

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
14	1.7 نموذج البحث
15	1.8منهجية البحث:
16	1.9الدراسة الميدانية:
18.....	2- الفصل الثاني : الاطار النظري
19	2.1 مقدمه
19	2.2المبحث الاول : مواقع التواصل الاجتماعي
30	2.3 المبحث الثاني: الاداء الوظيفي
37	2.4 العلاقة بين مواقع التواصل الاجتماعي والاداء الوظيفي بالقطاع الصحي
39	2.5 خاتمه :

قائمة الأشكال:

- شكل رقم (1- 1) : نموذج البحث: المصدر اعداد الباحثه 14
- شكل رقم (1 - 2) : هيكل المشروع : المصدر اعداد الباحث 17
- شكل رقم (2- 1) : محددات الاداء الوظيفي المصدر: على سلطاني ، 2023 ، 120 32
- شكل رقم (2- 2) عناصر الاداء الوظيفي المصدر: وسام سليمان (2016 ، 56) 34

قائمة الجداول:

جدول رقم (1-2) امثله على موقع التواصل الاجتماعي ، المصدر : عثمان محمد الدليمي، 2019، ص 25 22

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 عندم 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

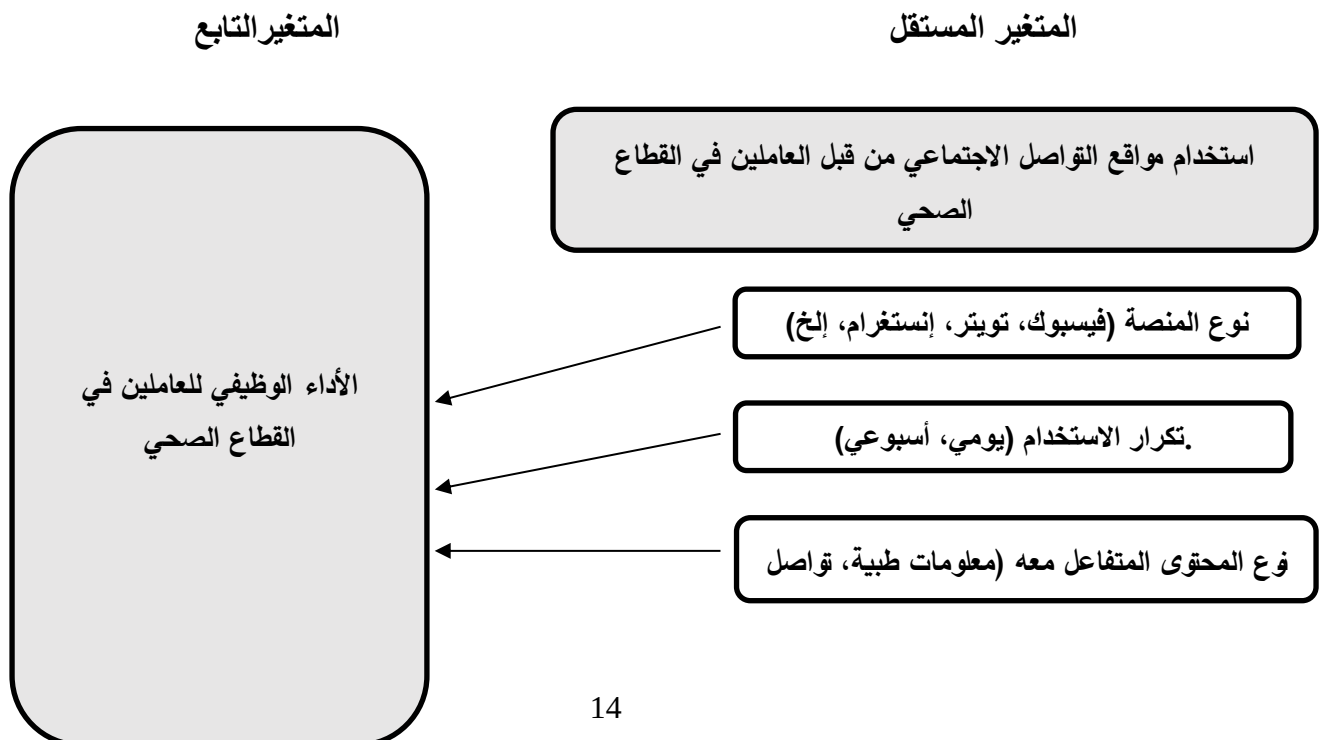
يهدف البحث الى هدف الرئيسي هو تحديد وتقييم أثر استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على الأداء الوظيفي للعاملين في القطاع الصحي. ويتفرع منه عدة اهداف فرعية هي :

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**
 - يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لاستخدام مواقع التواصل الاجتماعي على التواصل مع الزملاء في القطاع الصحي بمدينة جدة
- **الفرضية الفرعية الثانية: Hb**
 - يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لاستخدام مواقع التواصل الاجتماعي على التفاعل مع المرضى في القطاع الصحي بمدينة جدة
- **الفرضية الفرعية الثالثة: Hc**
 - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إيجابيات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي والأداء الوظيفي في القطاع الصحي بمدينة جدة
- **الفرضية الفرعية الرابعة: He**
 - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سلبيات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي والأداء الوظيفي في القطاع الصحي بمدينة جدة..

1.7 نموذج البحث



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 منبرًا حديثًا للتواصل وتبادل المعلومات بين الأفراد والمؤسسات، وقد أصبحت جزءًا أساسيًا 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 دورًا مهمًا 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 أمرًا حيويًا في عصرنا الحالي، حيث أصبحت هذه الوسيلة جزءًا لا يتجزأ من حياتنا اليومية ومنظومة التواصل الحديثة.

في ظل التطور التكنولوجي السريع والانتشار الواسع لمواقع التواصل الاجتماعي، أصبح استخدام هذه المنصات جزءًا 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 سلبًا 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،

تري 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، ليتمكَّن 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 بمنندى 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 يحددونها 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 سيكيولوجيا 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، النصيح، 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 لحقات اجتماعية. (مشاط وباطويل، 2015)

نظرية الشبكة الاجتماعية:

هي نظرية تتناول بالفحص والكشف والدرس نماذج و خصائص الروابط الاجتماعية وعلاقاتها 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 والموارد المتاحة 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 تؤدى 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 ولينكدان 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 العينه

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 (102) مراجع ومراجعة.

القطاع	التصنيف	العدد
مستوصف العميس	الاطباء	17.6
	ممرضين	31
	موظف ادراي	53

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 (102) مفردة،

عينة البحث	حجم العينة
تستهدف العاملين في مستوصف العميس	105-95 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 المنصه وتكرار الاستخدام ونوع المحتوى : من اجمالي 18 عناصر للمتغير باكملة ، حيث ان البعد نوع المنصه 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 نعيير (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 نعيير (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.

مقدمة:

يتناول هذا الفصل الجانب التطبيقي للبحث، والذي يُعد الجزء الأهم فيه، حيث يساعد في الوصول إلى إجابات لأسئلة البحث وفرضياته ويحتوي هذا الفصل على وصف مفصل للإجراءات التي اعتمدتها الباحثة في تنفيذ البحث والمنهج المستخدم في البحث، وهو المنهج الذي يحدد الطريقة التي سيتم بها جمع البيانات وتحليلها كما يتطرق الفصل أيضاً إلى المجتمع الأصل لإجراء البحث، وهو المجموعة التي تم اختيارها لتكون جزءاً من الدراسة ومنها يتم استخراج العينة الممثلة كما يتضمن الفصل أيضاً وصفاً لأداة الدراسة، وكيفية تصميمها وتحقيق صدقها وثباتها.

منهج البحث:

اعتمدت الباحثة في هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي؛ وذلك لمعرفة أثر استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على الاداء الوظيفي بالقطاع الصحي بمدينة جدة (دراسة ميدانية على مستوصف العميس)

– الأسلوب الوصفي القائم على الاطلاع للحصول على نظرة شاملة وواضحة حول أهم الجهود العلمية التي بحثت في موضوع أنظمة الذكاء الاصطناعي وعمليات إدارة المعرفة والدراسات السابقة المتعلقة بهذه الدراسة وأبعادها.

– الأسلوب التحليلي وذلك بإعداد استبانة البحث والتي تشمل مجموعة من الأسئلة يمكن من خلالها جمع البيانات من عينة البحث (الموظفين بشركة الاتصالات السعودية) وتحليل هذه البيانات واستخلاص النتائج منها.

وقد تم استخدام مصدرين أساسيين للمعلومات:

– المصادر الثانوية: اعتمدت الباحثة في معالجة وأثناء الإطار النظري للبحث الحالي على المطالعة في مواقع الانترنت المختلفة كالمجلات العلمية والبحث في الدراسات السابقة العربية والإنجليزية التي لها صلة بموضوع البحث.

– المصادر الأولية: اعتمدت الباحثة على الاستبانة كأداة القياس الرئيسية، وذلك من خلال جمع البيانات وتحليلها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) ؛ بهدف الإجابة عن أسئلة البحث واختبار فرضياته، وقد صممت الاستبانة لهذا الغرض، ووزعت على موظفي شركة الاتصالات السعودية.

أداة البحث:

أعدت الباحثة استبانة البحث الحالي للتعرف على أثر استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على الاداء الوظيفي بالقطاع الصحي بمدينة جدة (دراسة ميدانية على مستوصف العميس)

الاستبانة عبارة عن أداة جميع بيانات ميدانية تتضمن مثيرات حسية ولفظية واستجاباتها الموصولة بواقع العمل وبمواقفه نحو الذات أو نحو التغيير (حي أو جماد) " (العساف، 2006)، وتم إعدادها وفقاً للخطوات الإجرائية التالية:

أ- تحديد الهدف من أداة الدراسة

– الاطلاع على استبانات الدراسات السابقة التي تناولت المتغيرات المشابهة للدراسة الحالية.

