

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

الشكر والتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

الإهداء

- **المستخلص:**

جدول المحتويات:

1.....	الشكر والتقدير
2.....	الإهداء
3	-المستخلص:
4.....	جدول المحتويات:
5.....	قائمة الأشكال:
6.....	قائمة الجداول:
7.....	1- الفصل الاول : الاطار العام للدراسة
8	1.1 المقدمة:
10	1.2 مشكلة البحث:
11	3.1 أهمية البحث:
12	4.1 اسئلة البحث
13	1.5 اهداف البحث
14	1.6 فرضيات البحث
15	1.7 نموذج البحث
16	1.8منهجية البحث:
17	1.9الدراسة الميدانية:
19.....	2- الفصل الثاني : الاطار النظري
20	2.1 مقدمه
20	2.2المبحث الاول : مواقع التواصل الاجتماعي
31	2.3 المبحث الثاني: الاداء الوظيفي
38	2.4 العلاقة بين مواقع التواصل الاجتماعي والاداء الوظيفي بالقطاع الصحي
40	2.5 خاتمه :

قائمة الأشكال:

- شكل رقم (1- 1) : نموذج البحث: المصدر اعداد الباحثه 15
- شكل رقم (1 - 2) : هيكل المشروع : المصدر اعداد الباحث 18
- شكل رقم (2- 1) : محددات الاداء الوظيفي المصدر: على سلطاني ، 2023 ، 120 33
- شكل رقم (2- 2) عناصر الاداء الوظيفي المصدر: وسام سليمان (2016 ، 56) 35

قائمة الجداول:

جدول رقم (1-2) امثله على موقع التواصل الاجتماعي ، المصدر : عثمان محمد الدليمي، 2019، ص 25 23

1-الفصل الاول : الاطار العام للدارسة

1.1 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 صفحتة الشخصية ، ومشاركة المنشورات الواردة والتعليق عليها وابداء الاراء حول اية ققضية من القضايا المطروحة مما اقم المؤسسات بمختلف انواعها فى مواجهة تحدى شديد يتمثل فى مدى تاثير هذه المواقع على الاداء الوظيفي للعاملين بها ، كون الكادر البشرى يمثل جزء الزاوية فى معادلة التنمية بمعناها الواسع . (هناء خالدة، 2021)

تشهد مواقع التواصل الاجتماعي زيادة متواصلة في 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 عند يتم استخدامها فى اضاءة الوقت والانشغال عن اداء العمل(حليمة نواري ، 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 مرهقًا ومجهّدًا نظرًا 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 نوري ، 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)

1.2 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. (إيمان 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 السالمى، 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 الصحي ؟

3.1 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 انار ايجابية وسلبية على الاداء الوظيفي.
3. لما وسائل الاجتماعي من تاثير على وقت الموظف خلال ساعات العمل الرسمي ان لم تستخدم بشكل ايجابى 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 الدراسة مجالا واسعا لمزيد من الدراسات للاحاطة الشاملة بدور وسائل التواصل الاجتماعي فى بيئة العمل .

4.1 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. ما هي أفضل ممارسات التي يمكن للمؤسسات الصحية اتباعها لتنظيم استخدام مواقع التواصل الاجتماعي من قبل الموظفين:

1.5 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.

1.6 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.

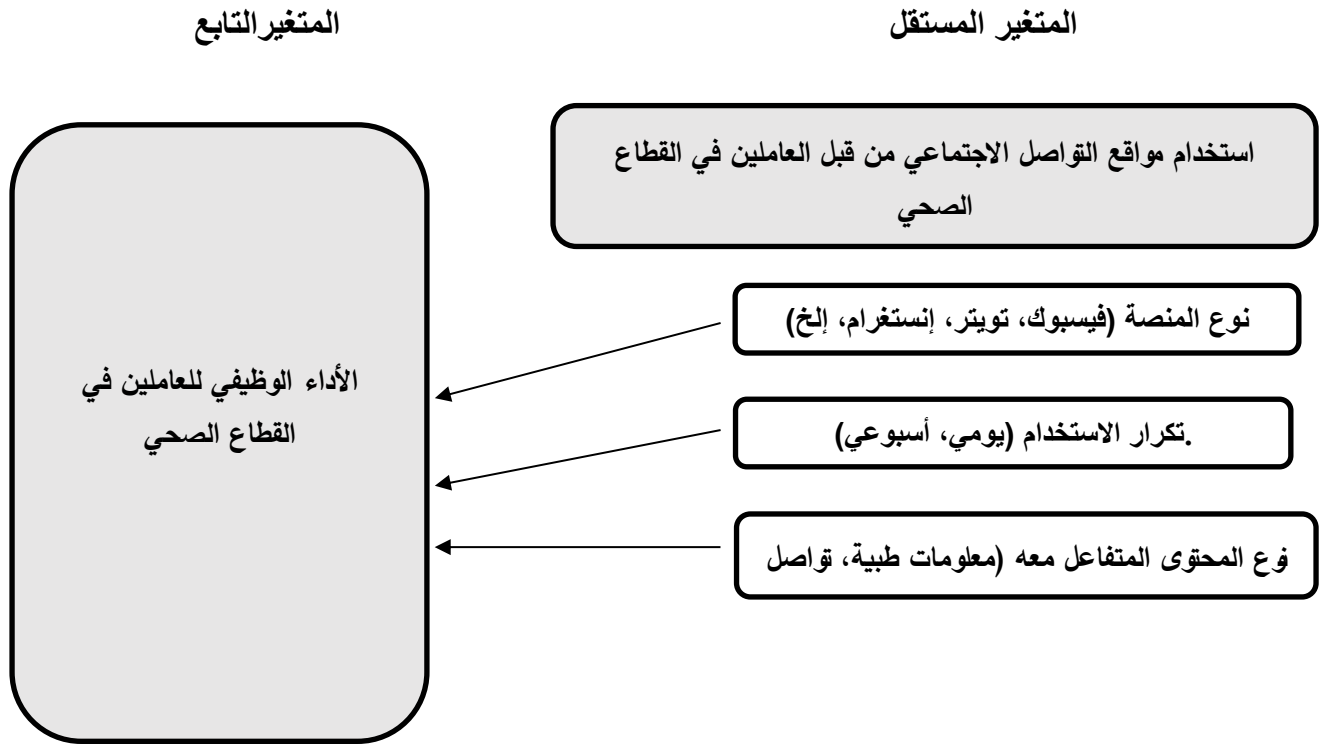
• الفرضية الفرعية الثالثة : Hc

- 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.

1.7 نموذج البحث



شكل رقم (1-1) : نموذج البحث: المصدر اعداد الباحثه

1.8 منهجية البحث:

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

1.9 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 والصيادلة 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.

1.10 هيكل المشروع:



شكل رقم (1 - 2) : هيكل المشروع : المصدر اعداد الباحث

2-الفصل الثاني : الاطار النظرى

مقدمه .

المبحث الاول : مواقع التواصل الاجتماعي.

المبحث الثاني: الاداء الوظيفي.

العلاقة بين مواقع التواصل الاجتماعي والاداء الوظيفي بالقطاع الصحي

الخاتمه.

2.1 مقدمه

مواقع التواصل الاجتماعي قد أحدثت ثورة في شكل التواصل والتفاعل الاجتماعي على مستوى العالم. تعد هذه المنصات الرقمية منبراً حديثاً للتواصل وتبادل المعلومات بين الأفراد والمؤسسات، وقد أصبحت جزءاً أساسياً من حياتنا اليومية. (حمایمی محرز، 2015)

تتيح مواقع التواصل الاجتماعي للأفراد التواصل والتفاعل مع بعضهم البعض بطريقة سريعة وفعالة، وتعزز الاتصالات الشخصية والمهنية. بالإضافة إلى ذلك، فإن هذه المنصات توفر بيئة لتبادل الأفكار والآراء، وتعزز التفاعل والتعلم المستمر. (احمد الحسيني، 2013)

من ناحية أخرى، تلعب مواقع التواصل الاجتماعي دوراً مهماً في التسويق وبناء العلامات التجارية، حيث توفر فرصة للتفاعل مع الجمهور ونشر المحتوى بشكل واسع.

في هذا السياق، يسعى الأفراد والمؤسسات إلى استغلال فوائد مواقع التواصل الاجتماعي بشكل إيجابي لتحقيق أهدافهم وتعزيز تواصلهم مع العالم من حولهم.

إن فهم دور مواقع التواصل الاجتماعي واستخدامها بشكل فعال يعد أمراً حيوياً في عصرنا الحالي، حيث أصبحت هذه الوسيلة جزءاً لا يتجزأ من حياتنا اليومية ومنظومة التواصل الحديثة.

في ظل التطور التكنولوجي السريع والانتشار الواسع لمواقع التواصل الاجتماعي، أصبح استخدام هذه المنصات جزءاً لا يتجزأ من حياة الكثير من الأفراد في مختلف المجالات. وقد انعكس هذا الاستخدام المتزايد على بيئة العمل، حيث أصبحت مواقع التواصل الاجتماعي إحدى الأدوات المهمة في العديد من المنظمات لتعزيز التواصل والتفاعل بين الموظفين، وتبادل المعلومات والخبرات، وتحسين الأداء الوظيفي.

من ناحية أخرى، قد ينطوي الاستخدام المفرط أو غير المنضبط لمواقع التواصل الاجتماعي داخل بيئة العمل على بعض المخاطر والتحديات التي قد تؤثر سلباً على إنتاجية الموظفين وأدائهم الوظيفي. فقد يؤدي الانهماك الزائد في استخدام هذه المواقع إلى تشتت الانتباه وضعف التركيز على المهام الوظيفية، مما ينعكس على جودة الإنجاز والأداء العام للموظف.

لذا، تبرز أهمية دراسة هذه العلاقة بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي والأداء الوظيفي، وذلك لتحديد الآثار الإيجابية والسلبية المحتملة، والعوامل المؤثرة، بهدف تطوير استراتيجيات وسياسات فعالة لتوظيف هذه التقنيات بما يخدم أهداف المنظمة ويعزز الأداء الوظيفي للموظفين.

