

مجلة التربوي

مجلة علمية محكمة تصدر عن

كلية التربية الخمس

جامعة المرقب

العدد السادس

يناير 2015م

هيئة التحرير

رئيس هيئة التحرير

د/ صالح حسين الأخضر

أعضاء هيئة التحرير

د . ميلود عمار النفر

د . عبد الله محمد الجعكي

د . مفتاح محمد عبد الرحمن

د . خالد محمد التركي

استشارات فنية وتصميم الغلاف: أ. حسين ميلاد أبو شعالة

المجلة ترحب بما يرد عليها من أبحاث وعلى استعداد لنشرها بعد التحكيم .
المجلة تحترم كل الاحترام آراء المحكمين وتعمل بمقتضاها .
كافة الآراء والأفكار المنشورة تعبر عن آراء أصحابها ولا تتحمل المجلة تبعاتها .
يتحمل الباحث مسؤولية الأمانة العلمية وهو المسؤول عما ينشر له .
البحوث المقدمة للنشر لا ترد لأصحابها نشرت أو لم تنشر .
حقوق الطبع محفوظة للكلية .

بحوث العدد

- التصوير البياني في سورة الحاقة.
- عوامل انحسار تجارة القوافل بولاية طرابلس الغرب والآثار الاقتصادية والاجتماعية المترتبة على ذلك 1910 - 1911م "مدن وقرى الجبل الغربي أنموذجا".
- بعض مشكلات الشيخوخة بمنطقة الخمس.
- دور الفن التشكيلي في تجميل مؤسسات المجتمع المدني.
- التفسير بالسياق.
- صورتان من أصول التربية في القرآن الكريم.
- زمن الحنين "قراءة أسلوبية لعينية الصمة القشيري".
- إبراهيم بن عبد الصمد بن بشير وتوظيفه للقواعد الأصولية من خلال كتابه "التنبيه على مبادئ التوجيه".
- الحاجات الإرشادية لدى عينة من طلاب كلية التربية جامعة مصراته.
- نظام تدريب المعلمين أثناء الخدمة في ليبيا وفق الاتجاهات الحديثة "تصور مقترح".
- إضافة قيد لمسألة برمجة خطية وتأثيره على الحل الأمثل للمسألة.
- بناء أنموذج لاستخدام التراسل الفوري في تحسين مخرجات العمل .

- الأعدار الشرعية للمرأة وأثرها في تطبيق الحدود "بحث فقهي مقارن".
- اللوحات التشبيهية التمثيلية الممتدة في الشعر الجاهلي "لوحة الحيوان عند امرئ القيس بن جبلة السكوني أنموذجاً".
- الأساس الإيقاعي لعروض الخليل بن أحمد الفراهيدي.
- Libyan Bank Perceptions towards Islamic Finance .
- Lack of Experience in Teaching English For Specific Purposes(ESP) in Some Vocational Training Centres 3rd Year Classes in Misurata .



الافتتاحية

إن الثقافة المجتمعية رافد من روافد بناء الأمة ورقبها الاجتماعي والحضاري، والأمة لا تقاس بمدى جبروتها وتكبرها وإنما تقاس بمدى ثقافة أبنائها، فالثقافة وكما يعرفها بعض أهل الاختصاص " هي الحصيلة الفكرية من أدب وعلم وفن وفلسفة وغير ذلك مما يعبر عن إنجاز الإنسان في مراحل تطورية، يتداولها أو يتعلمها الأفراد بشتى الوسائل المختلفة للاتصال، فتزداد بالتجارب الجديدة وتتحرر في فترات التدهور والانحطاط".

والثقافة نتاج عقول الأمة وهي أعظم راسم لهويتها، ومحدد لبناء مستقبلها، وتتمايز الأمم بتمايز الثقافات بينها، وينعكس تباين ثقافتها عن غيرها على تمايز وجودها بين الأمم، والثقافة ليست سلعة تباع وإنما قيم وأخلاق ومبادئ يعيشها أفراد المجتمع وتنعكس على أبنائه، ومن هذا المنطلق نقول: إن الثقافة التزام، فالفرد يتحرك من مبادئ ثابتة، ويستند دائماً على إطار مرجعية ثابتة، فيرجع جميع القضايا والمشاكل التي تعترضه، ومن خلالها تتميز لديه المتشابهات، ويعرف الصواب من الخطأ.

ولكي يصبح أبناء الأمة على درجة من الثقافة فلا بد أن تكون قراءاتهم منذ البداية موجهة بما يتناسب مع تكوينهم الفكري الأساسي المتوافق مع التكوين الفكري الاجتماعي، حتى يستشعر معنى وأهمية كونه مسلماً، وكونه عربياً، فلا يتأثر بالثقافات الوافدة الغريبة على المجتمع الإسلامي.

هيئة التحرير

A Model for The Use of Instant Messaging to Enhance Work Outcomes

أ.نورس كاظم يوسف
كلية الآداب والعلوم قصر الأخيار
جامعة المرقب

أ.عماد عبد الأمير الشريفي الحسيني
كلية التربية
جامعة المرقب

الملخص:

استخدام التراسل الفوري في مهام العمل هو أحد تقنيات الاتصالات الحديثة والسريعة. كما أصبح هذا الاستخدام أمرا مثيرا للجدل نظرا لما قد يسببه من صعوبات وتوقفات وتعطيل في العمل وماله من تأثير سلبي على العاملين وخلق العمل والمنظمة نفسها من جهة، والسرعة في إنجاز المعاملات وما له من تأثير إيجابي على أداء المنظمات من جهة أخرى، ويهدف هذا البحث إلى بناء أنموذج كيانه الأساسي التراسل الفوري Instant Massaging في مهام العمل كأحد أدوات الشبكات الاجتماعية، مكونات الأنموذج هي مجموعة من العوامل المرتبطة بهذا الكيان مثل التفاعل بين العاملين، والتقاطع في الأعمال، وجودة التواصل، والثقة المتبادلة، بالإضافة إلى جودة مخرجات العمل، ومن ثم تحليل

واختبار وتقييم هذا الأنموذج وفقا لمجموعة من المعايير تمثل خصائص تلك المكونات، أما المنهجية المتبعة في بناء هذا الأنموذج هي منهجية نظم المعلومات من أسفل إلى أعلى، كما استخدم في بناء الأنموذج مخطط الصنفيات class diagram والذي يندرج تحت أسلوب نمذجة المفاهيم conceptual modeling والذي يهتم بدراسة العلاقة بين المكونات، وقد تم استطلاع رأي مجموعة من العاملين لتحليل هذه العلاقة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود علاقة موجبة قوية بين استخدام الرسائل الإلكترونية في العمل، وبين التفاعل بين العاملين، والثقة المتبادلة بينهم، بينما لم يؤثر استخدام هذا التراسل على العاملين سلبا من حيث تأخر الأعمال، وتم التوصل إلى أن زيادة الثقة المتبادلة وجودة التواصل بين العاملين يؤدي أيضا إلى زيادة في الإنتاجية التي تمثلت بمخرجات العمل، كما يمكن أن تسترشد إدارات المؤسسات بهذا الأنموذج لتدريب العاملين على تداول الكثير من الأعمال اليومية باستخدام هذا النوع من التراسل لتوفير الوقت وسرعة إنجاز المعاملات.

مقدمة

تعتبر تكنولوجيا الاتصالات من الأنشطة الجوهرية في وقتنا الحاضر، وهي صورة من صور التفاعل الاجتماعي في مجال العلاقات الاجتماعية، وفي مجال العمل، ويمكن تعريف التواصل الإلكتروني على أنه حالة من الفهم المتبادل بين نظامين أو كيانين يكون أحد هذه الأنظمة مرسلًا وقتا ما، ومن ثم يكون الآخر مستقبلاً، وفي وقت آخر يتبادل كلا الطرفين المواقع من حيث

الإرسال والاستقبال، وهو أيضا عملية تبادل للأفكار والآراء والمعلومات والقناعات والمشاعر عبر وسائط متنوعة لفظية وغير لفظية، كالكلام والكتابة والأصوات والصور والألوان والحركات والإيماءات [1].

أما المفهوم الاجتماعي للتواصل فإنه يمثل العملية التي يتم بمقتضاها تكوين العلاقات بين أعضاء الجماعة بصرف النظر عن طبيعة تكوينها وحجمها، ويجري تبادل المعلومات والآراء والأفكار والخبرات فيما بينهم من خلالها، وهناك أدوات كثيرة ظهرت لتحقيق هذا التواصل مثل البريد الإلكتروني وبرامج المحادثة وشبكات الإنترنت والمؤتمرات الإلكترونية والرسائل الهاتفية وغيرها من الأدوات، حيث تعتمد الكثير من المؤسسات والشركات في مراسلاتها ومخاطباتها على استخدام مثل هذا النوع من التراسل في تحسين أداء العاملين وسرعة إنجاز المعاملات بما يخدم المؤسسة نفسها ويزيد من رضا زبائنها [2].

تعرف الشبكات الاجتماعية على أنها ممارسة وتوسيع عدد من الأعمال أو الاتصالات الاجتماعية من خلال إجراء اتصالات بين الأفراد. الشبكات الاجتماعية تسمح للمنظمات للوصول إلى تحديد الجماعات أو الأفراد واستهدافهم شخصيا [3]. أما نظرية الشبكات الاجتماعية Social Network Theory فهي الدراسة التي تهتم بكيفية التفاعل بين الأفراد والجماعات والمنظمات داخل الشبكة كما تنص على أن الشبكة تعتمد على التواصل والثقة [4].

ويقع التراسل الإلكتروني (IM) Instant Messaging تحت مظلة التخاطب المتزامن في الشبكات الاجتماعية، وهو شكل من أشكال التواصل في الوقت الحقيقي وتحتاج الرسائل إلى برامج يتم من خلالها الإرسال والاستقبال

بشكل سليم ودقيق، وعند استخدام هذه الرسائل في مهام العمل يجب الخضوع إلى ما يسمى بأخلاق المهنة لتجنب سوء الفهم والأخطاء، كما تتميز IM بالوصول الفوري للمعلومات مما يتيح التواصل الفعال والكفاء بين المتحاورين وهناك عوامل كثيرة تؤثر على العاملين من جراء استخدامها مثل التفاعلية Interactivity والمقاطعة Interruption وجودة التواصل Communication Quality والثقة المتبادلة Mutual trust ومخرجات العمل Work outcomes [5][6].

المشكلة Problem statement

تشير إحدى الدراسات إلى أن استخدام IM في العمل أصبح أمرا مثيرا للجدل بسبب استخدام العاملين للردشة أثناء العمل مما يؤدي الى تأخر العمل وانخفاض الإنتاجية رغم الإيجابيات المتأتية منه في إنجاز المعاملات بطريقة سريعة [7]. ويشير (دليوت) [8] إلى أن IM هي أداة شبكية وإن 41% من الشركات تستخدمها في مهام العمل. من جانب آخر وفي دراسة حديثة أثبتت أن المستخدم (IM User) لا يعاني من المقاطعة في العمل بدرجة أكبر من الذين لا يستخدمونها (IM None-User). كما أن عواقب استخدامها مجهولة الهوية بالنسبة للمنظمات حيث يمكن الاستعاضة عنها، وتحقيق نفس الغرض عن طريق إجراء المقابلات وجها لوجه. كما أن استخدامها في العمل يوفر طريقة لمعالجة النقص الحاصل في بعض الشبكات مثل الإنترنت التي لا تمتلكها الكثير من المنظمات [9].

وبناء على نظرية الشبكات الاجتماعية [10]Social Network Theory التي تنص على أن الشبكة الاجتماعية تعتمد على التواصل والثقة وتحسين العلاقة الاجتماعية بين المتحاورين حيث إن جودة الاتصال والثقة المتبادلة تسهم في نجاح المنظمات، فإن هناك عوامل كثيرة قد يتأثر بها العاملون إيجابا عند استخدامهم مثل هذا التراسل في مهام العمل، ومن أهمها زيادة التفاعلية وتحقيق جودة الاتصال والثقة المتبادلة بين العاملين وجودة مخرجات العمل مما يضمن سرعة إنجاز المعاملات، ويعكس الجانب الايجابي لأداء العاملين، ولكن وبالتوازي ربما يتأثر هؤلاء سلبا مما قد يسبب لهم تأخر في أداء المهام أو الانزعاج بسبب طول مدة الاستخدام، وبالتالي التأثير على أداء المنظمة في حد ذاتها. والسؤال الذي يطرح نفسه هل هذه المنظمات اتخذت التدابير اللازمة لتدريب العاملين على استخدام مثل هذا النوع من التراسل لتمرير جزء من إجراءات العمل بالسرعة والجودة المطلوبتين؟ وهل استخدام التراسل الإلكتروني السريع IM في مهام العمل يزيد من جودة مخرجات العمل؟، هذه الأسئلة تحتاج إلى إجابة تعرف استخدام IM في العمل وما هي العوامل التي تكون ذات صلة بها؟، وما مدى تأثيرها على العاملين وكيفية تشكيلها؟.

الأهداف Objectives

1- بناء أنموذج مفاهيمي حول استخدام IM في مهام العمل بناء على مفهوم نظرية الشبكات الاجتماعية، مكوناته الرئيسية، مجموعة من العوامل التي يتأثر بها العاملون.

2- اختبار وتقييم الأنموذج بواسطة مجموعة من المعايير تمثل خصائص المكونات والتي تؤثر على العاملين عند استخدام IM.

الأهمية Significant

- 1- التعرف على أهمية استخدام الرسائل الإلكترونية في مهام العمل.
- 2- حث إدارات التدريب على تصميم برامج لتدريب العاملين على استخدامها.
- 3- تشجيع العاملين على القيام بمعظم مهام العمل إلكترونيا بدلا منها تقليديا.

الفرضيات Hypotheses

- H1 : استخدام IM في العمل يزيد من درجة التفاعل بين العاملين .
- H0 : لا توجد علاقة بين الاستخدام ودرجة التفاعل.
- H2 : استخدام IM في العمل يزيد من درجة المقاطعة (التعطيل) في مهام العمل.
- H0 : استخدام IM لا يسبب تعطيل العاملين عن عملهم.
- H3 : زيادة التفاعل بين العاملين باستخدام IM تزيد من جودة التواصل.
- H0 : جودة التواصل لا تتأثر بزيادة التفاعل.
- H4 : كثرة المقاطعة في مهام العمل من جراء استخدام IM تؤثر سلبا على الثقة المتبادلة بين العاملين.
- H0 : لا تؤثر المقاطعة على الثقة المتبادلة بين العاملين.
- H5 : زيادة التفاعل بين العاملين باستخدام IM يحسن من جودة المخرجات.
- H0 : زيادة التفاعل لا يحسن من جودة المخرجات.

H6 : كثرة المقاطعة في مهام العمل باستخدام IM تؤثر سلبا على مخرجات العمل.

H0 : المقاطعة في العمل من جراء استخدام IM لا تؤثر على مخرجات العمل.

H7 : علاقة جودة التواصل باستخدام IM وجودة مخرجات العمل علاقة إيجابية قوية.

H0: لا توجد علاقة بين جودة التواصل وجودة المخرجات.

H8 : الثقة المتبادلة بين العاملين عند استخدام IM تحسن من جودة مخرجات العمل

H0 : لا توجد علاقة بين الثقة المتبادلة و جودة المخرجات.

المنهجية Methodology

تم استخدام المنهجية المتبعة في بناء نظم المعلومات من أسفل إلى أعلى button-up كما استخدم في تصميم الأنموذج مخطط التصنيفات class diagram والذي يندرج تحت أسلوب نمذجة المفاهيم Conceptual modeling كذلك تم استبيان عينة من العاملين في وزارة التعليم العالي في ليبيا للفترة من 2-9 /7/2013 وعددهم 30 فردا لتقييم الأنموذج وفق مجموعة من الأسئلة تمثل خصائص استخدام الرسائل الإلكترونية في مهام العمل، وقد تم اختيار عدد اثنين من العاملين في كل قسم من أقسام الوزارة، بناء على معيار استخدام جهاز الحاسوب والإنترنت. كما تم إيجاد العلاقة بين مكونات الأنموذج باستخدام معامل

ارتباط بيرسون. أما الحدود الزمانية للبحث فكانت من الفترة 2013/8/20 ولغاية 2014/1/2.

المصطلحات Concepts [11][12][6]

استخدام IM في العمل: نشاط إلكتروني يمثل اتصال مرتبط بمهام العمل
work-related contact.

التفاعلية interactivity: السيطرة على التفاعل من خلال الرسائل بطريقة متزامنة.

المقاطعة Interruption: الانزعاج والتأخير في العمل بسبب الرسائل غير المجدولة وبسبب تراكم الرسائل.

جودة التواصل Communication Quality: تحقيق جودة التخاطب من حيث التكامل والدقة والوقت المناسب.

الثقة المتبادلة Mutual Trust: تعزيز الثقة والقناعة بين العاملين .

مخرجات العمل Work Outcomes: تتمثل بالأداء والرضا وتطوير المهارات.

النموذجة Modeling

يعرف الأنموذج على أنه طريقة لتبسيط المشكلة وهو إحدى طرق حل المسائل. والأنموذج الجيد يجب أن يصف خصائص المشكلة وصفا جيدا، ويجب أن يكون بناءه دقيقا يكفي لعمل توقعات. وهناك أنواع من النماذج من حيث

البناء من ضمنها الأنموذج المفاهيمي والأنموذج المنطقي والأنموذج الفيزيائي [6][12].

نمذجة المفاهيم Conceptual Modeling

تعني نمذجة المفاهيم في مفهومها العلمي النشاط الذي يهتم بإيجاد المفاهيم ذات الأهمية في نظامنا. هذه العملية تساعدنا على فهم المشكلة أكثر، و تدعم إدراكنا لمجال عمل الزبون الذي نخدمه. والأنموذج المفاهيمي يصف المجال ويتكون من كيانات صنفية Entity Classes ومن ضمن المخططات التي تبنى عليها مثل هذه النماذج ما يسمى مخطط الصنفيات Class Diagram. كما يهدف النموذج المفاهيمي إلى رصد كل المفاهيم والأفكار بطريقة يمكن التعرف عليها بسهولة [6][12].

ويمكن أن تكون المفاهيم حسب اقتراح كريك لارمان Craig Larman كما يلي [14][13]:

- الكائنات المادية و المحسوسة
- الأماكن
- الحركات/ المعاملات
- أدوار الأفراد (الزبون، موظف المبيعات)
- التقسيمات التنظيمية
- الأحداث (مثل: الحالات الطارئة)
- القواعد/ اللوائح والسياسات

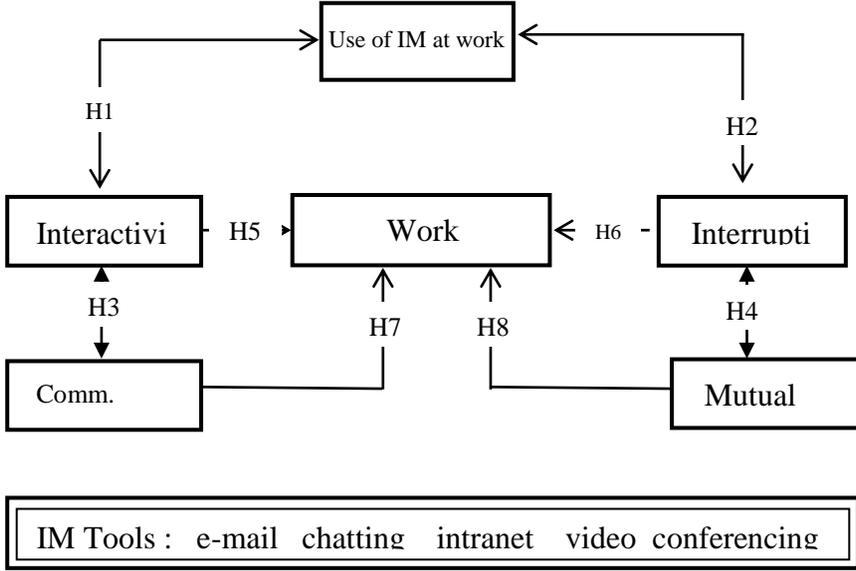
واستكشاف المفاهيم في هذه التصنيفات يعتمد بدرجة كبيرة على العصف الذهني Brain Storming، ويمكن تمثيل الملامح الرئيسية لمخطط التصنيفات الذي يعتبر المفتاح لأية عملية تصميم بالكائن الموجه object oriented design بالشكل التالي:

workCLAS
Attribute
Operatio

يشمل الشكل اسم الصنف (المفهوم) وخصائصه والعمليات أو الإجراءات التي تمثل سلوك المفهوم في النظام . كما ترتبط التصنيفات (المفاهيم) ببعضها بروابط Associations تمثل درجة العلاقة بين مفهوم وآخر [13][15].

الأنموذج المقترح Proposed Model

استخدام التراسل الإلكتروني في العمل يمثل الكائن الرئيسي في الأنموذج والذي تندرج تحته المفاهيم التالية : التفاعلية، والمقاطعة، وجودة الاتصال، والثقة المتبادلة، ومخرجات العمل. أما الأدوات التي تستخدم بواسطتها الرسائل فقد تم اختيار بعضها منها مثل: البريد الإلكتروني، برامج المحادثة، الشبكة الداخلية الإنترنت، المؤتمرات الإلكترونية والرسائل الهاتفية، وكما يوضحها المخطط التالي:

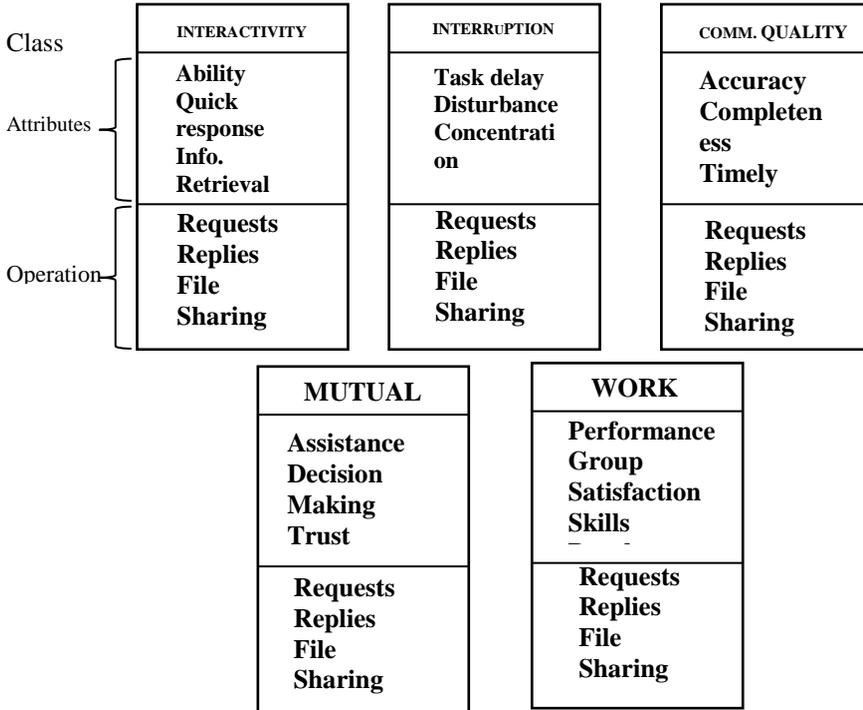


H1 , H2 ,H8 تمثل العلاقات (الفرضيات) بين المفاهيم في

النموذج (مخطط الصنفيات Class Diagram)

مخطط المفاهيم (الصنفيات) الجزئي Partial diagrams

لكل مفهوم من المفاهيم الخمسة في النموذج أعلاه خصائص Attributes تنبى عليها المفاهيم وتؤثر على العاملين عند استخدام IM في مهام العمل، وكذلك لكل مفهوم عمليات Operations يستخدمها العاملون كإجراءات عمل أو سلوك للتخاطب وكما موضحة في المخطط التالي :

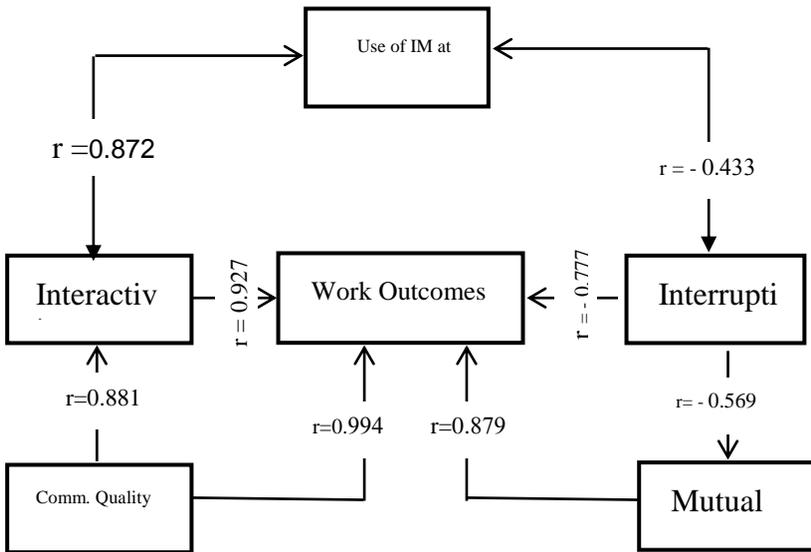


اختبار الأنموذج وإثبات العلاقات

Demonstrating Relations and Testing the Model

لإثبات العلاقات الثمانية بين مكونات الأنموذج (المفاهيم) تم تحليل البيانات التجريبية بناء على استطلاع رأي عينة من العاملين، وإيجاد معامل ارتباط بيرسون (r) لإثبات قوة أو ضعف العلاقة حيث إن قيمة معامل الارتباط تنحصر بين 1 ، -1 أي: بين قوة الارتباط وضعفه، وكما

موضحا في الشكل التالي :



ولاختبار الأنموذج يجب إثبات صحة الفرضيات من عدمها، وقد تم استخدام اختبار ارتباط بيرسون باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS لاختبار العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع في الفرضيات الثمانية بناء على قيمة مستوى الدلالة الافتراضية $0.05 = \text{significant}$.

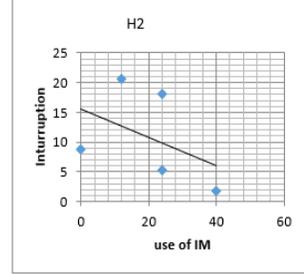
H1: يتضح من خلال تحليل النتائج أن قيمة الارتباط (0.872) مما يدل على وجود علاقة موجبة قوية بين استخدام IM في العمل ودرجة التفاعل بين العاملين. وإن قيمة مستوى الدلالة ($\text{sig}=0.027 < 0.05$) بمعنى أننا نقبل الفرضية ونرفض فرضية العدم H0.

H2: قيمة الارتباط بين استخدام IM وزيادة المقاطعة في العمل (-0.433)

أي: وجود علاقة عكسية متوسطة بين المتغيرين والتي تؤكدها قيمة مستوى الدلالة ($\text{sig}=0.233>0.05$) مما يدل على رفض الفرضية وقبول فرضية العدم H_0 بقلّة وجود تعطيل في العمل من جراء استخدام IM.

Correlations

	IM use	Interactivity
Pearson Correlation	1	.872*
IM sig (1- taile)		.027*
N	5	5
Pearson Correlation	.872*	1
Interactivity Sig. (1-tailed)	.027	
N	5	5

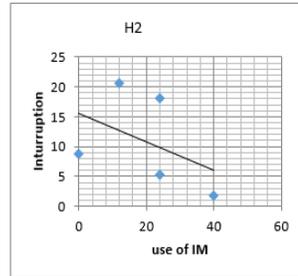


*. Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

H_2 : قيمة الارتباط بين استخدام IM وزيادة المقاطعة في العمل (-0.433) أي: وجود علاقة عكسية متوسطة بين المتغيرين والتي تؤكدها قيمة مستوى الدلالة ($\text{sig}=0.233>0.05$) مما يدل على رفض الفرضية وقبول فرضية العدم H_0 بقلّة وجود تعطيل في العمل من جراء استخدام IM.

Correlations

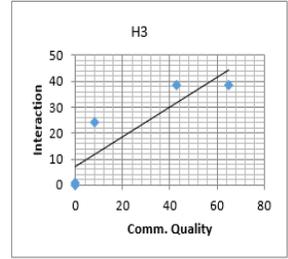
	IM use	Interruption
Pearson Correlation	1	-.433
IM use sig (1- taile)		.233
N	5	5
Pearson Correlation	-.433	1
InterruptionSig. (1-tailed)	.233	
N	5	5



H3:العلاقة بين درجة التفاعل بين العاملين وتحقيق جودة في التواصل علاقة موجبة قوية (0.881) أي: أن الفرضية صحيحة، حيث إن قيمة مستوى الدلالة (sig=0.024<0.05).

Correlations

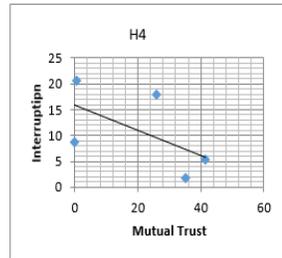
	Interactivity	Comm.quality
PearsonCorrelation	1	.881*
InteractivitySig. (1-tailed)		.024
N	5	5
Pearson	.881*	1
CorrelationComm.qualitySig. (1-tailed)	.024	
N	5	5



H4: أوضحت النتائج أن قيمة الارتباط (-0.569) عند مستوى دلالة (sig=0.158>0.05) مما يدل على رفض الفرضية وقبول فرضية العدم H0 بمعنى أن التعطيل في العمل من جراء استخدام IM لا يؤثر على درجة الثقة بين العاملين بدرجة كبيرة بسبب ظهور العلاقة السالبة المتوسطة.

Correlations

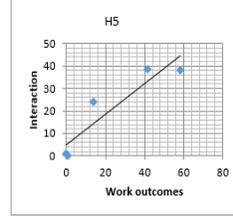
	Interruption	Mutual trust
Pearson Correlation	1	-.569
InterruptionSig. (1-tailed)		.158
N	5	5
Pearson Correlation	-.569	1
mutual trustSig. (1-tailed)	.158	
N	5	5



H5:العلاقة بين زيادة التفاعل وجودة المخرجات (0.927) علاقة إيجابية حيث إن مستوى الدلالة ($\text{sig}=0.012<0.05$) مما يدل على قبول الفرضية وإثبات أن زيادة التفاعل تحسن من جودة المخرجات.

Correlations

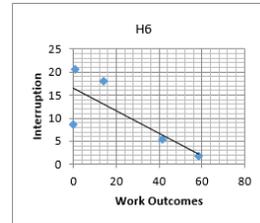
	Work.outcome	Interactivity
Pearson Correlation	1	.927*
Work.outcomeSig. (1-tailed)		.012
N	5	5
Pearson Correlation	.927*	1
InteractivitySig. (1-tailed)	.012	
N	5	5



H6 : يوجد ارتباط سالب (-0.777) مستوى دلالة ($\text{sig}=0.61>0.05$) مما يدل على رفض الفرضية وقبول فرضية العدم H_0 للدلالة على عدم تأثير المقاطعة في العمل من جراء استخدام IM على مخرجات العمل بدرجة كبيرة.

Correlations

	Interruption	Work. Outcome
Pearson Correlation	1	-.777
InterruptionSig. (1-tailed)		.061
N	5	5
Pearson Correlation	-.777	1
Work.outcomeSig. (1-tailed)	.061	
N	5	5



مجلة التربوي

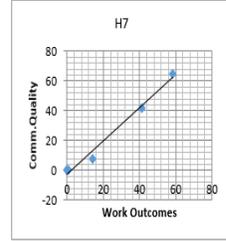
العدد 6

بناء أنموذج لاستخدام التراسل الفوري في تحسين مخرجات العمل

H7: تقبل الفرضية بسبب الارتباط الموجب القوي (0.994) ومستوى الدلالة (sig=0.00<0.05) بين جودة التواصل وتحقيق جودة مخرجات العمل.

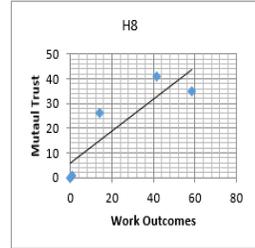
Correlations

	Work.outcome	Comm.quality
Pearson Correlation	1	.994**
Work.outcomeSig. (1-tailed)		.000
N	5	5
Pearson Correlation	.994**	1
Comm.qualitySig. (1-tailed)	.000	
N	5	5



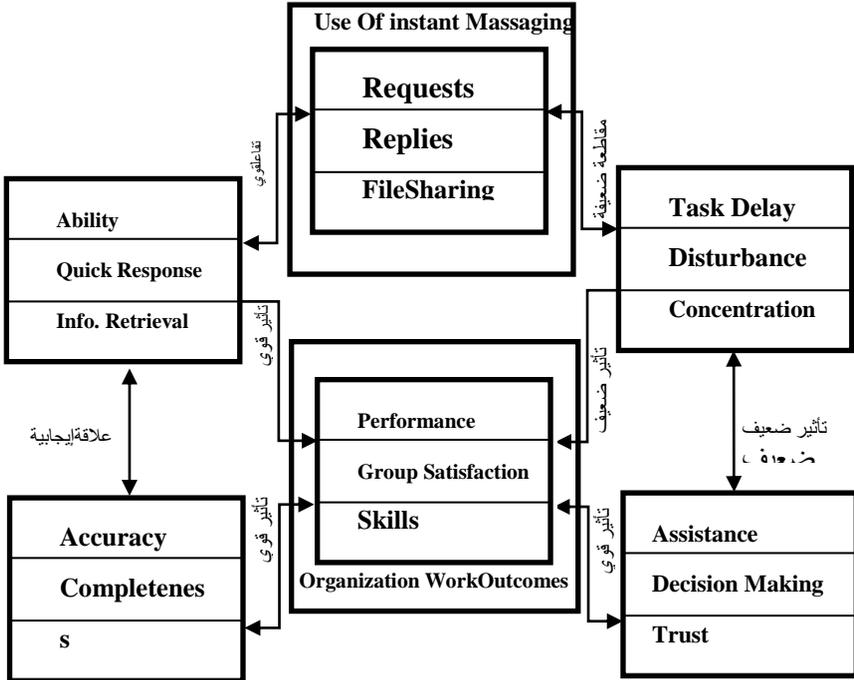
H8: الارتباط لموجب (0.879) بين تأثير الثقة المتبادلة بين العاملين على جودة مخرجات العمل وكذلك قيمة مستوى الدلالة (sig=0.025>0.05) يثبتان صحة الفرضية.

Correlations	Work.outcome	Mutualtrust
Pearson Correlation	1	.879*
Work.outcomeSig. (1-tailed)		.025
N	5	5
Pearson Correlation	.879*	1
MutualtrustSig. (1-tailed)	.025	
N	5	5



Findings and Evaluation **النتائج والتقييم**

تمثل خصائص مكونات النظام المعايير الكمية Quantitative Standards لتقييم النظام، وبعد استطلاع آراء العينة وتحليل النتائج واختبارها تم التوصل إلى أن استخدام IM في العمل تمثل بنوعية المراسلات التي يمكن للعاملين استخدامها لتداول الإجراءات والروتينات اليومية: requests – replies – file sharing وعلاقة هذه الخصائص بخصائص المكونات الأخرى وكما موضحة في المخطط :



كما نلاحظ التأثيرات الإيجابية لكل من : Ability, Quick Response, Information Retrieval, Accuracy, Completeness, Timely, assistance, Decision Making, Trust على جودة مخرجات العمل مع عدم وجود تأثير سلبي لكل من Time delay, Disturbance, Concentration على جودة مخرجات العمل المتمثلة بأداء المنظمة بحد ذاتها.

الاستنتاج Conclusion

رغم أن استخدام الرسائل الإلكترونية في حياتنا اليومية أصبح أمراً ملحاً وروتينياً وجزءاً أساسياً في التواصل الاجتماعي، نرى أن هذه الدراسة أضافت بعداً آخر لهذا الاستخدام تحقق من خلال بناء نموذج يعكس استخدام تلك الرسائل في مكان العمل تحديداً، وفي تداول الأعمال اليومية. وتؤثر في هذا الاستخدام عوامل ذات صلة بالأعمال التي يؤديها العاملون الذين تم استطلاع آرائهم لتحليل النموذج وبيان قوة أو ضعف هذا التأثير. كما اتضح أن التراسل الإلكتروني في مهام العمل حقق نتائج إيجابية في زيادة التفاعل، وتحقيق جودة التواصل والثقة المتبادلة بين العاملين الذي يعكس على زيادة إنتاجية وأداء المنظمة. كما لا يرى المستطلعون أن استخدامها يسبب لهم الكثير من الانزعاج أو التأخر في العمل. بمعنى أن العوامل الإيجابية التي تحققت طغت على العوامل السلبية عند استخدام التراسل الفوري أثناء مهام العمل. وهذا ما يدل على أن استخدام IM في تعاملات العمل يعد قيمة إيجابية إلى المنظمات تستطيع أن تحقق بها جودة في المخرجات من خلال تسريع إجراءات العمل وجودتها. لذا يمكن اعتبار هذا النموذج كدليل يمكن للمنظمات أن تسترشد به من خلال حث الإدارات لتتبني

برامج تدريب العاملين على هذا الاستخدام كلما أمكن لتحقيق الهدف الأسمى الذي وجدت من أجله وهو تحقيق رضا العاملين والزيائن.

التوصيات Future Work

يتضح من خلال هذه الدراسة أن استخدام الرسائل الإلكترونية في التعاملات اليومية للأعمال التي يناط بها العاملين يزود المنظمات بقيمة مضافة لتحقيق جودة عالية في مخرجات العمل وفي أدائها . ورغم أن البحث اقتصر على بعض الأدوات المستخدمة في هذا التراسل مثل البريد الإلكتروني وبرامج المحادثة وشبكات الإنترنت والمؤتمرات الإلكترونية والرسائل الهاتفية، فهناك أدوات أخرى متطورة مثل الفيس بوك واليوتيوب والبلوجز Blogs والويكي Wiki وغيرها يمكن استخدامها أيضا في هذا المجال، ويمكن تدريب العاملين على استخدامها كخطوة لتطوير قدراتهم في مجال تقنية المعلومات. كما يمكن إجراء دراسات أكثر تفصيلا في مجال الشبكات الاجتماعية وبالتحديد في مجال العمل والتركيز أيضا على السلوك الصحيح للاستخدام كجزء من أخلاق المهنة.

المراجعReferences

- 1- زكريا يحيى ، علياء عبد الله . الاتصال الالكتروني وتكنولوجيا التعليم . ط 3 - الرياض - مكتبة العبيكان ، 2005.
- 2-B. Zhu, Visualizing social network concepts, Decision support Systems 49 (2010).
- 3-Snijders, Tom A.B. , Models for Longitudinal Network Data, in Models and Methods in Social network analysis , Peter J. Carrington, John Scott, and Stanley Wasserman, eds. New York: Cambridge University Press (2005).
- 4- Charlie R. Claywell. [http://socialnetworking.com/What is Social Net work Theory](http://socialnetworking.com/What%20is%20Social%20Network%20Theory) .
- 5- Christakis ،NA (10 February 2009)"_ .Model of Genetic Variation in Human Social Networks" PDF .(Proceedings of the National Academy of Sciences .1724-1720 :(6) 106 [doi/10.1073:pnas.0806746106](https://doi.org/10.1073/pnas.0806746106) .PMC .2644104 PMID19171900 .
- 6-J.N. Lee, An integrative model of trust in IT, Information systems frontiers 10 (2008).
- 7- E. Isaacs, A. Walendowski, S. Whittaker, D. Schiano, C. Kamm, The character, functions, and styles of instant

messaging in the workplace, Proceedings of the 2002 ACM Conference on Computer Supported Cooperative Work, New Orleans, Louisiana, USA, 2002.

8- Deloitte, Resistance to Change, Budget Constraints and Cost-Cutting Delay New Technologies into the Workplace: Deloitte Poll,

[http://www.deloitte.com/view/en_US/us/press/Press-](http://www.deloitte.com/view/en_US/us/press/Press-Releases/press-)
[Releases/press-](http://www.deloitte.com/view/en_US/us/press/Press-Releases/press-)

[release/8696c52c23d85210VgnVCM100000ba42f00aRCRD](http://www.deloitte.com/view/en_US/us/press/Press-Releases/press-release/8696c52c23d85210VgnVCM100000ba42f00aRCRD.htm)
.htm 2009.

9- R.K. Garrett, J.N. Danziger, IM=Interruption management? Instant messaging and disruption in the workplace, Journal of Computer-Mediated Communication 13 (1) (2007).

<http://jcmc.indiana.edu/vol13/issue1/garrett.html> Available January 19th, 2011.

10-R.M. Baron, D.A. Kenny, The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: conceptual, strategic, and statistical considerations, Journal of Personality and Social Psychology 51 (1986) 1173-1182.

11- J.F. Hair, The character, functions and styles of instant messaging in the work place, ACM conference on computer support. New leans, USA, 2002.

12- T.A. Börzel, Organizing Babylon on the different conceptions of policy networks, Public Administration 76 (1998).

13-Craig Larman .Applying UML and Patterns.
http://www.objectsbydesign.com/books/applying_uml.html

14- Booch, G., Rumbaugh, J. and Jacobson, I., the Unified Modeling Language User Guide, Addison-Wesley, Reading, MA, 1999.

15-Bahrami, A., Object-Oriented Systems Development Using the Unified Modeling Language, Irwin McGraw-Hill, Boston, MA, 1999.

الاستبيان

تعتمد الكثير من المؤسسات والشركات في مراسلاتها ومخاطباتها على تقنية المعلومات، ومن ضمن الأدوات التي تستخدمها في المراسلات الإلكترونية: البريد الإلكتروني، برامج المحادثة، الشبكة الداخلية للإنترنت، المؤتمرات الإلكترونية، الرسائل الهاتفية وغيرها من الأدوات التي تسهم بشكل كبير في تحسين أداء العاملين وسرعة إنجاز المعاملات بما يخدم المؤسسة نفسها ويزيد من رضا زبائنها.

ومن العوامل التي تؤثر على العاملين عند استخدام مثل هذه الرسائل: نوعية الرسائل والتفاعلية Interactivity والمقاطعة Interruption وجودة الاتصال Communication quality والثقة المتبادلة Mutual trust ومخرجات العمل Work outcomes.

الرجاء الإجابة على الأسئلة التالية بناء على قناعتك وخلفيتك العلمية سواء كنت تستخدم المراسلات الإلكترونية في مهام العمل أو ترغب في استخدامها مستقبلاً.

مجلة التربوي

العدد 6

بناء نموذج لاستخدام التراسل الفوري في تحسين مخرجات العمل

ت	العامل المؤثر كمعيار					درجة الاستخدام
1	الاستخدام Usage					
	لا استخدم ولا أرغب مستقبلا	لا استخدم أرغب مستقبلا	نادرا	أحيانا	غالبا	مدى استخدامك للرسائل الإلكترونية في مهام العمل
2	نوعية الرسائل التي تستخدمها Types					
	لا استخدم ولا أرغب مستقبلا	لا استخدم أرغب مستقبلا	نادرا	أحيانا	غالبا	طلبات أو استفسارات Requests
	لا استخدم ولا أرغب مستقبلا	لا استخدم أرغب مستقبلا	نادرا	أحيانا	غالبا	إجابات أو ردود Replies
	لا استخدم ولا أرغب مستقبلا	لا استخدم أرغب مستقبلا	نادرا	أحيانا	غالبا	مشاركة في الملفات الإلكترونية من خلال الشبكة File sharing
3	التفاعلية Interactivity					
	ضعيفة جدا	ضعيفة	نوعا ما	كبيرة	كبيرة جدا	قابليتك في الاتصال عن طريق الرسائل الإلكترونية Ability
	ضعيفة جدا	ضعيفة	نوعا ما	كبيرة	كبيرة جدا	سرعة الاستجابة من الطرف الآخر Quick Response
	ضعيفة جدا	ضعيفة	نوعا ما	كبيرة	كبيرة جدا	الحصول على المعلومات من خلال الرسائل الإلكترونية أفضل من الطرق التقليدية بدرجة Information Retrieval
4	المقاطعة Interruption					
	ضعيفة جدا	ضعيفة	نوعا ما	كبيرة	كبيرة جدا	استخدام الرسائل الإلكترونية يؤخر مهام عملي بدرجة Task Delay
	ضعيفة جدا	ضعيفة	نوعا ما	كبيرة	كبيرة جدا	استخدام الرسائل الإلكترونية يزعجني بدرجة Disturbance

مجلة التربوي

العدد 6

بناء أنموذج لاستخدام التراسل الفوري في تحسين مخرجات العمل

ضعيفة جدا	ضعيفة	نوعا ما	كبيرة	كبيرة جدا	استخدام الرسائل الإلكترونية يقلل من تركيزي في العمل بدرجة Concentration	
جودة الاتصال Communication Quality						
ضعيفة جدا	ضعيفة	نوعا ما	كبيرة	كبيرة جدا	التراسل الإلكتروني يحقق الدقة في العمل بدرجة Accuracy	5
ضعيفة جدا	ضعيفة	نوعا ما	كبيرة	كبيرة جدا	التراسل الإلكتروني يحقق الاكتمال في المهام بدرجة..... Completeness	
ضعيفة جدا	ضعيفة	نوعا ما	كبيرة	كبيرة جدا	التراسل الإلكتروني ينجز الأعمال في الوقت المناسب بدرجة Timely	
الثقة المتبادلة Mutual Trust						
ضعيفة جدا	ضعيفة	نوعا ما	كبيرة	كبيرة جدا	التراسل الإلكتروني يفيد في تقديم المساعدة بدرجة Assistance	6
ضعيفة جدا	ضعيفة	نوعا ما	كبيرة	كبيرة جدا	التراسل الإلكتروني يساعد في صناعة القرارات بدرجة Decision Making	
ضعيفة جدا	ضعيفة	نوعا ما	كبيرة	كبيرة جدا	التراسل الإلكتروني يزيد الثقة بين الزملاء بدرجة Trust	
مخرجات العمل Work outcomes						
ضعيفة جدا	ضعيفة	نوعا ما	كبيرة	كبيرة جدا	التراسل الإلكتروني يزيد أداء العاملين بدرجة..... Performance	
ضعيفة جدا	ضعيفة	نوعا ما	كبيرة	كبيرة جدا	التراسل الإلكتروني يزيد القناعة بالزملاء بدرجة Group Satisfaction	
ضعيفة جدا	ضعيفة	نوعا ما	كبيرة	كبيرة جدا	التراسل الإلكتروني يطور المهارات بدرجة Skills Development	
مقترحات أخرى:						



الفهرس

الصفحة	اسم الباحث	عنوان البحث	ر.ت
5		الافتتاحية	1
6	أ/ سليم مفتاح الصديق	التصوير البياني في سورة الحاقة	2
39	د/ مصطفى أحمد صقر	عوامل انحسار تجارة القوافل بولاية طرابلس الغرب والآثار الاقتصادية والاجتماعية المترتبة على ذلك 1910-1911م "مدن وقرى الجبل الغربي أنموذجاً".	3
68	د/ مفتاح ميلاد الهديف	بعض مشكلات الشيخوخة بمنطقة الخمس	4
103	أ/ حسين ميلاد أبو شعالة	دور الفن التشكيلي في تجميل مؤسسات المجتمع المدني	5
118	د/ مفتاح علي محسن	التفسير بالسياق	6
152	د/ مصطفى رجب الخمري	صورتان من أصول التربية في القرآن الكريم	7
180	د/ عادل بشير الصاري	زمن الحنين " قراءة أسلوبية لعينية الصمة القشيري "	8
199	د/جمال عمران سحيم	إبراهيم بن عبد الصمد بن بشير وتوظيفه للقواعد الأصولية من خلال كتابه "التببيه على مبادئ التوجيه"	9
236	د/ أحمد حسانين أحمد أ/ سما محمد الجروشي	الحاجات الإرشادية لدى عينة من طلاب كلية التربية جامعة مصراته	10

مجلة التربوي

العدد 6

الفهرس

الصفحة	اسم الباحث	عنوان البحث	ر.ت
271	د/ نبيلة بلعيد سعد شرتيل	نظام تدريب المعلمين أثناء الخدمة في ليبيا وفق الاتجاهات الحديثة "تصور مقترح"	11
307	د/ مناف عبد المحسن عبد العزيز	إضافة قيد لمسألة برمجة خطية وتأثيره على الحل الأمثل للمسألة	12
344	أ/ عماد عبد الأمير الحسيني أ/ نورس كاظم يوسف	بناء أنموذج لاستخدام التراسل الفوري في تحسين مخرجات العمل	13
370	د/ أحمد علي معتوق الزائدي	الأعدار الشرعية للمرأة وأثرها في تطبيق الحدود "بحث فقهي مقارن"	14
387	د. حسن أحمد الأثلم	اللوحات التشبيهية التمثيلية الممتدة في الشعر الجاهلي "لوحة الحيوان عند امرئ القيس بن جبلة السكوني أنموذجا"	15
424	د/ عبد السلام مخزوم الشيماوي	الأساس الإيقاعي لعروض الخليل بن أحمد الفراهيدي	16
446	د/ الصادق حسين غيث	Libyan Bank Perceptions towards Islamic Finance Users' perspectives	17
475	د/ إسماعيل فرج القماطي	Lack of Experience in Teaching English For Specific Purposes (ESP) in Some Vocational Training Centers 3 rd Year Classes in Misurata	18
497		الفهرس	19

- يشترط في البحوث العلمية المقدمة للنشر أن يراعى فيها ما يأتي :
- أصول البحث العلمي وقواعده .
 - ألا تكون المادة العلمية قد سبق نشرها أو كانت جزءا من رسالة علمية .
 - يرفق بالبحث المكتوب باللغة العربية بملخص باللغة الإنجليزية ، والبحث المكتوب بلغة أجنبية مرخصا باللغة العربية .
 - يرفق بالبحث تزكية لغوية وفق أنموذج معد .
 - تعدل البحوث المقبولة وتصحح وفق ما يراه المحكمون .
 - التزام الباحث بالضوابط التي وضعتها المجلة من عدد الصفحات ، ونوع الخط ورقمه ، والفترات الزمنية الممنوحة للتعديل ، وما يستجد من ضوابط تضعها المجلة مستقبلا .

تنبيهات :

- للمجلة الحق في تعديل البحث أو طلب تعديله أو رفضه .
- يخضع البحث في النشر لأوليات المجلة وسياستها .
- البحوث المنشورة تعبر عن وجهة نظر أصحابها ، ولا تعبر عن وجهة نظر المجلة .

Information for authors

- 1- Authors of the articles being accepted are required to respect the regulations and the rules of the scientific research.
- 2- The research articles or manuscripts should be original, and have not been published previously. Materials that are currently being considered by another journal, or is a part of scientific dissertation are requested not to be submitted.
- 3- The research article written in Arabic should be accompanied by a summary written in English. And the research article written in English should also be accompanied by a summary written in Arabic.
- 4- The research articles should be approved by a linguistic reviewer.
- 5- All research articles in the journal undergo rigorous peer review based on initial editor screening.
- 6- All authors are requested to follow the regulations of publication in the template paper prepared by the editorial board of the journal.

Attention

- 1- The editor reserves the right to make any necessary changes in the papers, or request the author to do so, or reject the paper submitted.
- 2- The accepted research articles undergo to the policy of the editorial board regarding the priority of publication.
- 3- The published articles represent only the authors viewpoints.