- تمثل الهدف الرئيس من أداة الدراسة في التعرف على اثر استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على الاداء الوظيفي بالقطاع الصحي بمدينة جدة (دراسة مدانية على مستوصف العميس)
- اتبعت الباحثة الاجراءات التالية لبناء الاستبانة:
- إعداد الاستبانة بنسختها الأولية وتصميمها.
- عرض الاستبانة على المشرف لتقييم مدى ملاءمتها لجمع البيانات المطلوبة.
- تعديل الاستبانة وفقًا لتوصيات المشرف، مع تصحيح أي أخطاء وحذف ما ليس ضروريًا للدراسة.
- اختبار الصدق النظري للأداة عن طريق عرضها على أعضاء هيئة التدريس ذوي الخبرة في التخصص.
- تعديل الاستبانة وفقًا لتوصيات المحكمين.
- توزيع الاستبانة إلكترونيًا على أفراد العينة لجمع البيانات المطلوبة للبحث.

مجتمع وعينة البحث:

سوف يطبق البحث على مجتمع الدراسة العام (بحيث يمكن تعميم النتائج عليه) من جميع العاملين في مستوصف العميس، وعينة البحث فسيتم استخدام العينة العشوائية (فيها يكون لكل الوحدات غير المختارة نفس فرصة اختيار العينات المختارة).

صدق أداة البحث:

يقصد بصدق وثبات أداة البحث تقييم جودة أسئلة الاستبانة لما وضعت لقياسه وتم تأكيدها من خلال:

الصدق الظاهري للأداة:

الصدق الظاهري للأداة يشير إلى مدى ملاءمة العبارات والأسئلة الموجودة في الأداة البحثية لقياس المتغيرات المطلوبة حيث يتعلق الأمر بوضوح المعنى وصحة الترجمة وسهولة فهم الأداة من قبل المشاركين في الدراسة ويتم تقييم الصدق الظاهري عن طريق استعراض الأداة من قبل خبراء المجال أو الباحثين المتخصصين لتقييم مدى تناسب العبارات وتوافقها مع محتوى الدراسة المقصود قياسه وتعديلات يتم إجراؤها على الأداة بناءً على ملاحظات واقتراحات هؤلاء الخبراء لتحسين صدق الظاهري للأداة.

وقد تم تقديم الاستبانة في صورتها الأولية للمشرف ومجموعة من أعضاء هيئة التدريس المحكمين لتقييم صدق الظاهر للأداة وتم طلب آرائهم حول مدى ملاءمة العبارات في قياس الأهداف المحددة، بما يتضمن وضوح المعنى وكفاية العبارات ومعرفتها بمختلف متغيرات البحث.

صدق الاتساق الداخلي:

- تم استخدام معامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation) في حسابات الصدق الداخلي للأداة ثم حساب معاملات الارتباط بين درجات كل عبارة في الأداة والدرجة الكلية للبعد المرتبط بها في كل محور من محاور الاستبانة كما تم حساب معاملات الارتباط بين درجات أبعاد الاستبانة وبين بعضها البعض، بالإضافة إلى الارتباط بينها وبين الدرجة الكلية في كل محور من محاور الاستبانة.
- ثم تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتنفيذ هذه الحسابات ومن خلال هذه العمليات، يتم تقييم مدى الاتساق الداخلي لعبارة الأداة وعلاقتها بالبعد الذي تنتمي إليه، وكذلك العلاقة بين البعد الواحد والبعد الآخر في الأداة فتلك العمليات تساعد في تقييم مدى ترابط أجزاء الأداة معًا وتحديد مدى صدقها الداخلي، أي مدى قوة العلاقة بين العبارات والأبعاد المختلفة للأداة وهذا يساعد الباحثين في تحديد مدى قوة الأداة

في قياس المتغيرات المراد دراستها ومدى ملاءمتها للغرض المحدد.

جدول رقم (1) قيمة معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات المحور الاول والدرجة الكلية المنتمية إليه في المحور الاول (استخدامات مواقع التواصل الاجتماعي)

العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
تساهم مواقع التواصل الاجتماعي في تحسين جودة التواصل مع زملاء العمل.	.773**	0.000
اكتشف أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يساعدني في الحصول على معلومات طبية جديدة.	.805**	0.000
يؤثر استخدام مواقع التواصل الاجتماعي أصلاً على تركيزي أثناء ساعات العمل.	.715**	0.000
تستخدم مواقع التواصل الاجتماعي للتفاعل مع العملاء بشكل أفضل.	.801**	0.000
توفر منصات التواصل الاجتماعي لتبادل الخبرات مع الآخرين في المجال الصحي.	.790**	0.000
أشعر بأن هناك بالتأكيد لخصوصيتي بسبب استخدام مواقع التواصل الاجتماعي.	.749**	0.000
تعتمد مواقع التواصل الاجتماعي على فعالية العمل الجماعي في الفريق	.716**	0.000
وتتواصل مواقع التواصل الاجتماعي لفترة طويلة للأسئلة الأساسية.	.760**	0.000
استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز العلاقات المهنية.	.785**	0.000
أعتقد أنه يجب توفير تدريب احترافي في مجال الصحة حول كيفية استخدام شبكات التواصل الاجتماعي بشكل فعال.	.737**	0.000

– **دال عند 0.01، المصدر مخرجات SPSS

تم حساب صدق الاتساق الداخلي عن طريق إيجاد معامل الارتباط بيرسون بين درجة كل عبارة من عبارات المحور الاول والدرجة الكلية للمحور ويتضح من جدول (3-4) أن القيم دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01) مما يدل على تجانس عبارات المحور الاول والدرجة الكلية للمحور الاول.

جدول رقم (2) قيمة معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات البعد الاول (تأثيرها على العمل) والدرجة الكلية للبعد المنتمية إليه في المحور الثاني

العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
إنها مواقع التواصل الاجتماعي تؤثر بشكل إيجابي على التفاعل مع الزملاء في العمل.	.784**	0.000
تساعدني مواقع التواصل الاجتماعي في تحسين إدارة الوقت أثناء العمل.	.661**	0.000
أجد أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يعزز من إبداعي في العمل.	.665**	0.000
تؤثر مواقع التواصل الاجتماعي سلباً على إنتاجيتي خلال ساعات العمل.	.737**	0.000
تمكنني مواقع التواصل الاجتماعي من متابعة أحدث التطورات في مجالي المهني.	.723**	0.000
تزيد مواقع التواصل الاجتماعي من فرص التواصل مع العملاء والمرضى.	.780**	0.000

0.000	.720**	تشنت مواقع التواصل الاجتماعي انتباهي عن المهام الرئيسية التي يجب التركيز عليها.
0.000	.799**	تعزز مواقع التواصل الاجتماعي من فرص التعاون بين الفرق المختلفة في المؤسسة.
0.000	.770**	أشعر أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يساهم في وجود بيئة عمل أكثر تفاعلاً.
0.000	.769**	تؤثر مواقع التواصل الاجتماعي على قدرتي على اتخاذ القرارات في العمل بشكل إيجابي.

تم حساب صدق الاتساق الداخلي عن طريق إيجاد معامل الارتباط بيرسون بين الفقرات والدرجة الكلية للبعد ويتضح من جدول (3-1) البعد الأول (تأثيرها على العمل) أن القيم دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01) مما يدل على تجانس عبارات البعد والدرجة الكلية للبعد.

جدول رقم (3) قيمة معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات البعد الثاني (التواصل مع الزملاء) والدرجة الكلية للبعد المنتمية إليه في المحور الثاني

العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
تؤثر مواقع التواصل الاجتماعي بشكل إيجابي على شعوري بالانتماء إلى فريق العمل.	.825**	0.000
تساهم مواقع التواصل الاجتماعي في تحسين سرعة التواصل مع الزملاء في القطاع الصحي.	.810**	0.000
أجد أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يعزز من جودة التفاعل مع زملائي.	.775**	0.000
تسهل مواقع التواصل الاجتماعي تبادل المعلومات الطبية بين الزملاء.	.676**	0.000
تساعدني مواقع التواصل الاجتماعي في فهم آراء زملائي حول القضايا المهنية.	.818**	0.000
تساهم مواقع التواصل الاجتماعي في بناء علاقات مهنية قوية مع الزملاء.	.826**	0.000
أعتقد أن التواصل عبر مواقع التواصل الاجتماعي يقلل من الفهم الخاطئ بين الزملاء.	.748**	0.000
تمكنني مواقع التواصل الاجتماعي من مشاركة الخبرات والموارد مع زملائي بسهولة.	.785**	0.000
تشنت مواقع التواصل الاجتماعي انتباهي أثناء التواصل مع زملائي.	.700**	0.000
أجد أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يعزز من روح الفريق بين الزملاء.	.837**	0.000

تم حساب صدق الاتساق الداخلي عن طريق إيجاد معامل الارتباط بيرسون بين الفقرات والدرجة الكلية للبعد ويتضح من جدول (3) البعد الثاني (التواصل مع الزملاء) أن القيم دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01) مما يدل على تجانس عبارات البعد والدرجة الكلية للبعد.

جدول رقم (4) قيمة معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات البعد الثالث (تأثير مواقع التواصل على التفاعل المرضي) والدرجة الكلية للبعد المنتمية إليه في المحور الثالث

العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
أجد أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يعزز من شعور المرضى بالراحة أثناء التفاعل.	.779**	0.000

0.000	.780**	تساهم مواقع التواصل الاجتماعي في تحسين التفاعل مع المرضى بشكل عام.
0.000	.814**	أجد أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يسهل التواصل مع المرضى بشكل أسرع.
0.000	.781**	تساعدني مواقع التواصل الاجتماعي في فهم احتياجات المرضى بشكل أفضل.
0.000	.786**	تعزز مواقع التواصل الاجتماعي من قدرة المرضى على التعبير عن آرائهم وملاحظاتهم.
0.000	.758**	تسهل مواقع التواصل الاجتماعي تقديم الدعم النفسي للمرضى.
0.000	.804**	أعتقد أن التفاعل عبر مواقع التواصل الاجتماعي يساعد في بناء علاقة ثقة مع المرضى.
0.000	.846**	تتيح لي مواقع التواصل الاجتماعي مشاركة المعلومات الطبية بشكل فعال مع المرضى.
0.000	.755**	تؤثر مواقع التواصل الاجتماعي سلبيًا على جودة التفاعل مع المرضى في بعض الأحيان.
0.000	.786**	تساعدني مواقع التواصل الاجتماعي في متابعة حالة المرضى وتقديم الرعاية اللازمة.

– **دال عند 0.01، المصدر مخرجات SPSS

تم حساب صدق الاتساق الداخلي عن طريق إيجاد معامل الارتباط بيرسون بين بين الفقرات والدرجة الكلية للبعد الثالث (تأثير مواقع التواصل على التفاعل المرضى) أن القيم دالة إحصائيا عند مستوى دلالة (0.01) مما يدل على تجانس عبارات البعد والدرجة الكلية للبعد.

جدول رقم (5) قيمة معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات المحور الثالث والدرجة الكلية للمحور

العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
تسهل مواقع التواصل الاجتماعي من مشاركة الخبرات والتجارب الناجحة في العمل.	.708**	0.000
تساعد مواقع التواصل الاجتماعي في تحسين التواصل بين الأطباء والمرضى.	.809**	0.000
تساهم مواقع التواصل الاجتماعي في تبادل المعلومات الطبية بشكل أسرع.	.855**	0.000
تعزز مواقع التواصل الاجتماعي من قدرة الفرق الطبية على التنسيق الفعال.	.837**	0.000
أجد أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يزيد من إلهامي وإبداعي في العمل.	.845**	0.000
تسهل مواقع التواصل الاجتماعي الوصول إلى أحدث الأبحاث والدراسات في المجال الصحي.	.877**	0.000
تعزز مواقع التواصل الاجتماعي من فرص التعلم المستمر بين العاملين في القطاع الصحي.	.767**	0.000
تساعد مواقع التواصل الاجتماعي في بناء شبكة مهنية واسعة من الزملاء.	.822**	0.000

تساهم مواقع التواصل الاجتماعي في تحسين جودة الرعاية المقدمة للمرضى.	.892**	0.000
أعتقد أن مواقع التواصل الاجتماعي تسهم في تعزيز الروح المعنوية بين العاملين في القطاع الصحي.	.832**	0.000

– **دال عند 0.01، المصدر مخرجات SPSS

تم حساب صدق الاتساق الداخلي عن طريق إيجاد معامل الارتباط بيرسون بين درجة كل عبارة من عبارات المحور الثالث والدرجة الكلية للمحور ويتضح من جدول (3-4) أن القيم دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01) مما يدل على تجانس عبارات المحور الثاني والدرجة الكلية للمحور الثالث.

جدول رقم (6) قيمة معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات المحور الرابع والدرجة الكلية للمحور

العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
تشنتت مواقع التواصل الاجتماعي انتباهي أثناء ساعات العمل.	.708**	0.000
تؤثر مواقع التواصل الاجتماعي سلبيًا على إنتاجيتي في العمل.	.791**	0.000
أجد أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي قد يؤدي إلى تدهور جودة التواصل مع الزملاء.	.847**	0.000
تساهم مواقع التواصل الاجتماعي في انتشار المعلومات الخاطئة بين العاملين في القطاع الصحي.	.804**	0.000
تؤدي مواقع التواصل الاجتماعي إلى زيادة الضغط النفسي بسبب التفاعل المستمر.	.824**	0.000
أعتقد أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يسبب تداخلًا بين الحياة الشخصية والحياة المهنية.	.811**	0.000
تسبب مواقع التواصل الاجتماعي في تراجع مستوى التركيز أثناء أداء المهام.	.821**	0.000
تؤثر مواقع التواصل الاجتماعي سلبيًا على العلاقة بين الأطباء والمرضى أحيانًا.	.802**	0.000
يمكن أن تساهم مواقع التواصل الاجتماعي في انعدام الخصوصية في العمل.	.754**	0.000
أجد أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي قد يؤدي إلى تشنتت الجهود والموارد.	.790**	0.000

تم حساب صدق الاتساق الداخلي عن طريق إيجاد معامل الارتباط بيرسون بين درجة كل عبارة من عبارات المحور الرابع والدرجة الكلية للمحور ويتضح من جدول (3-4) أن القيم دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01) مما يدل على تجانس عبارات المحور الثاني والدرجة الكلية للمحور الرابع .

ثبات أداة الدراسة:

هو مفهوم مهم في علم الاستبيانات، ويشير إلى قدرة الاستبانة على إعطاء نتائج متسقة ومستقرة عند إعادة توزيعها على الأفراد المختلفين في نفس العينة أو عينات مماثلة في ظروف وشروط متماثلة فيبساطة، إذا كانت الاستبانة ثابتة، فإن الأفراد الذين يستجيبون لها مرة أخرى سيحصلون على نفس النتائج أو نتائج مماثلة.

معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha Coefficient) هو أحد الطرق المستخدمة لقياس ثبات الاستبانة يقيس هذا المعامل درجة الترابط الداخلي بين عناصر الاستبانة، أو بمعنى آخر، يقيس الاتساق الداخلي للأسئلة في الاستبانة وقيمة ألفا كرونباخ تتراوح بين 0 و 1، حيث يعتبر القيم القريبة من 1 مؤشراً على ثبات الاستبانة، حيث يكون هناك ترابط قوي بين الأسئلة.

جدول (3- 1) معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

المحاور والأبعاد	عدد العبارات	معامل ألفا	النسبة
المحور الأول: استخدامات مواقع التواصل الاجتماعي	10	0.918	%91.8
المحور الثاني: تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على الأداء الوظيفي	30	0.964	%96.4
إيجابيات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي	10	0.947	%94.7
سلبيات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي	10	0.935	%93.5
الدرجة الكلية للاستبانة	60	0.978	%97.8

تشير نتائج الجدول السابق أن معامل الثبات العام لمحاور الاستبانة مرتفع حيث بلغ 0.978 (%97.8) لإجمالي فقرات الاستبانة المكونة من 60 عبارة بينما تراوح ثبات المحور الأول والثاني والثالث والرابع ما بين %91.8 و %96.4

%94.7 و %93.5) وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات.

6-3 أساليب المعالجة الاحصائية

لتحقيق أهداف البحث وتحليل البيانات المتحصل عليها من استجابات افراد العينة لفقرات الاستبيان، تم ترميز الاستجابات وفقا مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale) كما موضح في الجدول الآتي:

جدول (3- 2) مقياس ليكرت الخماسي

الاستجابة	الدرجة
لا اتفق بشدة	1

2	لا اتفق
3	اتفق لحدما
4	اتفق
5	أتفق بشدة

وقد قامت الباحثة بتفريع النتائج في برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)، كما استخدمت أساليب التحليل الإحصائية الآتية:

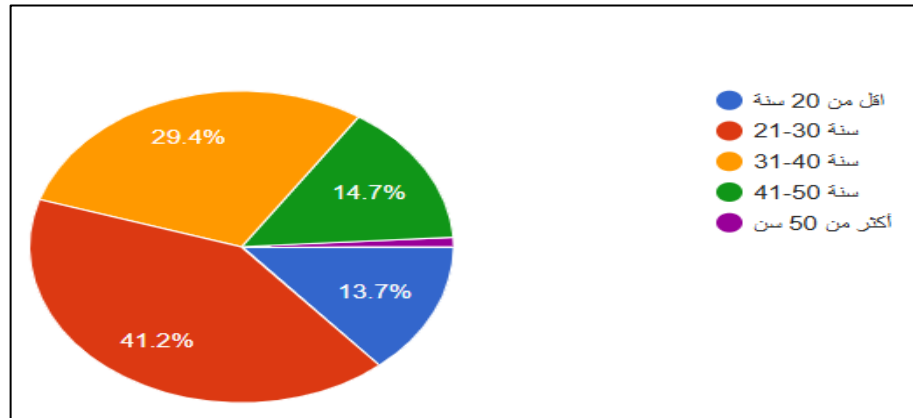
1. معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) للتحقق من صدق أداة الدراسة، وذلك بإيجاد العلاقة بين كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه.
2. معامل ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) للتحقق من ثبات أداة الدراسة.
3. التكرارات والنسب المئوية (Frequency & Percent) للتعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية والاجتماعية لأفراد المجتمع.
4. المتوسط الحسابي (Mean) وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن الأبعاد الرئيسية (متوسطات العبارات)، مع العلم بأنه يفيد في ترتيب الأبعاد بحسب أعلى متوسط حسابي.
5. الانحراف المعياري (Standard Deviation) للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ولكل بُعد من الأبعاد الرئيسية عن متوسطها الحسابي كما يلاحظ أن الانحراف المعياري يوضح التشتت، فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها.