2.2 المبحث الاول : مواقع التواصل الاجتماعي

مفهوم مواقع التواصل الاجتماعي

يُمكن تعريف مواقع التواصل الاجتماعي بأنها تقنية تُسهّل تبادل الأفكار والمعلومات من خلال التواصل بين المجتمعات الافتراضية، وهي تعتمد بشكل رئيسي على وجود الإنترنت المُتصل بأجهزة الحاسوب، أو الأجهزة اللوحية، أو الهواتف، وتُمكن المستخدمين من الوصول بسرعة إلى المحتوى الذي قد يكون معلومات شخصية، أو مستندات، أو مقاطع فيديو، أو صور، وتُستخدم مواقع التواصل الاجتماعي عادةً للتفاعل مع الأصدقاء والعائلة. ويبلغ عدد مستخدمي هذه المواقع أكثر من 3 مليار مُستخدم حول العالم، وتتراوح أعمار 90% منهم بين 18 إلى 29 عامًا. (حميمي، 2015)

نشأة مواقع التواصل الاجتماعي و تطورها:

المرحلة الأولى:

بدأت مجموعة من المواقع الاجتماعية في الظهور في أواخر التسعينات مثل (كلاس ميتس) عام 1995 للربط بين زملاء الدراسة، و موقع سكس (دجريس) عام 1997 حيث ركز الموقع على الروابط المباشرة بين الأشخاص، و كانت تقوم فكرته أساسا على فكرة بسيطة يطلق عليها "الدرجات الست للانفصال"، وظهرت في تلك المواقع الملفات الشخصية للمستخدمين و خدمة إرسال الرسائل الخاصة لمجموعة من الأصدقاء، و ظهر أيضا عدة مواقع أخرى مثل "لايف جورنال" و موقع "كايوورلد" الذي أنشئ في كوريا سنة 1999، و كأن ابرز ما ركزت عليه مواقع التواصل الاجتماعي في بدايتها خدمة الرسائل القصيرة و الخاصة بالأصدقاء. (سعد حامد، 2011،

المرحلة الثانية :

يشير إلى مجموعة من التطبيقات على الويب (مدونات، مواقع المشاركة، الوسائط المتعددة وغيرها.) التي اهتمت بتطوير التجمعات الافتراضية مركزة على درجة كبيرة من التفاعل و الاندماج و التعاون، ولقد ارتبطت هذه المرحلة بشكل أساسي بتطور خدمات شبكة الإنترنت ، و تعتبر مرحلة اكتمال الشبكات الاجتماعية، و يمكن أن نُورخ لهذه المرحلة بانطلاقة موقع – ماي سبايس- و هو الموقع الأمريكي المشهور، ثم موقع الفيسبوك. "(اسماء اسماعيل، 2016) و تشهد المرحلة الثانية من تطور الشبكات الاجتماعية على الإقبال المتزايد من قبل المستخدمين لمواقع الشبكات العالمية، ويتناسب ذلك مع تزايد مستخدمي الإنترنت على مستوى العالم. حيث ظهرت بعد المحاولات الأخرى إلا أن الميلاد الفعلي للشبكات الاجتماعية كما نعرفها اليوم كُن مع بداية عام 2002، حيث ظهر موقع "فرنذر friendster" الذي حقق نجاحا دفع "فوقل" إلى محاولة شرائه سنة 2003، لكن لم يتم التوافق على شروط الاستحواذ، و في النصف الثاني من نفس العام ظهر في فرنسا موقع "سكا يروك" تحقيق « skyrock » كمنصة للتدوين ثم

تحول بشكل كامل إلى شبكة اجتماعية سنة 2007، و قد استطاع موقع "سكا ي روك " تحقيق انتشار واسع ليصل في جانفي 2008 إلى المركز السابع في ترتيب المواقع الاجتماعية وفقا لعدد المشتركين. (السيد علي،2011).

و مع بداية 2005 ظهر موقع "ماي سبايس " الأمريكي الشهير الذي تفوق على "فوقل" في عدد مشاهدات صفحاته، و يعتبر موقع "ماي سبايس" من أوائل الشبكات الاجتماعية و أكبرها على مستوى العالم و معه منافسه الشهير "فيسبوك facebook" و الذي كان قد بدأ في الانتشار المتوازي مع "ماي سبايس" ، حتى قام "فيسبوك" في 2007 بإتاحة تكوين تطبيقات للمطورين، وهذا أدى إلى زيادة إعداد مستخدمي "فيسبوك" بشكل كبير، وعلى مستوى العالم، و نجح بالتفوق على منافسه اللدود "ماي سبايس" عام 2008، أيضا ظهرت عدة مواقع أخرى " twitter " "youtube"، لتستمر ظاهرة مواقع الشبكات الاجتماعية في التنوع و التطور".(ايمن الدماري، 2010،

ترى الباحثة ان الشبكات الاجتماعية تُتيح بقاء الأشخاص على اتصال مع الأصدقاء، والعائلة، والاطلاع على كل جديد، بالإضافة إلى إمكانية استغلال هذه الشبكات للعثور على أشياء ممتعة ومثيرة للاهتمام عبر الإنترنت، كما يُمكن مشاركة الاهتمامات مع الآخرين

امثله على موقع التواصل الاجتماعي

الموقع	الوصف
فيس بوك	يُعدُّ موقع فيسبوك (Facebook) واحداً من أكبر وأهمّ مواقع التواصل الاجتماعي الموجودة حالياً، مع عدد مستخدمين يصل إلى أكثر من ملياري مستخدم شهرياً، ومليار مستخدم يومياً، ويحتلّ تطبيق ماسنجر (Messenger) التابع لفيسبوك المرتبة الثانية في الترتيب كأكثر تطبيقات الدردشة شهرة بعد تطبيق واتس آب (WhatsApp) وقد تمّ تأسيس الموقع على يد مارك زوكربيرج (Mark Zuckerberg) ، وزملائه في الجامعة: إدواردو سافرين (Eduardo Saverin) ، وداستن موسكوفيتز (Dustin Moskovitz) ، وكريس هيويز (Chris Hughes)، وأطلق للعمامة في عام 2004م
تويتر	تأسّس موقع تويتر (Twitter) في عام 2006م على يد جاك دورسي (Jack Dorsey)، وإيفان ويليامز (Evan Williams) ، وهو منصّة اجتماعيّة ضخمة؛ تُوفّر للمستخدمين خدمة التدوين المصغّر (micro-

(blogging)، ومتابعة الأشخاص (follow) الذين يُثيرون اهتمامهم، والسماح لهم بمتابعة المُستخدم، ونشر التحديثات في تغريدات قصيرة لا يتجاوز مضمونها 160 حرفًا نظرًا إلى اعتماد تصميمه الأولي على الرسائل النصية القصيرة (SMS)	
يُعدُّ موقع يوتيوب (YouTube) الذي تمَّ إنشاؤه في عام 2005م؛ أحد أشهر المواقع لنشر ومشاهدة مقاطع الفيديو مختلفة المحتوى؛ مثل الموسيقى، والحرف اليدوية، والرياضة، وعرض المواهب، وغيرها، وقد تكون هذه المقاطع من صنَّع الهواة أو المحترفين في صناعة الأفلام، ثمَّ بعد سنة من إطلاقه اشترته شركة جوجل عام 2006م، وأصبح أحد المنصَّات المُستخدمة للإعلانات وكسب الأرباح، كبديل عن الوسائل التقليدية.	يوتيوب
واحدًا من أكبر مواقع التواصل (Instagram) عتبر تطبيق إنستغرام الاجتماعي لنشر الصور، ومقاطع الفيديو القصيرة، و يُمكن تنزيله واستخدامه على أجهزة الحاسوب، والأجهزة اللوحية، والهواتف المختلفة (Mike بأنواعها، وتمَّ إنشاء الموقع عام 2010م على يد مايك كريغر (Kevin Systrom)، وكيفين سيستروم (Krieger)، ثمَّ في عام 2012م باع كيفين سيستروم الموقع إلى شركة فيسبوك بقيمة مليار دولار أمريكي	إنستغرام
يُعدُّ تطبيق واتس اب (WhatsApp) أحد أشهر تطبيقات المحادثة وال دردشة الموجودة، إذ يُتيح للمستخدمين إرسال الرسائل إلى الآخرين بشكل فردي أو مجموعات، إضافة إلى القدرة على إرسال الصور، ومقاطع الفيديو، والرسائل الصوتية (voice messages)، وهو يستخدم رقم الهاتف بدلًا من اسم المستخدم، ويتطلَّب التطبيق الوصول إلى جهات الاتصال الخاصة بالمستخدم لمزامنتها ونقلها إليه، ليتمكن المُستخدم من التواصل معهم من خلاله بسهولة وسرعة	واتس آب

جدول رقم (2- 1) امثله على موقع التواصل الاجتماعي ، المصدر : عثمان محمد الدليمي، 2019، ص 25

خصائص شبكات التواصل الاجتماعي :

تتشترك الشبكات الاجتماعية في خصائص أساسية بينما تتمايز بعضها عن البعض بمميزات تفرسها طبيعة الشبكة ومستخدميها ومن أبرزها:

- الملفات الشخصية أو الصفحات الشخصية « profile page »:

ومن خلال الملفات الشخصية يمكن التعرف على اسم الشخص، ومعرفة المعلومات الأساسية عنه كالجنس، وتاريخ الميلاد، والاهتمامات والصور الشخصية...بالإضافة إلى غيرها من المعلومات، ويعد الملف الشخصي بوابة الدخول لعالم الشخص، فمن خلال الصفحة الرئيسية للملف الشخصي يمكن مشاهدة نشاط الشخص مؤخرا، ومعرفة من هم أصدقاءه وما هي الصور الجديدة التي وضعها...إلى غير ذلك من النشاطات. (الأخضر عزيز ، 2016)

- المشاركة (participation):

وسائل المواقع الاجتماعية تشجع المساهمات وردود الفعل من الأشخاص المهتمين، حيث أنها تطمس الخط الفاصل بين وسائل الإعلام والجمهور(داود مختار ،2010)

- الانفتاح (openness) «:

معظم وسائل الإعلام عبر مواقع التواصل الاجتماعي تقدم خدمات مفتوحة لردود الفعل والمشاركة، أو الإنشاء والتعديل على الصفحات حيث أنها تشجع التصويت والتعليقات وتبادل المعلومات، بل نادرا ما توجد أية حواجز أمام الوصول والاستفادة من المحتوى. (مأمون البحرة، 2005)

- المحادثة « conversation » :

حيث تتميز مواقع التواصل الاجتماعي ووسائل الإعلام الاجتماعي عن التقليدية من خلال إتاحتها للمحادثة في اتجاهين، أي المشاركة والتفاعل مع الحدث أو الخبر أو المعلومة المعروضة.

- الأصدقاء/ العلاقات « friends/connections »:

وهم بمثابة الأشخاص الذين يتعرف عليهم الشخص لغرض معين، حيث تطلق المواقع الاجتماعية مسمى "صديق" على الشخص المضاف لقائمة الأصدقاء بينما تطلق بعض المواقع الاجتماعية الخاصة بالمحترفين مسمى "اتصال" على الشخص المضاف للقائمة. (سعاد عبد الله ، 2003)

- إرسال الرسائل:

تتيح هذه الخاصية إمكانية إرسال رسائل مباشرة للشخص سواء كان في قائمة الأصدقاء أم لم يكن.

- ألبومات الصور « albums » :

تتيح الشبكات الاجتماعية لمستخدميها إنشاء عدد لانهائي من الألبومات ورفع مئات الصور عليها، وإتاحة مشاركة هذه الصور مع الأصدقاء للاضطلاع والتعليق عليها. (إبراهيم داود ،2007)

- المجتمع « community »:

وسائل الإعلام الاجتماعية تسمح للمجتمعات المحلية لتشكيل مواقعها الخاصة بسرعة والتواصل بشكل فعال، ومن ثم ترتبط تلك المجتمعات في العالم أجمع حول مصالح أو اهتمامات مشتركة مثل حب التصوير الفوتوغرافي، أو قضية سياسية أو برنامج تلفزيوني مفضل، ويصبح العالم بالفعل قرية صغيرة تحوي مجتمعا إلكترونيا متقاربا.. (سفيان عيسى حريز، 2010)

- المجموعات « groups »:

تتيح الكثير من المواقع الاجتماعية خاصية إنشاء مجموعة اهتمام، حيث يمكن إنشاء مجموعة بمسمى معين وأهداف محددة، ويوفر الموقع الاجتماعي لمالك المجموعة والمنضمين إليها من ساحة أشبه ما تكون بمنتهى حوار مصغر واليوم صور مصغر، كما تتيح خاصية تنسيق الاجتماعات عن طريق ما يعرف « events »، أو الأحداث ودعوة أعضاء تلك المجموعة له وتحديد عدد الحاضرين والغائبين. (ثريا جبريل، 2012).

- الترابط « connecteness »:

تتميز مواقع التواصل الاجتماعي بأنها عبارة عن شبكة اجتماعية مترابطة بعضها مع بعض، وذلك عبر الوصلات والروابط التي توفرها صفحات تلك المواقع والتي تربطك بمواقع أخرى للتواصل الاجتماعي أيضا مثل خبر ما على مدونة فيعجبك فترسله إلى معارفك على فيسبوك، وهكذا مما يسهل ويسرع من عملية انتقال المعلومات. (عنتر ابو النجا، 2013)

- الصفحات « pages »:

ابتدع هذه الفكرة موقع (الفيسبوك)، واستخدمها تجاريا بطريقة فعالة، حيث يعمل حاليا على إنشاء حملات إعلامية موجهة، تتيح لأصحاب المنتجات التجارية أو الفعاليات توجيه صفحاتهم وإظهارها لفئة يحددها من المستخدمين، ويقوم (الفيسبوك) باستقطاع مبلغ عن كل نقرة يتم الوصول لها من قبل أي مستخدم قام بالنقر على الإعلان (منار صبحي، 2015).

ترى الباحثة ان فكرة الصفحات إذ تقوم على إنشاء صفحة يتم فيها وضع معلومات عن المنتج أو الشخصية أو الحدث، ويقوم المستخدمون بعد ذلك بتصفح تلك الصفحات عن طريق تقسيمات محددة، ثم إن وجدوا اهتماما بتلك الصفحة يقومون بإضافتها إلى ملفهم الشخصي.

دوافع استخدام مواقع التواصل الاجتماعي:

توجد عدة دوافع تجعل الفرد ينتقل من العالم الواقعي إلى العالم الافتراضي وينشأ حسابا واحدا له على الأقل في إحدى مواقع التواصل الاجتماعي، ومن بين أهم العوامل التي تدفع بمختلف الأفراد وخصوصا الشباب للاشتراك في هذه المواقع ما يلي:

- المشاكل الأسرية:

تشكل الأسرة الدرع الواقي للفرد حيث توفر له الأمن والحماية والاستقرار والمرجعية، ولكن في حالة افتقاد الفرد لهذه البيئة المتكاملة ينتج لديه نوع من الاضطراب الاجتماعي الذي يجعله يبحث عن البديل لتعويض الحرمان الذي قد يظهر مثلاً في غياب دور الوالدين أو أحدهما بسبب مشاغل الحياة أو التفكك الأسري. (خالد الطيب، 2016، 66).

- الفراغ:

يعد الفراغ الذي ينتج عن سوء إدارة الوقت أو حسن استغلاله بالشكل السليم الذي يجعل الفرد لا يحس بقيمته ويبحث عن سبيل يشغل هذا الوقت من بينها مواقع التواصل الاجتماعي حيث أن عدد التطبيقات اللامتناهية الذي تنتجه شبكة الفيسبوك مثلاً لمستخدميها ومشاركة كل مجموعة أصدقاء بالصور والملفات الصوتية يجعل الفيسبوك خاصة وشبكات التواصل الاجتماعي عامة أحد الوسائل لملء الفراغ وبالتالي يصبح كوسيلة للتسلية وتضييع الوقت عند البعض منهم. (سيف الدين، 2017، 65).

- البطالة:

تعتبر عن عملية الانقطاع وعدم الاندماج المهني الذي يؤدي لدعم الاندماج الاجتماعي والنفسي ومنه إلى الإقصاء الاجتماعي الذي هو نتيجة تراكم العوائق والانقطاع التدريجي للعلاقات الاجتماعية وهي من أهم المشاكل الاجتماعية التي يعاني منها الفرد والتي تدفعه لخلق حلول للخروج من هذه الوضعية التي يعيشها حتى وإن كانت هذه الحلول افتراضية، فهناك من تجعل منه البطالة واستمراريتها شخصاً ناقماً على المجتمع الذي يعيش فيه باعتباره لم يوفر له فرصة للعمل والتعبير عن قدراته وإيديولوجياته كربط علاقات مع أشخاص افتراضيين من أجل الاحتيال والنصب. (محمد الأمين، 2018، 14)

- الفضول:

تشكل مواقع التواصل الاجتماعي عالماً افتراضياً مليئاً بالأفكار والتقنيات المتجددة التي تستهوي الفرد لتجريبها واستعمالها سواء في حياته العلمية أو العملية أو الشخصية، فمواقع التواصل الاجتماعي تقوم على فكرة الجذب وإذا ما توفرت ثنائية الجذب والفضول تحقق الأمر. (متولى عبد الصمد، 2013، 15)

- التعارف و تكوين الصداقات:

سهّلت مواقع التواصل الاجتماعي تكوين الصداقات حيث تجمع هذه الشبكات بين الصداقات الواقعية والصداقات الافتراضية فهي توفر فرصة لربط علاقات مع أفراد من نفس المجتمع أو من مجتمعات أخرى مختلفة بين الجنسين أو بين أفراد الجنس الواحد. (إبراهيم داود، 2017،

(169)

- التسويق أو البحث عن وظائف:

في الواقع مواقع التواصل الاجتماعي لم تعد لمجرد التعارف بل أصبحت أداة تسويقية قوية وفعالة للغاية لأصحاب الأعمال، كونها منخفضة التكاليف، وتضمن سهولة الاتصال بها داخل و خارج مقر العمل، بالإضافة إلى سهولة الانضمام إليها والاشتراك بها، كما تتمتع بقابلية التصميم والتطوير، وتصنيف المشتركين حسب العمر والجنس والاهتمامات والهوايات وسهولة ربط الأعمال بالعملاء وأيضا ربط أصحاب العمل بطلبي . (عبد الرحمن عدس، 2015، 12)

- العمل وانتشار المعلومة واستثمارها.

فتجربة التسويق عبر الشبكات تزيد من التواصل مع المستهلكين ومع الكفاءات كما أنها أصبحت من بين الوسائل للبحث عن وظائف وفرص التطوير الوظيفي وتبادل الخبرات والكفاءات كما هو الحال في شبكة لينكدان. (اسمت مغلوب، 2011، 100)

فمن خلال عرض لأهم العوامل التي تدفع بالأفراد للإقبال الكبير للاشتراك في شبكات التواصل الاجتماعي نجد أن هناك من يستخدمها بدافع التعلم وتوسيع المعارف والمهارات الشخصية والحياتية، مناقشة قضايا المجتمع، التعبير عن الآراء بحرية والتنافس عن الذات، بالإضافة إلى مجموعة من الأسباب التي لم يسعنا ذكرها جميعا. (حبيب الله محمد ، 2014، 412).

- التأثيرات الإيجابية و السلبية لمواقع التواصل الاجتماعي :

التأثيرات الإيجابية:

بلا أدنى شك أن تكنولوجيا شبكات التواصل الاجتماعي و مواقع التواصل أضفت بعدا ايجابيا جديدا على حياة الملايين من البشر من إحداثها لتغييرات ثقافية و اجتماعية و سياسية و اقتصادية في حياة مجتمعات بأكملها من أهم هذه الآثار الإيجابية :

1. **نافذة مطة على العالم:** حيث وجد الملايين من أبناء الشعوب الأجنبية و العربية بشكل خاص في الشبكات الاجتماعية نافذة حرة لهم للاطلاع على أفكار و ثقافات العالم بأسره. (امل زكي، 2013)

2. **فرصة لتعزيز الذات:** فمن لا يملك فرصة لخلق كيأن مستقل في المجتمع يعبر به عن ذاته، فإنه عند التسجيل بمواقع التواصل الاجتماعي و تعبئة البيانات الشخصية، يصبح لك كيأن مستقل و على الصعيد العالمي. (عمر عبداللطيف ، 2017)

3. **أكثر انفتاحا على الآخر :** أن التواصل مع الغير، سواء أكان ذلك الغير مختلف عنك في الدين و العقيدة و الثقافة و العادات و التقاليد، و اللون و المظهر و الميول، فإنك قد اكتسبت صديقا ذا هوية مختلفة عنك و قد يكون بالغرفة التي بجانبك أو على بعد آلاف الأميال في قارة أخرى.. (خالد فواد ، 2015)

4. **منبر للرأي و الرأي الآخر:** أن من أهم خصائص مواقع التواصل الاجتماعي سهولة التعديل على صفحاتها، و كذلك حرية إضافة المحتوى الذي يعبر عن فكرك و معتقداتك، والتي قد تتعارض مع الغير، فالمجال مفتوح أمام حرية التعبير مما جعل مواقع التواصل الاجتماعي أداة قوية للتعبير عن الميول و الاتجاهات و التوجهات الشخصية تجاه قضايا الأمة المصيرية. (منار صبحي ، 2010)

5. **التقليل من صراع الحضارات:** فقد تعزز مواقع التواصل الاجتماعي من ظاهرة العولمة الثقافية، و لكنها في الآن ذاته تعمل على جسر القوه الثقافية و الحضارية، وذلك من خلال ثقافة التواصل المشتركة بين مستعملي تلك المواقع و كذلك تبيان و توضيح الهموم العربية للغرب بدون زيف الإعلام و نفاق السياسة، مما يقضي في النهاية على تقارب فكري على صعيد الأشخاص فالجماعات و الدول. (موسشيت، 2010).

6. **تزيد من تقارب العائلة الواحدة:** فالיום و مع تطور تكنولوجيا التواصل فإنه أصبح أيسر على العائلات متابعة أخبار بعضهم البعض عبر مواقع التواصل الاجتماعي، خاصة و أنها أرخص من نظيراتها الأخرى من وسائل الاتصال المختلفة. (عبد الخالق عبد الله ، 2014)

7. **تقدم فرصة رائعة لإعادة روابط الصداقة القديمة:** حيث بإمكانك من خلال هذه المواقع أن تبحث عن أصدقاء الدراسة أو العمل ممن اختفت أخبارهم بسبب تباعد المسافات أو مشاغل الحياة، و قد ساعدت هذه المواقع في بعض الحالات عائلات فقدت أبناءها إما بسبب التبرني أو الاختطاف أو الهجرة السرية، فيتم العثور على الأبناء. (محمد قاسم عبد الله ، 2015).

التأثيرات السلبية:

مثلاً يوجد آثار إيجابية لمواقع التواصل الاجتماعي فإنه لها آثار سلبية أيضا فهي سلاح ذو حدين، ومن تلك الآثار السلبية:

1. **يقلل من مهارات التفاعل الشخصي:** فمع سهولة التواصل عبر هذه المواقع فإن ذلك سيقبل من زمن التفاعل على الصعيد الشخصي للأفراد و الجماعات المستخدمة لهذه المواقع، و كما هو معروف فإن مهارات التواصل الشخصي تختلف عن مهارات التواصل الإلكتروني، ففي الحياة الطبيعية لا تستطيع أن تخلق محادثة شخص ما فورا و أن تلغيه من دائرة تواصلك بكبسة زر. (سميرة بنت عبد الله بن مصطفى كردي، 2019).

2. **إضاعة الوقت:** حيث أنها مع خدماتها الترفيهية التي توفرها للمستخدمين، قد تكون جذابة جدا لدرجة تنسى معها الوقت. (خالد العمار ، 2014).

3. **الإدمان على مواقع التواصل:** أن استخدامها خاصة من قبل ربات البيوت و المتقاعدين، يجعله بسبب الفراغ- أحد النشاطات الرئيسية في حياة الفرد اليومية، وهو ما يجعل ترك هذا

النشاط أو استبداله أمرا صعبا للغاية خاصة و أنها تعد مثالية من ناحية الترفيه لملىء وقت الفراغ الطويل. . (فيصل عبدالرحيم ، 2011).

4. قلة استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لغير الترفيه من قبل مجتمعاتنا العربية.

5. ضياع الهوية الثقافية العربية و استبدالها بالهوية العالمية لمواقع التواصل: حيث أن العولمة الثقافية هي من الآثار السلبية لمواقع التواصل الاجتماعي بنظر الكثيرين. . (عبد الخالق ، عبد الله ، 2015)

6. انعدام الخصوصية: تواجه أغلبية المواقع الاجتماعية مشكلة انعدام الخصوصية مما تتسبب بالكثير من الأضرار المعنوية و النفسية على الشباب و قد تصل في بعض الأحيان لأضرار مادية، فملف المستخدم على هذه الشبكة يحتوي على جميع معلوماته الشخصية إضافة إلى ما يبثه من هموم، ومشاكل قد تصل بسهولة إلى يد أشخاص قد يستغلونها بغرض الإساءة و التشهير. (عبدالله بن عبدالعزيز الهدلق، 2016)

7. الصداقات قد تكون مبالغاً فيها أو طاغية في بعض الأحيان: فجميع الأشخاص الذين تعرفهم عبر مواقع التواصل الاجتماعي نضيفهم كأصدقاء و هو لقب غير دقيق، لأن الصداقة تتشكل مع الزمن و ليس فورا، ففيه نوع من النفاق. (العوضي ، سعاد عبد الله ، 2013)

8. انتحال الشخصيات: تبقى مجهولة المصدر الحقيقي خلف مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي دافعا أحيانا إلى استخدامها في الابتزاز و انتحال الشخصية و نشر المعلومات المضللة و تشويه السمعة، أو في الجريمة كالدعارة أو السرقة أو الاختطاف.

9. تراجع استخدام اللغة العربية الفصحى لصالح العامية: أضحى استخدام مزيج من الحروف و الأرقام اللاتينية بدل الحروف العربية الفصحى خاصة على شبكات التعارف و المحادثة فتحوّلت حروف اللغة العربية إلى رموز و أرقام باتت الحاء "7" و العين "3" (قرين ، محمد الأمين ، 2015)

النظريات المفسرة لمواقع التواصل الاجتماعي:

توجد عدة دراسات قد أشارت لضياع مفهوم المجتمع المحلي أو الواقعي في تحولات التحديث للمجتمعات البشرية، وبخاصة الدراسات التي ظهرت على يد كل من ماركس ودوركايم أو غيرهما، وذلك بناءً على تحليلات علم الاجتماع التقليدي classical sociology الأمر الذي تفاقم في مظاهر التحول والانتقال إلى مجتمعات ما بعد الحداثة كما يقول فوستر في عام 1973 , (اشرف الطيب ، 2013)

إن علم الاجتماع الحديث يشير إلى ضياع هذا المفهوم خصوصا في المجتمعات الغربية الحديثة والذي عرفه جورج هيلري بعد فحصه لنحو 94 تعريفا سييسولوجيا وإخضاعها للتحليل الكيفي

والكمي واستخلاصه لهذا التعريف على أنه "مجموعة من الناس يشتركون في تفاعل اجتماعي وبعض الروابط المشتركة بينهم، ويشتركون في الوقت في مساحة ما على الأقل لبعض الوقت. (علي سيد إسماعيل، 2020)

النظرية البنائية:

وهي مقارنة اجتماعية تبحث عن عولمة العلاقات الاجتماعية وشبكات التواصل الاجتماعي حسب هذا الاتجاه هي مجموعة من العلاقات التي يكونها مجموعة من الأفراد وتكون ذات نمط خاص و نوعي على سبيل المثال؛ (التعاون، النصح، الرقابة) بين مجموعة من الفاعلين، وعليه فإن تحليل هذه الشبكات يقوم على منهجية لوصف عولمة البناء التفاعلي لهذا المجتمع. (محمد العوضي ، 2019)

ترى الباحثة فمواقع التواصل الاجتماعي قد جعلت علاقات الأفراد أكثر تداخلا واعتماد بعضها على بعض مما كان عليه الأمر في الماضي، حيث أصبح كل فرد يعيش في الساحة الخلفية للآخر، فشبكة الترابط ونقاط الوصل الاجتماعية والسياسية والاقتصادية التي تتقاطع خطوطها وتتجاوز الحدود تؤثر تأثيرا حاسما على الأفراد المشاركين فيها، فنحن نعيش اليوم في عالم تزايد فيه اعتمادنا المتبادل مع الآخرين حتى لو كانت الأطراف الأخرى في هذا التشابك المتبادل تعيش على بعد آلاف الأميال منا. (وليم ، راكرز هاويت ، 2018)

نظرية الحلقة الاجتماعية:

هي مقارنة تقوم على وصف وربط الشبكات من خلال صفات وسمات داخلية (داخل الشبكة)، فمواقع التواصل الاجتماعي وفق هذه النظرية هو تفاعل مجموعة من المستخدمين لهذه الشبكة مع بعضهم وفق رموز وشفرات معينة، وقواعد توفرها لهم هذه المواقع ما ينجم عنه نظام معرفي داخلي خاص.

فالتفاعلات الاجتماعية في مواقع التواصل الاجتماعي هي إطار مترابط العناصر من الأغراض والأهداف والحاجات المشتركة بين الأعضاء، وأيضا اللوائح و القواعد والسياسات المتبعة والأنماط التي تفرز من خلال هذه التفاعلات بما يدعم ثقافة المشكلة، سواء أكانت في أصولها لدى المشاركين أو إفرازاتها من جراء التفاعلات الجديدة في هذه البيئة التي تكونت في المجتمع الافتراضي، حيث تتعمق الحلقات الاجتماعية بثلاث سمات وهي؛ التماسك الداخلي والذي يمثل قوة العلاقات بين الأفراد والأعضاء المشكلين للحلقة الاجتماعية ، والهوية التي تميز الحلقة الاجتماعية عن الأخرى، وتكامل الأدوار بين الأعضاء المشكلين لهذه الحلقة أو هذا التشابك الاجتماعي كما أن الأفراد قد ينتمون لعدة شبكات اجتماعية أو لحلقات اجتماعية. (مشاط وباطويل، 2015)

نظرية الشبكة الاجتماعية:

هي نظرية تتناول بالفحص والكشف والدرس نماذج و خصائص الروابط الاجتماعية وعلاقتها بحياة الأفراد والمنظمة الاجتماعية، وتستخدم هذه النظرية إطار الدراسة كيف يرتبط الناس بعضهم ببعض، من خلال أواسط شبكات الحواسيب وتتضمن هذه الخصائص تركيب الشبكات، وحجم الشبكات، ومدى الشبكة والتردد الاتصالي بين الناس وكثافة الروابط المتبادلة بين الأشخاص وخصائص الأعضاء وتاريخ الشبكة والمورد المتاح للشبكة كما أشار إلى ذلك ويهان وفرانك. "(عبدالله بن عبدالعزيز الهدلق، 2016).

نظرية رأس المال الاجتماعي الافتراضي:

لقد ترادف مع ظهور الثورة الاتصالية المعلوماتية ثورة مناظرة في المفاهيم منها الانترنت وخصوصا مواقع التواصل الاجتماعي، حيث أعادت هذه التشكلات التفاعلية التي ظهرت في إطار ما يمكن تسميته بإعادة المفاهيم على نحو افتراضي، ومن هذه المفاهيم رأس المال الاجتماعي في سياقه الافتراضي. (خالد عبد الجبار، 2010)

فهذه النظرية ترى أن رأس المال الاجتماعي على الصعيد الافتراضي يتأسس بناء على شبكة من الارتباطات بين أفراد التفاعلات الافتراضية المنتشرة في مواقع التواصل الاجتماعي، إذ أن المجال الافتراضي يتأسس عبر تفاعلات الانترنت التي تشكل آلية التواصل لتحقيق رأس المال الاجتماعي الافتراضي، " وذلك عبر عدة من الخصائص والسمات طرحها و هي التبادل المعلوماتي و الدعم الاجتماعي". (احمد الدليمي، 2019)

فأما الأولى فيقصدان بها المجال الذي يساهم في حل المعضلات ذات الأبعاد التقنية و الاجتماعية، في حين أن العنصر الثاني ويعنيان به الدعم الذي يستفيد به الفرد من خلال امتلاكه شبكة من العلاقات عبر تفاعلات المجتمع الافتراضي. "(فيصل أبو عون، 2011)

فقوة رأس المال الافتراضي مستمدة من شبكة العلاقات التي تتم في الانترنت أو بالأحرى في شبكات التواصل الاجتماعي، والتي تقوم على المصالح المتجانسة والتي يمكن الاستفادة منها في تحقيق مصالح متبادلة بين الأعضاء من ذوي الاهتمامات الواحدة، وتجدر الإشارة إلى أن تفاعلات المجتمع الافتراضي – مواقع التواصل الاجتماعي – لا ترتبط بوقت معين وهذا يعطي رصيد اكبر لشبكة العلاقات، فعنصر العلاقات المتبادلة وتكامل الاهتمامات المشتركة بين الأفراد في هذه الشبكة عوامل تساهم في تشكيل رأس المال الافتراضي في شبكات التواصل الاجتماعي التي من الممكن تشكيل منافع للأفراد . (قرين ، محمد الأمين ، 2018)

2.3 المبحث الثاني: الاداء الوظيفي

تعريف الاداء الوظيفي:

أنه القدرة على تحقيق الأهداف المحددة والمرغوبة من قبل الفرد في سياق عمله. وفقاً للمستند المذكور، يمكن العثور على تعريف الأداء الوظيفي ودور مواقع التواصل الاجتماعي في تحسينه.(الخنيفي ، 2020)

هو عبارة عن تفاعل بين ثلاث عوامل هي الامكانيات والقدرة الدافعية وهي ان الفرد يتوفر للفرد القدرة الكافية على اداء عمل معين لكنه لا يستطيع ان يؤديه بشكل جيد اذا لم تكن له دوافع كافية لتأدية العمل (احجر ، هادفي ، 2018 واحترام توقيت العمل مراعي الكفاية والفعالية والسلامة العامه فى المعمل (الحراشنة ، 2011)

ويعرف كذلك بانه انشراط يستطيع الفرد من خلاله ان يحقق المهمة او الهدف المخصصه له حيث يتوقف ذلك على الاستخدام المعقول للموارد المتاحة (الخنيفي ، 2020)

الأداء الوظيفي يُعتبر مفهومًا أساسيًا في سياق العمل، حيث يشير إلى قدرة الفرد على تحقيق المهام والأهداف المطلوبة بكفاءة وفعالية في بيئة العمل. يُعتبر الأداء الوظيفي مؤشرًا هامًا لقياس كفاءة الفرد وإسهامه في تحقيق أهداف المؤسسة.

تقدير الأداء الوظيفي يستند عادة إلى مجموعة من المعايير والمقاييس التي تشمل جودة العمل المقدم، الكفاءة في إنجاز المهام، التفاعل مع الزملاء والمرؤوسين، والالتزام بالمعايير الأخلاقية والقيم المؤسسية.

من المهم أن يكون التقييم الوظيفي عادلاً وموضوعياً، ويشمل تقديرات مستندة إلى أدلة ملموسة وموضوعية عن أداء الفرد. الاهتمام بتحسين الأداء الوظيفي يعتبر جوهرياً لتحقيق أهداف المؤسسة وزيادة الإنتاجية والكفاءة.

محددات الاداء الوظيفي

حيث يعتبر الأداء عبارة عن نتيجة محصلة تفاعل بين ثلاث محددات رئيسة هي : (على سلطاني ، 2023)

الدافعية : يجب ان يتوافر للفرد دافع نحو العمل

مناخ او بيئة العمل : يجب ان يكون هناك مناخ مناسب للعمل لاشباع حاجات الفرد التي تكون انعكاس لدافعة نحو العمل

قدرة الفرد على أداء العمل : يجب ان يكون الفرد قادر على أداء العمل الموجه له ، فهي الشعور العام بالرضا عن العمل او الاستياء العام منه



شكل رقم (2- 1) : محددات الاداء الوظيفي المصدر: على سلطاني ، 2023 ، 120

كما تشير محددات الأداء الوظيفي إلى العوامل والمتغيرات التي تؤثر على أداء الفرد في بيئة العمل. تلعب هذه العوامل دورًا حاسمًا في تشكيل وتحديد مستوى أداء الفرد، ومن بين هذه المحددات: (طفياني زكريا ، 2020)

المهارات والقدرات الشخصية: تشمل المهارات الفنية والسلوكية التي يتمتع بها الفرد، بالإضافة إلى القدرات العقلية والبدنية التي تؤثر على أدائه.

المعرفة والتدريب: تأثير المعرفة والخبرة السابقة، بالإضافة إلى التدريب والتطوير المستمر على أداء الفرد.

البيئة العملية: تشمل عوامل مثل الثقافة التنظيمية، نوعية الإشراف والتوجيه، وجودة الاتصال بين الزملاء والمرؤوسين.

التحفيز والمكافآت: يعتبر الدعم والتحفيز الملائمين من العوامل المهمة لتعزيز أداء الفرد وزيادة إنتاجيته.

متطلبات الوظيفة: تتضمن وضوح المهام والأهداف المحددة للوظيفة، وتوافر الموارد الضرورية لتنفيذها بنجاح.

التوازن بين العمل والحياة الشخصية: يلعب هذا العامل دورًا حيويًا في تأثير أداء الفرد ورضاه عن عمله.

اهمية الاداء الوظيفي:

للاداء الوظيفي مكانه خاصة داخل اى منظمه حيث يعتبر الاداء الوظيفي العنصر الاساسي لقياس فاعلية العملية الادارية حيث نجد ان السلوك الاداري للفرد يتأثر مباشرة في نمط القيادة السائدة في

بيئة عمل المنظمه وقدرة القيادة الادارية في توجيه الاداء (العمودي ، 2013)

فالاداء الوظيفي اهمية كبيرة تحاول تحقيق التقدم والنجاح باعتباره هو الناتج النهائي لجميع الانشطة التي يقوم بها الفرد داخل المنظمة فكلما كان اداء العاملين متميز تكون المنظمة اكثر استقرار واطول بقاء كما لا تتوقف اهمية الاداء الوظيفي على مستوى المنظمة فقط بل تتعدى خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية (الزارعي ، 2022)

اهمية الاداء الوظيفي تكمن في عدة جوانب مهمة تؤثر على الفرد والمؤسسة على حد سواء. من بين الجوانب الرئيسية التي تبرز أهمية الأداء الوظيفي فيما يلي: (طفياني زكريا 2013) ،

- **تحقيق الأهداف المؤسسية:** يعتبر الأداء الوظيفي فاعلاً رئيسياً في تحقيق أهداف المؤسسة، حيث يساهم في تحقيق النتائج المرغوبة وزيادة الإنتاجية.
 - **زيادة الكفاءة والفعالية:** عندما يكون الأداء الوظيفي مرتفعاً، يزيد من كفاءة العمل ويعزز الفعالية في تنفيذ المهام والواجبات.
 - **تحفيز الموظفين:** الاهتمام بتحسين الأداء الوظيفي يساهم في تعزيز رضا وتحفيز الموظفين، مما يؤدي إلى رفع مستوى الالتزام والولاء للمؤسسة.
 - **تطوير القيادات:** يمكن استخدام تقييم الأداء الوظيفي كأداة لتطوير القيادات ورفع مستوى الأداء للمرؤوسين.
 - **اتخاذ القرارات الإدارية:** تقييم الأداء الوظيفي يمكن أن يساعد في اتخاذ قرارات إدارية صحيحة، مبنية على أدلة وأداء فعلي.
 - **تحقيق التميز التنافسي:** الحفاظ على أداء ممتاز يمكن للمؤسسة من تحقيق التميز التنافسي والابتكار في سوق العمل.
- باختصار، فإن الأداء الوظيفي له تأثير كبير على نجاح المؤسسة وسير العمل بشكل عام، وبالتالي يعتبر محوراً مهماً يجب مراعاته وتعزيزه في بيئة العمل.

عناصر الاداء الوظيفي

عناصر الاداء الوظيفي تشير إلى الجوانب المختلفة التي تؤثر على كيفية تقييم وفهم أداء الفرد في بيئة العمل. تتألف عناصر الاداء الوظيفي عادة من مجموعة من العناصر الرئيسية التي تشمل: (وسام سليمان، 2016)

1. الأهداف والمعايير:

- وضوح الأهداف المحددة التي يجب على الفرد تحقيقها.
- تحديد المعايير المحددة التي يتم قياس أداء الفرد بناءً عليها.

2. المهارات والقدرات:

- تقييم مهارات الفرد الفنية والسلوكية اللازمة لأداء الوظيفة.
- تقييم قدرة الفرد على تطوير وتحسين مهاراته بمرور الوقت.

3. السلوك والأداء الفعلي:

- تقييم نوعية وكمية الأداء الفعلي للفرد في سياق عمله.
- تحليل السلوكيات الإيجابية والسلبية وتأثيرها على الأداء.

4. التفاعل والتواصل:

- تقييم قدرة الفرد على التواصل الفعال وبناء علاقات جيدة مع الزملاء والمرؤوسين.
- تقييم مستوى التعاون والعمل الجماعي داخل الفريق.

5. الالتزام والانضباط:

- تقييم مدى انضباط الفرد في اتباع السياسات والإجراءات المحددة.
- تحليل مدى التزام الفرد بمواعيد التسليم والمسؤوليات المحددة.

6. تحقيق النتائج والإنجازات:

- تقييم قدرة الفرد على تحقيق الأهداف والنتائج المرغوبة.
- تحليل الإنجازات السابقة وتقييم كيفية تحسينها وتطويرها في المستقبل.



شكل رقم (2- 2) عناصر الاداء الوظيفي المصدر: وسام سليمان (2016، 56)

انواع الاداء الوظيفي

يمكن تقسيم الاداء الى انواع حسب معيار المصدر اضافة الى معيار الشمولية

أ- حسب معيار المصدر: يمكن تقسيم الاداء حسب هذا المعيار الى نوعين الاداء الداخلي والاداء الخارجي. (بوعطيط جلال الدين، 2019)

- الاداء الداخلي : ينيج ما تملكه المنظم من الموارد حيث ينتج
 - الاداء البشرى : يعتبر اداء افراد المنظمه موردا استراتيجيا قادرا على تحقيق وضع القيمة التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم
 - الاداء التقنى : يمكن فى قدرة المؤسسة على استخدام استثمارها بشكل فعال
 - الاداء المالي : يتمثل فى استعمال الوسائل المالية المتاحة بشكل فعل
 - الاداء الخارجي : هو عبارة عن نتائج للمتغيرات تحدث فى المحيط الخارجي ، حيث يظهر هذا النوع بصفه عامه فى النتائج التى تحصل عليها المنظمه كارتفاع سعر البيع مثلا حيث تعود كل هذه التغيرات على الاداء اما بالايجاب او السلب
- ب- حسب معيار الشمولية :ينقسم الاداء حسب هذا المعيار الى نوعين هما الاداء الكلي والاداء الجزئي.(وسام سليمان ، 2016)

- الاداء الكلي : هذا النوع من الاداء كيفية بلغ المؤسسه اهدافها كالربح والنمو والاستمرارية فهو مجموع الانجازات التى ساهمت فيها كل العناصر والانظمه الفرعية للمؤسسه حيث لا يمكننا ان ننسب انجازها الى اى عنصر من دون مساهمة باقى العناصر .

- الاداء الجزئي : ينقسم بدروه الى عدة انواع حيث تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقيم عناصر المؤسسة فهو الذى يتحقق على مستوى الانظمه الفرعية للمؤسسه .

العوامل المؤثره فى الاداء الوظيفي:

العوامل التى تؤثر فى الأداء الوظيفي يمكن أن تكون متنوعة ومعقدة، وتشمل عدة عوامل ترتبط بالفرد نفسه، بالبيئة العملية، وباللاقة بين الفرد والمنظمة.

المهارات والقدرات الشخصية(الشريف احمد ، 20218)

- مدى تطابق مهارات وقدرات الفرد مع متطلبات الوظيفة.
- قدرة الفرد على تطوير مهاراته وتعلم مهارات جديدة.

المعرفة والخبرة(فاطمه الزهراء ، 2019)

- مدى توافر المعرفة والخبرة الضرورية لأداء المهام بكفاءة.
- استمرارية تحديث المعرفة واكتساب الخبرات الجديدة.

المحفزات والتحفيز (الحربي خالد ، 2017)

- تأثير الحوافز المادية والمعنوية على أداء الفرد.
- مدى الرضا الوظيفي والشعور بالانتماء والتقدير.

القيادة والإدارة:

- دور القادة والمديرين في توجيه وتوجيه أداء الفرد.
- كفاءة الإدارة في توفير الدعم والإشراف اللازم.

الثقافة التنظيمية:

- تأثير القيم والمعتقدات والسلوكيات الثقافية داخل المنظمة على أداء الفرد.
- مدى توافر بيئة عمل إيجابية وداعمة للأداء الفعال.

التوازن بين العمل والحياة الشخصية:

- تأثير التوازن بين العمل والحياة الشخصية على مستوى الطاقة والتركيز الذهني للفرد.
- أهمية توفير بيئة عمل مرنة وداعمة لحياة شخصية متوازنة.

التكنولوجيا والبنية التحتية: (يوسف الشمري ، 2017)

- تأثير التكنولوجيا والبنية التحتية على فعالية وكفاءة العمل.
- مدى توافر الأدوات والتقنيات اللازمة لأداء المهام بكفاءة.

اجراءات الاداء الوظيفي

- ان واحدا من اهم الاهداف لعملية تقييم الاداء واداء هو تحسين الاداء من خلال الخطوات التالية:
- **اعادة الهندسة** : لاتعني تعديل الوظائف والهيكل التكنولوجية او الموارد البشرية انما هى اعادة تصميم كل ما سبق كما يمكن ان يطبق على وظيفة اساسية كالؤسسة ككل .
- **تحسين الموقف** : اى ان البيئة التى تودى فيها الوظيفة فرصا للتعبير الذى يحسن الاداء من خلال معرفة الطريقه التى تم بها تنظيم الجماعه ومدى وضوح المسؤولية والتفاعل المتبادل مع الاداءات الاخرى.(سالم القحطاني ، 2018)
- **تحسين الموظف** : وهو يعتبر من اكثر العوامل اهمية لان الموظف دائما بحاجة الى تحسين الاداء وذلك عن طريق :

- التركيز على مواطن القوة وعلي مشاكل الاداء التى يعاني منها الموظف .
- الربط بين الاهداف الشخصية مثل اهداف واهتمامات الموظف
- التركيز على ما يرغب به الموظف والسماح له باداء الاعمال التى يرغب بها .

تحسين الموظفين : ان التغيير فى مهام الوظيفة يعطي للفرد فرضا كبيرة لتحسن لاداء حيث تساهم محتويات الوظيفة اذا كانت تفوق مهارات الموظف فى انخفاض اداءه والنفور منها اى ان تحسن الوظيفة يعطي للفرد دافع للاستمرار فى عمله واداء بالمستوى المطلوب .

قياس الأداء الوظيفي

قياس الأداء الوظيفي بشكل دقيق يعتبر أمراً حيوياً لتقييم أداء الفرد وتحديد نقاط القوة والضعف وتحسين الأداء في المستقبل. هناك عدة طرق وأساليب يمكن استخدامها لقياس الأداء الوظيفي (احمد القحطاني ، 2018)

– تحديد معايير الأداء:

يجب تحديد معايير واضحة ومحددة للأداء المرغوب، ويجب أن تكون هذه المعايير قابلة للقياس والتقييم.

– استخدام مقاييس الأداء:

يمكن استخدام مقاييس الأداء مثل مقابلات التقييم، والاختبارات، والملاحظات، والتقارير الشهرية لتقييم أداء الفرد.

– تقييم الهدف والنتائج:

يمكن قياس الأداء بالنظر إلى مدى تحقيق الفرد للأهداف المحددة والنتائج المرجوة.

– تحليل البيانات والمقارنة بالمعايير:

يمكن استخدام تحليل البيانات والمقارنة بين أداء الفرد والمعايير المحددة لتقدير مستوى الأداء.

– تقييم السلوك والتفاعل الاجتماعي:

يمكن تقييم أداء الفرد من خلال سلوكه وتفاعله مع الزملاء والعملاء.

– تقييم الإنتاجية والجودة:

قياس كفاءة الإنتاجية والجودة في أداء المهام المحددة.

2.4 العلاقة بين مواقع التواصل الاجتماعي والاداء الوظيفي بالقطاع الصحي

في عصر التكنولوجيا الرقمية، أصبحت مواقع التواصل الاجتماعي ليست مجرد وسائل ترفيهية أو تواصلية بل أدوات حيوية تؤثر على عدة جوانب من حياتنا، بما في ذلك بيئة العمل في قطاع الرعاية الصحية. توفر مواقع التواصل الاجتماعي منصة فريدة للتواصل، التفاعل، وبناء العلاقات، وهذا ينعكس بشكل كبير على أداء العاملين في هذا القطاع الحيوي (عبدالله ابراهيم ، 2016)

1. التواصل والتفاعل مع المرضى والمجتمع:

مواقع التواصل الاجتماعي تساعد المؤسسات الصحية على التواصل بشكل أفضل مع المرضى وتلبية احتياجاتهم، مما يمكن أن يؤدي إلى تحسين رضا المرضى وتعزيز سمعة المنظمة.

2. التسويق وجذب العملاء:

من خلال استخدام مواقع التواصل الاجتماعي بشكل فعال، يمكن للمؤسسات الصحية تعزيز حملات التسويق وجذب المزيد من المرضى والعملاء.

3. التواصل الداخلي وتعزيز الروح الجماعية:

يساهم استخدام مواقع التواصل الاجتماعي داخل الشركات الصحية في تعزيز التواصل الداخلي بين الموظفين، وبناء روح الفريق والتعاون.

4. التعلم وتبادل المعرفة:

يمكن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي كوسيلة لتبادل المعرفة والتعلم بين المهنيين الصحيين، مما يمكن أن يعزز من قدرتهم على تقديم خدمات صحية أفضل.

5. مراقبة الرأي العام والتفاعل مع الانتقادات:

من خلال متابعة مواقع التواصل الاجتماعي، يمكن للمؤسسات الصحية مراقبة الرأي العام والتفاعل مع الانتقادات بشكل فوري، مما يمكن أن يؤثر على سمعتها إيجابًا.

6. التواصل مع المجتمع المحلي والشراكات:

استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يمكن أن يساهم في بناء علاقات قوية مع المجتمع المحلي وتطوير شراكات استراتيجية لتعزيز الخدمات الصحية.

تحديات التي قد تواجهها المؤسسات الصحية عند استخدام مواقع التواصل الاجتماعي

استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في قطاع الرعاية الصحية يمكن أن يواجه المؤسسات التالية بعض التحديات:

1. الخصوصية والأمان:

قضايا الخصوصية والأمان تعد تحديًا كبيرًا، خاصة عند التعامل مع معلومات المرضى والبيانات الحساسة عبر منصات التواصل الاجتماعي.

2. التشريعات واللوائح:

ضوابط صارمة قد تكون سارية المفعول بشأن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في مجال الرعاية الصحية، وهذا يتطلب من المؤسسات الامتثال للتشريعات واللوائح المحلية.

3. إدارة الوقت والموارد:

يتطلب إدارة حسابات مواقع التواصل الاجتماعي وإنشاء محتوى جذاب واستجابة للتعليقات والاستفسارات وقتًا وموارد كبيرة.

4. التفاعل مع المحتوى السلبي:

قد تواجه المؤسسات تحديات في التعامل مع المحتوى السلبي أو التقييمات السلبية على منصات التواصل الاجتماعي، مما يتطلب استراتيجيات فعالة للتعامل معها.

5. التحكم في السمعة الإلكترونية:

يمكن للتعليقات السلبية أو الانتقادات أن تؤثر بشكل كبير على سمعة المؤسسة الصحية، وهذا يتطلب ردود فعل سريعة وفعالة.

6. تنوع الجمهور والتواصل الفعال:

يجب على المؤسسات الصحية توجيه رسائلها بشكل فعال لجمهور متنوع على منصات التواصل الاجتماعي، مما يتطلب فهمًا عميقًا لاحتياجات الجمهور وتفضيلاته.

7. انتشار المعلومات غير الصحيحة:

يمكن أن تنتشر المعلومات غير الصحيحة بسرعة على وسائل التواصل الاجتماعي، مما يتطلب من المؤسسات الصحية التعامل معها بحذر وتوجيه المعلومات الصحيحة.

8. التواصل الفعال مع المرضى:

تحقيق التواصل الفعال مع المرضى عبر مواقع التواصل الاجتماعي يتطلب استراتيجيات مدروسة لضمان تقديم المعلومات بشكل دقيق وفعال.

9. قياس الأداء وتقييم التأثير:

تقييم تأثير استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على الأداء الوظيفي يمكن أن يكون تحديًا، حيث يتطلب الأمر استخدام أدوات قياسية وفعالة.

2.5 خاتمه :

من المهم أن تكون استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في قطاع الرعاية الصحية مدروسًا ومنظمًا للحفاظ على سمعة المؤسسة وتعزيز الأداء الوظيفي. يجب على المؤسسات الصحية والمهنيين الصحيين تطوير استراتيجيات فعالة للتواصل عبر وسائل التواصل الاجتماعي لتحقيق أهدافهم بشكل أمثل.

تحقيق الفوائد المحتملة من استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في قطاع الرعاية الصحية يتطلب تجاوز هذه التحديات من خلال التخطيط الجيد، والتدريب المناسب للموظفين، وتطبيق إجراءات تنظيمية صارمة لضمان الاستخدام الآمن والفعال لهذه المنصات الرقمية.

الفصل الثالث

منهجية البحث

الإجراءات المنهجية للدراسة

3.1 مقدمة:

يتطرق هذا الفصل للجانب التطبيقي للدراسة الذي يعد الجزء الأهم؛ لأنه يساعد على الوصول إلى إجابات لأسئلة الدراسة وفرضياتها، حيث يشتمل على وصف مفصل للإجراءات التي اعتمدها الباحث في تنفيذ الدراسة، من حيث يتناول هذا الفصل عرضاً للإجراءات المنهجية التي قام بها الباحث لتحقيق أهداف الدراسة الحالية، وذلك من خلال تحديد المنهج المستخدم في الدراسة، والمجتمع الأصل للدراسة، وأداة الدراسة، وكيفية تصميمها، والتأكد من صدقها وثباتها، وإجراءات تطبيق الأداة وتصحيحها، والأساليب الإحصائية التي تم استخدامها في تحليل البيانات، ومعالجتها تمهيداً لتفسيرها، ومناقشتها.

3.2 التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

3.2.1. التعريف الإجرائي للمتغير المستقل: استخدام مواقع التواصل الاجتماعي

هو مدى وكيفية استخدام الموظفين لمنصات التواصل الاجتماعي مثل فيسبوك وتويتر ولينكدإن وغيرها أثناء ساعات العمل أو خارجها لغرض العمل.

3.2.2. التعريف الإجرائي للمتغير التابع : الأداء الوظيفي

هو مستوى إنجاز الموظف لمهامه الوظيفية وتحقيقه لأهداف العمل المحددة له

3.3. منهجية البحث

فلسفة البحث : الوضعية

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

منهج الدراسة

تستخدم الدراسة الحالية بعنوان "اثر استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على الاداء الوظيفي بالقطاع الصحي بمدينة جدة"

المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهدافها، هذا المنهج هو نهج بحثي يستخدم في العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية لفهم وتحليل الظواهر والمجتمعات والثقافات. يهدف هذا النهج إلى وصف الظاهرة المراد دراستها بشكل مفصل وشامل، ومن ثم تحليلها وتفسيرها بناءً على المعطيات المتاحة، يعتمد المنهج الوصفي التحليلي على جمع البيانات من مصادر متعددة مثل الملاحظات

والمقابلات والوثائق والتقارير والإحصائيات. يتم تحليل هذه البيانات باستخدام أدوات تحليلية مثل التصنيف والترميز والتفسير.

3.2 مجتمع البحث وطرق وتقنيات اخذ العينة

3.4.1 مجتمع البحث

يعد المجتمع مجموعة واسعة من الأشخاص يتم اختيارهم لتمثيل موضوع الدراسة (القحطاني وآخرون، 2020)، و اشتمل مجتمع الدراسة الحالية مجموعة من العاملين بمستوصف العميس بمنطقة جده و يتراوح عددهم (75) مراجع ومراجعة.

القطاع	التصنيف	العدد
مستوصف العميس	الاطباء	30
	ممرضين	30
	موظف ادراي	15

3.3.2 عينة الدراسة:

وقامت الباحثة بتحديد عينة الدراسة من الاطباء والممرضين والموظف الادراي حيث تم ذلك من خلال اختيار عدد من المستجيبين التي تستطيع الباحثة العثور عليهم من مدة زمنية محددة، حيث بلغ عددهم (75) مفردة،

عينة البحث	حجم العينة
تستهدف العاملين في مستوصف العميس	75-70 مفردة

3.4.3 طريقة وتقنيات اخذ العينة

اتبعت الباحثة اسلوب اخذ العينات الاحتمالية تم اختيار عينة عشوائية تضمن هذه الطريقة تمثيل جميع العاملين في العينة وطبقت عليهم استبيان هو من الادوات الكمية

3.5 طريقة جمع البيانات

سيتم تحليل البيانات التي تم جمعها احصائيا يتضمن التحليل تحديد البيانات الاولى وتحليلها وتحولها الى معلومات مفيدة لتحديد العلاقة بين المتغير المستقل (استخدام مواقع التواصل الاجتماعي) والمتغير التابع (الاداء الوظيفي)

3.5.1 المتغير المستقل (المردودية)

اعتمدت الباحثة على استبانته (علاء الدين (2017)، التهامي (2022)) من اخل قياس المتغير المستقل (استخدام مواقع التواصل الاجتماعي) وذلك من حيث ثلاث ابعاد هي نوع المنصة وتكرار الاستخدام ونوع المحتوى : من اجمالي 18 عناصر للمتغير باكملة ، حيث ان البعد نوع المنصة يتكون من 5 عناصر والبعد تكرار الاستخدام يتكون من 6 والبعد نوع المحتوى المتفاعل يتكون من 7 عناصر من اجمالي للمتغير باكملة . نوع الاداة ليكرت الخامسي موافق بشدة ، موافق ، محايد ، غير موافق ، غير موافق بشدة

المتغير	الابعاد	عدد البيانات	المرجع
مواقع التواصل الاجتماعي	نوع المنصة	5	(علاء الدين (2017)، التهامي (2022))
	تكرار الاستخدام	6	
	نوع المحتوى المتفاعل	7	
	المجموع	18	

3.5.2. المتغير التابع (الاداء الوظيفي)

اعتمدت الباحثة على استبانته جهاد نعيرات (2022) من اخل قياس المتغير التابع (الاداء الوظيفي) وذلك من حيث بعد واحد وهو الاداء الوظيفي مع الاجمالي 10 عناصر للمتغير باكملة . نوع الاداة ليكرت الخامسي

موافق بشدة ، موافق ، محايد ، غير موافق ، غير موافق بشدة

المتغير	الابعاد	عدد البيانات	المرجع
الاداء الوظيفي	الاداء الوظيفي	10	جهاد نعيرات (2022)

3.6 انواع البيانات

البيانات الأولية:

• البيانات الأولية تعني أنها البيانات التي جمعها الباحث من مصادرها الأولية. وهي بيانات واقعية وأصلية تعبر عن مشكلة الدراسة. الغرض من جمع البيانات الأولية هو الوصول إلى حل لمشكلة البحث، حيث تشمل البيانات الأولية (المقابلة، الاستبيان، الملاحظة).

البيانات الثانوية:

• البيانات الثانوية تعني البيانات التي جمعها باحثون آخرون. البيانات الثانوية هي تحليل وتفسير للبيانات الأولية، ويجمعها الباحث لأغراض أخرى غير الوصول إلى حل لمشكلة البحث

في البحث العلمي. قد تحتوي على معلومات يمكن الاعتماد عليها في كتابة المحتوى العلمي للبحث أو متن البحث العلمي. تتمثل البيانات الثانوية في (الكتب، المقالات، الدوريات، والتقارير الرسمية) 3.7 طرق واساليب تحليل البيانات

بعد جمع البيانات، من الضروري تحليل المعلومات التي تم جمعها لاستخلاص استنتاجات ذات مغزى. وقد تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) ، وتحديد الإصدار 28، لتحليل البيانات المجمعة.

تم إجراء اختبار الملف الشخصي للعينة، من خلال التحليل الوصفي، للحصول على رؤى حول خصائص مجتمع العينة. يساعد هذا الباحثين على فهم الخصائص الديموغرافية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة بالأفراد المشاركين في الدراسة.

تعتبر اختبارات الصدق والثبات ضرورية لضمان أن البيانات التي تم جمعها دقيقة ومتسقة. تهدف اختبارات الصدق (التحليل العاملي الاستكشافي) إلى تحديد ما إذا كانت أدوات البحث تقيس ما يُفترض أن تقيسه، بينما تقيّم اختبارات الثبات (اختبار ألفا كرونباخ) اتساق النتائج عبر الزمن.

تم إجراء اختبار الملف الشخصي للعينة، من خلال التحليل الوصفي، للحصول على رؤى حول خصائص مجتمع العينة. يساعد هذا الباحثين على فهم الخصائص الديموغرافية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة بالأفراد المشاركين في الدراسة.

الخلاصة

في ختام هذا الفصل، تم عرض الإجراءات المنهجية المتبعة في هذه الدراسة التي تهدف إلى دراسة أثر استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على الأداء الوظيفي في القطاع الصحي بمدينة جدة. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، مستخدمة أسلوب العينة العشوائية لجمع البيانات من 75 مشاركاً من العاملين في مستوصف العميس. من المتوقع أن تسفر نتائج هذه الدراسة عن رؤى قيمة حول العلاقة بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي والأداء الوظيفي في القطاع الصحي. ستساعد البيانات التي تم جمعها من خلال الاستبيانات، والتي تم تحليلها باستخدام برنامج SPSS الإصدار 28، في فهم تأثير أبعاد استخدام مواقع التواصل الاجتماعي (نوع المنصة، تكرار الاستخدام، ونوع المحتوى المتفاعل) على الأداء الوظيفي للعاملين في القطاع الصحي. من المتوقع أن تقدم نتائج التحليل الإحصائي، بما في ذلك اختبارات الصدق والثبات والتحليل الوصفي، صورة واضحة عن طبيعة هذه العلاقة وقوتها. كما ستساعد هذه النتائج في تحديد ما إذا كان هناك تأثير إيجابي أو سلبي لاستخدام مواقع التواصل الاجتماعي على الأداء الوظيفي، وإلى أي مدى يكون هذا التأثير. هذه النتائج ستكون ذات أهمية كبيرة للمسؤولين في القطاع الصحي، حيث

ستساعدهم في اتخاذ قرارات مستنيرة حول سياسات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في بيئة العمل، وكيفية توظيفها بشكل فعال لتحسين الأداء الوظيفي للعاملين. كما ستفتح هذه الدراسة آفاقاً جديدة لبحوث مستقبلية في مجال تأثير التكنولوجيا الحديثة على بيئة العمل في القطاع الصحي.

ملحق : استبيانات لمتغيرات البحث

تحية طيبة ،

يشرفني ان اضع بين ايديكم هذا الاستبيان المعد لأغراض البحث العلمي بهدف إتمام أطروحة بعنوان " اثر استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على الاداء الوظيفي بالقطاع الصحي بمدينة جده (دراسة مدانية على مستوصف العميس)"

نسعي من خلاله الى التعرف على آرائكم حول المحاور التي تتضمنها استمارة الاستبيان والتي نوضح مدلولاتها فيما يلي :

مواقع التواصل الاجتماعي: هي تقنية تُسهّل تبادل الأفكار والمعلومات من خلال التواصل بين المجتمعات الافتراضية، وهي تعتمد بشكل رئيسي على وجود الإنترنت المُتصل بأجهزة الحاسوب، أو الأجهزة اللوحية، أو الهواتف، وتُمكن المستخدمين من الوصول بسرعة إلى المحتوى الذي قد يكون معلومات شخصية، أو مستندات، أو مقاطع فيديو، أو صور، وتُستخدم مواقع التواصل الاجتماعي عادةً للتفاعل مع الأصدقاء والعائلة

اداء الوظيفي: أنه القدرة على تحقيق الأهداف المحددة والمرغوبة من قبل الفرد في سياق عمله. وفقاً للمستند المذكور، يمكن العثور على تعريف الأداء الوظيفي ودور مواقع التواصل الاجتماعي في تحسينه.

وللإجابة على محاور الاستبيان تم اختيار مقياس ليكرت الخماسي الذي يتراوح بين أوافق بشدة إلى لا أوافق بشدة، حيث أن:

موافق بشدة: تعني ان العبارة صحيحة دائماً او في كل الأحيان

موافق: تعني ان العبارة صحيحة غالباً او في اغلب الأحيان

موافق لحد ما: تعني ان العبارة صحيحة بشكل متوسط

غير موافق: تعني ان العبارة ضعيفة أو لم تتم في معظم الأحيان

غير موافق بشدة: العبارة ضعيفة جداً او لم تتم أصلاً او نادراً ما تتم

من اجل ذلك نرجوا من سيادتكم التفضل بالاجابة على الاسئلة التي تتضمنها الاستمارة ليتسنى لنا اتمام هذا البحث العلمي ، مع الاشارة إلى ان إجاباتكم ستخضع بالسرية التامة .

ولكم منا اسمي عبارات التقدير والاحترام

1. الاسم (اختياري)

2. العمر:

☐ أقل من 20 سنة

☐ 21-30 سنة

☐ 31-40 سنة

☐ 41-50 سنة

☐ أكثر من 50 سنة

3. الجنس:

☐ ذكر

☐ أنثى

☐ غير محدد

4. المستوى التعليمي:

☐ دبلوم

☐ بكالوريوس

☐ ماجستير

☐ دكتوراه

5. سنوات الخبرة في القطاع الصحي:

☐ أقل من سنة

☐ 1-5 سنوات

☐ 6-10 سنوات

☐ أكثر من 10 سنوات

6. الوظيفة الحالية:

☐ نوع المؤسسة الصحية:

☐ مستشفى حكومي

☐ مستشفى خاص

☐ مركز صحي

☐ عيادة خاصة

أخيرا (يرجى التحديد) _____ :

7. عدم استخدام مواقع التواصل الاجتماعي:

- مرات في اليوم
- اسبوعيا
- شهريا
- نادراً
- لا تستخدمها

8. أكثر من منصة تستخدمها:

- فيسبوك
- تويتر
- انستغرام
- لينكدان
- غيرها (يرجى التحديد): _____

تعريف اسئلة الاستبيان

المصدر	عدد البيانات	ابعاد المتغير
علاء الدين عباس (2017) تأثير استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على الأداء الأكاديمي والاجتماعي دراسة تطبيقية على المثقفين	10	البعد الاول مواقع التواصل الاجتماعي
سكينه التهامي (2022): تأثير استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على العلاقات الأسرية	8	البعد الاول مواقع التواصل الاجتماعي
جهاد نعييرات (2022) العوامل المؤثرة على الاداء الوظيفي في المؤسسات العامة	6	البعد الثاني : الاداء الوظيفي
مروه محمد (2021) الحملات الصحية عبر مواقع التواصل الاجتماعي ومستوى معرفة الشباب بمضمونها	8	المحور الثالث
	9	المحور الرابع

المحور الأول: استخدامات مواقع التواصل الاجتماعي

العبارات	أوافق بشدة	أوافق	أوافق لحد ما	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1. تساهم مواقع التواصل الاجتماعي في تحسين جودة التواصل مع زملاء العمل.					
2. اكتشف أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يساعدني في الحصول على معلومات طبية جديدة.					
3. يؤثر استخدام مواقع التواصل الاجتماعي أصلاً على تركيزي أثناء ساعات العمل.					
4. تستخدم مواقع التواصل الاجتماعي للتفاعل مع العملاء بشكل أفضل.					
5. توفر منصات التواصل الاجتماعي لتبادل الخبرات مع الآخرين في المجال الصحي.					
6. أشعر بأن هناك بالتأكيد لخصوصيتي بسبب استخدام مواقع التواصل الاجتماعي.					
7. تعتمد مواقع التواصل الاجتماعي على فعالية العمل الجماعي في الفريق.					
8. وتتواصل مواقع التواصل الاجتماعي لفترة طويلة للأسئلة الأساسية.					
9. استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز العلاقات المهنية.					
10. أعتقد أنه يجب توفير تدريب احترافي في مجال الصحة حول كيفية استخدام شبكات التواصل الاجتماعي بشكل فعال.					
المحور الثاني: تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على الأداء الوظيفي					
(البعد الاول) تأثيرها على العمل	أوافق بشدة	أوافق	أوافق لحد ما	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1. إنها مواقع التواصل الاجتماعي تؤثر بشكل إيجابي على التفاعل مع الزملاء في العمل.					
2. تساعدني مواقع التواصل الاجتماعي في تحسين إدارة الوقت أثناء العمل.					
3. أجد أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يعزز من إبداعي في العمل.					
4. تؤثر مواقع التواصل الاجتماعي سلبيًا على إنتاجيتي خلال ساعات العمل.					
5. تمكنني مواقع التواصل الاجتماعي من متابعة أحدث التطورات في مجالي المهني.					
6. تزيد مواقع التواصل الاجتماعي من فرص التواصل مع العملاء والمرضى.					

7.	تشنت مواقع التواصل الاجتماعي انتباهي عن المهام الرئيسية التي يجب التركيز عليها.				
8.	تعزز مواقع التواصل الاجتماعي من فرص التعاون بين الفرق المختلفة في المؤسسة.				
9.	أشعر أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يساهم في وجود بيئة عمل أكثر تفاعلاً.				
10.	تؤثر مواقع التواصل الاجتماعي على قدرتي على اتخاذ القرارات في العمل بشكل إيجابي.				
البعد الثاني (تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على التواصل مع الزملاء)					
العبارات	أوافق بشدة	أوافق	أوافق لحد ما	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1.	تؤثر مواقع التواصل الاجتماعي بشكل إيجابي على شعوري بالانتماء إلى فريق العمل.				
2.	تساهم مواقع التواصل الاجتماعي في تحسين سرعة التواصل مع الزملاء في القطاع الصحي.				
3.	أجد أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يعزز من جودة التفاعل مع زملائي.				
4.	تسهل مواقع التواصل الاجتماعي تبادل المعلومات الطبية بين الزملاء.				
5.	تساعدني مواقع التواصل الاجتماعي في فهم آراء زملائي حول القضايا المهنية.				
6.	تساهم مواقع التواصل الاجتماعي في بناء علاقات مهنية قوية مع الزملاء.				
7.	أعتقد أن التواصل عبر مواقع التواصل الاجتماعي يقلل من الفهم الخاطئ بين الزملاء.				
8.	تمكنني مواقع التواصل الاجتماعي من مشاركة الخبرات والموارد مع زملائي بسهولة.				
9.	تشنت مواقع التواصل الاجتماعي انتباهي أثناء التواصل مع زملائي.				
10.	أجد أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يعزز من روح الفريق بين الزملاء.				
البعد الثالث (تأثير مواقع التواصل على التفاعل المرضى)					
العبارات	أوافق بشدة	أوافق	أوافق لحد ما	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1.	أجد أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يعزز من شعور المرضى بالراحة أثناء التفاعل.				
2.	تساهم مواقع التواصل الاجتماعي في تحسين التفاعل مع المرضى بشكل عام.				
3.	أجد أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يسهل التواصل مع المرضى بشكل أسرع.				
4.	تساعدني مواقع التواصل الاجتماعي في فهم احتياجات المرضى بشكل أفضل.				

5.	تعزز مواقع التواصل الاجتماعي من قدرة المرضى على التعبير عن آرائهم وملاحظاتهم.				
6.	تسهل مواقع التواصل الاجتماعي تقديم الدعم النفسي للمرضى.				
7.	أعتقد أن التفاعل عبر مواقع التواصل الاجتماعي يساعد في بناء علاقة ثقة مع المرضى.				
8.	تتيح لي مواقع التواصل الاجتماعي مشاركة المعلومات الطبية بشكل فعال مع المرضى.				
9.	تؤثر مواقع التواصل الاجتماعي سلبًا على جودة التفاعل مع المرضى في بعض الأحيان.				
10.	تساعدني مواقع التواصل الاجتماعي في متابعة حالة المرضى وتقديم الرعاية اللازمة.				

المحور الثالث إيجابيات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على الاداء الوظيفي في القطاع الصحي

العبارات		أوافق بشدة	أوافق	أوافق لحد ما	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1.	تسهل مواقع التواصل الاجتماعي من مشاركة الخبرات والتجارب الناجحة في العمل.					
2.	تساعد مواقع التواصل الاجتماعي في تحسين التواصل بين الأطباء والمرضى.					
3.	تساهم مواقع التواصل الاجتماعي في تبادل المعلومات الطبية بشكل أسرع.					
4.	تعزز مواقع التواصل الاجتماعي من قدرة الفرق الطبية على التنسيق الفعال.					
5.	أجد أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يزيد من إلهامي وإبداعي في العمل.					
6.	تسهل مواقع التواصل الاجتماعي الوصول إلى أحدث الأبحاث والدراسات في المجال الصحي.					
7.	تعزز مواقع التواصل الاجتماعي من فرص التعلم المستمر بين العاملين في القطاع الصحي.					
8.	تساعد مواقع التواصل الاجتماعي في بناء شبكة مهنية واسعة من الزملاء.					
9.	تساهم مواقع التواصل الاجتماعي في تحسين جودة الرعاية المقدمة للمرضى.					
10.	أعتقد أن مواقع التواصل الاجتماعي تسهم في تعزيز الروح المعنوية بين العاملين في القطاع الصحي.					

المحور الرابع : سلبيات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على الاداء الوظيفي في القطاع الصحي

العبارات		أوافق بشدة	أوافق	أوافق لحد ما	لا أوافق	لا أوافق بشدة
11.	تشغلت مواقع التواصل الاجتماعي انتباهي أثناء ساعات العمل.					
12.	تؤثر مواقع التواصل الاجتماعي سلبًا على إنتاجيتي في العمل.					
13.	أجد أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي قد يؤدي إلى تدهور جودة التواصل مع الزملاء.					
14.	تساهم مواقع التواصل الاجتماعي في انتشار المعلومات الخاطئة					

					بين العاملين في القطاع الصحي.
15.					تؤدي مواقع التواصل الاجتماعي إلى زيادة الضغط النفسي بسبب التفاعل المستمر.
16.					أعتقد أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يسبب تداخلاً بين الحياة الشخصية والحياة المهنية.
17.					تسبب مواقع التواصل الاجتماعي في تراجع مستوى التركيز أثناء أداء المهام.
18.					تؤثر مواقع التواصل الاجتماعي سلباً على العلاقة بين الأطباء والمرضى أحياناً.
19.					يمكن أن تساهم مواقع التواصل الاجتماعي في انعدام الخصوصية في العمل.
20.					أجد أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي قد يؤدي إلى تشتت الجهود والموارد.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية

1. احمد أبو عون،(2010)، تكنولوجيا المعلومات كأساس ومتطلب للتحديث، دراسة ميدانية ، جامعة نجران.
2. 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)
3. بوعطيط جلال الدين : الاتصال التنظيمي وعلاقة بالأداء الوظيفي ، دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونالغار عناية ، رسالة ماستر ، تخصص السلوك التنظيمي وتسير الموارد البشرية 2019
ثانيا :المراجع الأجنبية
4. 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)
5. الحربي، خالد. (2017). دور القيادة التحويلية في تحسين الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية. المجلة العربية للإدارة، 37(3)، 171-192.
6. حسين محمود (2021) العلاقات العامة وشبكات التواصل الاجتماعي ، الأردن دار أسامة للنشر والتوزيع .
7. حليلة نوارى (2019) : اثر استخدام الموظف لشبكات التواصل الاجتماعي على ادائه الوظيفي داخل المؤسسة ، رسالة ماستر ، جامعة احمد دراية ادرار ، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية والعلوم الاسلامية .
8. حمایمی محرز،(2016-2015)، استخدام الإنترنت وأثرها على العملية الاتصالية داخل المؤسسة العمومية، الجزائر.
9. الزهراني، فاطمة. (2019). أثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، 23(2)، 87-112.
10. سماح محمدی (2021) استخدام الحكومة الالكترونية لوسائل التواصل الاجتماعي ، رسالة ماستر ، مجلة البحوث الإعلامية ، ، العدد 55
11. شاولي شوقي،(2008-2007)، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات، الجزائر.

12. الشريف، أحمد. (2018). أثر التحفيز المادي والمعنوي على الأداء الوظيفي للعاملين. مجلة جامعة الملك عبدالعزيز: الاقتصاد والإدارة، 32(2)، 55-72.
13. الشمري، يوسف. (2020). أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية. مجلة الإدارة العامة، 60(2)، 273-298.
14. طفياني زكريا (2013). مستوى كفاءة الاداء الوظيفي وعلاقته بالانماط القيادة السائدة لدى القيادة الادارية : دراسة تطبيقية على سلطة الترخيص ووزارة النقل والمواصلات فى قطاع عزه ، دراسة ماجستير ، جامعة عزه
15. عامر إبراهيم قنديلجي، (2008)، البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية، السعودية.
16. عائشة بنت أحمد الحسيني، (2013)، أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي، القاهرة.
17. عبد الجبار، (2010)، الإدارة الإلكترونية ومدى تأثيرها على مستوى الأداء لدى موظفي مستشفى جامعة الملك عبد العزيز، جدة.
18. عبدالله هاشم (2020): دراسة اثر تطبيق الحكومـه الـإلكترونية على تحسـن الاداء المنظمي – دراسة استطلاعية فى مديرية جوازات اربيل . مجلة البحوث العلمية ، العدد 7
19. عبدالله، إبراهيم. (2016). العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي في المنظمات الحكومية. مجلة الإدارة العامة، 56(4)، 605-632.
20. العتيبي، سعود. (2020). دور التمكين النفسي في تحسين الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية. المجلة العربية للإدارة، 40(1)، 193-214.
21. عثمان محمد الدليمي،(2019)، مواقع التواصل الاجتماعي نظرة عن قرب، مملكة الأردن.
22. عزيزه احمد (2019) وسائل التواصل الاجتماعي واثـر استخدام التكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الاجهـزه الحكومـية المحليـة : دراسة ميدانية على جامعة ورقلة بالجزائر ، مجلة الباحث عدد (10)
23. علي سيد إسماعيل،(2020)، مواقع التواصل الاجتماعي، جامعة الميناء.
24. فقد معقل (2017) اثر استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على الاداء الوظيفي فى الاجهـزه الحكومـية بالمملكة العربية السعودـية ،مجلة جامعة تبوك ، العدد الثاني والتسعون
25. القحطاني، سالم. (2018). دور التمكين الإداري في تحسين الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، 22(1)، 45-72.

26. محمد العوضي،(2019)، مواقع التواصل الاجتماعي، الإمارات العربية المتحدة.
27. محمد الفاتح حمدي، (2016- 2017) استخدامات الإنترنت في المؤسسات الاقتصادية وأثرها على الأداء المهني للعمال، مصر.
28. محمد سرحان المحمودي، (2019)، مناهج البحث العلمي، صنعاء، ط3.
29. مشاط وباطويل، (2015)، تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة الملك عبد العزيز، جدة، السعودية.
30. 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 .
31. وسام سليمان (2016)علاقة ادارة الجوده الشاملة باداء الموظفين بالجامعات المصرية ، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد ، جامعة الزقازيق
32. ياسمين عبدالله (2021) : دور مواقع التواصل الاجتماعي فى تحسين الاداء الوظيفي بالدولة ، رساله ماجستير ،جامعة الجزائر .

المراجع الأجنبية

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: