

## استخدام الموظفين لشبكات التواصل الاجتماعي وعلاقته بالرضا الوظيفي لديهم "دراسة ميدانية على مؤسسة ديوان المحاسبة الليبي. فرع بنغازي"

د. سالم محمد سالم بوسن

### الملخص :

هدفت هذه الدراسة الوصفية إلى معرفة مدى استخدام الموظفين لشبكات التواصل الاجتماعي وعلاقته بالرضا الوظيفي لديهم بمؤسسة ديوان المحاسبة الليبي فرع بنغازي، حيث يتألف مجتمع الدراسة من كافة الموظفين العاملين بمؤسسة ديوان المحاسبة الليبي - فرع بنغازي، هذا وقد قام الباحث بتوزيع 124 استمارة استبانة باستخدام أسلوب المسح الشامل، اعتمد الباحث على المنهج الوصفي الكمي الذي يعد نوع من أساليب البحوث المسحية، وتوصلت هذه الدراسة لعدة نتائج من أبرزها الدور الفعال لشبكات التواصل الاجتماعي في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة والذي بدوره ينعكس بالإيجاب على تحقيق الرضا الوظيفي للموظفين بمؤسسة ديوان المحاسبة الليبي - فرع بنغازي، كما أظهرت النتائج قبول واضح من قبل الموظفين في الاعتماد على خدمات شبكات التواصل الاجتماعي لإنجاز الأعمال المناطة بهم، وسهولة وسرعة إنجاز المهام المتعلقة بالموظفين بمؤسسة ديوان المحاسبة الليبي - فرع بنغازي، وبناءً على تلك النتائج سرد الباحث جملة من التوصيات التي سوف تثرى البحوث العلمية المستقبلية في هذا الحقل .  
الكلمات المفتاحية: شبكات التواصل الاجتماعي، الرضا الوظيفي .

♦ أستاذ مساعد بقسم العلاقات العامة والإعلان بكلية الإعلام-جامعة بنغازي



استخدام الموظفين لشبكات التواصل الاجتماعي وعلاقته بالرضا الوظيفي لديهم  
"دراسة ميدانية على مؤسسة ديوان المحاسبة الليبي. فرع بنغازي"

Dr. Salem Mohamed Salem Busen ❖

**Abstract:**

This descriptive study aimed to know the extent to which employees use social networking and its relationship to their job satisfaction at the Libyan Audit Bureau Institution - Benghazi Branch. The study population consists of all employees working at the Libyan Audit Bureau Institution - Benghazi Branch. The researcher distributed 124 questionnaires. Using a comprehensive survey method, the researcher relied on the quantitative descriptive approach, which is a type of survey research method. This study reached several results, the most prominent of which is the effective role of social networking in improving job performance in the organization, which in turn reflects positively on achieving job satisfaction for employees at the Libyan Audit Bureau Institution, Benghazi Branch. The results also showed a clear acceptance by employees of relying on social networking services to complete the work assigned to them, and the ease and speed of completing tasks related to employees of the Libyan Audit Bureau - Benghazi Branch. Based on these results, the researcher listed a number of recommendations that will enrich the research. Future scientific research in this field.

**Keywords:** social networking, job satisfaction

❖ Assistant Professor Department of Public Relations and Advertisement Faculty of Mass Communication – University of Benghazi.

## مقدمة:

إن العالم اليوم يعيش التكنولوجيا الحديثة، وهي الحقيقة التي يلمسها كل فرد يعيش أحوال هذا المجتمع الحديث، حيث يعتبر ظهور تكنولوجيا الاتصال الحديثة منعرجًا حاسمًا في الحياة الإنسانية، ولعل أبرز مظاهر هذا التحول وأعمق أثرًا في تكنولوجيايات الاتصال الحديثة هو ظهور الإنترنت الذي يعتبر أضخم ما تقدم شهدته البشرية. (حمايي محرز، 2015، 2016، ص3)

حيث يُعدّ الإنترنت شبكة علمية مفتوحة تجعل المستخدم قادرًا على الوصول إلى آلاف المصادر والخدمات والمعلومات المختلفة.

تسعى بعض المؤسسات بخطى حثيثة نحو تشجيع ودعم مشاريع تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية في جميع المؤسسات الخدمية كخطوة أساسية: لتحقيق الهدف الرئيس وهو بناء خدمات إلكترونية تقدمها المؤسسة للمستهلكين عبر بوابة إلكترونية واحدة.

ولقد أصبح استخدام الموظفين لشبكات التواصل الاجتماعي داخل المؤسسة ذو أهمية بالغة لما تحققه من فعالية التواصل بين الموظفين مما ينعكس على أدائهم الوظيفي وصولًا إلى تقديم الخدمة بشكل أسرع.

إن استخدام الموظف لشبكات التواصل الاجتماعي داخل المؤسسة أثر إيجابي باعتبار أن شبكات التواصل الاجتماعي وسيلة لها غايات من استخدامها الإدارات بصفة عامة.

وتعتبر الإدارة الإلكترونية التي تستخدم شبكات التواصل الاجتماعي هي الإدارة الحديثة نتيجة لما قدمته من آثار إيجابية في تسهيل العمليات الإدارية، وتقليل وقت وتكلفة إنجاز المهام وإتاحة المعلومات في كل وقت والتي بدورها تسعى إلى تطوير الأداء الوظيفي داخل المؤسسات ورفع مستوى الكفاءة والإنتاجية لمؤسسة من خلال توظيف التقنية ونظم المعلومات في دعم عملية الإدارة داخل المؤسسة، وتمتد إلى النواحي الاقتصادية والسياسية والاجتماعية للمؤسسة. (عائشة بنت أحمد الحسيني، 2013، ص26)

غالبًا ما يصنف استخدامات شبكات التواصل الاجتماعي إلى فئتين رئيسيتين، حيث تتناول الفئة الأولى طبيعة الأهداف والمهام التي تحققها شبكة الإنترنت للمؤسسة التي تتعامل من خلاله، أما الفئة الثانية فهي تعتمد على تصنيف الاستخدامات استنادًا إلى أنواع المجتمعات الإلكترونية التي يسهم الإنترنت في تكوينها، ومن ثم تحاول المؤسسات من خلال استخدامها لشبكات التواصل الاجتماعي أن توظف المعلومات

والرسائل الإعلامية المقدمة في تكوين صورة إيجابية عن الصفحات التي تقدمها المؤسسة وخلق الثقة في هذه الخدمات تمهيداً للتأثير على تفاعل العملاء مع مؤسساتهم والاستفادة من خدماتهم. من خلال ماسبق ذكره سعت الدراسة إلى إلقاء الضوء على مدى استخدام الموظفين لشبكات التواصل الاجتماعي وما ينتج عن ذلك من آثار إيجابية على الموظفين والإدارة داخل مؤسسة ديوان المحاسبة الليبي - فرع بنغازي.

مشكلة البحث:

يشهد العالم في الآونة الأخيرة تطورات سريعة وانفجاراً معلوماتياً ومعرفياً كبيراً؛ بسبب ظهور تكنولوجيا الاتصال والمعلومات التي كان لها الدور الكبير في التأثير على جميع ميادين الحياة الاجتماعية والثقافية والاقتصادية وغيرها، فقد ساهمت في ظهور مجتمع ذكي وافتراضي يتفاعل أفراداه مع بعض دون إعطاء أي اعتبار للحدود الجغرافية.

تعد شبكات التواصل الاجتماعي من التقنيات الحديثة التي أحدثت ثورة في عالم الكمبيوتر والاتصال حيث جعل العالم قرية صغيرة، وألغت الحدود الجغرافية وجمعت حولها ملايين المستخدمين في وقت وجيز. (محمد الفاتح حمدي، 2016-2017، ص 21)

زادت أهمية الإنترنت في المؤسسات نظراً للدور الحيوي الذي تقوم به في المؤسسات في تحقيق الرفاهية وتوفير حاجات المجتمع المتزايدة، ومن ثم الإنترنت باعتباره وسيلة اتصالية إعلامية تسهل مهام الإداريين والموظفين في تسيير العمل داخل المؤسسة وخارجها.

بناء على ما سبق ذكره فإن مشكلة البحث تتجلى بوضوح في معرفة درجة استخدام الموظفين لشبكات التواصل الاجتماعي وعلاقته بالرضا المهني لديهم داخل مؤسسة ديوان المحاسبة الليبي فرع بنغازي. ويتدرج تحته التساؤلات التالية:

ما مدى الصعوبات التي تواجه الموظف عند استخدام الإنترنت داخل المؤسسة؟

معرفة مدى إقبال الموظفين بالمؤسسة على استخدام مواقع التواصل الاجتماعي أثناء العمل؟

كيف يتم تقييم فعالية أنظمة الإدارة الإلكترونية في مؤسسة ديوان المحاسبة الليبي. فرع بنغازي؟

ما مدى اهتمام مؤسسة ديوان المحاسبة الليبي - فرع بنغازي بمواقع التواصل الاجتماعي والخدمات الإلكترونية مما يخلق رابطاً قوياً بين إدارة المؤسسة وموظفيها.

## أهمية البحث:

يمثل هذا البحث أهمية بالغة تتجلى فيما يلي:

الأطلاع على مدى وعي الموظفين داخل مؤسسة ديوان المحاسبة - فرع بنغازي بأهمية استخدام شبكات التواصل الاجتماعي لمواكبة تطورات العصر. (مرجع سابق، ص 21)  
التعرف على جوانب الاستفادة من استخدام الموظفين داخل المؤسسة لوسائل التواصل الاجتماعي.

تكمن أهمية هذا البحث في استخدام الإنترنت داخل مؤسسة ديوان المحاسبة الليبي - فرع بنغازي، وعلى مدى مساهمتها في الرفع من مستويات أداء العمل من خلال قياس أثرها.  
تقديم التوصيات التي من شأنها أن تسهم في زيادة الوعي بأهمية استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في مؤسسة ديوان المحاسبة الليبي - فرع بنغازي.

## أهداف البحث:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:  
معرفة الصعوبات التي تواجه الموظفين بالمؤسسة على استخدام مواقع التواصل الاجتماعي أثناء العمل.

معرفة مدى إقبال الموظفين بالمؤسسة على استخدام مواقع التواصل الاجتماعي أثناء العمل.  
تقييم مدى فعالية أنظمة الإدارة الإلكترونية في مؤسسة ديوان المحاسبة الليبي - فرع بنغازي.  
كيفية اهتمام مؤسسة ديوان المحاسبة الليبي - فرع بنغازي بمواقع التواصل الاجتماعي والخدمات الإلكترونية مما يخلق رابطاً قوياً بين إدارة المؤسسة وموظفيها.

## التعريف الإجرائي للمفاهيم الواردة في عنوان البحث:

### الموظفون:

الموظف هو العنصر الأساسي لأي مؤسسة كانت إنتاجية - فكرية - خدمية، إذ إن الموظف هو العامل الفعال الذي تقع على عاتقه كل المهام والواجبات المناطة به لتحقيق أهداف المؤسسة وزيادة نسبة من خلال سرعة دوران رأس المال، نجاح المؤسسة من عدمه يرتبط وبشكل كلي بمدى كفاءة الكادر الوظيفي بالمؤسسة، والذي يعد العنصر الرئيس لنجاح المؤسسة.

## شبكات التواصل الاجتماعي:

تعرف شبكات التواصل الاجتماعي على أنها مواقع إلكترونية مبنية على أسس معينة تمكن الجمهور من التعبير عن أنفسهم، والتعرف على أشخاص آخرين يشاركونهم الاهتمامات نفسها، ويمكن القول " بأن شبكات التواصل الاجتماعي هي عبارة عن مجتمعات افتراضية تمكن مستخدميها من مشاركة الأفكار والاهتمامات، بالإضافة إلى تكوين صداقات جديدة".

ويمكن القول أيضاً بأنها مجموعة من التطبيقات التكنولوجية الإلكترونية التي تعتمد على نظم الجيل الثاني للإنترنت، وجاءت لغايات تحقيق التواصل والتفاعل بين مستخدمي شبكة الإنترنت حول العالم سواء كان ذلك بالمراسلات المسموعة أو المكتوبة أو حتى المرئية.

يوجد اليوم مجموعة كبيرة من مواقع التواصل الاجتماعي الشهيرة التي تضم ملايين من المستخدمين والهدف من الدخول على مواقع التواصل الاجتماعي هو ربط الناس مع بعضهم البعض في أي مكان على مستوى العالم.

## الرضا الوظيفي:

الرضا الوظيفي ليس حصيلة عامل واحد أو بُعد واحد، إنما هو انعكاس التفاعل الذي يظهر على الفرد من خلال سلوكه واتجاه عمله، " وهو شعور إيجابي بسبب تحقيق احتياجاته ورغباته في العمل المناط به، إذ إنه من الأهداف الأساسية التي تسعى المؤسسة للحصول عليه لما له من دور في زيادة إنتاجية العمال وتحفيزهم.

وكما يعرف أيضاً على أنه يقيس مدى قبول وقناعة العاملين بالعوامل الوظيفية المحيطة ببيئة العمل ومدى إشباع حاجاتهم من خلال العمل الذي يشغلونه.

والرضا الوظيفي يعني أن توفر المؤسسة المتطلبات اللازمة لأداء العمل وكل الوسائل اللازمة المادية والمعنوية لأداء الأعمال.

## ديوان المحاسبة الليبي - فرع بنغازي:

تم إنشاء ديوان المحاسبة الليبي - فرع بنغازي بقرار المجلس التشريعي رقم 27 لسنة 1955م، حيث يختص الديوان بمجموعة من الإدارات أهمها:

إدارة فحص الحسابات العامة ومهامها ومراجعة الميزانية الختامية للدولة.

إدارة الشركات المختصة بالمصارف والشركات النفطية والاتصالات.

إدارة فحص العقود ومتابعة المشروعات حيث يختص بفحص عقود مشاريع الدولة حاليًا فنيًا، قانونيًا.

### نوع البحث:

تعد هذه الدراسة من فئات الدراسات المسحية وهي إحدى أهم فروع المنهج الوصفي الذي يعرف على أنه " وصف الباحث للظاهرة المراد دراستها أو جمع أوصاف ومعلومات دقيقة عنها، إذ يعتمد المنهج الوصفي على دراسة الواقع للظاهرة المدروسة وتصويرها كميًا ونوعيًا بما يتماشى وواقع الظاهرة المراد دراستها" وهناك من يعرفه بأنه " محاولة الوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية لعناصر مشكلة أو ظاهرة قائمة للوصول إلى فهم أفضل وأدق أو وضع السياسات والإجراءات المستقبلية الخاصة بها". (محمد سرحان المحمودي، 2019، ص46)

### منهج البحث:

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي والذي يُعد الأكثر شيوعًا في بحوث الاتصال والإعلام، والذي يهدف إلى وصف الظاهرة أو إيجاد حلول للمشكلات التي تواجه البشرية حيث تنتهي هذه الدراسة إلى فئة الدراسات المسحية، إذ اعتمد الباحث في هذه الدراسة على أسلوب المسح الشامل أو بالعينة للجُمهور المستهدف في هذه الدراسة من مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي لإنجاز المهام المناطة بهم داخل "ديوان المحاسبة الليبي - فرع بنغازي".

إن هذا الأسلوب يناسب الغرض من إجراء هذه الدراسة وهي معرفة آراء واتجاهات موظفي "ديوان المحاسبة الليبي - فرع بنغازي" اتجاه استخدام شبكات التواصل الاجتماعي وعلاقتها بالرضا الوظيفي لديهم. مجتمع البحث:

يتكون مجتمع البحث في هذه الدراسة من كافة الموظفين العاملين بديوان المحاسبة الليبي - فرع بنغازي والبالغ عددهم (124)، والذين يسبغون الأعمال الإدارية بمختلف الإدارات ومستوياتها داخل ديوان المحاسبة الليبي - فرع بنغازي.

### أدوات جمع البيانات:

اعتمد الباحث في هذه الدراسة على أداة جمع البيانات المتمثلة في التالي:

## استمارة الاستبانة:

تعتبر الاستبانة في البحث العلمي من أكثر الأدوات شيوعًا واستخدامًا في بحوث الاتصال والإعلام؛ نظرًا لما يميزه عن غيره من أدوات جمع البيانات المختلفة حيث يمكن للباحث التعامل مع الاستبانة في عدد من الأشكال والصور، فالاستبانة وسيلة مرنة يمكن للباحث من خلالها التعديل والتطوير في أسئلة استمارة الاستبانة .

كما يعرف أيضًا " على أنه مجموعة من الأسئلة والاستفسارات المتنوعة، والمرتبطة بعضها ببعض الآخر بشكل يحقق الهدف، أو الأهداف التي يسعى إليها الباحث بصدده موضوعه، والمشكلة التي اختارها لبحثه، وترسل الاستفسارات المكتوبة هذه عادة بالبريد أو أي طريقة أخرى إلى مجموعة من الأفراد أو المؤسسات التي اختارها الباحث كعينة لبحثه، ومن المفروض الإجابة عن مثل تلك الاستفسارات، وتعبئة الاستبانة والبيانات والمعلومات المطلوبة فيها وإعادتها إلى الباحث. (عامر إبراهيم قنديلجي، 2008، ص201).

وبناءً على ما سبق ذكره فقد اعتمد الباحث في هذه الدراسة على استمارة الاستبانة التي تعد الأكثر ملاءمة لهذه الدراسة لجمع البيانات من مجتمع البحث، والذي يتمثل في كافة الموظفين العاملين بديوان المحاسبة الليبي. فرع بنغازي.

## الدراسات السابقة:

تعتبر الدراسات السابقة امتدادًا للبحوث التي سبقت الدراسة التي ينجزها الباحث، ويشترط في هذه الدراسات أن تكون ذات علاقة مباشرة بموضوع الدراسة فيؤكد الباحث أو يضيف أو يلغي ما توصل إليه الباحثون الذي استعان ببحوثهم، ومن ثم يأتي التعقيب على هذه الدراسة لتوضيح أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة ومجالات الاستفادة منها، ويمكن أن نلخص أهم الدراسات فيما يأتي:

## الدراسة الأولى:

وهي دراسة قام بها الباحث " شاوي شوقي، 2007. 2008" وهي بعنوان: " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. دراسة حالة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية الجزائر. جامعة قصدي مرباح.



وقد اعتمد الباحث في هذه الدراسة على التساؤل الرئيس التالي:

هل يمكن لتكنولوجيا الاتصال أن تسهم في رفع أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ظل الأوضاع الراهنة.

ولقد اعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي باستخدام دراسة الحالة في الجانب التطبيقي.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

أن الفرضيات الموضوعية كانت مثبتة جميعها حيث وجد الباحث أن البنية التحتية موجودة في الجزائر في تطور مستمر لكن نظرًا لمنافسة لا بد من التحرك أكثر، وعلى المؤسسات المالية التدخل في هذا المجال لتسهيل العملية أكثر وكان لهذه التكنولوجيا أثر بالغ في تحسين الأداء، وذلك من خلال تخفيض تكاليف الاتصال وتحسين جودة الخدمات المقدمة وسهولة تداول المعلومات. (شاوولي شوقي، 2007، 2008،

ص39)

الدراسة الثانية:

دراسة "مشاط وباطويل، 2005م" بعنوان: "تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة الملك عبد العزيز" هدفت هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء حول مفهوم الإدارة الإلكترونية وما يميزها عن الإدارة التقليدية والمراحل التي مر بها تطوير برنامج الإجازات بجامعة الملك عبد العزيز كمثال لبرنامج الإدارة الإلكترونية التي تم تطويرها بالجامعة في تلك المرحلة، والتي شملت: برنامج التعينات وحضور المؤتمرات والترقيات والملف الأكاديمي لعضو هيئة التدريس، وأنظمة البعثات، ومحاضر مجالس الأقسام والكليات بالجامعة ونظام المشتريات الإلكتروني، واستخدمت الدراسة المنهج النظري التحليلي.

وقد توصلت الدراسة إلى أنه من أهم مميزات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجامعة مايلي:

ضمان تنفيذ وتطبيق اللوائح والأنظمة، كذلك تفعيل الهيكل التنظيمي بالجامعة وإمكانية المتابعة، تكامل النظام مع أنظمة وقواعد البيانات الخاصة بشؤون الموظفين والمالية والمشتريات، وتغيير نمط التعامل مع المعاملات بالوسائل وذلك من خلال التحول الإلكتروني. (مشاط وباطويل، 2005، ص39)

### الدراسة الثالثة:

دراسة قام بها "عبد الجبار، 2010م" بعنوان: "الإدارة الإلكترونية ومدى تأثيرها على مستوى الأداء لدى موظفي مستشفى جامعة الملك عبد العزيز بجدة".

هدفت هذه الدراسة إلى التعريف بالإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير أعمال الإدارة ومعرفة مدى جدوى استخدامها لتحسين أداء الموظفين إضافة إلى تقديم مقترحات لتلافي الصعوبات ومحاولة التغلب عليها بأفضل طريقة ممكنة.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي لمعرفة وجهات نظر منسوبي مستشفى جامعة الملك عبد العزيز حول أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على أدائهم من خلال توزيع استمارة الاستبانة، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: (عبد الجبار، 2010، ص42)

- مساهمة الإدارة الإلكترونية في رفع مستوى الأداء الوظيفي.
- محدودية إلمام الموظفين بمفاهيم الإدارة الإلكترونية.
- مواجهة بعض الصعوبات عند عملية التغير حيث يعتبر أمراً حتمياً لا بد من مواجهته لتحقيق الأهداف من تطبيق الإدارة الإلكترونية.

### الدراسة الرابعة:

دراسة "أبو عون 2010" بعنوان تكنولوجيا المعلومات كأساس ومتطلب للتحديث: الإدارة التعليمية: آفاق وتطوير، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع تكنولوجيا المعلومات في الإدارة التعليمية الحديثة ومدى كفاءة أدائها ودورها في مجال تنميتها.

استخدمت الدراسة المنهج النظري التحليلي وتوصلت الدراسة إلى أن استخدام التكنولوجيا أصبح ضرورة ملحة لكل الإدارات التعليمية لما توفره من وقت وجهد وموارد مادية ومعنوية للمنظمات التعليمية، وأوصت الدراسة بضرورة مواكبة التغيرات التكنولوجية وتعريف العاملين بها قبل التعامل الفعلي والتطبيقي مما يوفر البيئة الملائمة لتدريب العاملين وتوجيه المراكز والمؤسسات التعليمية والأكاديمية مع تحديد المعايير الرقابية للعملية التعليمية، وتحديد أسلوب الاستخدام لتكنولوجيا المعلومات مع النهوض بالمستوى الملائم لإدارة التعليمية. (أبو عون، 2020، ص43)

## التعقيب على الدراسات السابقة:

تناولت الدراسات السابقة استخدامات الإنترنت وشبكات التواصل الاجتماعي، كما ركزت بعض الدراسات على تأثير شبكات التواصل الاجتماعي والآثار النفسية والاجتماعية المترتبة عليها. أكدت معظم الدراسات السابقة الاعتماد على المنهج الوصفي كمنهجية للدراسة كذلك الاعتماد على الاستبانة كأداة جمع البيانات، وهذا ما يتفق مع الدراسة الحالية. أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة في الدراسة الحالية: المساعدة في الإحساس بمشكلة البحث الحالية وتحديد الأهداف العامة لهذه الدراسة. تحديد أداة جمع البيانات بشكل مناسب وهي الاستبانة، والاختيار الأمثل للمنهج العلمي المناسب لهذه الدراسة.

إثراء الإطار النظري لهذه الدراسة.

تسهيل الوصول إلى المراجع وتوثيقها.

الإطار المعرفي:

مفهوم شبكات التواصل الاجتماعي:

الشبكة الاجتماعية هي بساطة وسيلة إلكترونية حديثة التواصل بين الأشخاص حيث إنها تكون بنية اجتماعية افتراضية تجمع بين أشخاص أو منظمات تتمثل في نقاط التقاء متصلة بنوع محدد من الروابط الاجتماعية، إذ يجمع المشاركون فيها صداقة أو قرابة أو مصالح مشتركة، أو توافق في الهويات أو الفكر، أو رغبة في التبادل المادي أو المعرفي أو محبة وكرهية لشيء معين.

على رغم ما تقدمه مواقع شبكات التواصل الاجتماعي من خدمات إلكترونية لمستخدميها إلا أن الواقع العملي أثبت أنه بمثابة وصيدة إلكترونية للعديد من مستخدمي الشبكة من مختلف الأعمار.

إن مفهوم التواصل الاجتماعي مثير للجدل لتداخل الآراء والاتجاهات في دراسته، إذ يعكس هذا المفهوم التطور التقني الذي طرأ على استخدام التكنولوجيا، وأطلق على كل ما يمكن استخدامه من قبل الأفراد والجماعات على شبكة المعلومات العملاقة.

كما يطلق عليه عدة مسميات " الشبكة الرقمية الاجتماعية، ومواقع التواصل الاجتماعي" وهي المواقع التي تقوم على إنشاء شبكات اجتماعية من المترددين عليها من أنحاء العالم وتعتمد تلك المواقع على

الاستفادة من تفاعلية شبكة الإنترنت كوسيلة اتصال، إذ سمحت هذه المواقع لأعضائها أن يضعوا أنفسهم ويعبروا عن آرائهم وأفكارهم للآخرين. (عثمان محمد الدليبي، 2019، ص 131)

**خصائص شبكات التواصل الاجتماعي:**

انتشر استخدام مواقع شبكات التواصل الاجتماعي على الإنترنت انتشارًا واسعًا على المستويين المحلي والعالمي، أو قد أدى هذا الانتشار إلى خلق فرص جديدة للتأثير على الأفراد في كثير من المجالات سواء الاجتماعية، الثقافية، الاقتصادية، السياسية، الخدمية.

وتتخذ مواقع التواصل الاجتماعي أشكالًا مختلفة وتتمتع بخصائص متنوعة يمكن حصرها فيما يلي:

التفاعلية: تقوم عملية الاتصال في شبكات التواصل الاجتماعي على الاتصال متعدد الأطراف، والذي يتم من خلاله تبادل الأدوار بحيث يصبح لكل طرف القدرة على التعبير بحرية، والتأثير على عملية الاتصال في الوقت والمكان الذي يناسبه.

التكامل: تمثل هذه الشبكات مساحة اتصالية تجمع بين نظم الاتصال وأشكاله، والوسائل الرقمية المختلفة المحتوى.

تجاوز الحدود الثقافية: ومن ثم تميزت المجالات الاتصالية بالعامية وسقوط الحواجز الثقافية بين أطرافها.

تجاوز حدود المكان والزمان: مما وفر عنصر المرونة والتفاعل بل إن تطور تقنيات الاتصال إلى أجهزة المحمول سهلت النقل والحمل من مكان إلى آخر.

الاستغراق في عملية الاتصال: داهمت شبكات الاتصال الاجتماعي حياة الأفراد بشكل إجباري حتي بحيث أصبحت هي بحد ذاتها بمثابة محرك البحث يلجأ لها الأفراد؛ للوصول إلى ما يبحثون عنه.

قوة التأثير: نظرًا لما تنطوي عليه شبكات التواصل الاجتماعي من قوة التأثير، وسرعة في الوصول وكثافة في الانتشار، إذ إنها أصبحت لغة العصر ورمز التطور والتقدم في كافة المجالات.

سهولة الاستخدام: قد أحدثت هذه الميزة ثورة في عالم الاتصال لاسيما مع ظهور الهاتف المحمول والذي سهل عملية استخدام تلك الشبكات. (علي سيد إسماعيل، 2020، ص 45.44)

سلبيات وإيجابيات شبكات التواصل الاجتماعي داخل المؤسسات:

تعددت سلبيات وإيجابيات شبكات التواصل الاجتماعي في المؤسسات الإدارية، وذلك طبقاً لكفاءة الكادر الوظيفي في الاستخدام الفعال لتكنولوجيا الاتصال داخل المؤسسة، ومن ثم يمكن حصر سلبيات وإيجابيات شبكات التواصل الاجتماعي في النقاط التالية:

سلبيات شبكات التواصل الاجتماعي داخل المؤسسات:

توفر المعلومات الشخصية التفصيلية عن المنتسب للإعلام الجديد لاسيما في مواقع التواصل.

تجنيد بعض دوائر المخابرات الأجنبية لبعض المنتسبين للإعلام الجديد.

سرقة الحسابات المصرفية وانتحال الشخصية.

إضاعة الوقت في التفاهات من المحادثات والتعارف المجرد.

يتمتع بعض السكان في العالم بوفرة في مصادر المعلومات المتاحة على الإنترنت بينما يعاني البعض

الأخر من قلة المعلومات مما أدى إلى زيادة الفجوة المعرفية بين من يملكون المعلومات ووسائلها وبين من لا يملكونها.

الاتصال عبر مواقع التواصل يفتقر إلى الاجتماعية.

صعوبة السيطرة عليه.

يتصف بالفوضوية.

الاستخدام السيء والابتزاز من قبل المراهقين. (محمد العوضي، 2019، ص.29.28)

إيجابيات شبكات التواصل الاجتماعي داخل المؤسسات:

لاشك أن للمواقع التواصل الاجتماعي العديد من الإيجابيات نذكر منها:

أنها تقلل من انطوائية الأفراد، وتعزز الاجتماعية لديهم وتجعلهم يشعرون بالمجتمع والحياة من حولهم.

إبداء الرأي بكل حرية فيما يتعلق بالمقترحات والأفكار المستحدثة.

التسويق والإعلانات.

يستخدم الموظفون المواقع كهدف لمساعدتهم في إنجاز مهامهم داخل مؤسساتهم.

معرفة الأحداث الداخلية والخارجية للمؤسسة.

التواصل مع المؤسسات والإدارات الأخرى.

الاكتساب العلمي.

تبادل الثقافات بين الشعوب.

تبادل المعلومات والأفكار والمقترحات بين الإدارات المؤسسة المختلفة.

وظائف شبكات التواصل الاجتماعي وعلاقتها بالرضا الوظيفي في النقاط التالية:

اتجاه قيود العزلة التي يفرضها الاتصال الرقمي، حيث يتعامل الفرد لساعات طويلة مع الحاسب الشخصي بعيداً عن الاتصال بالآخرين في الواقع الحقيقي، الأمر الذي يحقق الرضا الذاتي لمستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي وميولهم للعالم الافتراضي.

في إطار الوظيفة تنشأ مايسى بالمجتمعات الافتراضية التي يجتمع الموظفون من خلالها حول أهداف خاصة بالمؤسسة قد تكون غائبة عن باقي الموظفين في العالم الواقعي. نقل الوقائع والأحداث التي تحدث داخل المؤسسة.

القدرة على القيام بالتعبئة لتأييد الأفكار التي تنادي بها تلك المؤسسة.

تدعيم وظيفة الدعاية التي تسهم في تعزيز الجانب السلبي، ومن ثم تحقيق الغزو الثقافي.

تقديم المعلومات المتعددة والمتنوعة التي تتميز بالفخامة بشكل مسبق.

تستخدم شبكات التواصل الاجتماعي لغرض التسويق والإعلان داخل المؤسسات.

وظيفة التسلية والترفيه مما يعزز من رضا الموظفين العاملين داخل المؤسسة. (مرجع سابق، ص 34)

عرض نتائج الدراسة وتفسيرها:

في إطار التحليل الإحصائي لبيانات هذه الدراسة حُصِّصت هذه الجزئية لوصف وتقسيم إجابات عينة الدراسة من خلال المتوسطات الحسابية ومستوى الموافقة على تلك الأسئلة واختباراتها، وفيما يأتي التفاصيل:

## قيم ثبات ألفا كرونباخ

ثبات ألفا كرونباخ	صدق الأداة
.921	.959

حيث يتراوح معامل ألف كرونباخ لأبعاد الاستمارة بين (0.921-0.959) وهي معاملات ثبات مقبولة وإن معامل الثبات الإجمالي لصدق أداة الاستبانة وصل إلى (0.959)، وطبقًا لعدد من الدراسات إن معامل الثبات يعد عاليًا إذ بلغ (0.6) فما فوق، ومن ثم فإن معامل الصدق الذاتي للاستمارة ككل هو معامل صدق جيد، ويجعل استمارة الاستبانة على درجة كافية من الصدق والثبات.

## جدول رقم 1

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
ذكور	64	51.6
إناث	60	48.4
المجموع	124	100

يتضح من الجدول رقم (1) أن نسبة المبحوثين من الذكور أعلى من نسبة المبحوثين من الإناث، حيث بلغت النسبة المئوية للذكور (51.6) في حين أن النسبة المئوية للإناث (48.4)، وهو مؤشر على أن ديوان المحاسبة الليبي - فرع بنغازي يعتمد في أداء مهامه على الذكور والإناث نظرًا لتقارب النسبة المئوية بينهما.

## جدول رقم 2

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
من 20 إلى 29 سنة	12	9.7
من 30 إلى 39 سنة	38	30.6
من 40 إلى 49 سنة	48	38.7
أكبر من 49 سنة	26	21
المجموع	124	100

الجدول رقم (2) يبين الخصائص الديمغرافية "العمرية" للمبحوثين حيث يتضح أن نسبة الفئات العمرية من (49.40 سنة) هي أعلى نسبة مئوية (38.7) كمتوسط أعمار الموظفين داخل المؤسسة قيد الدراسة.

### جدول رقم 3

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
ثانوي	19	15.3
جامعي	105	84.7
المجموع	124	100

يتضح من الجدول رقم (3) أن أغلبية الموظفين بديوان المحاسبة الليبي - فرع بنغازي هم من حاملي الإجازة الجامعية أي من أهل التخصص في ممارسة المهام المناطة بهم، وذلك بنسبة مئوية بلغت (84.7%).

### جدول رقم 4 ما مستوى مهارتك في استخدام شبكات التواصل الاجتماعي

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
مهارة عالية	26	21.0
مهارة متوسطة	84	67.7
مهارة ضعيفة	14	11.3
المجموع	124	100

المتوسط الحسابي = 2.10

يظهر الجدول رقم (4) أن مستوى مهارة الموظفين في استخدام شبكات التواصل الاجتماعي متوسط، وذلك بنسبة مئوية تبلغ (67.7%) وهي نتيجة مقبولة نسبياً.

### جدول رقم 5 معرفة الموظفين باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي المطبقة في مؤسسة ديوان

#### المحاسبة الليبي - فرع بنغازي

الأهمية النسبية	الوسط المرجح	المقياس						العبارة
		ضعيفة		متوسطة		عالية		
		%	ت	%	ت	%	ت	
74.3	2.23	9.7	12	58.1	72	32.3	40	لدي معرفة شاملة عن الخدمات التي تقدمها المؤسسة بالاعتماد على شبكات التواصل الاجتماعي



71.7	2.15	13.7	17	57.3	71	29	36	لدي معرفة شاملة عن أنظمة شبكات التواصل الاجتماعي التي تحتاجها المؤسسة في إنجاز المهام المناطة بها
70.3	2.11	18.5	23	51.6	64	29.8	37	أتابع باستمرار ما يتم تفعيله من الأنظمة الإلكترونية الجديدة المتمثلة في شبكات التواصل الاجتماعي
72	2.16	12.1	15	61.3	76	25	31	لدي خلفية عن مفهوم شبكات التواصل الاجتماعي
73	2.19	14.5	18	53.2	66	31.5	39	لدي خلفية معرفية عن إيجابيات استخدام شبكات التواصل الاجتماعي داخل المؤسسة
المتوسط الكلي لمستوى المعرفة باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي = 2.168								

يتضح من الجدول رقم (5) مدى معرفة الموظفين باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي المطبقة في المؤسسة (ديوان المحاسبة الليبي . فرع بنغازي) أن الفقرة التي تحصلت على أكبر وزن مؤوي تنص على مدى معرفة الموظفين الشاملة عن الخدمات التي تقدمها المؤسسة بالاعتماد على شبكات التواصل الاجتماعي وذلك بوزن نسبي قيمته (74.3%).

جدول رقم 6 مدى مساهمة شبكات التواصل الاجتماعي في تطوير العمل الإداري داخل مؤسسة ديوان المحاسبة الليبي . فرع بنغازي

الأهمية النسبية	الوسط المرجح	المقياس						العبارة
		ضعيفة		متوسطة		عالية		
		%	ت	%	ت	%	ت	
71	2.13	12.9	16	61.3	76	25.8	32	هل تساهم في تغير الهيكل التنظيمي (إلغاء أو إنشاء أو دمج بعض الوحدات) بما يزيد من فعالية وكفاءة التنظيم
70	2.10	16.9	21	56.5	70	26.6	33	توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات في الوقت المناسب
72.3	2.17	14.5	18	54	67	31.5	39	تبسيط الإجراءات الإدارية
71.3	2.14	15.3	19	55.6	69	29	36	تسهيل عملية الاتصال بين الإدارات المختلفة

								داخل مؤسسة ديوان المحاسبة الليبي . فرع بنغازي
73.7	2.21	15.3	19	48.4	60	36.3	45	تقلل من عدد المعاملات الورقية في أداء الإجراءات الإدارية داخل المؤسسة
المتوسط الكلي لمستوى مساهمة شبكات التواصل الاجتماعي في تطوير العمل الإداري = 2.148								

يبين الجدول رقم (6) مدى مساهمة شبكات التواصل الاجتماعي في تطوير العمل الإداري داخل المؤسسة (ديوان المحاسبة الليبي - فرع بنغازي) أن الفقرة التي تنص على التقليل من عدد المعاملات الورقية في أداء الإجراءات الإدارية داخل المؤسسة قد تحصلت على أعلى نسبة مئوية بمتوسط حسابي قيمته (2.21) ووزن نسبي (73.7%).

جدول رقم (7) مدى مساهمة أنظمة شبكات التواصل الاجتماعي في تحسين أداء الموظفين داخل مؤسسة ديوان المحاسبة الليبي . فرع بنغازي

الأهمية النسبية	الوسط المرجح	المقياس						العبارة
		ضعيفة		متوسطة		عالية		
		%	ت	%	ت	%	ت	
70	2.10	19.4	24	51.6	64	29	36	زيادة نسبة المعرفة للموظفين عن طريق شبكات التواصل لمهام العمل
72	2.16	11.3	14	61.3	76	27.4	34	تسهيل شبكات التواصل الاجتماعي عملية الرقابة والمتابعة للموظفين
70.7	2.12	17.7	22	52.4	65	29.8	37	تحفيز لروح الإبداع والتطوير الذاتي بين الموظفين
70.7	2.12	16.9	21	54	67	29	36	سرعة إنجاز العمل باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي
70	2.10	18.5	23	52.4	65	29	36	انخفاض نسبة الأخطاء في العمل
المتوسط الكلي لمستوى مساهمة أنظمة شبكات التواصل الاجتماعي في تحسين أداء الموظفين = 2.121								

يتضح من الجدول رقم(7) مدى مساهمة أنظمة شبكات التواصل الاجتماعي في تحسين أداء الموظفين داخل مؤسسة ديوان المحاسبة الليبي . فرع بنغازي أن درجات قيمة التحفيز لروح الإبداع والتطوير الذاتي بين الموظفين، كذلك فقرة سرعة إنجاز العمل باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي تحصلت على أكبر نسبة مئوية بمتوسط حسابي(2.12) ووزن نسبي (70.7%) وبمتوسط كلي لمستوى مساهمة أنظمة شبكات التواصل الاجتماعي في تحسين أداء الموظفين 2.121.

### جدول رقم (8) متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل المؤسسة

الأهمية النسبية	الوسط المرجح	المقياس						العبرة
		ضعيفة		متوسطة		عالية		
		%	ت	%	ت	%	ت	
71.7	2.15	10.5	13	64.5	80	25	31	تهتم المؤسسة بتوعية الموظفين بأهمية استخدام شبكات التواصل داخل المؤسسة
68	2.04	22.6	28	50.8	63	26.6	33	توظف المؤسسة أفراد مؤهلين علميًا وعمليًا في استخدام هذه الشبكات
70.7	2.12	18.5	23	50.8	63	30.6	38	يتم تقديم دورات تدريبية لفائدة العاملين عن كل ما هو جديد فيما يخص تكنولوجيا المعلومات
72.7	2.18	16.9	21	48.4	60	34.7	43	تعمل المؤسسة على ضمان وصول المعلومات في الوقت المناسب باستخدام شبكات تواصل اجتماعي
75.7	2.27	14.5	18	44.4	55	41.1	51	تساهم شبكات التواصل الاجتماعي على تحسين الأداء الوظيفي
المتوسط الكلي لمستوى توفر متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل المؤسسة = 2.150								

تفيد البيانات الواردة في الجدول رقم (8) متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل المؤسسة جاءت في مجملها بمتوسط حسابي (2.150)، هذا وقد تصدرت فقرة تساهم شبكات التواصل الاجتماعي على تحسين الأداء الوظيفي بأعلى نسبة متوسط حسابي بمقدار (2.27) ووزن نسبي بمقدار (75.7%).

## جدول رقم (9) مدى توفير التسهيلات اللازمة من قبل مؤسسة ديوان المحاسبة الليبي. فرع بنغازي لدعم أنظمة شبكات التواصل الاجتماعي

الأهمية النسبية	الوسط المرجح	المقياس						العبارة
		ضعيفة		متوسطة		عالية		
		%	ت	%	ت	%	ت	
67.3	2.02	21.8	27	54	67	24.2	30	توفر المؤسسة أجهزة حاسب بمواصفات تمكن الموظفين من الدخول إلى أنظمة شبكات التواصل
70	2.10	15.3	19	59.7	74	25	31	توفر مؤسسة ديوان المحاسبة الليبي فرع بنغازي شبكات تواصل سريعة وأمنة
69.3	2.08	22.6	28	46.8	58	30.6	38	تهتم المؤسسة بتطوير أنظمة شبكات التواصل الاجتماعي بشكل مستمر
70	2.10	16.9	21	55.6	69	27.4	34	توفر المؤسسة كافة البرامج التي يحتاجها المواطنين لتشغيل الأنظمة المستخدمة في مجال عملهم
71	2.13	17.7	22	51.6	64	30.6	38	تستجيب المؤسسة بشكل سريع لأي متطلبات تقنية تخدم مصلحة العمل
المتوسط الكلي لمستوى توفير التسهيلات اللازمة لدعم أنظمة شبكات التواصل الاجتماعي = 2.087								

يتضح من الجدول رقم (9) مدى توفير التسهيلات اللازمة من قبل مؤسسة ديوان المحاسبة الليبي فرع بنغازي لدعم أنظمة شبكات التواصل الاجتماعي أن درجات المتوسط الحسابي الكلي (2.08) وتحصلت فقرة تستجيب المؤسسة بشكل سريع لأي متطلبات تقنية تخدم مصلحة العمل على أعلى نسبة مئوية بمتوسط حسابي (2.13) ووزن نسبي (71%).

جدول رقم (10) التحديات التي تواجه أنظمة شبكات التواصل الاجتماعي بإدارة مؤسسة ديوان المحاسبة الليبي. فرع بنغازي

الأهمية النسبية	الوسط المرجح	المقياس						العبارة
		ضعيفة		متوسطة		عالية		
		%	ت	%	ت	%	ت	
67.7	2.03	13.7	17	69.4	86	16.9	21	برامج الأمان والحماية للمعلومات التي تستخدمها مؤسسة تعتبر كافية
68.7	2.06	16.1	20	61.3	76	22.6	28	تواجهك صعوبات في التعامل مع الحاسب الآلي لأداء الأعمال المطلوبة
68.7	2.06	21	26	51.6	64	27.4	34	تطور التقنيات المستخدمة من أجهزة وبرامج وشبكات وغيرها زادت من صعوبة مواكبة التقنيات الحديثة
71	2.13	13.7	17	59.7	74	26.6	33	تواجهك صعوبات في التعامل مع الأنظمة الإلكترونية
68.7	2.06	21.8	27	50	62	28.2	35	توجد مقاومة ورفض من قبل بعض الموظفين لأنظمة شبكات التواصل الاجتماعي
المتوسط الكلي لمستوى التحديات التي تواجه أنظمة شبكات التواصل الاجتماعي بإدارة المؤسسة = 2.071								

تفيد البيانات الواردة في الجدول رقم(9) التحديات التي تواجه أنظمة شبكات التواصل الاجتماعي بإدارة مؤسسة ديوان المحاسبة الليبي. فرع بنغازي أن قيمة المتوسط الحسابي الإجمالي قد بلغ(2.07) هذا، وقد تحصلت فقرة تواجهك صعوبات في التعامل مع الأنظمة الإلكترونية على أعلى نسبة مئوية بمتوسط حسابي بلغ(2.13) ووزن نسبي(71%).

جدول رقم (11) مدى فعالية استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في مؤسسة ديوان المحاسبة  
الليبي. فرع بنغازي

الأهمية النسبية	الوسط المرجح	المقياس						العبارة
		ضعيفة		متوسطة		عالية		
		%	ت	%	ت	%	ت	
68.7	2.06	20.2	25	53.2	66	26.6	33	تتصف شبكات التواصل الاجتماعي بسهولة التصفح والاستخدام
69	2.07	14.5	18	63.7	79	21.8	27	عملية الدخول لأنظمة إدارة المؤسسة عن طريق شبكات التواصل سهلة وسريعة وسلسة
70	2.10	16.1	20	57.3	71	26.6	33	المعلومات المسترجعة من مواقع خاصة بالمؤسسة دقيقة وموثوقة
70.3	2.11	16.1	20	56.5	70	27.4	34	توجد نسخ إلكترونية احتياطية للبيانات والمعلومات في حال فقدانها
68.7	2.06	22.6	28	48.4	60	29	36	ما زالت بعض المهام وإجراءات العمل تتم ورقياً للصور في وجود شبكات التواصل الاجتماعي داخل المؤسسة
المتوسط الكلي لمستوى فعالية استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في المؤسسة = 2.082								

يتضح من الجدول رقم (11) مدى فعالية استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في مؤسسة ديوان المحاسبة الليبي. فرع بنغازي حيث جاءت النتائج في مجملها بمتوسط حسابي قيمته (2.08) وتفيد البيانات الواردة أن الفقرة التي تنص على أنه توجد نسخ إلكترونية للبيانات والمعلومات في حال فقدانها قد تحصلت على أعلى نسبة مئوية بمتوسط حسابي مقداره (2.11) ووزن نسبي (70.3%).

## النتائج العامة للبحث:

نستخلص من النتائج المفسرة أعلاه أن مؤسسة ديوان المحاسبة الليبي . فرع بنغازي من حيث المتغيرات الديمغرافية لأفراد العينة تعتمد على الموظفين من الجنسين الذكور والإناث خاصة من الفئات العمرية ما بين (40 .49 سنة)، كذلك تعتمد في اختيار موظفيها على حملة الشهادات الجامعية أي من المتخصصين في أداء المهام المناطة بهم، وبمهارات متوسطة في استخدام شبكات التواصل الاجتماعي أثناء العمل، كما عكست النتائج أعلاه مدى قدرة ومعرفة الموظفين بشكل مقبول في الاعتماد على خدمات شبكات التواصل الاجتماعي لإنجاز الأعمال الموجهة لهم، وأنهم على دراية ومعرفة متوسطة ومقبولة في إنجاز الأعمال بالاعتماد على شبكات التواصل الاجتماعي داخل المؤسسة لسرعة إنجاز الأعمال والمهام المتعلقة بالموظفين داخل المؤسسة.

وهذا بدوره ينعكس على تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة، وذلك لمواكبة كل جديد من تطورات تقنية الاتصال بما يخدم مصلحة العمل، إلا أنه وطبقاً لنتائج هذه الدراسة تؤكد وجود بعض الصعوبات التي تواجه الموظف عند استخدام شبكات التواصل الاجتماعي أثناء العمل، وذلك بسبب قلة الإمكانيات المتاحة لدى المؤسسة في الاعتماد على تقنية الاتصال لإنجاز الأعمال الخاصة بالمؤسسة، رغم كل المحاولات لمواكبة كل ما هو جديد في تكنولوجيا الاتصال لإنجاز المهام المناطة بالموظفين داخل المؤسسة.

### التوصيات:

- على ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة يقترح الباحث العديد من التوجيهات على النحو التالي:
1. تشجيع المسؤولين الإداريين داخل المؤسسات على زيادة الاهتمام باستخدام مواقع التواصل الاجتماعي، حيث أظهرت الدراسة قلة استخدام هذه المواقع داخل مؤسسة ديوان المحاسبة الليبي . فرع بنغازي.
  2. تشجيع الموظفين داخل مؤسسة ديوان المحاسبة الليبي . فرع بنغازي على استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لتسهيل التواصل داخل المؤسسة وخارجها.
  3. عقد وتنظيم الندوات لجميع الموظفين في مؤسسة ديوان المحاسبة الليبي . فرع بنغازي حول أهمية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي، وزيادة قدرتهم وإمكاناتهم بهذا الخصوص.
  4. العمل على الحد من معوقات التنمية التي تحد من عملية التواصل بين الموظفين داخل المؤسسة.



5. الحرص على عدم الإفصاح على المعلومات السرية للمؤسسة ونشرها لوسائل التواصل الاجتماعي وإصدار القرارات التي تحمي حق الشركة بذلك.

الخاتمة:

تعد المنصات الرقمية أداة فعالة لما لها من دور في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة، حيث يتضح من خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن لمواقع التواصل الاجتماعي أثرًا إيجابيًا على موظفي المؤسسة، حيث ساهمت مواقع التواصل الاجتماعي مساهمة فعالة في تنمية الأداء الوظيفي للمؤسسة.





## قائمة المراجع:

1. حمايي محرز، (2016.2015)، استخدام الإنترنت وأثرها على العملية الاتصالية داخل المؤسسة العمومية، الجزائر.
2. عائشة بنت أحمد الحسيني، (2013)، أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي، القاهرة.
3. محمد الفاتح حمدي، (2016. 2017) استخدامات الإنترنت في المؤسسات الاقتصادية وأثرها على الأداء المهني للعمال، مصر.
4. محمد سرحان المحمودي، (2019)، مناهج البحث العلمي، صنعاء، ط3.
5. عامر إبراهيم قنديلجي، (2008)، البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية، السعودية.
6. شاوولي شوقي، (2008.2007)، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات، الجزائر.
7. مشاط وباطويل، (2005)، تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة الملك عبد العزيز، جدة، السعودية.
8. عبد الجبار، (2010)، الإدارة الإلكترونية ومدى تأثيرها على مستوى الأداء لدى موظفي مستشفى جامعة الملك عبد العزيز، جدة.
9. أبو عون، (2010)، تكنولوجيا المعلومات كأساس ومتطلب للتحديث، ليبيا.
10. عثمان محمد الدليبي، (2019)، مواقع التواصل الاجتماعي نظرة عن قرب، مملكة الأردن.
11. علي سيد إسماعيل، (2020)، مواقع التواصل الاجتماعي، جامعة الميناء.
12. محمد العوضي، (2019)، مواقع التواصل الاجتماعي، الإمارات العربية المتحدة.