جدول رقم (7) توزيع عينة الدراسة وفقاً للبيانات الديموغرافية (ن 102)

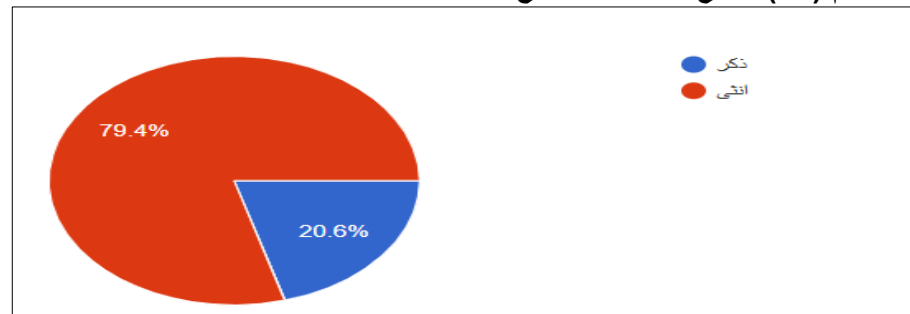
المتغيرات	المجموعات	العدد	النسبة
العمر	أقل من 20 سنة	14	13.7%
	سنة 21-30	42	41.2%
	سنة 31-40	30	29.4%
	سنة 41-50	15	14.7%
	أكثر من 50 سن	1	1.0%
النوع	انثي	81	79.4%
	ذكر	21	20.6%
المستوى التعليمي	دبلوم	34	33.3%

50.0%	51	بكالوريوس	
7.8%	8	ماجستير	
8.8%	50	ماجستير	
53.9%	55	اقل من سنة	عدد سنوات الخبرة
26.5%	27	سنوات 1-5	
12.7%	13	سنوات 6-10	
6.9%	7	أكثر من 10 سنوات	
17.6%	18	اطباء	الوظيفة الحالية
30.4%	31	تمريض	
52.0%	53	اداري	
70.6%	72	مرات في اليوم	استخدام مواقع التواصل الاجتماعي
10.8%	11	اسبوعيا	
11.8%	12	شهريا	
5.9%	6	نادرا	
1.0%	1	لا تستخدمها	
14.7%	15	فيسبوك	أكثر من منصة تستخدمها
25.5%	26	تويتر	
40.2%	41	انستغرام	
5.9%	6	لينكدان	
13.7%	14	غيرها	
%100	101	المجموع	

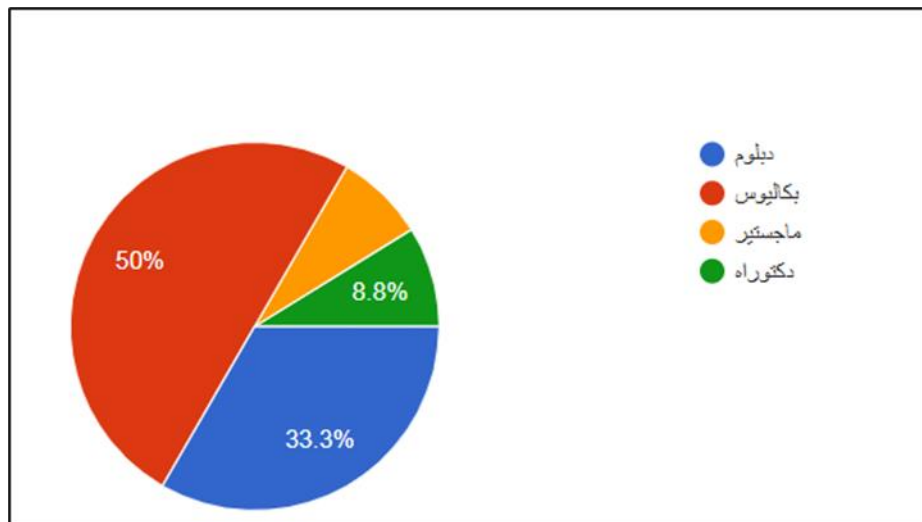
شكل رقم (1) توزيع العينة وفقا للعمر



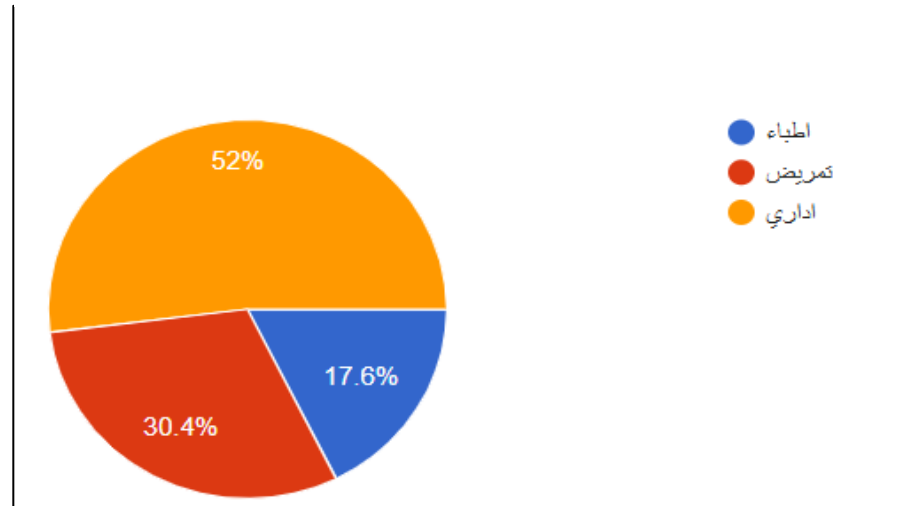
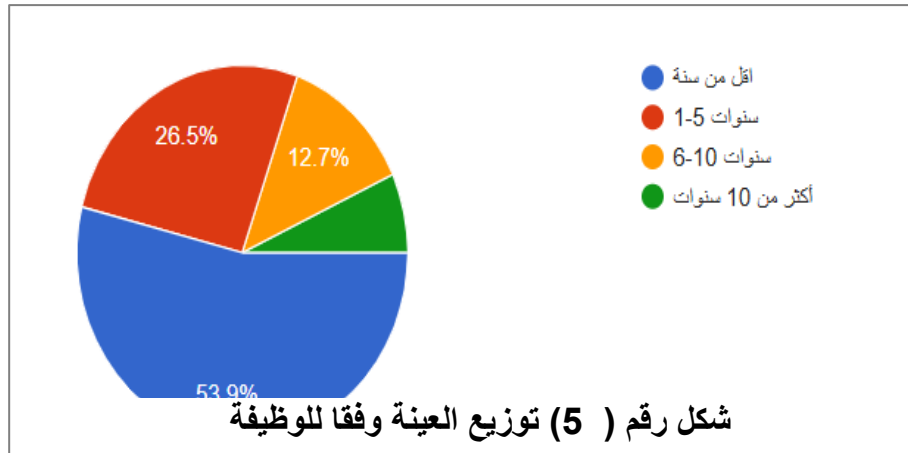
شكل رقم (2) توزيع العينة وفقا للنوع



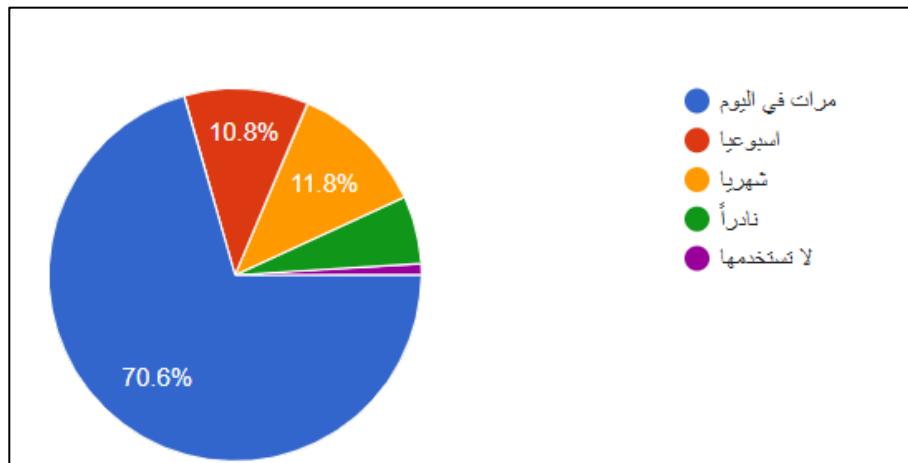
شكل رقم (3) توزيع العينة وفقا للمستوى التعليمي



شكل رقم (4) توزيع العينة وفقا لسنوات الخبرة



يتضح من
جدول (7)
والشكل
(4،3،2،1،5،
6،7):



1. العمر:

- يلاحظ أن غالبية المشاركين هم من الفئات العمرية الشابة والمتوسطة، حيث تمثل الفئة العمرية 21-30 سنة النسبة الأكبر (41.2%)، تليها الفئة 31-40 سنة (29.4%). هذا يشير إلى أن معظم العاملين في القطاع الصحي بمدينة جدة هم من الشباب والبالغين في منتصف العمر.
- هناك تمثيل محدود جداً للفئة العمرية فوق 50 سنة (1% فقط)، مما قد يعكس سياسات التوظيف أو التقاعد في القطاع.

2. النوع:

- هناك تفاوت كبير بين نسبة الإناث (79.4%) والذكور (20.6%). هذا قد يعكس طبيعة العمل في القطاع الصحي، حيث تميل المهن الصحية، خاصة التمريض، لجذب المزيد من الإناث.

3. المستوى التعليمي:

- نصف العينة من حملة البكالوريوس (50%)، مما يشير إلى ارتفاع المستوى التعليمي للعاملين في القطاع الصحي.
- نسبة حملة الدراسات العليا (ماجستير) منخفضة نسبياً (7.8%)، مما قد يشير إلى الحاجة لتشجيع التعليم العالي في هذا القطاع.

4. سنوات الخبرة:

- أكثر من نصف العينة (53.9%) لديهم خبرة أقل من سنة، مما يشير إلى معدل توظيف مرتفع حديثاً أو معدل دوران وظيفي عالٍ.
- نسبة قليلة فقط (6.9%) لديهم خبرة تزيد عن 10 سنوات، مما قد يثير تساؤلات حول الاحتفاظ بالموظفين ذوي الخبرة.

5. الوظيفة الحالية:

- أكثر من نصف العينة (52%) هم إداريون، مما قد يشير إلى وجود هيكل إداري كبير في القطاع الصحي.
- نسبة الأطباء (17.6%) أقل من نسبة التمريض (30.4%)، وهو أمر متوقع في الهيكل التنظيمي للمؤسسات الصحية.

6. استخدام مواقع التواصل الاجتماعي:

- الغالبية العظمى (70.6%) تستخدم مواقع التواصل الاجتماعي عدة مرات يومياً، مما يؤكد أهمية دراسة تأثير هذه المواقع على الأداء الوظيفي.

7. المنصات الأكثر استخداماً:

- انستغرام هو الأكثر شعبية (40.2%)، يليه تويتر (25.5%)، مما قد يعكس الاتجاهات العامة في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في المملكة العربية السعودية.

مستوى الأهمية	الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط	البيان
مرتفع	موافق	0.964	4.11	تساهم مواقع التواصل الاجتماعي في تحسين جودة التواصل مع زملاء العمل.
مرتفع	موافق	0.870	4.07	اكتشف أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يساعدني في الحصول على معلومات طبية جديدة.
مرتفع	موافق	1.098	3.96	يؤثر استخدام مواقع التواصل الاجتماعي أصلاً على تركيزي أثناء ساعات العمل.
مرتفع	موافق	0.922	4.04	تستخدم مواقع التواصل الاجتماعي للتفاعل مع العملاء بشكل أفضل.
مرتفع	موافق	0.842	4.06	توفر منصات التواصل الاجتماعي لتبادل الخبرات مع الآخرين في المجال الصحي.
مرتفع	موافق	0.942	3.94	أشعر بأن هناك بالتأكيد لخصوصيتي بسبب استخدام مواقع التواصل الاجتماعي.
مرتفع	موافق	0.965	3.86	
مرتفع	موافق	0.951	3.92	وتتواصل مواقع التواصل الاجتماعي لفترة طويلة للأسئلة الأساسية.
مرتفع	موافق	0.972	3.87	استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز العلاقات المهنية.
مرتفع	موافق	1.108	4.00	أعتقد أنه يجب توفير تدريب احترافي في مجال الصحة حول كيفية استخدام شبكات التواصل الاجتماعي بشكل فعال.

يتضح من الجدول ان

المتوسط العام للمحور:

بلغ المتوسط العام للمحور (3.99) وهو متوسط مرتفع يقع في نطاق "موافق" يشير هذا المتوسط إلى اتجاه إيجابي عام نحو استخدام وسائل التواصل الاجتماعي

اتجاه الاستجابات:

جميع العبارات حصلت على تقدير "موافق" تراوحت المتوسطات بين (3.87) و(4.11) لم تحصل أي عبارة على تقدير "موافق بشدة"

مستوى الأهمية:

معظم العبارات حصلت على مستوى أهمية "مرتفع" عبارتان فقط حصلتا على مستوى أهمية "منخفض"

يدل الانحراف المعياري المنخفض (أقل من 1) على تجانس الاستجابات

أبرز النتائج:

أعلى متوسط (4.11) كان للعبارة المتعلقة بتحسين جودة التواصل مع زملاء العمل ، أقل متوسط (3.87) كان للعبارة المتعلقة بتعزيز العلاقات المهنية ، معظم الانحرافات المعيارية كانت أقل من 1، مما يشير إلى تقارب

آراء المستجيبين

ويتضح من ذلك يوجد اتجاه إيجابي واضح نحو استخدام وسائل التواصل الاجتماعي مستوى الأهمية المرتفع يعكس فناعة المستجيبين بأهمية هذه الوسائل تجانس الاستجابات يعزز موثوقية النتائج ويؤكد على اتفاق المستجيبين في آرائهم هذه النتائج تشير إلى أن المستجيبين يرون قيمة وأهمية في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في بيئة العمل، مع وجود توافق عام في الآراء حول هذا الموضوع.

جدول رقم (9) التحليل الوصفي للمحور الأول المحور الثاني: تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على الأداء الوظيفي (البعد الأول)

مستوى الأهمية	الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط			
مرتفع	موافق	0.954	4.04	إنها مواقع التواصل الاجتماعي تؤثر بشكل إيجابي على	البعد الأول)	تأثيرها على العمل
مرتفع	موافق	0.986	3.83	تساعدني مواقع التواصل الاجتماعي في تحسين إدارة الوقت أثناء العمل		
مرتفع	موافق	0.979	3.82	أجد أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يعزز من إبداعي في العمل		
مرتفع	موافق	0.996	3.91	تؤثر مواقع التواصل الاجتماعي سلبيًا على إنتاجيتي خلال ساعات العمل		
مرتفع	موافق	1.075	3.95	تمكنني مواقع التواصل الاجتماعي من متابعة أحدث التطورات في مجالي المهني		
مرتفع	موافق	1.014	3.96	تزيد مواقع التواصل الاجتماعي من فرص التواصل مع العملاء والمرضى		
مرتفع	موافق	1.062	3.89	تشنت مواقع التواصل الاجتماعي انتباهي عن المهام الرئيسية التي يجب التركيز عليها		
مرتفع	موافق	0.948	3.95	تعزز مواقع التواصل الاجتماعي من فرص التعاون بين الفرق المختلفة في المؤسسة		
مرتفع	موافق	0.939	3.90	أشعر أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يساهم في وجود بيئة عمل أكثر تفاعلاً		
مرتفع	موافق	0.947	3.93	تؤثر مواقع التواصل الاجتماعي على قدرتي على اتخاذ القرارات في العمل بشكل إيجابي		

• المتوسط: يتراوح بين 3.82 و 3.96، يشير إلى تأثير إيجابي لمواقع التواصل الاجتماعي على العمل.

• الانحراف المعياري: بين 0.939 و 1.075، تبين معقول في الآراء.

التأثير الإيجابي

- تحسين التفاعل مع العملاء (4.04) وتحسين إدارة الوقت (3.83) وتعزيز الإبداع (3.82) ومتابعة التطورات المهنية (3.95)
- زيادة فرص التواصل مع العملاء (3.96) وتعزيز التعاون بين الفرق (3.95) وبيئة عمل أكثر تفاعلاً (3.90)
- تحسين اتخاذ القرارات (3.93)

التحديات

- تشتيت الانتباه عن المهام الرئيسية (3.89)

مستوى الأهمية

- جميع النقاط تعتبر مهمة جداً.

الاستنتاج

- مواقع التواصل الاجتماعي لها تأثير إيجابي على العمل، وتساهم في تحسين التفاعل، الإبداع، إدارة الوقت، والبيئة العمل ، هناك حاجة إلى استراتيجيات لتحسين التركيز وتقليل تشتيت الانتباه

جدول رقم (10) التحليل الوصفي للبعد الثاني

مستوى الأهمية	الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط		
---------------	---------------	-------------------	---------	--	--

مرتفع	مرتفع	موافق	موافق	1.014	3.96	إنها مواقع التواصل الاجتماعي تؤثر بشكل إيجابي على التفاعل مع الزملاء في العمل.
	مرتفع	موافق	موافق	.970	3.99	تساعدني مواقع التواصل الاجتماعي في تحسين إدارة الوقت أثناء العمل.
	مرتفع	موافق	موافق	.995	3.86	أجد أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يعزز من إبداعي في العمل.
	مرتفع	موافق	موافق	.986	3.91	تؤثر مواقع التواصل الاجتماعي سلباً على إنتاجيتي خلال ساعات العمل.
	مرتفع	موافق	موافق	.847	3.93	تمكنني مواقع التواصل الاجتماعي من متابعة أحدث التطورات في مجالي المهني.
	مرتفع	موافق	موافق	.926	3.93	تزيد مواقع التواصل الاجتماعي من فرص التواصل مع العملاء والمرضى.
	مرتفع	موافق	موافق	1.021	3.92	تشنت مواقع التواصل الاجتماعي انتباهي عن المهام الرئيسية التي يجب التركيز عليها.
	مرتفع	موافق	موافق	.995	4.00	تعزز مواقع التواصل الاجتماعي من فرص التعاون بين الفرق المختلفة في المؤسسة.
	مرتفع	موافق	موافق	.975	4.02	أشعر أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يساهم في وجود بيئة عمل أكثر تفاعلاً.
	مرتفع	موافق	موافق	1.007	3.93	تؤثر مواقع التواصل الاجتماعي على قدرتي على اتخاذ القرارات في العمل بشكل إيجابي.

بعد الثاني
التواصل مع
الزملاء)

التأثير الإيجابي

- **التفاعل مع الزملاء:** مواقع التواصل الاجتماعي تؤثر إيجابياً على التفاعل مع الزملاء في العمل، مع متوسط 3.96 وانحراف معياري 1.014
- **إدارة الوقت:** تساعد مواقع التواصل الاجتماعي في تحسين إدارة الوقت أثناء العمل، مع متوسط 3.99 وانحراف معياري 0.970
- **الإبداع:** يعزز استخدام مواقع التواصل الاجتماعي من الإبداع في العمل، مع متوسط 3.86 وانحراف معياري 0.995
- **متابعة التطورات المهنية:** تمكن مواقع التواصل الاجتماعي من متابعة أحدث التطورات في المجال المهني، مع متوسط 3.93 وانحراف معياري 0.847
- **التواصل مع العملاء:** تزيد مواقع التواصل الاجتماعي من فرص التواصل مع العملاء والمرضى، مع متوسط 3.93 وانحراف معياري 0.926
- **التعاون بين الفرق:** تعزز مواقع التواصل الاجتماعي من فرص التعاون بين الفرق المختلفة في المؤسسة، مع متوسط 4.00 وانحراف معياري 0.995
- **بيئة العمل التفاعلية:** يساهم استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في وجود بيئة عمل أكثر تفاعلاً، مع متوسط 4.02 وانحراف معياري 0.975
- **اتخاذ القرارات:** تؤثر مواقع التواصل الاجتماعي إيجابياً على قدرة الفرد على اتخاذ القرارات في العمل، مع متوسط 3.93 وانحراف معياري 1.007

التأثير السلبي

- **تشثيت الانتباه:** تشثتت مواقع التواصل الاجتماعي انتباه الفرد عن المهام الرئيسية، مع متوسط 3.92 وانحراف معياري 1.021.
- **التأثير السلبي على الإنتاجية:** تؤثر مواقع التواصل الاجتماعي سلباً على الإنتاجية خلال ساعات العمل، مع متوسط 3.91 وانحراف معياري 0.986.

الاستنتاج

- يظهر الجدول أن مواقع التواصل الاجتماعي لها تأثير إيجابي عام على التفاعل مع الزملاء، إدارة الوقت، الإبداع، متابعة التطورات المهنية، والتواصل مع العملاء.
- ومع ذلك، هناك تأثيرات سلبية مثل تشثيت الانتباه وإنتاجية العمل، مما يحتاج إلى استراتيجيات لتحسين التركيز وتقليل التشثتت.
- جميع النقاط تعتبر مهمة جداً، حيث يظهر أن المستجيبين يعتبرون هذه التأثيرات مهمة في عملهم اليومي.

جدول رقم (11) التحليل الوصفي للبعد الثالث

مستوى الأهمية		الاتجاه العام		الانحراف المعياري		المتوسط		
مرتفع	مرتفع	موافق	موافق	1.002		4.16	أجد أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يعزز من شعور المرضى بالراحة أثناء التفاعل.	العدد الثالث تأثير مواقع التواصل على فاعل (مرضى)
	مرتفع	موافق	موافق	.954		4.00	تساهم مواقع التواصل الاجتماعي في تحسين التفاعل مع المرضى بشكل عام.	
	مرتفع	موافق	موافق	.883		4.05	أجد أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يسهل التواصل مع المرضى بشكل أسرع.	
	مرتفع	موافق	موافق	.992		3.87	تساعدني مواقع التواصل الاجتماعي في فهم احتياجات المرضى بشكل أفضل.	
	مرتفع	موافق	موافق	.960		4.01	تعزز مواقع التواصل الاجتماعي من قدرة المرضى على التعبير عن آرائهم وملاحظاتهم.	
	مرتفع	موافق	موافق	.986		3.91	تسهل مواقع التواصل الاجتماعي تقديم الدعم النفسي للمرضى.	
	مرتفع	موافق	موافق	1.075		3.85	أعتقد أن التفاعل عبر مواقع التواصل الاجتماعي يساعد في بناء علاقة ثقة مع المرضى.	
	مرتفع	موافق	موافق	.949		4.01	تتيح لي مواقع التواصل الاجتماعي مشاركة المعلومات الطبية بشكل فعال مع المرضى.	
	مرتفع	موافق	موافق	1.044		3.86	تؤثر مواقع التواصل الاجتماعي سلباً على جودة التفاعل مع المرضى في بعض الأحيان.	
	مرتفع	موافق	موافق	1.003		3.94	تساعدني مواقع التواصل الاجتماعي في متابعة حالة المرضى وتقديم الرعاية اللازمة.	

المتوسط والانحراف المعياري

المتوسط: يتراوح بين 3.85 و 4.16، مما يشير إلى تأثير إيجابي لمواقع التواصل الاجتماعي على التفاعل مع المرضى.

الانحراف المعياري: يتراوح بين 0.883 و 1.075، مما يشير إلى تباين معقول في الآراء.

الاتجاه العام

التأثير الإيجابي:

يعزز استخدام مواقع التواصل الاجتماعي من شعور المرضى بالراحة أثناء التفاعل (4.16).

تساهم مواقع التواصل الاجتماعي في تحسين التفاعل مع المرضى بشكل عام (4.00).
يسهل استخدام مواقع التواصل الاجتماعي التوصل مع المرضى بشكل أسرع (4.05).
تساعد مواقع التواصل الاجتماعي في فهم احتياجات المرضى بشكل أفضل (3.87).
تعزز مواقع التواصل الاجتماعي من قدرة المرضى على التعبير عن آرائهم وملاحظاتهم (4.01).
تسهل مواقع التواصل الاجتماعي تقديم الدعم النفسي للمرضى (3.91).
يساعد التفاعل عبر مواقع التواصل الاجتماعي في بناء علاقة ثقة مع المرضى (3.85).
تتيح مواقع التواصل الاجتماعي مشاركة المعلومات الطبية بشكل فعال مع المرضى (4.01).
تساعد مواقع التواصل الاجتماعي في متابعة حالة المرضى وتقديم الرعاية اللازمة (3.94).
التأثير السلبي

التأثير السلبي: تؤثر مواقع التواصل الاجتماعي سلباً على جودة التفاعل مع المرضى في بعض الأحيان (3.86)،
ولكن هذا التأثير لا يزال يُعتبر مرتفعاً.
مستوى الأهمية

جميع النقاط تعتبر مهمة جداً، حيث يظهر أن المستجيبين يعتبرون هذه التأثيرات مهمة في عملهم اليومي.
الاستنتاج

يظهر الجدول أن مواقع التواصل الاجتماعي لها تأثير إيجابي عام على التفاعل مع المرضى، حيث تساهم في تحسين الراحة، سرعة التوصل، فهم الاحتياجات، وتقديم الدعم النفسي.
ومع ذلك، هناك بعض التحديات مثل التأثير السلبي على جودة التفاعل في بعض الأحيان، مما يحتاج إلى استراتيجيات لتحسين استخدام هذه المواقع بطريقة فعالة.
جميع النقاط تعتبر مهمة جداً، مما يشير إلى أهمية مواقع التواصل الاجتماعي في تحسين التفاعل مع المرضى.

المحور الثالث : ايجابيات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على الاداء الوظيفي فى القطاع الصحي

مستوى الأهمية	الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط	
مرتفع	موافق	899.	4.06	تسهل مواقع التواصل الاجتماعي من مشاركة الخبرات والتجارب الناجحة في العمل.
مرتفع	موافق	985.	4.00	تساعد مواقع التواصل الاجتماعي في تحسين التوصل بين الأطباء والمرضى.
مرتفع	موافق	909.	4.08	تساهم مواقع التواصل الاجتماعي في تبادل المعلومات الطبية بشكل أسرع.
مرتفع	موافق	1.045	3.91	تعزز مواقع التواصل الاجتماعي من قدرة الفرق الطبية على التنسيق الفعال.
مرتفع	موافق	1.076	3.75	أجد أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يزيد من إلهامي وإبداعي في العمل.

مرتفع	موافق	1.006	3.91	تسهيل مواقع التواصل الاجتماعي الوصول إلى أحدث الأبحاث والدراسات في المجال الصحي.
مرتفع	موافق	.996	3.91	تعزز مواقع التواصل الاجتماعي من فرص التعلم المستمر بين العاملين في القطاع الصحي.
مرتفع	موافق	1.062	3.89	تساعد مواقع التواصل الاجتماعي في بناء شبكة مهنية واسعة من الزملاء.
مرتفع	موافق	.912	3.98	تساهم مواقع التواصل الاجتماعي في تحسين جودة الرعاية المقدمة للمرضى.
مرتفع	موافق	1.021	3.92	أعتقد أن مواقع التواصل الاجتماعي تسهم في تعزيز الروح المعنوية بين العاملين في القطاع الصحي.

المتوسط والانحراف المعياري

- **المتوسط:** يتراوح بين 3.75 و 4.08، مما يشير إلى تأثير إيجابي لمواقع التواصل الاجتماعي على التفاعل المرضى.

- **الانحراف المعياري:** يتراوح بين 0.899 و 1.076، مما يشير إلى تباين معقول في الآراء.

الاتجاه العام

- **التأثير الإيجابي:**

- تسهيل مواقع التواصل الاجتماعي من مشاركة الخبرات والتجارب الناجحة في العمل. (4.06)
- تساعد في تحسين التواصل بين الأطباء والمرضى. (4.00)
- تساهم في تبادل المعلومات الطبية بشكل أسرع. (4.08)
- تعزز قدرة الفرق الطبية على التنسيق الفعال. (3.91)
- تزيد من الإلهام والإبداع في العمل. (3.75)
- تسهيل الوصول إلى أحدث الأبحاث والدراسات في المجال الصحي. (3.91)
- تعزز فرص التعلم المستمر بين العاملين في القطاع الصحي. (3.91)
- تساعد في بناء شبكة مهنية واسعة من الزملاء. (3.89)
- تساهم في تحسين جودة الرعاية المقدمة للمرضى. (3.98)
- تعزيز الروح المعنوية بين العاملين في القطاع الصحي. (3.92)

مستوى الأهمية

- جميع النقاط تعتبر مهمة جداً، حيث يظهر أن المستجيبين يعتبرون هذه التأثيرات مهمة في عملهم اليومي.

الاستنتاج

- يظهر الجدول أن مواقع التواصل الاجتماعي لها تأثير إيجابي عام على التفاعل المرضي، حيث تساهم في تحسين التواصل، تبادل المعلومات، التنسيق الفعال، الإبداع، الوصول إلى الأبحاث، التعلم المستمر، بناء الشبكات المهنية، وتحسين جودة الرعاية.
- جميع النقاط تعتبر مهمة جداً، مما يشير إلى أهمية مواقع التواصل الاجتماعي في تحسين التفاعل المرضي.

ملاحظات عامة

- **التواصل والتنسيق:** مواقع التواصل الاجتماعي تحسن التواصل بين الأطباء والمرضى وتعزز التنسيق الفعال بين الفرق الطبية.
- **تبادل المعلومات:** تساهم في تبادل المعلومات الطبية بشكل أسرع وتسهل الوصول إلى أحدث الأبحاث والدراسات.
- **التعلم المستمر:** تعزز فرص التعلم المستمر بين العاملين في القطاع الصحي.
- **الروح المعنوية:** تعزيز الروح المعنوية بين العاملين في القطاع الصحي.
- **جودة الرعاية:** تساهم في تحسين جودة الرعاية المقدمة للمرضى.

المحور الرابع : سبلات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على الاداء الوظيفي فى القطاع الصحي

المتوسط الحسابي		الانحراف المعياري		الاتجاه العام		مستوى الأهمية	
تشنت مواقع التواصل الاجتماعي انتباهي أثناء ساعات العمل.	4.09	1.016	موافق	موافق	مرتفع	مرتفع	
	3.81						
	3.86						
	3.79						
	3.86						
	3.84						
	4.00						
تؤثر مواقع التواصل الاجتماعي سلبًا على إنتاجيتي في العمل.		1.051	موافق	مرتفع			
أجد أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي قد يؤدي إلى تدهور جودة التواصل مع الزملاء.		1.044	موافق	مرتفع			
تساهم مواقع التواصل الاجتماعي في انتشار المعلومات الخاطئة بين العاملين في القطاع الصحي.		1.084	موافق	مرتفع			
تؤدي مواقع التواصل الاجتماعي إلى زيادة الضغط النفسي بسبب التفاعل المستمر.		1.099	موافق	مرتفع			
أعتقد أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يسبب تداخلًا بين الحياة الشخصية والحياة المهنية.		1.032	موافق	مرتفع			
تسبب مواقع التواصل الاجتماعي في تراجع مستوى التركيز أثناء أداء المهام.		.912	موافق	مرتفع			

تؤثر مواقع التواصل الاجتماعي سلبًا على العلاقة بين الأطباء والمرضى أحيانًا.	3.92		موافق		0.961
يمكن أن تساهم مواقع التواصل الاجتماعي في انعدام الخصوصية في العمل.	3.92		موافق		1.041
أجد أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي قد يؤدي إلى تشتت الجهود والموارد.	3.95		موافق		0.969

المتوسط والانحراف المعياري

- **المتوسط:** يتراوح بين 3.79 و 4.09، مما يشير إلى تأثيرات سلبية ملحوظة لمواقع التواصل الاجتماعي على العمل.
- **الانحراف المعياري:** يتراوح بين 0.912 و 1.099، مما يشير إلى تباين معقول في الآراء.

الاتجاه العام

- **التأثيرات السلبية:**

- **تشتت الانتباه:** تشتت مواقع التواصل الاجتماعي انتباهي أثناء ساعات العمل، مع متوسط 4.09 وانحراف معياري 1.016.
- **التأثير على الإنتاجية:** تؤثر مواقع التواصل الاجتماعي سلبًا على إنتاجيتي في العمل، مع متوسط 3.81 وانحراف معياري 1.051.
- **جودة التواصل:** أجد أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي قد يؤدي إلى تدهور جودة التواصل مع الزملاء، مع متوسط 3.86 وانحراف معياري 1.044.
- **انتشار المعلومات الخاطئة:** تساهم مواقع التواصل الاجتماعي في انتشار المعلومات الخاطئة بين العاملين في القطاع الصحي، مع متوسط 3.79 وانحراف معياري 1.084.
- **الضغط النفسي:** تؤدي مواقع التواصل الاجتماعي إلى زيادة الضغط النفسي بسبب التفاعل المستمر، مع متوسط 3.86 وانحراف معياري 1.099.
- **التداخل بين الحياة الشخصية والمهنية:** أعتقد أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يسبب تداخلًا بين الحياة الشخصية والحياة المهنية، مع متوسط 3.84 وانحراف معياري 1.032.
- **تراجع مستوى التركيز:** تسبب مواقع التواصل الاجتماعي في تراجع مستوى التركيز أثناء أداء المهام، مع متوسط 4.00 وانحراف معياري 0.912.
- **العلاقة بين الأطباء والمرضى:** تؤثر مواقع التواصل الاجتماعي سلبًا على العلاقة بين الأطباء والمرضى أحيانًا، مع متوسط 3.92 وانحراف معياري 0.961.
- **انعدام الخصوصية:** يمكن أن تساهم مواقع التواصل الاجتماعي في انعدام الخصوصية في العمل، مع متوسط 3.92 وانحراف معياري 1.041.
- **تشتت الجهود والموارد:** أجد أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي قد يؤدي إلى تشتت الجهود والموارد، مع متوسط 3.95 وانحراف معياري 0.969.

مستوى الأهمية

- جميع النقاط تعتبر مهمة جدًا، حيث يظهر أن المستجيبين يعتبرون هذه التأثيرات السلبية مهمة في عملهم اليومي.

الاستنتاج

- يظهر الجدول أن مواقع التواصل الاجتماعي لها تأثيرات سلبية ملحوظة على العمل، بما في ذلك تشتيت الانتباه، التأثير السلبي على الإنتاجية، تدهور جودة التواصل، انتشار المعلومات الخاطئة، زيادة الضغط النفسي، تداخل بين الحياة الشخصية والمهنية، تراجع مستوى التركيز، وتأثيرات سلبية على العلاقة بين الأطباء والمرضى.
- جميع هذه النقاط تعتبر مهمة جداً، مما يشير إلى الحاجة إلى استراتيجيات لتحسين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي وتقليل التأثيرات السلبية.

جدول رقم (12) المعامل الخطي للمتغيرات الدراسة

Correlations							
		المحور الأول	البعد الأول للمحور الثاني	البعد الثاني للمحور الثاني	البعد الثالث للمحور الثاني	المحور الثالث	المحور الرابع
المحور الأول	Pearson Correlation	1	.629**	.632**	.655**	.643**	.552**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	102	102	102	102	102	102
البعد الأول للمحور الثاني	Pearson Correlation	.629**	1	.742**	.676**	.699**	.646**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	102	102	102	102	102	102
البعد الثاني للمحور الثاني	Pearson Correlation	.632**	.742**	1	.826**	.696**	.575**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	102	102	102	102	102	102
البعد الثالث للمحور الثاني	Pearson Correlation	.655**	.676**	.826**	1	.741**	.538**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	102	102	102	102	102	102
المحور الثالث	Pearson Correlation	.643**	.699**	.696**	.741**	1	.695**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	102	102	102	102	102	102
لمحور الرابع	Pearson Correlation	.552**	.646**	.575**	.538**	.695**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	102	102	102	102	102	102

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

يتضح من الجدول (12) الارتباطات الإيجابية

جميع القيم للارتباطات تظهر ارتباطاً إيجابياً بين الأبعاد والمحاور المختلفة، حيث تتراوح قيم الارتباط بين 0.552 و 0.826.

ارتباطات عالية: هناك ارتباطات عالية بين الأبعاد، خاصة بين البعد الثاني للمحور الثاني والبعد الثالث للمحور الثاني (**0.826)، والبعد الأول للمحور الثاني والبعد الثالث للمحور الثاني (**0.742)، والبعد الثاني للمحور الثاني والبعد الثالث للمحور الثاني (**0.826).

دلالة الإحصائية

جميع القيم للارتباطات هي معنوية عند مستوى الدلالة 0.01 (two-tailed), مما يشير إلى أن الارتباطات ليست بسبب الصدفة.
عدد العينات
عدد العينات (N) هو 102 في جميع الحالات، مما يوفر قاعدة بيانات كافية لتحليل الارتباطات.

اختبار صحة الفروض الأول

يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لاستخدام مواقع التواصل الاجتماعي على الأداء الوظيفي في القطاع الصحي بمدينة جدة.

للتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Linear Regression Test) وجاءت النتائج كما يلي:

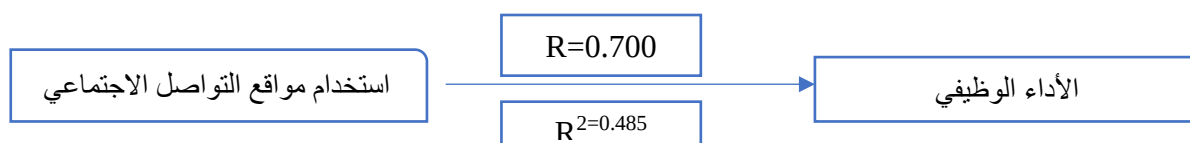
جدول رقم (13) اثر استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على الأداء الوظيفي في القطاع الصحي بمدينة جدة

المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار	قيمة اختبار T	مستوى الدلالة
المقدار الثابت	1.321	4.856	.000
الأداء الوظيفي	0.659	9.808	.000
معامل الارتباط = 0.700	معامل التحديد = 0.485		
قيمة الاختبار F = 96.193	القيمة الاحتمالية = .000		

بناءً على النتائج المعروضة في الجدول، يمكن تفسير النتائج كما يلي:

1. معامل الارتباط (R) يساوي 0.700، مما يشير إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي والأداء الوظيفي.
2. معامل التحديد (R^2) يساوي 0.485، مما يعني أن 48.5% من التباين في الأداء الوظيفي يمكن تفسيره من خلال استخدام مواقع التواصل الاجتماعي.
3. قيمة F تساوي 96.193 وهي دالة إحصائياً عند مستوى 0.000، مما يؤكد صلاحية النموذج ككل.
4. معامل الانحدار للأداء الوظيفي يساوي 0.659، وهو دال إحصائياً ($p < 0.001$)، مما يشير إلى وجود تأثير إيجابي لاستخدام مواقع التواصل الاجتماعي على الأداء الوظيفي.

استناداً إلى هذه النتائج، يمكن القول أن الفرضية "يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لاستخدام مواقع التواصل الاجتماعي على الأداء الوظيفي في القطاع الصحي بمدينة جدة" قد تحققت.



اختبار صحة الفروض الثاني

يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لاستخدام مواقع التواصل الاجتماعي على التواصل مع الزملاء في القطاع الصحي بمدينة جدة. للتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Linear Regression Test) وجاءت النتائج كما يلي

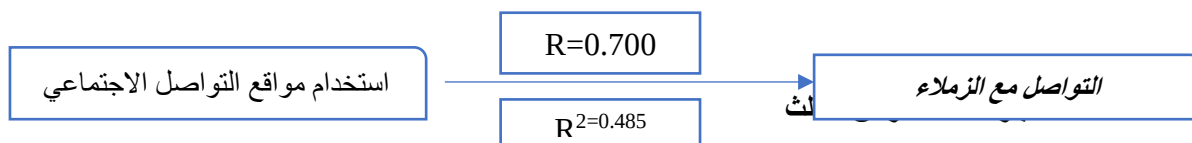
جدول رقم (14) يوضح اثر استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على التواصل مع الزملاء في القطاع الصحي بمدينة جدة

المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار	قيمة اختبار T	مستوى الدلالة
المقدار الثابت	13.423	4.132	.000
التواصل مع الزملاء في القطاع الصحي	0.654	8.148	.000
معامل الارتباط = 0.632	معامل التحديد = 0.399		
قيمة الاختبار F = 66.387	القيمة الاحتمالية = .000		

استناداً إلى النتائج المعروضة في الجدول رقم (2)، يمكن تفسير البيانات كما يلي:

1. معامل الارتباط (R) يساوي 0.632، مما يشير إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي والتواصل مع الزملاء في القطاع الصحي بمدينة جدة.
2. معامل التحديد (R^2) يساوي 0.399، مما يعني أن 39.9% من التباين في التواصل مع الزملاء يمكن تفسيره من خلال استخدام مواقع التواصل الاجتماعي.
3. قيمة F تساوي 66.387 وهي دالة إحصائياً عند مستوى 0.000، مما يؤكد صلاحية النموذج ككل.
4. معامل الانحدار للتواصل مع الزملاء في القطاع الصحي يساوي 0.654، وهو دال إحصائياً ($p < 0.001$)، مما يشير إلى وجود تأثير إيجابي لاستخدام مواقع التواصل الاجتماعي على التواصل مع الزملاء.

هذه النتائج تشير إلى أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي له تأثير إيجابي وذو دلالة إحصائية على التواصل مع الزملاء في القطاع الصحي بمدينة جدة.



التحقق من الفرض الثالث

يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لاستخدام مواقع التواصل الاجتماعي على التفاعل مع المرضى في القطاع الصحي بمدينة جدة. للتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Linear Regression Test) وجاءت النتائج كما يلي

جدول رقم (15) جدول يوضح اثر استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على التفاعل مع المرضى في القطاع الصحي بمدينة جدة.

المستوى الدلالة	قيمة اختبار T	معاملات الانحدار	المتغيرات المستقلة
0.002	3.148	1.089	المقدار الثابت
0.000	8.386	0.716	التفاعل المرضي
معامل التحديد = 0.413		معامل الارتباط = 0.643	
القيمة الاحتمالية = 0.000		قيمة الاختبار F = 70.324	

استناداً إلى النتائج المعروضة في الجدول، يمكن تفسير البيانات كما يلي:

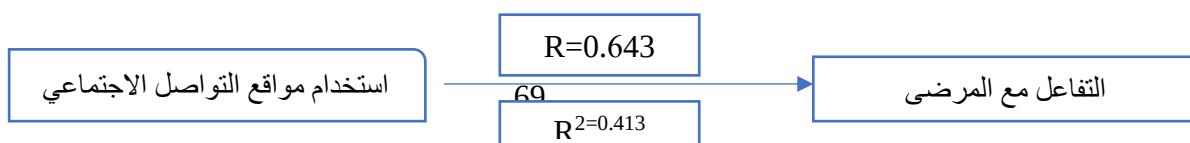
1. معامل الارتباط (R) يساوي 0.643، مما يشير إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي والتفاعل مع المرضى.

2. معامل التحديد (R^2) يساوي 0.413، مما يعني أن 41.3% من التباين في التفاعل مع المرضى يمكن تفسيره من خلال استخدام مواقع التواصل الاجتماعي.

3. قيمة F تساوي 70.324 وهي دالة إحصائياً عند مستوى 0.000، مما يؤكد صلاحية النموذج ككل.

4. معامل الانحدار للتفاعل المرضي يساوي 0.716، وهو دال إحصائياً ($p < 0.001$)، مما يشير إلى وجود تأثير إيجابي قوي لاستخدام مواقع التواصل الاجتماعي على التفاعل مع المرضى.

بناءً على هذه النتائج، يمكن القول أن الفرضية "يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لاستخدام مواقع التواصل الاجتماعي على التفاعل مع المرضى في القطاع الصحي بمدينة جدة" قد تحققت.



اختبار صحة الفرض الرابع

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إجابيات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي والأداء الوظيفي في القطاع الصحي بمدينة جدة. للتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Linear Regression Test) وجاءت النتائج كما يلي

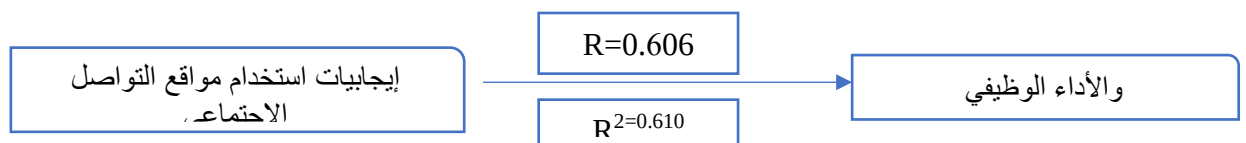
جدول رقم (16) يوضح بين إجابيات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي والأداء الوظيفي في القطاع الصحي بمدينة جدة

المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار	قيمة اختبار T	مستوى الدلالة
المقدار الثابت	1.347	6.347	.002
إجابيات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي	0.659	12.503	.000
معامل الارتباط=0.606	معامل التحديد = 0.610		
قيمة الاختبار F = 156.321	القيمة الاحتمالية = 0.000		

استناداً إلى النتائج المعروضة في الجدول، يمكن تفسير البيانات كما يلي:

1. معامل الارتباط (R) يساوي 0.606، مما يشير إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين إجابيات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي والأداء الوظيفي.
2. معامل التحديد (R^2) يساوي 0.610، مما يعني أن 61% من التباين في الأداء الوظيفي يمكن تفسيره من خلال إجابيات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي.
3. قيمة F تساوي 156.321 وهي دالة إحصائياً عند مستوى 0.000، مما يؤكد صلاحية النموذج ككل.
4. معامل الانحدار لإجابيات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يساوي 0.659، وهو دال إحصائياً ($p < 0.001$)، مما يشير إلى وجود تأثير إيجابي قوي لإجابيات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على الأداء الوظيفي.

بناءً على هذه النتائج، يمكن القول أن الفرضية "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إجابيات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي والأداء الوظيفي في القطاع الصحي بمدينة جدة" قد تحققت.



للتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Linear Regression Test) وجاءت النتائج كما يلي:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سلبيات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي والأداء الوظيفي في القطاع الصحي بمدينة جدة.

جدول رقم (17) سلبيات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي والأداء الوظيفي في القطاع الصحي

المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار	قيمة اختبار T	مستوى الدلالة
المقدار الثابت	1.815	6.980	.002
سلبيات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي	0.545	8.362	.000
معامل الارتباط = 0.641	معامل التحديد = 0.411		
قيمة الاختبار F = 69.916	القيمة الاحتمالية = 0.000		

استناداً إلى النتائج المعروضة في الجدول، يمكن تفسير البيانات كما يلي:

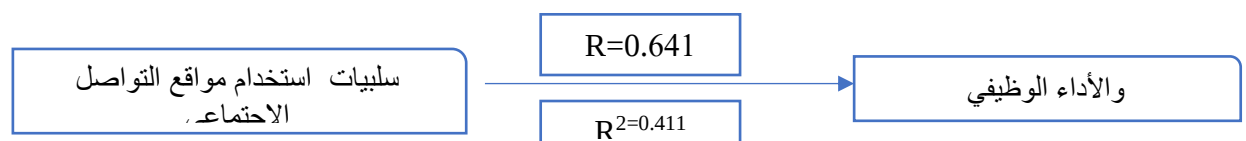
1. معامل الارتباط (R) يساوي 0.641، مما يشير إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين سلبيات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي والأداء الوظيفي.

2. معامل التحديد (R^2) يساوي 0.411، مما يعني أن 41.1% من التباين في الأداء الوظيفي يمكن تفسيره من خلال سلبيات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي.

3. قيمة F تساوي 69.916 وهي دالة إحصائياً عند مستوى 0.000، مما يؤكد صلاحية النموذج ككل.

4. معامل الانحدار لسلبيات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يساوي 0.545، وهو دال إحصائياً ($p < 0.001$)، مما يشير إلى وجود تأثير إيجابي لسلبيات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على الأداء الوظيفي.

بناءً على هذه النتائج، يمكن القول أن الفرضية "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سلبيات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي والأداء الوظيفي في القطاع الصحي بمدينة جدة" قد تحققت.



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 المتصل 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
- ☐ انثى
- ☐ 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

○ لينكدإن

○ غيرها (يرجى التحديد): _____

تعريف اسئلة الاستبيان

المصدر	عدد البيانات	ابعاد المتغير
علاء الدين عباس (2017) تأثير استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على الأداء الأكاديمي والإجتماعي 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 اوافق	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	أوافق	أوافق	لا اوافق	لا أوافق	

بشدة		لحد ما		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.	تشتت 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 المرضي)					
بشدة		لا أوافق بشدة	أوافق بشدة	أوافق	لا أوافق
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 ايجابيات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على الاداء الوظيفي فى القطاع الصحي					
العبارات	أوافق بشدة	أوافق	أوافق لحد ما	لا اوافق	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 تساهم في تعزيز الروح المعنوية بين العاملين في القطاع الصحي.					
المحور الرابع : سلبيات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على الاداء الوظيفي فى القطاع الصحي					
العبارات	أوافق بشدة	أوافق	أوافق لحد ما	لا اوافق	لا أوافق بشدة
11. تشتت مواقع التواصل الاجتماعي انتباهي أثناء ساعات العمل.					
12. تؤثر مواقع التواصل الاجتماعي سلباً 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 بالاداء الوظيفي ، دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونالغار عناية ، رسالة ماستر ، تخصص السلوك التنظيمي وتسيير 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،(2015-2016)، 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،(2007-2008)، 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 الحكومه الالكترونية على تحسن 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 واثر استخدام التكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الاجهزه الحكومية المحلية : دراسة ميدانية على جامعة ورقلة بالجزائر ، مجلة الباحث عدد (10)
23. علي سيد إسماعيل،(2020)، مواقع التواصل الاجتماعي، جامعة الميناء.
24. فقد معيقل (2017) اثر استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على الاداء الوظيفي فى الاجهزه الحكومية بالمملكة العربية السعودية ،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: