

اثر استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على الاداء الوظيفي بالقطاع
الصحي بمدينة جدة (دراسة مدانية على مستوصف العميس)

أسم الطالب

(حنان خالد الحماطي)

الرقم الجامعي

(2021205717)

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول- 2024

الشكر والتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

الإهداء

المستخلص:

جدول المحتويات:

	صفحة الغلاف
	الشكر والتقدير
	الإهداء
	المستخلص
	جدول المحتويات
	قائمة الأشكال
	قائمة الجداول
	المقدمة
	مشكلة البحث
	أهمية البحث
	أسئلة البحث
	أهداف البحث
	فرضيات البحث
	نموذج البحث
	منهجية البحث
	الدراسة الميدانية
	مخطط المشروع
	الدراسات السابقة والإطار النظري
	الملخص
	المراجع

قائمة الأشكال:

قائمة الجداول:

المقدمة:

نتيجة لثورة الاتصالات الحديثة يستخدم الكثير من افراد المجتمع و مواقع التواصل الاجتماعي بمختلف انواعها على نطاق واسع فى كل الدول فى الاوقات ومن هذه الوسائل واتس اب (WhatsApp) وتويتر (Twitter) فيسبوك (Facebook) وانستقرام (Instagram) وسناب شات (Snapchat) ويوتيوب (Youtube) وغيرها ولما لهذا الوسائل من ايجابيات وسلبيات فى استخدامها بشكل عام وفى مكان العمل بشكل خاص واثرها على الاداء الوظيفي للعاملين فى منظمات الاعمال - (فهد العلي، 2017)

تعتبر مواقع التواصل الاجتماعي ابرز هذه التطبيقات واكثرها انتشارا واستقطابا للفرد نحو العالم الرقمي ، كونها تسمح للمستخدم اثناء صفحته الشخصية ، ومشاركة المنشورات الواردة والتعليق عليها وابداء الاراء حول اية قضائية من القضايا المطروحة مما اقم المؤسسات بمختلف انواعها فى مواجهة تحدى شديد يتمثل فى مدى تأثير هذه المواقع على الاداء الوظيفي للعاملين بها ، كون الكادر البشرى يمثل ججز الزاوية فى معادلة التنمية بمعناها الواسع . (هناء خالدة، 2021)

تشهد مواقع التواصل الاجتماعي زيادة متواصلة فى شعبيتها واستخدامها في جميع جوانب الحياة اليومية. ومن بين القطاعات التي تتأثر بشكل كبير بهذه المنصات هو القطاع الصحي. فعلى الرغم من الفوائد العديدة التي تقدمها مواقع التواصل الاجتماعي في تبادل المعلومات لتواصل بين الأفراد، كما يتبادل المعلومات او البيانات عن كل ما يتعلق بالعمل وكذلك فان لهذا الاستخدام اثار سلبية على الاداء الوظيفي عندم يتم استخدامها فى اضاءة الوقت والانشغال عن اداء العمل(حليمة نوارى ، 2019)

حيث باتت مواقع التواصل الاجتماعي تلعب دور فى تشكيل وتوجيه الراى وتحقيق الاهداف والنجازات فى مجالات عمل المؤسسات عبر حساباتها على تلك المواقع بل انها اصبحت منصة لتقديم الخدمات والحصول عليها من خلال الحسابات الرسمية التى تقدم تلك الخدمات والامر الذى سهل التواصل بين المؤسسات والجمهور المستهدف من اداء وانشطتها واعمالها (ايمان محمد، 2020)

أحد التأثيرات الرئيسية لمواقع التواصل الاجتماعي على الأداء الوظيفي في القطاع الصحي هو التشتت وانشغال العاملين في هذا القطاع. فعندما يكون هناك إمكانية الوصول السهلة إلى منصات التواصل الاجتماعي على الهواتف الذكية أو الأجهزة اللوحية، يصبح من الصعب على الموظفين في القطاع الصحي التركيز على مهامهم الأساسية. وتلك التشتت يمكن أن يؤدي إلى تأخر في إنجاز المهام وتراجع في الإنتاجية.(توفيق بالواضح ، 2021)

