

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف - المسيلة

تخصص: تنظيم وعمل



كلية: العلوم الانسانية والاجتماعية
قسم: العلوم الاجتماعية

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي تحت عنوان:

إستخدام تكنولوجيايات الاتصال الحديثة ودورها في الحد من مشكلات
السلوك التنظيمي في المؤسسة الجزائرية
- دراسة ميدانية بشركة ذ.م.م- آ.سي.آ عشور للمقاولات

إعداد الطالبة:

الأستاذة:

- عزيزي سهيلة

- بونويقة نصيرة

السنة الجامعية : 2022/2021

شكر وتقدير

الحمد والثناء لرب العزة والسماء
الحمد لله الذي أنعم علينا بنعمة العلم ووفقني في إنجاز هذا العمل
المتواضع
أقدم الفضل الجزيل والشكر الكثير لأستاذتي الفاضلة والمشرفة
على عملي هذا
"بونويقة نصيرة" على مجهوداتها ونصائحها العلمية المفيدة
والقيمة مع تواضع وخلق رفيع
كل الشكر لمن علمني حرفا من الطور الإبتدائي إلى الطور
الجامعي
كل الشكر لأستاذتي الأفاضل
كل الشكر لصديقتي التي ساهمت في إنجاز هذا العمل برأيها
ومساعدتي
دعاء صادق أن يجعل ذلك في ميزان حسناتكم

إهداء

أهدي ثمرة جهدي إلى:

إلى الذي قال فيهما المولى عز وجل " وبالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا"
إلى كل من كان مستقبلها مستقبلي أقول لك أنت نعم المثال

"أمي"

التي لم تفارقني إبتسامتها ولم تبخل عليا بالدعاء والنصح

إلى أعز ما أملك أخوتي " هجيرة، نادية وعيدة"

"نور الدين، حمزة وإسماعيل"

إلى "أبي" رحمة الله عليه لم يبخل عليا بشيء

إلى كل من علمني حرفاً

إلى عائلتي الكريمة

سهيلة

فهرس المحتويات

شكر وتقدير

إهداء

فهرس المحتويات

مقدمة..... أ- ب

الفصل الأول: موضوع الدراسة 3-15.....

1. إشكالية الدراسة..... 4
2. أسباب اختيار الموضوع..... 5
3. أهمية وأهداف الدراسة..... 5
4. تحديد مفاهيم الدراسة:..... 6
5. الدراسات السابقة..... 8
6. المقاربة النظرية للدراسة..... 10

الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة 13-28.....

- تمهيد:..... 14
1. تعريف تكنولوجيا الاتصال الحديثة..... 14
 2. التطور التاريخي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة..... 16
 3. خصائص تكنولوجيا الاتصال..... 17
 4. وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة..... 18
 5. أنواع تكنولوجيا الاتصال..... 19
 6. أشكال تكنولوجيا الاتصال..... 20
 7. عيوب تكنولوجيا الاتصال..... 20
- خلاصة الفصل:..... 21

الفصل الثالث: السلوك التنظيمي 23-34.....

1. مفهوم السلوك التنظيمي..... 24
 2. السلوك التنظيمي وعلاقته بالعلوم السلوكية..... 24
 3. أهداف السلوك التنظيمي..... 24
 4. نماذج السلوك التنظيمي..... 25
 5. دور السلوك التنظيمي في المؤسسة..... 26
- خلاصة الفصل:..... 27

الفصل الرابع: دراسة وصفية للمؤسسة أ.سي. أعشور للمقاولات حمام الضلعة- 28-37

1. المجال المكاني للمؤسسة..... 28
2. التعريف بالمؤسسة..... 29
3. المجال الزمني..... 29
4. تحديد عينة الدراسة..... 29

29.....	5. الاستبيان كأداة لجمع البيانات.....
72-30.....	الفصل الخامس: الإطار التطبيقي للدراسة
31.....	تمهيد.....
31.....	1. الإطار المنهجي للدراسة.....
34.....	2. المبحث الثاني: عرض وتحليل ومناقشة النتائج.....
35.....	3. تحليل نتائج.....
55.....	خلاصة الفصل.....
57.....	خاتمة.....
	قائمة المراجع
	الملاحق
	ملخص الدراسة

مقدمة

أصبح الإتصال أحد أهم المجالات التي تعنى بها المؤسسات على إختلاف تخصصاتها الخدمائية، الإنتاجية والإستهلاكية، فاعتبار المؤسسة كيان اجتماعي أساسه مجموعة من الأفراد يسعون لإنجاز أنشطتها بغية تحقيق أهدافها، سارعت إلى الإهتمام بالإتصال الإداري وإدراجه ضمن أولوياتها باعتباره عنصرا محوريا في حركية وديناميكية أفراد المؤسسة.

فقد أصبح هذا النوع من الإتصالات يشكل الجزء الأكبر من نشاط أي مؤسسة في تفاعلها وتحديداً في الربط بين العناصر البشرية في مختلف المستويات الإدارية، إذ يعمل على توفير نوع من الإنسجام والتعاون بين أفرادها مع إمكانية تسيير وظائفها الإدارية، لجودة وكفاءة وهذا مسايرة مع أحدث ما توصل إليه التقدم وتفرضه التطورات المتلاحقة لتكنولوجيا الإتصال الحديثة حيث أصبح من الضروري في ظل هذه الأخيرة إعادة النظر في أسلوب الإتصال الإداري.

وعليه تعمل المؤسسة التي درسنا عليها الموضوع على استغلال تكنولوجيا الإتصال الحديثة لإحداث تغييرات في المجال الإداري، بتحديث هيكلها والإنتقال من النمط التقليدي للإدارة إلى إدماج تكنولوجيا الإتصال التي تطرح بدائل جديدة ذات فعالية.

ومن أجل الإحاطة بالموضوع تطرقنا إلى كل عناصرها جاءت دراستنا في أربعة فصول تناولت مايلي:

– **الفصل الأول:** تم عرض كل الإجراءات المنهجية للدراسة حيث تضمنت إشكالية الدراسة وأسبابها إختياري للموضوع وتطرقنا إلى أهمية وأهداف الدراسة إضافة إلى تحديد المفاهيم كما قمنا خلال هذا الفصل بعرض دراستين سابقتين ذات العلاقة بالموضوع وقمت أيضا بالمقارنة النظرية للدراسة ومنهج الدراسة.

– **الفصل الثاني:** تضمن هذا الفصل تعريف تكنولوجيا الإتصال الحديثة، ثم تطرقت إلى التطور والخصائص ووظائف تكنولوجيا الإتصال الحديثة، إضافة إلى أنواعها وأشكالها وفي الأخير تطرقت إلى عيوب تكنولوجيا الإتصال الحديثة.

– **الفصل الثالث:** تم عرض كل ما يتعلق بالسلوك التنظيمي من مفهوم السلوك التنظيمي وتناولنا فيه السلوك التنظيمي وعلاقته بالعلوم السلوكية وأهداف السلوك التنظيمي إضافة إلى نماذج السلوك التنظيمي ودوره في المؤسسة.

– **الفصل الرابع:** تضمن هذا الفصل دراسة وصفية للمؤسسة .

– **الفصل الخامس:** قمت بتفريغ البيانات التي تم جمعها من خلال استمارة ثم استبيان ثم تحليلها وتفسيرها من أجل الوصول إلى النتائج الموجودة في هذه الدراسة.

– **خاتمة:** حوصلة حول الموضوع.

صعوبات الدراسة:

واجهتني أثناء قيامي بهذه الدراسة عرقلة واحدة ألا وهي:
* صعوبة كبيرة في اختيار مكان إجراء التربص التطبيقي الذي يساعد على معالجة دراسة عناصر الموضوع.

الفصل الأول: موضوع الدراسة

أولاً: إشكالية الدراسة

ثانياً: أسباب إختيار الموضوع

ثالثاً: أهمية وأهداف الدراسة

رابعاً: تحديد المفاهيم

خامساً: الدراسات السابقة

سادساً: المقاربة النظرية للدراسة ومنهج
الدراسة

أولاً: إشكالية الدراسة

تعتبر الظاهرة الإتصالية ظاهرة قديمة صاحبت الإنسان في جل مراحل تكوين المجتمع البشري، إذ يعتمد تفعيل العلاقات الإجتماعية بين الأفراد في مختلف المجتمعات على الإتصال بالدرجة الأولى حيث لا يمكن الإستغناء عنه لأن أي نشاط إجتماعي أو تقدم إنساني يستدعي حتما وجود هذا العنصر العام.

كذلك هو الحال بالنسبة للمؤسسات التي تحتاج للاتصال مهما كان نشاطها، وذلك بتوفير المعلومات والبيانات الضرورية لاستمرارية العملية الإدارية، ثم التحكم في سير هذه المعلومات داخل بنائها التنظيمي، باعتباره العملية التي يتم من خلالها نقل الرسائل وتبادلها عبر قنوات إتصالية، تفرضها طبيعة العلاقات الوظيفية التي تربط مختلف أعضاء المؤسسة، وذلك بغرض التأثير على سلوكيات الأفراد أو الجماعات والتغيير أو التعديل فيها، وكذا تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات الإجتماعية داخل المؤسسة.

فقد أدت التطورات العلمية إلى ظهور تكنولوجيات جديدة من أهمها تكنولوجيا الإتصال التي أصبحت ضرورية في وقتنا الراهن كما تعتبر من أولويات النظم المختلفة من دول العالم.

وفي هذا العصر يتزايد دور التكنولوجيا والمعلومات والإتصال في صياغة الحاضر وتشكيل المستقبل كما أنها تتطلب أساسي في شتى مجالات الحياة إذ لا بد أن تشهد الأوساط المؤسساتية محليا وعربيا وعالميا اهتماما متزايدا بتكنولوجيا المعلومات والإتصالات نحو تطوير واقع المؤسسات العمومية وينبغي التعامل معها كمصدر للإنتاج وأداة تساهم بفاعليته في تحقيق أهداف المؤسسة.

وقد تطور اتصال المؤسسة تبعاً لعدة عوامل كالمنافسة بين المؤسسات، إذ ازدادت حاجة بعضها للإتصال بسبب ممارسة من بعض المؤسسات المنافسة، مما حتم على الإتعانة بهذه الوسيلة التي تضمن إتصالاً أسرع وأقوى وبعد تعود الجمهور على هذا النوع من الإتصال ثاني عوامل هذا التطور، إذ أصبح الجمهور يطلب مما استوجب تفاعل المؤسسات مع هذا الطلب، وأخيراً تطور وسائل الإتصال وظهور تكنولوجيا الإتصال الحديثة التي فتحت آفاقاً جديدة.

ومن ضمن المؤسسات الجزائرية التي أدركت أهمية تكنولوجيا الإتصال الحديثة وانعكاساتها على الإتصال والمؤسسة.

لذلك يمكن القول أن تكنولوجيا الإتصالات الحديثة أصبحت من الموضوعات المهمة والتي لها دور كبير في أداء المؤسسات من خلال تأثيرها على الإستراتيجية العامة للمنظمة في ظل البيئة التنافسية.

وفي ظل ماسبق نطرح التساؤل التالي:
– هل لتكنولوجيا الإتصال الحديثة دور في الحد من مشكلات السلوك التنظيمي في المؤسسة الجزائرية؟.

وتندرج تحت هذا السؤال عدة أسئلة فرعية:

1. هل ساهمت تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تغيير طبيعة العمل داخل المؤسسة؟.
2. هل أثرت وسائل الإتصال الحديثة على أداء العاملين داخل المؤسسة؟.
3. هل كان لتكنولوجيا الإتصال الحديثة دور هام في إعادة هيكلة المؤسسة بشكل كامل؟.

ثانيا: أسباب اختيار الموضوع

إن من دواعي وأسباب إختيارنا لهذه الدراسة أسباب موضوعية وأخرى ذاتية:

أ- الأسباب الموضوعية:

1. تزايد الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الإتصال في التأثير على مختلف جوانب إدارة المؤسسات الجزائرية.
2. تعتبر تكنولوجيا الإتصال أحدث وأفضل ما أورثته التكنولوجيا الحديثة مع نهاية القرن العشرين.
3. معرفة نمط الإتصال السائد في المؤسسة وعلاقته بأداء عمالها.

ب- الأسباب الذاتية:

1. تماشي الموضوع مع طبيعة التخصص.
2. اهتمام الطالب بتكنولوجيا الإتصال الحديثة، وحرصه على مواكبة التطورات العلمية الحديثة والتحكم فيها.
3. الرغبة في معرفة علاقة الإعلام والإتصال بالتطور التكنولوجي الحاصل.
4. الرغبة في دراسة الإنعكاسات التي أحدثتها تكنولوجيا الإتصال الحديثة على الأداء الوظيفي بحثاً ومعالجة وتنفيذاً.
5. الشعور بالأهمية لمثل المواضيع خاصة مع التطورات العلمية والتوجهات الحديثة التي يشهدها العصر الحالي.

ثالثا: أهمية وأهداف الدراسة

يتميز موضوع الدراسة بأهمية وأهداف نسعى إلى تحقيقها وتتمثل فيما يلي:

1. الوقوف على واقع المؤسسة الجزائرية ومدى استفادتها من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصالات.
2. معرفة دور استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين داخل المؤسسة.
3. الوقوف على سياسة الإدارة المتبعة بهدف التنمية لضمان استخدام أفضل لتكنولوجيا الإتصال.

4. محاولة إثراء البحوث العلمية في هذا الميدان خصوصا لحدثة الموضوع.
5. معرفة كيفية مساهمة تكنولوجيا تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تفعيل الإتصال الإداري.

رابعاً: **تحديد مفاهيم الدراسة:**

تكنولوجيا الاتصال الحديثة Technology:

1- تعريف التكنولوجيا لغة: كلمة تكنولوجيا من المصطلحات التي تواجه الكثير من الإلتباس والتأويل ويرجع أصل التكنولوجيا إلى اليونانية والتي تتكون من مقطعين هما (Techno) وتعني التشغيل الصناعي، أما الجزء الثاني من الكلمة (Logos) تعني علم أو المنهج¹. كما ترجمت إلى "تقنيات" ومنها كانت الترجمة إلى أي لغة فهي تعني في النهاية الآلات التي صغت لأجل أن يستخدمها الإنسان لتسهيل العمل².

ويعرف المعجم (Webster) التكنولوجيا بأنها اللغة التقنية والعلم التطبيقي والطريقة الفنية لتحقيق غرض عملي أما التقنية كما يوردها المعجم ذاته بأنها أسلوب أو طريقة معالجة التفاصيل الفنية أو طريقة إنجاز غرض منشود³.

2- الاتصال Communication:

لغة: مشتقة من أصلها اللاتيني Communi أي Common ومعناها مشترك فعندما نقوم بعملية الاتصال فنحن نحاول أن نقيم رسالة مشتركة مع شخص أو جماعة أي أننا نحاول أن (نشترك معا في معلومات وأفكار)⁴.

اصطلاحاً: لتحديد مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة لا بد أن نخرج على تعريف تكنولوجيا الاتصال حيث يرى (روبن وبرنت) أنها أي أداة أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو استقبال أو عرض البيانات⁵.

وهناك من يعرف مصطلح تكنولوجيا الاتصال على أنها مجموعة من التجهيزات والوسائل التي اكتشفها واخترعتها البشرية لجمع وإنتاج وبت ونقل واستقبال وعرض المعلومات الاتصالية بين الأفراد والمجتمعات⁶.

ورد تعريف آخر لتكنولوجيا الاتصال في المعجم الإعلامي بأنها "معجم المعارف والجزئات المترابطة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والإدارية والتنظيمية المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها وإنتاجها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها⁷.

التعريف الإجرائي: هي مجموعة التكنولوجيا الحديثة (الأدوات والوسائل) التي يستخدمها المركز بفرض استقبال المعلومات ومعالجتها وطباعتها وتخزينها ونقلها وتبادلها بشكل

¹ محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، الإسكندرية، دار الفكر الجامعي، 2009م، ص13.
² بسام محمود الميهرات، إدارة المعرفة تكنولوجيا المعلومات، عمان: دار جليس الزمان، 2010م، ص108.
³ محمد الصيرفي، في إدارة تكنولوجيا المعلومات، مرجع سابق، ص13.
⁴ محمد جمال الفار المعجم الإعلامي، عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2010م، ص70.
⁵ حسن عمار مكاي، تكنولوجيا الاتصال في عصر المعلومات، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية 1997م، ص63.
⁶ محمد محفوظ، تكنولوجيا الاتصال دراسة في الأبعاد النظرية والعلمية وتكنولوجيا الاتصال، الاسكندرية، دار المعرفة الجامعية، ص200.
⁷ محمد منير حجابن المعجم الإعلامي، القاهرة، دار الفجر، 2004م، ص166.

إلكتروني سواء في شكل صور أو فيديو أو نص وتتمثل في الفاكس، الهاتف، البريد الإلكتروني وجهاز الحاسوب ومنظومة الشبكات (إنترنت internet، انترانات intranet، الاكترانات extranet).

3- الدور:

لغة: دار الشيء يدور ودوراناً، تحرك وعاد إلى ما كان عليه¹. دار الشيء يدور دوراً ودوراناً ودوراً، طبقة من الشيء المدار فوق بعضه².

اصطلاحاً: الدور وضع اجتماعي ترتبط به مجموعة من الخصائص الشخصية ومجموعة من ضروب النشاط التي يغزوا إليها القائم بها في المجتمع من قيمة معينة هذا من جانب البناء الاجتماعي أما من جانب التفاعل فهو ضياع مؤلف من مجموعة من الأفعال التي يؤديها الشخص في موضوع تفاعل اجتماعي³.

كما يعرف بأنه مجموعة من الضمان والتوقعات المحددة اجتماعياً والمرتبطة بمكانة معينة وبعبارة أخرى يمثل الدور متطلبات تتمثل في توقعات الآخرين بمكان أداء شخص ما لدور معين في موقف ما وقد لا يكون على علم⁴.

4- تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

عرفها "فضيل دليو" بأنها: تعني أساساً تلك الموصولة بالكمبيوتر، ولها آثار عديدة تشمل مجالات وتطبيقات متنوعة مثل تشخيص المعارف عموماً وتنظيم المؤسسات خصوصاً⁵.

إجرائياً: تكنولوجيا الاتصال الحديثة هي: "كل التكنولوجيات المتعلقة بعمليات المعالجة والإنتاج وتبادل المعلومات والتي تجمع بين ثلاث مجالات تقنية: المعلوماتية، الاتصال السمعي والبصري والمستخدمة في مؤسسات اتصالات الجزائر من طرف موظفيها.

5- الأداء الوظيفي:

لغة: من معاجم اللغة أن الأداء مصدر الفعل أدى ويقال أدى الشيء أي أوصله، والاسم الأداء: أدى الأمانة وأدى الشيء قام به⁶.

اصطلاحاً: هو تنفيذ أمر واجب أو عمل ما أسند إلى شخص أو مجموعة للقيام به⁷. ويعرف الأداء على أنه "أي نشاط أو سلوك يؤدي إلى نتيجة، وخاصة السلوك الذي يغير المحيط¹.

¹ خديجة بلعيا، صورية معموري، دور تكنولوجيا المعلوماتة الانتثالات واكتساب مزايا تنافسية في منظمات الأعمال، الملتقى الدولي الخامس حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال في ظل الاقتصاديات الحديثة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف الجزائر، 13/14 ديسمبر 2011م، ص 07.

² سمير جمال محمد شعير، دور الاتصال بالمشاركة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتفعيل الخدمة الإرشادية في محافظة البحيرة، رسالة ماجستير، قسم الإرشاد الزراعي والمجتمع الريفي، كلية الزراعة، جامعة المنوفية مصر، 2014م، ص 13.

³ أبو السعود إبراهيم، تقنيات الاتصال والمعلومات، شركة الإسلام مصر للطباعة (د.م.ن)، 2005م، ص 23.

⁴ فضيل دليو، تاريخ وسائل الاتصال، دار أقطار للفكر، (د.م.ن)، 2005م، ط3، ص 18.

⁵ فضيل دليو، أسس البحث وتقنياته في العلوم الاجتماعية قسنطينة، ديوان المطبوعات الجامعية (د.م.ن)، ص 147.

⁶ ابن منظور، لسان العرب، المجلد الأول، دار بيروت للطباعة والنشر، بيروت، 1956م، ص 26.

⁷ أحمد زكي بدوي، محمد كامل مصطفى، معجم مصطلحات القوى العاملة، مؤسسة شهاب الجامعية، الاسكندرية، 1984م.

وسنحاول التعرف على مفهوم الأداء الوظيفي، لقد تعددت التعاريف التي تناولت مفهوم الأداء الوظيفي إلا أننا سنذكر البعض منها:

– تعريف "حسن رواية محمد" في كتابه إدارة الموارد البشرية، الأداء الوظيفي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكفوفة لوظيفة الفرد وهو ما يعكس الكيفية التي تحقق أو يتبع بها الفرد متطلبات الوظيفة، وغالبا ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس الإنتاج التي حققها الفرد².

– كما يعرف "ناصر قاسمي" بأنه هو جملة السلوكيات والتصرفات التي يقوم بها العاملون لإنجاز مهام معينة، ويحدد الأداء الجيد بناءً على المعنويات المرتفعة والتكوين الجيد للعاملين والتكنولوجيا العالية، وتصميم المهام، وقدرة التنظيم والأفراد، وقواعد السلوك الجماعي بحيث يتم التحكم في العمل من الناحيتين الكمية والنوعية³.

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن القول بأن الأداء الوظيفي يشمل مجموعة من المكونات التي يقوم عليها ومن أهمها فيما يلي:

– هو نتاج ومحصلة للجهد المبذول.

– جهد سعى به لتحقيق وإشباع حاجيات الأفراد.

المفهوم الإجرائي: هو النشاط أو المهارة أو الجهد المبذول من طرف موظفي اتصالات الجزائر من أجل إتمام مهام الوظيفة الموكلة له، حيث يحدث هذا السلوك تغييراً بكفاءة وفعالية يحقق من خلال الأهداف المسطرة من قبل المؤسسة.

خامساً: الدراسات السابقة

الدراسة الأولى:

دراسة حورية بولعويدات بعنوان استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق GRTG قسنطينة، لنيل شهادة ماجستير، غير منشورة، تخصص اتصالات عامة، قسم علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قسنطينة سنة 2008/2007م.

تدور إشكالية هذه الدراسة حول الدور الكبير الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية باعتبارها مصدر أساسي للمعلومات وذلك لمواكبة التطورات الحديثة لتغيير أنماط الاتصال والتسيير الكلاسيكي والوقوف أمام المساهمة الفعلية للحاسب في تبسيط الأعمال والإجراءات الإدارية والقدرة الهائلة على التخزين باعتماده على منظومة الشبكات والمعلومات.

¹ مصطفى عشوي، أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، المؤسسة الوطنية للكتاب الجزائري، 1992م، ص214.

² رواية حسن، إدارة الموارد البشرية (رؤية مستقبلية)، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2005م، د.ط، ص209.

³ طاهر محسن منصور العلي، الإدارة الاستراتيجية، منظور منهجي متكامل، دار وائل الأردن، 2007، ط1، ص47.

حاولت هذه الدراسة أن تعالج هذا الموضوع عن طريق إيجاد إجابيات موضوعية.
التساؤل: ماهو واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة؟.

التساؤلات الفرعية:

– ما هو ترتيب وسائل تكنولوجيا الاتصال الأربعة جهاز الحاسوب، شبكة الانترنت، شبكة الأنترانات وشبكة الأكسترنات من ناحية استخدامها في المؤسسة؟.

– هل تؤثر العوامل الذاتية للمبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة؟.

– ماهو أثر استخدامهم على مستوى المؤسسة؟.

* وقد استعانت الباحثة في دراستها على: المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى النتائج الكمية.

* أداة جمع البيانات: قامت الباحثة بالاعتماد على كل من الملاحظة والمقابلة والاستبيان كأدوات أكثر من ملائمة لإجراء الدراسة.

أهم النتائج المتوصل إليها:

– يحتل جهاز الحاسوب المرتبة الأولى من ناحية الاستخدام.

– تحتل شبكة الأنترانت المرتبة الثانية من ناحية الاستخدام.

– تحتل شبكة الأنترنت المرتبة الثالثة من ناحية الاستخدام.

– تحتل شبكة الأكسترنات المرتبة الرابعة من ناحية الاستخدام.

– إن العوامل الذاتية للمبحوثين تؤثر في نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال.

– أدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين مستوى أداة المؤسسة.

التعليق على الدراسة:

– تشابهت هذه الدراسة مع دراستنا كونها تبحث عن تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة وتظهر أوجه التشابه من خلال الإجراءات المنهجية.

– حيث يندرج كليهما ضمن الدراسات وكلا الدراستين منهجيتين ميدانيتين إضافة إلى استخدامهما لنفس الأداة وهي الاستبيان وبغض النظر للاختلافات الممثلة في كون هذه الدراسة أشمل من دراستنا فهي تخص استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على المؤسسة ككل، وأفادتنا بالإحاطة بالموضوع المدروس.

الدراسة الثانية:

1. بشير كاوجة 2013.

2. نوع الدراسة: رسالة ماجستير في علوم التسيير.

3. عنوان الدراسة: دور تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في تحسين الاتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية الجزائرية.

4. أهمية وأهداف الدراسة: محاولة تقييم وتحليل واقع الاتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية الجزائرية ومدى استغلالها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال الداخلي بها.

5. المنهج المتبع: استخدام الباحث المنهج الوصفي في الجانب النظري بينما استخدم منهج دراسة الحالة في الجانب الميداني.
6. عينة الدراسة: عينة قصدية متمثلة في دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف بورقلة.
7. أدوات البحث: استخدم الباحث أدوات بحثية مختلفة منها (الاستبيان/ المقابلات/ الملاحظة/ تحليل الوثائق).
8. نتائج الدراسة:

– أثبتت الدراسة تحسن الاتصال الداخلي للمستشفيات من خلال استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة والحديثة وهذا ما يثبت صحة الفرضية القائلة بأن استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة تعمل على تحسين الاتصال الداخلي للمستشفيات.

– عملية تطوير وسائل الاتصال الداخلي على ربع الوقت حسب شهادة 97% من المستجوبين، كما حسن من التنسيق حسب رأي حوالي 90% منهم، كما حفص من الإشاعة داخل المستشفى محل دراسة بنسبة تقارب 80%.

سادسا: المقاربة النظرية للدراسة

تمهيد: تتمثل النظرية البنائية الوظيفية رؤية تنتمي إلى الفكر الوضعي القصور والاختلاف الذي لحق بالنظريتين الوظيفية والبنائية وتستند إلى مفهومين البنية الوظيفية في تفكيكها

بنسبة المجتمع والوظائف التي يقوم بها. حاول الكثير من رواد هذه النظرية المساهمة في تأصيل المبادئ والأسس التي تستند إليها وتتمحور أبرز تلك المبادئ حول قاعدة جامعة ترى أنه لأبناء اجتماعي من دون وظائف ولا وظائف من دون أبنية اجتماعية، وما أكسب هذا الاتجاه قوة تفسيرية هو التعدد فرض الحقل السوسولوجيا لتقديم رؤية متجددة من خلال تفكيك وتكييف أسس النظرية مع التحولات المنهجية والموضوعية التي يشهدها الحقل السوسولوجي في ظل تحولات المجتمع.

تعريف النظرية:

أنها المبادئ والقوانين الحاكمة لعلاقات الأشياء الظاهرة أو الكامنة الداخلية أو الخارجية وتعكس الواقع روحيا وعقليا أو تجريبيا أو امبريقيا¹.

وتعرف أيضا أنها كل شيء وأهم شيء في العلم لأن مداه أبعد من المعارف المجموعة أول من قال هي ضرب من الاقتصاد الذهني للمعارف والاستغناء أحيانا عن بعضها².

النظرية البنائية الوظيفية هي اتجاه قديم وحديث في نفس الوقت ذلك أنها تتأمل في فلسفات وأفكار وبحوث المفكرين الأوائل بداية من أفلاطون وابن خلدون كما نجد بروزها

¹ حسنين شفيق، نظرية الإعلام، ط1، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع (د.م.ن)، ص 49.

² بسام عبد الرحمان المشاقفة، نظريات الاتصال، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2011م، ص142.

الحديث في أعمال بالكوت وغيره ما يعني أنها لا تعود إلى إسهامات وجهود منفردة لم أفكر بحد ذاته وإنما تستند إلى إرث فكري وتاريخي واجتماعي قديم وحديث وأسسها نتيجة توليفه من أفكار مشارب فكرية واجتماعية مختلفة من العصر القديم إلى العصور الوسطى وصولاً إلى العصر الحديث¹.

مسلمات النظرية:

* تقوم هذه النظرية على تنظيم المجتمع وبنائه وهو ضمان استقرار وذلك نظراً لتوزيع الوظائف بين عناصر هذا التنظيم بشكل متوازن يحقق الاعتماد المتبادل بين هذه العناصر.

* تسيير إلى تحديد عناصر التنظيم والعلاقات التي تقوم بين هذه العناصر والوظيفة تحدد الأدوار التي يقوم بها كل عنصر في علاقته بالتنظيم الكل وهو مدى مساهمة العنصر في النشاط الاجتماعي الكلي ويتفق الباحثون على عدة مسلمات وهي²:

1. النظر إلى المجتمع على أنه نظام يتكون من عناصر مترابطة وتنظيم لنشاط هذه العناصر بشكل متكامل.

2. يتجه هذا المجتمع في حركته نحو التوازن ومجموعة ناصرة بورنو استثمار ذلك بحيث لو حدث أي خلل في هذا التوازن فإن القوة الاجتماعية سوف تنشط لاستعادة هذا التوازن.

3. كل عناصر النظام والأنشطة المتكررة فيه تقوم بدورها في المحافظة على استقرار النظام.

4. الأنشطة المتكررة في المجتمع تعتبر ضرورة لاستمرار وجود هذا الاستثمار المرهون بالوظائف التي يحددها المجتمع للأنشطة المتكررة لتلبية لحاجاته.

النقد الموجه للنظرية:

بالرغم من المكانة التي تحظى بها النظرية البنائية الوظيفية إلا أنها واجهت الكثير من الانتقادات والتي توجز فيما يلي³:

– قللت النظرية البنائية الوظيفية من بعض أبعاد الواقع الاجتماعي مما جعلها ذات منظور أحادي استاتيكي هو منظور التكامل أو التوازن إذا كان شغلها الشاغل تكامل البناء الاجتماعي.

– النظر إلى الوحدة المجتمعة كوحدة كلية وظيفية عضوية على الرغم من عدم الاتفاق على هذه الرؤية مع مفهوم البناء الاجتماعي، الذي يتعرض بالضرورة إلى تغييرات قد تتخذ صورة تعديلات وقد تصل إلى تفكك مكوناتها.

منهج الدراسة:

¹ محمد غريب و ابراهيم قلواز، النظرية البنائية الوظيفية نحو رؤية جديدة لتفسير الظاهرة الاجتماعية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الشهيد حملة لخضر، العدد18، أكتوبر2016، ص181-198.

² مي عبد الله، نظريات الاتصال، ط1، دار النهضة العربية، بيروت، 2006م، ص174-175.

³ نصيرة رداق، تصورات الشباب الجزائري للاختراع للزواج عن طريق الإعلانات الصحفية، دراسة تحليلية لمضامين جرائد أحلام "كونتاكت"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير غير منشورة، تخصص اتصال وعلاقات عامة، قسم علوم الاعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، 2010/2011م، ص53.

يعرف المنهج "بأنه هو الطريقة التي يعتمدها الباحث للوصول إلى هدفه المنشود وأن وظيفته في العلوم الاجتماعية والتربوية والانسانية بصفة عامة وتؤدي إلى حدوثها حتى يمكن في ضوءها تفسيرها وضبط نتائجها والتحكم بها"¹.

ويعرف أيضا: هو تلك الخطوات الأساسية للبحث، والأساليب والطرق التي استخدمها معنوية كمنهج وأساليب تربوية، وأساليب تعبيرية وألفاظ ومرادفات وغيرها، أو مادية كالأدوات والآلات ووسائل الإيضاح وهذه غالباً ما تتعلق بالبحث العلمي التطبيقي².

كما يعرفه عبد الرحمان بدوي: هو الطريق المؤدي للكشف عن الحقيقة في العلوم المختلفة، وعن طريق مجموعة من القواعد العامة، التي تسيطر على سير العقل، وتحديد عملياته حتى يصل إلى نتيجة معلومة³.

¹ ثائر أحمد غباري وخالد محمد أبو ثعيرة، مناهد البحث التربوي تطبيقات علمية، مكتبة المجتمع العربي، عمان، 2009م، ص18.

² عبد الله عبد الرحمان، محمد علي البدوي، مناهج وطرق البحث الاجتماعي، ط1، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 2002م، ص126.

³

الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

تمهيد

أولاً: تعريف تكنولوجيا الاتصال الحديثة

ثانياً: تطور تكنولوجيا الاتصال الحديثة تاريخياً

ثالثاً: خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة

رابعاً: وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة

خامساً: أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة

سادساً: أشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة

سابعاً: عيوب ومزايا تكنولوجيا الاتصال

خلاصة الفصل

تمهيد:

تمثل تكنولوجيا الاتصال الحديثة مكانة مهمة مع تزايد دورها في صياغة الحاضر وتشكيل المستقبل وبناء مجتمع متطور، وأصبحت هذه التكنولوجيا مطلباً أساسياً في حياة الناس وفي جميع نواحي حياتهم سواء التعليمية أو الاقتصادية أو السياسية. وفي هذا السياق اتجهت الكثير من المؤسسات في العالم إلى استثمار التكنولوجيات الجديدة وعلى رأسها تكنولوجيا الاتصال الحديثة لما توفره من سرعة ودقة عاليتين، وإنتاجية كبيرة.

وفي هذا الصدد سنتناول خلال هذا الفصل تكنولوجيا الاتصال الحديثة وذلك بغرض تعريفها، تطورها، خصائصها، وظائفها، أنواعها، أشكالها، تأثيرها على المؤسسات وأخيراً عيوب تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

أولاً: تعريف تكنولوجيا الاتصال الحديثة

أ- **التكنولوجيا لغة:** يرجع أصل التكنولوجيا إلى الكلمة اليونانية التي تتكون من مقطعين هما (Tecno) تعني التشغيل الصناعي، والثاني (logos) أي العلم أو المنهج، لذا تكون لكلمة واحدة هي علم التشغيل الصناعي¹.

ب- اصطلاحاً:

• **تعريف محمود علم الدين:** هي مجموعة المعارف والخبرات والمهارات المتراكمة والمتاحة ومختلف الوسائل المادية والتنظيمية والإدارية والمستخدمه في الحصول على معلومات، المحفوظة والمرسومة والرقمية وفي معالجتها وبنها أو تخزينها بفرض تسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها وجعلها متاحة للجميع².

• **تعريف الموسوعة الفلسفية السوفيتية:** هي مجموعة الآلات والآليات والأنظمة ووسائل السيطرة والتجميع والتخزين ونقل الطاقة والمعلومات، كل تلك التي تخلق لأغراض الإنتاج والبحث والحرب³.

• **التعريف الإجرائي:** من خلال التعريفات السابقة يمكننا القول أن التكنولوجيا هي علم الصناعة الذي لا يشمل فقط العتاد والتجهيزات والتقنيات التي يستخدمها الإنسان خدمة لأغراضه وتحقيق مستلزماته وقضاء حاجاته في حياته اليومية، بمعنى أنها لا تقتصر على الجانب المادي فقط. بل تحتوي على موضوعات التنظيم والإدارة وممارسة العمل في شتى النواحي التنظيمية.

تعريف الاتصال

¹ عبد الحكيم العياضي ومروان عصادي: دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين عملية إتخاذ القرار من وجهة نظر موظفي مديرية الشباب والرياضة لولاية خنشلة الجزائر، مجلة الإبداع الرياضي العدد 02، سنة 2019م، ص 69.

² أمينة بومالي: أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الاتصال الشخصي في المجتمع الجزائري، المجلة العلمية، جامعة الجزائر 3، العدد 09، ديسمبر 2017م، ص 05.

³ محمد الزغبي: التغيير الاجتماعي، ط1، دار الطبعة، د.م.ن، ص 85.

لغة: كلمة الاتصال المترجمة عن الإنجليزية (Communication) مشتقة أصلا من الكلمة اللاتينية (Communic) التي تعني الشيء المشترك وفعالها (Communicate) أي يذيع ويشيع¹.

اصطلاحا: اختلف الباحثين على تعريف موحد للاتصال، ويعود ذلك إلى تعدد مجالات العلوم ومن بين تعاريف الاتصال نذكر:

1. يعرف الاتصال على أنه "عملية تبادل المعاني، وعلى أنه عملية تتم من خلال الإتكاء على وسيط لغوي والمرسل والمستقبل يشتركان في إطار دلالي وأنه أيضا عملية تفاعل رمزي من نماذج الاتصال".

2. الاتصال تفاعل بالرمز اللفظي بين الطرفين المرسل والمستقبل.

3. الاتصال عملية يتم من خلالها تحقيق المعاني، مشتركة متطابقة بين الشخص القائم بالمبادرة والشخص الذي يستقبلها².

4. ويعرف الاتصال أيضا "على أنه عملية تفاعل ومشاركة بين طرفين أو أكثر للخبرات والثقافة والمعارف وهو التأثير في المستقبل من قبل المرسل³.

إن تكنولوجيا الاتصال (Communication technology) هي أداة أو جهاز أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو استقبال أو عرض البيانات أو هي الآلات والأجهزة والوسائل الخاصة التي تساعد على إنتاج المعلومات وتوزيعها وإسترجاعها وعرضها⁴.

وفي هذا التعريف تناول أن تكنولوجيا الاتصال هي محل الأدوات والأجهزة والوسائل التي تعمل على (إنتاج-بث-تخزين-استقبال المعلومات) مع إمكانية استرجاعها وعرضها مرة أخرى.

تكنولوجيا الاتصال هي أحد روافد تكنولوجيا المعلومات ويقصد بها الوسيط المستخدم في نقل أو تداول المعلومات والأفكار بين أفراد المجتمع⁵.

ونجد في هذا التعريف يركز على أن تكنولوجيا الاتصال مرتبطة بتكنولوجيا المعلومات، إذا تعمل على نقل الأفراد والمجتمعات.

التعريف الإجرائي بتكنولوجيا الاتصال الحديثة:

ومن التعريفات السابقة يمكننا تعريف تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أنها "أية أداة أو جهاز أو وسيلة تقنية يمكن استخدامها في معالجة البيانات والمعلومات على مستويات (إنتاج وتخزين واستقبال وتوزيع هذه المعلومات) وذلك باستخدام مختلف التقنيات والاتصالات الرقمية مثل: الأنترنت، أجهزة الفاكس، الماسحات الضوئية...إلخ.

¹ فضيل دليو: تاريخ وسائل الاتصال، ط3، دار أقطاب الفكر، عمان 2007م، ص17.

² حمزة عمر المفلح: الاتصال والمهارات والنظريات وأسس عامة، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2005م، ص16.

³ محمد صاحب سلطان: مبادئ الاتصال الأسس والمفاهيم، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2014م، ص109.

⁴ محمد تيمور عبد الحسيب ومحمود علم الدين: الحاسبات الإلكترونية وتكنولوجيا الاتصال، ط1، دار الشروق، القاهرة، مصر، 1997، ص17.

⁵ عبد الفتاح عبد النبي: تكنولوجيا الاتصال والثقافة بين النظرية والتطبيق، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 1990م، ص71.

ثانياً: التطور التاريخي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

إن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تعرضت لمسار يشكّل أهم المراحل التاريخية التي مرت عليها، والتي تتمثل كالآتي¹:

• **ثورة الاتصال الأولى:** بدأت ثورة الاتصال الأولى عندما ظهرت "اللغة" لتعبر في صياغة عبقرية عن رغبة الإنسان في بناء إطار موحد للتفاهم ولتقاسم المعاني المشتركة، وبالتالي كانت ثورة الاتصال الأولى هي ثورة اللغة.

• **ثورة الاتصال الثانية:** بدأت عندما ظهرت الكتابة كوعاء تاريخي منضبط لحفظ وتسجيل المعاني البشرية المشتركة، وإنقاذها من النسيان والضياع.

• **ثورة الاتصال الثالثة:** بدأت عندما ظهرت الطباعة في القرن الخامس عشر حيث أتاحت اللغة المكتوبة لأول مرة قدراً كبيراً من الإنتشار والذي يتجاوز الدائرة المحدودة لأنشطة النسخ البدي لمعرفة الخطاطين، وينطلق بها إلى الأفاق الواسعة، لأنشطة الطباعة الأهلية بواسطة المطبعة.

• **ثورة الاتصال الرابعة:** بدأت معالم هذه الثورة في القرن التاسع عشر من خلال اكتشاف الكهرباء والموجات المغناطيسية والتلغراف والهاتف والتصوير الضوئي والفتوغرافي والسينما وظهور الإذاعة والتلفزيون في النصف الأول من القرن العشرين صاحب كل الثورات نظام جديد من تكنولوجيا الإعلام والمعلومات.

• **ثورة الاتصال الخامسة:** هي التي تمت النصف الثاني من القرن العشرين، حيث تفوقت مبتكراته الاتصالية على كل مبتكرات القرون السابقة وذلك بموجب الاندماج التاريخي بين ظاهرتي تفجر المعلومات والمعرفة وثورة الاتصال، ويتمثل مظهر هذا الاندماج في بروز الحاسب الآلي كوسيلة اتصال رائدة وفريدة ومتميزة².

أتاح الحاسب الآلي خدمات كثيرة لتلبية حاجة المستهلكين أبرزها³:

– ظهور الحاسب الشخصي والتوسع في استخدامه وبيّتح قائمة ضخمة من الخدمات والمعلومات التي تقدمها شبكات المعلومات من خلال الربط بخط هاتفي مه هذه الشبكات.

– امتزاج وسائل الاتصال السلوكية مع تقنية الحاسب الإلكتروني مما أدى إلى خلق عصر جديد للنشر الإلكتروني.

– ظهور التقنية الحديثة في مجال الخدمة التلفزيونية مثل: التلفزيون الرقمي والتفاعلي عن طريق الكابل الذي يبيّتح الاتصال ذا اتجاهين.

1 حسن عماد مكاي: تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، ط1، دار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر، 1993م، ص42.
2 جميلة سالم عطية: الثورة المعلوماتية وإشكالية بناء وتداول الخطاب اللغوي والبصري، دراسة تحليلية سيميولوجية على عينة من الخطابات اللغوية والبصرية في مواقع شبكات التواصل الاجتماعي الفيسبوك نموذجاً، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية علوم الإعلام والاتصال قسم الاتصال، تخصص سيميولوجيا الاتصال، جامعة الجزائر3، 2014/2015م، ص50.
3 إياد شاكر البكري: تقنيات الاتصال بين زمنين، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2003م، ص27.

- **ثورة الاتصال السادسة:**¹ تتمثل في انتشار وشيوع استخدام شبكات المعلومات المحلية الواسعة وعلى قمتها شبكة المعلومات الدولية الأنترنت (Internet). بالإضافة إلى الشبكات المتخصصة أو المهنية أو الفنية ذات الاتصال بالأنترنت والتي تتمثل في الأنواع الآتية:
 - الشبكة الداخلية الخاصة (الأنترنت).
 - الشبكة الخارجية الخاصة (الاكسترنيت).
- وبالتالي فإن ما تطرحه فعاليات شبكة الأنترنت في عالم اليوم يمثل النموذج المصغر لما سيكون عليه المستقبل القريب مع فعاليات الطريق السريع للمعلومات الممثلة في القدرة على الجمع بين الأشكال والأنواع الاتصالية ونقلها إلى كافة أرجاء العالم بسرعات عالية، عبر بيانات تحتية من التجهيزات التكنولوجية المتقدمة والبرمجيات الفائقة الذكاء، الأمر الذي سيؤدي إلى تجاوز الطريق لوظيفة نقل المعلومات والانتقال إلى وظيفة نقل المعلومات وهذا ما يوضح بأن ثورة الاتصال السادسة مازالت ملامحها تكتشف يوماً بعد آخر وهي ثورة المعرفة.²

ثالثاً: خصائص تكنولوجيا الاتصال

تتمثل في:

- **التفاعلية:** وتطلق هذه السمة على الدرجة التي يكون فيها المشاركون في عملية الاتصال تأثيرها على أدوار الآخرين واستطاعتهم تبديلها ويطلق على ممارستها الممارسة المتبادلة أو التفاعلية ومثال على ذلك التفاعلية في بعض أنظمة النصوص المتلفزة.
- **اللاتزامنية (عدم الارتبا بعنصر الوقت):** وتعني إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم ولا تطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه.³
- **اللاجمهورية:** هي إمكانية مشاركة عدد مختار من الأشخاص والجهات في الحصول على نفس الرسالة بمعنى الاحتفاظ بنموذج واحد من المعلومات وإرسالها لشخص واحد أو مجموعة محددة من الأشخاص دفعة واحدة بصورة سهلة وسريعة من الحاجة لتوجيهها إلى جماهير ضخمة.⁴
- **الانتشار والعالمية:** يقصد بها الشيوع والانتظار الأكبر عدد ممكن من مستخدمي أدوات تكنولوجيا الاتصال الحديثة، كما تشير العالمية إلى التدفق الكبير للمعلومات وتخطي الحدود الجغرافية والعالمية.

¹ محمد عبد الحميد: الاتصال والإعلام على شبكة الأنترنت، ط1، عالم الكتب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2007م، ص12-13.

² جميلة سالم عطية، مرجع سبق ذكره ص51.

³ إيمان الحاج علي محمد حسين: اتجاهات ممارسي العلاقات العامة نحو استخدام تكنولوجيا الاتصال دراسة وصفية تحليلية على عينة من ممارسي العلاقات العامة بالجامعات السودانية رسالة ماجستير غير منشورة، قسن علوم الاتصال، كلية الدراسات العليا، تخصص علاقات عامة، جامعة السودان 2017/2018م، ص69-70.

⁴ إلياس سي ناصر: أثر الثورة التكنولوجية للمعلومات والاتصالات في تطوير العمل الإداري بالجزائر، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، العدد01، جانفي 2020م، ص 222.

● **قابلية التوجه نحو التصغير، التحرك أو الحركية:** تتجه رسائل الاتصال الجماهيرية في ظل الثورة إلى رسائل صغيرة يمكن نقلها من مكان إلى آخر، والشكل الذي يتلاءم وظروف مستهلك هذا العصر الذي يتميز بكثرة التنقل والتحرك، عكس مستهلك العقود الماضية الذي استمر بالسكن والثبات ومن الأمثلة عن هذه الوسائل الجديدة: تلفزيون الجيب، الهاتف النقال، الحاسوب النقال المزود بطابعو إلكترونية¹.

● **الكونية:** البيئة الأساسية الجديدة لوسائل الاتصال هي بيئة عالمية دولية حتى تستطيع المعلومة أن تتبع المسارات المعقدة تعقد المسالك التي يتحقق عليها رأس المال إلكترونيا عبر الحدود الدولية جيئة وذهابا من أقصى مكان في الأرض إلى أدناه في أجزاء على الألف من الثانية إلى جانب تتبعها مسار الأحداث الدولية في أي مكان في العالم².

● **اللامركزية:** هي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فالإنترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطلها على مستوى العالم³.

● **تحديد المستفيد:** تعني هذه السمة أن المعلومات التي تتبادل سوف تكون تكون محددة الفرص أي أن هناك درجة من التحكم في معرفة المستفيد الحقيقي من معلومات معينة دون غيرها، وهذه السمة أفرزتها تكنولوجيا الاتصالات الممثلة بإحدى أنظمة البريد الإلكتروني ألا وهي (الرزم البريدي الخادمة) التي تتيح للمشارك بها مجالا واسعا للتحكم بكمية المعلومات المرغوبة ونوعيتها ويقوم بهذه الخدمة شخص يسمى (المنسق) الذي يقوم بترتيب هذه العملية عن طريق معرفة رغبات المستفيدين وحاجاتهم من المعلومات وتجهيزهم بها عن طريق (صناديق البريد الإلكتروني)⁴.

رابعا: وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة

لتكنولوجيا الاتصال الحديثة عدة وظائف:

1- التحول من الصوتي إلى الرقمي بعد استخدام شبكات الهاتف لنقل بيانات الكمبيوتر تضاعفت الحاجة لتبادل البيانات وانقلب الوضع فأصبحت الشبكات تصمم لنقل البيانات وأصبحت المكالمات الهاتفية عملا ثانيا لها وأدى نقل البيانات رقميا إلى تحسن واضح في مستوى الخدمات خاصة فيما يتعلق بتقليص حجم المعدات والتخفيف من وزنها.

¹ حورية بولعويديات: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة ميدانية لمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق GRTG قسنطينة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة قسنطينة، 2008/2007م، ص83.

² آدم رحمون وشريف زهرة: الاستخدام المتميز لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة في ظل الإيداع التنظيمي، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة الأغواط، العدد7، جانفي 2018م، ص105.

³ ياسين خضير البياتي: الاتصال الرقمي أم صاعدة وأم مندهشة، ط1، دار البداية للنشر والتوزيع، بغداد 2015م، ص30.

⁴ هارون منصر: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الإنتاج الإذاعي، دراسة على القائم بالاتصال بإذاعة تبسة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير غير منشورة في علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الإنسانية تخصص الإعلام والتكنولوجيا الاتصال الحديثة، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2012/2011م، ص83.

- 2- التحول نحو الرخيص المتاح دوماً: عندما انتشر استخدام التكتيك الرقمي في الأجهزة الإلكترونية فإن ذلك أدى إلى تصغير المعدات ووفرتها وبالتالي رخصها¹.
- وظيفة التوثيق: لعبت تكنولوجيا الاتصال المتمثلة بالحاسب والأقراص المضغوطة والريد الإلكتروني ومنظومة الشبكات (الأنترنيت، الأنترانات، الأكسترانات) دوراً في توثيق الإنتاج الفكري في مجال الاتصال وذلك بتناولها لعمليات تجميع ووضع النظم والاساليب الفنية الكفيلة لاسترجاع مضمون هذا الإنتاج وتحليل من خلال تصنيفه، ثم الإعلام عنه ليتحقق الاستخدام الأمثل بهذا الغنتاج وتحليل من خلال تصنيفه، ثم الإعلام عنه لتصنيف الاستخدام الأمثل لهذا الرصيد الفكري².
- 3- تجاوز قيود العزلة التي يفرضها الاتصال الرقمي حيث يتعامل الفرد لساعات طويلة مع الحاسب الشخصي بعيداً عن الاتصال بالآخرين في الواقع الحقيقي، حيث لا يتم الاتصال وجها لوجه ولكن من خلال المحادثات والبريد الإلكتروني والحوارات ومع الآخرين لا يعرف بعضهم البعض ولا تميزهم سمات خاصة سوى ما يفرضه هذا الواقع وحاجاته بدءاً من الصداقات الجديدة مع آخرين من ثقافات مختلفة إلى الاتصال بهذه الثقافات ذاتها والتداول خلالها بما يلي حاجات الفرد³.

خامساً: أنواع تكنولوجيا الاتصال

- **التلكس:** جهاز طابع مبرق مستقبل مرسل يستطيع المشترك من خلاله أن يتصل بأي مشترك بالعالم عبر محطة الأقمار الناعية وهذا أسرع بل وأكثر وسائل الاتصال الرسمية والتجارة دقة وإتقان وأجهزة التلكس كثيرة ومتنوعة لتعدد الشركات الصناعية لها فهناك الشركات الألمانية والإيطالية والأمريكية وغيرها وأكثر الدول تقدماً في هذا المجال نجد فرنسا وإيطاليا وأمريكا⁴.
- **التلتيكس:** يعد نظام تبادل النصوص عن بعد أو مايسمى بالتلتيكس حاسة مقدمة على نظام المبرقة أو التلكس وتطويراً لها، ذلك بأن يجمع بين عمل التلكس الإعتيادي وعمل نظام معالجة النصوص الذي يعمل بواسطة الآلة الكاتبة الإلكترونية والشاشة المرئية المثبتة فيها مع وجود إمكانية لخرن المعلومات المطبوعة، وبذلك يمكن إعداد نص كامل من المعلومات بواسطة الآلة الكاتبة، ثم قراءته على الشاشة وتعديله قبل إرساله إلى المستقبل أو الجهات المعنية في أي وقت لاحق⁵.
- يمكن استخدامه في مجالات عدة منها: المراسلات والشؤون المالية.

¹ حديد يوسف وبراهمة نصير: تكنولوجيا الاتصال الحديثة واخترق الخصوصية الثقافية للأسرة الحضرية الجزائرية مجلة العلوم الإنسانية والإجتماعية الجزائر، العدد 17، ديسمبر، 2014م، ص 262.

² محمود علم الدين: تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، ط1، دار السعاب، القاهرة، مصر، 2005م، ص 75.

³ جميلة عطية، مرجع سبق ذكره، ص 54.

⁴ علاء عبد الرزاق السالمي: تكنولوجيا المعلومات، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014م، ص 213.

⁵ منال هلال المزاهرة: تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2014م، ص 131.

– **الهاتف:** يعد الهاتف من أكثر وسائل الاتصال اقتحام في مجال الأعمال وفي الواقع هناك ما يقرب من 500 مليون مكالمات هاتفية يتم تبديلها يوميا عبر الأشير. وهو من الوسائل الإتصالية المهمة التي تستخدمها إدارة العلاقات العامة والإداريات المختلفة بالمنشآت الأخرى كما أنه يفيد في حالات عديدة عندما يكون ضروري سماع صوت الإنسان والنغمة التي يتحدث بها لإحداث رد فعل قوي على نفسية المستقبل للمكالمات¹.

سادسا: أشكال تكنولوجيا الاتصال

1- الحاسوب: هو جهاز إلكتروني له القدرة على تقبل كم هائل من البيانات وتخزينها واسترجاعها عند الحاجة وإجراء العمليات الحسابية بسرعة فائقة وبدقة متناهية².
أثر الحاسوب على الهيكل التنظيمي والاتصالات:

- ذكر منير بارت ياسمون أثر الحواسيب الإلكترونية على التنظيم فيما يأتي³:
- زيادة الأعمال التي تتم بالحواسيب.
- زيادة أعباء الصيانة بالمنظمات.
- صب المشكلات المركبة باستخدام الحاسبات الإلكترونية.
- أوتوماتيكية أنشطة الإدارة التنفيذية مثل الإنسان الآلي.

2- البرمجيات: هي عبارة عن مجموعة من الأوامر والتعليمات التي من خلالها يمكن توجيه وتشغيل التجهيزات المادية والتي يختلف من حيث التصميم والأداء⁴. كما تعرف على أنها مجموعة من الأوامر ينفذها الحاسوب، تتراوح هذه الأوامر بين القليلة التي تؤدي مهمة بسيطة، إلى قائمة أوامر أكثر تعقيداً والتي من الممكن أن تحتوي جداول من البيانات⁵.

3- الشبكات: تتضمن مجموعة من الحاسبات تنظم معاً وترتبط بخطوات اتصال بحيث يمكن لمستخدميها نقل وتبادل المعلومات فيما بينهم⁶. تتكون شبكة الحاسبات من حاسبين أو أكثر متصلين ببعضها البعض من أجل مشاركة الموارد.

سابعا: عيوب تكنولوجيا الاتصال

هناك عدة مظاهر سلبية لتكنولوجيا الاتصال أهمها⁷:

¹ محمد منير حجاب: الاتصال الفعال للعلاقات العامة، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، مصر، القاهرة، 2007م، ص363.
² أمنة تازير وكريمة محروق: الزواج عن طريق وسائل الاتصال الحديثة دراسة مقارنة بين أحكام الإسلامية والقانون الجزائري، مجلة الدراسات القانونية المقارنة، الجزائر، مجلد06، العدد01، 2020م، ص522.
³ فريد راغب النجار: تكنولوجيا الاتصالات والعلاقات والمفاوضات الفعالة، ط1، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، سنة 2009م، ص164.
⁴ عبد اللطيف صوفي: التكنولوجيا الحديثة في المكتبات والمراكز والمعلومات، ط1، دار بهاء الدين للنشر والتوزيع، 2011م، ص203.
⁵ هيثم محمود الشيلي: الحاسوب نماذج وتطبيقات في إدارة الأعمال والتسويق، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009م، ص32.
⁶ سنوسي علي: عصرنة مرفق التعليم الجزائري بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق التعليم الإلكتروني، مداخلة ضمن الملتقى الدولي: النظام القانوني للمرفق العام، كلية الحقوق، جامعة المسيلة، الجزائر، 26-27 نوفمبر 2018م، ص5.
⁷ زاهر عبد الرحيم عاطف: الهيكل التنظيمي للمنظمة، ط1، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011م، ص76.

1. أنها تستبدل بشكل متزايد والتفاعل المباشر العلاقات الشخصية مع الزملاء العملاء أو الزبائن، تصبح أكثر عمقاً، حيث يعرف الأطراف مكان آخر فقط عبر التفاعل الإلكتروني تعابير الوجه والإيحاءات والتأثيرات الصوتية تكون أصعب في التواصل.
2. البرامج التشغيلية تمكن المنظمات من جميع المعلومات مفصلة حول ما يعمله الموظفين مع حواسيبهم، أي إلى من يرسلون الرسائل، تعمل بعض الشركات على مراقبة أجهزة العاملين ومن ضمنها البريد الإلكتروني.
3. كما أن المنظمات الحديثة غالباً تقوم بجمع الناس من ثقافات مختلفة، هذا التنوع يمكن أن يجعل الاتصال أكثر صعوبة.
4. الاختلافات الثقافية تتضمن كذلك قيم متعلقة بمظاهر النشاطات الأصلية في التنظيم مثل كيفية التعامل مع الزبائن أو كيفية تناول التغيير.

خلاصة الفصل:

مع التحول نحو الإدارة الإلكترونية فرضت تكنولوجيا الاتصال الحديثة نفسها على واقع المؤسسات كأحدى الممكّنات الأساسية التي تسمح بالأغلب على مشاكل الوقت والمكان، إضافة إلى سهولة إرسال المعلومات بصورة سريعة مع التحسين الواضح في مستوى

الخدمات خاصة، وتصغير المعدات وفرقتها حيث أصبحت بالفعل المحرك الأهم لأي تطور إقتصادي في المؤسسة فلا بد من التحكم فيه وإكتسابه بطريقة صحيحة لسلامة المعلومات وتحقيق فعالية إدارية.

الفصل الثالث: السلوك التنظيمي

أولاً: مفهوم السلوك التنظيمي

ثانياً: السلوك التنظيمي وعلاقته بالعلوم السلوكية

ثالثاً: أهداف السلوك التنظيمي

رابعاً: نماذج السلوك التنظيمي

خامساً: دور السلوك التنظيمي في المؤسسة

خلاصة الفصل

أولاً: مفهوم السلوك التنظيمي

نظر (Robbins2003) إلى السلوك التنظيمي بأنه "دراسة المنظمة للاتجاهات والأفعال للأفراد العاملين في المنظمة كحقل للدراسة يتحرى عن الأثر الذي يحدثه كل من الأفراد والمجموعات والهيكل التنظيمي في السلوك داخل المنظمات وذلك يقصد تطبيق المعرفة المؤدية إلى زيادة الفاعلية التنظيمية وبعبارة أخرى يهتم حقل السلوك التنظيمي بدراسة السلوك الفردي وسلوك المجموعة وأنماط الهيكل التنظيمي وفهمها بقصد المساعدة في زيادة الفاعلية التنظيمية¹.

التعريف الاجرائي للسلوك التنظيمي:

هو زيادة الفاعلية التنظيمية وزيادة رفاهية الفرد وهو معرفة سلوكيات العاملين داخل المؤسسة والعمل على تحسينها بما يخدم أهداف المنظمة وطموحاتها.

ثانياً: السلوك التنظيمي وعلاقته بالعلوم السلوكية

يعد السلوك التنظيمي من العلوم التطبيقية التي ساهمت في تطويره العديد من العلوم السلوكية الأخرى لعل من أكثر العلوم تأثيراً في تطوير هذا الحقل المعرفي يتمثل في:

– علم الاجتماع² Sociologie:

يعرف علم الاجتماع تقليدياً بأنه علم المجتمع وفي كثير من الأحيان تكون أهدافه غير واضحة بالنسبة لبعض الأفراد، فالبعض يخلط بين علم الاجتماع والخدمة الاجتماعية التي تهتم بحل المشاكل الاجتماعية والبعض الآخر يخلط بينه وبين الفلسفة السياسية الإشتراكية ولكن علم الاجتماع في الواقع أقل تعقيداً من ذلك بكثير ويمكن وصفه ببساطة بأنه العلم الذي يستخدم المنهج العلمي في جمع المعرفة عن السلوك الاجتماعي للإنسان والنظم الاجتماعية.

– علم الأنثروبولوجيا (علم الإنسان):

يمكن تعريف الأنثروبولوجيا بأنها علم الانسان وهذا اللفظ يوناني ويرجع استخدام إلى العصور اليونانية والرومانية القديمة ولكن علم الأنثروبولوجيا الذي يستخدم مناهج البحث العلمي المتكامل يعد حديثاً نسبياً، إن المجال الذي يبحث فيه علم الأنثروبولوجيا الأساسي هو تفسير الحضارات ودراسة تطورها وأهم مفهوم في علم الأستروبولوجيا هو مفهوم الثقافة والتي تشير إلى طريقة حياة مجتمع معين.

ثالثاً: أهداف السلوك التنظيمي

تتحدد أهداف دراسة السلوك التنظيمي بالعديد من الجوانب المتعلقة بالأفراد والجماعات والتفاعل الذي يتم داخل المنظمة ولعل أهمها:

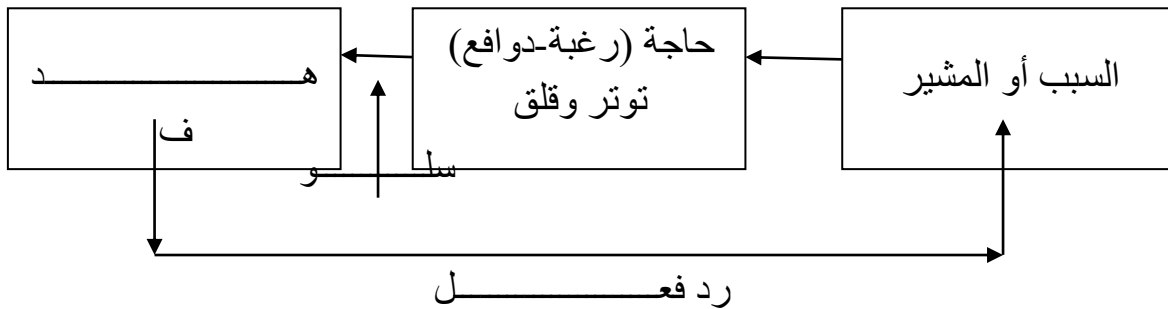
¹ ماجد عبد الهادي محمد مساعده: السلوك التنظيمي إدارة أعمال، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2016م، ص45.

² نفس المرجع، ص52.

- زيادة الفاعلية التنظيمية وربما يكون هذا هو الهدف الاساسي أو النتيجة النهائية لدراسة السلوك التنظيمي، رغم أن هناك عناصر أخرى غير بشرية تسهم في الفاعلية التنظيمية كالهياكل والأموال والتكنولوجيا والبيئة وغيرها.
 - الوصول إلى مبادئ عامة أو نظريات أو تعميمات بخصوص السلوك التنظيمي الإنساني في المنظمات، مما يساعد على فهم ذلك السلوك والتنبؤ به والتأثير فيه من أجل تحقيق الفاعلية المنشودة.
 - التعرف إلى حاجات الأفراد المختلفة ولاسيما حاجات النمو والتقدم والإنجاز بما ينسجم مع تطلعات المنظمة وأهدافها وإمكاناتها.
 - تحسين المناخ التنظيمي بما يؤدي وبالتالي إلى تحسين أداء العاملين ورفع مستوى الإنتاجية بوجه عام.
 - تعزيز دور الإدارة في تحسين سبل الاتصال الفاعل بين الأفراد والجماعات وبناء علاقات إنسانية قادرة على إطلاق طاقات الأفراد ومواهبهم في مجالات العمل والنشاطات المختلفة في المنظمة.
 - الإلمام بالأنماط السلوكية للأفراد والجماعات داخل المنظمة وكذا المعتقدات والاتجاهات والقيم التي تشكل ذلك السلوك.
- هذه الجوانب وغيرها تعد ميدان دراسة السلوك التنظيمي والبحث فيه فضلا عن أنها أهداف لا بد من تحقيقها من أجل سلوك إداري سليم يحقق الرضا لدى العاملين، ويرفع روحهم المعنوية بما يقضي إلى استقرار المنظمة وإطراد نموها.

رابعاً: نماذج السلوك التنظيمي

الشكل 01: نموذج السلوك الفردي

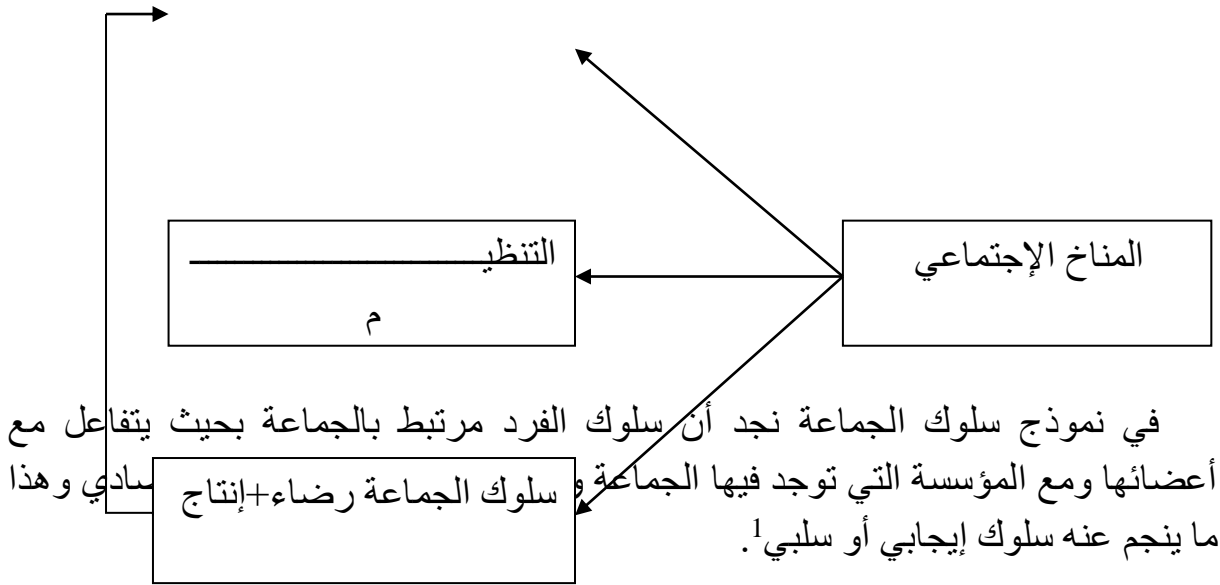


لكل سلوك الفرد سبب وهذا السبب ناجم عن الحاجات أو الرغبات أو الدوافع وينتهي السلوك الإنساني بتحقيق¹.

الشكل 02: نموذج سلوك الجامعة

الجماعة

¹ مرجع سبق ذكره: صلاح الدين محمد عيد الباقي، ص 38.



خامسا: دور السلوك التنظيمي في المؤسسة

مستويات السلوك التنظيمي على المستوى التنظيمي:

- 1- الكفاءة الإنتاجية: ² بالرغم من أهمية العوامل الفنية والمتمثلة في أساليب الإنتاج، المواد الخام، المستوى التكنولوجي المستخدم في الإنتاج والتصميم الداخلي للمصنع إلا أن العوامل الإنسانية والمتمثلة في الأداء الفردي للعمل هو المحدد الحقيقي للإنتاجية.
- 2- التغيب ودوران العمل: ³ يكون التغيب نتيجة لشعور معين نحو العمل ونظرا لعدم توفر الدوافع والحوافز والنظم الكفيلة بأن تجذب العامل باستقرار نحو عمله وحالات التغيب هذه لها أضرار على العمل وعلى الإنتاجية ونجد أيضا مشكلة التغيب مرتبطة بطبيعة العمل والمواقف التي يمر بها الفرد في عمله وقد يكون الغياب ناتج من الإرهاق أو الملل المستمر أو عدم الرضا أو انعدام التدريب المستمر الذي يخلق التوافق بين قدرات الفرد وكفاءته كما أنها تخلق حالة مستمرة من دوران العمل وتنطوي على تعيين أفراد ثم فقدهم ثم تعويضهم بآخرين وتعني هذه الظاهرة عادة إساءة في استخدام القوى العاملة وإسرافا في الملل والوقت والجهود التي بذلت في اختيار الأفراد وتعيينهم وتدريبهم.

¹ نفس المرجع السابق، ص39.

² صلاح الدين محمد عبد الباقي، الجوانب العلمية والتطبيقية في إدارة الموارد البشرية في المنظمات، دار الجامعية الإسكندرية، 2003م، ص68.

³ د. عبد المعطي محمد عساف وصلاح الشنواني، السلوك التنظيمي الإداري في المنظمات المعاصرة، دار زهران للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 1999م، ص296.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تطرقت إلى عموميات السلوك التنظيمي وأثره على المؤسسة باعتباره وظيفة تتضمن عمليات مستمرة تهدف إلى مساعدة المديرين في إتخاذ القرارات وتحسين الأداء بالإضافة إلى التنسيق بين الوظائف المختلفة الموجودة داخل المؤسسة.

الفصل الرابع: دراسة وصفية للمؤسسة

أ. سي. أعشور للمقاولات

1. المجال المكاني للمؤسسة
2. التعريف بالمؤسسة
3. المجال الزمني
4. تحديد عينة الدراسة
5. الإستبيان كأداة جمع البيانات

1.المجال المكاني للمؤسسة: هو المكان الذي أجريت فيه عينة الدراسة والمتمثل أساساً في شركة ن.م.م.أ. سي. أعشور للمقاولات فهي تعتبر من المؤسسات الأقرب على تبني هذه

الدراسة وهذا ما نرجعه كذلك على اعتمادنا الكبير على وسائل الاتصال الحديثة والإستفادة منها للقيام بمختلف الاتصالات الإدارية.

2.التعريف بالمؤسسة (لمحة عنها):

– العنوان: محل رقم 1، حي كروع حمام الضلعة –المسيلة.-

– ظهرت أول مرة بداية نشاطها في 2011/05/23م.

– عدد العمال 31 عامل.

3.المجال الزمني: وهي المدة الزمنية التي استغرقتها هذه الدراسة خلال الموسم الدراسي

2022/2021 إلى غاية شهر جوان، وبالنسبة للجانب النظري فقد كان شهر مارس، أما

الجانب التطبيقي فقد كان في شهر ماي وتم النزول بها يوم 15 ماي 2022م وتم تفريع

البيانات للحصول على النتائج .

4.تحديد عينة الدراسة:

تعرف العينة على أنها جزء من المجتمع يتم دراسته بعد اختياره بطريقة تمثل المجتمع

تمثيلا صادقا يجب اختيارها بشكل سليم نتائج البحث يمكن تعميمها على المجتمع

وتعرف أيضا على أنها نموذج يشمل جانب أو جزء من وحدات المجتمع الأصلي المعني

للبحث تكون ممثلة له بحيث تحمل صفات مشتركة وهذا النموذج أو الجزء يعني الباحث عن

دراسة كل وحدات ومجتمع الأصل خاصة حالة صعوبة أو استحالة دراسة كل تلك الوحدات.

وكطريقة معاينة استخدمها المسح الشامل للوصة إلى جميع أفراد الوكالة وهذا راجع إلى

محدودية مجتمع البحث.

5.الاستبيان كأداة لجمع البيانات: يختار الباحثون تقنيات معينة لجمع البيانات خاصة الظواهر

التي يريدون دراستها واختيار التقنية يتوقف على طبيعة الموضوع المدروس والهدف

المرجو تحقيقه وبما أننا بصدد دراسة دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل السلوك

التنظيمي داخل المؤسسة وتماشيا مع هذا الموضوع فقد اعتمدنا على استبيان.

أنواع الاستبيان:

1- الاستبيان المغلق: والذي تكون أسئلته محددة الإجابات، كأن يكون الجواب بنعم أو لا،

قليلاً أو كثيراً.

2- الاستبيان المفتوح: وتكون أسئلته غير محددة الإجابات أي أن تكون الإجابة متروكة

بشكل مفتوح ومرن لإبداء الرأي كأن يكون السؤال.

3- الاستبيان المغلق المفتوح: وهذا النوع من الاستبيان تحتاج بعض الاسئلة إلى إجابات

محددة والبعض الآخر إلى إجابات غير محددة.

الفصل الخامس: الإطار التطبيقي للدراسة

I. الإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة

- 1- المنهج العلمي
 - 2- مجتمع وعينة الدراسة
 - 3- أدوات الدراسة
 - 4- أساليب المعالجة الإحصائية
- ### II. عرض وتحليل ومناقشة النتائج

- 1- عرض وتحليل النتائج
- 2- مقارنة النتائج بالفرضيات
- 3- الاستنتاج العام

تمهيد

تستند كل دراسة أكاديمية إلى إطار منهجي يضمن توجيه الموضوع، ويتفق مع طبيعته في تناوله لأهدافه التي يسعى لتحقيقها، وفي هذا الفصل سيتم التطرق في الخطوة الأولى للمنهج العلمي الذي نستخدمه لتناول الموضوع بأبعاده ومؤشراته على الواقع العلمي، ثم تناول الأدوات والتقنيات البحثية وإجراءاتها العلمية من ملاحظة واستبيان والمستندات والوثائق، كما سيتم تفصيل الاستبيان وفق مقياسه، وكذا التعرف على درجة صدق تلك الاستبانة وثباتها ومؤشرات بنائها بعدها التعريف بمجتمع الدراسة والعينة الممثلة له، ثم التعرّيج على الأساليب الإحصائية المستخدمة.

الإطار المنهجي للدراسة

من خلال هذا المبحث نتعرف على الأداة المستخدمة في الدراسة، وطريقة جمع البيانات مع عرض للأساليب الإحصائية المستخدمة

1- المنهج العلمي :

يحتاج البحث العلمي إلى عدة أساليب وطرق وخطوات لكي يصل إلى الهدف المبتغى، من بينها المنهج الذي يستعين به الطالب والذي يقوده ويوضح له معالم الطريق، وكذا اختيار مجتمع وعينة البحث التي تتناسب وبحثه.

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي الميداني الذي يتناسب مع الموضوع المختار، ويعتبر المنهج الوصفي من أكثر المناهج التي يتم إتباعها في دراسة الظواهر، والذي يقوم على تفسير الوضع القائم للظاهرة أو المشكلة من خلال تحديد ظروفها وأبعادها وتوصيف العلاقات بينها بهدف الانتهاء إلى وصف عملي دقيق متكامل للظاهرة أو المشكلة يقوم على الحقائق المرتبطة بها، ومن بين الأساليب الأكثر استخداما في المنهج الوصفي أسلوب دراسة حالة حيث؛ يقوم هذا الأسلوب على جمع الحقائق والبيانات والمعلومات عن حالة فردية أو مجموع من الحالات بهدف الوصول إلى فهم أعمق للظاهرة المدروسة أو المجتمع التي تمثله هذه الحالة.

2- عينة الدراسة

تعرف عينة الدراسة على انها جزء من المجتمع يتم دراسته يعد اختياره بطريقة تمثل المجتمع تمثيلا صادقا يجب اخياره بشكل سليم فنتائج البحث يمكن تعميمها على المجتمع

وتعرف ايضا انها نموذج يشمل جانب او جزء من وحدات المجتمع الأصلي للبحث وأن تكون ممثلة له بحيث تحمل صفات مشتركة وهذا النموذج او الجزء يغني الباحث عن دراسة كل الوحدات ومفردات المجتمع الأصل خاصة حالة صعوبة واستحالة كل تلك الوحدات

يتمثل مجتمع الدراسة في عمال وموظفي مؤسسة " ذ.م.م.آ.سي.آ " عاشور للمقاولات، تم اختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة، البالغ عددها 17 مفردة.

3- أدوات الدراسة :

1-3 الاستبيان :

اعتمدنا على الاستبيان الذي من أهم أدوات البحث العلمي، للحصول على معلومات أو آراء المبحوثين حول ظاهرة او موقف معين، وتم إعداده وتطويره بشكل يساعد على جمع البيانات والمعلومات من العينة محل الدراسة وفق المراحل الآتية:

مرحلة البناء :صمم الاستبيان حسب سلم رنسيس ليكارت (Rensis Likert) الثلاثي، إذ يقابل كل فقرة من الفقرات الاستبيان ثلاث (3) تفضيلات وهو ما يوضحه الجدول التالي.

الجدول رقم: 01 درجات مقياس رنسيس ليكارت (Rensis Likert) الثلاثي

بدائل التفضيلات	أبدا	أحيانا	دائما
الدرجة	1	2	3

المصدر: من إعداد الطالبة

المرحلة الثانية: بعد اختيار السلم المتبع والاطلاع على الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، والاستفادة منها في بناء الاستبيان وصياغة العبارات، تم تصميم الاستبيان في صورته الأولية ومراجعته وتنقيحه من قبل المشرفة، والأخذ بمقترحاتها وتعديلاتها.

المرحلة النهائية: في هذه المرحلة تم صياغة الاستبيان في شكله النهائي بعد مراجعته وتنقيحه من قبل الأساتذة المحكمين، والأخذ بمقترحاتهم وتعديلاتهم، متكونا من 16 عبارة

4- أساليب المعالجة الإحصائية

بغرض تحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات وتفسيرها تم الاعتماد على الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Sciences) spss ، الإصدار 26 ، واستخدمنا مجموعة من الأساليب الإحصائية تتمثل في:

1- صدق الاستبيان : يقيس أسئلة الاستبيان ما وضعت لقياسه، وهناك أنواع كثيرة من الصدق يتم اعتمادها لفحص أداة الدراسة، وسنقتصر في دراستنا على صدق المحكمين والذي يعني أن تكون أسئلة الاستبيان مناسبة للغرض الذي وضعت من أجله ويتعلق صدق المحكمين بحالتين، الحالة الأولى الصدق الظاهري يبين مدى تعلق العبارة بالهدف الذي وضعت من أجله والحالة الثانية صدق المحتوى وهو صدق مكمل للصدق الظاهري، يبين مدى وضوح كل من أسئلة الاستبيان من ناحية المعني، والصياغة اللغوية والعلمية والتصميم المنطقي لها، وأنها تغطي المساحات المهمة لمجالها شمول الاستبيان لمشكل الدراسة وتحقيق أهدافها، وللتحقق من صدق المحكمين) الصدق الظاهري وصدق المحتوى (عرض الاستبيان على مجموعة من الأساتذة المحكمين ذات الاختصاص والخبرة في مجال الظاهرة أو المشكلة موضوع الدراسة، وطلب منهم إبداء رأيهم حول أسئلة الاستبيان وذلك بالحذف والتعديل واقتراح أسئلة جديدة ومناسبة لموضوع الدراسة، وبناءا على ملاحظات الأساتذة المحكمين تم تعديل أداة الدراسة فأصبحت بصورتها النهائية مكونة من 16 عبارة، وبالتالي فان الاستبيان يتمتع بصدق المحكمين .

2- اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة : (Tests of Normality) يستخدم لمعرفة واكتشاف اعتدالية توزيع البيانات من عدمها، وهذا الاختبار ضروري في اختبار الفرضيات، وكذا في اختيار نوعية الأدوات والأساليب الإحصائية التي ستستخدم في الدراسة، استخدمنا اختبار **Shapiro-Wilk** لمعرفة توزيع البيانات لأن حجم العينة أقل من 50 مفردة، بينما يستخدم اختبار **Kolmogorov-Smirnov** إذا كان حجم العينة أكبر من 50 مفردة، وبالاعتماد على مقارنة قيمة مستوى الدلالة المحسوبة وقيمة مستوى الدلالة المعتمدة في الدراسة 0.05 ، فإذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة أقل منها فإن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي، ويتم الاعتماد على الاختبارات اللامعلمية، والعكس نعتد على الاختبارات المعلمية إذا كانت مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من المعتمدة في الدراسة، والجدول التالي يوضح نتائج اختبار **Shapiro-Wilk**

الجدول رقم 03: نتائج اختبار Shapiro-Wilk

Tests of Normality						
Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk			
Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.	

بيانات الدراسة	0,351	17	0,000	0,677	17	0,000
a. Lilliefors Significance Correction						

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v26

من الجدول أعلاه يتبين أن القيمة الاحتمالية لاختبار Shapiro-Wilk أقل من مستوى المعنوية المعتمدة في الدراسة 0.05 ، وبالتالي بيانات الدراسة لا تتبع التوزيع الطبيعي، مما يسمح باستخدام الاختبارات اللامعلمية لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة

3- التكرارات والنسب المئوية: لمعرفة البيانات الأولية لمجتمع الدراسة وتوصيف العبارات التي تتضمنها أداة الدراسة.

4- اختبار Chi-Square: لمعرفة مصدر التباين والفروق الحاصلة لصالح الفئة ذات القيمة الكبرى، والتي لها تأثير مباشر على اتجاهات إجابات عينة الدراسة.

المبحث الثاني: عرض وتحليل ومناقشة النتائج

عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى: تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في الحد من مشكلات سوء التكيف مع العامل وبيئة العمل

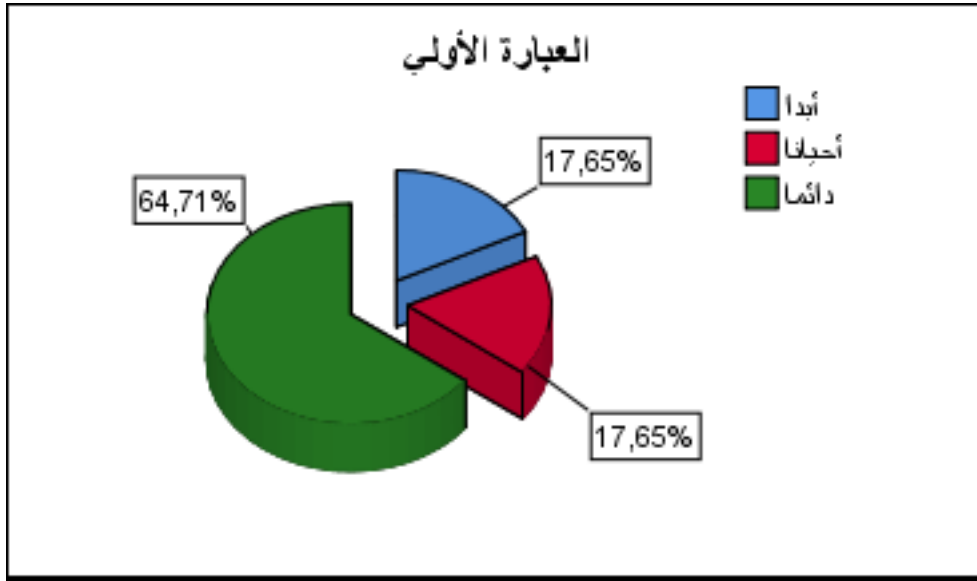
العبرة رقم (1): لديك علاقات جيدة مع زملائك في العمل

الجدول رقم 04: نتائج اختبار Chi-Square للعبرة الأولى

الإجابات	التكرار	النسبة المئوية %	ك ² المحسوبة	ك ² الجدولة	مستوى دلالة الدراسة	درجة الحرية	مستوى دلالة الاختبار
دائما	11	64.70	07.52	5.99	0.05	2	0.023
أحيانا	03	17.65					
أبدا	03	17.65					
المجموع	17	100 %					

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v26

الشكل رقم 01: التوزيع النسبي لإجابات عينة الدراسة على العبرة الأولى



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v26

تحليل نتائج العبرة الأولى:

من خلال الجدول رقم 04 والشكل رقم 01 يتضح أن إجابات عينة الدراسة على العبرة الأولى كانت 11 إجابة على تفضيل دائما بنسبة مشاركة كبيرة 64.70% مقارنة بالتفضيلات الأخرى (أحيانا، أبدا) والتي تحصلت على 06 تفضيلات فقط من إجمالي إجابات عينة الدراسة؛

بلغت قيمة ك² المحسوبة 07.52 وهي أكبر قيمة من الجدولة 5.99، وبالرجوع إلى قاعدة القرار، فإذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من الجدولة، فإن هناك فروق ذات دلالة إحصائية، ويرجع مصدر هذا التباين والفروق الحاصلة بالدرجة الأولى لصالح الفئة ذات القيمة الكبرى (دائما)، ولها تأثير مباشر على اتجاهات إجابات عينة الدراسة؛ نستنتج من خلال ما سبق أن غالبية عينة الدراسة يتفقون في اجابتهم بشكل كبير على وجود علاقات عمل جيدة لاستخدام وسائل الاتصال الحديثة التي هي أحد روافد تكنولوجيا المعلومات التي تعمل على نقل الأفكار بينهم و تشجيع التعاون فيما بينهم من أجل مشاركة المعلومات.

العبرة رقم (2): تشعر بفرق بينك وبين زملائك في العمل.

الغرض من العبرة: محاولة الكشف عن وجود المهارات الفردية التي تهتم بها المؤسسة وتميزهم عن غيرهم.

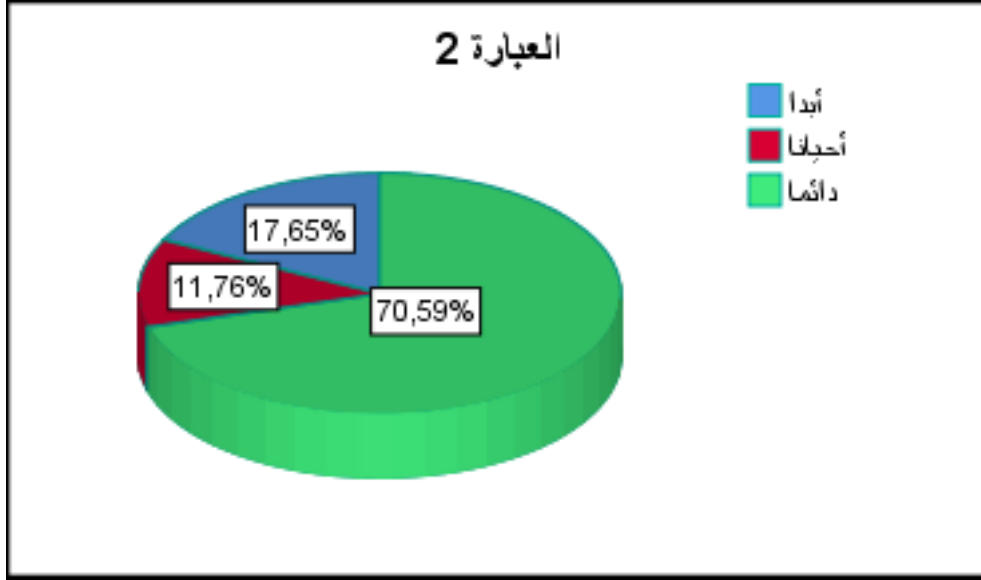
الجدول رقم 05: نتائج اختبار Chi-Square للعبرة الثانية

الاجابات	التكرار	النسبة المئوية	ك ² المحسوبة	ك ² الجدولة	مستوى الدلالة للدراسة	درجة الحرية	مستوى دلالة الاختبار
دائما	12	70.60	10.70	5.99	0.05	2	0.005
أحيانا	02	11.80					

					17.60	03	أبدا
					% 100	17	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v26

الشكل رقم: 02 التوزيع النسبي لإجابات عينة الدراسة على العبارة الثانية



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v26

تحليل نتائج العبارة الثانية:

من خلال الجدول رقم 05 والشكل رقم 02 يتضح أن إجابات عينة الدراسة على العبارة الثانية كانت 12 إجابة على تفضيل دائما بنسبة مشاركة كبيرة 70.60% مقارنة بالتفضيلات الأخرى (أحيانا، أبدا) والتي تحصلت على 05 تفضيلات فقط من إجمالي إجابات عينة الدراسة؛

بلغت قيمة ك² المحسوبة 10.70 وهي أكبر قيمة من الجدولة 5.99 عند درجة حرية 2، وبالرجوع إلى قاعدة القرار، فإذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من الجدولة، فإن هناك فروق ذات دلالة إحصائية، ويرجع مصدر هذا التباين والفروق الحاصلة بالدرجة الأولى لصالح الفئة ذات القيمة الكبرى (دائما) ولها تأثير مباشر على اتجاهات إجابات عينة الدراسة؛

نستنتج من خلال ما سبق أن غالبية عينة الدراسة متفقون بشكل كبير بوجود فروق بينهم العاملين بالمؤسسة وهذا يرجع إلى عدم استخدام الكل للحاسوب والانترنت مع اقراح معلومات فردية.

العبارة رقم (03): يتلاءم عملك مع قدرتك الشخصية

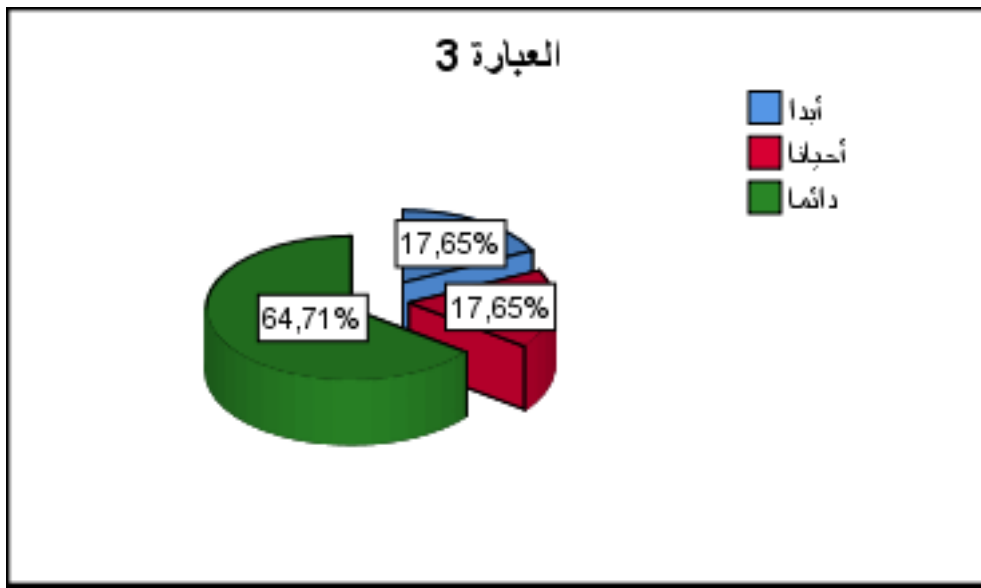
الغرض من العبارة: معرفة مدى توافق العمل مع مجموعة من المركبات الشخصية للعاملين وموظفي المؤسسة محل الدراسة.

الجدول رقم: 06 نتائج اختبار Chi-Square للعبارة الثالثة

مستوى دلالة الاختبار	درجة الحرية	مستوى الدلالة للدراسة	ك ² الجدولة	ك ² المحسوبة	النسبة المئوية	التكرار	الاجابات
0.023	2	0.05	5.99	7.52	64.70	11	دائما
					17.60	03	أحيانا
					17.60	03	أبدا
					% 100	17	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v26

الشكل رقم:03 التوزيع النسبي لإجابات عينة الدراسة على العبارة الثالثة



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v26

تحليل نتائج العبارة الثالثة:

من خلال الجدول رقم 06 والشكل رقم 03 يتضح أن إجابات عينة الدراسة على العبارة الثالثة كانت 11 إجابة على تفضيل دائما بنسبة مشاركة كبيرة 64.70% مقارنة بالتفضيلات الأخرى (أحيانا، أبدا)، والتي تحصلت على 06 تفضيلات فقط من إجمالي إجابات عينة الدراسة، بلغت قيمة ك² المحسوبة 7.52 وهي أكبر قيمة من الجدولة 5.99 عند مستوى الدلالة 1، وبالرجوع إلى قاعدة القرار، فإذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من الجدولة، فإن هناك فروق ذات دلالة إحصائية، ويرجع مصدر هذا التباين والفروق الحاصلة بالدرجة الأولى لصالح الفئة ذات القيمة الكبرى (دائما)، ولها تأثير مباشر على اتجاهات إجابات عينة الدراسة؛

نستنتج من خلال ما سبق أن غالبية عينة الدراسة متفقون بشكل كبير على توافق قدراتهم الشخصية مع عملهم بالمؤسسة محل الدراسة يرجع للاستخدام الجيد للانترنت وذلك للاتصال فيما بينهم والمشاركة للمعلومات بشكل الكتروني.

العبارة رقم (04): تستطيع مواكبة التغيرات التي تطرأ على طريقة العمل.

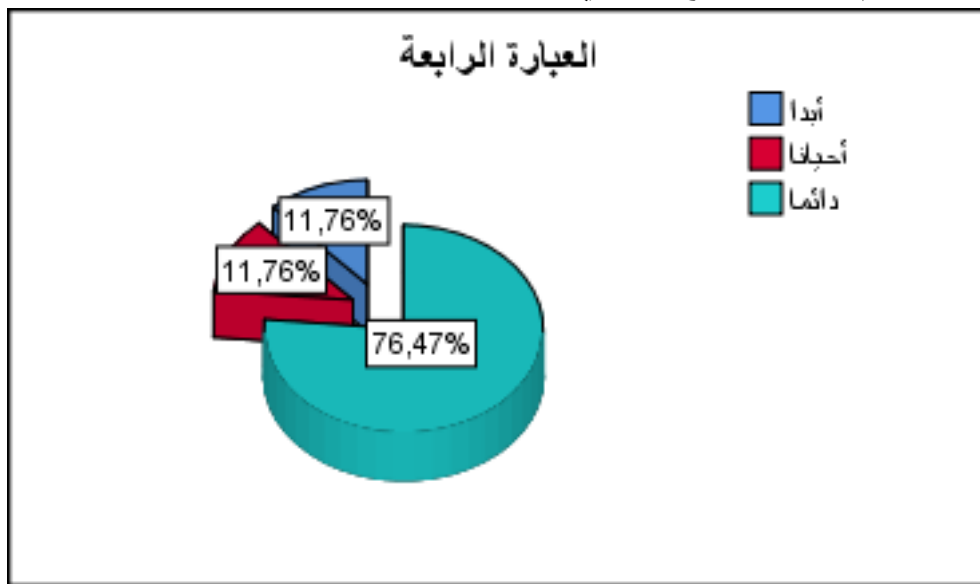
الغرض من العبارة: معرفة قدرة العاملين وموظفي المؤسسة محل الدراسة على مواكبة متطلبات القيمة للإدارة الحديثة والاستفادة من النماذج العصرية.

الجدول رقم 07: نتائج اختبار Chi-Square للعبارة الرابعة

مستوى دلالة الاختبار	درجة الحرية	مستوى الدلالة للدراسة	ك ² الجدولة	ك ² المحسوبة	النسبة المئوية	التكرار	الاجابات
0.001	02	0.05	5.99	14.23	76.50	13	دائما
					11.80	02	أحيانا
					11.80	02	أبدا
					100 %	17	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v26

الشكل رقم 04: التوزيع النسبي لإجابات عينة الدراسة على العبارة الرابعة



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v26

تحليل نتائج العبارة الرابعة:

من خلال الجدول رقم 07 والشكل رقم 04 يتضح أن إجابات عينة الدراسة على العبارة الرابعة كانت 13 إجابة على تفضيل دائما بنسبة مشاركة كبيرة 76.50% مقارنة بالتفضيلات الأخرى (أحيانا، أبدا) والتي تحصلت على 04 تفضيلات فقط من إجمالي إجابات عينة الدراسة؛

بلغت قيمة ك² المحسوبة 14.23 وهي أكبر قيمة من الجدولة 5.99 ، وبالرجوع إلى قاعدة القرار، فإذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من الجدولة، فإن هناك فروق ذات دلالة إحصائية، ويرجع مصدر هذا التباين والفروق الحاصلة بالدرجة الأولى لصالح الفئة القيمة الكبرى (دائما) ولها تأثير مباشر على اتجاهات إجابات عينة الدراسة؛

نستنتج من خلال ما سبق أن غالبية عينة الدراسة متفقون بشكل كبير على قدرتهم على التأقلم بشكل لائق مع مختلف التغيرات الحاصلة في العمل لان الانترنت سهلت عليهم نقل المعلومات وكذلك مساعدتهم في اتخاذ القرار المناسب للعمال وتحقيق فعالية الإدارة.

العبارة رقم (05): تشعر بضغوط أثناء عملك

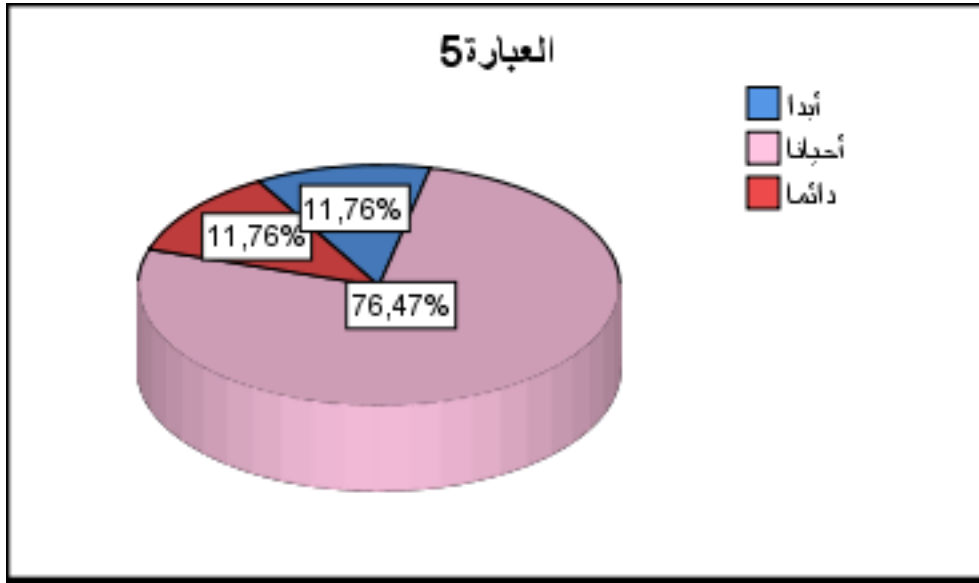
الغرض من العبارة: محاولة التعرف على تعرض العاملين لضغوط العمل التي من شأنه تضف أداء الأفراد وقدراتهم الحقيقية.

الجدول رقم 08: نتائج اختبار Chi-Square للعبارة الخامسة

مستوى دلالة الاختبار	درجة الحرية	مستوى الدلالة للدراسة	ك ² الجدولة	ك ² المحسوبة	النسبة المئوية	التكرار	الاجابات
0.001	02	0.05	5.99	14.23	11.76	02	دائما
					76.47	13	أحيانا
					11.76	02	أبدا
					100%	17	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v26

الشكل رقم 05: التوزيع النسبي لإجابات عينة الدراسة على العبارة الخامسة



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v26

تحليل نتائج العبرة الخامسة:

من خلال الجدول رقم 08 والشكل رقم 05 يتضح أن إجابات عينة الدراسة على العبرة الخامسة كانت 13 إجابة على تفضيل أحيانا يشعرون بضغوط العمل بنسبة مشاركة 76.50% مقارنة بالتفضيلات الأخرى (دائما، أبدا) والتي تحصلت على 04 تفضيلات فقط من إجمالي إجابات عينة الدراسة؛

بلغت قيمة ك² المحسوبة 14.23 وهي أكبر قيمة من الجدولة 5.99 وبالرجوع إلى قاعدة القرار، فإذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من الجدولة، فإن هناك فروق ذات دلالة إحصائية، ويرجع مصدر هذا التباين والفروق الحاصلة بالدرجة الأولى لصالح الفئة القيمة الكبرى (أحيانا) ولها تأثير مباشر على اتجاهات إجابات عينة الدراسة؛ نستنتج من خلال ما سبق أن غالبية عينة الدراسة متفقون بشكل كبير على أنهم يشعرون أحيانا لضغوطات العمل في عملهم بالمؤسسة محل الدراسة يرجع هذا إلى عدم استخدام الانترنت وكذلك المعلومات الفردية التي يقترحها العمال.

عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في الحد من مشكلات انخفاض الروح المعنوية لدى العمال

العبرة رقم (06): تتشارك مع زملائك في تحقيق أهداف العمل

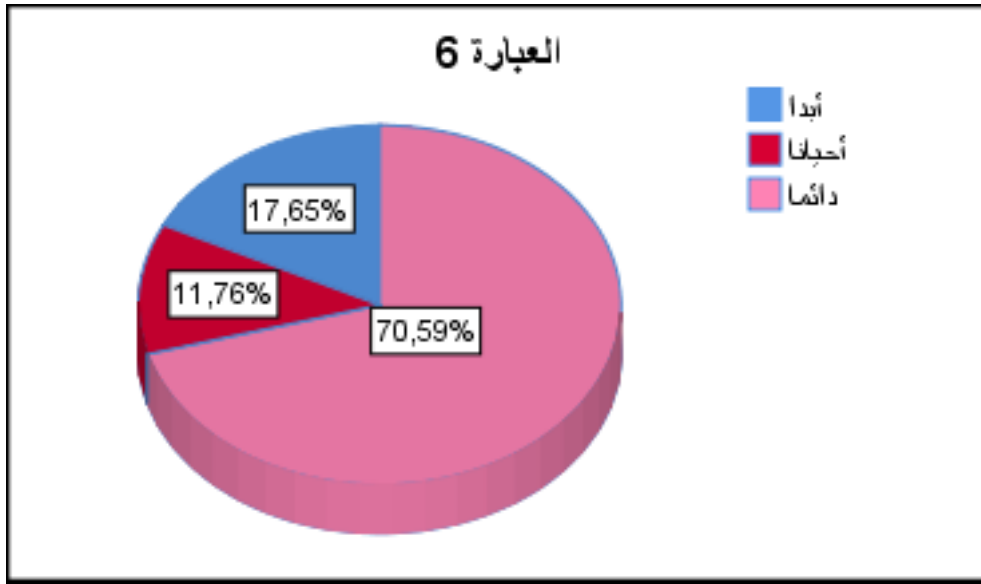
الغرض من العبرة: معرفة تطبيق مبدأ التعاون والمشاركة الجماعية بين العمال في إطار علاقة اجتماعية وظيفية تتماشى مع تحقيق أهداف العمل المرجوة.

الجدول رقم: 09 نتائج اختبار Chi-Square للعبرة السادسة

مستوى دلالة الاختبار	درجة الحرية	مستوى الدلالة للدراسة	ك ² الجدولة	ك ² المحسوبة	النسبة المئوية	التكرار	الاجابات
0.005	02	0.05	5.99	10.70	70.60	12	دائما
					11.80	02	أحيانا
					17.60	03	أبدا
					100 %	17	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v26

الشكل رقم: 06 التوزيع النسبي لإجابات عينة الدراسة على العبارة السادسة



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v26

تحليل نتائج العبارة السادسة:

من خلال الجدول رقم 09 والشكل رقم 06 يتضح أن إجابات عينة الدراسة على العبارة السادسة كانت 12 إجابة على تفضيل دائما بنسبة مشاركة كبيرة 70.60 % مقارنة بالتفضيلات الأخرى (أحيانا، أبدا) والتي تحصلت على 05 تفضيلات فقط من إجمالي إجابات عينة الدراسة؛

بلغت قيمة ك² المحسوبة 10.70 وهي أكبر قيمة من الجدولة 5.99 عند درجة حرية 2، وبالرجوع إلى قاعدة القرار، فإذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من الجدولة، فإن هناك فروق ذات دلالة إحصائية، ويرجع مصدر هذا التباين والفروق الحاصلة بالدرجة الأولى لصالح ذات القيمة الكبرى (دائما) ولها تأثير مباشر على اتجاهات إجابات عينة الدراسة؛

نستنتج من خلال ما سبق أن غالبية عينة الدراسة متفقون بشكل كبير على وجود المشاركة بينهم في تحقيق أهداف عملهم بالمؤسسة محل الدراسة لتفاعلهم مع بعض وشرح مضامين التغييرات التي تطرأ داخل المؤسسة وخلق نظام معلوماتي.

العبارة رقم (07): تشعر بارتياح أثناء عملك

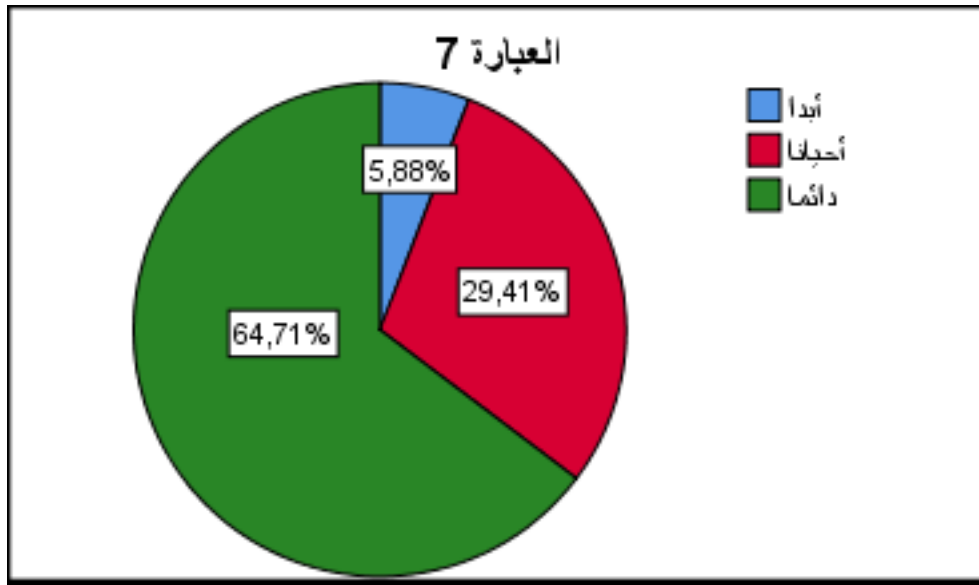
الغرض من العبارة: محاولة التعرف على شعور العاملين في عملهم ومدى ثقتهم بتحقيق أهداف بالمؤسسة محل الدراسة.

الجدول رقم 10: نتائج اختبار Chi-Square للعبارة السابعة

مستوى دلالة الاختبار	درجة الحرية	مستوى الدلالة للدراسة	ك ² الجدولة	ك ² المحسوبة	النسبة المئوية	التكرار	الاجابات
0.011	02	0.05	5.99	8.94	64.70	11	دائما
					29.40	05	أحيانا
					05.90	1	أبدا
					100	17	المجموع
					%		

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v26

الشكل رقم 07: التوزيع النسبي لإجابات عينة الدراسة على العبارة السابعة



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v26

تحليل نتائج العبارة السابعة:

من خلال الجدول رقم 10 والشكل رقم 07 يتضح أن إجابات عينة الدراسة على العبارة السابعة كانت 11 إجابة على تفضيل دائما بنسبة مشاركة كبيرة 64.70% بالتفضيلات الأخرى (أحيانا، أبدا) والتي حصلت على 06 تفضيلات فقط من إجمالي إجابات عينة الدراسة؛

بلغت قيمة ك² المحسوبة 08.94 وهي أكبر قيمة من الجدولة 5.99 ، وبالرجوع إلى قاعدة القرار، فإذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من الجدولة، فإن هناك فروق

ذات دلالة إحصائية، ويرجع مصدر هذا التباين والفروق الحاصلة بالدرجة الأولى لصالح الفئة القيمة الكبرى (دائما) ولها تأثير مباشر على اتجاهات إجابات عينة الدراسة؛ نستنتج من خلال ما سبق أن غالبية عينة الدراسة متفقون على شعورهم بالراحة في عملهم بالمؤسسة لان توفير الانترنت يعمل على تشجيع التعاون بين الأفراد للتجاوز في الوقت الحقيقي وشعورهم بالراحة لا ضغط العمل.
العبارة رقم (08): هل تشعر بالرضا عن أدائك.

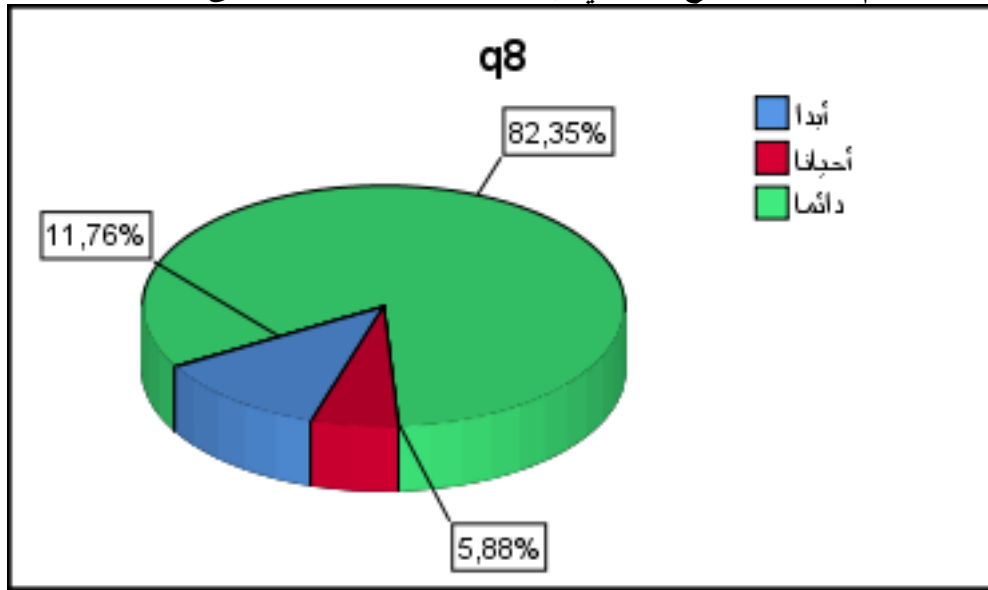
الغرض من العبارة: محاولة التعرف على أن العاملين وموظفي المؤسسة محل الدراسة يشعرون الرضا الوظيفي في إطار العلاقة التفاعلية مع مؤسستهم.

الجدول رقم: 11 نتائج اختبار Chi-Square للعبارة الثامنة

مستوى دلالة الاختبار	درجة الحرية	مستوى الدلالة للدراسة	ك ² الجدولة	ك ² المحسوبة	النسبة المئوية	التكرار	الاجابات
0.000	02	0.05	5.99	18.47	82.40	14	دائما
					05.90	01	أحيانا
					11.80	02	أبدا
					100	17	المجموع
					%		

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v26

الشكل رقم: 08 التوزيع النسبي لإجابات عينة الدراسة على العبارة الثامنة



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v26

تحليل نتائج العبارة الثامنة:

من خلال الجدول رقم 11 والشكل رقم 08 يتضح أن إجابات عينة الدراسة على العبارة الثامنة كانت 14 إجابة على تفضيل دائماً بنسبة مشاركة كبيرة 82.40% بالتفضيلات الأخرى (أحياناً، أبداً) والتي تحصلت على 03 تفضيلات فقط من إجمالي إجابات عينة الدراسة؛

بلغت قيمة ك² المحسوبة 18.47 وهي أكبر قيمة من الجدولة 5.99 عند درجة الحرية 2، وبالرجوع إلى قاعدة القرار، فإذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من الجدولة، فإن هناك فروق ذات دلالة إحصائية، ويرجع مصدر هذا التباين والفروق الحاصلة بالدرجة لصالح الفئة ذات القيمة الكبرى (دائماً) ولها تأثير مباشر على اتجاهات إجابات عينة الدراسة.

نستنتج من خلال ما سبق أن غالبية عينة الدراسة متفقون بشكل كبير على أنهم يشعرون بالرضا الوظيفي بالمؤسسة وهذا لادراك العاملين لقيمة عملهم مع صدق مشاعرهم اتجاه أعمالهم وهذا يرجع الى ما يوفره العمل للعامل والعكس.

العبارة رقم (09): هناك رقابة صارمة أثناء تأديتك لعملك

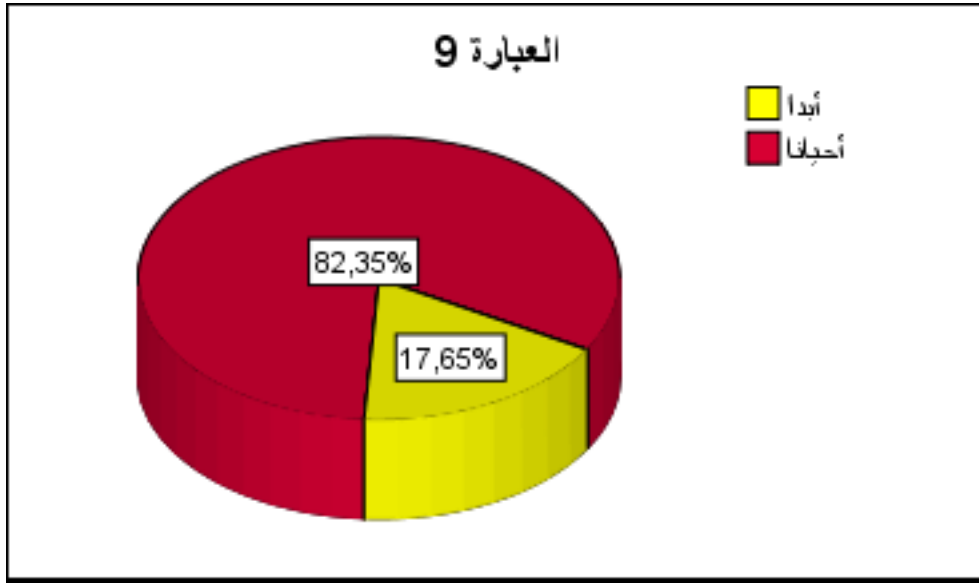
الغرض من العبارة: التعرف على قدرة وقوة النظام الرقابي بالمؤسسة محل الدراسة، وأن كل عنصر من عناصر التنظيم يؤدي وظيفته المحددة ويخضع للرقابة والمسائلة.

الجدول رقم 12: نتائج اختبار Chi-Square للعبارة التاسعة

الاجابات	التكرار	النسبة المئوية	ك ² المحسوب	ك ² الجدولة	مستوى الدلالة للدراسة	درجة الحرية	مستوى دلالة الاختبار
دائماً	00	00.00	7.11	3.84	0.05	01	0.008
أحياناً	14	82.84					
أبداً	03	17.60					
المجموع	17	100 %					

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v26

الشكل رقم: 09 التوزيع النسبي لإجابات عينة الدراسة على العبارة التاسعة



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v26

تحليل نتائج العبارة التاسعة:

من خلال الجدول رقم 12 والشكل رقم 09 يتضح أن إجابات عينة الدراسة على العبارة التاسعة كانت 14 إجابة تفضيل أحيانا بنسبة مشاركة كبيرة 82.84% بالتفضيلات الأخرى (دائما، أبدا) والتي تحصلت على 03 تفضيلات فقط من إجمالي إجابات عينة الدراسة؛ بلغت قيمة ك² المحسوبة 7.11 وهي أكبر قيمة من الجدولة 3.84 عند درجة حرية 1 بالرجوع إلى قاعدة القرار، فإذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من الجدولة، فإن هناك فروق ذات دلالة إحصائية، ويرجع مصدر هذا التباين والفروق الحاصلة بالدرجة الأولى لصالح القيمة الكبرى (أحيانا) ولها تأثير مباشر على اتجاهات إجابات عينة الدراسة؛ نستنتج من خلال ما سبق أن غالبية عينة الدراسة متفقون على أنه في بعض الأحيان تكون هناك رقابة صارمة في العمل ذلك من أجل القيام بالمهام على أحسن وجه وبذل جهد وتقدير جهود العاملين بشكل منصف.

عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في الحد من

مشكلات التغيب ودوران العمل لدى العمال

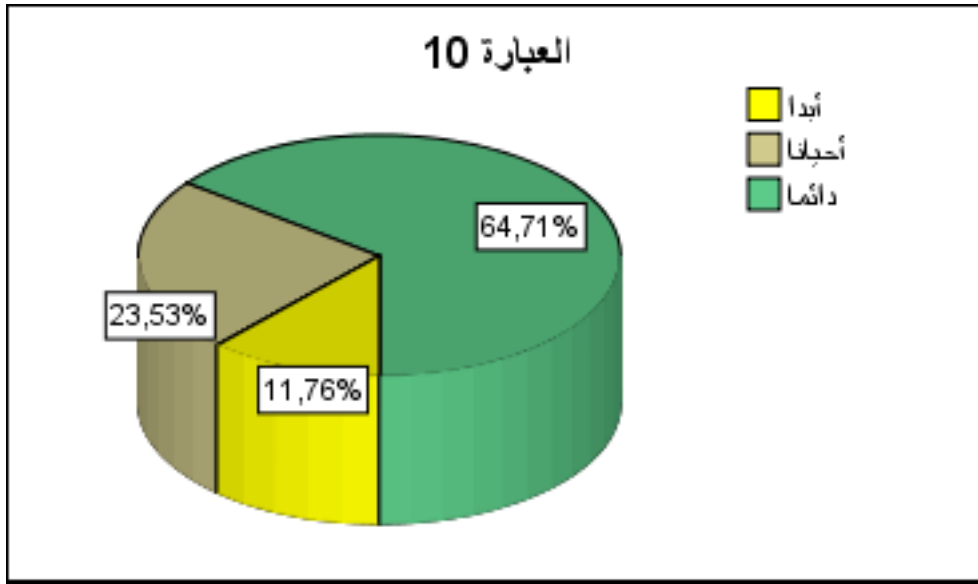
العبارة رقم (10): يسمح لكم بإبداء رأيكم في القرارات التي تخص العمل

الغرض من العبارة: محاولة معرفة النظام الإداري المطبق في المؤسسة محل الدراسة، ومشاركة عمالها وموظفيها في اتخاذ القرارات وتقدير آراءهم ومشاعرهم والابتعاد عن الألية والروتينية والانفراد بالرأي.

الجدول رقم 13: نتائج اختبار Chi-Square للعبارة العاشرة

مستوى دلالة الاختبار	درجة الحرية	مستوى الدلالة للدراسة	ك ² الجدولة	ك ² المحسوبة	النسبة المئوية	التكرار	الاجابات
0.019	02	0.05	5.99	07.88	64.70	11	دائما
					23.50	04	أحيانا
					11.80	02	أبدا
					% 100	17	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v26



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v26

تحليل نتائج العبارة العاشرة:

من خلال الجدول رقم 13 والشكل رقم 10 يتضح أن إجابات عينة الدراسة على العبارة العاشرة كانت 11 إجابة على تفضيل دائما بنسبة مشاركة كبيرة 64.70% بالتفضيلات الأخرى (أحيانا، أبدا) والتي حصلت على 06 تفضيلات من إجمالي إجابات عينة الدراسة؛ بلغت قيمة ك² المحسوبة 07.88 وهي أكبر قيمة من الجدولة 5.99 ، وبالرجوع إلى قاعدة القرار، فإذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من الجدولة، فإن هناك فروق ذات دلالة إحصائية، ويرجع مصدر هذا التباين والفروق الحاصلة بالدرجة الأولى لصالح الفئة ذات القيمة الكبرى (دائما)؛ ولها تأثير مباشر على اتجاهات إجابات عينة الدراسة؛ نستنتج من خلال ما سبق أن غالبية عينة الدراسة متفقون على أن إدارة المؤسسة محل الدراسة تعمل بمبدأ التشارك والتشاور مع العاملين بها في قرارات العمل وارتفاع أداء العاملين وتحقيق فعاليات الإدارة.

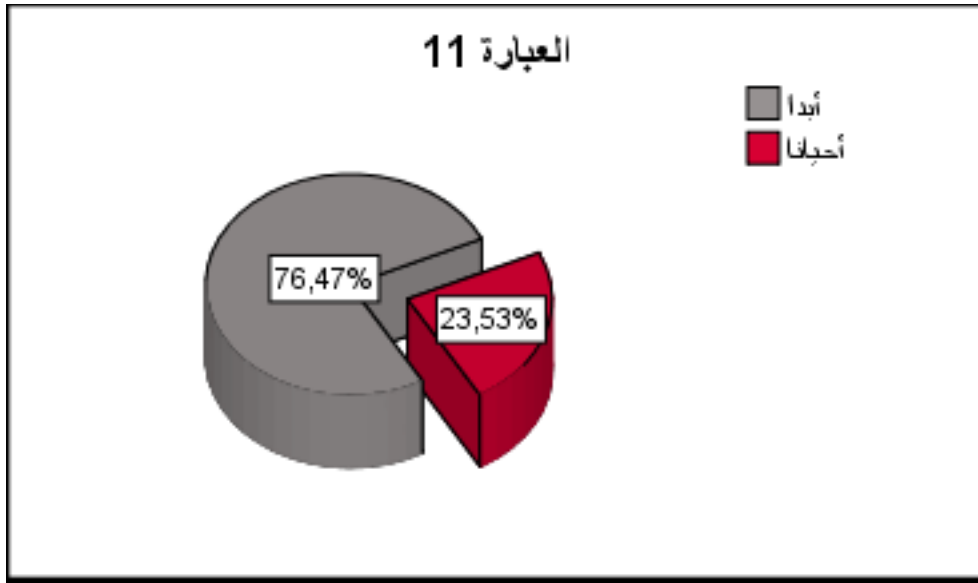
العبارة رقم (11): تحب الانصراف قبل انتهاء وقت الدوام
الغرض من العبارة: معرفة مدى انضباط العمال بأوقات العمل التزامهم واحترامهم لقوانين
وتشريعات المؤسسة محل الدراسة.

الجدول رقم 14: نتائج اختبار Chi-Square للعبارة الحادية عشر

مستوى دلالة الاختبار	درجة الحرية	مستوى الدلالة للدراسة	ك ² الجدولة	ك ² المحسوبة	النسبة المئوية	التكرار	الاجابات
0.029	01	0.05	3.84	4.76	00.00	00	دائما
					23.50	04	أحيانا
					76.50	13	أبدا
					100 %	17	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v26

الشكل رقم 11: التوزيع النسبي لإجابات عينة الدراسة على العبارة الحادية عشر



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v26

تحليل نتائج العبارة الحادية عشر:

من خلال الجدول رقم 14 والشكل رقم 11 يتضح أن إجابات عينة الدراسة على العبارة الحادية عشر كانت 13 إجابة على تفضل أبدا بنسبة مشاركة كبيرة 76.50% بالتفضيلات الأخرى (أحيانا، دائما) والتي تحصلت على 04 تفضيلات من إجمالي إجابات عينة الدراسة؛ بلغت قيمة ك² المحسوبة 04.76 وهي أكبر قيمة من الجدولة 3.84 عند درجة حرية 1، وبالرجوع إلى قاعدة القرار، فإذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من الجدولة،

فإن هناك فروق ذات دلالة إحصائية، ويرجع مصدر هذا التباين والفروق الحاصلة بالدرجة الأولى لصالح الفئة ذات القيمة الكبرى (أبدا) ولها تأثير مباشر على اتجاهات إجابات عينة الدراسة.

نستنتج من خلال ما سبق أغلب عمال عينة الدراسة يلتزمون بمواقف العمل في المؤسسة وهذا لتحمل المسؤولية واحترام الوقت وإدراك أهمية وقيمة العمل.

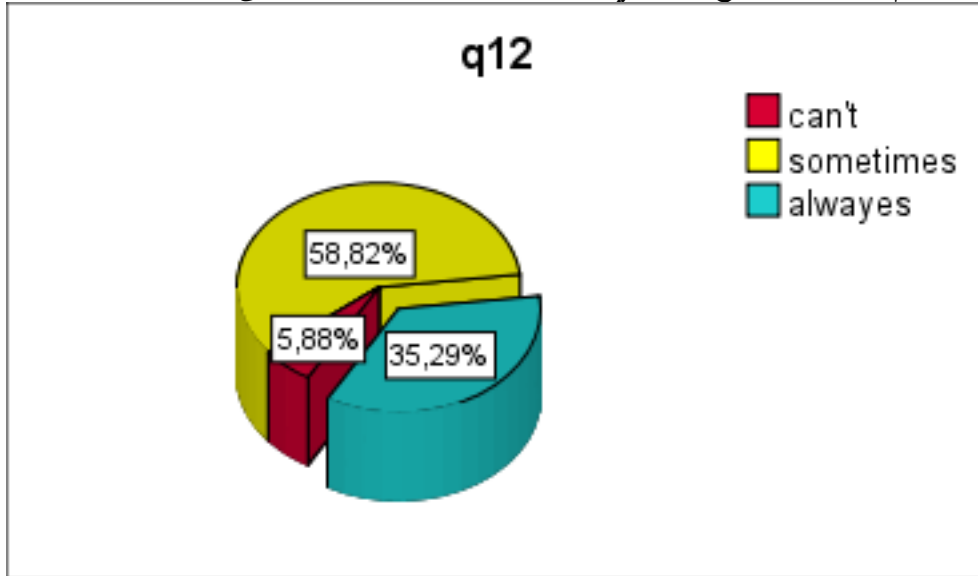
العبارة رقم (12): تجد الراحة في الغياب عن العمل

الغرض من العبارة: من خلال هذه العبارة نحاول معرفة مدى تعلق العمال بعملهم وحبهم له بالمؤسسة محل الدراسة.

الجدول رقم 15: نتائج اختبار Chi-Square للعبارة الثانية عشر

مستوى دلالة الاختبار	درجة الحرية	مستوى الدلالة للدراسة	ك ² الجدول	ك ² المحسوبة	النسبة المئوية	التكرار	الاجابات
0.028	02	0.05	5.99	7.17	35.30	06	دائما
					58.80	10	أحيانا
					05.90	01	أبدا
					% 100	17	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v26
الشكل رقم 12: التوزيع النسبي لإجابات عينة الدراسة على العبارة الثانية عشر



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v26
تحليل نتائج العبارة الثانية عشر:

من خلال الجدول رقم 15 والشكل رقم 12 يتضح أن إجابات عينة الدراسة على العبارة التاسعة كانت 10 إجابة تفضيل أحيانا بنسبة مشاركة كبيرة 58.80% بالتفضيلات الأخرى (دائما، أبدا) والتي تحصلت على 07 تفضيلات من إجمالي إجابات عينة الدراسة؛

بلغت قيمة ك² المحسوبة 7.17 وهي أكبر قيمة من الجدولة 5.99 عند درجة حرية 2 بالرجوع إلى قاعدة القرار، فإذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من الجدولة، فإن هناك فروق ذات دلالة إحصائية، ويرجع مصدر هذا التباين والفروق الحاصلة بالدرجة الأولى لصالح القيمة الكبرى (أحيانا) ولها تأثير مباشر على اتجاهات إجابات عينة الدراسة. نستنتج من خلال ما سبق أن غالبية عينة الدراسة متفقون على أنه في بعض الأحيان تكون هناك رقابة صارمة في العمل.

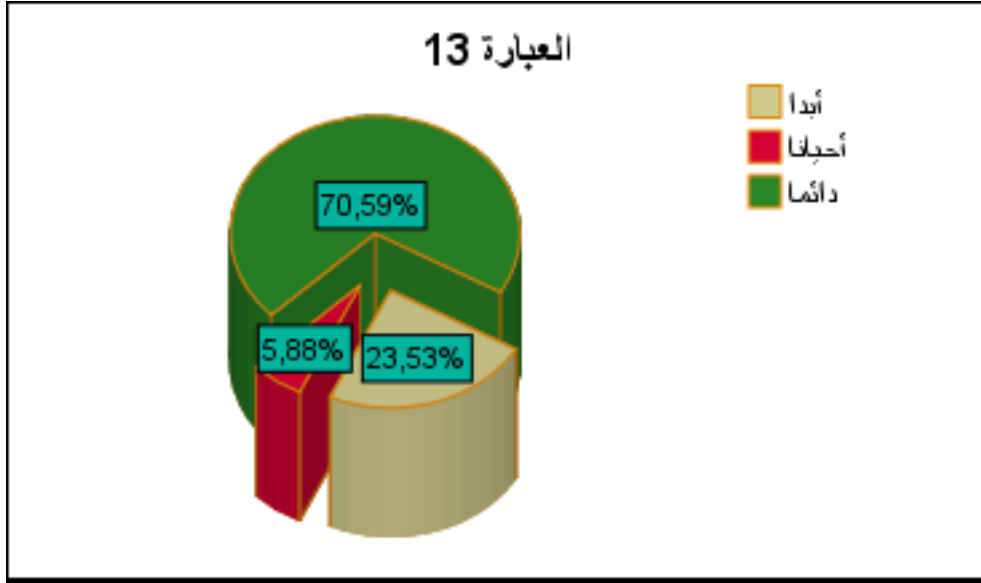
نستنتج من خلال ما سبق أن غالبية عينة الدراسة تجد الراحة في الغياب عن العمل بدرجة متوسطة أحيانا.

العبارة رقم (13): لا تغادر مكتبك إلا بعد انتهاءك من عملك
الغرض من العبارة: مدى التزام عمال مؤسسة محل الدراسة بمواقبت العمل المحددة لهم واحترامهم لها.

الجدول رقم 16: نتائج اختبار Chi-Square للعبارة الثالثة عشر

الاجابات	التكرار	النسبة المئوية	ك ² المحسوبة	ك ² الجدولة	مستوى الدلالة للدراسة	درجة الحرية	مستوى دلالة الاختبار
دائما	12	70.60	11.41	5.99	0.05	02	0.003
أحيانا	01	05.90					
أبدا	04	23.50					
المجموع	17	100%					

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v26
الشكل رقم 13: التوزيع النسبي لإجابات عينة الدراسة على العبارة الثالثة عشر



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v26

تحليل نتائج العبارة الثالثة عشر:

من خلال الجدول رقم 16 والشكل رقم 13 يتضح أن إجابات عينة الدراسة على العبارة الثالثة عشر كانت 12 إجابة على تفضيل دائما بنسبة مشاركة كبيرة 70.60% مقارنة بالتفضيلات الأخرى (أحيانا، أبدا) والتي حصلت على 05 تفضيلات كذلك من إجمالي إجابات عينة الدراسة؛

بلغت قيمة ك² المحسوبة 11.41 وهي أكبر قيمة من الجدولة 5.99 عند درجة حرية 2، وبالرجوع إلى قاعدة القرار، فإذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من الجدولة، فإن هناك فروق ذات دلالة إحصائية، ويرجع مصدر هذا التباين والفروق الحاصلة بالدرجة الأولى لصالح الفئة ذات القيمة الكبرى (دائما) ولها تأثير مباشر على اتجاهات إجابات عينة الدراسة.

نستنتج من خلال ما سبق أن غالبية عينة الدراسة متفقون بشكل دائم أنهم لا يغادرون مكتب عملهم إلا بعد انتهاءهم من عملهم.

العبارة رقم (14): تتحدث الى زملائك أثناء عملك

الغرض من العبارة: وجود التواصل بين عمال وموظفي مؤسسة الدراسة، ووجود تكيف مع البيئة المحيطة.

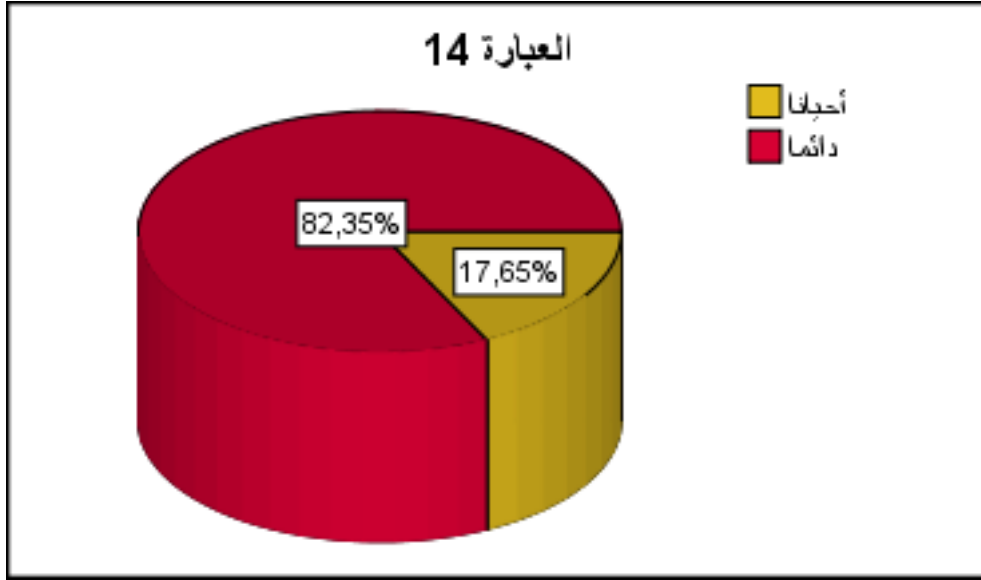
الجدول رقم 17: نتائج اختبار Chi-Square للعبارة الرابعة عشر

الاجابات	التكرار	النسبة المئوية	ك ² المحسوبة	ك ² الجدولة	مستوى الدلالة للدراسة	درجة الحرية	مستوى دلالة الاختبار
دائما	14	82.40	07.11	3.84	0.05	01	0.008

				17.60	03	أحيانا
				00.00	00	أبدا
				100	17	المجموع
				%		

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v26

الشكل رقم 14: التوزيع النسبي لإجابات عينة الدراسة على العبارة الرابعة عشر



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v26

تحليل نتائج العبارة الرابعة عشر:

من خلال الجدول رقم 17 والشكل رقم 14 يتضح أن إجابات عينة الدراسة على العبارة الرابعة عشر كانت 14 إجابة تفضيل دائما بنسبة مشاركة كبيرة 82.40% بالتفضيلات الأخرى (أحيانا، أبدا)، والتي كانت 03 تفضيلات فقط لصالح أحيانا من إجمالي إجابات عينة الدراسة؛

بلغت قيمة ك² المحسوبة 07.11 وهي أكبر قيمة من الجدولة 3.84 وبالرجوع إلى قاعدة القرار، فإذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من الجدولة، فإن هناك فروق ذات دلالة إحصائية، ويرجع مصدر هذا التباين والفروق الحاصلة بالدرجة الأولى لصالح الفئة ذات القيمة الكبرى (دائما) ولها تأثير مباشر على اتجاهات إجابات عينة الدراسة؛ نستنتج من خلال ما سبق أن غالبية عينة الدراسة متفقون بشكل دائم عملية اتصال بينهم ويتحدثون لزملائهم بشكل عادي يرجع ذلك لاستخدام وسائل الاتصال الحديثة وشبكة الانترنت لتسهيل امكانية التواصل والتعاون فيما بينهم مع تسهيل العمل وتنامي روح المبادرة.

العبارة رقم (15): تحب أن ينجز آخرون العمل الخاص بك

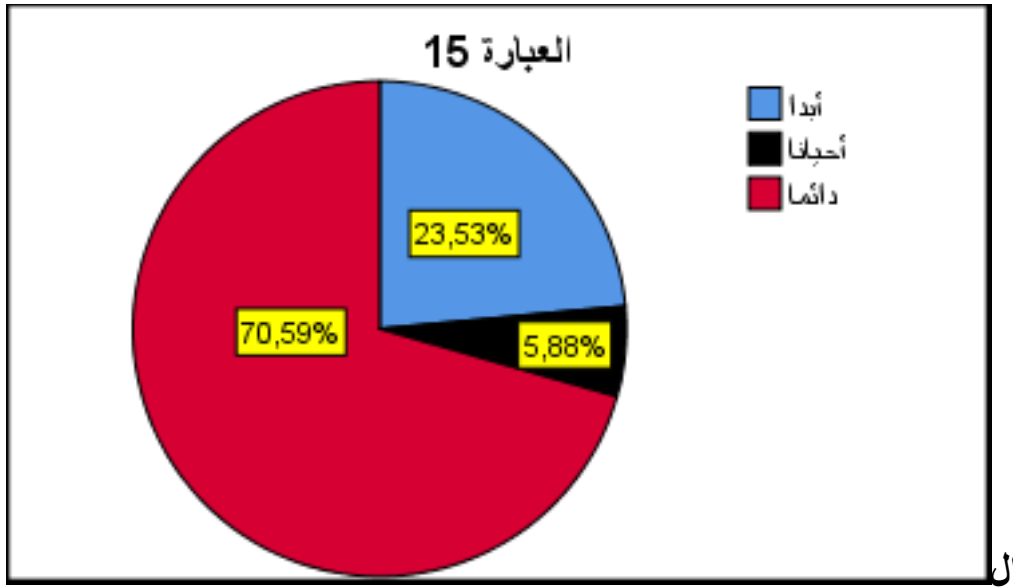
الغرض من العبارة: محاولة التعرف على ثقافة انجاز الأعمال بين العمال (المسؤولية الجماعية أو مسؤولية فردية)، ومن خلال انجاز الآخرين لعمل غيرهم يتبن عدم وجود أسرار واحتكار للمعلومات في المؤسسة محل الدراسة.

الجدول رقم 18: نتائج اختبار Chi-Square للعبارة الخامسة عشر

مستوى دلالة الاختبار	درجة الحرية	مستوى الدلالة للدراسة	ك2 المجدولة	ك2 المحسوبة	النسبة المئوية	التكرار	الاجابات
0.003	02	0.05	5.99	11.41	70.60	12	دائما
					05.90	01	أحيانا
					23.50	04	أبدا
					100 %	17	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v26

شكل رقم 15: التوزيع النسبي لإجابات عينة الدراسة على العبارة الخامسة عشر



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v26

تحليل نتائج العبارة الخامسة عشر:

من خلال الجدول رقم 18 والشكل رقم 15 يتضح أن إجابات عينة الدراسة على العبارة الخامسة عشر كانت 12 إجابة على تفضيل دائما بنسبة مشاركة كبيرة 70.60% مقارنة بالتفضيلات الأخرى (أحيانا، أبدا) والتي تحصلت على 05 تفضيلات فقط من إجمالي إجابات عينة الدراسة،

بلغت قيمة ك² المحسوبة 11.41 وهي أكبر قيمة من المجدول 5.99 عند مستوى معنوية 2 وبالرجوع إلى قاعدة القرار، فإذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من المجدولة، فإن هناك فروق ذات دلالة إحصائية، ويرجع مصدر هذا التباين والفروق الحاصلة بالدرجة

الأولي لصالح الفئة ذات القيمة الكبرى (دائما) ولها تأثير مباشر على اتجاهات إجابات عينة الدراسة .

نستنتج من خلال ما سبق أن غالبية عينة الدراسة متفقون بشكل دائم على أن انجاز الأعمال بينهم في المؤسسة محل الدراسة تكون جماعية وقد ينجز عامل في وظيفة ما عمل وظيفة أخرى بالتعاون والتشاور والأخذ بمبدأ التكامل بين الوظائف وتحمل المسؤولية الجماعية.

العبارة رقم (16): تحب أن ينجز عملك على فترات متقطعة

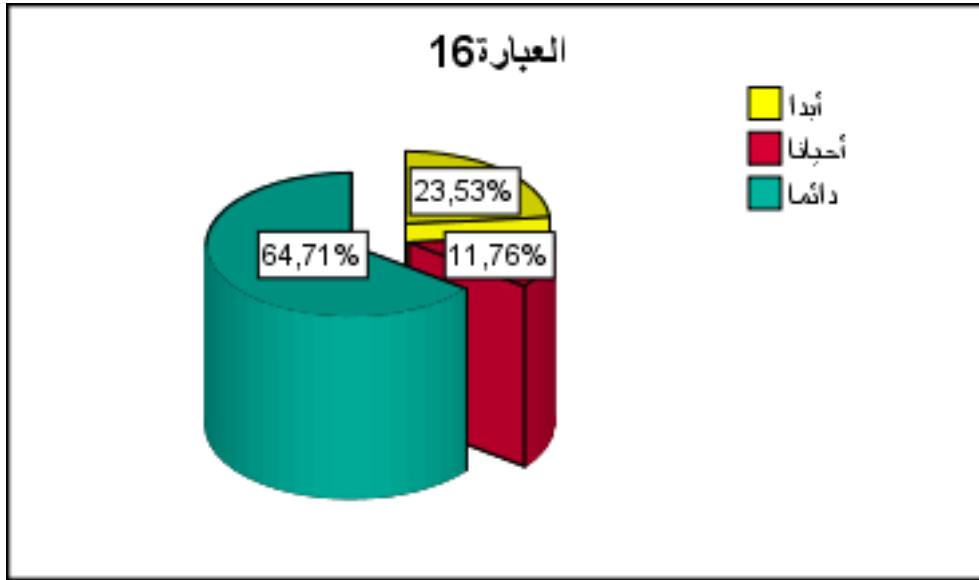
الغرض من العبارة: معرفة مدى حرص العمال على انجاز مهامهم في أقرب وقت ممكن.

الجدول رقم 19: نتائج اختبار Chi-Square للعبارة السادسة عشر

الاجابات	التكرار	النسبة المئوية	ك2 المحسوبة	ك2 الجدولة	مستوى الدلالة للدراسة	درجة الحرية	مستوى دلالة الاختبار
دائما	11	64.70	07.88	5.99	0.05	02	0.019
أحيانا	02	11.80					
أبدا	04	23.50					
المجموع	17	100 %					

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v26

الشكل رقم 16: التوزيع النسبي لإجابات عينة الدراسة على العبارة السادسة عشر



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v26

تحليل نتائج العبارة السادسة عشر:

من خلال الجدول رقم 19 والشكل رقم 16 يتضح أن إجابات عينة الدراسة على العبارة السادسة عشر كانت 11 كانت 12 إجابة على تفضيل دائما بنسبة مشاركة كبيرة 64.70 %

بالتفضيلات الأخرى (أحيانا، أبدا) والتي تحصلت على 06 تفضيلات فقط من إجمالي إجابات عينة الدراسة.

بلغت قيمة ك² المحسوبة 07.88 وهي أكبر قيمة من الجدولة 5.99 ، وبالرجوع إلى قاعدة القرار، فإذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من الجدولة، فإن هناك فروق ذات دلالة إحصائية، ويرجع مصدر هذا التباين والفروق الحاصلة بالدرجة الأولى لصالح الفئة ذات القيمة الكبرى (دائما) ولها تأثير مباشر على اتجاهات إجابات عينة الدراسة؛ نستنتج من خلال ما سبق أن غالبية عينة الدراسة متفقون بشكل دائم على أنهم يحبون إنجاز أعمالهم على فترات زمنية متقطعة وذلك لتشجيع التعاون بين الأفراد والعمل على إنجاز الأعمال في فترات محددة.

ثانياً: مقارنة النتائج بفرضية الدراسة

كانت مؤكدة بنسبة أكبر من تطرقنا إلى استعمال الاستبيان لإعطاء البحث أكبر مصداقية وذلك لطبيعة المنهج المتبع في الدراسة وبعد التمعن في النتائج المتحصل عليها، وتحليلي لإجابات عينة الدراسة وهذا محاولة مني تسليط الضوء على السلوك التنظيمي في المؤسسة الاقتصادية من خلال عبارات الاستبيان من 1 إلى 16 عبارة والمتعلقة بالسلوك التنظيمي لعمال وموظفي شركة " ذ.م.م.آ.سي.أ " عاشور للمقاولات بالمسيلة نجد:.

نتائج الفرضية الأولى:

تنص الفرضية الأولى على دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الحد من مشكلات سوء التكيف مع العمال وبيئة العمل.

حيث ورد في الجدول (04) يتضح أن الفئة الكبرى بنسبة (64.71) والجدول رقم(05) أن نسبة (70.59) يشعرون بالفرق بينهم وبين العمال والجدول رقم (06) يوضح ان العمل يتلائم مع القدرة الشخصية بنسبة (64.71) والجدول رقم (07) يوضح أن معظم العمال يستطيعون مواكبة التغييرات التي تطرأ على العمل بنسبة (76.74) وأخيرا الجدول رقم(08) نسبة ضغط العمل بلغت (76.47)

وفي الأخير نستنتج أن الفرضية الأولى والتي مفادها دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الحد من مشكلات سوء التكيف مع العمال محققة.

نتائج الفرضية الثانية:

تنص الفرضية الثانية على دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الحد من مشكلات انخفاض الروح المعنوية لدى العمال

حيث ورد في الجدول رقم(09) أن الفئة ذات القيمة الكبرى بنسبة(70.59) يتشاركون فيما بينهم في تحقيق أهداف العمل وفي الجدول رقم (10) نجد أن نسبة (64.59) يرتاحون أثناء عملهم وفي الجدول رقم (11) نجد أن أكثر العمال يشعرون بالرضى عن عملهم كان ذلك بنسبة (82.35) وفي الجدول رقم (12) نجد نسبة كبيرة تخضع لرقابة صارمة قدرت ب

(82) واكثر العمال يسمح لهم بابداء رأيهم في القرارات التي تخص العمل قدر ذلك بنسبة (64.71) كان ذلك في الجدول رقم (13)

نتائج الفرضية الثالثة :

تنص الفرضية الثالثة على دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الحد من مشكلات التغيب ودوران العمل لدى العمال

حيث ورد في الجدول رقم(14) أن العدد الكبير من العمال لا يحبون الانصراف قبل الانتهاء من وقت الدوام كان ذلك بنسبة (76.47) والجدول رقم (15) نجد ان نسبة (58.82) لا يجدون الراحة في الغياب عن العمل وفي الجدول رقم (16) نجد أن نسبة (70.59) لا يغادرون المكتب الا بعد الانتهاء من العمل وهذا راجع لاحترام مواقيت العمل ونجد في الجدول (17) نجد أن نسبة كبيرة من العمال يتحدثون مع بعض وفي الجدول رقم(18) نجد أن أكثر العمال يحبون أن ينجز الآخرون عملهم قدر ذلك بنسبة(70.59) وفي الاخير نجد ان أكثر العمال ايضا يحبون ان ينجزو عملهم خلال فترات متقطعة فقد قدر ذلك بنسبة (64.71) كان ذلك في الجدول رقم(19) وأخيرا نستنتج أن الفرضية الثالثة والتي مفادها دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الحد

من مشكلات التغيب ودوران العمل لدى العمال أيضا محققة.

خلاصة الفصل

وفي ختام دراستنا نرى أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تشكل أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسة الجزائرية فالتكنولوجيا لها أهمية بالغة على كل الأصعدة؛ إذ أصبح استخدام هذه التكنولوجيات الحديثة في المؤسسة ضرورة حتمية تستوجب استخدامها وذلك بغرض مواكبة التطورات الحاصلة في العصر المتطور .

فقد أثرت بشكل كبير على السلوك التنظيمي داخل المؤسسة فكان العمال أكثر توافقا وتكيفاً في بيئة عملهم وكانوا أكثر رضا على أدائهم وعلاقتهم جيدة مع الزملاء ونمت لديهم القدرة على مواكبة التغييرات الحاصلة في العمل كما قللت من شعورهم بالضغط المهني كما أنها أيضا ساهمت في التقليل من مشكلات انخفاض الروح المعنوية لدى العمال وساهمت في الحد من مشكلات التغيب ودوران العمل لدى العمال وأنهم يجدون الراحة أثناء أدائهم للعمل. - فمن خلال الدراسة التطبيقية لشركة ذ.م.م آ.سي.آ عشور للمقاولات بحمام الضلعى-مسيلة نجد أن السلوك التنظيمي هو المسير داخل المؤسسة باعتباره وظيفة تتضمن عمليات مستمرة تهدف الى مساعدة العمال في اتخاذ القرارات وتحسين الأداء داخل المؤسسة.

الهدف من دراسة السلوك التنظيمي داخل المؤسسة:

– التعرف على مسببات السلوك .

– التوجيه والتحكم في السلوك من خلال التأثير في المسببات .

بعد دراسة الاستبيان تبين أن للسلوك التنظيمي دور في تطوير مستوى الأداء لدى العاملين في المؤسسة مما ينعكس ايجابيا على ريادة المؤسسة وسيورتها .
كما ان له التأثير الايجابي في:

– تحسين الانتاجية

– رفع كفاءة الأداء

– تخفيض معدل الصراعات الوظيفية وفهم سلوك الأفراد وردود أفعالهم ومن ثم طبيعة ارائهم وقيمهم وبالتالي ارتفاع معدلات الولاء الوظيفي للمؤسسة من قبل الأفراد العاملين بها.

– ارتفاع معدلات الرضى الوظيفي و انخفاض معدلات الاستقالة.

خاتمة

أصبح لتكنولوجيا الاتصال الحديثة دور هام في مختلف النواحي الإقتصادية والإجتماعية والثقافية والسياسية فهي تعتبر مصدر أساسي للمعلومات وتسعى دائماً جذب أكبر عدد ممكن من الجمهور، حيث أحدثت هذه التكنولوجيا ثورة كبيرة في عالم الاتصال والمعلومات حيث استحوذت على نشاط كل المنظمات بشتى أنواعها كما ساهمت في الحد من مشكلات السلوك التنظيمي في المؤسسات منها الإقتصادية والحكومية وبعد التطور المذهل والهائل الذي أفرزته تكنولوجيا الاتصال الحديثة أصبح من الضروري لهذه المؤسسات الإقتصادية أن تتبنى هذه التكنولوجيا الحديثة لكي تواكب التقدم الهائل الذي أحرزته المؤسسات الأخرى.

إن الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في حياة الأفراد والمجتمعات والمنظمات الإقتصادية، جعلها تدخل ضمن البنى التحتية للعديد من المؤسسات التي تريد مواكبة التطورات الحديثة ونظراً لأهمية هذه التكنولوجيا دورها الكبير في زيادة وتحسين فعالية أنظمة المعلومات في المؤسسة أصبح لزاماً عليها أن تتكيف مع المدخلات الجديدة وأصبحت عملية التبني للتكنولوجيا مسألة حتمية

قائمة المراجع

الكتب:

1. إياد شاكر البكري، تقنيات الاتصال بين زمينين، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2003م.
2. بسام عيد الرحمان: نظريات الاتصال، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2011م.
3. ثائر أحمد غباري، خالد محمد ابو شعيرة: مناهد البحث التربوي تطبيقات عملية، مكتبة المجتمع العربي، عمان، 2009م.
4. حسن عماد مكايي وليلي حسين السيد: نظريات الاتصال المعاصرة، ط1، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر، 1998م.
5. حسنين شفيق: نظريات الإعلام، ط1، دار فكرون للطباعة والنشر والتوزيع، دم.ن، 2014م.
6. عبد الفتاح عبد النبي: تكنولوجيا الاتصال والثقافة بين النظرية والتطبيق، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 1990م.
7. عبد الله محمد عبد الرحمان ومحمد علي البدوي: مناهج وطرق البحث الإجتماعي، ط1، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2002م.
8. علاء عبد الرزاق السالمي: تكنولوجيا المعلومات، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014م.
9. فريد راغب النجار: تكنولوجيا الاتصالات والعلاقات والمفاوضات الفعالة، ط1، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، سنة 2009م.
10. فضيل دليو: التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال، ط3، دار أقطاب الفكر، عمان، 2007م.
11. محمد الزغبى: التغيير الاجتماعي، ط1، دار الطبعة، دم.ن، 1998م.
12. محمد تيمور عبد الحسيب ومحمود علم الدين: الحاسبات الإلكترونية وتكنولوجيا الاتصال، ط1، دار الشروق، القاهرة، مصر، 1997م.
13. محمد صاحب سلطان: مبادئ الاتصال الأسس والمفاهيم، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2014م.
14. محمد عبد الحميد: الاتصال والإعلام على شبكة الأنترنت، ط1، عالم الكتب للنشر والتوزيع للطباعة، القاهرة، مصر، 2007م.
15. محمد منير حجاب: الاتصال الفعال للعلاقات العامة، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2007م.
16. محمود علم الدين: تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، ط1، دار السحاب، القاهرة، مصر، 2005م.

17. محمود محفوظ: تكنولوجيا الاتصال دراسة في الأبعاد النظرية والعلمية وتكنولوجيا الاتصال، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية.
18. مي عبد الله: نظريات الاتصال، ط1، النهضة العربية، بيروت، 2006م.
19. هيثم حمود الشيلي: الحاسوب نماذج وتطبيقات في إدارة الأعمال والتسويق، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009م.
20. ياسين خضير البياتي: الاتصال الرقمي أم صاعدة وأم مندھشة، ط1، دار البداية للنشر والتوزيع، بغداد، 2015م.

المجلات العلمية:

1. ابن منظور ألسان العرب، المجلد الأول، دار بيروت للطباعة والنشر، بيروت، 1956م.
2. آدم رحمون وشريف زهرة: الاستخدام المتميز لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة في ظل الإيداع التنظيمي، مجلة العلوم الإجتماعية، جامعة الأغواط، 2018م.
3. إلياس سي ناصر: أثر الثورة التكنولوجية للمعلومات والاتصالات في تطوير العمل الإداري بالجزائر المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، العدد01، جانفي 2020م.
4. أمنة تازير وكريمة محروق: الزواج عن طريق وسائل الاتصال الحديثة دراسة مقارنة بين أحكام الشريعة الإسلامية والقانون الجزائري، مجلة الدراسات.
5. أمينة يوطلي: أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الاتصال الشخصي في المجتمع الجزائري المجلة العلمية لجامعة الجزائر3، العدد09، ديسمبر 2019م.
6. سنوسي علي: عصرنة مرفق التعليم الجزائري بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق، التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد نموذجا، مداخلة ضمن الملتقى الدولي النظام القانوني المرفق العام كلية الحقوق جامعة المسيلة، الجزائر، 26 نوفمبر 2018م.
7. عبد الحكيم العياضي ومروان عصادي: دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين عملية اتخاذ القرار من وجهة نظر موظفي مديرية الشباب والرياضة لولاية خنشلة، الجزائر، مجلة الإبداع الرياضي، العدد20، سنة 2019م.
8. محمد الصير: إدارة تكنولوجيا المعلومات الإسكندرية، دار الفكر الجامعي، العدد10، 2009م.
9. محمد غريب وإبراهيم قلاواز: النظرية البنائية الوظيفية نحو رؤية جديدة لتفسير الظاهرة الإجتماعية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الشهيد حملة لخضر، العدد 18، أكتوبر 2016م.

الرسائل الجامعية:

1. إيمان الحاج علي محمد حسين: اتجاهات ممارسي العلاقات العامة نحو استخدام تكنولوجيا الاتصال دراسة وصفية تحليلية على عينة من ممارسي العلاقات العامة بالجامعات السودانية رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا تخصص العلاقات العامة والإعلان، جامعة السودان، 2017/2018م.

2. جميلة سالم عطية: الثورة المعلوماتية وإشكالية بناء تداول الخطاب اللغوي والبصري دراسة تحليلية سيمولوجية على عينة الخطابات اللغوية والبصرية في مواقع التواصل الإجتماعي الفيسبوك نموذجاً رسالة ماجستير غير منشورة كلية علوم الاتصال والإعلام قسم الاتصال تخصص سيمولوجيا الاتصال، جامعة الجزائر3، 2015/2014م.
3. حورية بولعويدات: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة ميدانية لمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق GRTG قسنطينة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير غير منشورة ، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة قسنطينة 2008/2007م.
4. سمير جمال محمد شعير: دور الاتصال بالمشاركة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتفعيل الخدمة الإرشادية في محافظة البحيرة رسالة ماجستير قسم الإرشاد الزراعي والمجتمع الريفي، كلية الزراعة جامعة المنوفية، مصر، 2014م.
5. نصيرة رداق: تصورات الشباب الجزائري للاختيار للزواج عن طريق الإعلانات الصحفية، دراسة تحليلية لمضامين جرائد أحلام "كونتاكت" مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير غير منشورة، تخصص اتصال وعلاقات عامة قسم علوم الإعلام والاتصال كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، 2011/2010م.
6. هارون منصر: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الإنتاج الإذاعي دراسة على القائم بالاتصال بإذاعة تبسة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير غير منشورة في علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قسم العلوم الإنسانية تخصص الإعلام وتكنولوجيا الاتصال الحديثة، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2012/2011م.

الملتقيات:

1. خديجة بلعلياء صورية معموري، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واكتساب مزايا تنافسية في منظمات الأعمال ، الملتقى الدولي الخامس حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال في ظل الإقتصاديات الحديثة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة حسبية بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 14/13 ديسمبر 2011م.

الملاحق

الملحق رقم: (1-2) الاستبيان المحور الأول: البيانات الشخصية

1- الجنس:

- ذكر _____
- أنثى _____

2- السن:

- من 25 إلى 35 سنة
- من 35 إلى 46 سنة
- من 47 إلى 57 سنة
- أكثر من 57

3- الخبرة المهنية:

- من 1 سنة إلى 5 سنوات
- من 6 سنوات إلى 10 سنوات

4- المؤهل العلمي:

- شهادة تكوين
- شهادة ليسانس
- شهادة دراسات عليا

المحور الثاني:

أحيانا	أبدا	دائما	
			المحور الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في الحد من مشكلات سوء التكيف العامل مع بيئة العمل
			* لديك علاقات جيدة مع زملائك في العمل
			* تشعر بفروق بينك وبين زملائك في العمل
			* يتلائم عملك مع قدرتك الشخصية

			* تستطيع مواكبة التغييرات التي تطرأ على طريقة العمل
			* تشعر بضغوط أثناء العمل
			* المحور الثالث: تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في الحد من مشكلات انخفاض الروح المعنوية لدى العمال
			* تتشارك مع زملائك في تحقيق أهداف العمل
			* تشعر بالرضى عن أداك
			* هناك رقابة صارمة أثناء تأديتك لعملك
			* يسمح لكم بإبداء رأيك في القرارات التي تخص العمل
			* المحور الرابع: تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في الحد من مشكلات التنقيب و دوران العمل
			* تحب الإنصراف قبل انتهاء وقت الدوام
			* تجد الراحة في الغياب عن العمل
			* لا تغادر مكتبك إلا بعد إنتهائك من عمك
			* تحب أن ينجز آخرون العمل الخاص بك
			* تحب أن تنجز عمك في فترات متأخرة

الملحق رقم: (2-2) قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان.

الجامعة	الأستاذ	الرقم
		01
		02

الملحق رقم: (2-3) يتضمن مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية
أولا: اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة: (Tests of Normality)

```
EXAMINE VARIABLES=independent
/PLOT BOXPLOT STEMLEAF NPLOT
/COMPARE GROUPS
/STATISTICS DESCRIPTIVES
/CINTERVAL 95
/MISSING LISTWISE
/NOTOTAL.
```

Explore

Notes

Output Created		25-MAY-2022 00:53:50
Comments		
Input	Data	C:\Users\ramdane pc\.spss\sohila azizi.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	17
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values for dependent variables are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any dependent variable or factor used.
Syntax		EXAMINE VARIABLES=independent /PLOT BOXPLOT STEMLEAF NPLOT /COMPARE GROUPS /STATISTICS DESCRIPTIVES /CINTERVAL 95 /MISSING LISTWISE /NOTOTAL.
Resources	Processor Time	00:00:01,01
	Elapsed Time	00:00:00,54

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
independent	17	100,0%	0	0,0%	17	100,0%

Descriptives

			Statistic	Std. Error
independent	Mean		2,5588	,16583
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	2,2073	
		Upper Bound	2,9104	
	5% Trimmed Mean		2,6105	
	Median		3,0000	
	Variance		,468	
	Std. Deviation		,68375	
	Minimum		1,19	
	Maximum		3,00	
	Range		1,81	
	Interquartile Range		1,09	
	Skewness		-1,240	,550

Kurtosis	-,110	1,063
----------	-------	-------

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
independent	,351	17	,000	,677	17	,000

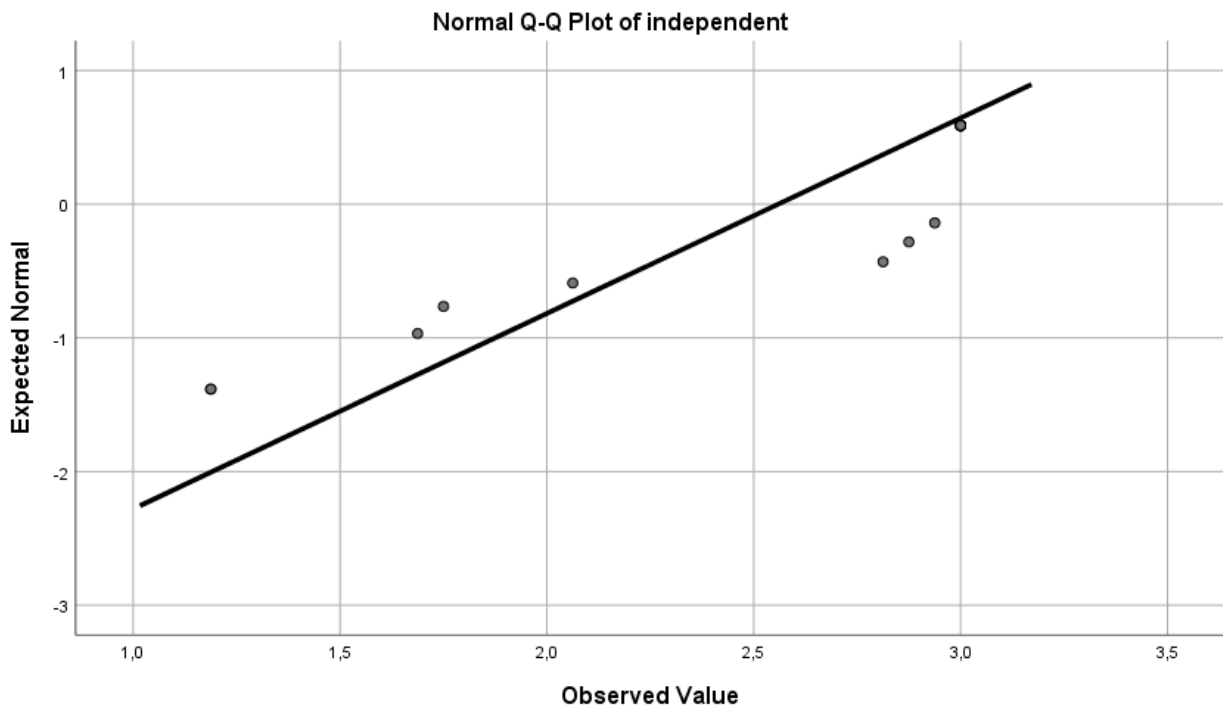
a. Lilliefors Significance Correction

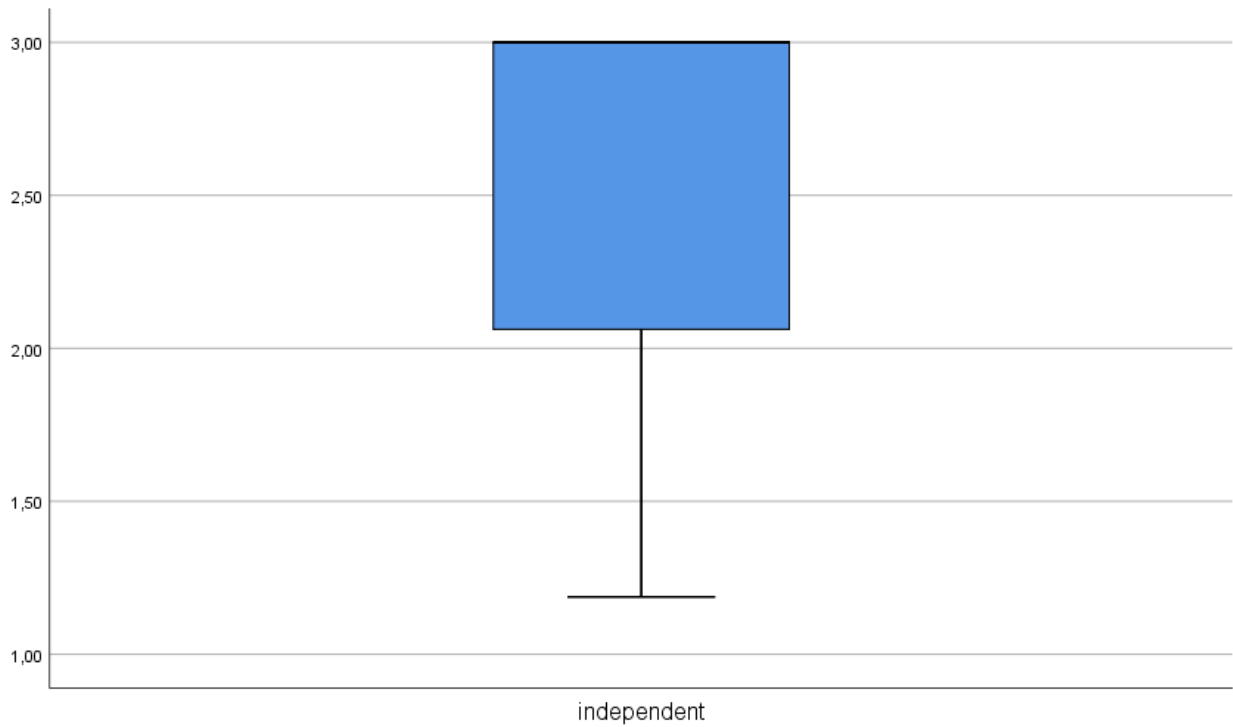
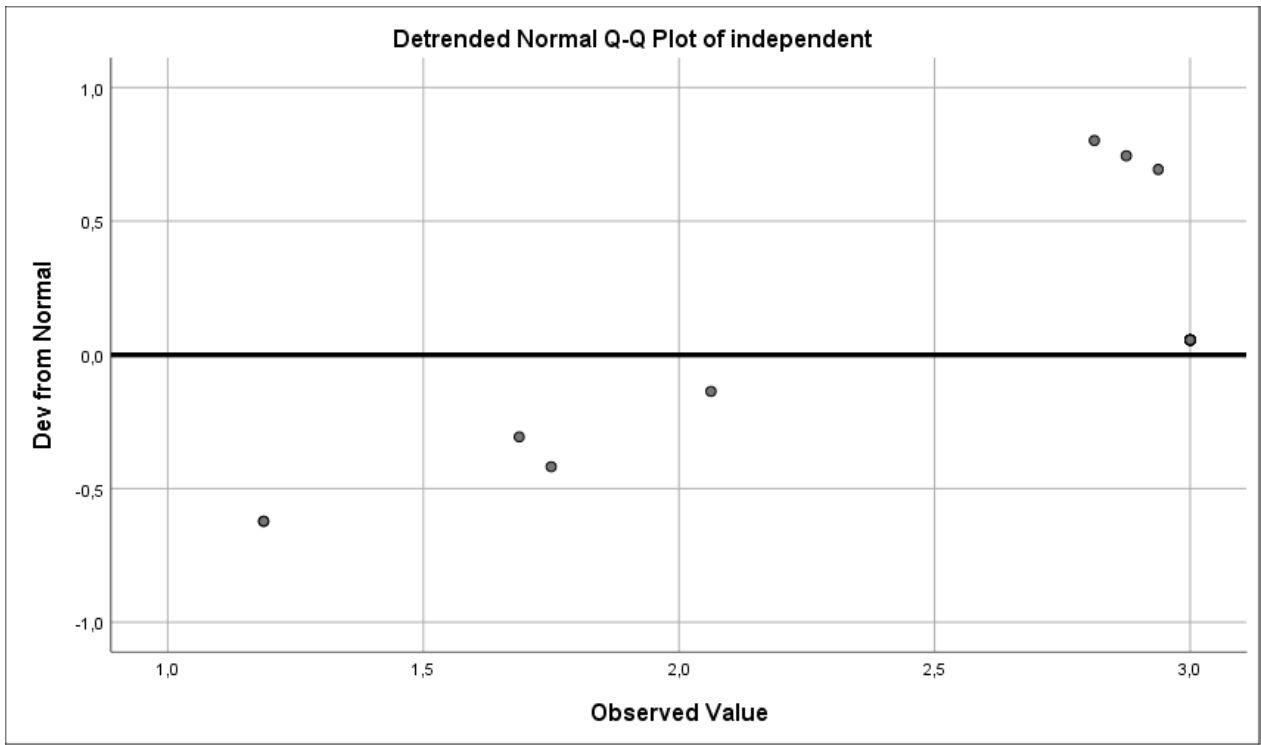
independent

independent Stem-and-Leaf Plot

Frequency	Stem &	Leaf
2,00	1 .	11
2,00	1 .	67
1,00	2 .	0
3,00	2 .	889
9,00	3 .	000000000

Stem width: 1,00
Each leaf: 1 case(s)





ثانياً: نتائج العبارة الأولى

FREQUENCIES VARIABLES=q1
/ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

Notes

Output Created		25-MAY-2022 00:54:32
Comments		
Input	Data	C:\Users\ramdane pc\.spss\sohila azizi.sav

	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	17
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax		FREQUENCIES VARIABLES=q1 /ORDER=ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,00

Statistics

q1

N	Valid	17
	Missing	0

q1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	can't	3	17,6	17,6	17,6
	sometimes	3	17,6	17,6	35,3
	alwayes	11	64,7	64,7	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

```

NPAR TESTS
  /CHISQUARE=q1
  /EXPECTED=EQUAL
  /MISSING ANALYSIS.

```

NPar Tests

Notes

Output Created		25-MAY-2022 00:54:43
Comments		
Input	Data	C:\Users\ramdane pc\spss\sohila azizi.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	17
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each test are based on all cases with valid data for the variable(s) used in that test.
Syntax		NPAR TESTS /CHISQUARE=q1 /EXPECTED=EQUAL /MISSING ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,01
	Number of Cases Allowed^a	393216

a. Based on availability of workspace memory.

Chi-Square Test Frequencies

q1

	Observed N	Expected N	Residual
can't	3	5,7	-2,7
sometimes	3	5,7	-2,7
always	11	5,7	5,3
Total	17		

Test Statistics

	q1
Chi-Square	7,529 ^a
df	2
Asymp. Sig.	,023

a. 0 cells (0,0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 5,7.

ثانياً: نتائج العبارة الثانية

FREQUENCIES VARIABLES=q2
/ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

Notes

Output Created		25-MAY-2022 00:55:32
Comments		
Input	Data	C:\Users\ramdane pc\.spss\sohila azizi.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	17
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax		FREQUENCIES VARIABLES=q2 /ORDER=ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,01

Statistics

q2

N	Valid	17
	Missing	0

q2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	can't	3	17,6	17,6	17,6
	sometimes	2	11,8	11,8	29,4
	alwayes	12	70,6	70,6	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

NPAR TESTS

/CHISQUARE=q2
 /EXPECTED=EQUAL
 /MISSING ANALYSIS.

NPar Tests

Notes

Output Created		25-MAY-2022 00:55:43
Comments		
Input	Data	C:\Users\ramdane pc\.spss\sohila azizi.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	17
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each test are based on all cases with valid data for the variable(s) used in that test.
Syntax		NPAR TESTS /CHISQUARE=q2 /EXPECTED=EQUAL /MISSING ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,02
	Number of Cases Allowed^a	393216

a. Based on availability of workspace memory.

Chi-Square Test Frequencies

q2

	Observed N	Expected N	Residual
can't	3	5,7	-2,7
sometimes	2	5,7	-3,7
alwayes	12	5,7	6,3
Total	17		

Test Statistics

	q2
Chi-Square	10,706 ^a
df	2
Asymp. Sig.	,005

a. 0 cells (0,0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 5,7.

ثالثا: نتائج العبارة الثالث

```
FREQUENCIES VARIABLES=q3
/ORDER=ANALYSIS.
```

Frequencies

Notes

Output Created		25-MAY-2022 00:56:37
Comments		
Input	Data	C:\Users\ramdane pc\.spss\sohila azizi.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	17
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax		FREQUENCIES VARIABLES=q3 /ORDER=ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,00

Statistics

q3

N	Valid	17
	Missing	0

q3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	can't	3	17,6	17,6	17,6
	sometimes	3	17,6	17,6	35,3
	alwayes	11	64,7	64,7	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

```
NPAR TESTS
/CHISQUARE=q3
/EXPECTED=EQUAL
/MISSING ANALYSIS.
```

Par Tests

Notes

Output Created		25-MAY-2022 00:56:53
Comments		
Input	Data	C:\Users\ramdane pc\.spss\sohila azizi.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	17

Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each test are based on all cases with valid data for the variable(s) used in that test.
Syntax		NPAR TESTS /CHISQUARE=q3 /EXPECTED=EQUAL /MISSING ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,01
	Number of Cases Allowed^a	393216

a. Based on availability of workspace memory.

Chi-Square Test Frequencies

q3

	Observed N	Expected N	Residual
can't	3	5,7	-2,7
sometimes	3	5,7	-2,7
always	11	5,7	5,3
Total	17		

Test Statistics

	q3
Chi-Square	7,529 ^a
df	2
Asymp. Sig.	,023

a. 0 cells (0,0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 5,7.

رابعاً: نتائج العبارة الرابعة

FREQUENCIES VARIABLES=q4
/ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

Notes

Output Created		25-MAY-2022 00:58:17
Comments		
Input	Data	C:\Users\ramdane pc\.spss\sohila azizi.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	17
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax		FREQUENCIES VARIABLES=q4 /ORDER=ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,00

Statistics

q4

N	Valid	17
	Missing	0

q4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	can't	2	11,8	11,8	11,8
	sometimes	2	11,8	11,8	23,5
	alwayes	13	76,5	76,5	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

NPAR TESTS

/CHISQUARE=q4

/EXPECTED=EQUAL

/MISSING ANALYSIS.

NPar Tests

Notes

Output Created		25-MAY-2022 00:58:29
Comments		
Input	Data	C:\Users\ramdane pc\.spss\sohila azizi.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	17
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each test are based on all cases with valid data for the variable(s) used in that test.
Syntax		NPAR TESTS /CHISQUARE=q4 /EXPECTED=EQUAL /MISSING ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,01
	Number of Cases Allowed^a	393216

a. Based on availability of workspace memory.

Chi-Square Test

Frequencies

q4

	Observed N	Expected N	Residual
can't	2	5,7	-3,7
sometimes	2	5,7	-3,7
alwayes	13	5,7	7,3
Total	17		

Test Statistics

	q4
Chi-Square	14,235 ^a
df	2
Asymp. Sig.	,001

a. 0 cells (0,0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 5,7.

خامسا: نتائج العبارة الخامسة

```
FREQUENCIES VARIABLES=q5
/ORDER=ANALYSIS.
```

Frequencies

Notes

Output Created		25-MAY-2022 00:59:01
Comments		
Input	Data	C:\Users\ramdane pc\.spss\sohila azizi.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	17
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax		FREQUENCIES VARIABLES=q5 /ORDER=ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,01

Statistics

q5

N	Valid	17
	Missing	0

q5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	can't	2	11,8	11,8	11,8
	sometimes	13	76,5	76,5	88,2
	alwayes	2	11,8	11,8	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

NPAR TESTS

```
/CHISQUARE=q5
/EXPECTED=EQUAL
/MISSING ANALYSIS.
```

NPar Test

Notes

Output Created		25-MAY-2022 00:59:14
Comments		
Input	Data	C:\Users\ramdane pc\.spss\sohila azizi.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>

	N of Rows in Working Data File	17
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each test are based on all cases with valid data for the variable(s) used in that test.
Syntax		NPAR TESTS /CHISQUARE=q5 /EXPECTED=EQUAL /MISSING ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,02
	Number of Cases Allowed^a	393216

a. Based on availability of workspace memory.

Chi-Square Test Frequencies

q5

	Observed N	Expected N	Residual
can't	2	5,7	-3,7
sometimes	13	5,7	7,3
always	2	5,7	-3,7
Total	17		

Test Statistics

	q5
Chi-Square	14,235 ^a
df	2
Asymp. Sig.	,001

a. 0 cells (0,0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 5,7.

سادسا: نتائج العبارة السادسة

FREQUENCIES VARIABLES=q6
/ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

Notes

Output Created		25-MAY-2022 00:59:46
Comments		
Input	Data	C:\Users\ramdane pc\.spss\sohila azizi.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	17
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax		FREQUENCIES VARIABLES=q6 /ORDER=ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00,00

Elapsed Time

00:00:00,01

Statistics

q6

N	Valid	17
	Missing	0

q6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	can't	2	11,8	11,8	11,8
	sometimes	2	11,8	11,8	23,5
	alwayes	13	76,5	76,5	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

NPAR TESTS

/CHISQUARE=q6

/EXPECTED=EQUAL

/MISSING ANALYSIS.

NPar Tests

Notes

Output Created		25-MAY-2022 00:59:56
Comments		
Input	Data	C:\Users\ramdane pc\.spss\sohila azizi.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	17
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each test are based on all cases with valid data for the variable(s) used in that test.
Syntax		NPAR TESTS /CHISQUARE=q6 /EXPECTED=EQUAL /MISSING ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,01
	Number of Cases Allowed ^a	393216

a. Based on availability of workspace memory.

Chi-Square Test
Frequencies

q6

	Observed N	Expected N	Residual
can't	2	5,7	-3,7
sometimes	2	5,7	-3,7
alwayes	13	5,7	7,3
Total	17		

Test Statistics

	q6
--	----

Chi-Square	14,235 ^a
df	2
Asymp. Sig.	,001

a. 0 cells (0,0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 5,7.

سابعا: نتائج العبارة السابعة

```
FREQUENCIES VARIABLES=q7
/ORDER=ANALYSIS.
```

Frequencies

Notes

Output Created	25-MAY-2022 01:00:44	
Comments		
Input	Data	C:\Users\ramdane pc\.spss\sohila azizi.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	17
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax	FREQUENCIES VARIABLES=q7 /ORDER=ANALYSIS.	
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,00

Statistics

q7

N	Valid	17
	Missing	0

q7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	can't	1	5,9	5,9	5,9
	sometimes	5	29,4	29,4	35,3
	alwayes	11	64,7	64,7	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

NPAR TESTS

```
/CHISQUARE=q7
/EXPECTED=EQUAL
/MISSING ANALYSIS.
```

NPar Tests

Notes

Output Created	25-MAY-2022 01:00:55	
Comments		
Input	Data	C:\Users\ramdane pc\.spss\sohila azizi.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>

	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	17
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each test are based on all cases with valid data for the variable(s) used in that test.
Syntax		NPAR TESTS /CHISQUARE=q7 /EXPECTED=EQUAL /MISSING ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,00
	Number of Cases Allowed^a	393216

a. Based on availability of workspace memory.

Chi-Square Test Frequencies

q7

	Observed N	Expected N	Residual
can't	1	5,7	-4,7
sometimes	5	5,7	-,7
always	11	5,7	5,3
Total	17		

Test Statistics

	q7
Chi-Square	8,941 ^a
df	2
Asymp. Sig.	,011

a. 0 cells (0,0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 5,7.

ثامنا: العبارة الثامنة

FREQUENCIES VARIABLES=q8
/ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

Notes

Output Created		25-MAY-2022 01:01:38
Comments		
Input	Data	C:\Users\ramdane pc\.spss\sohila azizi.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	17
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax		FREQUENCIES VARIABLES=q8 /ORDER=ANALYSIS.

Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,00

Statistics

q8

N	Valid	17
	Missing	0

q8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	can't	2	11,8	11,8	11,8
	sometimes	1	5,9	5,9	17,6
	always	14	82,4	82,4	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

NPAR TESTS

```
/CHISQUARE=q8
/EXPECTED=EQUAL
/MISSING ANALYSIS.
```

NPar Tests

Notes

Output Created		25-MAY-2022 01:01:51
Comments		
Input	Data	C:\Users\ramdane pc\.spss\sohila azizi.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	17
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each test are based on all cases with valid data for the variable(s) used in that test.
Syntax		NPAR TESTS /CHISQUARE=q8 /EXPECTED=EQUAL /MISSING ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,01
	Number of Cases Allowed^a	393216

a. Based on availability of workspace memory.

Chi-Square Test Frequencies

q8

	Observed N	Expected N	Residual
can't	2	5,7	-3,7
sometimes	1	5,7	-4,7
always	14	5,7	8,3
Total	17		

Test Statistics

	q8
--	----

Chi-Square	18,471 ^a
df	2
Asymp. Sig.	,000

a. 0 cells (0,0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 5,7.

تاسعا: العبارة التاسعة

FREQUENCIES VARIABLES=q9
/ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

Notes

Output Created		25-MAY-2022 01:02:22
Comments		
Input	Data	C:\Users\ramdane pc\.spss\sohila azizi.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	17
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax		FREQUENCIES VARIABLES=q9 /ORDER=ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,01

Statistics

q9

N	Valid	17
	Missing	0

q9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	can't	3	17,6	17,6	17,6
	sometimes	14	82,4	82,4	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

NPAR TESTS
/CHISQUARE=q9
/EXPECTED=EQUAL
/MISSING ANALYSIS.

NPar Tests

Notes

Output Created		25-MAY-2022 01:02:39
Comments		
Input	Data	C:\Users\ramdane pc\.spss\sohila azizi.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>

	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	17
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each test are based on all cases with valid data for the variable(s) used in that test.
Syntax		NPAR TESTS /CHISQUARE=q9 /EXPECTED=EQUAL /MISSING ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,01
	Number of Cases Allowed^a	393216

a. Based on availability of workspace memory.

Chi-Square Test Frequencies

q9

	Observed N	Expected N	Residual
can't	3	8,5	-5,5
sometimes	14	8,5	5,5
Total	17		

Test Statistics

	q9
Chi-Square	7,118 ^a
df	1
Asymp. Sig.	,008

a. 0 cells (0,0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 8,5.

عاشرا: نتائج العبارة العاشرة

FREQUENCIES VARIABLES=q10
/ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

Notes

Output Created		25-MAY-2022 01:03:06
Comments		
Input	Data	C:\Users\ramdane pc\.spss\sohila azizi.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	17
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax		FREQUENCIES VARIABLES=q10 /ORDER=ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00,02

Elapsed Time

00:00:00,01

Statistics

q10

N	Valid	17
	Missing	0

q10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	can't	2	11,8	11,8	11,8
	sometimes	4	23,5	23,5	35,3
	alwayes	11	64,7	64,7	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

NPAR TESTS

/CHISQUARE=q10

/EXPECTED=EQUAL

/MISSING ANALYSIS

NPar Tests

Notes

Output Created		25-MAY-2022 01:03:19
Comments		
Input	Data	C:\Users\ramdane pc\spss\sohila azizi.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	17
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each test are based on all cases with valid data for the variable(s) used in that test.
Syntax		NPAR TESTS /CHISQUARE=q10 /EXPECTED=EQUAL /MISSING ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,01
	Number of Cases Allowed^a	393216

a. Based on availability of workspace memory.

Chi-Square Test
Frequencies

q10

	Observed N	Expected N	Residual
can't	2	5,7	-3,7
sometimes	4	5,7	-1,7
alwayes	11	5,7	5,3
Total	17		

Test Statistics

	q10
Chi-Square	7,882 ^a

df	2
Asymp. Sig.	,019

a. 0 cells (0,0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 5,7.

الحادي عشر: العبارة الحادية العاشر

FREQUENCIES VARIABLES=q11
/ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

Notes

Output Created		25-MAY-2022 01:03:55
Comments		
Input	Data	C:\Users\ramdane pc\.spss\sohila azizi.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	17
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax		FREQUENCIES VARIABLES=q11 /ORDER=ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,00

Statistics

q11

N	Valid	17
	Missing	0

q11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	can't	13	76,5	76,5	76,5
	sometimes	4	23,5	23,5	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

NPAR TESTS
/CHISQUARE=q11
/EXPECTED=EQUAL
/MISSING ANALYSIS.

NPar Tests

Notes

Output Created		25-MAY-2022 01:04:07
Comments		
Input	Data	C:\Users\ramdane pc\.spss\sohila azizi.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>

	N of Rows in Working Data File	17
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each test are based on all cases with valid data for the variable(s) used in that test.
Syntax		NPAR TESTS /CHISQUARE=q11 /EXPECTED=EQUAL /MISSING ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,01
	Number of Cases Allowed^a	393216

a. Based on availability of workspace memory.

Chi-Square Test Frequencies

q11

	Observed N	Expected N	Residual
can't	13	8,5	4,5
sometimes	4	8,5	-4,5
Total	17		

Test Statistics

	q11
Chi-Square	4,765 ^a
df	1
Asymp. Sig.	,029

a. 0 cells (0,0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 8,5.

العبارة الثانية عشر

FREQUENCIES VARIABLES=q12
/ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

Notes

Output Created	25-MAY-2022 01:04:34	
Comments		
Input	Data	C:\Users\ramdane pc\.spss\sohila azizi.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	17
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.

Syntax		FREQUENCIES VARIABLES=q12 /ORDER=ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,00

Statistics

q12

N	Valid	17
	Missing	0

q12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	can't	1	5,9	5,9	5,9
	sometimes	10	58,8	58,8	64,7
	always	6	35,3	35,3	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

NPAR TESTS

```
/CHISQUARE=q12
/EXPECTED=EQUAL
/MISSING ANALYSIS.
```

NPar Tests

Notes

Output Created		25-MAY-2022 01:04:50
Comments		
Input	Data	C:\Users\ramdane pc\.spss\sohila azizi.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	17
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each test are based on all cases with valid data for the variable(s) used in that test.
Syntax		NPAR TESTS /CHISQUARE=q12 /EXPECTED=EQUAL /MISSING ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,01
	Number of Cases Allowed^a	393216

a. Based on availability of workspace memory.

Chi-Square Test Frequencies

q12

	Observed N	Expected N	Residual
can't	1	5,7	-4,7
sometimes	10	5,7	4,3
always	6	5,7	,3
Total	17		

Test Statistics

	q12
Chi-Square	7,176 ^a
df	2
Asymp. Sig.	,028

a. 0 cells (0,0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 5,7.

الثالث عشر: العبارة الثالث عشر

```
FREQUENCIES VARIABLES=q13
/ORDER=ANALYSIS.
```

Frequencies

Notes

Output Created		25-MAY-2022 01:05:20
Comments		
Input	Data	C:\Users\ramdane pc\spss\sohila azizi.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	17
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax		FREQUENCIES VARIABLES=q13 /ORDER=ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,00

Statistics

q13

N	Valid	17
	Missing	0

q13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	can't	4	23,5	23,5	23,5
	sometimes	1	5,9	5,9	29,4
	always	12	70,6	70,6	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

```
NPAR TESTS
/CHISQUARE=q13
/EXPECTED=EQUAL
/MISSING ANALYSIS.
```

NPar Tests

Notes

Output Created	25-MAY-2022 01:05:32
Comments	

Input	Data	C:\Users\ramdane pc\.spss\sohila azizi.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	17
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each test are based on all cases with valid data for the variable(s) used in that test.
Syntax		NPAR TESTS /CHISQUARE=q13 /EXPECTED=EQUAL /MISSING ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,02
	Number of Cases Allowed^a	393216

a. Based on availability of workspace memory.

Chi-Square Test Frequencies

q13

	Observed N	Expected N	Residual
can't	4	5,7	-1,7
sometimes	1	5,7	-4,7
alwayes	12	5,7	6,3
Total	17		

Test Statistics

	q13
Chi-Square	11,412 ^a
df	2
Asymp. Sig.	,003

a. 0 cells (0,0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 5,7.

الرابع عشر: العبارة الرابعة عشر

FREQUENCIES VARIABLES=q14
/ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

Notes

Output Created		25-MAY-2022 01:05:56
Comments		
Input	Data	C:\Users\ramdane pc\.spss\sohila azizi.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	17

Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax		FREQUENCIES VARIABLES=q14 /ORDER=ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,00

Statistics

q14

N	Valid	17
	Missing	0

q14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sometimes	3	17,6	17,6	17,6
	always	14	82,4	82,4	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

NPAR TESTS

/CHISQUARE=q14

/EXPECTED=EQUAL

/MISSING ANALYSIS.

NPar Tests

Notes

Output Created		25-MAY-2022 01:06:11
Comments		
Input	Data	C:\Users\ramdane pc\.spss\sohila azizi.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	17
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each test are based on all cases with valid data for the variable(s) used in that test.
Syntax		NPAR TESTS /CHISQUARE=q14 /EXPECTED=EQUAL /MISSING ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,01
	Number of Cases Allowed^a	393216

a. Based on availability of workspace memory.

Chi-Square Test Frequencies

q14

	Observed N	Expected N	Residual
--	------------	------------	----------

sometimes	3	8,5	-5,5
alwayes	14	8,5	5,5
Total	17		

Test Statistics

	q14
Chi-Square	7,118 ^a
df	1
Asymp. Sig.	,008

a. 0 cells (0,0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 8,5.

الرابع عشر: العبارة الخامسة عشر

FREQUENCIES VARIABLES=q15
/ORDER=ANALYSIS

Frequencies

Notes

Output Created		25-MAY-2022 01:06:40
Comments		
Input	Data	C:\Users\ramdane pc\.spss\sohila azizi.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	17
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax		FREQUENCIES VARIABLES=q15 /ORDER=ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,00

Statistics

q15

N	Valid	17
	Missing	0

q15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	can't	4	23,5	23,5	23,5
	sometimes	1	5,9	5,9	29,4
	alwayes	12	70,6	70,6	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

```

NPAR TESTS
  /CHISQUARE=q15
  /EXPECTED=EQUAL
  /MISSING ANALYSIS.

```

NPar Tests

Notes

Output Created		25-MAY-2022 01:06:53
Comments		
Input	Data	C:\Users\ramdane pc\.spss\sohila azizi.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	17
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each test are based on all cases with valid data for the variable(s) used in that test.
Syntax		NPAR TESTS /CHISQUARE=q15 /EXPECTED=EQUAL /MISSING ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,01
	Number of Cases Allowed^a	393216

a. Based on availability of workspace memory.

Chi-Square Test Frequencies

q15

	Observed N	Expected N	Residual
can't	4	5,7	-1,7
sometimes	1	5,7	-4,7
alwayes	12	5,7	6,3
Total	17		

Test Statistics

	q15
Chi-Square	11,412 ^a
df	2
Asymp. Sig.	,003

a. 0 cells (0,0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 5,7.

السادس عشر: العبارة السادسة عشر

```

FREQUENCIES VARIABLES=q16
  /ORDER=ANALYSIS.

```

Frequencies

Notes

Output Created		25-MAY-2022 01:09:57
Comments		
Input	Data	C:\Users\ramdane pc\.spss\sohila azizi.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	17
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax		FREQUENCIES VARIABLES=q16 /ORDER=ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,00

Statistics

q16

N	Valid	17
	Missing	0

q16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	can't	4	23,5	23,5	23,5
	sometimes	2	11,8	11,8	35,3
	alwayes	11	64,7	64,7	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

NPAR TESTS

```
/CHISQUARE=q16
/EXPECTED=EQUAL
/MISSING ANALYSIS.
```

NPar Tests

Notes

Output Created		25-MAY-2022 01:10:10
Comments		
Input	Data	C:\Users\ramdane pc\.spss\sohila azizi.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	17
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each test are based on all cases with valid data for the variable(s) used in that test.

Syntax		NPAR TESTS /CHISQUARE=q16 /EXPECTED=EQUAL /MISSING ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,01
	Number of Cases Allowed^a	393216

a. Based on availability of workspace memory.

Chi-Square Test

Frequencies

q16

	Observed N	Expected N	Residual
can't	4	5,7	-1,7
sometimes	2	5,7	-3,7
always	11	5,7	5,3
Total	17		

Test Statistics

	q16
Chi-Square	7,882 ^a
df	2
Asymp. Sig.	,019

a. 0 cells (0,0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 5,7.

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الحد من مشكلات السلوك التنظيمي داخل المؤسسة إضافة إلى التعرف على السلوك داخل المؤسسة أ.سي. أعشور للمقاولات حمام الضلعة-المسيلة-.

فتمحورت الإشكالية حول التساؤل الروتيني:

هل لتكنولوجيا الاتصال دور في الحد من مشكلات السلوك التنظيمي في المؤسسة الجزائرية؟.

ويندرج تحت هذا التساؤل مجموعة من التساؤلات الفرعية:

هل ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تغيير طبيعة العمل داخل المؤسسة؟

هل أثرت وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء العاملين داخل المؤسسة؟

هل كان لتكنولوجيا الاتصال الحديثة دور في تحسين الاتصال داخل المؤسسة؟

تندرج دراستنا ضمن البحوث الوصفية بحيث اعتمدنا فيها على المنهج الوصفي الميداني كما تم الاعتماد على استمارة الاستبيان كأداة رسمية لجميع المعلومات ونظرا لمحدودية عدد مفردات مجتمع البحث فضلنا المؤسسة التي بلغ عددهم 31 فرد ، اختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة وبعد التحليل الكمي والكيفي توصلنا إلى:

– أن وسائل الاتصال الحديثة ساهمت في الحد من مشكلات سوء التكليف وبيئة العمل.

– أن وسائل الاتصال الحديثة ساهمت في الحد من مشكلات انخفاض الروح المعنوية لدى العمال.

– أن وسائل الاتصال ساهمت في الحد من مشكلات التغيب ودوران العمل.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا الاتصال، السلوك التنظيمي.

Study summary

This study aimed to clarify the role of modern communication technology in reducing organizational behavior problems within the organization, in addition to identifying the behavior within the organization.

The problem centered around the routine question:

Does communication technology have a role in reducing organizational behavior problems in the Algerian institution?

A number of sub-questions fall under this question:

Has modern communication technology contributed to changing the nature of work within the organization?

Have the means of modern communication technology affected the performance of employees within the organization?

Has modern communication technology had a role in improving communication within the organization?

Our study falls within the descriptive research, in which we relied on the field descriptive curriculum. The questionnaire was also relied upon as an official tool for all information. Given the limited number of vocabulary items for the research community, we preferred the institution, which numbered 31 individuals, to choose a random sample from the study community, and after quantitative and qualitative analysis, we reached:

- The modern means of communication contributed to reducing the problems of poor assignment and the work environment.
- Modern means of communication have contributed to reducing the problems of low morale among workers.
- The means of communication contributed to reducing the problems of absenteeism and work turnover.

Keywords: communication technology, organizational behavior.

وثيقة ايداع مذكرة ماستر

الموضوع:

استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة ودورها في خدمة مشكلات
السلوك التنموي في المؤسسة الجزائرية.

إعداد الطلبة:

1- عزيزي سهيلة رقم التسجيل: 161635095200
2- رقم التسجيل:

القسم: علم اجتماع الشعبة: التخصص: تربية وعمل
إشراف: بونورية نصيرة الرتبة:

أقر بأنني تابعت العمل المذكور أعلاه في جلسات إشرافية طيلة الموسم الجامعي: 2021-2022 وأسمح
بايداعه على مستوى ادارة القسم للمناقشة والتقييم.

رئيس فريق الاختصاص

موافقة وإمضاء الاستاذ(ة) المشرف(ة):

Bouh

رئيس القسم



الدكتور:
جمال بن حلال

لتحميل الوثيقة يرجى نسخ الرمز



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علم الاجتماع.....

المرجع: القرار الوزاري رقم: 933 المؤرخ في: 28 جويلية 2016 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقات العلمية ومكافحتها

تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز البحث

أنا الممضي أدناه،

السيد(ة): عزيزي سهيلة

الصفة: طالب، أستاذ باحث، باحث دائم: للعلماء

الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 200341936

والصادرة بتاريخ: 16/04/2016

عن دائرة: حمام القنطرة - صاية

المسجل (ة) بكلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم: علم الاجتماع

والمكلف (ة) بإنجاز أعمال بحث (مذكرة التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، أطروحة دكتوراه)، عنوانها:

استخدام تكنولوجيا الاتصالات الحديثة ودورها في الحد من ضلالت المبلوك المتطهر من المؤسسة الجزائرية

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 14 - 06 - 2022

إمضاء المعني



14 جويلية 2022
مستقر قضاة المحكمة

