

استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في تطوير مهارات
تقنية المعلومات لدى العاملين في مديرية العمل في
محافظة ظفار

إعداد

منيف محمد مسلم المسهلي

الجامعة الإسلامية العالمية ماليزيا

2023م

استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في تطوير مهارات
تقنية المعلومات لدى العاملين في مديرية العمل في
محافظة ظفار

إعداد

منيف محمد مسلم المسهلي

رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في التربية

كلية التربية

الجامعة الإسلامية العالمية ماليزيا

مارس 2023م

مُلخَصُ البَحْث

هدفت هذه الدراسة إلى بيان فعالية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في تطوير مهارات تقنية المعلومات لدى العاملين في مديرية العمل في محافظة ظفار، تكون مجتمع الدراسة من العاملين بمديرية العمل في محافظة ظفار بسلطنة عمان (985)، واختار الباحث عينة مسيرة طبقية قوامها (132) من مجتمع الدراسة، وقام بتوزيع (132) استبانةً على عينة الدراسة وتم استرداد واعتماد عدد (130) استبانة، وقد اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط طردية وذات دلالة إحصائية بين وسائل التواصل الحديثة وتطوير تقنية المعلومات لدى العاملين في وزارة العمل بمحافظة ظفار. ويوجد أثر دال إحصائياً لأسباب استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على تطوير تقنية المعلومات لدى العاملين في وزارة العمل بمحافظة ظفار. وعدم وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لاستخدام العاملين بوزارة العمل لوسائل التواصل الاجتماعي الحديثة في تطوير تقنية المعلومات ومتغيرات (الجنس- العمر- المستوى الوظيفي- المؤهل العلمي - سنوات الخبرة). ويقترح الباحث: إقامة مشاغل باستمرار عن هذه الوسائل ودورها في تطور الأداء الوظيفي، إجراء دورات توعوية للعاملين في وزارة العامل بأهمية وسائل التواصل وتوضيح جوانبها الإيجابية والسلبية، وتوعيتهم بشأن الاستفادة من وسائل التواصل الاجتماعي في تبادل المعلومات بينهم والاستفادة منها بقدر الإمكان في إطار تنمية المهارات.

ABSTRACT

This study aimed to study using social media to develop information technology skills for workers in the Directorate of Labor in the Governorate of Dhofar. The research community consisted of workers in the Directorate of Labor in the Governorate of Dhofar in the Sultanate of Oman (985), and The researcher chose a stratified sample of (132) a questionnaire based on the research sample and the adoption of (130) questionnaires, and The study followed the descriptive analytical approach. This study has reached the height and the correlations and the field of continuous work at work. There is a significant statistical impact over the use of this type of social media on the development of information technology workers at work in the Governorate of Dhofar. And The lack of a statistically significant effect of the use of modern social media by employees of the Ministry of Labor in the development of information technology and the variables (gender - age - job level - educational qualification - years of experience). The study recommended the following: Continuously establishing concerns about these means and their role in the development of job performance, conducting awareness sessions for workers in the Ministry of Labor about the importance of the means of communication and clarifying its positive and negative aspects, and educating them about the use of social media in exchanging information among them and benefiting from it as much as possible within the framework of Skills Development.

APPROVAL PAGE

I certify that I have supervised and read this study and that in my opinion, it conforms to acceptable standards of scholarly presentation and is fully adequate, in scope and quality, as a thesis for the degree of Master of Education.

.....
Mohammad Sabri sahrir
Supervisor

I certify that I have read this study and that in my opinion it conforms to acceptable standards of scholarly presentation and is fully adequate, in scope and quality, as a thesis for the degree of Master of Education.

.....
Wan Rusli Wan Ahmad
Internal Examiner

.....
Saipolbarin Ramli
External Examiner

This thesis was submitted to the Department of Social Curriculum and Instruction and is accepted as a fulfilment of the requirement for the degree of Master of Education.

.....
Abdul Shakour Duncan Preece
Head, Department of Curriculum
and Instruction

This thesis was submitted to the Kulliyah of Education and is accepted as a fulfilment of the requirement for the degree of Master of Education.

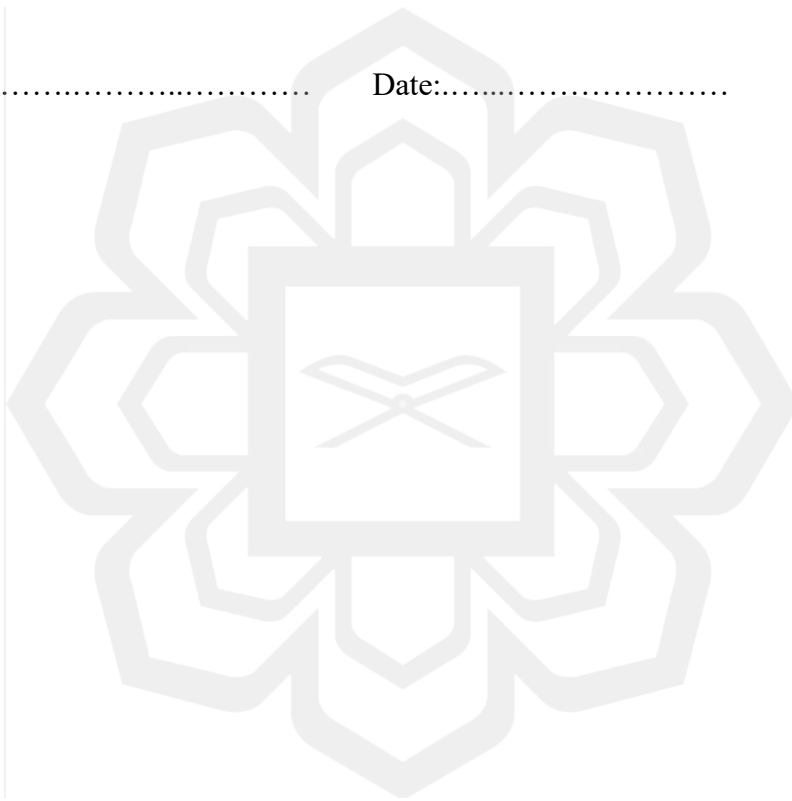
.....
Noor Lide Abu Kassim
Dean, Kulliyah of Education

DECLARATION

I hereby declare that this thesis is the result of my own investigations, except where otherwise stated. I also declare that it has not been previously or concurrently submitted as a whole for any other degrees at IIUM or other institutions.

Muniyf Mohammed musallam AL mashali

Signature: Date:.....



الجامعة الإسلامية العالمية في ماليزيا

إقرار بحقوق الطبع وإثبات مشروعية استخدام الأبحاث غير المنشورة

حقوق الطبع 2023م محفوظة ل: منيف محمد مسلم المسهلي

استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في تطوير مهارات تقنية المعلومات لدى العاملين في مديرية العمل في محافظة ظفار

لا يجوز إعادة إنتاج أو استخدام هذا البحث غير المنشور في أي شكل وبأي صورة (آلية كانت أو إلكترونية أو غيرها) بما في ذلك الاستنساخ أو التسجيل، من دون إذن مكتوب من الباحث إلا في الحالات الآتية:

- 1- يمكن للآخرين اقتباس أية مادة من هذا البحث غير المنشور في كتابتهم بشرط الاعتراف بفضل صاحب النص المقتبس وتوثيق النص بصورة مناسبة.
- 2- يحق للجامعة الإسلامية العالمية في ماليزيا ومكتبتها الاستنساخ (بشكل الطبع أو بصورة آلية) لأغراض مؤسساتية وتعليمية، ولكن ليس لأغراض ربحية تجارية.
- 3- يحق لمكتبة الجامعة الإسلامية العالمية في ماليزيا استخراج نسخ من هذا البحث غير المنشور إذا طلبتها مكتبات الجامعات ومراكز البحوث الأخرى.
- 4- سيزود الباحث مكتبة الجامعة الإسلامية العالمية في ماليزيا بعنوانه مع إعلامها عند تغيير العنوان.
- 5- سيتم الاتصال بالباحث لغرض الحصول على موافقته على استنساخ هذا البحث غير المنشور للأفراد من خلال عنوانه البريدي، أو الإلكتروني المتوفر في المكتبة. وإذا لم يجب الباحث خلال عشرة أسابيع من تاريخ الرسالة الموجهة إليه، ستقوم مكتبة الجامعة الإسلامية العالمية بماليزيا باستخدام حقها في تزويد المطالبين به.

أكد هذا الإقرار: منيف محمد مسلم المسهلي

التوقيع:

التاريخ:

إلى من غرسوا في حب العلم، وجاهدوا من أجلي أبي وأمي وكانوا القدوة والمثل الأعلى في الحياة؛ فهم من علمني كيف أعيش بكرامة وكيف أواجه الصعاب.

إلى زوجتي التي كانت السند والدعم بملحمة الحب وفرحة العمر، وفيها مثال التفاني والعطاء، وهي رفيقة الدرب ومن تسكن الفؤاد

إلى أستاذي المتفاني المعطاء الدكتور محمد صبري شهرير، فكان خير مشرف ومعين وصديق.

إلى أساتذتي أعضاء لجنة المناقشة الموقرين على ما تكبدوه من عناء في قراءة رسالتي.

إلى كل المعنيين بالعمل العارفين بأن العلم والعمل هما السلاح لتقدم البلاد.

إلى كل من يعمل عملاً نافعا لمجتمعه كواحد من جمع.

إلى كل باحث وباحثة.

الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين، الحمد لله ذي الفضل والمن والفضل والإحسان، حمدا يليق بجلاله وعظمته والصلاة والسلام على سيّد ولد آدم نبينا محمّد صلّى الله عليه وعلى آله وصحبه ومن سار على نهجه واقتفى أثره إلى يوم الدين، وبعد:

أحمد الله عزّ وجلّ على ما منّ به عليّ من إتمام هذه الدراسة، وانطلاقاً من العرفان بالجميل، فإنه يسرني ويثلج صدري أن أتقدم بالشكر والامتنان، فأشكر والدي العزيز الذي كان خير سند لي طيلة حياتي الدراسية، من تشجيع ودعاء وصبر وعطاء، وأشكر أمي التي ما فتأت تدعمني بصادق دعواتها، جعل الله ما قاما به في ميزان حسناتهما، وأمد في عمريهما، وأعانني على برهما.

كما أدين بما أنا وصلت له برفيقة دربي التي دائماً ما تشد على يدي لتقدم لي العون والمدد أدامك الله في حياتي وأكرمني رحمة وألفة بيني وبينك.

وأدين بعظيم الفضل والشكر والعرفان في إنجاز هذه الدراسة إلى أستاذي ومشرفي الدكتور (محمّد صبري شهرير): الذي علمني كيف يكون العمل متقناً، فكان خير مشرف ومعين لي فنعم الأستاذ هو، أسأل الله أن يجزيه عني خير الجزاء والذي أمدني من منابع علمه بالكثير، وحمداً لله تعالى أن يسّره في دربي ويسّر به أمري وعسى أن يطيل الله عمره ليبقى نبيراً متلاًئلاً في نور العلم والعلماء.

كما أتقدم بجزيل الشكر إلى أساتذتي أعضاء لجنة المناقشة الموقرين على ما تكبدوه من عناء في قراءة رسالتي التي بين أيديهم وإغنائها بمقترحاتهم القيمة.

وبعد، فالحمد لله الذي تفرد بالكمال لنفسه، وجعل النقص سمة تستولي على جملة البشر، وهذا جهدي بين يد أساتذتي، فإن وفقت فتلك منة من الله وفضل عليّ، وما توفيقني إلا بالله،

وفي النهاية يسرني أن أتوجّه بالشكر والعرفان للعاملين في الجامعة الإسلامية العالمية بصفة عامة ولرئاسة الجامعة ولعمادة الكلية ولأساتذة كلية التربية.

فهرس محتويات البحث

ب	ملخص البحث
ج	ملخص البحث بالإنجليزية
د	صفحة القبول
هـ	صفحة التصريح
و	صفحة الإقرار
ز	الإهداء
ح	الشكر والتقدير
س	قائمة الجداول
ع	قائمة الأشكال
1	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
1	مقدمة:
1	خلفية الدراسة:
2	مشكلة الدراسة:
5	أهداف الدراسة:
6	أسئلة الدراسة:
6	أهمية الدراسة:
6	أولاً: الأهمية العلمية (النظرية):
6	ثانياً: الأهمية العملية:
7	الإطار النظري:
8	فرضيات الدراسة:
8	حدود الدراسة:
9	مصطلحات الدراسة:
10	خلاصة الفصل:
12	الفصل الثاني: الإطار النظري
12	المبحث الأول: وسائل التواصل الاجتماعي
12	مفهوم وسائل التواصل الاجتماعي
13	نشأة وسائل التواصل الاجتماعي:
14	أنواع مواقع التواصل الاجتماعي:

- 15 أشهر محركات البريد الالكتروني:.....
- 16 (واتس آب WhatsApp):.....
- 17 (الفييس بوك FaceBook):.....
- :(Snapchat: (سناب شات)

19

- 19 (اليوتيوب YouTube):.....
- 20 (تويتر Twitter):.....
- 21 (الانستجرام Instagram):.....
- 22 (جوجل أو جوجل بلس):.....
- 22 أسباب استخدام مواقع التواصل الاجتماعي- :
- 24 مميزات وسائل التواصل الاجتماعي:.....
- 25 سلبيات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي:.....
- الاستخدام الأمثل لوسائل التواصل الاجتماعي في التعليم (وداعة الله،
- 27 (2020):.....
- 29 إيجابيات وسائل التواصل الاجتماعي في العملية التعليمية:.....
- 29 سلبيات وسائل التواصل الاجتماعي في العملية التعليمية:.....
- 30 دور وسائل التواصل الاجتماعي في العملية التعليمية:.....
- 30 دور مواقع التواصل الاجتماعي في انسيابية عمل الإدارة:.....
- 32 بيئات التعليم عبر وسائل التواصل الاجتماعي:.....
- 32 متطلبات التعليم عبر وسائل التواصل الاجتماعي:.....
- 33 خصائص دور وسائل التواصل الاجتماعي في العملية التعليمية:.....
- 35 معوقات دور وسائل التواصل الاجتماعي في العملية التعليمية:.....
- 35 أدوات التعليم عبر وسائل التواصل الاجتماعي:.....
- النظريات العلمية المفسرة لاستخدام الأفراد لمواقع التواصل الاجتماعي
- 39
- 43 المبحث الثاني: مفهوم التطوير
- 45 مفهوم التطوير:.....
- 46 الفرق بين البناء والتطوير:.....
- 46 التطوير التربوي:.....
- 46 التطوير التنظيمي:.....
- 49 النشأة التاريخية للتطوير التنظيمي:.....
- 49 التطوير الإداري (Management Development)
- 50 تعريف التطوير الإداري.....

50	برنامج التطوير الإداري:
51	أهمية التطوير الإداري:
51	طبيعة التطوير الإداري:
51	مكونات التطوير الإداري:
53	معوقات وتحديات التطوير الإداري:
53	خصائص التطوير الإداري:
55	أسباب التطوير الإداري:
56	استراتيجية التطوير الإداري:
56	أهداف التطوير الإداري:
58	وظائف التطوير الإداري:
58	مبادئ التطوير الإداري:
59	خلاصة
59	المبحث الثالث: تقنية المعلومات
60	مفهوم نظم تقنية المعلومات
61	أهمية أنظمة تقنية المعلومات:
62	سمات أنظمة تقنية المعلومات:
62	خصائص أنظمة تقنية المعلومات
63	أنواع نظم تقنية المعلومات:
65	عناصر أنظمة تقنية المعلومات:
66	وظائف تقنية المعلومات:
67	أهمية تقنية المعلومات في حياتنا:
67	مكونات أنظمة المعلومات
69	أبعاد أنظمة تقنية المعلومات
69	شبكات أنظمة تقنية المعلومات:
70	الشبكات الداخلية لأنظمة المعلومات
71	الشبكة الخارجية لأنظمة المعلومات:
71	خلاصة
71	المبحث الرابع: إدارة العاملين في المديرية العامة للعمل
72	مفهوم إدارة العاملين
73	النشأة لوزارة العمل واختصاصاتها:
74	أهداف إدارة العاملين في المديرية العامة للعمل:
74	أهمية إدارة العاملين في المديرية العامة للعمل:
75	تخطيط الموارد البشرية استراتيجياً:

77	خلاصة:
78	المبحث الخامس: الدراسات السابقة
78	أولاً: الدراسات باللغة العربية:
82	ثانياً: الدراسات باللغة الأجنبية
83	مكانة الدراسة الحالية بين الدراسات السابقة:
87	خلاصة الفصل

88 الفصل الثالث: إجراءات الدراسة ومنهجه

88	المبحث الأول: الطريقة وإجراءات الدراسة
88	منهج الدراسة:
88	محددات الدراسة:
89	مجتمع وعينة الدراسة:
90	المتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة
91	أداة الدراسة:
93	الاختبارات الخاصة بأداة الدراسة:
95	متغيرات الدراسة
95	الأساليب الإحصائية المستخدمة:
96	الخلاصة:

97 الفصل الرابع: نتائج الدراسة

97	مقدمة:
97	أولاً: تحليل أسئلة الدراسة:
97	تحليل إجابات السؤالين: (الأول والثاني):
106	تحليل إجابات السؤال الثالث:
108	تحليل إجابات السؤال الرابع:

120 الفصل الخامس: مناقشة نتائج الدراسة والتوصيات

120	مقدمة:
120	أولاً: النتائج:
121	التعقيب على النتائج:
123	ثانياً: التوصيات:
124	ثالثاً: المقترحات:

الخاتمة:.....124

قائمة المراجع والمصادر.....125

أولاً: كتب اللغة العربية:.....125

ثانياً: كتب اللغة الإنجليزية:.....127

ثالثاً: المواقع الإلكترونية:.....127

الملاحق.....129

ملحق رقم (1) قائمة أسماء محكمي أداة البحث.....129

الملحق رقم (2) الاستبانة في صورتها الأولية.....129

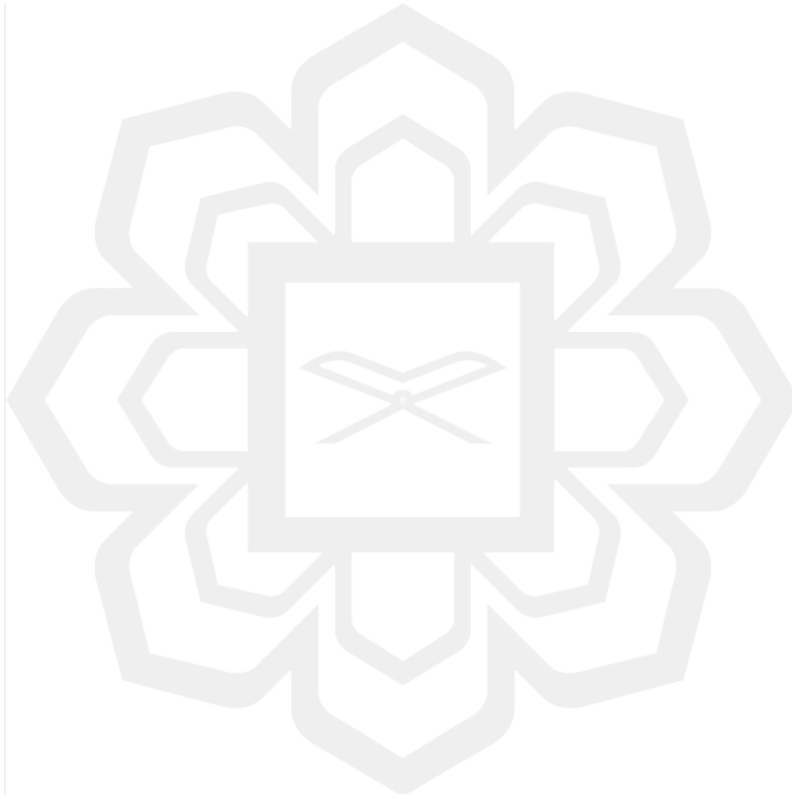
الملحق رقم (3) الاستبانة في حالتها النهائية.....143



قائمة الجداول

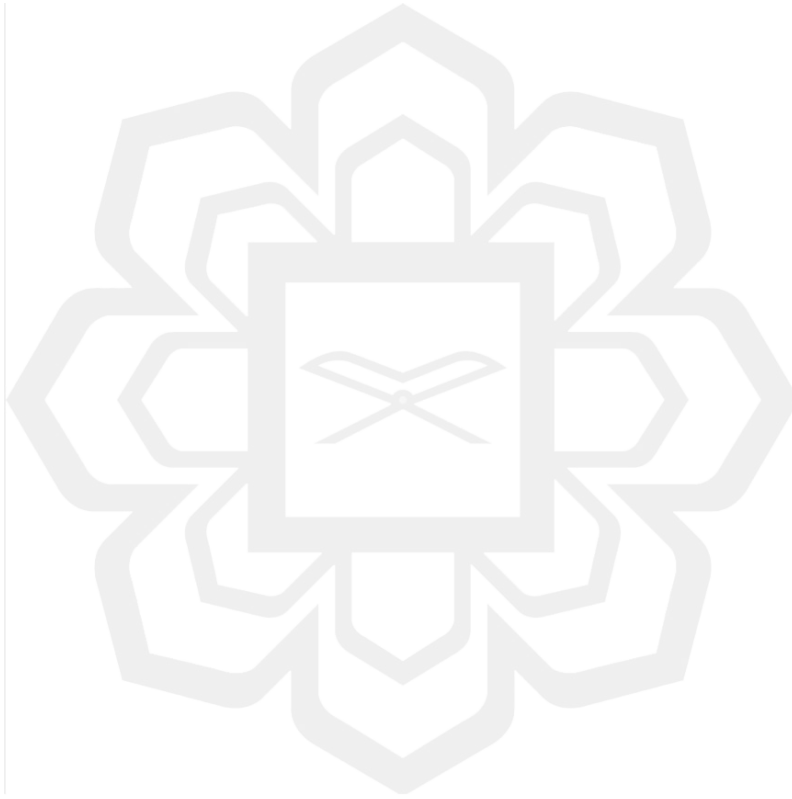
97	1	توزيع أفراد البحث وفقاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية
	2	مستويات الموافقة على فقرات الاستبانة الإيجابية وتعبيراتها اللفظية وتقديراتها الكمية
100	3	المستويات المتحققة المقابلة لمدى المتوسطات الحسابية
100	4	معامل ألفا كرونباخ لثبات الاستبانة
101	5	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية للبريد الإلكتروني
105	6	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لليوتيوب
106	7	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية للواتس آب
108	8	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية للفيس بوك
109	9	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لتويتر
111	10	مستوي مواقع التواصل الاجتماعي لدى العاملين في مديرية العمل في محافظة ظفار
112	11	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لتقنية المعلومات
114	12	نتائج اختبار (ت) للنوع حول أثر شبكات التواصل الاجتماعي في تنمية مهاراتهم في مجال تقنية المعلومات في مديرية العمل بمحافظة ظفار
116	13	نتائج اختبار ANOVA حول أثر شبكات التواصل الاجتماعي على تنمية مهاراتهم في مجال تقنية المعلومات في مديرية العمل بمحافظة ظفار ومتغير العمر
118	14	نتائج اختبار ANOVA حول أثر شبكات التواصل الاجتماعي في تنمية مهاراتهم في مجال تقنية المعلومات في مديرية العمل بمحافظة ظفار ومتغير المستوى الوظيفي
120	15	نتائج اختبار ANOVA حول أثر شبكات التواصل الاجتماعي في تنمية مهاراتهم في مجال تقنية المعلومات في مديرية العمل بمحافظة ظفار ومتغير المؤهل العلمي
122		

16 نتائج اختبار ANOVA حول أثر شبكات التواصل الاجتماعي في
125 تنمية مهاراتهم في مجال تقنية المعلومات في مديرية العمل
بمحافظة ظفار ومتغير سنوات الخبرة



قائمة الأشكال

36	1	مفاهيم التعلم الاليكتروني
83	2	أنموذج تخطيط الموارد البشرية (المديرية العامة للعمل، 2019م)
102	3	متغيرات البحث



الفصل الأول الإطار العام للدراسة

مقدمة:

إن التطور الهائل الحاصل في قطاع التكنولوجيا والاتصالات والمعلومات في الوقت الحالي، وفر الكثير من التقنيات والخدمات التي جعلت كافة المجتمعات كأنها تعيش في حي واحد وليس قرية صغيرة، وقد تجاوزت تأثيرات هذه الشبكة والمواقع الالكترونية ما لم يتصوره أي شخص في كافة النواحي السياسية والثقافية والاجتماعية والاقتصادية، ولعل أبرز هذه التقنيات ما يعرف بشبكات التواصل الاجتماعي والتي يشترك فيها مئات الملايين من الناس كل فرد بحسب ميوله واهتمامه ومدى الاستفادة من هذه المواقع في تنمية المهارات التقنية أو التوجه نحو السلوكيات السلبية واستخدامها في أمور منافية للأخلاق (اطميري، 2013).

خلفية الدراسة:

لقد غدت مواقع التواصل الاجتماعي ذات تأثير قوي ولاسيما في التفاعل بين أفراد المجتمعات حيث أضحت هذه المواقع مثل: (البريد الإلكتروني Email) و (اليوتيوب YouTub) و (واتس آب WhatsApp) و (الفيس بوك FaceBook) و (تويتر Twitter) و (جوجل بلس Google+) و (سناپ شات Snapchat) و (الإنستجرام Instagram)، والعديد من مواقع التواصل وبرامج الاتصال تستخدم في شتى أنحاء العالم، وتزيد من مهارات التواصل بين الأفراد، وهناك العديد من الأفراد الذين تمكنوا من الاستفادة من مثل هذه المواقع وميزاتها في التدريب من أجل تطوير مهاراتهم العملية وخاصة الموظفين في أقسام تقنية المعلومات في المؤسسات العامة والخاصة على حد سواء بهدف رفع أدائهم الوظيفي وكسب مهارات ومعارف متنوعة في تكنولوجيا تقنية المعلومات ومدى تطورها ومواكبة كل ما هو جديد في تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات (عبد القادر، 2015).

كما يدعو العديد من الكتاب والباحثين إلى الاستفادة من تلك الشبكات مؤكداً على وجود علاقة ايجابية بين مستخدميها وتطوير مهاراتهم التقنية والاستفادة منها في تطوير تقنيات نظم المعلومات وتدريب الموظفين وتنمية معارفهم ومهاراتهم (Valenzuela, Park & Kee, 2018) لذلك يشير (Boyd, 2017) إذ لا

بد من فهم واحتضان هذه التقنيات وتوظيفها في تدريب الموظفين في المؤسسات الحكومية، وضرورة التخلي عن الافتراضات المسبقة حول الكيفية التي يتشكل فيها العالم، ذلك أن الوقائع تشير إلى أن الموظفين الشباب هم أكثر براعة في التعامل مع تلك التقنيات، وصناعة التغيير، لذا فإن على المؤسسات أن يعدوا برامج تدريبية لتطوير مهارات موظفيهم في مجال تقنية المعلومات لمساعدتهم على مجابهة التحديات التي تعترضهم. لذلك بدأت الدعوات تتعالى لكي تواكب الأنظمة الإدارية التقدم التكنولوجي لتقنية الاتصالات والمعلومات المتسارع، والاستفادة من ميزات شبكات التواصل الاجتماعي الإلكترونية في المؤسسات الحكومية، لإيجاد بيئات تنظيمية أكثر مرونة تتغلب على عاملي الزمان والمكان، وتفسح المجال للموظفين لأن يكونوا متعلمين نشيطين مشاركين في إنتاج المعرفة بدلاً من مستهلكين سلبيين؛ وذلك من خلال استثمار الإمكانيات الكبيرة لتلك الشبكات وما توفره من وسائل متعددة كالصور والفيديو والمحادثات في تطوير مهاراتهم في مجال تقنية المعلومات (Mazman & Usluel, 2019).

مشكلة الدراسة:

أصبحت مواقع التواصل الاجتماعي داخل المؤسسات في سلطنة عمان جزءاً من اليوم الوظيفي؛ خاصة في هذه الأونة مع جائحة كورونا التي دفعت الوزارات المختلفة إلى المضي قدماً نحو التواصل الإلكتروني (عن بعد) والخدمة الإلكترونية، مما يلزم الموظف أو المسؤول بالتواصل مع رؤسائه وأقرانه داخل المؤسسات المختلفة من خلال مواقع التواصل الاجتماعي المختلفة، الخاصة بالمؤسسة أو المواقع والمنصات التعليمية الرسمية، وتحت إشراف وزارة العمل وغيرها بسلطنة عمان؛ وظهر ذلك بوضوح في العام المنصرم وكذلك هذا العام حيث رأى الباحث تصاعداً تدريجياً في المشاركات خلال المواقع والمنصات من الطلاب بمرحلة التعليم الأساسي في سلطنة عمان؛ وكذلك الموظفين في المؤسسات الحكومية ولقرب الباحث من الميدان، والمشكلات اليومية في ذات الحقل وغيره أجرى مقابلات مع بعض الموظفين وسألهم عن هذه دور وسائل التواصل في تطوير مهارات تقنية المعلومات لديهم من خلال استبيان موجّه لهم؛ الأمر الذي جعل هذا الدراسة بداية للوقوف على أثر وسائل التواصل الاجتماعي في تطوير أدائهم، وكذلك تم الرجوع إلى لائحة شؤون الموظفين، لذلك برزت أهمية موضوع دراسة سلوك الموظف في مواقع التواصل الاجتماعي بمؤسسات العمل بسلطنة عمان؛ لأن هذه السلوكيات

بعضها يتفق مع روح التطوير والرؤية التي تسعى إليها عمان سلطنة عمان (رؤية عمان 2040)، وبعضها تتنافى مع تلك الروح فيصيب الموظف أو المسؤول بنشئت التركيز؛ وضياح الجهد والوقت، وفقده لخصوصيته فيصبح لا هو مطمئن في ذاته ولا هو جاهز للتعلم والتطوير، ولا هو نافع لمؤسسته ولمجتمعه. (وزارة العمل بسلطنة عمان، 2020)

فقد تطرقت دراسة (الصوافي، 2015) إلى الأثر الذي تحثه وسائل التواصل الاجتماعي المختلفة في تطوير مهارات تقنية المعلومات عند العاملين في وزارة العمل بعدما أصبحت شبكات التواصل الاجتماعي ظاهرة ملموسة في المجتمع لاسيما في وسط المؤسسات الحكومية وموظفيها ودورها في تنمية مهاراتهم في مجال تقنية المعلومات، وجد هنالك فجوة معرفية وتحديات جمة تواجه الموظفين في المؤسسات الحكومية تجاه الاندفاع الهائل للانخراط في تلك الشبكات من قبل كافة المؤسسات، إلا أن البعض يجنح لتفسير ذلك بتلبية الغايات النفعية لدى الأفراد والبعض الآخر فسرها بأنها محاولة للتعديل المسار الذي سلكوه وصقل خبراتهم، والبعض الآخر وجدها تستهلك وقت العمل والانخراط في موضوعات لا تخص مسار العمل الذي هم فيه؛ فتباينت النظرة للموظفين تجاه هذه المواقع والشبكات، فالعديد من المؤسسات تنظر إليها نظرة سلبية باعتبارها ميدان من ميادين الإفساد للأفراد وربما تسبب في تراجع في أدائهم الوظيفي، وربما تسبب لهم اغتراب مهني وعزلة اجتماعية داخل مؤسساتهم، فقد أشار (الصالح، 2018) بأن هنالك العديد من الوسائل والتقنيات الحديثة - أبرزها مواقع التواصل الاجتماعي (فيس بوك وتويتر وتوك توك وتلغرام) - تسهم بصورة واسعة في تعزيز قيم ثقافية دخيلة على مجتمعنا العربي والإسلامي المحافظ وانتشارها بقوة بين الطلاب المراهقين، حيث تتجه تلك الآليات إلى العمل على ترسيخ قيم عولمة جديدة، وإحلالها محل القيم الأخلاقية والاجتماعية والثقافية، وتعمل على تغيير اتجاهات المراهقين من الطلبة وتبديل المفاهيم الحميدة لديهم، وتخطب كل ما هو محبب للنفس الميالة للانحراف والأمور السهلة السريعة، وهذا ما يريح هذه الأجيال الجديدة التي لديها قابلية كبيرة لاستقبال المظاهر المنحرفة بكل يسر وسهولة، وهنا مكنم الخطر؛ حيث إنه يؤثر سلباً على النسق القيمي لدى الطلاب المراهقين، وعلى المجتمع الإسلامي وقيمه ككل. وفي التقصي الذي قام به (فاضل، 2019) في المديرية العامة للتربية والتعليم وجد الباحث تناقض واضح في تقييم تجربة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي كبديل حديث لوسائل الاتصال القديمة مثل المخاطبات

والاتصال الهاتفي والرسائل النصية، والبريد الالكتروني، فالبعض يرى فيها منافع كثيرة من حيث شموليتها وسرعتها، والبعض يرى في مشكلة الحفاظ على الخصوصية، فمواقع التواصل الاجتماعي، سلاح ذو حدين، فيعد الإسهاب في استخدامهما بين الموظفين، مع بعضهم البعض كعملاء داخليين للمؤسسة، شيء سيء، ولكن استخدامهما مع العميل الخارجي، بما يخدم أهداف المؤسسة، شيء إيجابي، له مردود عال جداً في الأداء الوظيفي، وخدمة العملاء أيضاً، في الوقت نفسه، فهناك مؤسسات كثيرة، منها الحكومية وشبه الحكومية، والقطاع الخاص، تدعم وتشجع استخدام قنوات التواصل الاجتماعي، لما فيه خدمة الموظفين فيما بينهم، وعمل مجموعات عمل على حسب الأقسام والإدارات التي يعملون بها، ويتم التخاطب والتراسل فيما بينهم، وبما يخص العمل ويتعلق بالمصلحة العامة عن طريق هذه القنوات، كما أن هناك بعض المؤسسات التي تنشئ قنوات تواصل اجتماعية خاصة بها، لخدمتها وخدمة أنشطتها والتواصل مع الجمهور، ومع العميل بشكل سهل وسلس، بما يحقق الفائدة، ويوفر الجهد والمال والوقت.

وقد بينت دراسة (Rexford, Marijke, 2018) أن علاقة الترابط والتواصل الإيجابي التي تتم بين فريق العمل الواحد، والتآلف والتآزر فيما بينهم، فيما يتعلق بالعمل، تقوي الروابط بينهم وتعزز روح الإحساس بالانتماء، إلى فريق العمل، أو إلى المؤسسة بشكل عام، وقد أكد كذلك أن استخدام مواقع التواصل، أثناء العمل، سواء كان عملاً حكومياً، أو عملاً خاصاً، سوف يسهم بشكل كبير، في تطوير بيئة العمل، وتحفيز موظفيها على زيادة الإنتاجية، والابتكار. وتعتبر وسائل التواصل الاجتماعي من أهم الوسائل التي يستخدمها موظفون ومسؤولون تم إعداد بعضهم علمياً ومهنيًا، وتم تدريبهم تحت إشراف أكاديمي ومؤسسي للقيام بممارسة هذه المهنة بمهارة وكفاءة مهنية وبطرق علمية، ترتبط بقيم وفلسفة المجتمع والبعض الآخر لا فوجب عليهم الانخراط في هذا الأمر سريعاً، ويمكن القول أن وسائل التواصل الاجتماعي تساعد وزارة العمل ومؤسساتها المختلفة في تحقيق أهدافها في التطوير، ويتم ذلك من خلال قيام الموظفين والمسؤولون بالقيام بمجموعة من الأدوار والأنشطة المتنوعة، التي تساعد في مواجهة ما يعترضهم من سلوكيات ومشكلات؛ تحول دون انتفاعهم من الخدمات المتاحة لهم.

وقد استفاد الباحث من هذه الدراسة في تحديد نقاط المشكلة الرئيسية وصياغتها فكانت بمثابة الموجه للباحث في تحديد نقاط المشكلة، وقد برزت

مشكلة الدراسة من خلال التساؤل التالي: ما أثر وسائل التواصل الاجتماعي في تطوير مهارات الموظفين في تقنية المعلومات في مديرية العمل بمحافظة ظفار؟

أهداف الدراسة:

من خلال مشكلة الدراسة يمكن تحديد أهداف الدراسة:

1. بيان أثر وسائل التواصل الاجتماعي في تطوير مهارات الموظفين في تقنية المعلومات في مديرية العمل بمحافظة ظفار سلطنة عُمان.
2. الكشف عن مستوى إسهام شبكات التواصل الاجتماعي في تنمية مهارات الموظفين في مجال تقنية المعلومات بمديرية العمل بمحافظة ظفار سلطنة عمان.
3. بيان تصورات الموظفين في مديرية العمل حول علاقة شبكات التواصل الاجتماعي في تنمية مهاراتهم في مجال تقنية المعلومات.
4. تحليل الفروق ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الديمغرافية للموظفين حول أثر شبكات التواصل الاجتماعي على تنمية مهاراتهم في مجال تقنية المعلومات في مديرية العمل بمحافظة ظفار سلطنة عمان.

أسئلة الدراسة:

1. ما أثر وسائل التواصل الاجتماعي في تطوير مهارات الموظفين في تقنية المعلومات في مديرية العمل بمحافظة ظفار سلطنة عُمان؟
2. ما مستويات إسهام شبكات التواصل الاجتماعي في تنمية مهارات الموظفين في مجال تقنية المعلومات بمديرية العمل بمحافظة ظفار سلطنة عمان؟
3. ما مدى تصور الموظفين في مديرية العمل حول علاقة شبكات التواصل الاجتماعي في تنمية مهاراتهم في مجال تقنية المعلومات؟
4. هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الديمغرافية للموظفين حول أثر شبكات التواصل الاجتماعي على تنمية مهاراتهم في مجال تقنية المعلومات في مديرية العمل بمحافظة ظفار سلطنة عمان؟

أهمية الدراسة

تبرز أهمية الدراسة من جانبين وهما كالتالي:

أولاً: الأهمية العلمية (النظرية):

1. تكمن أهمية هذه الدراسة في أنها تبحث في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في تدريب وتطوير مهارات الموظفين في مديرية العمل في مجالات تقنية المعلومات.
2. ندرة الدراسات العربية التي ربطت متغيرات الدراسة مع بعضها وسائل التواصل الاجتماعي كمتغير مستقل وتقنية المعلومات كمتغير تابع. فالدراسة في دور وسائل التواصل الاجتماعي لم يواكب التطورات المتسارع والثورة التكنولوجية في مجال الاتصالات والمعلومات على أرض الواقع.
3. تبرز أهميتها من خلال تبصرة المؤسسات الحكومية بأهمية وسائل التواصل الاجتماعي بالأثار السلبية والايجابية لهذه الوسائل، وتبصرتها في مدى أهميتها في تطوير مهارات الموظفين ورفع أدائهم الوظيفي.

ثانياً: الأهمية العملية:

1. تبرز الأهمية العملية لهذه الدراسة من خلال العمل على بناء شخصية الموظف بناء متوازن كونها غاية تسعى إليه كافة المؤسسات بشتى الطرق والوسائل ومن خلال فهم أثر هذه الوسائل على تنمية مهارات الموظف وإمكانية بناء شخصيته التنظيمية.
2. ترجع أهمية الدراسة الحالية إلى زيادة وعي الإدارة في مديرية العمل وكل من له دور في تنمية مهارات الموظفين، بشبكات التواصل الاجتماعي في الارتقاء بالأداء الوظيفي، وذلك حتى يكون المخرج من تنمية المهارات والمعارف فعال ومؤثر في المجتمع وبالتالي يساهم في عملية تطوير العمل والارتقاء في أداء المديرية.
3. توفير معلومات جديدة للموظفين عن التأثيرات السلبية والإيجابية لمستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي بشكل عام ودورها في بناء شخصيتهم العملية.

الإطار النظري:

يقدم بعض المباحث التي سيتم تناولها في الفصل الثاني وهي:

1. وسائل التواصل الاجتماعي: من حيث مفهومها، ونشأتها، وأنواعها، وأسباب استخدامها، وأهدافها، ومميزاتها وسلبيات استخدامها، والاستخدام الأمثل لها، ودورها في العملية التعليمية وعمل الإدارة، وبيئات التعليم ومتطلباتها وأهم الخصائص التي تتميز بها، ومعوقاتهما، وأدوات التعليم عبرها، وأهم النظريات المفسرة لاستخدام الأفراد لها.
2. مفهوم التطوير: من حيث مفهوم التطوير، والفرق بينه وبين التغيير من جهة والبناء من جهة أخرى، وأنواع التطوير: البنائي والتنظيمي والنشأة التاريخية، وتعريف التطوير الإداري وبرنامج وأهميته وطبيعته ومكوناته ومعوقاته وخصائص التطوير وأسبابه واستراتيجياته وأهدافه ووظائفه ومبادئ التطوير..
3. تقنية المعلومات: مفهوم تقنية المعلومات وأهميتها، وخصائص أنظمتها، وأنواعها وعناصرها ووظائفها ومكوناتها وأبعاد أنظمتها وشبكتها.