قد تؤدي مواقع التواصل الاجتماعي إلى تفشي الإجهاد والتعب بين العاملين في القطاع الصحي. فالعمل في القطاع الصحي قد يكون مرهقاً ومجهداً نظراً للضغوط النفسية والجسدية المرتبطة به. وعندما يعاني العاملون في هذا القطاع من التوتر والضغط، فإن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي قد يزيد من مستويات الإجهاد والتعب، مما يؤثر بشكل سلبي على أدائهم الوظيفي وقدرتهم على تقديم رعاية صحية عالية الجودة. (حامد سعيد ، 2017)

و قد تؤدي مواقع التواصل الاجتماعي إلى تناقص التواصل الحقيقي والفعال بين العاملين في القطاع الصحي. فعندما ينشغل الأفراد بالتفاعل مع منصات التواصل الاجتماعي، فإنهم قد يجدون صعوبة في التواصل المباشر مع زملائهم والمرضى. وهذا التناقص في التواصل الحقيقي يمكن أن يؤثر على تجربة المرضى ويقلل من مستوى الرعاية الشخصية المقدمة. (عزيزة احمد، 2019)

، يجب على العاملين في القطاع الصحي أنادرًا ما يكونوا على دراية بتأثير مواقع التواصل الاجتماعي على أدائهم الوظيفي والبحث عن توازن صحي بين استخدام هذه المنصات والتركيز على مهامهم الأساسية. يمكن أن تساعد التدابير الواعية والتوعية في تعزيز الوعي بتأثيرات مواقع التواصل الاجتماعي وتعزيز استخدامها بشكل مسؤول. (عبدالله هاشم ، 2020)

علاوة على ذلك، يمكن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي بشكل إيجابي في القطاع الصحي. فمن خلال استخدام هذه المنصات بشكل مدروس، يمكن للموظفين في القطاع الصحي تعزيز التواصل مع المرضى وتوفير المعلومات الصحية المهمة. يمكن أيضًا استخدام مواقع التواصل الاجتماعي كأداة للتعليم والتطوير المهني من خلال مشاركة المعرفة والخبرات مع زملائهم في المجال الصحي. (حليمة نوارى ، 2019)

بشكل عام، يجب أن يتم التعامل مع مواقع التواصل الاجتماعي في القطاع الصحي بحذر ووعي. يجب تعزيز الوعي بتأثيراتها السلبية وتشجيع العاملين في القطاع على استخدامها بشكل مسؤول وفي إطار السياق المهني المناسب. كما يجب توفير التوجيه والتدريب المناسب للعاملين في القطاع الصحي لمساعدتهم على إدارة وقتهم وتحسين أدائهم الوظيفي في ظل وجود مواقع التواصل الاجتماعي. (حامد سعيد ، 2017)

مشكلة البحث:

تشير مشكلة تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على الأداء الوظيفي للعاملين في القطاع الصحي قلًا متزايدًا. فقد برزت مخاوف بشأن تأثير استخدام هذه المنصات بشكل مفرط على الإنتاجية والتركيز والاحترافية للمهنيين الصحيين. يرتبط استخدام مواقع التواصل الاجتماعي بالعديد من العواقب المحتملة، مثل انخفاض الإنتاجية، وتدهور العلاقات المهنية، وتأثير سلبي على الصورة المهنية، وتأثير على التوازن بين العمل والحياة الشخصية، وتأثير على التدريب والتطوير المهني، وغيرها من الجوانب الأخرى. (سماح محمدى، 2021)

قد يؤدي الوقت المنقضي في استخدام مواقع التواصل الاجتماعي إلى تشتت انتباه المهنيين الصحيين و لما له من تأثير سلبي على تركيزهم أثناء أداء المهام الوظيفية الحيوية ، و قد يواجه بعض المهنيين الصحيين صعوبة في التحكم في استخدام مواقع التواصل الاجتماعي، مما يؤدي إلى الإدمان وتأثير سلبي على أدائهم الوظيفي ووقتهم الثمين. (هناء خالدة ، 2021) و قد يؤدي الاعتماد المفرط على التواصل الافتراضي عبر مواقع التواصل الاجتماعي إلى نقص التواصل الحقيقي بين المهنيين الصحيين، ومما يؤثر على التعاون والتنسيق في الفرق الطبية، قد ينشر المهنيون الصحيون معلومات حساسة أو غير لائقة عن المرضى أو الزملاء عبر مواقع التواصل الاجتماعي، مما يؤدي إلى انتهاك الخصوصية وتأثير سلبي على سمعة الممارسة الصحية. (ايمان محمد ، 2020)

