي في نقل المعلومات	19
76	يشير لمساهمة مواقع التواصل الاجتماعي في تحقيق أهداف المؤسسة	20
76	يوضح مستوى الخدمات التي تقدمها المؤسسة عبر مواقع التواصل الاجتماعي	21
77	يظهر مساهمة مواقع التواصل الاجتماعي في تحسين الاتصال و التواصل بين العمال	22
78	يوضح ما أحدثته مواقع التواصل الاجتماعي في المؤسسة	23
79	يبين الطريقة التي ساهمت بها مواقع التواصل الاجتماعي في تسهيل العمل و تحسين جودة الخدمات في وكالة النجاح للسياحة و الاسفار	24

فهرس الأشكال

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس	57
02	يبين توزيع أفراد العينة حسب السن	58
03	يمثل توزيع المبحوثين حسب المؤهل العلمي	59
04	يمثل توزيع المبحوثين حسب المسمى الوظيفي	60
05	يمثل توزيع المبحوثين وفق الخبرة المهنية	61
06	يوضح مدى استخدام المبحوثين لمواقع التواصل الاجتماعي	62
07	يبين امتلاك المبحوثين لحساب على مواقع التواصل	62

	الاجتماعي	
64	يوضح الاجهزة التي يستخدمها المبحوثين أثناء تصفحهم لمواقع التواصل الاجتماعي	08
64	يبين أكثر مواقع التواصل الاجتماعي التي يستخدمها أفراد العينة	09
66	يظهر الفترة التي بدأ فيها العمال في استخدام مواقع التواصل الاجتماعي	10
67	يوضح كيف يستفيد المبحوثين من مواقع التواصل الاجتماعي	11
68	يمثل ضرورة استخدام مواقع التواصل الاجتماعي من طرف العمال	12
69	يظهر الفترة الزمنية التي يمضيها أفراد العينة عند تصفح مواقع التواصل الاجتماعي أثناء عملهم	13
70	يبين اذا كان يمكن للعمال الاستغناء على مواقع التواصل الاجتماعي أثناء العمل	14
71	يوضح كيفية تأثير مواقع التواصل الاجتماعي في بيئة عمل على وكالة النجاح للسياحة و الاسفار	15
72	يمثل أهمية توفر مواقع التواصل الاجتماعي في اداء العمل بفعالية	16
73	يشير اذا ما كان استخدام مواقع التواصل الاجتماعي قد سهل على العمال تلبية متطلباتهم العملية	17
74	يظهر ان كانت مواقع التواصل الاجتماعي تعد حافزا للعامل لتنمية مهاراته المهنية و اكتساب خبرات جديدة في العمل	18
75	يبين طبيعة مواقع التواصل الاجتماعي في نقل المعلومات	19
76	يشير لمساهمة مواقع التواصل الاجتماعي في تحقيق أهداف المؤسسة	20
77	يوضح مستوى الخدمات التي تقدمها المؤسسة عبر مواقع التواصل الاجتماعي	21
78	يظهر مساهمة مواقع التواصل الاجتماعي في تحسين الاتصال و التواصل بين العمال	22

79	يوضح ما أحدثته مواقع التواصل الاجتماعي في المؤسسة	23
80	يبين الطريقة التي ساهمت بها مواقع التواصل الاجتماعي في تسهيل العمل و تحسين جودة الخدمات في وكالة النجاح للسياحة و الاسفار	24

مقدمة

مقدمة

شكلت أحدث التقنيات والتطورات التكنولوجية الحديثة التي شهدها المجتمع البشري في منتصف التسعينيات نقلة نوعية وثورة حقيقية في كافة المجالات، خاصة في مجال الاتصالات، كما شهدها العالم في السنوات الأخيرة في التسعينيات. قفزة تكنولوجية هائلة في القرن الواحد والعشرين، وسرعان ما انتشرت هذه الثورة التكنولوجية إلى العالم أجمع، حيث ربط العالم مساحات واسعة من العالم بمساحته الشاسعة، ليصبح أفضل وسيلة لتحقيق التواصل والانسجام والتعارف والتبادل بين الأفراد والأشخاص. المجموعات الآراء والأفكار والرغبات. ومن نتائجها المساهمة في تفعيل التواصل عبر المواقع الإلكترونية والمدونات الشخصية وغيرها مثل: فيسبوك، تويتر، يوتيوب، واتساب، سناب شات وغيرها، مما غير محتوى وشكل وسائل الإعلام الحديثة إلى حد ما وخلق شكل وسائل الإعلام الجديدة. ولم يكن هذا شائعا في العقود القليلة الماضية.

ولذلك زاد اهتمام أفراد المجتمع على اختلاف أعمارهم ومجالاتهم بهذه الشبكات الاجتماعية لأن هذه الشبكات تتمتع بمزايا من حيث التكلفة وسرعة التدفق وسهولة الوصول إلى المستقبل وخلق مساحة كبيرة. ولذلك فإن التفاعل يصبح جانباً إيجابياً، يشمل النشر، وتوفير مصدر للمعرفة والترفيه والمعلومات والأخبار، ولكنه يصاحبه أيضاً بعض الآثار السلبية على الواقع الشخصي والاجتماعي.

مواقع التواصل الاجتماعي هي منصات تكنولوجية على الإنترنت تمكن المستخدمين من التواصل والتفاعل مع بعضهم البعض عبر الإنترنت، وتعتبر هذه المنصات جزءاً أساسياً من حياتنا. وتستخدم هذه المواقع لنقل أفكارهم وتوجهاتهم لتحقيق أهدافهم المختلفة مما يؤثر على بيئة العمل. تلعب مواقع التواصل الاجتماعي دوراً هاماً في بيئة العمل الحديثة حيث تعمل على تسهيل التواصل والتفاعل بين الموظفين مما يعزز التواصل. مع الجمهور والعملاء. كما أنه يوفر الفرصة للترويج للشركة وبناء العلاقات مع العملاء، بالإضافة إلى المساعدة في نشر الأفكار والابتكارات وزيادة الوعي بالعلامة التجارية.

و تلعب مواقع التواصل الاجتماعي دوراً مهماً في تشكيل بيئة العمل اليومية حيث يمكن استخدامها لبناء شبكة مهنية و توسيع دائرة العلاقات المهنية و تبادل الافكار و المعلومات بين الزملاء و الزبائن. فهي تلعب دور كبير في بيئة العمل بتسهيل التواصل و التسويق و بناء العلاقات المهنية و يمكن ان تأثر

مواقع التواصل الاجتماعي ايجابيا من خلال تعزيز التفاعل و الابتكار في بيئة العمل ،ولكن قد يسبب ايضا تشتت الانتباه وانخفاض الانتاجية .

وتأتي هذه الدراسة لمعرفة استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في بيئة العمل وقد قسمنا دراستنا وفق ثلاثة فصول نلخصها في:

*الفصل الاول :

الاطار المنهجي للدراسة :حيث قمنا بتحديد مشكلة الدراسة و تساؤلاتها الرئيسي و الفرعية ،و اهدافها ،و اهميتها ،و اسباب اختيار الموضوع ،و عرض الدراسات السابقة و تحديد المفاهيم ،ثم تحديد نوع الدراسة و المنهج المتبع و اداة جمع البيانات و مجتمع البحث والعينة.

*الفصل الاول :

الاطار النظري للدراسة : قمنا بتقسيمه الى مبحثين

-المبحث الاول : كان حول مواقع التواصل الاجتماعي ،تطرقنا فيه لتعريف مواقع التواصل الاجتماعي ،نشاتها و تطورها ،خصائصها ، انواعها، و مميزاتها ،ودوافع استخدام هذه المواقع ، بالاضافة لسلبياتها و ايجابياتها.

-المبحث الثاني :كان حول بيئة العمل ،حيث تطرقنا فيه لتعريف بيئة العمل ،مكوناتها و انواعها ،ابعادها و عناصرها ،ومداخل بيئة العمل .

*الفصل الثالث:

الاطار التطبيقي للدراسة: يعتبر اسقاط للجانب المنهجي للدراسة اذ قمنا بتعريف بسيط لوكالة النجاح للسياحة و الاسفار،وقمنا بعرض و تفسير و تحليل المعطيات ، ثم تليها استخلاص النتائج العامة للدراسة ،ثم التوصيات .

الفصل الأول:

الاطار المنهجي للدراسة

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

المبحث الأول: إشكالية الدراسة والتساؤلات.

المبحث الثاني: أسباب اختيار الموضوع.

المبحث الثالث: أهداف الدراسة.

المبحث الرابع: أهمية الدراسة.

المبحث الخامس: منهج ونوع الدراسة.

المبحث السادس: ادوات الدراسة.

المبحث السابع: مجتمع البحث و العينة.

المبحث الثامن: الدراسات السابقة.

المبحث التاسع: المفاهيم و المصطلحات.

المبحث الاول: إشكالية الدراسة و تساؤلاتها.

تعدُّ مواقع التواصل الاجتماعي وسيلة من وسائل الاتصال العصريَّة في وقتنا وعصرنا الحديث؛ إذ أنَّها سيطرت على كافة مجالات الاتصال، وحيدت كثيراً من الوسائل السابقة بل وحتى ألفتها، فقد اختفت الرسائل والبرقيات الورقية، كما تمَّ الاستغناء عن الفاكس والتليغراف وغيرها من الوسائل التي كانت سائدة قديماً. اما حالياً يشهد المجتمع استخداماً متزايداً لتقنية الاتصال الالكترونية وظهور جيل جديد لم يعد يتفاعل مع وسائل الاعلام التقليديه بل مع وسائل الاعلام الالكترونية يسمى جيل الانترنت اصبحت شبكات التواصل الاجتماعي مثل: فيسبوك، انستقرام، تويتر، ووتساب، وغيرها تتميز بالفورية والتفاعلية والوسائط المتعددة و الحداثة.

تسعى المؤسسات والمنظمات حالياً الى تحقيق الاهداف والأغراض الاساسية التي تأسست من اجلها. و بسبب الوضع الذي يعيشه عصرنا اليوم، اصبحت ادارة المؤسسات و المنظمات تسعى جاهدة الى تغيير البيئة الوظيفية للارتقاء بها الى منهج ابداعي يضمن البقاء و الابداع في نفس الوقت ، وتحقيق مستويات عالية من الاداء من خلال توفير القدرات والموارد والمواد ،و عليها اتباع سياسات واستراتيجيات مختلفة ، ومواكبة التطورات التكنولوجية واستخدام احدث بيئة دعم المعدات الحديثة لتحسين معدل نجاح الاجراءات الوظيفية .

حظيت بيئة العمل في الوكالات والمنظمات في السنوات الاخيرة باهتمام كبير لما لها من تأثير مباشر وجوهري على طبيعة العمل وجودته. وتعتبر بيئة العمل السبب الاساسي في طريقة اداء الموظفين و تزيد من دافعيتهم للعمل اليومي ،و تعتبر ايضا الوسيلة الرئيسية لتحسين قدرات الموظفين وأدائهم ،و تطويرهم و تحسين كفاءتهم .

ولا شك ان وجود بيئة عمل مناسبة ومثالية ومشجعة يعتبر جزءا هاما من نجاح اي منظمة اعمال جيدة ويخلق فوائد جمة للمنظمة مثل: زيادة قدراتها. ووجدنا انها تتمكن من الحفاظ على العامل الالهم للقيادة و البقاء قويا هو انه لا يعتمد كليا على خبرة و قدرات الموظفين او المديرين و اداء واجباتهم بالطريقة الصحيحة و الافضل ، بل هو ايجاد طرق اخرى للبقاء في المقدمة و زيادة الحماس في بيئة العمل ،لأنها تطمح الى التقدم و التطور بأكبر قدر ممكن و النهوض بأفكارها ،و تقديم ارائها و اهدافها امام اقرانها المؤسسين ،وممارسة الابداع في مختلف المجالات.

ولقد اصبح تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على بيئة العمل يتوقف على كفاءة استخدامه وفقا لمعايير الاستفادة او الضرر ويمكن لهذه الدراسة ان توفر رؤى حول كيفية تحقيق التوازن بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي بشكل فعال و الحفاظ على بيئة عمل صحية و منتجة، وعلى اساس ذلك ومن خلال ما تقدم نطرح الاشكالية التالية :

ما طبيعة استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في وكالة النجاح للسياحة و الاسفار بولاية البويرة ؟
وتندرج تحتها مجموعة من الاسئلة الفرعية :

- 1- الى اي مدى يستخدم عمال وكالة النجاح للسياحة والاسفار ولاية البويرة لمواقع التواصل الاجتماعي؟
- 2- هل تساهم مواقع التواصل الاجتماعي في تحسين بيئة عمل وكالة النجاح للسياحة و الاسفار بالبويرة؟

المبحث الثاني: أسباب اختيار الموضوع

تم اختيار الموضوع لأسباب و هي :

*اسباب موضوعية :

–قلة الدراسات العربية التي تتناول هذا الموضوع بشكل شامل ،و التي تهتم بالدور الذي تلعبه مواقع التواصل الاجتماعي في بيئة العمل .

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

- معرفة الانعكاسات التي تحدثها مواقع التواصل الاجتماعي في العمل.

- يمكن تطبيق نتائج الدراسة على ارض الواقع من قبل المؤسسات والمنظمات.

*اسباب ذاتية :

- الاهتمام والرغبة الشخصية في معالجة هذا الموضوع.

- تسليط الضوء على مثل هذه المواضيع الاجتماعية .

- كوننا من مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي باعتبارها سمة العصر .

- محاولة كشف كيفية استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في العمل كوننا مقبلين على الحياة العملية.

المبحث الثالث: أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة العلمية لتحقيق الاهداف التالية :

- اظهار مدى مساهمة مواقع التواصل الاجتماعي في تسهيل سير العمل داخل وكالة النجاح للسياحة و الاسفار في ولاية البويرة.

-تحليل الفوائد و المخاطر المتعلقة باستخدام مواقع التواصل الاجتماعي في وكالة النجاح للسياحة و الاسفار.

-اقتراح افضل الممارسات لتنظيم استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في بيئة عمل وكالة النجاح للسياحة و الاسفار.

- ابراز مدى تفاعل عمال وكالة النجاح للسياحة و الاسفار مع مواقع التواصل الاجتماعي .

- التعرف على تأثيرات استخدام العمال لمواقع التواصل الاجتماعي في وكالة النجاح للسياحة و الاسفار.
- تسليط الضوء على مواقع التواصل الاجتماعي و التعرف على دوافع استخدامها في وكالة النجاح للسياحة و الاسفار.
- معرفة مدى تداخل وارتباط بيئة العمل في وكالة النجاح للسياحة و الاسفار بمواقع التواصل الاجتماعي.
- رفع مستوى الوعي لدى وكالة النجاح للسياحة و الاسفار بأهمية استخدام مواقع التواصل الاجتماعي بشكل فعال .

المبحث الرابع: أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة في الاطلاع على أهمية استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في بيئة العمل و ايجابياتها و فهم كيفية استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في البيئة العملية ،وكيف يمكن للشركات و المؤسسات الاستفادة منها بشكل ايجابي كفهم التأثيرات المتعددة التي تساعد هذه الدراسة على فهم لاستخدام مواقع التواصل الاجتماعي في وكالة النجاح للسياحة و الاسفار سواء من حيث تحسين التواصل و التفاعل بين الموظفين ،او من حيث المخاطر الامنية و التشويش على التركيز.كذلك تطوير مهارات التواصل فيما يتعلق بالتواصل الرقمي و استخدام ادوات التواصل الاجتماعي .

بالإضافة الى ذلك يمكن للدراسة ان تسلط الضوء على التحديات التي قد تواجه العاملين في وكالة النجاح للسياحة و الاسفار نتيجة لاستخدام مواقع التواصل الاجتماعي بشكل غير مناسب مثل انحراف الانتباه،

النشئت في العمل، و تأثيرها على التواصل الحقيقي بين الزملاء .

المبحث الخامس: منهج ونوع الدراسة.

1- منهج الدراسة :

نستطيع ان نعرف منهجية Methodology البحث بأنها الوسيلة والطريقة التي يعتمد عليها الباحث لانجاز بحثه وتحقيق هدفه او اهدافه التي عمد الى تحديدها مسبقا ففي البحث العلمي يشترط عادة في الباحث ان يحدد هدفه او اهدافه التي يسعى الى تحقيقها من اجراء بحثه مسبقا¹.

فمنهج البحث اذن هو الطريقة السليمة التي يعتمدها والباحث للوصول الى هدفه المنشود، الذي حدده في بداية بحثه حيث ان وظيفة الباحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية مثلا هي استكشاف المبادئ التي تنظم ظواهر اجتماعية وتربوية بل وإنسانية بصفة عامة وما يسبب او يؤدي الى حدوثها وفي ضوء ذلك يمكن للباحث تفسير مثل تلك الظواهر وضبط نتائجها فضلا عن امكانات التحكم بها.

كان الهدف من هذه الدراسة هو الوقوف على مدى استخدام موظفي وكالة النجاح للسياحة والاسفار لمواقع التواصل الاجتماعي في بيئة العمل، فمنهج دراسة الحالة هو الانسب والأكثر ملائمة لطبيعة الموضوع وذلك لأنه لا يكفي جمع البيانات بل يجب تحليلها ووصفها وتفسيرها وذلك من اجل الوصول الى الاستنتاجات التي تشكل اساس مقترح البحث.

ويعرف منهج دراسة الحالة بأنه المنهج الذي يتجه الى جمع البيانات العلمية المتعلقة بأي وحدة، سواء كانت فردا، او مؤسسة، او نظاما اجتماعيا، وذلك بقصد الوصول الى تعليمات متعلقة بالوحدة المدروسة وبغيرها عن الوحدات المتشابهة .

ويعرف ايضا انه اسلوب يقوم على جمع بيانات ومعلومات كثيرة وشاملة عن حالة فردية واحدة او عدد

¹- عامر ابراهيم قنديلجي، منهجية البحث العلمي، ط1، دار اليازوري العلمية، 2013، ص6.
²- محمد سرحان علي المحمودي، مناهج البحث العلمي، ط3، مكتبة الوسيلة للنشر والتوزيع، الجمهورية اليمنية، 2019، ص56.

من الحالات بهدف الوصول الى فهم اعقق للظاهرة المدروسة وما يشبهها من ظواهر .
كما استخدمنا دراسة الحالة عند دراسة استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في بيئة العمل من خلال جمع البيانات العلمية المتعلقة بوكالة النجاح للسياحة و الاسفار البويرة. واستخدمنا هذا المنهج في الجانب التطبيقي من خلال بيانات الاستبيان من اجل الوصول الى الاجابة على الاشكالية المطروحة في هذه الدراسة.

1- نوع الدراسة:

كنوع من انواع البحوث يندرج تحت الدراسات الاستكشافية والاستطلاعية ويعرف على النحو التالي الدراسة التمهيديّة التي تجرى قبل البحث العلمي الاساسي تهدف البحوث الاولية الى تهيئه الظروف والوسائل والإمكانيات اللازمة للدراسة النهائية الدراسات الاستكشافية هي تلك التي يحصل فيها البحث على معلومات اولية عن طريق موضوع البحث.¹

ويمكننا من ورائها الوصول الى استطلاع مختلف آراء الجمهور الذي يتمثل في عمال وكالة النجاح للسياحة و الاسفار بالبويرة، في موضوع استعمال مواقع التواصل الاجتماعي و بيئة العمل ،ونبحث في مدى مساهمة هذه المواقع في تحسين بيئة العمل .

المبحث السادس: ادوات الدراسة

من حيث ادوات وتقنيات البحث يمكن اعتبارها ادوات الجمع المعلومات اعتمدنا في هذه الدراسة على الاستبيان لجمع البيانات ويتم الاعتماد على هذه الادوات باعتبارها الادوات الاكثر فعالية تجمع المعلومات المتعمقة.

¹- محمد سرحان علي المحمودي، نفس المرجع ، ص126 .

*الاستبيان:

هي اداة للحصول على البيانات والمعلومات والحقائق المرتبطة بواقع معين او ظاهرة محددة وذلك في ضوء مجموعة من الاسئلة يطلب من المبحوثين الذين توجهه لهم استمارات الاستبيان الاجابة عليها وتعد استمارة الاستبيان احدى الاساليب الاساسية التي تستخدم في جمع بيانات اولية او اساسية او مباشرة من العينه المختارة او من جميع مفردات مجتمع البحث عن طريق توجيه الاسئلة المحددة المعدة مقدما وذلك بهدف التعارف على حقائق معينة.¹

المبحث السابع: مجتمع البحث و العينة.

*مجتمع البحث:

يستعمل مفهوم المجتمع في الحياة عموما للدلالة على تجمع سياسي ،او جغرافي، او طبيعي ،من الافراد، او النباتات ،او الحيوانات ،او الاشياء ،ويستخدم في البحث العلمي للدلالة على مجموعة من الفئات او التجمعات التي تشترك في خصائص محددة.²

وهذه خطوة مهمة اذ ان تحديد السليم للمجتمع الذي ستجرى الدراسة عليه يعتبر عاملا حاسما في نجاح الدراسة لتحقيق اهدافها وهنا ينبغي ان يكون الباحث قادرا على اختيار مجتمع الدراسة بعناية فائقة وبطريقة تضمن امكانية تعميم النتائج التي سيتم التوصل اليها على ذلك المجتمع.

من خلال الدراسة التي نقدمها تحت عنوان استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في بيئة العمل التي تسلط الضوء على التحديات التي يمكن ان تواجه العاملين في بيئة العمل نتيجة استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يتكون مجتمع البحث لهذه الدراسة من مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي في بيئة العمل .

¹- سعد سلمان المشهداني، منهجية البحث العلمي، ط1، الاردن عمان، دار اسامه للنشر والتوزيع، 2019،ص170.

²- محمد بكر نوفل ،فريال محمد ابو عواد ،التفكير و البحث العلمي ،ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ،الاردن ،2010،ص231.

*العينة :

يمكن تعريف العينة sample ، المستخدمة في البحث العلمي بأنها نموذج ويعكس جانبا او جزءا من وحدات المجتمع الاصل المعني بالبحث تكون ممثلة له بحيث تحمل صفاته المشتركة وهذا النموذج او الجزء يغني الباحث عن دراسة كل وحدات ومفردات المجتمع الاصل خاصة في حاله صعوبة او استحالة الدراسة كل تلك وحدات المجتمع المعني بالبحث.¹

قمنا بتحديد عينة قصدية لعمال وكالة النجاح للسياحة و الاسفار في ولاية البويرة للتعرف على اهم مواقع التواصل الاجتماعي التي يستخدمونها في بيئة عملهم.

والعينة القصدية هي العينة التي يتقصد الباحث اختيار مفرداتها لأنه يعتقد انها تمتلك بيانات مفيدة للبحث.²

المبحث الثامن:الدراسات السابقة.

الدراسات الخاصة بمواقع التواصل الاجتماعي:

يحظى موضوع استعمال مواقع التواصل الاجتماعي اهتماما كبيرا لدى الباحثين كأساتذة وطلاب نجد ان العديد من الدراسات مثل المقالات الصحفية والمذكرات وغيرها ونعرض هنا بعضا منها مع الاشارة الى سماتها الرئيسية:

*الدراسة الاولى:

دراسة لبشرى لعياشة سنة 2018_2019 بعنوان دور مواقع التواصل الاجتماعي في تسويق الخدمات دراسة حالة صفحة اتصالات الجزائر على الفيسبوك، وطرح فيها الاشكالية الرئيسية:

ما هو دور مواقع التواصل الاجتماعي في تسويق الخدمات في مؤسسة اتصالات الجزائر؟

¹- عامر ابراهيم قنديلجي، نفس المرجع ، ص133.

²- احمد المعاني، ناصر جرادات ، عبد الرحمان المشهداني ،اساليب البحث العلمي ،كيف تكتب بحثا علميا ،ص96.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

ويتضمن هذا السؤال مجموعة من التساؤلات:

1_ ماهية مواقع التواصل الاجتماعي؟

2_ هل يوجد اهتمام من قبل افراد عينة الدراسة بمواقع التواصل الاجتماعي؟

3_ ما هو واقع تسويق الخدمات عبر مواقع التواصل الاجتماعي في مؤسسة اتصالات الجزائر؟

3- كيف تقيم عينة من زبائن اتصالات الجزائر صفحتها على موقع الفيسبوك؟

وللإجابة عن الاشكالية قاموا بصيغه الفرضيات التالية:

_ لا يهتم افراد عينة الدراسة بمواقع التواصل الاجتماعي.

_ تقيم عينه من زبائن اتصالات الجزائر صفحتها على الفيسبوك تقييما سلبيا.

_ لا تعتمد مؤسسة اتصالات الجزائر على مواقع التواصل الاجتماعي في تسويقها لخدماتها.

والهدف منها هو:

_ يكتسي الموضوع اهمية كونه يتحدث عن مواقع التواصل الاجتماعي التي اصبحت ثورة هائلة وتغيرا

جذريا في سلوك الافراد والمؤسسات.

_ معرفة اذا ما كانت المؤسسات الجزائرية نخص بالذكر مؤسسة اتصالات الجزائر تعتمد على مواقع

التواصل الاجتماعي في تسويق خدماتها.

_ الوقوف على اهم العوامل المؤثر في التسويق الخدمات عبر مواقع التواصل الاجتماعي.

تم تحديد عينة قصدية من متبوعي صفحة اتصالات الجزائر على موقع الفيسبوك للتعرف على اثر

هذه الصفحة في تسويق الخدمات حيث بلغ حجم هذه العينة 95 فرد من مختلف الاصناف والمستويات

لدراسة اشكالية البحث ومن ابرز نتائجها مايلي:

_ اغلبيه افراد عينة الدراسة هم من فئة الشباب.

_ اكثر افراد عينة الدراسة هم الجامعيين والطلاب.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

- _تعتبر مواقع التواصل الاجتماعي دولة افتراضية فيها اكبر عدد من السكان.
- _تحت المواقع التواصل الاجتماعي ما كان هامة في حياة الافراد.
- _تعتبر مواقع التواصل الاجتماعي وسيلة فعالة في تسويق المنتجات والخدمات.
- _موقع الانستغرام هو الموقع الاكثر استخداما ورواجا وسط افراد عينة الدراسة.
- _التسويق عبر مواقع التواصل الاجتماعي يساعد المؤسسة للوصول الى اكبر عدد ممكن من الافراد وبأقل تكلفة.

_معظم افراد عينة الدراسة يتابعون صفحة اتصالات الجزائر بهدف معرفة وتتبع اعلانات المؤسسة والعروض المطروحة.

- _هناك انطباع ايجابي من طرف افراد العينة عن محتوى صفحة اتصالات الجزائر.
- _مؤسسة اتصالات الجزائر تعتمد على صفحتها في الفيسبوك في تسويقها لخدماتها.
- _مؤسسة اتصالات الجزائر فاعلة عبر صفحتها على الفيسبوك وتقدم المعلومات اللازمة لزيائتها عن العروض والخدمات المقدمة.

_يرى معظم افراد عينة الدراسة ان صفحة اتصالات الجزائر تمنحهم اكبر فرصة ل طرح الاستفسارات والملاحظات حول الخدمات المقدمة.

*الدراسة الثانية:

دراسة لباغلي يمينة وبخير حياة سنة 2020_2021 بعنوان اثر استخدام مواقع التواصل الاجتماعي (فيسبوك) على التحصيل الدراسي دراسة ميدانية على عينة من تلاميذ ثانوية الشيخ احمد بن ديدي وتمثلت اشكالية الدراسة حول التساؤل التالي:

هل هناك تأثير لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي على التحصيل الدراسي لدى تلاميذ المتوسط؟

اسئلته كالتالي:

1_ هل هناك فرق في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بين الذكور والإناث؟

2_ هل هناك فرق في التحصيل الدراسي بين ذكور والإناث؟

3_ ما مستوى التحصيل الدراسي للتلاميذ التعليم المتوسط؟

فرضيات الدراسة كالتالي:

_ يوجد تأثير لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي على التحصيل الدراسي لدى تلاميذ الثانوي.

_ يوجد فرق في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بين الذكور والإناث.

_ هناك فرق في التحصيل الدراسي بين الذكور والإناث.

والهدف من هذه الدراسة:

التعرف على مدى تأثير استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على التحصيل الدراسي لدى تلاميذ ثانوي.

التعرف على الفروق في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بين الذكور والإناث .

التعرف على الفروق في التحصيل الدراسي بين الذكور والإناث.

قدر حجم هذه العينة 45 مفردة من المتمدرسين الذين يستخدمون موقع التواصل فيسبوك وتم اختيارهم من

ثانوية الشيخ سيدي احمد ديدي.

وتتمثل نتائج هذه الدراسة في:

_ إن اغلبية المبحوثين الذين يمتلكون موقع الفيسبوك هم الإناث .

_ إن الفيسبوك لا يقلل من تفاعل التلاميذ مع زملائهم بنسبة 1.5.

_ إن الفيسبوك يساعد التلاميذ في استيعاب دروسهم .

_ إن الإناث أكثر امانا على الفيسبوك من الذكور .

_ إن الفيسبوك لا يؤثر على تحصيل الدراسي .

الدراسات الخاصة ببيئة العمل:

*الدراسة الاولى:

دراسة لاجدي فتيحة سنة 2017-2018 بعنوان اثار بيئة العمل المادية على اداء العاملين دراسة حالة المؤسسة الصناعية ليند غاز الجزائر وحدة ورقلة وطرحت اشكالية الدراسة كالتالي:
ما مدى تأثير بيئة العمل المادية على اداء العاملين في مؤسسة ليند غاز الجزائر؟
تم تجزئة الاشكالية الى الاسئلة الفرعية التالية:

1_ ما هو واقع مستويات اداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة الميدانية؟

2_ ما هو واقع البيئة المادية للعمل في المؤسسة محل الدراسة الميدانية؟

3_ ما هي طبيعة العلاقة الارتباطية بين البيئة المادية وأداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة الميدانية؟

4_ هل توجد اختلافات ذات دلالة احصائية لإجابات افراد عينة الدراسة حول اداء العاملين تعزى لاختلاف خصائصهم الشخصية؟

فرضيات الدراسة هي:

1_ مستويات اداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة الميدانية جيدة .

2_ توجد بيئة مادية للعمل جيدة ومناسبة في المؤسسة محل الدراسة الميدانية .

3_ هناك علاقة طردية قوية بين البيئة المادية للعمل وأداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة الميدانية .

4_ لا توجد اختلافات ذات الدلالة احصائية لإجابة افراد عينة الدراسة حول اداء العاملين تعزى لاختلاف خصائصهم الشخصية.

الهدف من الدراسة:

_معرفة مدى تأثير بيئة العمل المادية على اداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

_يرقى الدراسة على مادة الالتزام المؤسسة في تبني القواعد المطلوبة لبيئة العمل المادية .

_معرفة مستوى اداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة.

_تقديم توصيات من شأنها تعزيز بيئة العمل المادية في اداء العاملين في مؤسسة ليند غاز الجزائر .

_تغذية المكتبة العلمية الاكاديمية في مجال بيئة العمل المادية وأداء العاملين لعينة الدراسة فقد تم توزيع

36 استبيان على عمل شركة وقد تم استرجاع كافة الاستثمارات الموزعة.

نتائج الدراسة هي:

_يمتاز عمال مؤسسة ليند غاز الجزائر بمستوى متوسط من الاداء .

_اهتمام الشركة ببيئة العمل المادية اهتمام متوسط وغير كافي .

_العلاقة الارتباطية بين بيئة العمل المادية كمتغير مستقل وأداء العاملين كمتغير تابع علاقة طردية

قوية .

_اهم بعدين في بيئة العمل المادية اكثر تأثير على فعالية اداء العاملين هما استخدامات العدد والأدوات

المكان وأسطح العمل .

_لا يوجد ارتباط ذو دلالة احصائية لإجابة افراد عينة الدراسة حول اداء العاملين تعزي لاختلاف

خصائصهم الشخصية.

***الدراسة الثانية:**

دراسة لروابيح العيد سنة 2017_ 2018 بعنوان اثر بيئة العمل على اداء العاملين دراسة حالة مديرية

التجارة لولاية ورقلة وطرح فيها الاشكالية التالية:

ما مدى اثر بيئة العمل على اداء العاملين بمديرية التجارة لولاية ورقلة؟

لقد فرعت هذه الاشكالية الاسئلة التالية:

_1ما المقصود ببيئة العمل؟

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

2_ ما مفهوم اداء العاملين وما هي العوامل المتحكمة فيه؟

3_ هل هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين بيئة العمل بمديرية التجارة لولاية ورقلة كأداء العاملين بها؟

وتكمل فرضيات الدراسة فيما يلي:

_ تتميز بيئة العمل بمديرية التجارة لولاية ورقلة بعدم ملائمتها .

_ لا تتوالى مديرية التجارة لولاية ورقلة تهيئة بيئة العمل بشكل دوري .

_ وجود تأثير ابعاد بيئة العمل المنفردة على مستوى اداء العاملين في مديرية التجارة لولاية ورقلة وتتفرع

منها الفرضيتين الثانويتين المتتاليتين:

- وجود تأثير دلالة احصائية بين بعد البيئة المادية كمسؤول اداء العاملين .

_ وجود تأثير ذو دلالة احصائية بين بعد البيئة الاجتماعية كمستوى اداء العاملين .

_ مدى تأثير ابعاد بيئة العمل بمجتمعها على مستوى اداء العاملين في مديرية التجارة لولاية ورقلة.

تهدف هذه الدراسة الى:

تهدف الدراسة الى تسليط الضوء على المفاهيم المرتبطة ببيئة العمل والأداء .

_ محاولة التعارف على مدى فهم مديرية عينة الدراسة لموضوع بيئة العمل وأثرها على اداء العاملين .

_ معرفة مدى ارتباط بيئة العمل بأداء العاملين على مستوى المديرية عينة الدراسة.

تتمثل العينة في مديرية التجارة لولاية ورقلة وتم استجواب مجموعة مكونة من 70 موظف من هذه

المؤسسة عن طريق توزيع استمارات الاستبيان على جميع افراد العينة وقد تم استرجاع 60 استبيان

واستبعاد 10 ليصبح عدد الاستبانات الصالحة للتحليل الاحصائي 60 استبيان اي بنسبة 85% من عدد

الاستبانات الموزعة .

نتائج الدراسة:

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

_ اثبتت الدراسة او المؤسسة عينة الدراسة لا تعطي اهمية كبيرة في توفير الادوات والأجهزة لتسهيل مهام موظفيها .

_ على ان الظروف المادية للعمال قد تعرضهم لبعض الامراض من جراء نقص الاضاءة او البرودة الشديدة او الحرارة الشديدة.

_ اهتمام المؤسسة بتوفير وسائل النقل لموظفيها لأداء المهام الرقابية خارج المؤسسة اهتمام ضعيف ربما يعود هذا الى تباعد المسافة بين المتعاملين الاقتصاديين وكذلك شساعة الولاية .

- وان اهتمام المؤسسة بالوقاية من حوادث العمل يبقى نسبي كذلك بسبب طبيعة العمل الذي تكون فيه عدد الحوادث قليلة جدا وحتى ان وقعت فان تأثيرها على العمر ضعيف جدا وعليه تم اهماله وعدم الاهتمام به.

_ رضا الموظفين على الظروف المادية للعمل ضعيف .

_ ان اغلب العمال غير راضيين على الاجر الذي يتقاضونه لان المؤسسة تابعة للقطاع العمومي وان سياسة الاجور في هذا القطاع تختلف على المؤسسات الخاص الذي يتميز بنوع من المرونة في الاجور وان الاجور فيه قابلة لزيادة باستمرار عكس القطاع العمومي.

_ هناك اهتمام الرئيس بمرؤوسه مما يشجع الموظفين على التحمس للأداء المهام المنوطة بهم .

_ المؤسسة عينة الدراسة تتعامل مع عدد كبير من المتعاملين الاقتصاديين وهذا ما يولد ضغط وإرهاق لدى الموظفين بالمؤسسة.

- اثبتت الدراسة عدم وجود على قناة دلالة احصائية اقل من 0.05 بين اجابات العمال ومتغير الجنس او منه متغير الجنس للمبحوثين لا يؤثر على اجابات العمال .

_ وجود علاقة ذات دلالة احصائية اقل من 0.05 بين متغير العمر وإجابات العمال ومنه متغير العمر لمبحوثين يؤثر على اجابات العمال .

وجود علاقة ذات دلالة احصائية اقل من 0.05 بين متغير المستوى الدراسي للمبحوثين يؤثر على اجابات العمال .

وجود علاقة ذات الدلالة احصائية اقل من 0.05 بين متغير الخبرة وإجابات العمال متغير الخبرة يؤثر على اجابات العمال .

التعليق على الدراسات السابقة:

الدراسات السابقة التي تناولت المتغير المستقل مواقع التواصل الاجتماعي ،الاولى للطالبة بشرى العياشة و الثانية للطالبتين باعلي يمينة و بوخيرة حياة -وجه التشابه :

تشابهت الدراستين مع دراستنا في العينة وهي عينة قصدية .

تشابه الدراسة الثانية مع دراستنا في اداة جمع البيانات و هي استمارة الاستبيان .

-وجه الاختلاف : اختلاف الدراستين مع دراستنا في المنهج الوصفي و المنهج الوصفي التحليلي.

اختلاف الدراسة الاولى مع دراستنا في اداة جمع البيانات وهي الملاحظة و الاستبيان.

الدراسات السابقة التي تناولت المتغير التابع بيئة العمل ، الاولى لجدي فتيحة و الثانية لروايح العيد

-وجه التشابه : تشابه الدراستين مع دراستنا في العينة و هي عينت قصدية .

توافق الدراستين مع دراستنا في اداة جمع البيانات و هي استمارة الاستبيان .

-وجه الاختلاف: اختلاف الدراستين مع دراستنا في المنهج الوصفي التحليلي.

المبحث التاسع: المفاهيم و المصطلحات.

استخدام:

لغة: من استخدام استخداما اي اتخذ الشخص خادما ومنه يخدمه خدمة فهو قادم وخدام.

اصطلاحا: يعرفه يافيس فرونسو لوكو ياديك بأنه: نشاط اجتماعي يتحول الى نشاط عادي في المجتمع بفضل التكرار و القدم فحينما يصبح الاستعمال متكرر ويندمج في ممارسات وعادات الفرد يمكن حينئذ الحديث عن الاستخدام¹.

مواقع التواصل الاجتماعي :

الموقع:

لغة: الموقع لغة هو مكان وقوع الشيء، موقعه مواقع، ومواقع القتال ،مواضعه ومواقع القطر ساقطة.

اصطلاحا : ان موقع الويب يربط بين مجموعة من الصفحات المترابطة من خلال نصوصها المنتشرة ويعرف الموقع على انه صفحة البداية او الترحيب التي من خلالها نستطيع استخراج الوثائق من الانترنت والمرفقات الاخرى المرتبطة به ويمكن لأي شخص فتح موقع او شركة او منظمة. وهي ايضا عبارة عن خدمات تؤسسها وتبرمجها شركات كبرى لجمع المستخدمين والأصدقاء ومشاركة الانشطة والاهتمامات والبحث عن تكوين صداقات وعن اهتمامات الانشطة ضد اشخاص اخرين.

¹- روابحية امينة، بوكاف روفيدة، غواوة رميساء، دوافع استخدام مواقع التواصل الاجتماعي والاشباكات المحققة لدى الطلبة، دراسة ميدانية على عينة طلبة جامعة قالمية،(مذكرة ماستر: تخصص اتصال وعلاقات عامة)، قسم علوم الاعلام والاتصال وعلم المكتبات، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، 2022 /2032، ص8.

التواصل:

لغة : من مادة وصل ،ويقال وصلت الشيء، وصل وصله، وصل اليه وصولاً، ووصل بمعنى اتصل اي دعا دعوة الجاهلية وهو بان يقول بالفلان.

اصطلاحاً: هو استمرار العلاقة المتينة بين طرفي العلاقة المشاركين فيها.

_انفتاح الذات على الاخرين في العلاقة الحية التي لا تنقطع حتى تعود من جديد¹.

مواقع التواصل الاجتماعي :

مصطلح يطلق على مجموعة من المواقع على شبكة الانترنت ظهرت مع الجيل الثاني للويب او ما يعرف باسم ويب 2، تتيح التواصل بين الافراد في بيئة مجتمع افتراضي يجمعهم وفق مجموعات اهتمام مشتركة كل هذا يتم عن طريق خدمات التواصل المباشر مثل ارسال الرسائل او الاطلاع على الملفات الشخصية للآخرين ومعرفة اخبارهم ومعلوماتهم الذي يتيحونها للنشر عبر جمع بيانات الاعضاء ذو المصالح المشتركة الذين يبحثون عن ملفات او صور .

وتعرف ايضا مواقع التواصل الاجتماعي على انها موقع الكتروني يوفر لرواد شبكة الانترنت فتح

صفحة شخصية من اجل تبادل معلومات وصور وفيديوهات مع مجموعة اصدقائهم وشبكة علاقتهم².

التعريف الاجرائي: ونقصد بها مجمل المواقع التي تتيح التواصل عن طريق شبكة الانترنت فهي منبره

تبادل الاراء والأفكار و المعلومات والخبرات حول العمل، كما تم توظيف مواقع التواصل الاجتماعي

باعتبارها مصدرا مهنيا يعتمد عليه عمال وكالة النجاح للسياحة و الاسفار في تحسين الاداء العملي.

تعريف بيئة العمل :

¹ - مسعود الهلي، استخدامات مواقع التواصل الاجتماعي والاداء الصحفي، دراسة مسحية تحليلية للصحفي قناة الشروق TV انموذجا، مذكرة الدكتوراه :تخصص تكنولوجيا الاعلام الجديد والسعي البصري)، قسم العلوم الانسانية، كلية العلوم الاجتماعية، 2023 /2022، ص 41،42.

² - مسعود الهلي، مرجع سبق ذكره ، ص43.

تعريف البيئة :

لغة: كلمة البيئة العربية هي الاسم للفعل تبوأ، أي نزل أو أقام وتبوؤه ،اي اصلحه وهيئه أو يلاحظ المتدبر في القرآن الكريم وجود الكثير من الآيات القرآنية التي جاءت بهذا المعنى اللغوي للبيئة ومنها قوله تعالى: " وَكَذَلِكَ مَكَّنَّا لِيُوسُفَ فِي الْأَرْضِ يَتَّبِعُوا مِنْهَا حَيْثُ يَشَاءُ ."
وقوله تعالى: " وَأَوْحَيْنَا إِلَىٰ مُوسَىٰ وَأَخِيهِ أَنْ تَبَوَّأَ لِقَوْمِكُمْ مَا بَمِصْرَ بِيُوتًا ."

اصطلاحا: هي ما يحيط بالكائن الحي من ظروف وعوامل ومادية واجتماعية ومعنوية من شأنها أن تؤثر في تكوينه ونمط حياته وسلوكه¹ .

تعريف العمل:

لغة: يعرف العمل بأنه الوظيفة والمهنة .

اصطلاحا : هو الجهد الجسدي الذي يقوم به الانسان من أجل تحقيق هدف معين يعود عليه بالنفع. ويعرف العمل ايضا: بأنه الواجبات المترتبة على الافراد في مهنة ما ويجب عليهم تطبيقها بطريقة صحيحة حتى يحصل على عوائد مالية محددة بفترة زمنية معينة².

تعريف بيئة العمل :

بيئة العمل هي كل ما يحيط الموظف من عوامل وظروف مادية ومعنوية واجتماعية ملموسة او غير ملموسة والتي تؤثر بسرعة مباشرة او غير مباشرة على اداء العاملين.

¹ - بلحواس رشيدة، بيئة العمل وعلاقتها بجودة التعليم الجامعي، دراسة ميدانية بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية جامعة قالمة، (مذكرة ماستر: علم اجتماع تنظيم وعمل)، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، 2018 / 2019، ص12.

² - بلحواس رشيدة ، مرجع سبق ذكره ،ص13.

تعرف ايضا انها كل ما يحيط بالفرد في عمله ويؤثر في سلوكه وادائه، وفي ميوله اتجاه عمله والمجموعة التي يعمل معها والإدارة التي يتبعها والمشروع الذي ينتمي اليه.¹

التعريف الاجرائي : وتعرف بيئة العمل بأنها كافة الظروف السائدة داخل وكالة النجاح للسياحة و الاسفار وخارجها والتي لها تأثير على سلوك العاملين وتحديد اتجاهاتهم نحو العمل.

¹- بوفورة وسام ،صديقي سارة ،بيئة العمل و اثرها على الاداء الوظيفي للعاملين ،دراسة حالة جامعة محمد البشير الابراهيمي ببرج بوعريريج ،(مذكرة ماستر : تخصص ادارة اعمال)، قسم علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ،2021/2022،ص11.

الفصل الثاني:

الإطار النظري

الفصل الثاني: الإطار النظري

تمهيد:

المبحث الاول: ماهية مواقع التواصل الاجتماعي.

المطلب الاول: مفهوم مواقع التواصل الاجتماعي.

المطلب الثاني: نشأة وتطور مواقع التواصل الاجتماعي.

المطلب الثالث: خصائص مواقع التواصل الاجتماعي.

المطلب الرابع: انواع مواقع التواصل الاجتماعي و اهمها.

المطلب الخامس: مميزات مواقع التواصل الاجتماعي .

المطلب السادس : دوافع استخدام مواقع التواصل الاجتماعي .

المطلب السابع : سلبيات و ايجابيات مواقع التواصل الاجتماعي .

خلاصة :

تمهيد:

أدى وجود شبكة الويب العالمية وانتشارها إلى ظهور مواقع وشبكات التواصل الاجتماعي، وقد أحدث هذا الظهور تغييرا تاريخيا في مجال التواصل الإنساني، ودفع الإعلام إلى أفق غير مسبوق، وحقق فوائد جمة لمواقع التواصل الاجتماعي ومستخدميهم مريحة. فرص التأثير وتجاوز الحدود. مع انتشار وسائل الاتصال الحديثة، دخل الإنسان مرحلة غير مسبوقة في مجال الاتصال بين الأفراد والآخرين .

وأصبح ظهور مواقع التواصل الاجتماعي فيسبوك -تويتر -واتس اب -ولينكد إن في مقدمة نتائج ثورة المعلومات دون منافسة لأنها تربط الناس ببعضهم البعض ولم يعد العالم قرية صغيرة. كما تحتوي هذه التقنيات على معلومات هائلة في مختلف جوانب الحياة كالصحة والمجتمع والاقتصاد والسياسة والترفيه والمواعدة وغيرها.

المبحث الاول: ماهية مواقع التواصل الاجتماعي.

المطلب الاول: مفهوم مواقع التواصل الاجتماعي.

تعرف مواقع التواصل الاجتماعي على انها منظومة من الشبكات الالكترونية عبر الانترنت تتيح للمشارك فيها انشاء موقع خاص به ومن ثم ربطه من خلال نظام اجتماعي الكتروني مع اعضاء اخرين لديهم الاهتمامات والهوايات نفسها.

ولكن تلك المواقع تطورت مع الزمن لتصبح على شكل مواقع كبيرة تضم في محتواها الكثير من الصفحات الشخصية للمشاركين. يتم انشائها بسهولة بدلا من انشاء موقع متكامل. وتحمل تكلفته وبالتالي انتقلت تلك المواقع لتصبح مواقع هامة مثل : موقع الفيسبوك و تويتر و غيرهم.

وبالتالي فان مواقع التواصل الاجتماعي اخذت تطلق على انظمة الكترونية اجتماعية على الانترنت وتعتبر الركيزة الاساسية للإعلام الجديد او البديل التي تتيح للأفراد و الجماعات التواصل فيما بينهم عبر هذا الفضاء الافتراضي.

وقد اتى مفهوم مواقع التواصل الاجتماعي من مفهوم شبكة الانترنت العامة فهو مصطلح يشير الى تلك المواقع على شبكة الانترنت والتي ظهرت مع ما يعرف بالجيل الثاني للويب (ويب 2) حيث تتيح التواصل بين مستخدميها في بيئة مجتمع افتراضي. وتتنوع اشكال و اهداف تلك المواقع الاجتماعية فبعضها عام يهدف الى التواصل العام وتكوين الصداقات حول العالم . وبعضها الاخر يتمحور حول تكوين شبكات اجتماعية في نطاق محدود و منحصر في مجال معين مثل شبكات المحترفين وشبكات المصورين وشبكات الاعلاميين.

ويعرف الديلمي مواقع التواصل الاجتماعي باعتبارها شبكات تفاعلية تتيح التواصل لمستخدميها في اي وقت يشاءون وفي اي مكان من العالم حيث ظهرت على شبكة الانترنت منذ سنوات وتمكنهم ايضا من التواصل المرئي والصوتي وتبادل الصور والآراء مع امكانيات توطيد العلاقات الاجتماعية بينهم¹. و يرى المقدادي مفهوم مواقع التواصل الاجتماعي باعتبارها شكل مبسط من اشكال التواصل الانساني لأنها تسمح بالتواصل مع عدد من الناس (اقارب، اصدقاء، وزملاء... الخ) عن طريق مواقع وخدمات الكترونية توفر سرعة توصيل المعلومات على نطاق واسع فهي مواقع لا تعطيك معلومات فقط بل تتزامن وتتفاعل اثناء امدادك بتلك المعلومات وبذلك تكون اسلوب لتبادل المعلومات بشكل فوري عن طريق شبكة الإنترنت .

المطلب الثاني: نشأة و تطور مواقع التواصل الاجتماعي.

ان ظهور مواقع التواصل نتج عن وجود شبكة الانترنت العالمية وبالتالي هذا الظهور وفر نقلة تاريخية في مجال التواصل البشري واسهم في نقل الاعلام الى افاق غير مسبوقه وأعطت مواقع التواصل و شبكاته المستخدمين فرص كبرى للتأثير و الانتقال عبر الحدود وبلا رقابة إلا بشكل نسبي او محدود وعليه فان نشأة تلك المواقع و الشبكات قد مرت بمراحل متعددة نوضحها كما يلي :

*المرحلة الاولى :

بدأت هذه المرحلة مع ظهور مجموعة من المواقع الاجتماعية اواخر التسعينات مثل .classmates.com عام 1995 للربط بين زملاء الدراسة. وموقع sixdegees.com عام 1997 حيث ركز الموقع على روابط المباشرة بين الاشخاص وظهرت في تلك المواقع الملفات الشخصية للمستخدمين وخدمة

¹- احمد قاسمي، سليم جداي، تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على الامن المجتمعي للدول الخليجية، ط1، المركز

الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية الاقتصادية و السياسية، 2019، ص19، 20.

ارسال الرسائل الخاصة لمجموعة من الاصدقاء وظهر ايضا عدة مواقع اخرى مثل " لايف جور نال وموقع " كأي ورلد" عام 1999 وكان ابرز ما ركزت عليه مواقع التواصل الاجتماعي في بدايتها خدمة الرسائل القصيرة والخاصة بالأصدقاء وهذا ما عرف بالمرحلة الاولى.

*المرحلة الثانية :

وخلال هذه المرحلة بدأت مجموعة من التطبيقات على الويب (مدونات، مواقع المشاركة، الوسائط المتعددة، وغيرها...) وخلال هذه المرحلة تبلورت برمجيات (الويب 2) التي اهتمت بتطوير التجمعات الافتراضية مركزة على درجة كبيرة من تفاعل والاندماج والتعاون وقد ارتبطت هذه المرحلة بشكل اساسي بتطوير خدمة شبكة الانترنت وتعتبر مرحلة اكتمال الشبكة الاجتماعية ويمكن ان نؤرخ لهذه المرحلة من انطلاق موقع "ماي سبيس" وهو الموقع الامريكي المشهور ثم موقع الفيسبوك عام 2003م¹.

ونلاحظ انه قد شهدت المرحلة الثانية من تطور المواقع الاجتماعية الاقبال المتزايد من قبل المستخدمين على مواقع شبكات العالمية وتناسب ذلك مع تزايد مستخدمي الانترنت على مستوى العالم.

*المرحلة الثالثة:

وتعتبر الميلاد الفعلي لمواقع التواصل الاجتماعي كما نعرفها اليوم وكان ذلك مع بداية عام 2002 حيث ظهر موقع "فرن ديستر" الذي حقق نجاحا دفع جوجل الى محاولة شرائه سنة 2003م وفي النصف الثاني من نفس العام ظهر في فرنسا موقع "سكاي روك" كمنصة للتدوين ثم التحول بشكل كلي الى شبكة اجتماعية 2007م وقد استطاع موقع "سكاي روك" تحقيق واسع ليصل عام 2008 الى المركز السابع في ترتيب المواقع الاجتماعية وفقا لعدد المشتركين.

ومع بداية 2005م ظهر موقع "ماي سبيس" الامريكي الشهير الذي تفوق على جوجل في عدد مشاهدات صفحاته ويعتبر موقع "ماي سبيس" من اوائل المواقع الاجتماعية وأكبرها على مستوى العالم ومعه منافسه

¹ - احمد قاسمي، سليم جداي، نفس المرجع ، ص19، 18.

الشهير فيسبوك والذي كان قد بدا في الانتشار متوازي مع "ماي سبيس" عام 2007 فأتاح التطبيقات للمطورين وهذا أدى إلى زيادة عدد مستخدمي فيسبوك بشكل كبير وعلى مستوى العالم ونجح في التفوق على منافسه "ماي سبيس" وأيضاً ظهرت عدة مواقع أخرى مثل : تويتر، انستغرام، يوتيوب... الخ لتستمر ظاهرة مواقع التواصل الاجتماعي في التنوع وتطور إلى يومنا هذا¹.

المطلب الثالث: خصائص مواقع التواصل الاجتماعي.

تكمن أهمية مواقع التواصل الاجتماعي في إتاحة المجال واسعاً أمام الإنسان للتعبير عن نفسه يوم مشاركة مشاعره وأفكاره مع الآخرين خاصة وأن هناك حقيقة علمية وهي أن الإنسان اجتماعي بطبعه فطرته يتواصل مع الآخرين ولا يمكن له أن يعيش في عزلة عن أخيه الإنسان وقد اثبتت كثير من الدراسات والبحوث العلمية أن الإنسان لا يستطيع إشباع جميع حاجاته البيولوجية والنفسية دون التواصل مع الآخرين فحاجته هذه تفرض عليه العيش مع الآخرين لإشباع هذه الحاجات أما الاحتياجات الاجتماعية فلا يمكن أن تقوم أساساً دون التواصل الإنسان مع المحيط الاجتماعي ولذلك فالإنسان كائن اجتماعي بطبيعته لا يمكن أن يعيش بمفرده إذا نجد أن لهذه المواقع خصائص محددة منها :

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

-تفاعلية : في الفرض فيها كما أنه مستقبل وقارئ فهو مرسل وكاتب ومشارك فهي تلغي سلبية المقيتة في الإعلام القديم مثل التلفاز والصحف الورقية وتعطي حيزاً للمشاركة الفاعلة في المشاهد والقارئ.

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

¹ - احمد قاسمي، سليم جدي، نفس المرجع ، ص18،19.

-سهولة الاستخدام : شبكة الاجتماعية تستخدم بالإضافة للحروف وبساطة اللغة تستخدم الرموز والصور التي تسهل للمستخدم نقل فكرته والتفاعل مع الآخرين.

-اقتصادية في الجهد والوقت والمال، في ظل مجانية الاشتراك والتسجيل : فالكل يستطيع امتلاك حيز على الشبكة للتواصل الاجتماعي وليس ذلك حكرا على اصحاب الاموال او حكرا على جماعة دونه اخرى¹.

المطلب الرابع: انواع مواقع التواصل الاجتماعي و اهمها.

*انواع المواقع :

يمكن ان تقسم الشبكة الاجتماعية على اساس عدة فان تكون حسب التقنية الفنية او حسب جنسية الاشخاص او على اساس الاهتمام الموضوعي لها.

1-شبكات شخصية او محلية خاصة بأشخاص معينين : هي شبكات تقتصر على مجموعة من الاصدقاء والمعارف تقوم على التواصل فيما بينهم بجميع الاشكال حيث يتم اتاحة ملفات للصور الشخصية والمناسبات الاجتماعية فيما بينهم بشكل منتظم للتواصل وهناك نوع اخر من المواقع وتكون مغلقة على فئة معينة من الاصدقاء والأقرباء ومنها ما هو مختص بإحدى المناسبات او اللغات وغيرها... الخ مثل : الفيسبوك.

1 -شبكات خاصة بفئة موضوعية معينة : هذه الشبكة نشأت لجمع بعض المهتمين بالطب او الهندسة او بالكتب والمكتبات او شبكات شاركت في التعليم عن بعد لبعض المدارس وشبكات ثقافيه مختلفة.

¹- عبد الرحمن بن ابراهيم الشاعر،مواقع التواصل الاجتماعي و السلوك الانساني ، دار الصفاء للطباعة و النشر و التوزيع، ص67.

2 -شبكات مهنية : ظهرت وانتشرت مثل هذه الشبكات في الالونة الاخيرة لتواجه البطالة واحتياج الدول العالم لتنشيط العمل على خلق بيئة عمل وبيئة تدريبية مفيدة وحرفية واستقبال سير ذاتيه للمشاركين مع استقبال طلب توظيف من جانب الشركات مثل موقع linked in وغيرها¹.
فيما يقسمها اخرون الى:

1 -نوع الاساسي : يتكون من الملفات الشخصية للمستخدمين وتوفير خدمات عامة مثل : المراسلات الشخصية ومشاركة المستخدمين في هذه المواقع الملفات والصور والروابط مثل : الفيسبوك.
2 -نوع المرتبط بالعمل : وهو نوع من شبكات الاجتماعية الذي يربط زملاء المهنة الواحدة او اصحاب الاعمال والشركات بعضهم البعض.

وتشترك وسائل الاعلام الجديد في مجموعة من الخصائص الاساسية فهي تمتاز عن الاخر في بعض المميزات التي تفرضها طبيعة الوسيلة ومن ابرز هذه الخصائص هي:

*الملفات الشخصية او صفحات الشخصية: (profile page) وهي ملفات يقدم فيها الفرد بياناته الشخصية الاساسية مثل : الاسم، السن، تاريخ الميلاد، البلد، الاهتمامات والصورة الشخصية وبذلك يعد الملف بمثابة بوابة الدخول لعالم الشخص.

*الاصدقاء او العلاقات : (friends\connection)هي خدمه تمكن المستخدم من الاتصال بالاصدقاء الذين يعرفهم في الموقع او يشاركونهم الاهتمام نفسه في المجتمع الافتراضي وكذلك هي تتيح فرصة التعرف بأصدقاء الجدد.

*ارسال الرسائل : (send messages) وهي خاصية تتيح للمستخدم امكانية ارسال رسالة مباشرة للشخص سواء كان في قائمة الاصدقاء ام لم يكن.

¹ - رؤى شريف عبد الله الجبوري، دور مواقع التواصل الاجتماعي للفضائيات في ترتيب اولويات الجمهور، ط1، دار امجد للنشر والتوزيع ، 2023، ص 54.

*المجموعات : (groups) هي خاصية تمكن المستخدم من انشاء مجموعة اهتمام اذ تكون بمسمى معين وأهداف محددة يوفرها موقع الشبكة الاجتماعية لمالك المجموعة والمنظمين اليها كما تتيح خاصية تنسيق الاجتماعات عن طريق ما يعرف ب events او الاحداث ودعوة اعضاء تلك المجموعة ومعرفة عدد الحضور.

*الصفحات : (pages) وهي خدمه ابدعها موقع الفيسبوك وتم استخدامها على المستوى التجاري بشكل فعال اذا تسمح هذه الخدمة بإنشاء حملات اعلانية موجهة تتيح لأصحاب المنتجات فرصة عرض المنتجات.

*البومات الصور : (photo albums) هي خدمة اتحدتها الشبكة الاجتماعية لمستخدميها في انشاء عدد لا نهائي من البومات صور وامكانية مشاركتها مع الاصدقاء والتعليق عليها¹.

* اهم مواقع التواصل

تتعدد مواقع التواصل بصورة كبيرة جدا لكن يمكن الاشارة لاهم هذه المواقع من ناحية الانتشار وكثرة عدد المستخدمين على نحو التالي:

1-فيسبوك : (Facebook) انشئ هذا الموقع عام 2004 على يد مارك زوكربيرغ (mark Zuckerberg) الذي كان طالبا في جامعة هارفارد بهدف اتاحة الفرصة للطلاب للتواصل مع بعضهم البعض ثم امتد استخدامه الى بقية المدارس والجامعات والشركات والمؤسسات وفي عام 2006م الغي شرط امتلاك حساب بريد الكتروني تابعه لجامعة او مدرسة او مؤسسة اصبح بإمكان اي شخص يتجاوز الثالثة عشرة ان يمتلك حسابا على فيسبوك.

وفي ابريل 2018 ذكر موقع فيسبوك ان عدد المستخدمين نشيطين يقدر بنحو 2.2 مليار مستخدم شهريا و 1.4 مليار مستخدم نشيط يوميا.

¹- رؤى شريف عبد الله الجبوري، نفس المرجع، ص 55،56.

2-تويتر : (twitter) اشتقت اسم تويتر من مصطلح تويت الذي يعني التغريد واتخذ من العصفورة رمزا له وهو خدمة تسمح للمغردين ارسال رسائل نصية قصيرة لا تتجاوز 140 حرفا.

لقد بدا عام 2006 م عندما قامت شركه (obvious)على اجراء بحث لتطوير خدمة التدوين المصغرة ثم في نفس العام اتاحة الخدمة لعامة الناس وفي ابريل 2007 م قناة الشركة بفضل هذه الخدمة عن الشركة الام واستحدثت لها اسما خاصا اطلقت عليه تويتر¹.

ويقدر عدد المستخدمين المسجلين على تويتر ب 1.3 مليار ويبلغ عدد المستخدمين ناشطين شهريا حوالي 336 مليون مستخدم.

3-يوتيوب : (you tube) نشا هذا الموقع في بداية عام 2005 م على يد ثلاث موظفين سابقين في شركة (pay pal)في ولاية كاليفورنيا بالولايات المتحدة الامريكية و في عام 2006 اشترت شركة جوجل الموقع بحوالي مليار و ستمائة وخمسون مليون دولار. وكشفت يوتيوب عن وصول عدد مستخدمي المنصة الى 1.9 مليار مستخدم نشط شهريا.

4-الواتس اب : (whatsApp) وهو تطبيق مراسلة فورية للهواتف الذكية اسسه جان كوم وبريان اكترون (jan koum – brian acton)في عام 2009 وتم شرائه لاحقا بواسطة فيسبوك في عام 2014م. وكشفت شركة فيسبوك ان عدد مستخدمي تطبيق واتس اب في بداية 2018م وصل الى 1.5 مليار مستخدم.

5-انستغرام : (instagram) كانت بدايته عام 2010 وهو تطبيق يعمل على التقاط الصور وازافة فلتر الرقمي اليها وإرسالها عبر خدمات الشبكات الاجتماعية ويعزز التعليق عليها او تسجيل الاعجاب وقد

¹ عبد التواب محمد عثمان، اخلاقيات التعامل مع مواقع التواصل الاجتماعي في الكتاب و السنة، مدرس العقيدة و الفلسفة كلية الدراسات الاسلامية و العربية للبنين، بالقاهرة، جامعة الازهر، ص33،32.

- استحوذت عليه شركة فيسبوك عام 2012 بمليار دولار امريكي. وكشفت الشركة عن وصول عدد مستخدمي تطبيق الي اكثر من مليار مستخدم نشط شهريا.
- 6-سكايب: (Skype) هو برنامج يمكن مستخدميه من الاتصال صوتيا عبر الانترنت بشكل مجاني وقد اشترت شركة مايكروسوفت البرنامج بمبلغ 8.5 مليار دولار عام 2008.
- 7-سناپ شات : (snapchat) هو موقع اجتماعي يتيح لمستخدمه ارسال واستقبال الصور ومقاطع الفيديو التي تختفي في مدة قصيرة وقد تأسس عام 2011.
- 8-فليكر: (flicker) و هو موقع لمشاركة الصور و حفظها و تنظيمها كما انه موقع لهواة التصوير على الانترنت و يتيح خدمة التعليق على الصور، و تم اطلاقه للمرة الاولى عام 2004 م.
- 9-لينكدان: (linkedin) وهو موقع متخصص في قطاع الاعمال و الشركات حيث يتيح للأشخاص عرض سيرتهم الذاتية المفصلة وتستطيع الشركات البحث عنهم عبر كلمات مفتاحية.
- 10-الهاتف المحمول (النقال، الجوال).
- 11-البريد الالكتروني: (E_mail)وهو اسلوب لتبادل الرسائل ارسالا و استقبالا عبر شبكة الانترنت¹.

المطلب الخامس : مميزات مواقع التواصل الاجتماعي.

التغيرات الحالية التي تعيشها تكنولوجيا الاعلام هي التغيرات الرئيسية الرابعة من نوعها في العصر الحديث وذلك عقب اختراع الطباعة ، وبشكل رئيس الطباعة البخارية السريعة التي جعلت توزيع الصحف والمجلات والكتب للعموم حقيقة واقعة 1833 ومن بعدها اختراع الراديو 1920م، ثم التليفزيون 1939م. أما التغير الذي نشهده اليوم فإنه يعتمد على استخدام الكمبيوتر في التسلية وفي إنتاج وتخزين وتوزيع المعلومات، هذه الخاصية -وهي عملية توفير مصادر المعلومات والتسلية لعموم الناس بشكل ميسر وبأسعار منخفضة- هي في الواقع خاصية مشتركة بين العالمين: القديم، والجديد، والفرق هو أن العالم

¹- عبد التواب محمد عثمان، نفس المرجع، ص35،34.

الجديد قادر على إضافة خاصية جديدة التي يوفرها العالم القديم، وهي التفاعل *interactivity* فيعرف بأنه قدرة وسيلة الاتصال الجديدة ، على الاستجابة لحديث المستخدم تماما كما يحدث في عملية المحادثة بين شخصين وقد اضافت هذه الخاصية بعدا جديدا وهاما لأنماط وسائل الاعلام الجماهيري الحالية والتي تتكون في العادة من منتجات ذات اتجاه واحد يتم ارسالها من مصدر مركزي مثل: الصحيفة او قناة التلفزيون او الراديو الى المستهلك مع امكانية اختيار مصادر المعلومات والتسلية التي يريدتها متى ارادها وبشكل الذي يريده.

وفي السابق كانت قدرة المستخدمين على التفاعل تختصر على دائرة رجع صدى للمحتوى المنشور على المواقع الالكترونية عبر اضافة التعليقات والتدوين الملاحظات على السجلات الزوار مثلا ثم انتقلت العلاقة بعد ذلك الى التحرر نسبيا مع وجود المنتديات ومجموعات الاخبار والقوائم البريدية غير انها لم تتيح للجمهور حرية الممارسة الاعلامية المطلقة والتي لم تتوافر لهم إلا بعد ظهور المدونات ومتابعتها بعد ذلك من ظهور لشبكات التواصل الاجتماعي ومواقع الفيديو التشاركية : كاليوتيوب، والموسوعات الحرة مثل: ويكيبيديا، وهذه المواقع تمثل العناصر الانتقال الى مرحلة ما بعد تفاعلية.

وتعتبر هذه المرحلة انقلابا على نموذج الاتصال التقليدي حيث اصبح بمقدور الفرد العادي اقبال رسالته الى من يريد في الوقت الذي يريد بطريقة متعددة الاتجاهات وليس من اعلى الى اسفل فقط وفق النموذج الاتصال القديم¹.

ان كثيرا من الابحاث التي تدرس انماط سلوك مستخدمي وسائل الاعلام الجماهير القديمة توضح ان معظم اولئك المستخدمين لا يلقون انتباها كبيرا لوسائل الاعلام التي يشاهدونها او يسمعونها او يقرؤونها كما انهم لا يتعلمون الكثير منها وفي واقع الامر فإنهم يكتفون بجعل تلك الوسائل تمر مرورا

¹- مركز المحتسب للاستشارات، دور مواقع التواصل الاجتماعي في الاحتساب تويتر نمودجا، ط1، دار المحتسب للنشر و التوزيع ، 1438، ص23، 22.

سطحياً عليهم دون تركيز منهم لفحواها فمشاهدو التلفزيون مثلاً قد يقضون ساعات في متابعة برامج التلفزيون ولكنها غالباً ما تكون متابعة سلبية (passive)؛ بحيث لو سألتهم بعد ساعات بسيطة عن فحوى ما شهدوه فإن قليلاً منهم سيتذكر ذلك لكن تكنولوجيا الإعلام الجديد غيرت أنماط السلوك الخاصة بوسائل الاتصال من حيث تطلبها لدرجة عالية من الانتباه فالمستخدم يجب أن يقوم بعمل (active) يختار فيه المحتوى الذي يريد الحصول عليه وبذلك يكون الإعلام الجديد قد غير العادات القديمة بتحقيقه لدرجة عالية من التفاعل بين المستخدم والوسيلة.

خاصية أخرى هامة لتكنولوجيا الإعلام الجديد : أنها جعلت من حرية الإعلام حقيقة لا مفر منها فالشبكة العنكبوتية العالمية جعلت بإمكان أي شخص لديه ارتباط بالإنترنت أن يصبح ناشراً وأن يوصل رسالته إلى جميع أنحاء العالم بتكلفة لا تذكر.

هناك أيضاً على الإنترنت عشرات الآلاف من مجموعات الأخبار التي يمكن لمستخدميها مناقشة أي موضوع يخطر على بالهم مع عدد غير محدود من المستخدمين الآخرين في أنحاء متفرقة من العالم. اسهم الإعلام الجديد أيضاً في تفتيت جماهير وسائل الإعلام (media fragmentation)، ويقصد بذلك زيادة و تعدد الخيارات أمام مستهلكي وسائل الإعلام والذين أصبح وقتهم موزعاً بين العديد من الوسائل، مثل: المواقع الإلكترونية، وشبكة التواصل الاجتماعية، والهواتف الذكية، وألعاب الفيديو الإلكترونية، بجانب الوسائل التقليدية من صحف، وإذاعة، والتلفزيون¹.

المطلب السادس: دوافع استخدام مواقع التواصل الاجتماعي.

هناك العديد من الدوافع التي تدفع الأفراد لاستخدام مواقع التواصل الاجتماعي وتباين تلك الدوافع من حيث الأهداف والأسباب سنوضحها كما يلي:

¹- مركز المحاسب للاستشارات، نفس المرجع، ص 24، 25.

1- بعد المسافات بين الاهل والأقارب : ادى بعد المسافة بين الاهل والأقارب واضطرار البعض منهم للسفر لدواعي العمل او علاج او التعليم الى محاولة البحث على طريقة للتواصل مع ذويهم وكان ذلك سببا هاما للجوء الى استعمال مواقع التواصل الاجتماعي.

2- المشكلات الاسرية : يلجا الكثير من الافراد الى استخدام مواقع التواصل الاجتماعي كهروب من المشكلات الاسرية التي تحدث داخل المنزل فيلجا الفرد الى البحث عن اصدقاء افتراضيين كحل لشغل تفكيره وتجنب هذه المشاكل.

3- عدم وجود فرص للعمل : يلجا الكثير من الشباب الى مواقع التواصل الاجتماعي كنتيجة للبطالة وعدم توفر فرص عمل يفرغ فيها الشباب طاقته وقدرته على العطاء والانجاز فيتجه الى مواقع التواصل الاجتماعي للهروب من ذلك الواقع المرير.

4- اوقات الفراغ : يقوم البعض بملء وقت الفراغ عن طريق التهاور مع بعض الاصدقاء والتكوين صداقات جديدة في محاوله منهم للقضاء على الشعور بالملل ورغبه في التجديد وخلق جو اجتماعي وراء شاشات الكمبيوتر.

كما جاءت العديد في توظيف مواقع التواصل الاجتماعي في التعليم كل هذه الدوافع وغيرها تتابع الاحداث في البلدان كانت سببا في انتشار هذه المواقع وزيادة متابعيها¹.

المطلب السابع : سلبيات وإيجابيات مواقع التواصل.

*** سلبيات :**

رغم الفوائد المتعددة للتعامل مع مواقع التواصل إلا ان السلبيات والأضرار الناتجة عنها أصبحت أكثر انتشارا، واعم شيوعا، ومنها:

¹- امانى محمد المصري، مواقع التواصل الاجتماعي ودورها في تحسين العملية التعليمية، (المجلة الدولية لنشر الدراسات العلمية)، المجلد الثاني، العدد الثاني، البحث الاول، 2018، ص 4 .

- تضييع الوقت : حيث ادى انتشار هذه المواقع الى الجلوس مستخدمها اوقات طويلة امام الاجهزة الحاسوبية والهواتف وقد اعترف الكثير من الفئات انها تقضي اكثر من ست ساعات يوميا امام هذه المواقع .
- العزل الاجتماعي والشعور بالانطواء وظهور حالة الانسحاب من المجتمع .
- ضياع الهوية :حيث يتأثر المستخدمون بالفضاء الالكتروني الذي تضيع معه الخصوصية الثقافية الخاصة بالأمة.
- انتشار الكذب والانتحال لعدم وجود ضوابط فعالة للتأكد من مستخدمي كثير من المواقع .
- سهوله بث الدعوات الهدامة، والأفكار المنحرفة، والآراء الفاسدة، لعدم وجود رقابة حقيقية .
- انعدام الخصوصية: حيث تصبح حياة الاشخاص مباحة امام المستخدمين خاصة مع وجود البرامج التي تساعد على التجسس واختراق الخصوصيات .
- ضياع اللغة العربية : حيث ظهرت لغة كتابة خاصة بمواقع التواصل هي مزيج من اللغة العربية والانجليزية وغيرها ويطلق عليها (الفرانكو) مما يهدد بضياع اللغة العربية تماما بين الاجيال القادمة .
- سهوله نشر الشائعات والأخبار المخترقة الكاذبة، وسرعة انتشارها .
- التفكك الاسري: فقد كشف استطلاع للرأي اجراه الموقع الانجليزي (ديفورس_ اون لاين) ان ثلث حالات الطلاق التي وقعت في بريطانيا عام 2011 كانت بسبب التواصل عبر الفيسبوك .
- انتشار جرائم التزوير و الانتحال والابتزاز و تشير الدراسات الى ان التزوير من اكثر جرائم نظم المعلومات انتشارا على الاطلاق¹ .

¹- عبد التواب محمد عثمان، مرجع سبق ذكره ، ص35، 36.

* ايجابيات مواقع التواصل:

- تحسين فرص العمل للشباب : ان استخدام لشبكات التواصل الاجتماعي، فتح لهم مجالات جديدة للعمل واكسبهم مهارات التواصل والتسويق ذات عبر اهتمامهم بصفحتهم على الشبكة.
- تعزيز قنوات التواصل لقد ساهمت مواقع التواصل الاجتماعي بتقريب المجتمعات و سمحت المستخدمين بالتعارف و الحوار مع اخرين من مجتمعات وثقافات أخرى مما يكسبهم فرص اكبر بالتأقلم عند الانتقال للجامعة او العمل.
- زيادة التركيز على المهارات التقنية: ساهمت شبكات التواصل الاجتماعي بإكساب المستخدمين مهارات تقنية جديدة مثل معالجة الصور، وإنشاء ملفات الفيديو وسرعة الطباعة، ما منحهم مهارات جديدة تفيدهم في سوق العمل، اضافة الى تطوير قدراتهم على استيعاب التقنيات الجديدة .
- مصدر جديد للأخبار العاجلة والآنية: لقد اصبحت شبكات التواصل الاجتماعي من اهم مصادر الاخبار متابعة، مما اجبر كبريات الوكالات الاخبارية بالعالم لاستخدام هذه الشبكات للبقاء على التواصل مع جمهورها.
- زيادة التوعية بالقيم المجتمعية والثقافية و السياسية: ساهمت الشبكات الاجتماعية بتوعية الشباب بالمفاهيم والقيم السياسية والثقافية والمجتمعية، وقد ساهمت ايضا بالتواصل بين القيادات والشعوب بشكل مباشر، حيث اصبح غالبية الزعماء لديهم منافذ لشبكات التواصل الاجتماعي.
- زيادة فرص التعلم الذاتي: لعبت شبكات التواصل الاجتماعي دورا كبيرا بزيادة مستويات التعليم المبكر لدى الاطفال وكذلك تحسين فرص الكبار بتعلم مهارات ومعلومات جديدة بشكل ميسر.¹

¹ - مهدي مرابط ،أحالم قشي ، إناس بكوش، الترويج الاعلاني عبر مواقع التواصل الاجتماعي، دراسة تحليلية لحسابات مراد أوديعة على -الأنستغرام، الفيسبوك واليوتيوب،(مذكرة ماستر : تخصص اتصال و علاقات عامة)، قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، 2020/2019، ص57،56.

خلاصة:

مع الانتشار السريع لمواقع التواصل الاجتماعي كسرت كل الحواجز الجغرافية وجعلت من العالم قرية صغيرة جدا فمواقع التواصل الاجتماعي هي الاكثر ارتيادا في عالم الانترنت حيث ترتادها جميع الفئات حيث أصبح الجميع يتبادلون الرسائل والمحادثات ويشاركون الصور ومقاطع الفيديو وذلك بسبب سهوله استخدامها .

وهذا الى جانب وجود معارضين الذين يذكرون سلبيات التي تحملها هذه المواقع والتي يجب الانتباه اليها خاصة وسط الاجيال الحديثة لذا من ضروري ترشيد استخدامها محاولة الاستفادة منها .رغم ذلك فمواقع التواصل هذه تبقى سلاح ذو حدين ويتوقف تأثيرها على طبيعة استخدامها سلبا او ايجابا.

تمهيد:

المبحث الثاني: ماهية بيئة العمل .

المطلب الاول: مفهوم بيئة العمل.

المطلب الثاني: مكونات بيئة العمل.

المطلب الثالث: أنواع بيئة العمل.

المطلب الرابع: أبعاد بيئة العمل.

المطلب الخامس: عناصر بيئة العمل .

المطلب السادس: مداخل بيئة العمل.

خلاصة:

تمهيد:

تعتبر بيئة عمل العامل البشري من اسباب نجاح العمل الاداري للمؤسسة او فشلها، لأنه المسؤول في توفير المناخ الملائم ويؤثر بشكل كبير على كل وظائف الادارة سواء التخطيط، التنظيم، الرقابة، صنع القرار، لجعل بيئة العمل مواتية لما يلي، تعمل ادارة الاتصال والعلاقات العامة على المبادرات، اذ تشارك في اعداد استراتيجيات الاتصال الفعال والبرامج والخطط لمساعدة العمال على تحقيق مستويات ذات اداء جيد حتى تتمكن المنظمة من تحقيق اهدافها. لهذا سوف نتطرق في هذا المبحث لماهية بيئة العمل.

المبحث الثاني: ماهية بيئة العمل.

المطلب الاول: مفهوم بيئة العمل.

عند النظر إلى مفهوم بيئة العمل، سيلاحظ أي باحث بأن المفكرين وعلماء الإدارة اختلفوا في التوصل إلى مفهوم واحد لبيئة العمل، هو اختلاف توجهاتهم والمجال الذي يبحثون فيه، وانطلاقاً من هذه الحقيقة أردنا قبل أن نعرض المفهوم الذي اعتمده في هذا البحث عن بيئة العمل أن نخوض بشكل سريع في أهم المفاهيم المختلفة لبيئة العمل لبعض الباحثين والمفكرين، حتى يمكن الإلمام بشكل جيد بخلفية هذه المفاهيم وأقربها إلى المفهوم الذي سنعتمده في نطاق البحث، وفيما يلي بعض تعريفات بيئة العمل:

يستعمل مفهوم بيئة العمل في الأدب الإداري مجازياً؛ لأن كلمة البيئة بالمعنى الحرفي مصطلح جغرافي يتعلق بالبيئة وبطبيعة المناخ من حيث البرودة والدفء في الأوقات المختلفة من السنة، واستعمال هذا المفهوم في الأدب الإداري تأكيد على ضرورة النظرة للمنظمات الإدارية من منظور نظامي عضوي يرى في المنظمة الإدارية كائناً عضوياً يؤثر في البيئة المحيطة.

في مفهومها العام يقصد بالبيئة؛ ذلك الوسط والمجال المكاني الذي يعيش الإنسان ويتأثر به ويؤثر فيه، وقد يتسع هذا الوسط ليشمل منطقة كبيرة جداً، وقد يضيق فلا يتضمن سوى مساحة بسيطة لا تتعدى رقعة المنزل الذي يسكنه، فالبيئة أنها كل شيء يحيط بالإنسان. فقد أكد مؤتمر ستوكهولم عن البيئة عام 1972 هي كل ما تخبرنا به حواسنا.

ويرى علماء الاجتماع أن مفهوم البيئة لا يقف عند البعد الطبيعي فقط، بل يتضمن مجموعة من العوامل، فالبيئة هي: مجموعة العوامل الطبيعية والاجتماعية، الثقافية والسياسية والاقتصادية المحددة لقرارات الافراد.

تعريف إمري وتريست "البيئة هي مجموعة من القيود التي تحدد سلوك المنظمة أو تحقيق أهدافها".¹

وفقا لهذا التعريف فان البيئة تتطوي على مجموعة من القيود التي تتحكم في سيرورة منظمة الأعمال، وهي تحدد الملامح الأساسية وسلوكها الواجب إتباعها لضمان ديمومتها و استمراريتها و في ضوء إسهامات الصفار نجد أن بيئة العمل هي مجموعة من الخصائص التي تميز المنظمة عن غيرها من المنظمات، ولهذه الخصائص صفة من الاستقرار النسبي في بيئة عمل المنظمة، و تشكل هذه الخصائص نتيجة لفلسفة الإدارة العليا وممارستها فضلا عن النظم والسياسات الإدارية المتبعة في المنظمة.

وهي كل ما يحيط بالفرد في عمله ويؤثر في سلوكه وأدائه وميوله تجاه عمله، والمجموعة التي يعمل معها، والإدارة الي يتبعه، وتتضمن ظروف العمل المادية الإضاءة والضوضاء والنظافة ودرجة الحرارة والتهوية وحوادث العمل والرعاية الصحية وغيرها فضال عن ظروف العمل الاجتماعية ونوعية الإشراف والقدرة على الاندماج مع مجموعة العمل والشعور بالراحة النفسية والمعاملة الإنسانية.

ويقصد بها كافة الظروف السائدة داخل المنظمة وخارجها والتي لها تأثير على سلوك العاملين وتحديد اتجاهاتهم نحو العمل كما يمكن تعريفها إجرائيا بأنها المحيط والحيز الذي يشمل المشروع أو

¹- مجيد صالح عزيز ، بيئة العمل في المؤسسات الإعلامية ، ط1 ، الناشر المكتب العربي للمعارف،مصر الجديدة ، القاهرة ، 2018 ، ص 143 ، 144.

الفصل الثاني: الإطار النظري

المؤسسة بحيث تؤثر فيه وتتأثر به وتشمل طبيعة ظروف العمل ونوع القيادة الإدارية الهيكل التنظيمي المطبق والتكنولوجيا المستخدمة داخل المنظمة.¹

المطلب الثاني: مكونات بيئة العمل.

*بيئة عمل مادية: وهي كل شيء يوجد داخل غرفة الوظيفة ملموس ومادية، كالإضاءة والتهوية والنظافة وضغط العمل ومساحة الغرفة، والضجيج، وعدد ساعات العمل المحددة، و فترات الراحة لان كل هذه المحددات و العوامل المادية لها مدى كثير على طبيعة المادة الوظيفية المقدمة اخر كل شهر ربما يزيد من المستوى الوظيفي و ربما تهبط به ارض.²

*بيئة عمل نفسية ومعنوية: هي كل ما يؤثر على نفسية الموظف من علاقات اجتماعية من قبل أصحاب العمل والزملاء، حيث سوف يخلق مناخ ملائم لراحة نفسية اكبر أثناء تأدية المهام الوظيفية.

المطلب الثالث: أنواع بيئة العمل.

البيئة العامة والبيئة الخاصة: البيئة العامة هي الإطار الجغرافي الذي تعمل فيه جميع المنظمات بما فيها المنظمة المعنية وبالتالي تأثير هذه البيئة ينسحب على جميع هذه المنظمات ومن بين مكونات هذه البيئة القيم الثقافية والاجتماعية والظروف السياسية والقانونية والموارد الاقتصادية والظروف التعليمية والتكنولوجية إلى جانب التضاريس والمناخ ومشابه.

¹ نايت حمود صابرينة، دور بيئة العمل في تحسين الأداء الوظيفي ، دراسة ميدانية في المؤسسة SARL ITP بمدينة وهران ،(مذكرة ماستر: تخصص تنظيم و عمل)، قسم علم الاجتماع والانثروبولوجيا ، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية ، 2023/2022، ص20.

² منى خالد عكر، أهمية بيئة العمل في تحقيق الإبداع الوظيفي ، المجلة الدولية لنشر البحوث و الدراسات ،المجلد الاول ، اعدد الحادي عشر ،جامعة الجنان ، لبنان ،ص29.

*أما البيئة الخاصة فهي التي تعيش داخل شبكة المنظمة المتينة وتوضح علاقتها مع المنظمات والجهات الأخرى ذات التأثير المباشر على عمل المنظمة ويقع ضمن هذه البيئة المجهزون والموزعون والوكالات أو المنظمات الحكومية ذات العالقة والمنافسون الذي يجب أن تتفاعل معهم البيئة.

البيئة الخارجية والبيئة الداخلية : البيئة الخارجية هي التي تقع خارج المنظمة و تحيط بها و تؤثر فيها مثال ذلك البيئة الاقتصادية و الاجتماعية و السياسية و القانونيةإلخ.

* أما البيئة الداخلية فهي التي توجد داخل إطار المنظمة و تؤثر فيها من الداخل و تتمثل في النواحي الفنية و الإجرائية أداء الأعمال داخل المنظمة كطرق أداء العمل و التقنية المستخدمة و النظم و القوانين الخاصة بالمنظمة بما فيها الهيكل التنظيمي الرسمي و غير الرسمي و مجموعات العمل الرسمية و غير الرسمية و أنماط الاتصالات وأسلوب القيادة و نظام الأجور و الحوافز و المهارات المتوفرة و الفلسفة الإدارية.

هناك تشابه في العوامل الخارجية السائدة في البيئة المحيطة للمنظمات ألن هذه العوامل تواجه كل المنظمات و ليس منظمة واحدة فقط مثال ذلك: عند حدوث ظاهرة اقتصادية في بيئة ما كالظاهرة التضخم فإنها ستؤثر على كل المنظمات في هذه الناحية إذ نجد البيئة الداخلية مختلفة إلى حد ما من المنظمة لأخرى و هذا الاختلاف يعود إلى اختلاف أنماط القيادة و الفلسفة الإدارية المطبقة و الأنظمة و القواعد و الإجراءات المعمول بها في المنظمة.¹

¹- نايت حمود صابرينة، نفس المرجع ، ص22،21.

المطلب الرابع: أبعاد بيئة العمل.

*البعد الاقتصادي: البعد الاقتصادي ليس على مستوى الشركة أو المنظمة فقط بل على مستوى البلاد ككل ، كلما زادت كفاءة العاملين كلما ارتقى الاقتصاد في المجتمع والدول ، ويتجسد ذلك من خلال التكلفة ، عادة ما تكون جميع تكاليف العمل على حساب المنظمة نفسها كإصابات العمل والرواتب والأجور والتعويضات ، وحل مشكلات العجز المؤقت والدائم .والاقتصاد الوطني للدول يتمثل في كلما قدمت ودفعت المنظمة نفقات كبيرة على الحوادث والإصابات ، يؤثر ذلك سلبا على اقتصاد الدول لأنها تتفق معظم نفقاتها على تصحيح وعلاج وليس على عمل المنظمة الأساسي الذي سوف يقد مخرجات للمجتمع ، كافة نفقاتها سوف تذهب لإرضاء وإشباع بيئة العمل كي تكون قادرة على المزيد من العطاء .

*البعد الإنساني: حيث عندما يصاحب احد العاملين في المنظمة أو الشركة فإنه قد أعاق العملية الإخراجية بشكل عام، وأيضا اثر ذلك على حياته الشخصية فهو قد يكون أصيب بعجز لم يعد قادرا على العمل لينفق على أسرته وهذا قد يؤدي به إلى الإحباط حتى وان تعافى مستقبلا فلم يعد يريد العمل ان لم تتدخل الشركة المسؤولة عنه وتعيد أسرته أو حتى تصرف له نصف راتب ، لرفع معنوياته وتشجيعه على الشفاء بأسرع وقت ، وهكذا لن تخسر الشركة كثيرا من النفقات .

***بيئة العمل الصحية: لكي تضمن أن بيئة عمل شركتك صحية توفر ما يلي:**

- التطوير الدائم للمنظمة او الشركة بما يتواءم مع العصر خاصة في اجراء الوقاية و السلامة للموظفين .
- مراجعة العملية الإخراجية وعملية الإنتاج للتأكد أنها سليمة ولا تحدث ضرر وتفقدنا على مدار الشهر
- لتصحيح الإعطاب بشكل مستمر، للتقليل من حوادث وإصابات العمل أيضا ولزيادة الإنتاج وبشكل أسرع وبدون أي عائق .

-إذا وجدت أجهزة مريحة وآمنة أكثر من الموجودة حالياً ، يفضل أن تقوم بشرائها حتى توفر أقصى سبل الأمان والراحة للعاملين.¹

-تدريب وتأهيل العاملين والموظفين لأي مخاطر قد تحدث مستقبلاً ، وكيفية التعامل معها و إعطائهم دورات في الإسعافات الأولية ، حتى يهتم الموظفون بشكل أكبر في إتباع الوقاية وإجراءات السلامة حين استخدام الآلات والمعدات.

المطلب الخامس: عناصر بيئة العمل .

أولاً: نموذج ليكرت : يعد ليكرت من أوائل الباحثين الذين أسهموا في إرساء قواعد بيئة العمل وهو من أوائل المهتمين ببيئة العمل والمشخصين لتأثيرها على كفاءة المؤسسة وإنتاجيتها وعلى تحقيق الأهداف الاجتماعية الأخرى والذي حدد عناصر في بيئة العمل :

1. الاتصالات.

2. القرارات.

3. الحوافز.

4. التكنولوجيا.

ثانياً: نموذج جلايمر: وقد حدد جلايمر أربعة عناصر أساسية لبيئة العمل تتمثل في:

1. الهيكل التنظيمي.

2. درجة تعقد التنظيم.

¹- منى خالد عكر، نفس المرجع، ص 30 ، ص 31 .

3. اتجاهات الأهداف.

4. نمط القيادة.¹

ثالثاً: نموذج ستيرز : من بين الباحثين الذين اهتم بدراسة عناصر بيئة العمل و له نموذج واقعي هو الأكثر شيوعاً و استخداماً في الدراسات والبحوث التطبيقية في مجال بيئة العمل هو نموذج ستيرز ، إذ أنه يرى أن عناصر بيئة العمل تتكون من أربعة أبعاد رئيسية يمكن توضيحها كما يلي :

1. السياسات و الممارسات الادارية :ويتضمن هذا البعد النمط القيادي السائد و سلوك الادارة و ازاء العاملين و ذلك فيما يتفق بوضوح القواعد و الاجراءات و تطبيقها و مدى مشاركة العاملين في ذلك ، كما يتضمن سياسة الادارة في الاختيار والتدريب.

2. الهيكل التنظيمي: ويتضمن هذا البعد درجة المركزية، نطاق الإشراف، حجم المنظمة، عدد المستويات التنظيمية، وموقع الفرد في الهيكل التنظيمي.

3. تكنولوجيا العمل: ويشير هذا البعد إلى مدى التجدد والتغير في التكنولوجيا المستخدمة في أداء العمل، وما قد يضعه ذلك من تسهيلات في تنفيذ العمل والإبداع فيه.

4. البيئة الخارجية: و يتضمن هذا البعد عناصر البيئة المحيطة بالتنظيم و المؤثرة فيها، بما في ذلك العوامل الاقتصادية والعوامل السياسية، والعوامل الاجتماعية.²

¹- مجيد صالح عزيز، نفس المرجع، ص 152 .

²- مجيد صالح عزيز، نفس المرجع، ص 153.

المطلب السادس: مداخل بيئة العمل.

*المدخل الاول :

يقضي الموظف ثلث عمره في العمل : لو احتسبنا عدد الساعات التي يقضيها الشخص في عمله مقارنةً بعدد الساعات التي يقضيها في منزله -بعد استبعاد ساعات النوم- لوجدنا أن الشخص يقضي وقتاً في العمل أكثر من المنزل) والحديث عن الشخص المواظب والمداوم على عمله وليس كثير الغياب) إذا أنت تقضي ثلث عمرك في العمل؛ فلماذا لا يكون مكان العمل ممتعاً ؟ و مالذي يمنع من جعل مكان العمل بيئة عمل ممتعة، وهذا بلاشك هو دور المسؤول بشكل أساسي¹.

*المدخل الثاني:

نربط دائماً بين المتعة والأمور الخاطئة : دائماً ما نربط بين المتعة والأمور الخاطئة على سبيل المثال عندما نضحك نقول: (الله يكفيننا شر هالضحكة!) ، لدينا قناعة بأن المتعة مرتبطة بالخطأ والذنب وبأشياء سلبية!! مثال هناك قناعة بأن: المتعة بالتغيب و المتعة بالخمول!

الشخص الذي لا يعمل ويتغيب كثيراً عن عمله، وهو غير مرتب وغير منضبط في عمله نقول عنه بأنه شخص مبسوط! لماذا؟

لأنه لا يعمل ولا يحضر الدوام ويكثر النوم ، فهذه هي نظرتنا الخاطئة للمتعة، بينما في الواقع يمكن أن تكون المتعة في:

1-العمل؛ لكن الذي تحب!! فإذا أحببت عمالك و مكان عمالك فستجد فيه متعة مطلقة أكثر بكثير من متعة الخامل الذي لا ينجز عمله.

¹- خالد الراجحي، بيئة عمل ممتعة، ط 1، دار وجوه للنشر و التوزيع، المملكة العربية السعودية، الرياض، 2014، 10.

2- ويمكن أيضاً أن تكون المتعة في العمل.. لكن الذي تجد فيه الاحترام والتقدير، والذي تجد فيه مديراً يقدرك ويحترمك.

المدخل الثالث:

الإدارة بالحب: ولا يعني ذلك الحب الذي يدمر الموظف وبعدها العمل، بل الحب المحفز لتفوق الموظف و تحقيق والنجاح بالعمل. ان نظرتنا للحب نظرة سلبية وأن الحب يدمر!! بينما العمل في مكان أشعر بحب زملائي ومديري ومن حولي، فإني سأعطي أكثر ويصبح لدي رغبة في العمل بشكل أكبر، ولا يمنع كونك مديراً أو مشرفاً أو مسؤولاً، أن تُشعر من حولك أنك تحبهم وتحترمهم وتقدرهم.

إن هذا الشعور أهم بكثير من جميع الجوانب المادية في بيئة العمل وهذا لا يقلل من شأن الجوانب المادية ولكن تبقى جوانب المشاعر أهم.¹

¹- خالد الراجحي ، نفس المرجع ، ص14،12.

خلاصة:

بينت الدراسات والأبحاث العلمية مدى أهمية بيئة العمل بالنسبة للموظفين والعاملين داخل المؤسسة الوظيفية وعلى زيادة الإنتاج وتطوير الإبداع الوظيفي في العمل لتحقيق أهداف المؤسسة. وهناك أيضا العديد من المداخل والعناصر لبيئة عمل جيدة سواء كان ذلك في صياغة الاستراتيجيات أو الخطط، أو ابتكار الأساليب والأنظمة أو تنظيم مهارات وقدرات القوى العاملة.

وتم في هذا الفصل التعرف على اهم مكونات بيئة العمل المادية والمعنوية، وانواعها وعناصرها، وكذا معرفة اهم المداخل لبيئة العمل وابعادها المختلفة، حيث تساهم في تحسين جودة العمل، لكونها تلعب دورا هاما في انجاح وتطوير اي منظمة.

الفصل الثالث:

الإطار التطبيقي للدراسة

الفصل الثالث : الاطار التطبيقي للدراسة

المطلب الاول: التعريف بوكالة النجاح للسياحة و الاسفار بالبويرة

المطلب الثاني: عرض البيانات و تحليلها

المطلب الثالث: عرض نتائج الدراسة

المطلب الاول: التعريف بوكالة النجاح للسياحة و الاسفار بالبويرة:

نجاح ترافل اجنسي هي وكالة للسفر و السياحة تأسست سنة 2017، تقدم تجارب سفر لا تنسى حول العالم مقرها حي الحاج مرزوق البويرة ، وتنتشر وكالاتها في كامل التراب الوطني ، وتوفر مجموعة متنوعة من الخدمات كتنظيم رحلات دراسية و لغوية، واكتشاف المعالم و المواقع، والتخييم العائلي، كما تقدم ايضا افضل الاسعار على مدار العام بالإضافة الى خدمة عالية الجودة¹ .

المطلب الثاني: عرض البيانات و تحليلها :

المحور الاول : البيانات الشخصية

الجدول (01) يسجل توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس

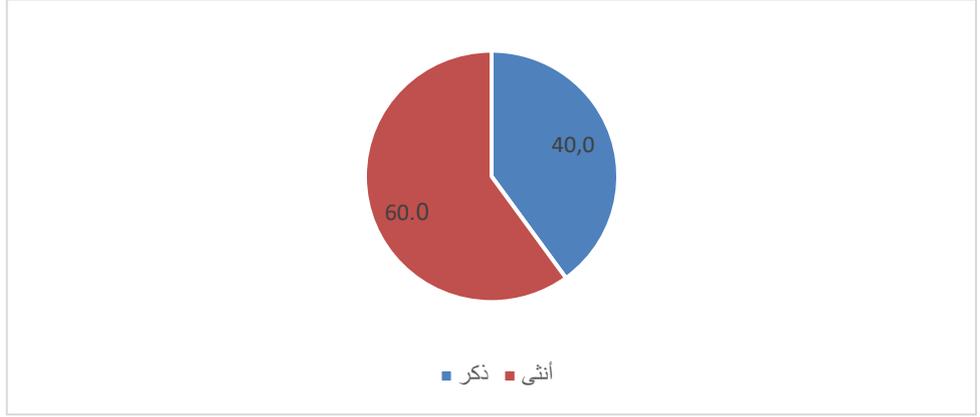
الجنس	التكرار	النسبة %
انثى	9	60.0%
ذكر	6	40.0%
المجموع	15	100%

يسجل الجدول رقم (01) و الشكل (01) ان اغلبية المبحوثين هم اناث اذ فاقت نسبة الذكور حيث بلغت نسبة 60% بينما بلغت نسبة الذكور 40%.

ويمكن تفسير هذه النتيجة بكون فئة الاناث هم اكثر استحوادا على مناصب الشغل من فئة الذكور، وعليه فان نسبة الاناث اكثر تواجدا في البيئة العملية مقارنة بنسبة الذكور.

ومنه نستنتج ان نسبة الاناث تفوق على نسبة الذكور في البيئة العملية.

¹ تونس اوجوبار، مونة شيبان، مسؤول النجاح، مقابلة أجريت يوم: 8-06-2024 بمكتبه على الساعة 11.00.



الشكل رقم (01) يسجل توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس

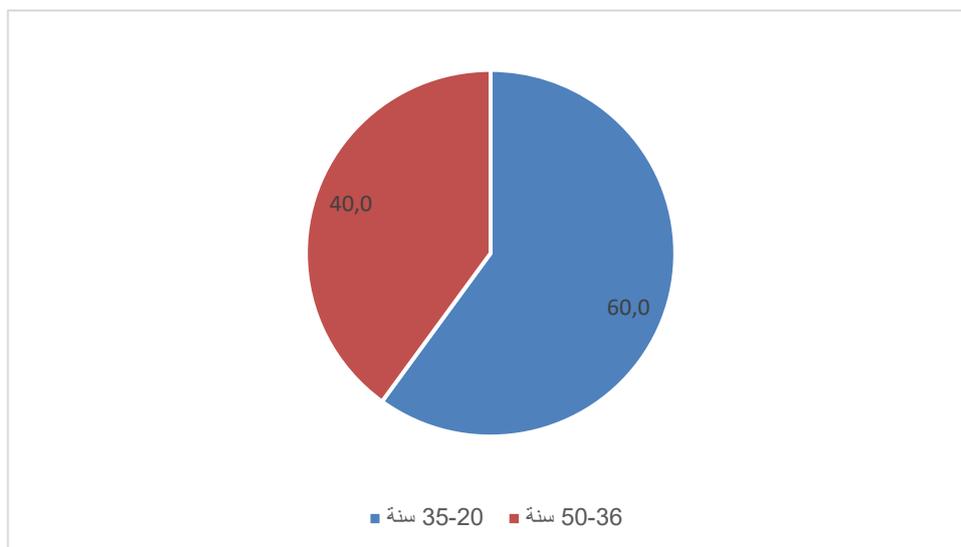
الجدول رقم (02) يبين توزيع افراد العينة حسب السن

السن	التكرار	النسبة %
20-35 سنة	9	60.0%
36-50 سنة	6	40.0%
المجموع	15	100%

تشير معطيات الجدول و الشكل رقم (02) ان الفئة الغالبة من مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي في وكالة النجاح للسياحة و الاسفار هي التي تتراوح اعمارهم بين 20 الى 35 سنة بلغت نسبة 60%. ثم تليها الفئة التي تتراوح اعمارهم بين 36 الى 50 سنة بنسبة 40%.

وفقا للمعطيات يمكننا التفسير ان هذا التوزيع يعتبر طبيعي باعتبار ان الفئة العمرية 20-35 سنة من افراد العينة هم الاكثر وعيا واستخداما لمواقع التواصل الاجتماعي.

نستنتج ان الفئة العمرية الغالبة في افراد العينة هي الفئة التي تتراوح اعمارهم من 20 الى 35 سنة .



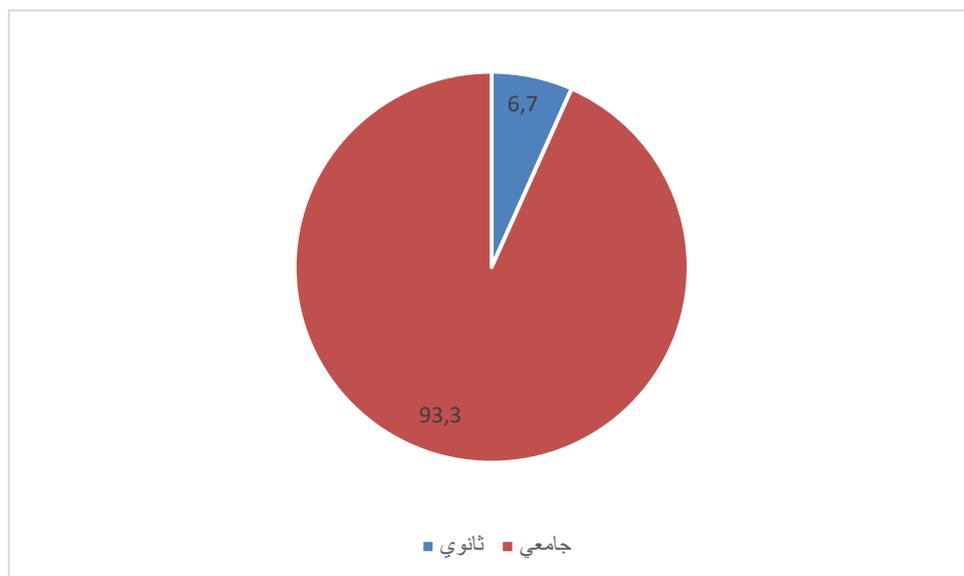
الشكل رقم (02) يبين توزيع افراد العينة حسب السن

الجدول رقم (03) يمثل توزيع المبحوثين حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة %
ثانوي	1	6.7%
جامعي	14	93.3%
المجموع	15	100%

من خلال الجدول رقم (03) نسجل ان اغلب افراد العينة هم الجامعيين بنسبة عالية قدرت ب 93.3% ،ثم يليها الثانوي بنسبة ضعيفة قدرت ب 6.7%.

ويمكن تفسير نتائج الجدول ان المستوى الجامعي احتل المرتبة الاولى و بنسبة عالية نظرا لمكانة و اهمية هذا المستوى في البيئة العملية ، ونستنتج ان فرص العمل متاحة لخريجي الجامعات. نستنتج من البيانات ان اغلب افراد العينة هم الجامعيين بصفة كبيرة.



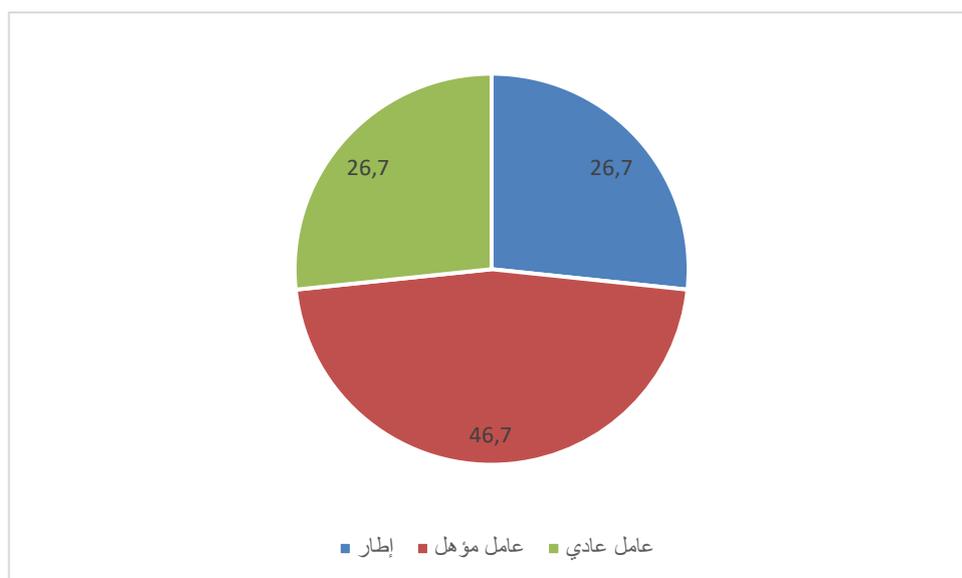
الشكل رقم (03) يمثل توزيع الباحثين حسب المؤهل العلمي

الجدول رقم (04) يبين توزيع الباحثين حسب المسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي	التكرار	النسبة %
إطار	4	26.7%
عامل مؤهل	7	46.7%
عامل عادي	4	26.7%
المجموع	15	100.0%

نلاحظ من خلال الجدول رقم (04) ان اغلب الباحثين هم عمال مؤهلين قدرت نسبتهم ب 46.7%، في حين ان افراد العينة الذين يتمثلون في اطار و عامل مؤهل لهم نفس المرتبة اذ قدرت نسبتهم ب 26.7%.

نستنتج من خلال المعطيات ان اغلب الباحثين في اطار المسمى الوظيفي الذين يملكون نسبة عالية هم العمال المؤهلين.

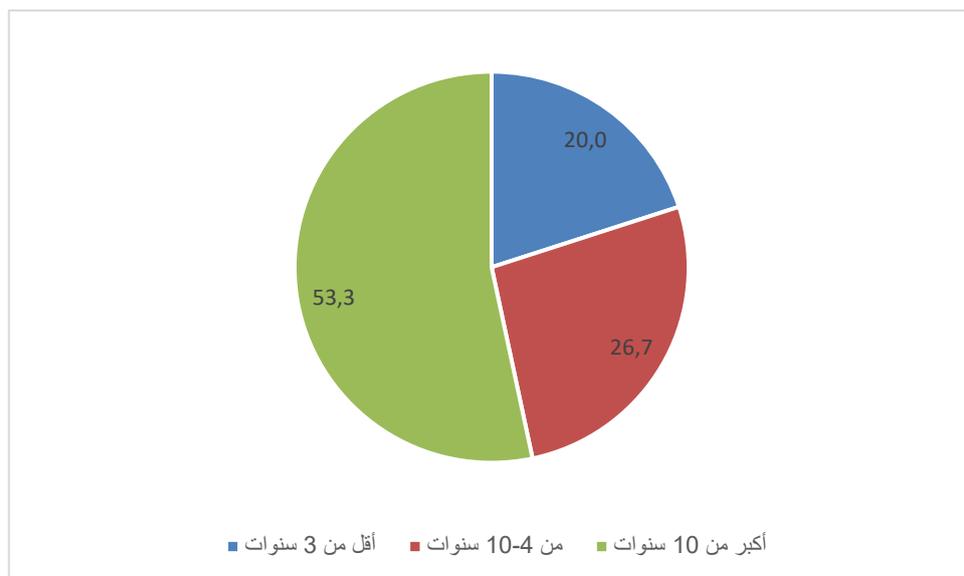


الشكل رقم(04) يبين توزيع المبحوثين حسب المسمى الوظيفي

الجدول رقم(05) يمثل توزيع افراد العينة وفق الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة %
أقل من 3 سنوات	3	20.0%
من 4-10 سنوات	4	26.7%
أكثر من 10 سنوات	8	53.3%
المجموع	15	100.0%

اتضح من الجدول رقم(05) ان معظم افراد العينة الذين يمتلكون نسبة عالية فيما يتعلق بالخبرة المهنية هم اكثر من 10 سنوات بنسبة 53.3%، ثم تليها في المرتبة الثانية عمال لهم خبرة من 4 الى 10 سنوات بنسبة 26.7%، و اخيرا هم الذين يملكون خبرة أقل من 3 سنوات بنسبة 20.0% .
 نلاحظ ان اغلبية افراد العينة لهم الاقدمية في العمل .
 من خلال المعطيات يمكن الاستنتاج ان اغلب افراد العينة يملكون خبرة مهنية مديدة، واغليبتهم يتفاعلون مع هذه المواقع .



الشكل رقم (05) يمثل توزيع افراد العينة وفق الخبرة المهنية

المحور الثاني : مدى استخدام عمال وكالة النجاح للسياحة و الاسفار لولاية البويرة لمواقع التواصل الاجتماعي

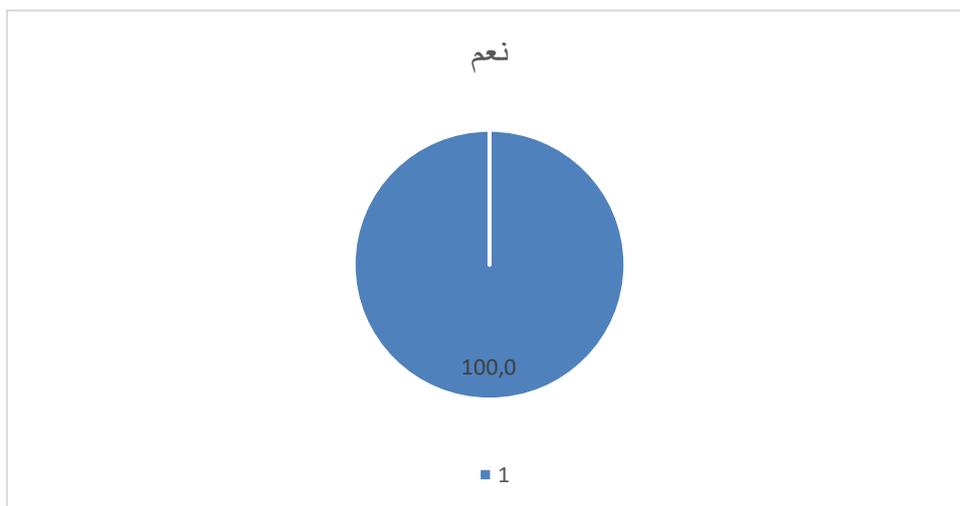
الجدول رقم(06) يوضح مدى استخدام المبحوثين لمواقع التواصل الاجتماعي

هل تستخدم مواقع التواصل الاجتماعي ؟	التكرار	النسبة %
نعم	15	%100.0

تشير معطيات الجدول و الشكل رقم (06) استخدام المبحوثين لمواقع التواصل الاجتماعي، حيث بلغت نسبة كاملة 100.0%.

معظم المبحوثين يستخدمون مواقع التواصل الاجتماعي .

نستنتج ان المبحوثين يعطون اهمية كبيرة لمواقع التواصل الاجتماعي، ويعود سبب ارتفاع استخدام هذه المواقع لمميزاتها وأهمية الدور الذي تلعبه في البيئة العملية .



الشكل رقم (06) يوضح مدى استخدام المبحوثين لمواقع التواصل الاجتماعي

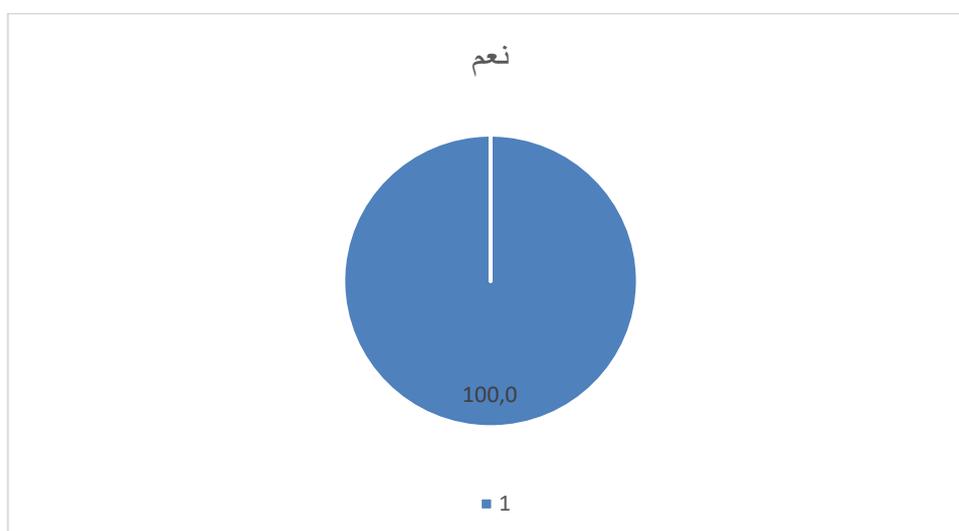
الجدول رقم (07) يبين امتلاك المبحوثين لحساب على مواقع التواصل الاجتماعي

النسبة %	التكرار	هل لديك حساب على مواقع التواصل الاجتماعي ؟
100.0%	15	نعم

نلاحظ من خلال بيانات الجدول رقم (07) امتلاك المبحوثين لحساب في مواقع التواصل الاجتماعي، اذ بلغت نسبة كاملة 100.0%.

ويمكن تفسير النتيجة ان غالبية المبحوثين يملكون حساب على مواقع التواصل الاجتماعي.

نستنتج ان المبحوثين يستخدمون مواقع التواصل الاجتماعي و كلهم يملكون حساب فيها بسبب اهتمامهم الكبير لهذه المواقع .



الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

الشكل رقم (07) يبين امتلاك المبحوثين لحساب على مواقع التواصل الاجتماعي

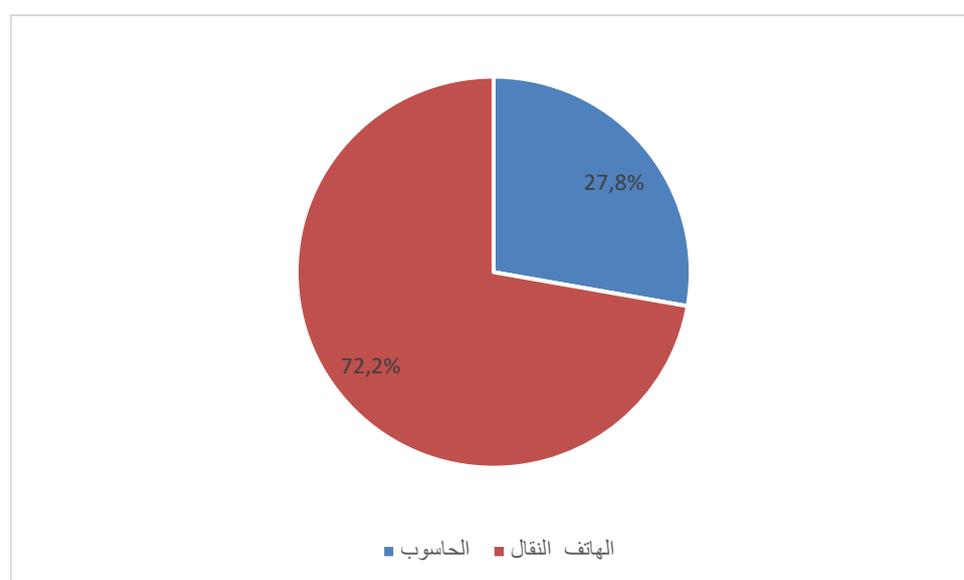
الجدول رقم (08) يوضح الاجهزة التي يستخدمها المبحوثين اثناء تصفهم لمواقع التواصل الاجتماعي

النسبة من المشاهدات	الإجابات			
	النسبة %	التكرار		
33,3%	27.8%	5	الحاسوب	ما هي الوسيلة التي تستخدمها عند تصفحك لمواقع التواصل الاجتماعي
86,7%	72,2%	13	الهاتف النقال	
120,0%	100,0%	18	المجموع	

من خلال الجدول رقم (08) نخلص ان أغلب المبحوثين يستخدمون الهاتف النقال بنسبة 72.2% وهو ما يعادل 13 من العدد الاجمالي لأفراد العينة، تليها الفئة التي يستخدمون الحاسوب بنسبة 27.8% وهو ما يعادل 5 من العدد الاجمالي للمبحوثين.

تفسر نتائج الجدول ان أغلبية أفراد العينة يستخدمون الهاتف النقال لفعاليتها وكونه سهل وسريع عند تصفهم لمواقع التواصل الاجتماعي اكثر من الوسائل الاخرى .

وعليه نستنتج ان اغلبية المبحوثين يستخدمون الهاتف النقال اكثر من الوسائل الاخرى .



الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

الشكل رقم (08) يوضح الاجهزة التي يستخدمها المبحوثين اثناء تصفهم لمواقع التواصل الاجتماعي

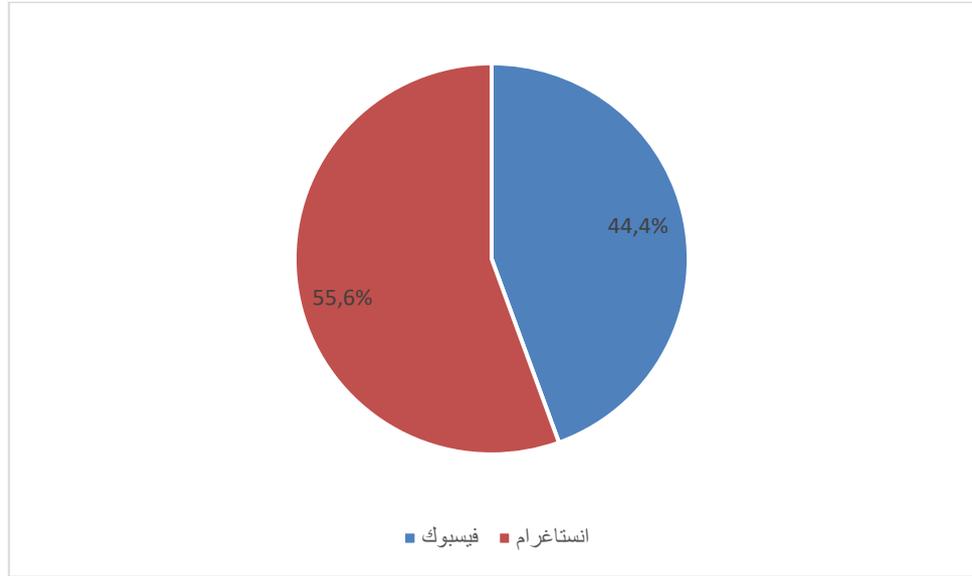
الجدول رقم (09) يبين اكثر مواقع التواصل الاجتماعي التي يستخدمها افراد العينة

النسبة من المشاهدات	الإجابات			
	النسبة	التكرار		
57,1%	44,4%	8	فيسبوك	ما هي أكثر مواقع التواصل الاجتماعي التي تستخدمها
71,4%	55,6%	10	انستغرام	
128,6%	100,0%	18		المجموع

من خلال الجدول والشكل رقم(09) نسل ان أغلبية المبحوثين يفضلون استعمال الانستغرام بنسبة 55.6% ويأتي الفيسبوك في المرتبة الثانية بنسبة 44.4%.

ومن خلال هذه المعطيات نفسر أن أفراد العينة يستخدمون الانستغرام بقوة وذلك لكونه الموقع الاكثر استعمالا وروجا في الآونة الأخيرة .

وعليه نستنتج ان غالبية المبحوثين يستخدمون الانستغرام .



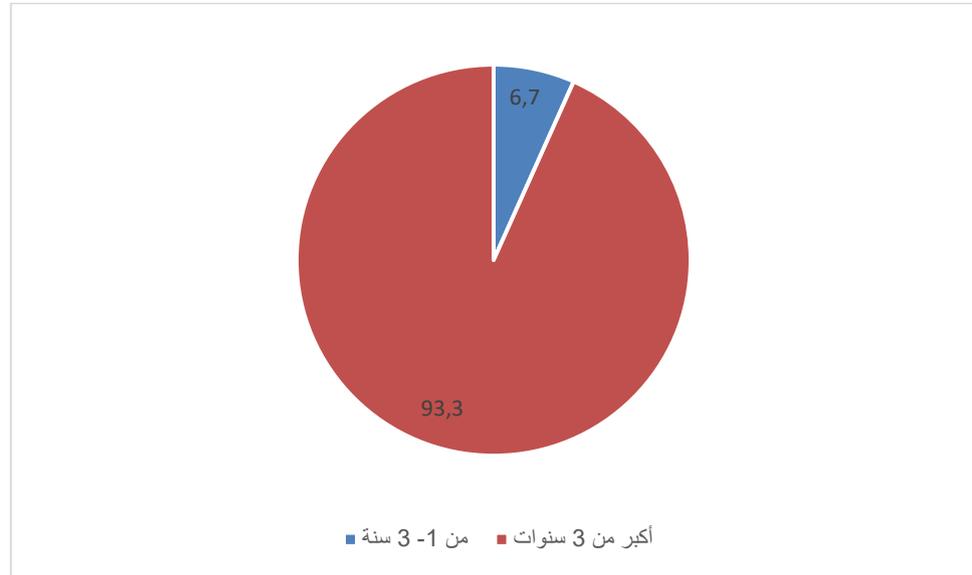
الشكل رقم (09) يبين اكثر مواقع التواصل الاجتماعي التي يستخدمها افراد العينة

الجدول رقم (10) يظهر الفترة التي بدا فيها العمال في استخدام مواقع التواصل الاجتماعي

النسبة %	التكرار	منذ متى و انت تستخدم مواقع التواصل الاجتماعي ؟
6.7%	1	من سنة الى 3 سنوات
93.3%	14	أكثر من 3 سنوات
100.0%	15	المجموع

تشير بيانات الجدول رقم (10) ان اغلب افراد العينة يستخدمون مواقع التواصل الاجتماعي لأكثر من ثلاث سنوات بنسبة 93.3%، تليها الفئة التي تستعمل مواقع التواصل الاجتماعي من سنة الى 3 سنوات بنسبة ضئيلة جدا وهي 6.7%.

يمكن تفسير معطيات الجدول ان ارتفاع استخدام مواقع التواصل الاجتماعي من طرف افراد العينة يعود للدور الكبير الذي تلعبه الانترنت في البيئة العملية ولا بد من مواكبة التطورات لاشباع حاجات المبحوثين. نستنتج من معطيات الجدول ان اغلبية افراد العينة يستخدمون مواقع التواصل الاجتماعي منذ اكثر من 3 سنوات وهي فترة زمنية طويلة، وهذا ما يشير الى وجود الولاء لهذه المواقع .



الشكل رقم(10) يظهر الفترة التي بدا فيها العمال في استخدام مواقع التواصل الاجتماعي

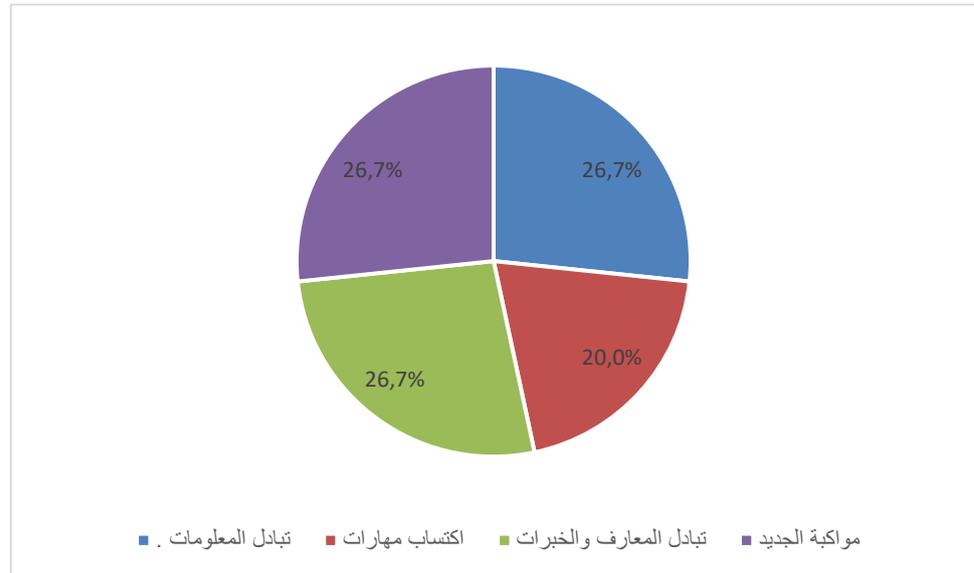
الجدول رقم (11) يوضح كيف يستفيد المبحوثين من مواقع التواصل الاجتماعي

النسبة من المشاهدات	الإجابات			
	النسبة	التكرار		
80,0%	26,7%	12	تبادل المعلومات	كيف تستفيد من مواقع التواصل الاجتماعي
60,0%	20,0%	9	اكتساب مهارات	
80,0%	26,7%	12	تبادل المعارف والخبرات	
80,0%	26,7%	12	مواكبة الجديد	
300,0%	100,0%	45	المجموع	

نسجل من خلال الجدول رقم (11) ان المبحوثين يستعملون مواقع التواصل الاجتماعي لعدة أسباب تبادل المعارف والخبرات، وتبادل المعلومات، ومواكبة الجديد بنسبة متساوية وهي 26.7%، ثم تأتي أدنى نسبة ب 20.0% وهي إكتساب المهارات.

نفسر من خلال معطيات الجدول ان اغلبية افراد العينة يفضلون الاستفادة من مواقع التواصل الاجتماعي عن طريق تبادل المعلومات و المعارف و الخبرات وكذلك مواكبة الجديد .

نستنتج من المعطيات ان معظم افراد العينة يستفيدون من مواقع التواصل الاجتماعي في تبادل المعارف والخبرات و المعلومات و مواكبة كل ما هو جديد، وهذا يعود لرغبتهم في زيادة المعرفة وتنمية الوعي .



الشكل رقم (11) يوضح كيف يستفيد المبحوثين من مواقع التواصل الاجتماعي

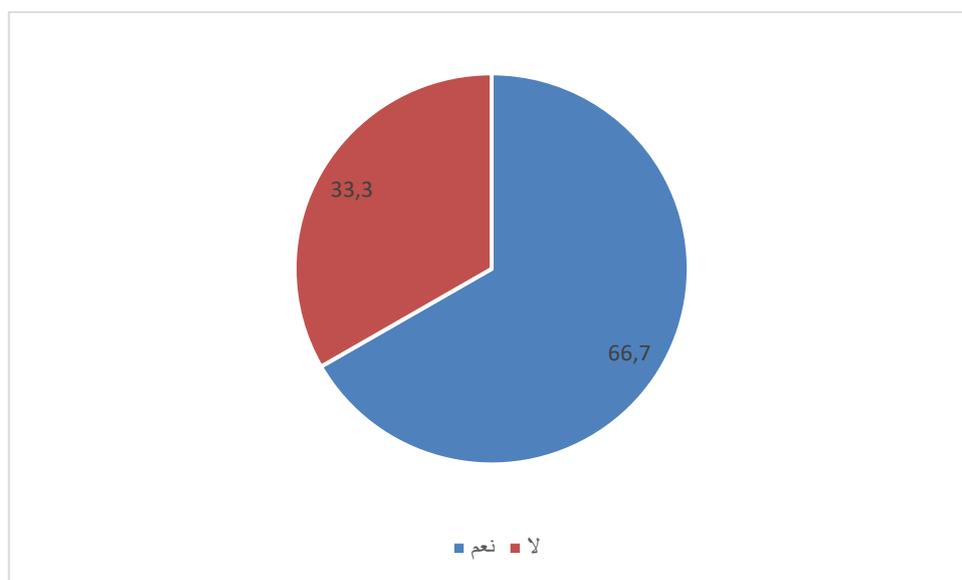
الجدول رقم (12) يمثل ضرورة استخدام مواقع التواصل الاجتماعي من طرف العمال

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

النسبة %	التكرار	هل تعتبر مواقع التواصل الاجتماعي ضرورية ؟
66.7%	10	نعم
33.3%	5	لا
100.0%	15	المجموع

يسجل الجدول رقم (12) ان اغلب المبحوثين يؤيدون استخدام مواقع التواصل الاجتماعي اذ تقدر نسبتهم ب66.7%، الا ان هناك نسبة 33.3% من لاحظوا ان مواقع التواصل الاجتماعي ليست ضرورية في البيئة العملية .

يمكننا الاستنتاج ان اغلبية افراد العينة يؤكدون على ضرورة استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في بيئة عملهم، و يولون اهتماما كبيرا لهذه المواقع لتمتعها بالعديد من المميزات ، مثل سهولة و سرعة نقل المعلومات .



الشكل رقم (12) يمثل ضرورة استخدام مواقع التواصل الاجتماعي من طرف العمال

الجدول رقم (13) يظهر الفترة الزمنية التي يمضيها افراد العينة عند تصفح مواقع التواصل

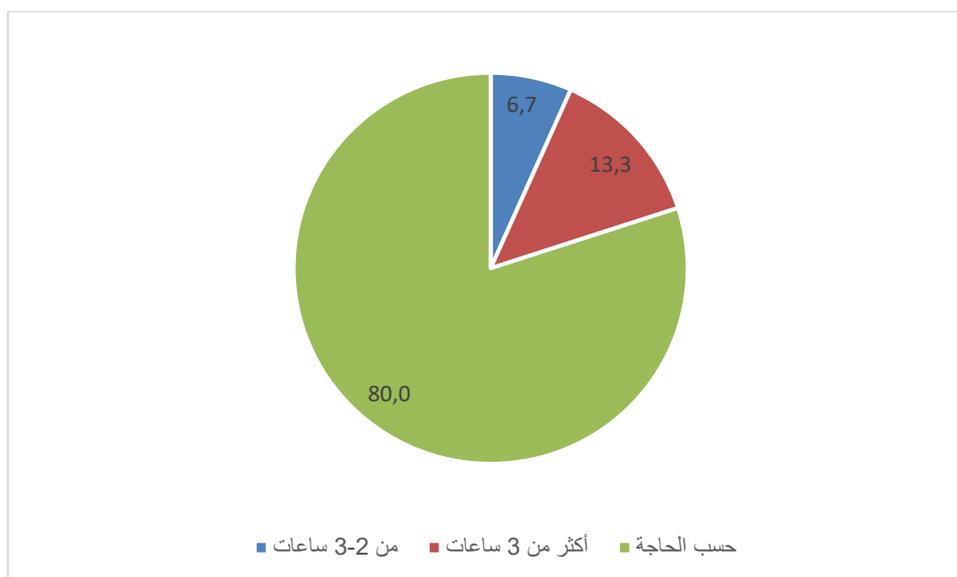
الاجتماعي اثناء عملهم

النسبة %	التكرار	كم تستغرق من الوقت أثناء تصفحك لمواقع التواصل الاجتماعي اثناء عملك ؟

من 2 الى 3 ساعات	1	6.7%
أكثر من 3 ساعات	2	13.3%
حسب الحاجة	12	80.0%
المجموع	15	100.0%

تشير البيانات المبينة في الجدول رقم (13) ان اغلب افراد العينة يتصفحون مواقع التواصل الاجتماعي اثناء عملهم حسب الحاجة بنسبة 80.0% وهو ما يعادل 12 من العدد الاجمالي لأفراد العينة ، ثم يليها العمال الذي يمضون اكثر من ثلاث ساعات بنسبة 13.3% وهو ما يعادل 02 من العدد الاجمالي لأفراد العينة، وأخيرا التي يقضي افرادها من 2 الى 3 ساعات بنسبة 6.7% وهي نسبة ضئيلة جدا تمثل فرد واحد من العدد الاجمالي لأفراد العينة.

يمكن الاستنتاج من خلال هذه البيانات ان اغلبية افراد العينة يتصفحون مواقع التواصل الاجتماعي حسب الحاجة اثناء عملهم ،وذلك يعود لأهمية هذه المواقع و المميزات التي تتمتع بها، ويستخدمونها بما يشبع حاجاتهم ورغباتهم.



الشكل رقم (13) يظهر الفترة الزمنية التي يمضيها افراد العينة عند تصفح مواقع التواصل

الاجتماعي اثناء عملهم

الجدول رقم (14) يبين اذا كان يمكن للعمال الاستغناء على مواقع التواصل الاجتماعي اثناء

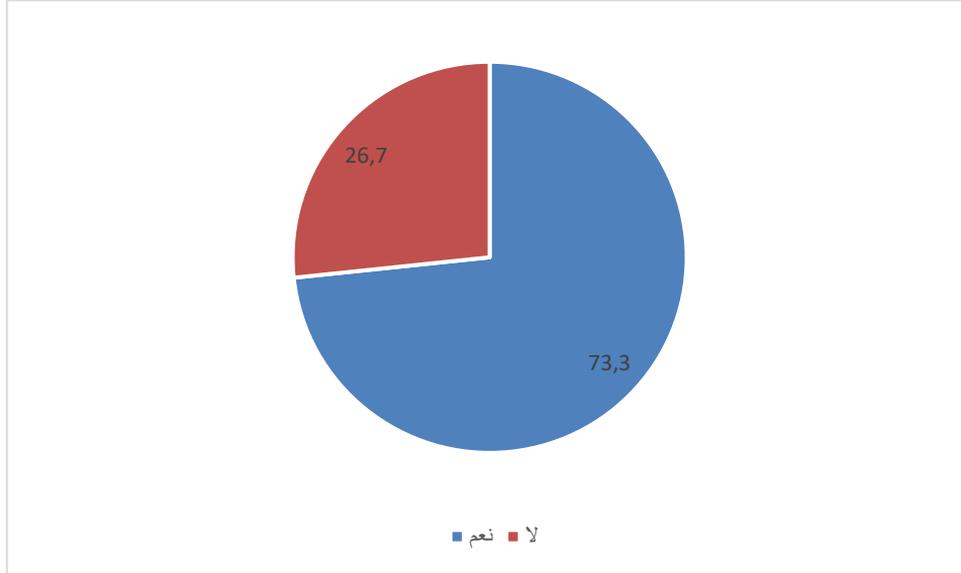
العمل

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

النسبة %	التكرار	هل يمكنك الاستغناء على مواقع التواصل الاجتماعي اثناء القيام بعملك ؟
73.3%	11	نعم
26.7%	4	لا
100.0%	15	المجموع

يظهر من خلال معطيات الجدول رقم (14) ان اغلب المبحوثين يمكنهم الاستغناء على مواقع التواصل الاجتماعي اثناء القيام بعملهم وذلك بنسبة 73.3% وهو ما يعادل 11 من العدد الاجمالي للمبحوثين ، يليها العمال الذي لا يمكنهم الاستغناء على هذه المواقع بنسبة 26.7% وهو ما يعادل 04 من العدد الاجمالي للمبحوثين.

من خلال هذه المعطيات نستنتج ان غالبية المبحوثين يمكنهم الاستغناء على استخدام مواقع التواصل الاجتماعي اثناء القيام بعملهم ، و لا يرونها عنصر ضروري في تأدية عملهم ، لان استخدامها بشكل مفرط قد يؤثر سلبا على التركيز و الانتاجية ، ويرون ان هناك الكثير من المشتتات على هذه المواقع التي يمكن ان تؤثر على اداء العمل .



الشكل رقم (14) يبين اذا كان يمكن للعمال الاستغناء على مواقع التواصل الاجتماعي اثناء

العمل

الجدول رقم(15) يوضح كيفية تأثير مواقع التواصل الاجتماعي في بيئة عمل وكالة النجاح

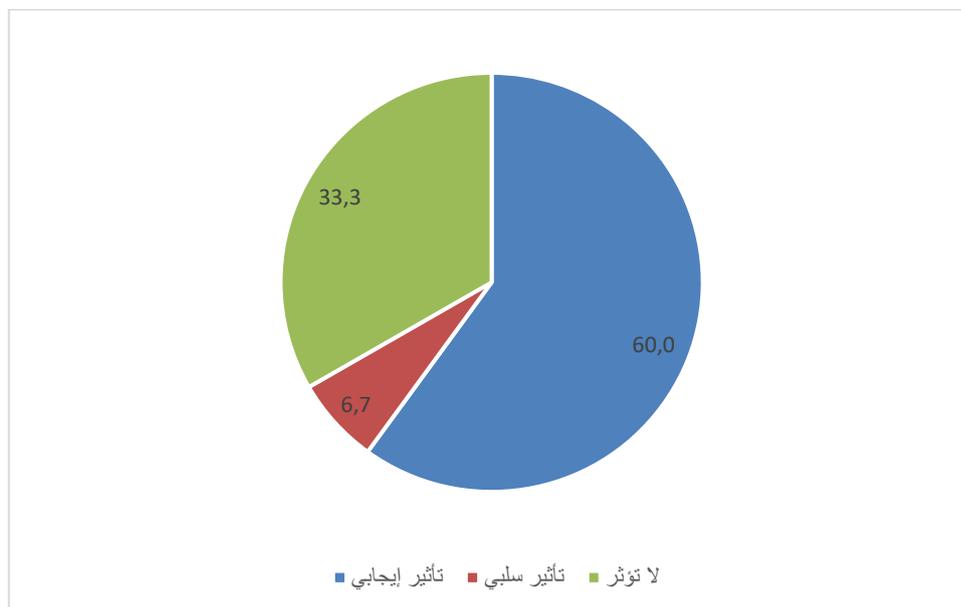
للسياحة و الاسفار

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

النسبة %	التكرار	كيف تأثر مواقع التواصل الاجتماعي في بيئة عملكم ؟
60.0%	9	تأثير إيجابي
6.7%	1	تأثير سلبي
33.3%	5	لا تؤثر
100.0%	15	المجموع

من خلال الجدول رقم (15) يظهر ان غالبية افراد العينة ينظرون لمواقع التواصل الاجتماعي على انها تأثر بشكل ايجابي في بيئة عملهم بنسبة 60.0% ،ثم تليها الفئة الثانية بنسبة 33.3% يرون ان مواقع التواصل الاجتماعي لا تؤثر على بيئة العمل، واخيرا فئة ضئيلة جدا قدرت بنسبة 6.7% ترى انها تأثر بشكل سلبي.

نخلص من هذه المعطيات الى ان غالبية افراد العينة ترى ان مواقع التواصل الاجتماعي تأثر تأثيرا ايجابيا في بيئتهم العملية ،على سبيل المثال ،يمكن استخدامها لبناء شبكة علاقات احترافية ، مشاركة افكار و معلومات مفيدة ،وزيادة الوعي بالوكالة . فغالبيتها المبحوثين يرون انها تساهم في تعزيز روح الفريق و تحفيز الابتكار و تبادل الافكار.



الشكل رقم (15) يوضح كيفية تأثير مواقع التواصل الاجتماعي في بيئة عمل وكالة

النجاح للسياحة و الاسفار

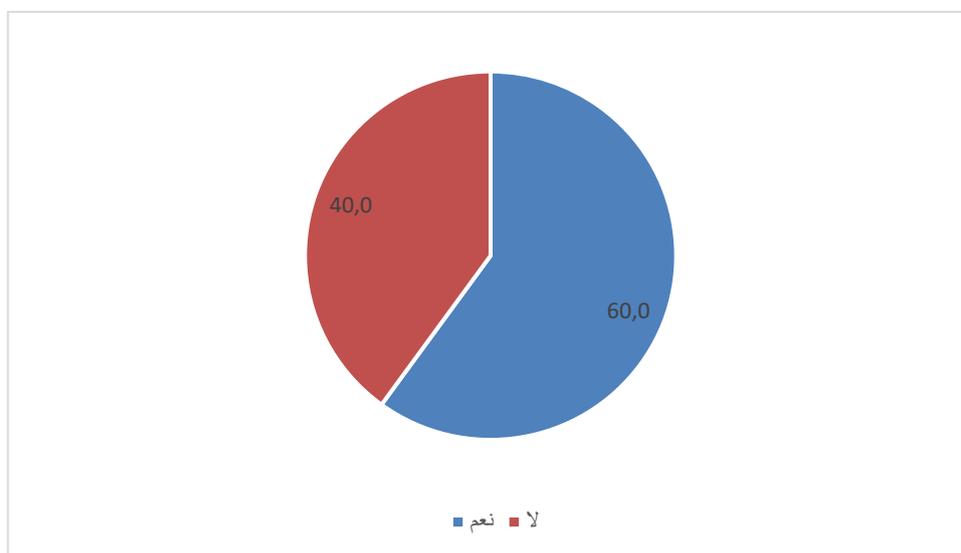
الجدول رقم (16) يمثل اهمية توفر مواقع التواصل الاجتماعي في اداء العمل بفعالية

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

النسبة %	التكرار	هل توفر مواقع التواصل الاجتماعي مهمة بالنسبة لك في اداء عملك بفعالية؟
60.0%	9	نعم
40.0%	6	لا
100.0%	15	المجموع

يتبين من خلال الجدول رقم (16) ان 60.0% من المبحوثين يرون ان توفر مواقع التواصل الاجتماعي مهمة بالنسبة له في اداء عمله بفعالية ، تليها الفئة الثانية بنسبة 40.0% ترى العكس.

من هنا نستنتج ان اغلب المبحوثين يرون ان توفر مواقع التواصل الاجتماعي مهمة بالنسبة له في اداء عمله بفعالية نظرا للخدمات المتعددة التي توفرها. فهي تقوم بتعزيز التواصل و التفاعل بين الافراد في العمل ، مما يسهم في بناء علاقات قوية و فعالة بين الزملاء ، وتبادل الافكار و الخبرات بشكل سريع و سهل مما يعزز الابتكار والتعاون في العمل .

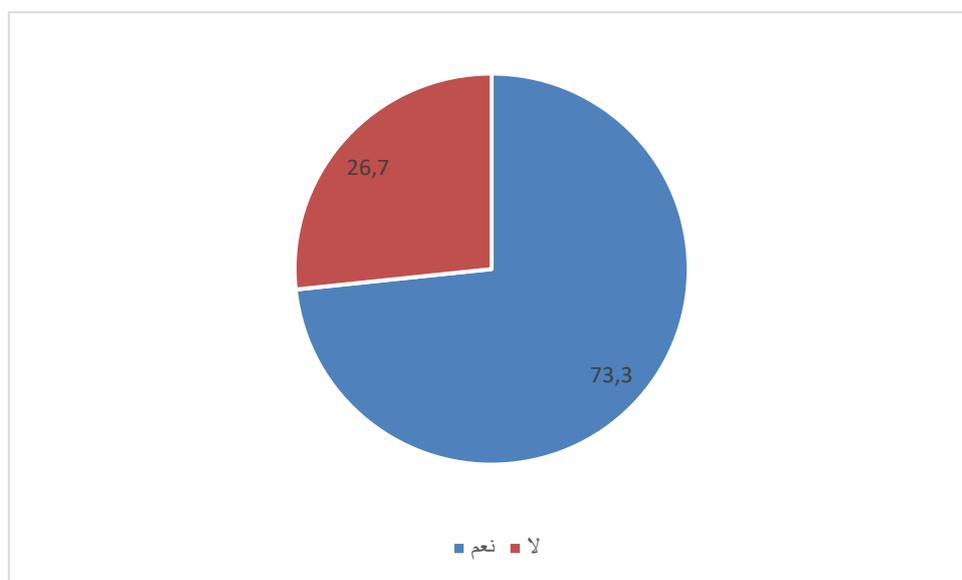


الشكل رقم (16) يمثل اهمية توفر مواقع التواصل الاجتماعي في اداء العمل بفعالية

الجدول رقم (17) يشير اذا ما كان استخدام مواقع التواصل الاجتماعي قد سهل على العمال تلبية متطلباتهم العملية

هل استخدامك لمواقع التواصل الاجتماعي سهل عليك تلبية متطلباتك العملية ؟	التكرار	النسبة %
نعم	11	73.3%
لا	4	26.7%
المجموع	15	100.0%

نسجل من خلال الجدول رقم (17) ان 73.3% من افراد العينة يرون ان استخدام مواقع التواصل الاجتماعي قد سهل عليهم تلبية متطلباتهم العملية، بينما الافراد الاخرى بنسبة 26.7% ترى عكس ذلك . يمكن الاستنتاج ان غالبية افراد العينة يعتبرون ان استخدام مواقع التواصل الاجتماعي سهل عليهم حياتهم العملية وتلبية متطلباتهم العملية بشكل اكثر فعالية و سهولة ، حيث يمكنهم التواصل بسرعة مع زملائهم ، مشاركة المعلومات ،وتبادل الافكار بشكل فوري ، مما يعزز التنسيق و التعاون في العمل .



الشكل رقم (17) يشير اذا ما كان استخدام مواقع التواصل الاجتماعي قد سهل على العمال تلبية متطلباتهم العملية

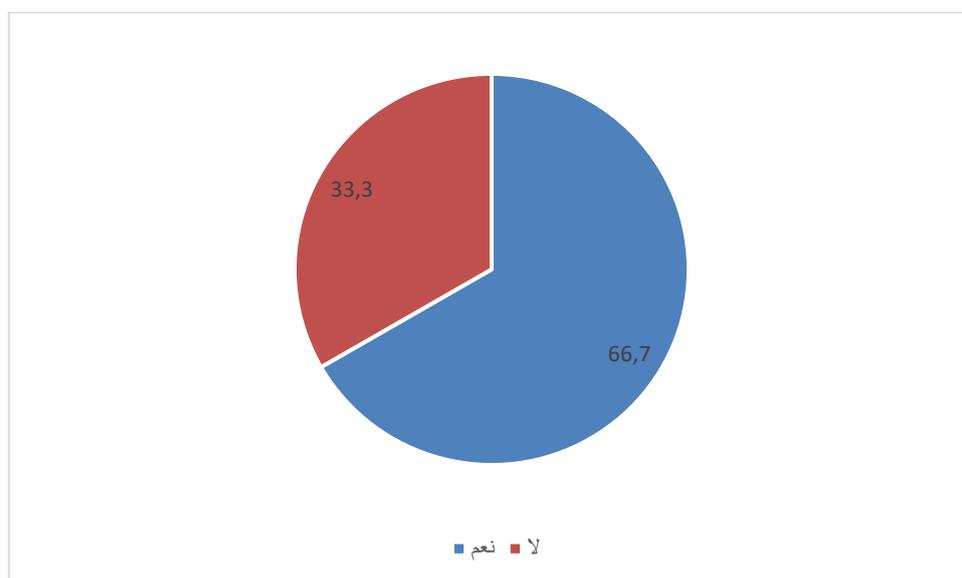
الجدول رقم (18) يظهر ان كانت مواقع التواصل الاجتماعي تعد حافزا للعامل لتنمية مهاراته المهنية واكتساب خبرات جديدة في عمله

هل تعد مواقع التواصل الاجتماعي حافزا لك لتنمية مهاراتك المهنية و	التكرار	النسبة %
--	---------	----------

اكتساب خبرات جديدة في عملك ؟		
نعم	10	66.7%
لا	5	33.3%
المجموع	15	100.0%

تشير معطيات الجدول رقم (18) إلا ان اغلب افراد العينة يرون ان مواقع التواصل الاجتماعي تعد حافزا له لتنمية مهاراته المهنية واكتساب خبرات جديدة في عمله بنسبة 66.7% ، ثم تليها الفئة الثانية بنسبة 33.3% يرون ان مواقع التواصل الاجتماعي لا تأثر عليهم ولا تعد حافز لتنمية مهاراتهم المهنية واكتساب خبرات جديدة في عملهم .

من خلال معطيات الجدول نخلص ان اغلب افراد العينة يعتبرون مواقع التواصل الاجتماعي تعد حافزا لهم لتنمية مهاراتهم المهنية واكتساب خبرات جديدة اثناء تأدية عملهم، من خلال استخدام مواقع التواصل الاجتماعي بشكل فعال ، يمكن للأفراد بناء شبكات احترافية ،متابعة التطورات في مجالهم، ومشاركة المعرفة مع الاخرين، مما يساعدهم على تعزيز مهاراتهم في العمل.



الشكل رقم (18) يظهر ان كانت مواقع التواصل الاجتماعي تعد حافزا للعامل لتنمية مهاراته المهنية واكتساب خبرات جديدة في عمله

المحور الثالث : مساهمة مواقع التواصل الاجتماعي في تحسين بيئة عمل وكالة النجاح للسياحة و الاسفار بالبويرة

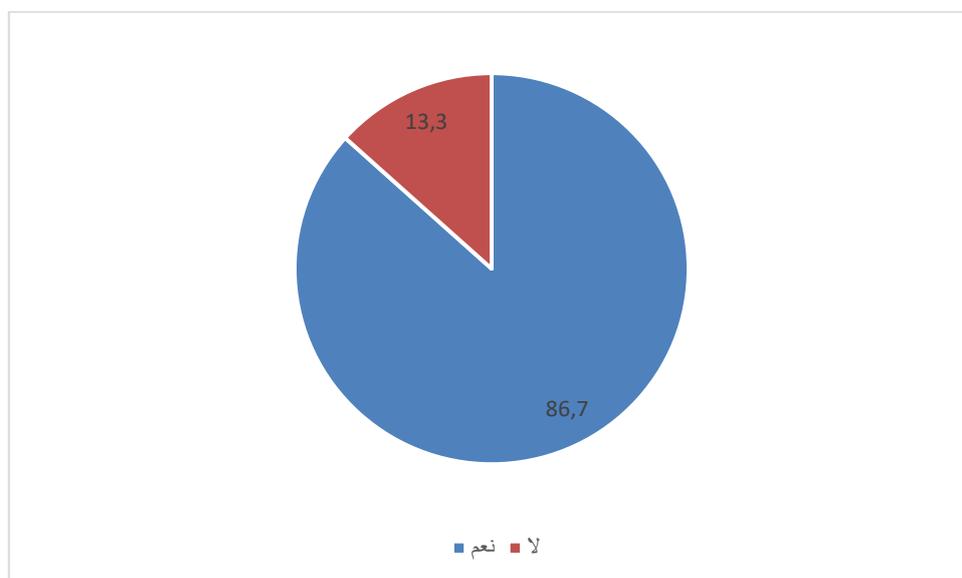
الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

الجدول رقم (19) يبين طبيعة مواقع التواصل الاجتماعي في نقل المعلومات

النسبة %	التكرار	هل تعتقد أن مواقع التواصل الاجتماعي تنقل المعلومات بشكل أسرع؟
86,7%	13	نعم
13,3%	2	لا
100,0%	15	المجموع

يسجل الجدول رقم (19) اعلاه ان اغلبية المبحوثين اجابوا بنعم بنسبة 86.7% ، بينما الفئة الاخرى من المبحوثين اجابوا ب "لا" بنسبة 13.3% .

بناء على معطيات الجدول رقم (19)، نستنتج ان مواقع التواصل الاجتماعي تساعد افراد العينة في نقل المعلومات بشكل أسرع، بحيث يمكن للأفراد نشر الاخبار و المعلومات بشكل فوري و التفاعل معها للوصول الى جمهور واسع في وقت قصير عبر مواقع التواصل الاجتماعي، مما يجعلها وسيلة فعالة لنقل المعلومات بسرعة و فعالية .



الشكل رقم (19) يبين طبيعة مواقع التواصل الاجتماعي في نقل المعلومات

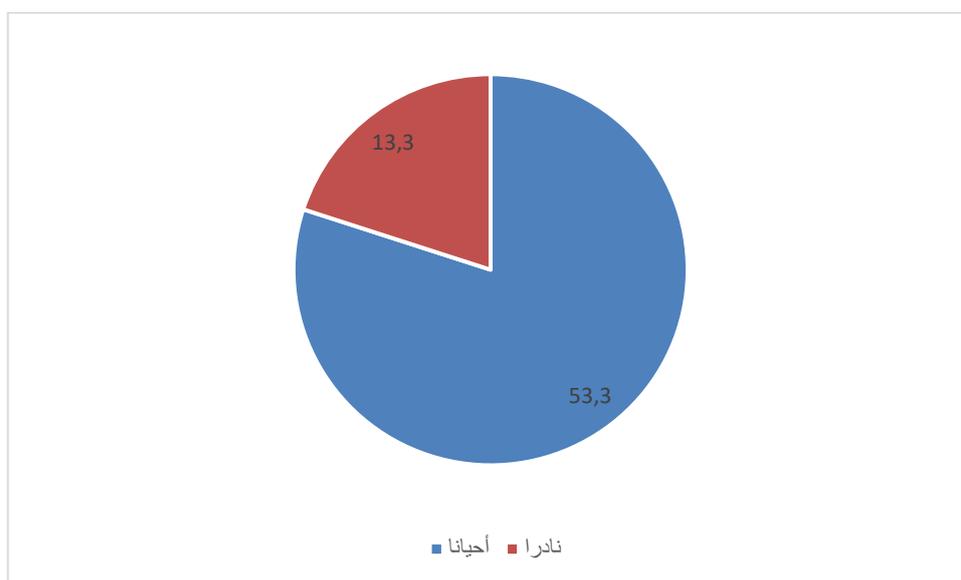
الجدول رقم (20) يشير لمساهمة مواقع التواصل الاجتماعي في تحقيق اهداف المؤسسة

النسبة %	التكرار	هل تعتقد أن مواقع التواصل الاجتماعي تساهم في تحقيق اهداف المؤسسة؟
33,3%	5	دائما

أحيانا	8	%53.3
نادرا	2	%13.3
المجموع	15	%100.0

يشير الجدول والشكل رقم (20) إلا ان غالبية المبحوثين يعتقدون ان مواقع التواصل الاجتماعي تساهم في تحقيق اهداف المؤسسة فنسبة 33.3% أجابوا ب "دائما"، بينما الفئة الثانية ترى ان مواقع التواصل الاجتماعي احيانا ما تحقق اهداف المؤسسة بنسبة 53.3% ، اما الفئة الثالثة من المبحوثين ترى ان مواقع التواصل الاجتماعي نادرا ما تعمل لتحقيق اهداف المؤسسة وذلك بنسبة 13.3% .

نخلص الى أن النسبة العالية هي (دائما واحيانا) فهذا دليل على ان مواقع التواصل الاجتماعي تساهم في تحقيق الأهداف التي تسعى المؤسسة اليها، وذلك من خلال تعزيز التواصل مع الجمهور وزيادة الوعي بالوكالة و خدماتها، كما تستخدم مواقع التواصل الاجتماعي للترويج للخدمات بشكل فعال و التفاعل مع العملاء بشكل مباشر، مما يعزز العلاقة بين وكالة النجاح للسياحة و الاسفار و الجمهور.



الشكل رقم (20) يشير لمساهمة مواقع التواصل الاجتماعي في تحقيق اهداف المؤسسة

الجدول رقم (21) يوضح مستوى الخدمات التي تقدمها المؤسسة عبر مواقع التواصل الاجتماعي

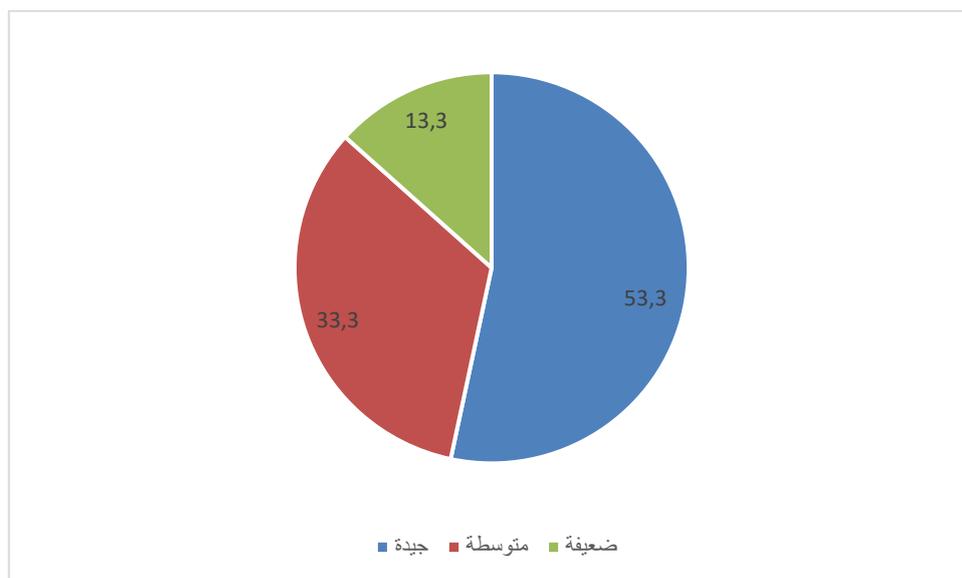
النسبة %	التكرار	كيف ترى مستوى خدمات المؤسسة عبر مواقع التواصل الاجتماعي ؟
----------	---------	---

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

جيدة	8	53.3%
متوسطة	5	33.3%
ضعيفة	2	13.3%
المجموع	15	100.0%

يتضح لنا من الجدول رقم (21) ان 53.3% من افراد العينة يرون ان مستوى خدمات المؤسسة عبر مواقع التواصل الاجتماعي جيدة ،في حين 33.3% يرون انها متوسطة بينما 13.3% بنسبة ضئيلة يرون أنها ضعيفة.

نفسر معطيات الجدول ان النسبة الغالبة للمبحوثين يرون ان مستوى خدمات المؤسسة جيدة عبر مواقع التواصل الاجتماعي. ويمكننا الاستنتاج ان وكالة النجاح للسياحة و الاسفار تولي اهتماما كبيرا بتقديم خدمات مميزة و فعالة للعملاء، وانها تدرك اهمية التواصل مع الجمهور عبر هذه المواقع لبناء علاقات قوية و تعزيز سمعتها ووعي العملاء بخدماتها.



الشكل رقم (21) يوضح مستوى الخدمات التي تقدمها المؤسسة عبر مواقع التواصل الاجتماعي

الجدول رقم (22) يظهر مساهمة مواقع التواصل الاجتماعي في تحسين الاتصال و التواصل بين العمال

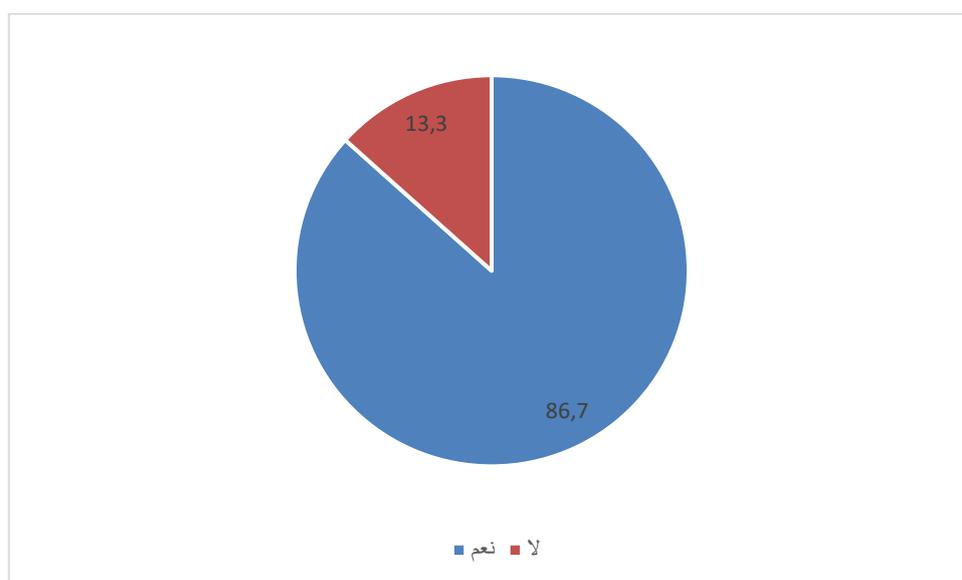
هل ترى أن مواقع التواصل الاجتماعي ساهمت في تحسين الاتصال و التواصل بين العمال ؟	التكرار	النسبة %
نعم	13	86.7%

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

لا	2	%13.3
المجموع	15	%100.0

يظهر لنا من خلال معطيات الجدول رقم(22) أن اغلبية أفراد العينة يرون أن مواقع التواصل الاجتماعي ساهمت في تحسين الاتصال والتواصل بين العمال بنسبة 86.7%، بينما ما يخص الاجابة ب "لا" تمثلت بنسبة 13.3%.

يمكن الاستنتاج ان النسبة الكبيرة من المبحوثين يرون أن مواقع التواصل الاجتماعي ساهمت في تحسين الاتصال والتواصل فيما بينهم كعمال في وكالة النجاح للسياحة والاسفار، فهي تلعب دورا هاما في تحسين الاتصال و التواصل ، ويمكن للموظفين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي للتواصل بشكل اسرع واكثر فعالية ، وتبادل المعلومات و الافكار بسهولة، مما يعزز التعاون و العمل الجماعي داخل وكالة النجاح .



الشكل رقم (22) يظهر مساهمة مواقع التواصل الاجتماعي في تحسين الاتصال و التواصل بين العمال

الجدول رقم (23) يوضح ما احدثته مواقع التواصل الاجتماعي في المؤسسة

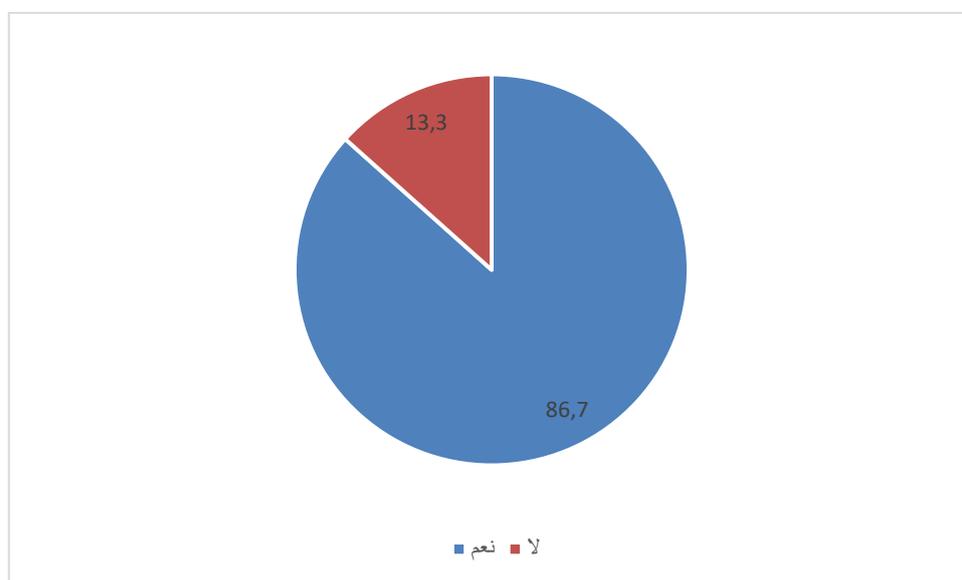
هل مواقع التواصل الاجتماعي احدثت تجديد في المؤسسة ؟	التكرار	النسبة %
نعم	13	%86.7

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

لا	2	%13.3
المجموع	15	%100.0

نخلص من نتائج الجدول والشكل رقم(23) أن أفراد العينة يرون أن مواقع التواصل الاجتماعي قد احدثت تجديدا في المؤسسة بنسبة 86.7%، اما الفئة الاخرى وهي نسبة ضئيلة قدرت ب 13.3% يرون انها لم تحدث تجديدا في المؤسسة .

من خلال تحليلنا نستنتج أن أغلبية المبحوثين يرون مواقع التواصل الاجتماعي أحدثت تجديد داخل وكالة النجاح للسياحة و الاسفار. فمواقع التواصل الاجتماعي تساهم في تحقيق التطوير والتجديد في المؤسسة من خلال تعزيز التواصل الداخلي و الخارجي ،وتسهيل تبادل المعلومات بين الموظفين ، وتعزيز التفاعل و التواصل بفعالية بين الاقسام المختلفة، مما يزيد التعاون و الانتاجية و الابتكار و النمو داخل وكالة النجاح للسياحة و الاسفار.



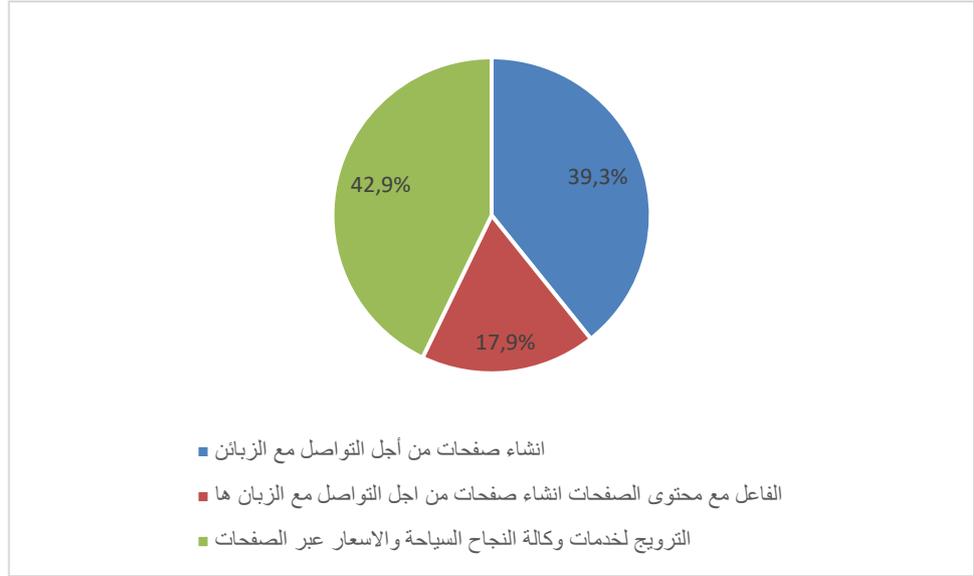
الشكل رقم (23) يوضح ما احدثته مواقع التواصل الاجتماعي في المؤسسة

الجدول رقم (24) يبين الطريقة التي ساهمت بها مواقع التواصل الاجتماعي في تسهيل العمل و تحسين جودة الخدمات في وكالة النجاح للسياحة و الاسفار

النسبة من المشاهدات	الإجابات			
	النسبة	التكرار		
78,6%	39,3%	11	انشاء صفحات من أجل التواصل مع الزبائن	كيف ساهمت مواقع التواصل الاجتماعي في تسهيل العمل وتحسين جودة الخدمات في وكالة النجاح
35,7%	17,9%	5	الفاعل مع محتوى الصفحات انشاء صفحات من أجل التواصل مع الزبائن ها	
85,7%	42,9%	12	الترويج لخدمات وكالة النجاح للسياحة والاسفار عبر الصفحات	
200,0%	100,0%	28	المجموع	

من خلال الجدول رقم (24) يظهر ان غالبية افراد العينة يرون ان مواقع التواصل الاجتماعي ساهمت في الترويج لخدمات وكالة النجاح للسياحة والاسفار عبر الصفحات بنسبة تقدر 42.9%، وفي حين الفئة الثانية ترى ان مواقع التواصل ساهمت بنسبة 39.3% في انشاء صفحات من أجل التواصل مع الزبائن، وأخيرا هذه المواقع ساهمت في التفاعل مع محتوى الصفحات وإنشاء صفحات من أجل التواصل مع الزبائن بنسبة ضعيفة وهي 17.9%.

نستنتج أن اغلبية افراد العينة يرون ان مواقع التواصل الاجتماعي ساهمت بشكل كبير في تسهيل العمل وتحسين جودة الخدمات المقدمة و الترويج لها في وكالة النجاح للسياحة والاسفار عبر الصفحات، وعلى سبيل المثال ، وكالة النجاح تقدم الدعم و المساعدة بشكل فوري عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي، وهذا ما يساهم في تحسين تجربة العملاء و رفع مستوى رضاهم ، وهذا يعود لاهمية هذه المواقع وما توفرها من معلومات، واعتبارها من اهم التقنيات .



الشكل رقم (24) يبين الطريقة التي ساهمت بها مواقع التواصل الاجتماعي في تسهيل العمل و تحسين جودة الخدمات في وكالة النجاح للسياحة و الاسفار

المطلب الثالث: عرض نتائج الدراسة

بعد تحليل الجداول و تفسيرها ، توصلنا الى مجموعة من الاستنتاجات تتمثل فيما يلي :

*تظهر معظم النتائج الى ان كافة المبحوثين يستخدمون مواقع التواصل الاجتماعي بشكل مستمر و دائم، و كلهم لديهم حساب على هذه المواقع ، بسبب الاهتمام الذي يولونه لهذه المواقع .

*يستخدم اغلبية افراد العينة مواقع التواصل الاجتماعي منذ اكثر من 3 سنوات، و اغليبتهم يستخدمون هذه المواقع اثناء عملهم حسب حاجتهم لها وذلك يعود لأهمية هذه المواقع .

*تشير معظم النتائج ان اغلبية المبحوثين لهم مستوى جامعي ولهم الاقدمية في العمل لاكثر من 10 سنوات ، واغلبية اعمارهم تتراوح بين 20الى35 سنة، وان الفئة الغالبة من العمال هي الاناث.

*يتضح من خلال المعلومات ان اغلبية افراد العينة يعتبرون مواقع التواصل الاجتماعي ضرورية في بيئة عملهم ، ولها الاهمية في اداء عملهم بفعالية ، إلا ان الاغلبية الساحقة من المبحوثين يرون انهم يمكنهم الاستغناء على هذه المواقع اثناء القيام بعملهم.

*تعد مواقع التواصل الاجتماعي بالنسبة لعمال وكالة النجاح للسياحة و الاسفار حافز لتنمية مهاراتهم المهنية واكتساب خبرات جديدة اثناء القيام بعملهم، نظرا للخدمات المتعددة التي توفرها و سهولة نقل المعلومات بشكل اسرع.

*اظهرت الدراسة ان اغلب المبحوثين يرون ان مواقع التواصل الاجتماعي تساهم في تحقيق اهداف المؤسسة، وان الخدمات التي تقدمها تعتبر جيدة ، ولها تاثير ايجابي على الوكالة ، ويعتبر الأستغرام من أكثر المواقع التي يستخدمها عمال وكالة النجاح للسياحة و الاسفار.

*ساهمت مواقع التواصل الاجتماعي في تحسين الاتصال و التواصل فيما بينهم كعمال في وكالة النجاح وأحدث تجديد داخل الوكالة.

*يعتمد أغلبية المبحوثين على جهاز الهاتف النقال لكونه سهل و سريع عند تصفحهم لمواقع التواصل الاجتماعي .

*يستفيد غالبية افراد العينة من مواقع التواصل الاجتماعي عن طريق تبادل المعارف و الخبرات ، والمعلومات و مواكبة كل ما هو جديد ، الامر الذي سهل عليهم تلبية متطلباتهم العملية .

*اكذ غالبية المبحوثين ان مواقع التواصل الاجتماعي لعبت دورا في بيئة عمل وكالة النجاح للسياحة و الاسفار، وساهمت في تسهيل العمل و تحسين جودة الخدمات و الترويج لها عبر الصفحات .

التوصيات :

نظرا لأهمية موضوعنا يمكن أن نقترح مجموعة من التوصيات لووكالة النجاح للسياحة و الاسفار و

هي:

- معرفة كافة العمال لضرورة مواقع التواصل الاجتماعي اثناء اداء عملهم في وكالة النجاح للسياحة و الاسفار .
- برمجة الدورات التكوينية لفائدة عمال وكالة النجاح في كيفية التحكم في مختلف مواقع التواصل الاجتماعي.
- اهتمام وكالة النجاح للسياحة والاسفار بصفتها الاخرى غير الانستغرام للترويج لخدماتها وجذب اكبر عدد من الزبائن.
- تدعيم التواصل الاجتماعي بين الوكالة وزبائنها عن طريق التفاعل والنشر الدائم على كل صفحات الوكالة .
- الاهتمام والتركيز على الدور الكبير لمواقع التواصل الاجتماعي و تحفيز العاملين على استعمالها في بيئة العمل.

خاتمة

خاتمة :

لقد شهدت مواقع التواصل الاجتماعي تطورا ملحوظا في العالم خلال الآونة الأخيرة خاصة في البيئة العملية، حيث ساهمت في بناء شبكات إجتماعية إيجابية عززت التفاعل الاجتماعي في بيئة العمل، وأضحت ضرورية في البيئة العملية اليومية، من خلال مساعدتهم في الحصول على عمل ذو كفاءة وفعالية و اكتساب خبرات جديدة و خدمات عديدة، وتسهل في نقل المعلومات بشكل سريع ومواكبة كل ما هو جديد.

من خلال دراستنا هذه لاحظنا ان مواقع التواصل الاجتماعي ساهمت بشكل كبير في تحسين بيئة عمل وكالة النجاح للسياحة و الأسفار بولاية البويرة، يظهر ذلك جليا في التأثير الإيجابي الذي مارسه هذه الأخيرة من خلال تسهيل العمل و جودة الخدمات و الترويج عن طريق صفحات التواصل الاجتماعي و تبادل مختلف زبائنها .

و بناءا على ما سبق نصل الى القول ان مواقع التواصل الاجتماعي أدى دورا كبيرا في تحسين بيئة العمل في وكالة النجاح للسياحة و الأسفار من خلال مختلف التسهيلات و الطرق الاتصالية التي عززت التفاعل الاجتماعي مع مختلف زبائنها.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

الكتب:

- احمد المعاني، ناصر جرادات ، عبد الرحمان المشهداني ،اساليب البحث العلمي ،كيف تكتب بحثاً علمياً .
- احمد قاسمي،سليم جداي، تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على الامن المجتمعي للدول الخليجية، ط1، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية الاقتصادية و السياسية، 2019.
- سعد سلمان المشهداني، منهجية البحث العلمي، ط1، الاردن عمان، دار اسامة للنشر والتوزيع، 2019.
- محمد بكر نوفل ،فريال محمد ابو عواد ،التفكير و البحث العلمي ،ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ،الاردن ،2010.
- خالد الراجحي، بيئة عمل ممتعة، ط 1، دار وجوه للنشر و التوزيع، المملكة العربية السعودية، الرياض، 2014.
- عبد التواب محمد عثمان، اخلاقيات التعامل مع مواقع التواصل الاجتماعي في الكتاب و السنة، مدرس العقيدة و الفلسفة كلية الدراسات الاسلامية و العربية للبنين، بالقاهرة، جامعة الازهر.
- عبد الرحمن بن ابراهيم الشاعر،مواقع التواصل الاجتماعي و السلوك الانساني ، دار الصفاء للطباعة و النشر و التوزيع.
- رؤى شريف عبد الله الجبوري، دور مواقع التواصل الاجتماعي للفضائيات في ترتيب اولويات الجمهور، ط1،دار امجد للنشر والتوزيع ، 2023.
- مجيد صالح عزيز، بيئة العمل في المؤسسات ، ط1 ، الناشر المكتب العربي للمعارف، مصر الجديدة ، القاهرة ، 2018 .
- محمد سرحان علي المحمودي، مناهج البحث العلمي،ط3، مكتبة الوسيطة للنشر والتوزيع، الجمهورية اليمنية، 2019.
- مركز المحتسب للاستشارات، دور مواقع التواصل الاجتماعي في الاحتساب تويتر نموذجاً، ط1، دار المحتسب للنشر و التوزيع ، 1438.
- عامر ابراهيم قنديلجي، منهجية البحث العلمي،ط1، دار اليازوري العلمية، 2013.

-محمد سرحان علي المحمودي، مناهج البحث العلمي، ط3، الجمهورية اليمنية صنعاء دار الكتب،2019، ص56.
-تونسي اجوبار، مونة شيبان، مسؤول النجاح، مقابلة أجريت يوم: 8-06-2024 بمكتبه على الساعة 11.00 .

المذكرات:

- بوفورة وسام ،صديقي سارة ،بيئة العمل و اثرها على الاداء الوظيفي للعاملين ،دراسة حالة جامعة محمد البشير الابراهيمى ببرج بوعريريج ،(مذكرة ماستر : تخصص ادارة اعمال)، قسم علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ،2022/2021.

- روابحية امينة، بوكاف روفيدة، غواوة رميساء، دوافع استخدام مواقع التواصل الاجتماعي والاشباكات المحققة لدى الطلبة، دراسة ميدانية على عينة طلبة جامعة قلمة،(مذكرة ماستر: تخصص اتصال وعلاقات عامة)، قسم علوم الاعلام والاتصال وعلم المكتبات، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، 2032 /2022.

- مسعود الهلي، استخدامات مواقع التواصل الاجتماعي والاداء الصحفي، دراسة مسحية تحليلية للصحفي قناة الشروق TV انموذجا،(مذكرة الدكتوراه :تخصص تكنولوجيا الاعلام الجديد والسمعي البصري)، قسم العلوم الانسانية، كلية العلوم الاجتماعية، 2023 /2022.

- مهدي مرابط ،أحالم قشي ، إناس بكوش، الترويج الاعلاني عبر مواقع التواصل الاجتماعي، دراسة تحليلية لحسابات مراد أوديعة على -الأنستغرام، الفيسبوك واليوتيوب،(مذكرة ماستر : تخصص اتصال و علاقات عامة)، قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، 2020/2019.

- نايت حمود صابرينة، دور بيئة العمل في تحسين الأداء الوظيفي ، دراسة ميدانية في المؤسسة SARL ITP بمدينة وهران ،(مذكرة ماستر: تخصص تنظيم و عمل)، قسم علم الاجتماع والانثروبولوجيا ، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية ،2023/2022 .

-بلحواس رشيدة، بيئة العمل وعلاقتها بجودة التعليم الجامعي، دراسة ميدانية بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية جامعة قلمة، (مذكرة ماستر: علم اجتماع تنظيم وعمل)، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، 2018/ 2019.

المجلات:

- امانى محمد المصري، مواقع التواصل الاجتماعي ودورها في تحسين العملية التعليمية، (المجلة الدولية لنشر الدراسات العلمية)، المجلد الثاني، العدد الثاني، البحث الاول، 2018.
- منى خالد عكر، أهمية بيئة العمل في تحقيق الإبداع الوظيفي ، المجلة الدولية لنشر البحوث و الدراسات، المجلد الاول ، اعدد الحادي عشر ،جامعة الجنان ، لبنان .

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العقيد اكلي محند اولحاج

-البويرة-

استمارة استبيان بعنوان :

استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في بيئة العمل

دراسة وصفية تحليلية لعمال وكالة النجاح للسياحة و الاسفار لولاية البويرة

مذكرة لنيل شهادة ماستر في علوم الاعلام و الاتصال

تخصص : اتصال و علاقات عامة

اخي الكريم ، اختي الكريمة

نرجو منكم ان تساعدونا لإتمام هذه الدراسة الميدانية من خلال ملء هذه الاستمارة بكل موضوعية و صراحة مع العلم انها تستعمل في مجال البحث العلمي فقط .

تقبلوا منا فائق الاحترام و التقدير .

اشراف الاستاذة :

اعداد الطالبتين :

جورديخ مليكة

شيبان مونة

اجويار تونسية

تنويه: ضع علامة (x) في الخانة التي تناسب مع اجابتم.

السنة الجامعية 2024/2023

المحور الاول : البيانات الشخصية

- 1-الجنس: ذكر انثى
- 2-السن : 20 الى 35 36 الى 50 51 الى 65
- 3-المؤهل العلمي: التكوين المهني ثانوي جامعي
- 4-المسمى الوظيفي:.....
- 5-الخبرة المهنية: اقل من 3 سنوات من 4الى 10 سنوات اكثر من 10 سنوات

المحور الثاني: مدى استخدام عمال وكالة النجاح للسياحة و الاسفار لولاية البويرة لمواقع التواصل الاجتماعي

- 1- هل تستخدم مواقع التواصل الاجتماعي ؟
- نعم لا
- 2- هل لديك حساب على مواقع التواصل الاجتماعي ؟
- نعم لا
- 3- ما هي الوسيلة التي تستخدمها عند تصفحك لمواقع التواصل الاجتماعي ؟
- الحاسوب الهاتف النقال
- 4- ماهي اكثر انواع مواقع التواصل الاجتماعي التي تستخدمها ؟
- فيسبوك تويتر انستغرام اخرى اذكرها ؟
-
- 5- منذ متى و انت تستخدم مواقع التواصل الاجتماعي ؟
- اقل من سنة من سنة ل3 سنوات اكثر من 3 سنوات

6- كيف تستفيد من مواقع التواصل الاجتماعي ؟

- تبادل المعلومات اكتساب مهارات تبادل المعارف و الخبرات
مواكبة الجديد الكل

7- هل تعتبر مواقع التواصل الاجتماعي ضرورية ؟

- نعم لا

8- كم تستغرق من الوقت أثناء تصفحك لمواقع التواصل الاجتماعي اثناء عملك ؟

- من 2 الى 3 ساعات اكثر من 3 ساعات حسب الحاجة

9- هل يمكنك الاستغناء على مواقع التواصل الاجتماعي اثناء القيام بعملك ؟

- نعم لا

10- كيف تاتر مواقع التواصل الاجتماعي في بيئة عملكم ؟

- تاتير ايجابي تاتير سلبي لا تواتر

11- هل توفر مواقع التواصل الاجتماعي مهمة بالنسبة لك في اداء عملك ؟

- نعم لا

12- هل استخدامك لمواقع التواصل الاجتماعي سهل عليك تلبية متطلباتك العملية ؟

- نعم لا

13- هل تعد مواقع التواصل الاجتماعي حافزا لك لتنمية مهاراتك المهنية و اكتساب خبرات جديدة في

عملك ؟

- نعم لا

المحور الثالث : مساهمة مواقع التواصل الاجتماعي في تحسين بيئة عمل وكالة النجاح للسياحة و الاسفار بالبويرة

1-هل تعتقد ان مواقع التواصل الاجتماعي تنقل المعلومات بشكل اسرع ؟

نعم لا

2-هل تعتقد ان مواقع التواصل الاجتماعي تساهم في تحقيق اهداف المؤسسة؟

دائما احيانا نادرا

3-كيف ترى مستوى خدمات المؤسسة عبر مواقع التواصل الاجتماعي ؟

جيدة متوسطة ضعيفة

4-هل ترى ان مواقع التواصل الاجتماعي ساهمت في تحسين الاتصال و التواصل بين العمال ؟

نعم لا

5-هل مواقع التواصل الاجتماعي احدثت تجديد في المؤسسة ؟

نعم لا

6-كيف ساهمت مواقع التواصل الاجتماعي في تسهيل العمل و تحسين جودة الخدمات في وكالة النجاح للسياحة و الاسفار بالبويرة ؟ (يمكنك اختيار اكثر من اجابة)

انشاء صفحات من اجل التواصل مع الزبائن التفاعل مع محتوى الصفحات

الترويج لخدمات وكالة النجاح للسياحة و الاسفار عبر الصفحات اخرى اذكرها ؟

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'Enseignement Supérieur
et de la Recherche Scientifique
Université Akli Mohand Oulhadj - Bouira -
Tisdawit Akli Mubend Ullag - Tabret -



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة أمكلى محمد أولحاج
- البويرة -
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

Faculté des Sciences Sociales et Humaines

قسم علوم الإعلام و الاتصال

إذن بإيداع مذكرة التخرج بعد التصحيح

نحن الأساتذة أعضاء اللجنة المناقشة عن المذكرة:

..... الأستاذة (ة) المشرف (ة): جم. وديح طليحة

..... الأستاذة (ة) المناقش (ة): ق. و. حياة

..... الأستاذة (ة) الرئيس (ة): ع. ف. هونسي

نأذن بإيداع مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر بعد تصحيحها

..... بعنوان: استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في بيئة عمل دراسة حالة على عين عمال وكالة الخراج السياحية و سفار البويرة -

..... والتي أعدّها الطالب (ة): أبو بل مسوق نسيرة

..... والطالب (ة): ش. م. مونة

..... المسجل بكلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، ميدان: علوم P.S.M و P.S.M

..... تخصص: استعمال و علاقات عامة

..... الموسم الجامعي: 2023 - 2024

إمضاء المشرف (ة):

إمضاء المناقش (ة):

إمضاء رئيس (ة) اللجنة:

البويرة في: 2024/07/14