مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي
ISSN 1112-9255
المجلد8،العدد1 – مارس 2021

OEB Univ. Publish. Co.

مواقع التواصل الاجتماعي والأداء الوظيفي: دلالات التأثير على العمل بالمكتبات الجامعية

دراسة ميدانية بمكتبات جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة

Social media sites and functional performance: Significations of influence on work in the university libraries

"A field study at the libraries of the university of August 20th 1955 Skikda"

ط.د.اليزيد مقدم*، مخبر بنك الاختبارات النفسية والمدرسية والمهنية،جامعة باتنة1 ، الجزائر.
mokademlyazid@yahoo.fr
.د . خالدة هناء سيدهم، مخبر بنك الاختبارات النفسية والمدرسية والمهنية،جامعة باتنة1 ، الجزائر
sidhoumkhalida@gmail.com

تاريخ التسليم:(2020/03/02)، تاريخ المراجعة:(2020/05/03)،تاريخ القبول:(2020/06/09)

ملخص :

تتطرق هذه الدراسة إلى البحث في مدى فاعلية استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في زيادة الأداء الوظيفي للعاملين بمكتبات جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، ومدى إقبالهم على استخدامها أثناء العمل، وقد اعتمدت الدراسة على طريقة المسح الشامل كإجراء تطبيقي للمنهج الوصفي، والتي تستجيب لتحقيق أهداف الدراسة وتجيب على الأسئلة المصاغة والفرضيات المقترحة، كما اعتمدت على الاستبيان في جمع البيانات على عينة قدرت بـ43 مكتبيا دائما.

وقد توصلت الدراسة إلى أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يسهم في زيادة الأداء الوظيفي بالمكتبات الجامعية، وأن الاستخدام السوي لهذه المواقع يؤدي إلى سرعة إنجاز العمل، والاستخدام الحر لها يؤدي إلى التسيب الإداري.

الكلمات المفتاحية: مواقع التواصل الاجتماعي، الأداء الوظيفي، المكتبات الجامعية.

Abstract :

This study examines the effectiveness of using social media in increasing the functional performance of Skikda University libraries staff and the extent of their willingness for using them while working. The Study relied on a comprehensive survey method as an applied measure of the descriptive approach, which responds to achieving the study aims and answering the questions asked and the hypotheses suggested, it relied also on the form to collect data on a sample of 43 permanent librarians. The study found that the use of social media contributes the increase in job performance in university libraries, and that the proper use of these sites leads to a speedy completion of work, while the free use of them leads to weak administrative commitment.

Key words: Social media sites, Functional performance, University libraries.

* المؤلف المراسل: **ط.د.اليزيد مقدم** ،الإيميل: **mokademlyazid@yahoo.fr**

مقدمة:

أدى ميلاد الثورة التكنولوجية والاتصالية في تسعينيات القرن الماضي إلى حدوث نقلة نوعية في عالم الاتصال، تمثلت في ظهور تطبيقات وتقنيات وفّرت طرق وأساليب غيرت من سلوك البشر، مما أثر على منظومة حياة أفراد المجتمع دون استثناء، إذ أصبح الفرد عنصرا فعالا ومشاركا في إنشاء المحتوى (نصا، صوتا وصورة) ونشره وتخزينه بطريقة لا تزامنية.

وتعتبر مواقع التواصل الاجتماعي أبرز هذه التطبيقات وأكثرها انتشارا واستقطابا للفرد نحو العالم الرقمي، كونها تسمح للمستخدم إثراء صفحته الشخصية، ومشاركة المنشورات الواردة والتعليق عليها، وإبداء الآراء حول أية قضية من القضايا المطروحة، مما أقحم المؤسسات بمختلف أنواعها في مواجهة تحدي شديد يتمثل في مدى تأثير هذه المواقع على الأداء الوظيفي للعاملين بها، كون الكادر البشري يمثل حجر الزاوية في معادلة التنمية بمعناها الواسع.

والمكتبات الجامعية على غرار باقي المؤسسات الأخرى لم تكن بمعزل عن هذا التحدي، كون المكتبيين لهم اهتمامات مهنية وأخرى شخصية تدفعهم لاستخدام هذه المواقع أثناء العمل، وعليه سنحاول من خلال دراستنا هذه الوقوف على **مدى إقبال العاملين بمكتبات جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة على استخدام مواقع التواصل الاجتماعي أثناء العمل، وتبيان مدى فاعلية استخدام هذه المواقع في زيادة الأداء الوظيفي للمكتبيين بجامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة.**

1. الإشكالية:

تعتبر مواقع التواصل الاجتماعي أهم إفرازات الثورة التكنولوجية والاتصالية، وأكثر الأدوات الاتصالية استقطابا للأفراد والجماعات في الحياة العامة والوسط المهني، والمكتبات الجامعية كمؤسسة معلوماتية لم تكن بمنأى عن تأثير هذه المواقع عن الأداء الوظيفي للعاملين، ومنه تطرح هذه الدراسة **التساؤل الرئيسي** الآتي: ما مدى فاعلية استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في زيادة الأداء الوظيفي بالمكتبات الجامعية؟ ويندرج تحته **سؤالين فرعيين** هما: ما مدى تأثير الاستخدام السوي لمواقع التواصل الاجتماعي على سرعة إنجاز العمل بالمكتبات الجامعية؟ وكيف يؤثر الاستخدام الحر لمواقع التواصل الاجتماعي في المكتبات الجامعية على الالتزام بالمهام الإدارية؟.

2. فرضيات الدراسة:

صاغت الدراسة فرضية عامة وفرضيتان جزئيتان على النحو الآتي:

الفرضية العامة:

يسهم استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في زيادة الأداء الوظيفي بالمكتبات الجامعية.

1.2. الفرضية الأولى:

– الاستخدام السوي لمواقع التواصل الاجتماعي في المكتبات الجامعية يؤدي إلى زيادة سرعة إنجاز العمل.

2.2. الفرضية الثانية:

– الاستخدام الحر لمواقع التواصل الاجتماعي في المكتبات الجامعية يؤدي إلى التسيب الإداري.

3. أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

– معرفة مدى فاعلية استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في زيادة الأداء الوظيفي بالمكتبات الجامعية.

– معرفة مدى إقبال العاملين بالمكتبات الجامعية على استخدام مواقع التواصل الاجتماعي أثناء العمل.

– تحديد مدى تأثير استخدام مواقع التواصل الاجتماعي أثناء العمل على أداء العاملين بالمكتبات الجامعية.

4. مفاهيم ومصطلحات الدراسة:

يتبين من خلال الدراسة الراهنة المتعلقة بمواقع التواصل الاجتماعي والأداء الوظيفي، وجود **ثلاث مصطلحات** رئيسية هي: مواقع التواصل الاجتماعي، الأداء الوظيفي، والمكتبات الجامعية.

1.4. مواقع التواصل الاجتماعي :

مواقع التواصل الاجتماعي هي" وسيلة إلكترونية حديثة للتواصل الاجتماعي، إذ أنها تكون بنية اجتماعية افتراضية تجمع بين الأشخاص 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 الهوية أو الفكر أو رغبة في التبادل المادي أو المعرفي" (هثيمي، 2015، ص.84).

ويعرفها الباحث **إجرائيا** على أنها **منظومة مهيكلة من التطبيقات الإلكترونية من الجيل الثاني من الانترنت، تسمح للمشتركين من الاتصال والتفاعل فيما بينهم، ومشاركة نشر مختلف صيغ المحتويات (نصوص، صور، مقاطع فيديو...) والتعليق عليها بشكل لا تزامني.**

2.4. الأداء الوظيفي:

رغم الأهمية القصوى والمعرفية للأداء في تحقيق الأهداف المرجوة من أي نشاط مؤسساتي، بالكفاءة والفعالية المطلوبة، إلا أنه أخذ العديد من المعاني والأبعاد، وتعددت تعاريف الباحثين له، لكنها تتمحور كلها حول دوره في تحقيق أهداف المؤسسة عن طريق العاملين بها.

فقد عرّفه **علي السلمي** بأنه " الرغبة والقدرة يتفاعلان معا في تحديد مستوى الأداء، حيث أن هناك علاقة متلازمة ومتبادلة بين الرغبة والمقدرة في العمل والمستوى في الأداء" (عبد الباقي، 2005، ص. 280).

أما **إجرائيا** فيعرفه الباحث بأنه **مفهوم مرتبط بسلوك الفرد أو الموظف في المكتبة، ذلك من خلال تأديته لمهامه المحددة وفقا لمسؤولياته الإدارية بالكفاءة والفعالية المطلوبة، رغم استقطاب إفرازات**

تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمواقع التواصل الاجتماعي لهذا الموظف في بيئة العمل، ويتحدد الأداء الوظيفي بمؤشرين هما: سرعة إنجاز العمل والتسيب الإداري.

3.4. المكتبة الجامعية:

قدمت العديد من التعاريف للمكتبة الجامعية من قبل المختصين في علوم المكتبات والمعلومات منها التعريف الذي قدمته الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات بأنها "مكتبة أو نظام من المكتبات تنشئه وتدعمه وتديره المؤسسة الأكاديمية لمقابلة الاحتياجات المعلوماتية للطلبة وهيئة التدريس، كما تساند برامج التدريس والأبحاث والخدمات" (سيد،2001، ص.2231).

يمكن تعريف المكتبة الجامعية **إجرائيا** على أنّها **مؤسسة علمية اجتماعية، ترتكز مهامها أساسا في توفير مختلف أنواع مصادر المعلومات، وتجميعها، وتنظيمها، ومعالجتها، ووضعها في متناول المستفيدين من طلبة وأساتذة، بالطرق والأساليب العلمية الحديثة، دعما للمقررات الدراسية والبحث العلمي، تماشيا مع رسالة الجامعة.**

5. مجالات الدراسة:

1.5. المجال الجغرافي:

جامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة هي جامعة جزائرية تقع بمدينة سكيكدة شرق البلاد، تأسست بعد تحويل المدرسة الوطنية العليا للتعليم التقني المؤسسة بالقرار التنفيذي رقم (88/63) لعام 1988 إلى مركز جامعي بقرار(98/233) عام 1998، والذي ارتقى في 18 سبتمبر 2001 بموجب المرسوم التنفيذي رقم (01/272) إلى جامعة، وتم تسميتها جامعة 20 أوت 1955 في 20 أوت 2005 لإحياء الذكرى الأربعين لهجمات الشمال القسنطيني.

تضمّ الجامعة **ست** (6) كليات وهي: كلية التكنولوجيا، كلية العلوم، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، كلية الآداب واللغات، كلية الحقوق والعلوم السياسية.

2.5. المجال الزمني: أجريت الدراسة خلال شهر سبتمبر 2019 بمكتبات جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة.

3.5. المجال البشري: يعمل بمكتبات جامعة سكيكدة 45 مكتبيا دائما (حسب الحصيلة الموقوفة في 1 سبتمبر 2019) موزعين على ست مكتبات كليات إضافة إلى المكتبة المركزية.

6. المنهج :

استخدمت الدراسة **المنهج الوصفي**، معتمدة على طريقة **المسح الشامل** كإجراء تطبيقي، بما يستجيب لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على الأسئلة المصاغة والفرضيات المقترحة.

انحصر مجال استخدام طريقة المسح الشامل في عرض خصائص محددة وعلاقتها بمختلف العوامل المرتبطة بكل من مواقع التواصل الاجتماعي والأداء الوظيفي بالمكتبات الجامعية، وقد تجسدت طريقة المسح الشامل من خلال الأسئلة الواردة في الاستبيان والتي تدور في مجملها حول الاستخدام السوي،

والاستخدام الحر لمواقع التواصل الاجتماعي من جهة، وسرعة إنجاز العمل بالمكتبات الجامعية والتسيب الإداري من جهة أخرى.

7. أدوات جمع البيانات:

اعتمدت الدراسة على **الاستبيان** كأداة أساسية لجمع البيانات، شملت 17 سؤال تتراوح بين أسئلة مغلقة ونصف مغلقة محددة باحتمالات، كما اعتمدت على **مقياس ليكرت** (5 عبارات) لمعرفة اتجاه المكتبيين نحو العديد من القضايا المتعلقة بمواقع التواصل الاجتماعي والأداء الوظيفي، موزعة على ثلاث (3) محاور، يتعلق المحور الأول بالبيانات الديمغرافية، ويتعلق المحور الثاني بالاستخدام السوي لمواقع التواصل الاجتماعي في المكتبات الجامعية وسرعة إنجاز العمل، أما المحور الثالث فيدور حول الاستخدام الحر لمواقع التواصل الاجتماعي في المكتبات الجامعية والتسيب الإداري.

♦الخصائص السيكومترية لاستبيان الدراسة:

الصّدق: مر هذا الاستبيان على أساتذة محكمين، وبعد التحكيم والتدقيق وافقوا على عباراته، أي أنها تناسب الموضوع.

الثبات: تم استخدام معامل **ألفا كرونباخ** لقياس مدى ثبات أسئلة الاستبيان، وجاءت نتائجه على النحو الآتي:

الجدول رقم (1): معاملات ألفا كرونباخ لاستبيان الدراسة

المحور	معامل ألفا كرونباخ
الاستخدام السوي لمواقع التواصل الاجتماعي وسرعة إنجاز العمل	0.79
الاستخدام الحر لمواقع التواصل الاجتماعي والتسيب الإداري	0.85
الاستبيان ككل	**0.83**

بشكل عام تبين معاملات **ألفا كرونباخ** (تتجاوز 0.7) أنها **مقبولة** كونها أعلى من (0.6)، وعليه تتصف بيانات الاستبيان بالثبات.

8. الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

تم استخدام أساليب إحصائية متنوعة في معالجة البيانات، توزعت على مسارين وهي: أساليب إحصائية لحساب الخصائص السيكومترية للاستبيان، وأساليب إحصائية استخدمت للتحقق من فرضيات الدراسة، وقد تم استخدام برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss المعروفة باسم Statistical Package For Social Science (النسخة 22). وقد استخدم الباحث الأساليب الآتية:

1- المتوسط الحسابي.

2- الانحراف المعياري.

3- معامل ألفا كرونباخ للتأكد من ثبات الاستبيان

9. مجتمع الدراسة:

1.9. كيفية اختياره:

تدور طبيعة الدراسة أساسا حول مواقع التواصل الاجتماعي والأداء الوظيفي في المكتبات الجامعية، إذ تبنى الباحث بطريقة **قصدية** مكتبات جامعة سكيكدة كخلية أساسية للدراسة بحكم التردد الدائم عليها، وقد شملت الدراسة جميع المكتبيين الدائمين بها، والمقدر عددهم 45 مكتبيا، غير أن مرحلة توزيع الاستبيان صادف غياب مكتبيين اثنين– مساعد مكتبات جامعية، ملحق مكتبات جامعية مستوى أول–، وعليه تم إجراء الدراسة على 43 مكتبيا، وكان توزيع مجتمع الدراسة كالآتي:

الجدول رقم (2): توزيع مجتمع الدراسة حسب الرتب الإدارية

الرتب الإدارية	العدد
عون تقني بالمكتبة	04
مساعد مكتبات جامعية	11
ملحق مكتبات جامعية مستوى أول	19
ملحق مكتبات جامعية مستوى ثاني	09
المجموع	**43**

2.9. خصائص مجتمع الدراسة :

تظهر البحوث والدراسات الاجتماعية والإنسانية أن للبيانات الديمغرافية تأثير في تغيير مجرى البحث وقدرتها على التأثير في إجابات المبحوثين على أسئلة أخرى، وهذا يقودنا إلى توضيح خصائص مجتمع الدراسة، ويبدو هذا جليا في الجدول رقم (3):

الجدول رقم (3): توزيع مجتمع الدراسة حسب الجنس، السن والحالة العائلية

الجنس	ذكر				أنثى				المجموع	
الحالة العائلية	أعزب		متزوج		أعزب		متزوج			
السن	ع	%	ع	%	ع	%	ع	%	ع	%
30-25 سنة	00	00	1	2.3	1	2.3	00	00	**2**	**4.7**
36-31 سنة	1	2.3	2	4.7	1	2.3	7	16.2	**11**	**25.5**
42-37 سنة	00	00	5	11.7	3	7	13	30.2	**21**	**48.8**
48-43 سنة	00	00	3	7	2	4.7	4	9.3	**9**	**21**
المجموع	**1**	**2.3**	**11**	**25.7**	**7**	**16.3**	**24**	**55.7**	**43**	**100**

يظهر من خلال نتائج الجدول رقم (3) الذي يربط بين متغيرات الجنس، السن والحالة العائلية أن أغلب أفراد مجتمع الدراسة من الجنسين متزوجون والبالغ عددهم 35 مكتبيا (11 من الذكور و24 من الإناث) منهم 18 مكتبيا تتراوح أعمارهم ما بين (37–42) سنة، في حين بلغ عدد العزاب من الجنسين ثمانية (08) مبحوثين من مختلف الفئات العمرية بالنسبة للإناث، ومن الفئة العمرية (31– 36) سنة بالنسبة للذكور.

الجدول رقم (4): توزيع مجتمع الدراسة حسب المستوى التعليمي والخبرة المهنية

المستوى التعليمي / الخبرة	ثانوي		دبلوم دراسات تطبيقية		ليسانس		ماستر		المجموع	
	ع	%	ع	%	ع	%	ع	%	ع	%
أقل من 5 سنوات	3	7	1	2.3	2	4.7	1	2.3	**7**	**16.2**
5– 9 سنوات	1	2.3	2	4.7	2	4.7	5	11.7	**10**	**23.4**
10–14 سنة	00	00	7	16.2	7	16.2	3	7	**17**	**39.4**
15–19 سنة	00	00	1	2.3	5	11.7	0	00	**6**	**14**
أكثر من 20سنة	1	2.3	00	00	2	4.7	0	00	**3**	**7**
المجموع	**5**	**11.6**	**11**	**25.5**	**18**	**42**	**9**	**21**	**43**	**100**

يتبين من الجدول رقم (4) الذي يجمع بين متغيرات المستوى التعليمي والخبرة المهنية، أن العاملين بمكتبات جامعة سكيكدة يصنفون ضمن 4 مستويات تعليمية (ثانوي، دبلوم دراسات تطبيقية، ليسانس، ماستر) موزعين كما تمّ توضيحه سابقا على 4 رتب إدارية، ويتمتعون بخبرة في مجال العمل المكتبي، إذ نجد من بين 43 مكتبي إلا 7 مكتبيين لهم خبرة أقل من 5 سنوات، أما الباقي (38 مكتبيا) لهم خبرة تتراوح من 5 إلى أكثر من 20 سنة، هذه الخبرة مع المؤهل العلمي تضع المكتبيين في رتب إدارية عليا – ملحق مكتبات مستوى أول ومستوى ثاني – أي احتلالهم لمناصب إدارية عليا كرؤساء المصالح، ومن ثمّ ينقص احتكاكهم بالطلبة مما يجعل لديهم الوقت اللازم لتصفح مواقع التواصل الاجتماعي أثناء العمل، بخلاف المكتبيين (من تقني مكتبي ومساعد مكتبات) الذين يكون لقائهم مباشرا ودائما مع المستفيدين.

10. نتائج الدراسة:

فيما يلي عرض للنتائج التي توصلت إليها الدراسة وتحليلها وتفسيرها، وذلك من خلال التعرف على آراء (استجابات) مجتمع الدراسة حول مدى فاعلية استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في زيادة الأداء

الوظيفي بالمكتبات الجامعية، وأهم الفروق في الآراء والاستجابات بين أفراد مجتمع الدراسة نحو المحاور الأساسية للدراسة:

1.10. آراء واستجابات مجتمع الدراسة نحو الاستخدام السوي لمواقع التواصل الاجتماعي في المكتبات الجامعية وسرعة إنجاز العمل:

تظهر النتائج تنوع مواقع التواصل الاجتماعي التي يتم تصفحها من قبل المكتبيين، وكذا عدد مرّات التصفح خلال أوقات العمل، ويعتبر الفايسبوك من أكثر المواقع تصفحا وذلك بنسبة 42.42%، وقد عبر 29 مبحوثا بأن التصفح يكون لأقل من ساعة، ثم يليه اليوتيوب بنسبة 30.30% إذ عبر 24 مبحوثا أن تصفحهم له يكون لأقل من ساعة أثناء العمل، فالانستغرام بنسبة 12.12 % ثم تأتي بقية المواقع الأخرى بنسب غير متفاوتة وهي التويتر بنسبة 4.04%، سناب شات والوات ساب بنسبة 3.03%، فيبر ولينكندان بنسبة 2.02%، وأخيرا برين تاست بنسبة 1.01%، وذلك بما معدله أقل من ساعة يوميا، عدم أخذ وقت طويل لتصفح هذه المواقع يشير إلى العلاقة الجيدة بين المكتبي والمستفيد وهذا لتوجه المكتبي لخدمة المستفيد بشكل أكبر، وهذا ما يتوافق مع دراسة **عبد الرحمان، فردوس عمر عثمان، ومرجان، هالة قاسم آدم.** (29 نوفمبر 2017). توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تطوير قدرات اختصاصي المكتبات والمعلومات لنقل المعرفة في الحاضر والمستقبل. تم استرجاعه بتاريخ 30 أوت، 2019 من الموقع الإلكتروني/http://fr.scribd.com/document ، التي أثبتت نتائجها أن العاملين بالمكتبات الجامعية بالسودان يستخدمون أكثر من وسيلة من وسائل التواصل الاجتماعي مع التركيز أكثر على الفايسبوك.

أما النتائج المتعلقة بفترات وعدد مرات تصفح مواقع التواصل الاجتماعي يشير المبحوثين أن فترات التصفح متنوعة (الفترة الصباحية والفترة المسائية)، وقد أكد 11 مبحوثا أي ما يعادل 25.5% من إجمال 43 مبحوث أن تصفحهم لمواقع التواصل الاجتماعي يكون في الفترتين الصباحية والمسائية معا ولأكثر من 3 مرات، هذه النتائج توضح أن المكتبين في تواصل دائم مع العالم الافتراضي سواء للبحث عن المتعة والمنفعة الشخصية أو لتدليل الصعوبات المتعلقة بالعمل والبحث عن حلول لمختلف المشاكل التي قد تعترضهم وتؤدي بهم للاتصال مع بعض أو بالمسؤولين أو بأطراف أخرى للتوجيه والاستشارة.

في حين تؤكد المعطيات الإحصائية والتي تتناول قضية محورية في مجال الدراسة حول مواقع التواصل الاجتماعي والأداء الوظيفي بمكتبات جامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة، إلى أن متوسط استجابة أفراد العينة متوسط حول العبارة التي مؤداها أن تصفح مواقع التواصل الاجتماعي يسمح باستشارة الزملاء حول حيثيات العمل، بمتوسط حسابي قدره 3.23، مع عدم تباين إجابات المبحوثين، ويؤكد ذلك قيمة الانحراف المعياري المقدرة بـ 0.94.

مستوى الاستجابة المتوسط لأفراد مجتمع الدراسة مع عدم تباين إجابات المبحوثين، يدلّ على أن تصفح مواقع التواصل الاجتماعي يسمح باستشارة الزملاء حول حيثيات العمل (الزملاء هنا قد يكونوا

منتسبين لجامعات أو مكتبات جامعية أخرى)، حيث أن الاستشارة عن بعد ترفع من الأداء الوظيفي وتطوره، وذلك لعدم تخلي المكتبي عن أداء مهامه وبقاء علاقته مع المستفيد مستمرة، ومن ثمّ مجال الاستفادة من المكتبة يبقى مفتوحا ومتوفرا، دون أن يفقد ذلك قدرة المكتبي في الحصول على إجابات حول انشغالات تعترضه أثناء أداء مهامه المكتبية، ومن ثمّ مجال العلاقة بين المكتبيين يبقى مفتوحا دون غلق هذا الباب مع المستفيد، وقد أكدت نسبة 48.6 % أي بعدد 21 مبحوثا اتجاهها الموجب (الموافقة+ الموافقة جدا) على ذلك، وتتوافق هذه النتيجة مع دراسة **حسيان، نجوى**(2017، 29 نوفمبر). استخدامات اختصاصي المكتبات الجامعية لمواقع التواصل الاجتماعي: دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية لولاية بومرداس. تم استرجاعه بتاريخ 30 أوت، 2019 من الموقع الإلكتروني/http://fr.scribd.com/document، التي توصلت أن المكتبين بمكتبات جامعة بومرداس يوظفون مواقع التواصل الاجتماعي لتطوير معارفهم، ومناقشة المواضيع المرتبطة بالتخصص.

وفي السياق نفسه نجد أن مستوى استجابة أفراد مجتمع الدراسة مرتفع حول تصفح مواقع التواصل الاجتماعي بشكل دوري أثناء العمل ورفع النشاط والقدرة على إتمام المهام، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 3.67، مع تباين إجابات المبحوثين، حيث بلغ الانحراف المعياري 1.20.

هذه النتائج توضح أن العمل المستمر مرهق ومتعب للمكتبيين، في حين أن أخذ فترات متقطعة لتصفح مواقع التواصل الاجتماعي يجدد روح الإبداع، ويعطي دفعة جديدة من النشاط لمواصلة خدمة المستفيد، وهذا ما عبرت عنه نسبة 69.8% أي ما يعدل 30 مبحوثا (موافق+ موافق جدا)، تتفق هذه النتيجة مع ما نشره **شعبان، حسان**.(2019، 3 مارس). متى يقتنع المدراء بأهمية استخدام التواصل الاجتماعي في العمل. تم استرجاعه بتاريخ 25 أوت، 2019 من الموقع الإلكتروني https://www.almayadeen.net/articles/blog/938461/، حول ما جاء في دراسة قام بها مركز بيو للأبحاث الذي توصل إلى أن أخذ فترة راحة وتصفح مواقع التواصل الاجتماعي أثناء العمل يعتبر متنفسا للعاملين، لتحقيق توازن وراحة نفسية والعودة للعمل بجد ونشاط.

كما أن النتائج الإحصائية المتعلقة بالعبارة التي تربط بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي للتفاعل بين الزملاء والاستعداد لأداء المهام، توضح أن مستوى استجابة أفراد مجتمع الدراسة حول هذا الرأي متوسطة، إذ قدر المتوسط الحسابي 3.48، مع عدم تجانس إجابات المبحوثين وذلك بانحراف معياري قدره 1.03، فالتفاعل بين زملاء العمل وتبادل الأخبار والوصول إلى كل ما هو جديد سواء حول العمل أو غيره يغير من نفسية المكتبي ويعزز من ثقته في قدرته على إتمام العمل.

2.10. آراء واستجابات مجتمع الدراسة نحو الاستخدام الحر لمواقع التواصل الاجتماعي في المكتبات الجامعية والتسيب الإداري:

تظهر النتائج الإحصائية أن اعتماد قوانين ولوائح منظمة لاستخدام مواقع التواصل الاجتماعي يؤدي إلى تفشي اللامبالاة، وهذا ما يظهره مستوى الاستجابة المرتفع بمتوسط حسابي قدره 3.62

وانحراف معياري قدره 1.30، فهذه النتائج تؤكد أن تدخل الإدارة العليا للمكتبة لضبط استخدام مواقع التواصل الاجتماعي أثناء العمل أمر ضروري لتفادي الإخلال بالواجب المهني، والإخلال بواجبات المكتبيين اتجاه المستفيد، كما وتصبح الرقابة الذاتية للمكتبيين بمثابة قانون شرف يحتكم إليه أثناء تصفحه لمواقع التواصل الاجتماعي حتى لا ينعدم دافعه للعمل، وهذا ما توافق عليه نسبة 51.2% (العبارة المتعلقة بعدم وجود رقابة ذاتية في الولوج لمواقع التواصل الاجتماعي وانعدام الدافع نحو العمل)، أي ما يعادل 22 مبحوثا من إجمالي 43 مبحوثا، وبمتوسط حسابي قدره 3.27 وانحراف معياري قدره 1.38.

كما تشير الشواهد الكمية بخصوص العبارة المتعلقة بالتصفح المتكرر والمستمر لمواقع التواصل الاجتماعي أثناء العمل والتجاوب مع المستفيد، إلى أن مستوى استجابة المكتبيين متوسط مع وجود اختلافات في إجابات المبحوثين بمتوسط حسابي قدره 3.37 وانحراف معياري قدره 1.57، وهذا يدل على تأثير تصفح مواقع التواصل الاجتماعي أثناء العمل على المستفيد، وهذا ما عبرت عنه نسبة 58.2% من المبحوثين في مقابل عبّرت نسبة 37.2% من المبحوثين على عدم تأثير تصفح مواقع التواصل الاجتماعي أثناء العمل على العلاقة بينهم وبين المستفيد.

النتائج المتحصل عليها حول العبارة المتعلقة بمدى الإقبال على تصفح مواقع التواصل الاجتماعي أثناء أوقات العمل في غياب تحديد للمهام والمسؤوليات لكل مكتبي تبين أن إجابات أفراد مجتمع الدراسة اتسمت بمستوى موافقة متوسط، حيث بلغ المتوسط الحسابي للإجابات المقدمة من طرف المبحوثين 3.51 مع تشتت إجابات المبحوثين وذلك بانحراف معياري قدره 1.42، وذلك باتجاه موجب (موافق+موافق جدا) إذ أقر 28 مبحوثا بذلك.

هذه المؤشرات توضح أن عدم وضوح المسؤوليات من شأنه أن يجعل المكتبي في فراغ أو خلط مهني يحيله بصورة آلية إلى ملء هذا الفراغ بتصفح مواقع التواصل الاجتماعي بشكل متكرر، مما ينعكس على جودة الخدمة المكتبية المقدمة للمستفيد في ظل غياب رقابة إدارية وتوزيع منهجي وعلمي للمهام، وقد أوضحت نسبة 46.6% أي ما يعادل 20 مبحوثا (موافق+ موافق جدا) ذلك، في مقابل 15 مبحوثا أقروا بعكس ذلك، وعليه الإجابات المتحصل عليها اتسمت بمستوى استجابة متوسط، حيث بلغ المتوسط الحسابي للإجابات المقدمة 3.16 وانحراف معياري قدره 1.44، وهذا ما يتوافق مع دراسة **(البدوي أحمد، 2016)**، التي هدفت إلى التعرف على دور الرقابة الإدارية في تحسين الأداء الوظيفي، ومدى مساهمتها في تحقيق انضباط العاملين والحد من التسيب الإداري، وخلصت إلى أهمية الرقابة الإدارية في التأكد من أن الأعمال تسير بدقة نحو تحقيق الأهداف.

11. أهم مستخلصات الدراسة:

❖ **تشير نتائج تحليل البيانات المتعلقة بالفرضية الجزئية الأولى المتعلقة بالاستخدام السوي لمواقع التواصل الاجتماعي وسرعة إنجاز العمل إلى أن:**

- الفايسبوك يعتبر أكثر مواقع التواصل تصفحا، ولكن لفترات لا تتعدى ساعة واحدة، وهذا ما يجعل المكتبيين شعارهم خدمة المستفيدين أولا.
- فترات التصفح تكون موزعة بين الفترة المسائية والصباحية معا، وهذا عندما يجد المكتبي وقت فراغ يستغله في تصفح مواقع التواصل الاجتماعي.
- يسمح تصفح مواقع التواصل الاجتماعي باستشارة الزملاء حول حيثيات العمل، فالعالم الافتراضي يشجع على تقديم النصح والاستفادة من الاستشارات، وهذا من زملاء العمل الذين ينتمون إليهم في الواقع الفعلي أو في العالم الافتراضي.
- يترتب عن أخذ فترة راحة قصيرة ودورية أثناء العمل لتصفح مواقع التواصل الاجتماعي أن يجعل المكتبي يعود إلى العمل أكثر نشاطا وقدرة على إتمام المهام.
- يرتبط استخدام مواقع التواصل الاجتماعي للتفاعل مع زملاء العمل مع الاستعداد أكثر لأداء المهام المكتبية وتقديم خدمات للمستفيدين.

هذه النتائج تؤكد الفرضية الجزئية الأولى وهي أن الاستخدام السوي لمواقع التواصل الاجتماعي يؤدي بزيادة سرعة إنجاز العمل في مكتبات جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة.

❖ **تشير نتائج تحليل البيانات المتعلقة بالفرضية الجزئية الثانية المتعلقة بالاستخدام الحر لمواقع التواصل الاجتماعي والتسيب الإداري إلى أن:**

- عدم اعتماد المكتبة على قوانين ولوائح ضابطة لاستخدام مواقع التواصل الاجتماعي يؤدي إلى تفشي اللامبالاة بين المكتبيين.
- الرقابة الذاتية التي يمارسها المكتبي على أفعاله وسلوكاته ووجود ضمير مهني يؤدي إلى وجود دافعية أكبر للعمل.
- المستفيد سيد الموقف وخدمته تأتي في المقام الأول والأخذ من وقته وزمان استفادته من المكتبة لتصفح مواقع التواصل الاجتماعي بشكل متكرر ومستمر يقلل من التجاوب بين المكتبي والمستفيد.
- عدم تحديد المهام والمسؤوليات الإدارية يضع المكتبي في فراغ مهني أو قلق يشغله بزيادة الإقبال على تصفح مواقع التواصل الاجتماعي.
- غياب الرقابة الإدارية يرفع من الإقبال على مواقع التواصل الاجتماعي، الأمر الذي ينعكس سلبا على أداء المكتبين وعدم خدمتهم للمستفيد بالشكل الصحيح.

هذه النتائج تؤكد الفرضية الجزئية الثانية وتظهر أن الاستخدام الحر لمواقع التواصل الاجتماعي يؤدي إلى التسيب الإداري بمكتبات جامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة.

التحقق الجزئي للفرضيتين الجزئيتين يؤدي إلى التأكيد **على أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يزيد من الأداء الوظيفي في المكتبات الجامعية** ومن ثم تحقق الفرضية العامة.

خاتمة:

تعتبر مواقع التواصل الاجتماعي إحدى أهم إفرازات الجيل الثاني للويب، وأكثرها انتشارا واستقطابا للفرد في الوسط المهني، كونها توفر ملاذا للهروب من الواقع الإداري والضغط المهني، خصوصا في العلاقة التواصلية مع زملاء العمل.

وكون المهنة المكتبية تقتضي التجاوب الدائم مع المستفيد، فإن استخدام هذه المواقع في الوسط المهني المكتبي يتطلب وضع ميثاق أخلاقي يحدد متى وكيف يكون هذا الاستخدام للزيادة في الأداء الوظيفي للمكتبيين والارتقاء بالخدمات إلى مستويات أفضل، ومنع التسيب الإداري، وضمان السرعة في إنجاز العمل.

توصيات الدراسة ومقترحاتها:

في ضوء النتائج السابقة يوصي الباحث بما يلي:

– تقنين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي وذلك بوضع لوائح وتشريعات من قبل إدارة المكتبات لضبط آلية استخدامها أثناء العمل؛

– ضرورة استفادة المكتبي من خدمات مواقع التواصل الاجتماعي لتطوير مهاراته التواصلية مع المستفيد وخبراته في العمل؛

– توجيه إدارة المكتبات لأخصائيي المعلومات نحو مواقع تواصل اجتماعي متخصصة في المكتبات والمعلومات، وتوعيتهم بأهميتها في المجال المهني؛

– خلق بيئة عمل ترفيهية لتوفير راحة نفسية لأخصائي المعلومات، واندماجه في بيئة العمل لزيادة الأداء الوظيفي.

قائمة المراجع

– البدوي أحمد، إحسان محمد.(2016). دور الرقابة الإدارية في كفاءة الأداء الوظيفي. مذكرة ماجستير. قسم إدارة الأعمال. جامعة الجزيرة. السودان.

– هيثمي، حسين محمود.(2015).العلاقات العامة وشبكات التواصل الاجتماعي. الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع.

– حسيان، نجوى.(28– 29 نوفمبر 2017). استخدامات اختصاصي المكتبات الجامعية لمواقع التواصل الاجتماعي: دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية لولاية بومرداس. مداخلة مقدمة ضمن المؤتمر الثامن والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات حول شبكات التواصل الاجتماعي وتأثيراتها في مؤسسات المعلومات في العالم العربي. القاهرة. تم استرجاعه بتاريخ 30 أوت، 2019 من الموقع الإلكتروني/http://fr.scribd.com/document.

– سيد، حسب الله. (2001). الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات: إنجليزي– عربي. القاهرة: المكتبة الأكاديمية.

– عبد الباقي، صلاح الدين. (2005). إدارة الموارد البشرية من الناحية العلمية والعملية. مصر: الدار الجامعية.

– عبد الرحمان، فردوس عمر عثمان، ومرجان، هالة قاسم آدم. (28– 29 نوفمبر 2017). توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تطوير قدرات اختصاصي المكتبات والمعلومات لنقل المعرفة في الحاضر والمستقبل. مداخلة مقدمة ضمن المؤتمر الثامن والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات حول شبكات التواصل الاجتماعي وتأثيراتها في مؤسسات المعلومات في العالم العربي. القاهرة. تم استرجاعه بتاريخ 30 أوت، 2019 من الموقع الإلكتروني/http://fr.scribd.com/document

– شعبان، حسان. (2019). متى يقتنع المدراء بأهمية استخدام التواصل الاجتماعي في العمل. تم استرجاعه بتاريخ أوت25، 2019 من الموقع الإلكتروني:
https://www.almayadeen.net/articles/blog/938461/