قد يزيد استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في البيئة العملية من مستوى الإجهاد لدى المهنيين الصحيين، خاصة عند التعامل مع المحتوى السلبي أو التعليقات الضاغطة، وقد يؤدي استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في الوقت المخصص للعمل إلى انشغال شخصي زائد، مما يؤثر على تركيز وإنتاجية المهني الصحي. (صفاء معيقل 2017)

يمكن أيضًا استكشاف الفوائد المحتملة لمواقع التواصل الاجتماعي في القطاع الصحي، مثل تعزيز التواصل بين الفرق الطبية وتحسين السالمية، ان فهم هذه التأثيرات وتحديد مدى تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على الأداء الوظيفي يعد أمرًا ضروريًا لتطوير استراتيجيات وسياسات فعالة لإدارة استخدام هذه المنصات في القطاع الصحي لذلك تتلخص مشكلة الدراسة فى سؤال رئيسي هو كالتالي ما اثر استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على الاداء الوظيفي للعاملين فى القطاع الصحى ؟

أهمية البحث:

تتبع أهمية الدراسة مما يلي:

1. ان استخدام وسائل التواصل الاجتماعي اصبح واقعا فى مكان العمل من غالبية الموظفين فى جميع افراد قطاعات الصحية
2. لما لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي من اثار ايجابية وسلبية على الاداء الوظيفي.
3. لما وسائل الاجتماعي من تاثير على وقت الموظف خلال ساعات العمل الرسمي ان لم تستخدم بشكل ايجابي لمصلحة العمل
4. ندرة الدراسات المتعلقة بموضوع اثر وسائل التواصل الاجتماعي فى بيئة العمل فى المملكة العربية السعودية فى مختلف القطاعات الحكومية
5. ان نتائج هذه الدراسة تساعد فى اكتشاف مدى استخدام وسائل التواصل الاجتماعي فى مكان العمل والتوضيف ذلك لاستخدام لمصلحة العمل ومن المتوقع ان تفتح الدارسة مجالا واسعا لمزيد من الدراسات للاحاطه الشاملة بدور وسائل التواصل الاجتماعي فى بيئة العمل .

اسئلة البحث

1. ما مدى تأثير استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على إنتاجية العاملين في القطاع الصحي؟
2. ما هو أثر استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى؟
3. ما هي التحديات الأمنية والأخلاقية المرتبطة باستخدام مواقع التواصل الاجتماعي في القطاع الصحي؟
4. ما هي الفرص المحتملة لتعزيز الأداء الوظيفي للعاملين في القطاع الصحي من خلال استخدام مواقع التواصل الاجتماعي؟
5. ماهي افضل ممارسات التي يمكن للمؤسسات الصحية اتباعها لتنظيم استخدام مواقع التواصل الاجتماعي من قبل الموظفين:

اهداف البحث

يهدف البحث الى هدف الرئيسي هو تحديد وتقييم أثر استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على الأداء الوظيفي للعاملين في القطاع الصحي. ويتفرع منه عدة اهداف فرعية هي :

1. تقييم مدى تأثير استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على إنتاجية العاملين في القطاع الصحي.
2. تحليل أثر استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى.
3. استكشاف التحديات الأمنية والأخلاقية المرتبطة باستخدام مواقع التواصل الاجتماعي في القطاع الصحي.
4. تحديد الفرص المحتملة لتعزيز الأداء الوظيفي للعاملين في القطاع الصحي من خلال استخدام مواقع التواصل الاجتماعي.
5. تقديم توصيات حول أفضل الممارسات التي يمكن للمؤسسات الصحية اتباعها لتنظيم استخدام مواقع التواصل الاجتماعي من قبل الموظفين.

فرضيات البحث

• الفرضية الرئيسية H1

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي والأداء الوظيفي للعاملين في القطاع الصحي.

• الفرضية الفرعية الأولى: Ha

- توجد علاقة معنوية إحصائية بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي و إنتاجية العاملين في القطاع الصحي

• الفرضية الفرعية الثانية: Hb

- توجد علاقة معنوية إحصائية بين الاستخدام المفرط لمواقع التواصل الاجتماعي من قبل العاملين في القطاع الصحي و جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى.

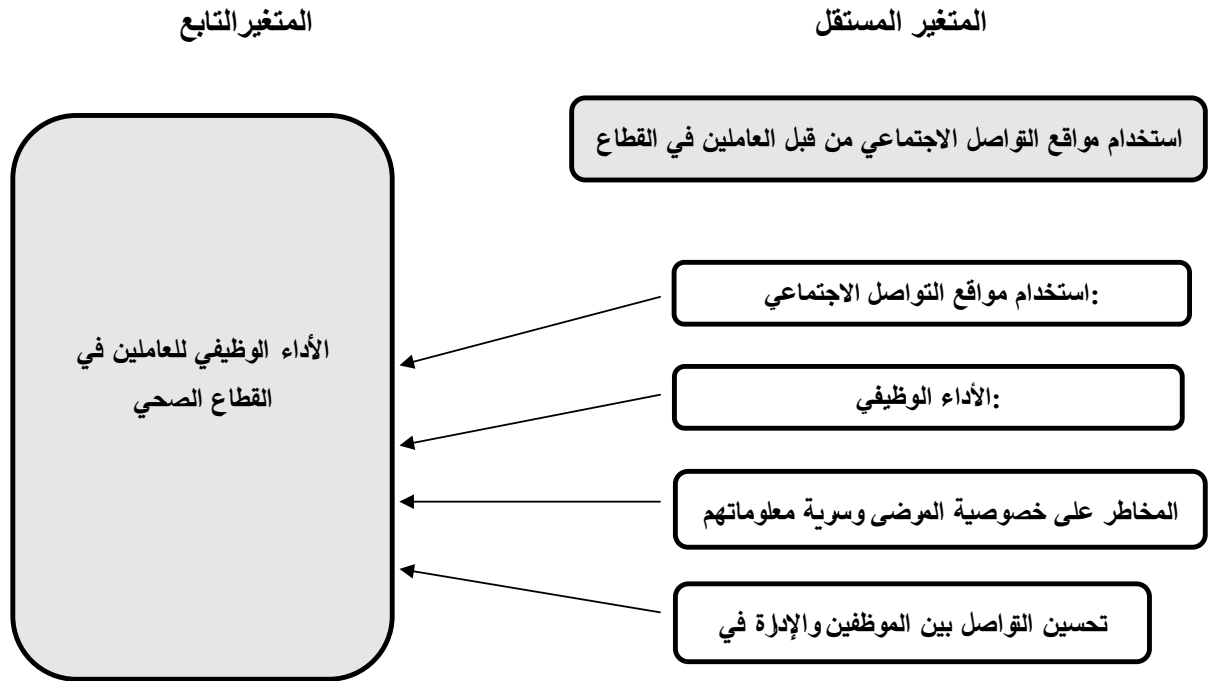
• الفرضية الفرعية الثالثة : Hc

- وجد علاقة معنوية إحصائية بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في القطاع الصحي والمخاطر على خصوصية المرضى وسرية معلوماتهم الطبية.

• الفرضية الفرعية الرابعة : Hd

- وجد علاقة معنوية إحصائية بين توظيف مواقع التواصل الاجتماعي في تحسين التواصل بين الموظفين والإدارة في القطاع الصحي وتعزيز الأداء الوظيفي.

نموذج البحث



منهجية البحث:

- فلسفة البحث : الوضعية
- منهج البحث : الاستقرائي
- استراتيجية البحث: المسحية
- نوع البحث: الكمية
- الافق الزمني : المقطعية
- طرق جمع وتحليل البيانات :الاستبيانات للدراسات الكمية

الدراسة الميدانية:

مكان تطبيق البحث : مستوصف العميس بجده

التعريف بالمستوصف: مستوصف العميس هو مجموعة من المرافق الطبية المتخصصة في تقديم الخدمات الصحية والطبية للمرضى. يعمل على تلبية احتياجات السكان المحليين في مجال الرعاية الصحية.

يتكون مستوصف العميس من فريق طبي متعدد التخصصات، بما في ذلك الأطباء والممرضين والصيدلة والفنيين الطبيين. يوفر خدمات طبية أساسية مثل الاستشارات الطبية، والفحوصات الطبية الروتينية، وإدارة الأدوية، والعلاج الطبيعي، والتمريض، ورعاية الأسنان، وغيرها من الخدمات الصحية.

تهدف مجموعة مستوصف العميس إلى توفير رعاية صحية شاملة ومناسبة للمجتمع المحلي. يمكن للمرضى زيارة المستوصف للحصول على الرعاية الأولية والوقاية من الأمراض، وإجراء الفحوصات اللازمة، وتلقي العلاجات الأولية. كما يوفر المستوصف إرشادات صحية وتنقيف للمرضى بشأن الوقاية من الأمراض والحفاظ على صحة جيدة.

مستوصف العميس هو مؤسسة طبية توفر خدمات صحية أساسية للمرضى في المنطقة المحلية، ويعمل على الحفاظ على صحة ورفاهية المجتمع المحلي.

هيكل المشروع:

الفصل الأول : المقدمة
الفصل الثاني : الاطار النظري
الفصل الثالث : منهجية البحث
الفصل الرابع : التحليل الاحصائي
الفصل الخامس : مناقشة النتائج والخاتمة

الدراسات السابقة والإطار النظري:

الملخص:

المراجع:

أولاً: المراجع العربية

1. ايمان محمد(2020) أثر وسائل التواصل الاجتماعي على الفعالية التنظيمية للمؤسسات العامة دراسة تطبيقية على وزارة الاتصالات المصرية، دراسة ميدانية ، مجلة البحوث الادارية - العدد (1) - المجلد (38)

ثانياً: المراجع الأجنبية

2. حامد سعيد (2017) واقع دور شبكات التواصل الاجتماعي في تنمية الوعي الثقافي لدى طالبات كلية التربية الأساسية في دولة الكويت ، مجلة كلية التربية ، جامعة الازهر ، العدد (176)
3. حسين محمود (2021) العلاقات العامة وشبكات التواصل الاجتماعي ، الأردن دار أسامة للنشر والتوزيع .
4. حليلة نواري (2019) : اثر استخدام الموظف لشبكات التواصل الاجتماعي على ادائه الوظيفي داخل المؤسسة ، رسالة ماستر ، جامعة احمد دراية ادرار ، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية والعلوم الاسلامية .
5. سماح محمدى (2021) استخدام الحكومة الالكترونية لوسائل التواصل الاجتماعي ، رسالة ماستر ، مجلة البحوث الإعلامية ، ، العدد 55
6. عبدالله هاشم (2020): دراسة اثر تطبيق الحكومة الالكترونية على تحسين الاداء المنظمي – دراسة استطلاعية فى مديرية جوازات اربيل . مجلة البحوث العلمية ، العدد 7
7. عزيزه احمد (2019) وسائل التواصل الاجتماعي واثر استخدام التكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الاجهزة الحكومية المحلية : دراسة ميدانية على جامعة ورقلة بالجزائر ، مجلة الباحث عدد (10)
8. فقد معيقل (2017) اثر استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على الاداء الوظيفي فى الاجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية ،مجلة جامعة تبوك ، العدد الثاني والتسعون
9. هناء خالدة (2021): مواقع التواصل الاجتماعي والأداء الوظيفي: دلالات التأثير على العمل بالمكتبات الجامعية دراسة ميدانية بمكتبات جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة،دراسة ميدانية ، مجلة العلوم الانسانية لجامعة ام البواقي .
10. ياسمين عبدالله (2021) : دور مواقع التواصل الاجتماعي فى تحسين الاداء الوظيفي بالدولة ، رساله ماجستير ،

1. Ashraf, Naheed and Tasawar Gaved. (2014), "Impact of Social Networking on Employee Performance", Business Management and Strategy, ISSN 2157-6068, Vol. 5, No. 2.
2. Carlson, John, and others, (2016) "Social Media Use in the Workplace: A Study of Dual Effects", Journal of Organizational and End User Computing, Vol. 28- Issue 1- Jan-Mar.
3. Siddiqui, Shabnoor & Tajinder Singh, 2016, "Social Media its Impact with Positive and Negative Aspects", International Journal of Computer Application Technology and Research, Vol. 5 –Issue 2, pp.71-75

الملاحق: