" أثر استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في بيئة العمل على التفاعل الاجتماعي "
(دراسة تطبيقية على بعض شركات قطاع البترول)

خالد على يوسف العطار[١]– احمد فخرى هاني[٢]– سها عيد رجب[٣]
١) طالبة دراسات عليا بكلية الدراسات العليا والبحوث البيئية، جامعة عين شمس ٢) بكلية الدراسات العليا والبحوث البيئية، جامعة عين شمس ٣) المعهد العالى للخدمة الإجتماعية بالقاهرة

مستخلص البحث

تعتبر المنظمة هي الحقل الأخصب لمعرفة مدى نجاح أو فشل الاتصال داخل أفرادها كونه يعتبر عملية اجتماعية، ولذلك فإن الاتصال الداخلي أم الخارجي لأفراد المنظمة أو ما يعرف لدينا بالاتصال بالمنظمات، يعتبر هو العمود الفقري لقيام المنظمات واستمرارها فلا يمكن الفصل بين المنظمة واتصال أفرادها ببعضهم البعض.

وهدف البحث إلى التعرف على دور استخدام تكنولوجيا الاتصالات في مدى تحسين وزيادة الأداء الوظيفي لدى العاملين بالشركات التابعة لقطاع البترول، أيضا التعرف على مدى مساهمة مواقع التواصل الاجتماعي في بيئة العمل في زيادة التفاعل الاجتماعي بين العاملين بالشركات التابعة لقطاع البترول.

واعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي من أجل الوصول إلى أهداف الدراسة مستعينا بالتحليل الإحصائي لأداة الدراسة والبيانات التي تم جمعها من عينة الدراسة التي تكونت من (١٢٠) موظف وموظفة من إحدى شركات قطاع البترول.

وتوصل البحث إلى: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين التفاعل الاجتماعي للعاملين بالشركات التابعة لقطاع البترول، أيضا وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام وسائل التكنولوجيا والاتصالات وبين تحسين بيئة العمل الوظيفية لدى العاملين بالشركات التابعة لقطاع البترول، كما أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تحسين البيئة الوظيفية وبين التفاعل الاجتماعي لدى العاملين بالشركات التابعة لقطاع البترول.

وقد أوصى الباحثون بضرورة الاهتمام بدور الموارد البشرية وتطوير مهاراتهم في استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال بصفة مستمرة، وفتح قنوات اتصال دائمة بين الموظفين والمدراء والعمل على حل المشكلات التي تواجه بعض الموظفين في التعامل مع وسائل التكنولوجيا المختلفة، أيضا توفير وإعداد البرامج والدورات العملية بشكل دوري من اطلاع الموظفين على مستجدات التطور التكنولوجي والتعامل الفعال مع مختلف وسائل التكنولوجيا من أجل مواكبة الدول المتقدمة.

الكلمات المفتاحية: (تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات – بيئة العمل – التفاعل الاجتماعي).

مقدمة

تعتبر المنظمة هي الحقل الأخصب لمعرفة مدى نجاح أو فشل الاتصال داخل أفرادها كونه يعتبر عملية اجتماعية، ولذلك فإن الاتصال الداخلي أم الخارجي لأفراد المنظمة أو ما يعرف لدينا بالاتصال بالمنظمات، يعتبر هو العمود الفقري لقيام المنظمات واستمرارها فلا يمكن الفصل بين المنظمة واتصال أفرادها ببعضهم البعض.

حيث يتبين أن التغير الاجتماعي الذي انتشر وشمل عملية البناء الاجتماعي وأشكال العمران في المجتمعات الحديثة هو نفسه ذاك التغير الاجتماعي الذي طال أنماط السلوك في المجتمع ذاته، فإن التطورات التكنولوجية التي حدثت خلال القرن العشرين قد أدت إلى إحداث تغيرات عدة على مختلف المستويات والمجالات، وهناك بعض الدراسات في علم الاجتماع التي ركزت على تلك التغيرات الاجتماعية في مجالات (التعليم والقيم والثقافة) وأنماط سلوك الاستقرار التي ظهرت في الأمم والمجتمعات التي واكبت ركب التصنيع حديث، ووكل ذلك إن دل فإنما يدل على حقيقة أن المجتمع بكل جوانبه ومجالاته الاجتماعية والثقافية والاقتصادية والسياسية إنما يشّكل جزءا من المشاركة الاجتماعية لأفراده والتي تُنمي القيم الاجتماعية المُتعلقة بالانتماء وروح المسئولية الجماعية. (قاسم، ٢٠١٥م، ص٩٣).

الترقيم الدولي ISSN 1110-0826
الترقيم الدولي الموحد الإلكتروني 3178-2636

وبالتالي فقد أضاءت الثورة المعلوماتية التي انطلقت مند العقد الأخير من القرن الماضي آفاقا واسعة حول تنمية الإدارات بالشركات وعملت على تحديث أنظمتها وأساليبها وآلية العمل فيها مما ينعكس من تلك المستجدات على المواطنين، بل على كل مؤسسات الدولة في صورة إنجاز الخدمات المقدمة بشكل أكثر تطورا وفاعلية، وتتسارع التطورات والمتغيرات من حولنا ومن هنا يزيد الاعتقاد بقدرة الموارد البشرية ودورها في إحداث التغير المنشود لأن نجاح أي منظمة يكون مرتبط بنجاح أفرادها وكفاءتهم.

مشكلة البحث

إن عملية التواصل تعتبر عملية اجتماعية لا يمكن الاستغناء عنها على مستوى الأفراد والجماعات الإنسانية أو المنظمات الاجتماعية أو حتى على مستوى المنظمات التجارية والصناعية، فالتواصل يعتبر هو أساس التفاعل الاجتماعي وعن طريقه يتم إرسال الرسائل والمعلومات من المرسل إلى المستقبل مع الاعتبار بوضع النتائج المترتبة على ذلك الاتصال، وتأتي أهمية التفاعل الاجتماعي من خلال وسائل الاتصال التكنولوجية المختلفة في مجال العمل والأداء الوظيفي في تحسين جودة العمل وتوزيع الأدوار بيسر وسهولة ودعم التفاعل الحقيقي بين العاملين في المنظمة أو الشركة، من خلال العلاقات الاجتماعية الجيدة التي يتحقق مردودها في الأداء الناجح والتواصل الفعال، حيث تلعب مواقع التواصل الاجتماعي دورا هاما وأساسيا في حياتنا اليوم وهي بذلك تلعب نفس الدور في المنظمات والشركات من خلال نقل المعلومات والمعارف وتقديم البرامج المختلفة بكافة أشكالها والتي تتناسب مع جميع الأعمار والفئات والثقافات. (Flynn, 2014, p: 361)

فالتواصل الاجتماعي له دورا هاما في تحديد مدى نجاح الأداء في العمل داخل المنظمات والشركات، وهذا ما تأكده الدراسات التي تناولت هذا الموضوع ومنها دراسة (Riggio et al, 2003)، ودراسة (Hargie,2011) حيث أكدوا على أهمية التواصل الاجتماعي لما له من أهمية بالغة في مدى نجاح أي منظمة أو شركة نتيجة المزايا المتحصلة من أداء العاملين بها، ومن هذه المزايا هو تعزيز شبكة واسعة من العلاقات الاجتماعية التي تتسم بالثقة وحسن النوايا والمعاملة بالمثل، وأن العاملين بهذه المنظمات أو الشركات يتمتعون بمهارات التعامل مع الأخرين ويحافظون على العلاقات الجيدة مع المؤسسين للعمل لتلقي رفع الأجور وزيادة الترقيات. (الحلبي، ٢٠١٦م، ص٣)

أسئلة البحث

يمكن أن نصيغ مشكلة الدراسة من خلال التساؤلات التالية:

١- إلى أي مدى يمكن أن تساهم مواقع التواصل الاجتماعي في زيادة التفاعل الاجتماعي بين العاملين بالشركات التابعة لقطاع البترول؟

٢- إلى إي مدى يمكن أن تؤثر وسائل الاتصال الحديثة إيجابا أو سلبا والمتمثلة في مواقع التواصل الاجتماعي على أداء العاملين بالشركات التابعة لقطاع البترول؟

أهمية البحث

الترقيم الدولي ISSN 1110-0826
الترقيم الدولي الموحد الإلكتروني 3178-2636

الأهمية العلمية: تنبع أهمية الدراسة العلمية من أنها من الدراسات القليلة التي تناولت استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في بيئة العمل لمنظمات الأعمال والشركات، ومدى ارتباط استخدام هذه الوسائل التكنولوجية بزيادة التفاعل الاجتماعي بين العاملين بهذه الشركات والمنظمات.

الأهمية العملية: تأتي الأهمية العملية لموضوع الدراسة من خلال ما يلي:

- أن مواقع التواصل الاجتماعي قد أصبحت واقعا ملموسا في أماكن العمل من قبل اغلب العاملين بالشركات.
- أن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لها من الآثار الإيجابية والسلبية على الأداء الوظيفي لدى العاملين بالشركات.
- أنه من خلال استخدام مواقع التواصل الاجتماعي داخل العمل فإن ذلك يساعد على إنجاز الأعمال في وقت أقل.

الجهات المستفيدة: يستهدف البحث الشركات التابعة لقطاع البترول في جمهورية مصر العربية.

أهداف البحث

تتحدد اهداف الدراسة في بيان واقع استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال وذلك من خلال تحقيق الأهداف التالية:

١ – التعرف على دور استخدام تكنولوجيا الاتصالات في مدى تحسين وزيادة الأداء الوظيفي لدى العاملين بالشركات التابعة لقطاع البترول.

٢ – التعرف على السياسات المتبعة في هذه الشركات في استخدام وسائل التكنولوجيا ومواقع التواصل الاجتماعي ومدى نجاحها في رفع معدلات الأداء لدى العاملين بالشركات التابعة لقطاع البترول.

٣ – التعرف على مدى مساهمة مواقع التواصل الاجتماعي في بيئة العمل في زيادة التفاعل الاجتماعي بين العاملين بالشركات التابعة لقطاع البترول.

٤– تقييم الآثار الإيجابية والآثار السلبية نتيجة استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في بيئة العمل داخل الشركات التابعة لقطاع البترول.

فروض البحث

بناء على مشكلة الدراسة فقد افترض الباحثون الفرض التالي من أجل الوصول إلى مدى أهمية دور وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين البيئة الوظيفية:

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين زيادة التفاعل الاجتماعي للعاملين بالشركات التابعة لقطاع البترول.
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام وسائل التكنولوجيا والاتصالات وبين زيادة تحسين البيئة الوظيفية لدى العاملين بالشركات التابعة لقطاع البترول.

منهجية البحث واجراءاته

يتبع هذا البحث المنهج الوصفي التحليلي من خلال مراجعة الأدبيات المتعلقة بموضوع استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في بيئة العمل الوظيفية، والاطلاع من خلال البحث والقراءة في الدراسات السابقة التي تحدثت عن موضوع الدراسة الحالية وتم جمع المعلومات اللازمة بما يخدم هذه الدراسة والعمل والتطبيق من حيث انتهى الاخرون،

الترقيم الدولي ISSN 1110-0826
الترقيم الدولي الموحد الإلكتروني 3178-2636

والحصول على المعلومات اللازمة من خلال (الاستبيان) الذي صمم من اجل الدراسة وتم عرضه على عينة الدراسة المتمثلة في الموظفين العاملين بإحدى شركات البترول، على عينة مكونة من (١٢٠) موظف وموظفة في الشركة محل الدراسة.

الترقيم الدولي ISSN 1110-0826
الترقيم الدولي الموحد الإلكتروني 2636-3178

متغيرات البحث

- **المتغير التابع:** (وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال)
- **المتغيرات المستقلة:** (البيئة الوظيفية – التفاعل الاجتماعي)

مصطلحات البحث

وسائل تكنولوجيا الاتصالات: هي عبارة عن " شبكات تفاعلية تتيح التواصل لمُستخدميها في أي وقت يشاؤون وفي أي مكان من العالم ظهرت على شبكة الأنترنت منذ سنوات وتمكنهم أيضا من التواصل المرئي والصوتي وتبادل الصور وغيرها من إمكانات من شأنها توطيد العلاقات الاجتماعية فيما بينهم ". (الدليمي، ٢٠١١م، ص١٨٣)

بيئة العمل: عرفتها (عكر) على أنها " هي مجموعة متغيرات واحداث قد تتكون داخل محيط معين وهو المؤسسة او الوظيفة، ويمكن للإدارة المسؤولة التحكم بها وبشكل مباشر واكيد، وكل بيئة عمل تختلف عن الأخرى، وهي كل مكان يتواجد فيه الاشخاص للعمل مقابل الحصول على المال والرزق، ويستطيع المدير العام التحكم في اداء العاملين وخلق بيئة مختلفة من خلال اسلوبه مع الموظفين والاوامر التي يشير بها ". (عكر، ٢٠٢٠م، ص٢٩)

التفاعل الاجتماعي: عرفه (عبد الهادي) على أنه عباره عن " عملية اجتماعية مستمرة أقطابها الأفراد، وأدواتها الرئيسية هي المعاني والمفاهيم، هي باختصار كل ما يحدث عندما يتصل فردان أو أكثر ويحدث نتيجة ذلك تعديل أو تغيير في السلوك ". (الهادي، ٢٠٠٩م، ص١٩٦)

الدراسات السابقة

١- دراسة: (الحلبي، ٢٠١٥م):

دراسة بعنوان: " مهارات التواصل الاجتماعي وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى الإعلاميين السوريين ".

هدفت الدراسة الى: التعرف على مستوى مهارات التواصل الاجتماعي والأداء الوظيفي لدى الإعلاميين السوريين، مع التعرف على طبيعة العلاقة الارتباطية بين مهارات التواصل الاجتماعي والأداء الوظيفي لدي عينة الدراسة تبعا لمتغيرات (الجنس، سنوات العمل، العمل الإعلامي).

وقد اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي مع الاستعانة بأداة الدراسة (الاستبيان) في جمع المعلومات اللازمة من عينة الدراسة المكونة من (٢١٤) مذيع ومذيعة من الإعلاميين السوريين العاملين في الهيئة العامة للإذاعة والتلفزيون في دمشق.

وتوصلت الدراسة الى: عدة نتائج منها:

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) بين متوسطات درجات الإعلاميين الذكور ومتوسطات درجات الإعلاميات على بُعد مستوى الأداء والدرجة الكلية لمقياس الأداء الوظيفي يمكن أن تعزى لمتغير الجنس.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) بين متوسطات درجات الإعلاميين العاملين في التلفاز ومتوسطات درجات الإعلاميين العاملين في الإذاعة على بعُد مستوى الأداء للمقياس يمكن أن تعزى لمتغير العمل الإعلامي.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية على بعُد كفاءة الأداء والدرجة الكلية للمقياس لصالح العاملين بالإعلام.

الترقيم الدولي ISSN 1110-0826
الترقيم الدولي الموحد الإلكتروني 3178-2636

٢- دراسة: (فنينش، ٢٠١٦م):

دراسة بعنوان: " واقع العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ".

هدفت الدراسة الى: الكشف عن أهمية العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة على اختلاف أشكالها ودورها في إدارة العملية السلوكية للأفراد وعلاج المشكلات التنظيمية وتجاوز الصعوبات التي تعاني منها المؤسسة الجزائرية، أيضا الوقوف على حقيقة العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة الجزائرية وتأثيرها على توجيه سلوك العامل الجزائري، وزيادة مستوى التزامه وانتمائه إلى المؤسسة، وبالتالي معرفة تأثيرها على أداء العامل وانتاجيته.

وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي وتصميم أداة الدراسة (الاستبيان) من أجل جمع المعلومات اللازمة حول محاور الدراسة، حيث تم التطبيق على المؤسسة الوطنية للفلين والمنتجات العازلة الموجود مقرها بولاية جيجل بالجزائر على عينة قدرها (٨٢) عاملا موزعين على مختلف المصالح والمديريات الخاصة بالمؤسسة عينة الدراسة.

وتوصلت الدراسة إلى: تساهم الثقة بدرجة كبيرة في تقوية العلاقات الاجتماعية بين العاملين داخل المؤسسة، أيضا تساهم العلاقات الاجتماعية الحسنة بين العاملين داخل المؤسسة محل الدراسة في زيادة مستوى رضاهم عن العمل وتحسين مستوى أدائهم، وتربط العمال برؤسائهم المباشرين علاقات رسمية داخل المؤسسة محل الدراسة تتميز بالمرونة في العمل، وفتح مجال ضيق للعاملين في إبداء آرائهم وطرح انشغالاتهم، كما توصلت أيضا إلى أن معظم العاملين لا يثقون في القرارات التي تتخذها إدارة المؤسسة لأنها لا تشاركهم في اتخاذها ولأنها تضر بمصالحهم من وجهة نظر العاملين.

٣- دراسة: (القرني، ٢٠١٦م):

دراسة بعنوان: " التفاعل الاجتماعي في المجتمعات الافتراضية: دراسة مسحية على أساتذة وطلاب التعليم عن بعد بجامعة الملك عبد العزيز ".

هدفت الدراسة الى: تحديد أبعاد عمليات التفاعل الاجتماعي في نظام التعليم عن بُعد كمجتمع افتراضي، كما هدفت أيضا إلى تحديد أهم المعوقات التي تؤثر في عمليات التفاعل الاجتماعي، بالإضافة إلى التعرف على الفروق في مستوى التفاعل الاجتماعي للطلاب تبعا لمتغيرات (النوع، الكلية العلمية، التخصص الأكاديمي، طبيعة البيئة الاجتماعية).

وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي القائم على المسح الاجتماعي، وتم تطبيق الدراسة على عينة مكونة من (١٤٢) فرد من أعضاء هيئة التدريس باستخدام العينة العشوائية البسيطة، وعلى (١٢١٤) طالب وطالبة من طلاب التعليم عن بُعد بجامعة الملك عبد العزيز باستخدام العينة العشوائية الطبقية، من خلال أداة الدراسة (الاستبيان) كأداة رئيسية لجمع المعلومات.

وتوصلت الدراسة إلى: إجماع تام بين أساتذة وطلاب التعليم عن بُعد على تحقيق عمليات التفاعل الاجتماعي في نظام التعليم عن بُعد كمجتمع افتراضي بشكل عام، أيضا الإجماع على وجود معوقات تؤثر في عمليات التفاعل الاجتماعي في هذا النظام وهي المعوقات التقنية، وأن كثرة أعداد الطلاب في الشعبة الدراسية الواحدة وقلة البرامج التدريبية وصعوبة تفهم مشكلات الطلاب، وعدم ملائمة بعض المقررات الدراسية لنظام التعليم عن بُعد كمجتمع افتراضي.

٤- دراسة: (العلي، ٢٠١٧م):

دراسة بعنوان: " أثر استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على الأداء الوظيفي في الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية ".

الترقيم الدولي ISSN 1110-0826
الترقيم الدولي الموحد الإلكتروني 3178-2636

هدفت الدراسة إلى: التعرف على أثر استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على الأداء الوظيفي من وجهة نظر الموظفين في الأجهزة الحكومية، أيضا التعرف على أهم برامج التواصل الاجتماعي التي يستخدمها الموظفين في الأجهزة الحكومية بالمملكة، ومعرفة الآثار الإيجابية والسلبية نتيجة استخدام هذه الوسائل في مكان العمل.

وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي وقام بتصميم أداة الدراسة (الاستبيان) من أجل جمع المعلومات اللازمة من عينة الدراسة التي تكونت من (٤١٦) موظف من مختلف الأجهزة الحكومية بالمملكة ممن حضروا برامج تدريبية بمعهد الإدارة العامة بالرياض.

وتوصلت الدراسة إلى:

- وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الجوانب الإيجابية لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي وبين الأداء الوظيفي لدى العاملين بالأجهزة الحكومية.
- وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الجوانب السلبية لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي مع الأداء الوظيفي تعزي لاتجاهات الموظفين السلبية في الأجهزة الحكومية، حيث حققت نسبة أعلى من نسبة الجوانب الإيجابية في استخدام هذه المواقع أثناء العمل.

٥- دراسة: (حمداني، بيصار، ٢٠١٩م):

دراسة بعنوان: " دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء العاملين ".

هدفت الدراسة إلى: تحديد الدور الذي تلعبه تكنولوجيات المعلومات في تحسين أداء العاملين في مجال الإدارة وتقديم الخدمة العمومية، أيضا الكشف عن الفروق في دور استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء وفقا لمتغيرات (الجنس، الأقدمية، المستوى التعليمي، الدرجة الوظيفية)، كما هدفت إلى بيان أن تكنولوجيا المعلومات قد أصبحت ضرورة حتمية في التكيف مع مستجدات العصر وضغوطاته خاصة في مجال تقديم الخدمة العمومية.

وقد اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي ومنهج دراسة الحالة بالتطبيق على إحدى البلديات من بلديات المسيلة وبالتحديد (بلدية المعاضيد)، أيضا الاستعانة بأداة الدراسة (الاستبيان) من أجل جمع المعلومات اللازمة من عينة الدراسة في البلدية المشار إليها.

وتوصلت الدراسة إلى: أن البلدية تستخدم تكنولوجيا المعلومات بدرجة متوسطة حيث انها تمتلك المكونات المادية والشبكات كما أنها تستخدم الإنترنت لتسهيل التواصل وتستخدم مختلف الاجهزة الحديثة جنبا إلى جنب مع الوسائل التقليدية، أيضا أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين (ذكور/إناث)، المستوى التعليمي، الاقدمية والخبرة والدرجة الوظيفية، في مستوى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء موظفي البلدية، أن تكنولوجيا المعلومات تساهم في تحسين أداء موظفي البلدية بدرجة منخفضة من حيث تحسن الكفاءة والفعالية والإنتاجية.

٦- دراسة: (عبد الوهاب، ٢٠١٩م):

دراسة بعنوان: " استخدام تكنولوجيا المعلومات بيئة العمل وعلاقتها بأنماط التفاعل الاجتماعي والعلاقات الاجتماعية ".

هدفت الدراسة إلى: تحديد واقع توظيف تكنولوجيا المعلومات لبناء قدرات المؤسسات، وتحديد مؤشرات أنماط التفاعل الاجتماعي والعلاقات الاجتماعية ببيئة العمل، أيضا تحديد العلاقة بين التفاعل الاجتماعي والعلاقات الاجتماعية وتنمية الإبداع بين العاملين في بيئة العمل.

الترقيم الدولي ISSN 1110-0826
الترقيم الدولي الموحد الإلكتروني 3178-2636

وقد اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي والاعتماد على منهج المسح الاجتماعي بالتطبيق على فروع الجامعة العمالية على مستوى الجمهورية، من خلال الحصر الشامل لأعضاء هيئة التدريس والعاملين بالجامعة العمالية، وقد تم تصميم مقياس لأنماط التفاعل الاجتماعي من إعداد الباحثة بجانب أداة الدراسة (الاستبيان) لجمع المعلومات اللازمة من عينة الدراسة.

وتوصلت الدراسة إلى: وجود علاقة ارتباطية ضعيفة بين الهيكل التنظيمي في بيئة العمل وبين استخدام تكنولوجيا المعلومات، وجود علاقة ارتباطية قوية بين المهارات والقدرات في بيئة العمل واستخدام تكنولوجيا المعلومات، أيضا وجود علاقة ارتباطية طردية قوية بين الدافعية للإنجاز في بيئة العمل واستخدام تكنولوجيا المعلومات.

٧- دراسة: (عكر، ٢٠٢٠م):

دراسة بعنوان: " أهمية بيئة العمل في تحقيق الأبداع الوظيفي ".

هدفت الدراسة إلى: التعرف على أهمية بيئة العمل بالنسبة للموظفين والعاملين داخل المؤسسة الوظيفية وعلى زيادة وتطوير الابداع الوظيفي في العمل، أيضا هدفت إلى معرفة مدى إدراك المؤسسات والمنظمات بأهمية بيئة العمل لتحسين الأداء الوظيفي والإداري، وتحديد العلاقة بين الابداع الوظيفي وبيئة العمل.

وقد اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال القراءة والاطلاع على الدراسات التي تناولت موضوع الدراسة كمصدر لجمع المعلومات اللازمة.

وتوصلت الدراسة إلى: أن المؤسسات والمنظمات لها التأثير الاكبر على مستوى ابتكار وابداع الموظفين والعاملين حيث أنه إذا كانت بيئة العمل مبنية على الجمود والقيود فإن العاملين سوف يتهربون من الوظيفة في أي وقت سمح لهم بذلك، على عكس ذلك إذا كانت البيئة مرنة ومتجددة ولا تتسم بالروتين الممل فإنها سوف تسهم في جعلهم يبتكرون ويبدعون، أيضا أن السلامة والرقابة والوقاية أهم بكثير مما تنتجه هذه المنظمات، فالإبداع الوظيفي ينشأ إذا كانت بيئة العمل أكثر آمنا وراحة.

الإطار النظري للبحث

المبحث الأول: ماهية وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال: لقد أثبتت العديد من الدراسات والتجارب الحديثة أنه يجب التركيز على الأبعاد المتعلقة بإدارة الموارد البشرية وتنميتها وتعزيز استخدامات تكنولوجيا المعلومات والتقنيات الحديثة في أدائها، لذلك فإدارة الموارد البشرية وتحسين مستوى الأداء الوظيفي للعاملين بها يأتي في المرتبة الأولى من ضمن أولويات واهتمامات الإدارة بشكل عام، لأن رفع مستوى الأداء الوظيفي يؤدي إلى تحسن ورفع الأداء المؤسسي وصولا إلى تقديم الخدمة بشكل أسرع وبجودة عالية وبما يتوافق مع توقعات وحاجات متلقي الخدمة. (نواري، ٢٠١٩م، ص١٥)

أولا: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال: تعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أنها هي " كل ما هو جديد أو مكتشف أو مخترع من قبل العلماء والمكتشفين عبر العصور المختلفة ". (الوادي، ٢٠١١م، ص٢٧٠)

وهناك من عرفها على " أن للاتصال دور مهم في رفع الكفاءة الداخلية للمنظمات ويمكن تشبيهها بالدم الذي يسري في شرايين المرء ليحمل الغذاء إلى كافة أجزاء الجسم، إذ يضمن تدفق المعلومات داخلها وانسياب العمل بها بسهولة ". (شوقي، ٢٠٠٨م، ١٢)

وهناك من ينظر إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال تقسيم كل منها على حدا، ومن هذه التعريفات ما يلي: أن " تكنولوجيا المعلومات والاتصال الجديدة ما هي إلا مجموعة التكنولوجيـــا المترابطة والمتصلة فيما بينها، التي ترتكز عادة على

الترقيم الدولي ISSN 1110-0826
الترقيم الدولي الموحد الإلكتروني 3178-2636

الحاسوب ولها قدرة هائلة على الرقمنة والمعالجة، تناول وتحويل المعطيات بكميات غير محدودة وبطرق متنوعة ". (السالمي، ٢٠١٠م، ص١٩)

ثانيا: مكونات وخصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال

أ- مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال: لقد دمج كل من (Kenneth, Jane) ما بين المفهوم والمكونات لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في ظل التغيرات الجديدة على الساحة التكنولوجية والعالم الرقمي، حيث قالوا إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعتبر من أدوات التسيير المُستخدمة والتي تتكون من خمس مكونات أساسية وهي:

- العتاد المعلوماتي.
- البرمجيات.
- تكنولوجيا التخزين.
- تكنولوجيا الاتصال.
- الشبكات. (Kenneth, 2006, p: 65)

في حين أجمع أغلب الباحثين أن مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها خمس مكونات أساسية وهي: المكونات المادية والمتمثلة في (الأجهزة)، والمكونات غير المادية والمتمثلة في (البرمجيات وشبكات الاتصال)، دقة البيانات، المستخدمين. (الجبوري، ٢٠٠٩م، ص١٤٢)

ب- خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة: إن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تتسم بتشابهها مع العديد من سمات الوسائل التقليدية، إلا أن هناك صفات مميزة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال الحالية بأشكالها المختلفة، وأن هذه الخصائص تساعدها في تقييم أفضل للخدمات من معالجة للخدمات الرقمية والمكتوبة والصوتية ومعالجتها وتخزينه ونشرها عن طريق مجموعة من الأجهزة الالكترونية والاتصالات السلكية واللاسلكية والأقمار الصناعية والحاسبات الشخصية وشبكة الانترنت والهواتف النقالة على مختلف أجيال إصدارها، ولعل من أهم خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال ما يلي:

التفاعلية: حيث تأتي التفاعلية من خلال وجود سلسلة من الأفعال الاتصالية التي تتم بين المُرسل والمُستقبل، فإن المُرسل يستقبل ويرسل في ذات الوقت، وكذلك أيضا المُستقبل ومثال ذلك بعض الوسائل التي يوجد فيها تفاعل بين المستخدم والمرسل مثل (الهاتف، الكمبيوتر الشخصي، البريد الالكتروني). (منصر، ٢٠١٢م، ص٥٧)

قابلية الحركة: حيث يمكن لمستخدمي وسائل الاتصالات الإفادة منها في عملية الاتصال فيما بينهم من أي مكان مثل (الهاتف المحمول، جهاز الفيديو الذي يوضع في الجيب، وجهاز فاكس ميل الذي يوضع في السيارة) مع وجود أجهزة الحاسب المحمولة، وبالتالي يتم بث المعلومات واستقبالها من مكان إلى أخر أثناء حركة المُرسل والمُستقبل.

قابلية التحويل: وهي التي تعني قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسيط إلى آخر مثل التقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة والعكس، وأيضا الأفلام السينمائية التي يمكن عرضها في دور السينما وعلى أشرطة الفيديو وعلى الأسطوانات المُدمجة على الرغم من اختلافها في الشكل.

الشيوع والانتشار: أي الانتشار المنهجي لنظام الاتصال حول العالم وفي داخل كل طبقة من طبقات المجتمع حيث أنه لا يكون حكرا على الاثرياء فقط وإنما يشمل كل فئات وطبقات المجتمع، وكل وسيلة تظهر تبدو في البداية على أنها رفاهه ومن ثم تتحول إلى ضرورة، مثل (التلفاز الرقمي، التلفاز ذو الشاشة البلازمية، والسينما المنزلية)، وكلما ازداد عدد الأجهزة المُستخدمة كلما ازدادت قيمة النظام للأطراف المعنية كّلها. (دليو، ٢٠١٠م، ص١٧٠)

الترقيم الدولي ISSN 1110-0826
الترقيم الدولي الموحد الإلكتروني 3178-2636

رابعا: إيجابيات وسلبيات وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال: تعتبر وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أهم المستحدثات التي وصل اليها البشر، حيث أنها ساعدتهم في التقدم نحو الأمام وفي السيطرة على كثير من مجالات الحياة المختلفة ولها الكثير من الايجابيات والسلبيات المختلفة نذكر منها ما يلي:

١ – إيجابيات وسائل المعلومات والاتصال:

أ- تعمل على خلق الراحة والرفاهة بين المستخدمين لما توفره لهم من جهد ووقت ومال، من خلال جمعها بين مجالي الاتصال عن بعد والكمبيوتر، كما أنها ساهمت في الحد من استهلاك الورق عن طريق ظهور الكتاب الإلكتروني والصحيفة الإلكترونية، وتقدم التقنيات الرقمية الحديثة العشرات من القنوات وتتيح فرص كبيرة لبث برامج غير ترفيهية مثل خدمات المعلومات والبرامج التعليمية.

ب- أنها تزيد من المعرفة والتعليم فمن خلالها يستطيع القائم بالاتصال توصيل خدمات التعليم والاسهام في علاج أوجه قصور التعليم التقليدي الرسمي، إضافة على ذلك أن عالمية الاعلام يمكن أن تمثل ساحة للاحتكاك الحضاري ووسيلة لتنمية وعي إنسان هذا العصر.

ج- أنها تمتاز بالمرونة وسرعة وقدرة الإنتاجية، حيث تتح من خلال سرعتها الفائقة في نقل واستقبال المعلومات والبيانات، وبالتالي فهي تتيح السرعة بمعدل ألف ضعف دفعة واحدة. (عبد الحميد، ٢٠٠٧م، ص٥٢)

أنها أتاحت أقصى درجات السرعة في نقل المعلومات إلى حد إلغاء الفرق بين زمن البث والزمن الواقعي في حالة البث المباشر عن طريق الأقمار الصناعية.

د- أنها وفرت كما هائلا من المساحة المطلوبة لتخزين المعلومات ولنقلها وأنها تكاد تحدد عنصر المسافة مهما بعدت.

هـ- أنها أتاحت للمتلقي درجة من التفاعل الإيجابي مع هذه التكنولوجيات، مثل التلفزيون الذي يستخدم الاتصال الرقمي ويسمح للمتلقي بالتدخل في اختيار البرامج. (البكري، ٢٠٠٣م، ص٢٥: ٢٦)

٢ –سلبيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

أ- إحداث الفجوة المعرفية ما بين الدول المالكة لهذه التكنولوجيا والدول المستوردة لها، وهو ما نشاهده اليوم بين الدول الأوروبية والدول العربية، فإن لم تسرع الدول العربية إلى المشاركة في هذه الثورة التكنولوجية الاتصالية والإعلامية الجديدة، فإن ذلك يعبر عن خطر احتمالية زيادة تهميش هذه الدول، وزيادة احتمالات حدوث العزلة الثقافية والدينية والعرقية التي يمكن أن تؤدي الى صراعات محلية وإقليمية.

ب- أن اندماج تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في منظومة واحدة يعتبر أحد الأدوات الرئيسية للعولمة الحالية بأبعادها الاقتصادية والسياسية والثقافية، وسواء كان رأينا تأييدا وقبولا أو رفضا واعتراض، فإن هذا لا يغير في الأمر شيئا، وهذا ما يجعل الناس في مختلف أنحاء العالم لا يتنفسون هواء جماعي عالمي إلى درجة كبيرة.

ج- تتجسد خطورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفكيك الثقافات والغزو الثقافي والتلويث الثقافي وافساد الثقافات الوطنية، ومسائل الهوية الثقافية، حيث أن هذه التكنولوجيات الحديثة لا تعبأ بانتقاداتنا وأخلاقياتنا، ولا تنتظر حتى نكمل تأقلمنا ونقدنا لسلبياتها، بل أنها تتقدم وتتطور دون أن تنتظر أن نصبح مهيئين لممارستها.

د- أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال تأثيرات عديدة على الجانب البيولوجي والفيزيولوجي والنفسي لمستخدميها، فإن العديد من الأمراض كانت بسبب الاستخدام المفرط لهذه التكنولوجيات مثل الصداع، الاكتئاب، العزلة، ضعف البصر، الإرهاق، ضغط الدم، القلق، أوجاع الظهر، ضعف السمع، وهذا ما أكدت عليه العديد من الدراسات الغربية في هذا المجال. (حمدي، بو سعدية، ٢٠١٠م، ص٤: ٥)

الترقيم الدولي ISSN 1110-0826
الترقيم الدولي الموحد الإلكتروني 3178-2636

المبحث الثاني

أهمية التفاعل الاجتماعي في بيئة العمل: حيث يشكل الأفراد في المجتمع منظومة اجتماعية، وتتشابك بينهم العلاقات الاجتماعية التي تعزز تواجدهم مع بعضهم البعض وخلق الابداع والتطور على حسب متطلباتهم واحتياجاتهم، وتنطلق العلاقة الاجتماعية من علاقة ثنائية بين فردين وتمتد حتى تشمل غالبية أفراد المجتمع، وكلما ازداد عدد أفراد المجتمع كلما تشابكت وتعقدت العلاقات الاجتماعية وبالتالي زادت الأفكار والمتطلبات والابداع، حيث يتجلى التفاعل الاجتماعي القائم على التأثير في سلوك الأفراد ويسعى الفرد جاهدا لأن يكون سلوكه موافقا لقيم ومعتقدات المجتمع، ونتيجة نشوء التفاعلات الاجتماعية تنشأ العمليات بين الأفراد مما ينعكس إيجابيا على تماسك الجماعات.

أولا: مفهوم بيئة العمل: عرف مبارك بيئة العمل على أنها عبارة عن " مجموعة من العناصر المستمدة من البيئة الكلية ولكنها تشكل قوى ذات تأثير على المنظمة وهي مرتبطة بعناصر في داخل حدود المنظمة ". (مبارك، ٢٠٠٨م، ص١٠)

وعرفت أيضا على أنها العناصر من البيئة الخارجية والمرتبطة أو المحتملة ارتباطها بوضع الأهداف والوصول إليها، وهي بذلك تشمل (المنافسين والمستهلكين والموردين والعملاء) والمنظمات التي تمارس رقابة على المنظمة والاتحادات المختلفة والحكومة.

في حين أشار (القريوتي) إلى أهمية النظر إلى المنظمات الإدارية على أنها كائن عضوي يؤثر ويتأثر بالبيئة المحيطة، وهو بذلك يشير إلى القيم والاتجاهات السائدة في التنظيمات الإدارية ومدى تأثيرها على السلوك التنظيمي للعاملين وعلى كامل العملية الإدارية. (عكر، مرجع سابق، ص٢٩)

ثانيا: تقسيمات بيئة العمل: وقد تم تقسيم بيئة العمل من خلال علماء الإدارة في المنظمات والمؤسسات إلى أنواع عديدة، وتحديد أنوعها يساهم في توضيح العلاقة القائمة بين كل بيئة وأخرى والذي بدوره يسهم في تبيان العناصر التي تتضمنها كل بيئة على حدا، والتي يمكن تحديدها في الآتي:

١- بيئة العمل الخارجية: وهي التي تعرف بأنها كل ما يقع خارج حدود التنظيم، وهي أيضا التي تعبر عن كل القوى والمتغيرات الفاعلة والمؤثرة على المنظمة وتقع خارج حدودها. (بو مخلوف، مرجع سابق، ص٢٦)

فالتعريف الأول قد قدم صورة شاملة لبيئة العمل الخارجية ولم يحدد وظيفتها ولا أدوارها، أما في التعريف الثاني يبين أن لبيئة العمل الخارجية سمة ودور أساسي وهو التأثير على المنظمة أو المؤسسة من خلال النظم الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية، فإن بيئة العمل الخارجية للتنظيم هي عبارة عن مختلف المؤثرات والمكونات والجوانب التي تحيط بالمنظمة وتتفاعل معها كنظم مفتوحة ومترابطة. (شاندا، كوبرا، ٢٠٠٢م، ص٢٨: ٢٩)

وعلى ذلك فإن بيئة العمل الخارجية تشمل جملة من العوامل حسب ما أشار (شاندا، وكوبرا) وهي: (العوامل الاقتصادية والعوامل الاجتماعية والعوامل التكنولوجية)، حيث أن هذه العوامل تشمل (الوضع الاقتصادي في الوقت الحاضر والمستقبل) وكذلك قيم واتجاهات العاملين والعملاء والأدوات والتقنيات التي تؤدي إلى التغيير التكنولوجي، فإن المنظمة ليست موجودة في فراغ بل هي ضمن هذه العوامل التي تؤثر فيها وتتأثر بها.

٢-بيئة العمل الداخلية: وهي التي تعرف بالميدان الإداري الذي يهدف إلى التكامل بين الأفراد في محيط العمل، بالسياسة التي تدفعهم وتحفزهم إلى العمل بإنتاجية وبتعاون مع حصولهم على إشباع حاجاتهم الطبيعية والنفسية.

حيث تتحدد العلاقة بين بيئة العمل الخارجية والداخلية في كون الأولى عبارة عن متغير أساسي ينبغي أن تراعيه بيئة العمل الداخلية عند تصميم البناء التنظيمي للمؤسسة، واتباع النمط الأكثر انسجاما وملائمة للبيئة الخارجية.

الترقيم الدولي ISSN 1110-0826
الترقيم الدولي الموحد الإلكتروني 3178-2636

وهناك البعض من يطلق على التغيرات التي تحدث داخل التنظيمات بالمناخ التنظيمي أو أنه يترادف ببيئة العمل الداخلية ولكن هناك فرق، فإن المناخ التنظيمي هو " الشعور أو الشخصية والطابع المميز لبيئة المؤسسة "، وهو أيضا " الأجواء التي تعكس خصائص البيئة الداخلية في وعي الأفراد العاملين بالمنظمة وفي لا وعيهم وطريقة إدراكهم وتفسيرهم لها وتأثير ذلك على سلوكهم وأدائهم ". (رابح، ٢٠١٩م، ص٢٨)

ثالثا: خصائص بيئة العمل الداخلية وأبعادها

أ-خصائص بيئة العمل: بما أنه يوجد تفاعل وتأثر وتأثير داخلي وآخر خارجي لبيئة العمل مع البيئة الخارجية والمجتمع، فذلك يعني أنه لابد من وجود عناصر تتضمنها وتتفاعل فيما بينها وهي بذلك تعتبر عناصر أساسية لتسيير المهام في الإدارة وبالتالي فإن وجودها ضروري لتحقيق الأهداف، ومن هنا أشار (فليه، عبد المجيد) إلى أن بيئة العمل الداخلية تشمل الخصائص التالية:

١- أن بيئة العمل تشمل (البيئة الفنية أو التكنولوجية، طرق وأساليب العمل، الآلات والمعدات والأجهزة).

٢- أن بيئة العمل تشمل (التنظيم الرسمي وما يشمله من هيكل ووظائف-قانون العمل ولوائحه، وتعليمات تحكم علاقات العاملين، قنوات الاتصال، السلطة والمستويات والأدوار والخطط والأهداف).

٣- أن بيئة العمل تتمن عمل الإدارة التي ترسم الخطط والأهداف وما تتضمنه من عمليات التخطيط والتنظيم والتنفيذ والتوجيه والرقابة ونوع القيادة وتقييم الأداء.

٤- أن بيئة العمل تتضمن التنظيم غير الرسمي وما يشمله من شبكة العلاقات الاجتماعية والثقافية التي تنشا بين العاملين. (فليه، عبد المجيد، ٢٠٠٩م، ص٩٣: ٩٤)

رابعا: أهمية التفاعل الاجتماعي

تتحد أهمية التفاعل الاجتماعي فيما يلي:

- أن التفاعل الاجتماعي يساهم في تكوين سلوك الإنسان، فإن عن طريق التفاعل يكتسب الفرد خصائصه الإنسانية ويتعلم لغة قومه وثقافتهم وقيم وعادات وتقاليد مجتمعه من خلال عملية التطبيع الاجتماعي.
- أن التفاعل الاجتماعي يعتبر ضرورة للفرد للتعامل والتكيف مع البيئة المحيطة به.
- أن التفاعل الاجتماعي يعتبر شرطا أساسيا من أجل تكوين الجماعة، ويتضح ذلك من خلال نظرية التفاعل الاجتماعي حيث ترى أن التفاعل نسق من الأشخاص يتفاعل بعضهم مع بعض، مما يجعلهم يرتبطون معا في علاقات محددة ويكون كل منهم على وعي وإدراك بأهمية عضويته في الجماعة ومعرفة ببعض أعضائها، ويكوَنون تصورا مشتركا لمجموعتهم.
- أن التفاعل الاجتماعي يساهم في تحديد الأدوار الاجتماعية أو المسؤوليات والواجبات، فنرى في جماعات المناقشة مثلا يؤدي التفاعل إلى إبراز أدوار المشاركين وتعميقها. (علي، ٢٠١٣م، ص١٢٦)

الدراسة الميدانية

أولا: منهجية الدراسة: تتبع هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي كونه يعتبر من أفضل المناهج العلمية التي تساعد على تحديد الأهداف ورصد الظاهرة محل الدراسة، حيث يهدف إلى جمع الحقائق والبيانات لتلك الظاهرة أو لموقف معين يكاد يكون من الصعب أن يتم تحديد الأسباب التي أدت إلى انتشار هذه الظاهرة، ولذلك فإن هذا المنهج يدرس الحقائق المتعلقة بطبيعة الظاهرة أو الموقف، ومحاولة تفسير هذه الحقائق تفسيرا منطقيا كافيا، كما أن الدراسات الوصفية تتحدد في الوصف الدقيق

الترقيم الدولي ISSN 1110-0826
الترقيم الدولي الموحد الإلكتروني 3178-2636

الذي يهدف إلى الوصول إلى النتائج التي من شأنها أن تُساهم في تحديد الظاهرة ويتم التعبير عنها من خلال الأسلوب النوعي أو الأسلوب الكمي مع الاستعانة باستخدام أدوات بحث علمي خاصة مثل (الاستبيان – المقابلات–تدوين الملاحظات). (فهمي، ٢٠٠٦م، ص ٨٢: ٨٣)

ثانيا: أدوات الدراسة

١- **أداة البحث:** تم تصميم أداة البحث (الاستبانة) بعد الاطلاع على الدراسات السابقة والاستفادة منها في كيفية تصميم الاستبانة لكي تتوافق مع متطلبات البحث الحالي، حيث تناولت الاستبانة (٣٥) فقرة مقسمة إلى ثلاثة محاور تناولت متغيرات الدراسة، بالإضافة إلى البيانات الأولية عن الموظفين الذين قاموا بملىء الاستبيان.

صدق وثبات أداة البحث: قام الباحثون باستخدام الصدق الذاتي من خلال تمرير الاستبيان على برنامج التحليل الإحصائي (SPSS)، حيث يشير مُعامل الثبات للصدق الذاتي للثبات هنا إلى مدى الحصول على النتائج ذاتها فيما لو تم إعادة تكرار هذه الدراسة في ظل ظروف مُشابهة عن طريق استخدام ذات الأداة (الاستبانة).

وبناء على ذلك فقد تم إدخال جميع فقرات ومحاور الاستبانة الى البرنامج وقد تبين مصداقية وثبات الاستبانة بوجه عام على كافة الفقرات والعبارات الخاصة بالاستبانة كما هو موضح بالجداول التالية:

جدول(١): معامل ثبات الاستبانة (الفا):

المتغير	عدد الفقرات	قيمة معامل الفا كرونباخ
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	15	.950
بيئة العمل الوظيفية	10	.960
التفاعل الاجتماعى	10	.579
الاجمالى	(35)	(.967)

من الجدول السابق يتضح أن عدد الفقرات التي تم إدخالها وعددها (35) فقرة وكما هو موضح من مُعامل (الفا كرونباخ) فإن درجة صدق وثبات الاستبانة بوجه عام لمحاور الاستبيان هو (.967) وهو يعتبر من أعلى ثبات يُمكن أن يشمل مثل هذه الاستبانات، حيث أنه من شروط صدق وثبات معامل (الفا كرونباخ) أن لا يقل عن (.70) حتى يمكن تمرير الاستبانة على العينة المبحوثة وفي هذا الاستبيان نرى أن المُعامل يتعدى حدود الشروط التي فرضها المُعامل لكي يتم تمرير الاستبيان والذي يحقق أعلى نسب الثبات والمصداقية وقدره (.967)، مع العلم بأن الباحث قد اعتمدت أيضا على مقياس (ليكرت الخماسي) حتى يتم وزن الفقرات بشكل صحيح وبعد التحقق من الثبات أمكن للباحث تمرير الاستبيان على العينة المبحوثة.

٢-الأساليب الاحصائية

- تم استخدام (التوزيع التكراري)، و(الوسط الحسابي المرجح) كمعيار للوزن النسبي ودرجة الموافقة لكل فقرة من الفقرات الخاصة بالاستبيان و(الانحراف المعياري) كمؤشر لقياس مدى الاتساق المتوفر بين إجابات عينة الدراسة على تلك الفقرات مع بعض الرسوم البيانية لوصف المعلومات العامة (الخصائص الديموغرافية) وأيضا بعض المُتغيرات الهامة والتي بُنيت عليها الدراسة لأفراد العينة.
- الاعتماد على معامل الارتباط (سبيرمان) لتحديد مدى قوة واتجاه العلاقة بين المتغيرات الخاصة بالدراسة.

ثالثا: مجتمع وعينة البحث: لقد شملت عينة الدراسة (١٢٠) فرد من العاملين بإحدى شركات قطاع البترول بمحافظة القاهرة – جمهورية مصر العربية، وقد تم توزيع الاستبانات بواقع (١٢٠) استبانة على كافة أفراد العينة بالشركة محل الدراسة.

الترقيم الدولي ISSN 1110-0826
الترقيم الدولي الموحد الإلكتروني 3178-2636

جدول(٢): حجم عينة الدراسة

بيان	العدد	النسبة %
عدد الاستبانات	١٢٠	%١٠٠
بيانات مفقودة	٠	٠
إجمالي عينة الدراسة	١٢٠	%١٠٠

رابعا: حدود البحث

تكونت حدود الدراسة على النحو الآتي:

الحدود الموضوعية: تتناول الدراسة أثر استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في بيئة العمل على التفاعل الاجتماعي (دراسة تطبيقية على بعض شركات قطاع البترول بمحافظة القاهرة).

الحدود المكانية: تم تطبيق الدراسة على إحدى شركات قطاع البترول بمحافظة القاهرة – جمهورية مصر العربية.

الحدود الزمنية: تتثمل محددات الدراسة في الفترة الزمنية القصيرة وجمع المعلومات اللازمة مع العينة المبحوثة، حيث تم تنفيذها خلال العام الدراسي (٢٠٢٠م –٢٠٢١م)، في الفترة ما بين (٥ سبتمبر ٢٠٢١) حتى (١٩ سبتمبر ٢٠٢١).

خامسا: صحة وإثبات فروض البحث

الفرض الأول: هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين التفاعل الاجتماعي للعاملين بالشركات التابعة لقطاع البترول.

ولصحة إثبات أو نفي هذا الفرض فقد تم الاستعانة بمعامل الارتباط (سبيرمان) وأسلوب (الانحدار الخطي البسيط)، وكان تحليل النتائج للاختبار كالتالي:

معامل الارتباط (Correlation):

جدول(٣): معامل الارتباط للمتغير (استخدام تكنولوجيا المعلومات)

المتغير	البيان	التفاعل الاجتماعي (المتغير التابع)
تكنولوجيا المعلومات (المتغير المستقل)	قيمة معامل الارتباط	.922**
	مستوى المعنوية	.000
	ن	120

** دالة معنويا عند مستوى (٠,٠١)

يوضح الجدول السابق مدى قوة العلاقة بين المتغير المستقل (استخدام وسائل التكنولوجيا والاتصال) والمتغير التابع (التفاعل الاجتماعي)، حيث نجد أن العلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل علاقة دالة معنويا عند (٠,٠٠) وأنها بذلك تعبر عن علاقة قوية طردية عند مستوى معنوية أقل من (0.05) أي أنها علاقة قوية جدا ودالة إحصائيا عند مستوى ثقة قدره (٩٩,٩٩ %).

وبذلك يتم قبول الفرضية بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين التفاعل الاجتماعي للعاملين بالشركات التابعة لقطاع البترول.

جدول(٤): تحليل التباين (التفاعل الاجتماعي)

الموديل	مجموع المربعات	درجات الحرية	التباين	(F) المحسوبة	(F) الجدولية	مستوى المعنوية (Sig)
التفاعل الاجتماعي	6.989	1	6.989	665.79	12.27	.000b

المتغير التابع: (التفاعل الاجتماعي)

المتغير المستقل: (وسائل التكنولوجيا الحديثة)

يبين الجدول السابق اختبار جوهرية الفرضية التي تم قبولها عن طريق معامل الارتباط، من خلال حساب قيمة (F) المحسوبة ومقارنتها بقيمة (F) الجدولية، فتبين أن قيمة (F) المحسوبة قدرت بـ (665.79) وهي بالتالي أكبر من قيمة (F) الجدولية التي قدرت بـ (12.27) مما يؤكد على وجود علاقة جوهرية دالة إحصائيا بين المتغير التابع والمتغير المستقل وقبول الفرضية.

اختبار الفرضية الثانية:

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام وسائل التكنولوجيا والاتصالات وبين تحسين بيئة العمل الوظيفية لدى العاملين بالشركات التابعة لقطاع البترول.

معامل الارتباط (Correlation):

جدول(٥): معامل الارتباط للمتغير (استخدام تكنولوجيا المعلومات)

المتغير	البيان	بيئة العمل الوظيفية (المتغير التابع)
تكنولوجيا المعلومات (المتغير المستقل)	قيمة معامل الارتباط	.942**
	مستوى المعنوية	.000
	ن	120

** دالة معنويا عند مستوى (٠,٠١)

يوضح الجدول السابق مدى قوة العلاقة بين المتغير المستقل (استخدام وسائل التكنولوجيا والاتصال) والمتغير التابع (بيئة العمل الوظيفية)، حيث تبين أن العلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل علاقة دالة معنويا عند (٠,٠٠) وأنها بذلك تعبر عن علاقة قوية طردية عند مستوى معنوية أقل من (0.05) أي أنها علاقة قوية جدا ودالة إحصائيا عند مستوى ثقة قدره (٩٩,٩٩ %).

وبذلك يتم قبول الفرضية بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام وسائل التكنولوجيا والاتصالات وبين تحسين بيئة العمل الوظيفية لدى العاملين بالشركات التابعة لقطاع البترول.

جدول (٢٠): تحليل التباين (بيئة العمل الوظيفية)

الموديل	مجموع المربعات	درجات الحرية	التباين	(F) المحسوبة	(F) الجدولية	مستوى المعنوية (Sig)
بيئة العمل الوظيفية	38.164	1	38.164	937.342	12.27	.000b

المتغير التابع: (بيئة العمل الوظيفية)

المتغير المستقل: (وسائل التكنولوجيا الحديثة)

يبين الجدول السابق اختبار جوهرية الفرضية التي تم قبولها عن طريق معامل الارتباط، من خلال حساب قيمة (F) المحسوبة ومقارنتها بقيمة (F) الجدولية، فتبين أن قيمة (F) المحسوبة قدرت بـ (937.34) وهي بالتالي أكبر من قيمة (F) الجدولية التي قدرت بـ (12.27) مما يؤكد على وجود علاقة جوهرية دالة إحصائيا بين المتغير المستقل (وسائل تكنولوجيا المعلومات) والمتغير التابع (بيئة العمل الوظيفية) وقبول الفرضية.

الترقيم الدولي ISSN 1110-0826
الترقيم الدولي الموحد الإلكتروني 3178-2636

النتائج التي توصلت إليها الدراسة: لقد توصل الباحثون إلى هذه النتائج من خلال إجابات العينة المبحوثة عن الأسئلة التي تم طرحها عليهم من خلال (الاستبانة) التي صُممت من أجل الدراسة الميدانية وبعد عرض وتحليل هذه البيانات، وقد أسفرت نتائج هذه الدراسة عما يلي:

- أظهرت نتائج تحليل الفرضية الأولى بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين التفاعل الاجتماعي للعاملين بالشركات التابعة لقطاع البترول.
- أظهرت نتائج الفرضية الثانية بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام وسائل التكنولوجيا والاتصالات وبين تحسين بيئة العمل الوظيفية لدى العاملين بالشركات التابعة لقطاع البترول.
- أظهرت نتائج الفرضية الثالثة بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تحسين البيئة الوظيفية وبين التفاعل الاجتماعي لدى العاملين بالشركات التابعة لقطاع البترول.
- ساهم استخدام وسائل التكنولوجيا المختلفة في تعزيز العلاقات الاجتماعية فيما بين الموظفين وبعضهم البعض مما جعلهم يعملون معا بشفافية ووضوح ومن ثم انجاز المهام المكلفون بها دون النظر إلى المتغيرات الوظيفية التي يمكنها أن تعود سلبا على الموظف مثل (غموض الدور، صراع الدور) على سبيل المثال.

التوصيات

يوصي الباحثون من خلال ضوء النتائج التي توصل إليها البث والمقدمة إلى الشركات الصناعية فيما يلي:

- زيادة الاهتمام بالدراسات التي تتناول مدى أهمية استخدام وسائل التكنولوجيا المختلفة في مجال الأعمال لأهميتها في تحسين الأداء الوظيفي ومن ثم ارتفاع مكانة الشركات في سوق المنافسة.
- الاهتمام بالعوامل المؤثرة على أداء العاملين داخل الشركة والتي لم تتناولها الدراسة الحالية مثل مدى تأثير (غموض الدور، صراع الدور) على الأداء الوظيفي في ظل استخدام وسائل التكنولوجيا والمعلومات الحديثة.
- زيادة تفعيل وتوظيف وسائل التواصل الاجتماعي مثل (الواتس آب) بين الموظفين كوسيلة تواصل رسمية من شأنها أن تحقق زيادة التفاعل بين الموظفين وبعضهم البعض ومن ثم سرعة انجاز المهام وزيادة فاعلية الأداء فيما بينهم وبينهم وبين المسئولين.

ملخص البحث

عملية الاتصال داخل المنظمة عملية اجتماعية بحتة، فكلما كان التفاعل نشطا بين أفراد المنظمة سواء أكان هذا الاتصال داخليا أم خارجيا فإن ذلك يضمن مردود جيد في وصول المعلومات واستمرار المنظمة ونجاحها في أداء مهامها وتحقيق الأهداف الموضوعة والمرجوة، حيث أن التفاعل الذي يكون بين العاملين والذي يخلق لديهم سمة الالتحام ورفع المعنويات لديهم وزيادة مُعدلات الثقة بالنفس وثقتهم ببعضهم البعض، فإنه يخلق روح المسؤولية اتجاه المنظمة لحمايتها من التصدع والانشقاق.

ولذلك استهدف البحث معرفة مدى تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات ووسائل التواصل الاجتماعي في بيئة العمل على زيادة التفاعل الاجتماعي وتحسين مستوى أداء الموظفين داخل بيئة العمل وخارجها، وإلى أي مدى ساهم استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في تحسين أداء الشركة محل الدراسة الحالية، وافترض البحث أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية

الترقيم الدولي ISSN 1110-0826
الترقيم الدولي الموحد الإلكتروني 3178-2636

بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين زيادة التفاعل الاجتماعي للعاملين بالشركات التابعة لقطاع البترول، كما أفترض البحث وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام وسائل التكنولوجيا والاتصالات وبين تحسين بيئة العمل الوظيفية لدى العاملين بالشركات التابعة لقطاع البترول، ومن أجل التحقق من صحة الفروض تم تصميم أداة البحث (الاستبانة) بعد الاطلاع على الدراسات السابقة والاستفادة منها في كيفية تصميم الاستبانة لكي تتوافق مع متطلبات البحث الحالي، حيث تناولت الاستبانة (٣٥) فقرة مقسمة إلى ثلاثة محاور تناولت متغيرات الدراسة، بالإضافة إلى البيانات الأولية عن الموظفين الذين قاموا بملىء الاستبيان.

وأظهرت نتائج تحليل الفرضية الأولى بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين التفاعل الاجتماعي للعاملين بالشركات التابعة لقطاع البترول، كما أظهرت نتائج الفرضية الثانية بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام وسائل التكنولوجيا والاتصالات وبين تحسين بيئة العمل الوظيفية لدى العاملين بالشركات التابعة لقطاع البترول.

وأصى البحث بزيادة الاهتمام بالدراسات التي تتناول مدى أهمية استخدام وسائل التكنولوجيا المختلفة في مجال الأعمال لأهميتها في تحسين الأداء الوظيفي ومن ثم ارتفاع مكانة الشركات في سوق المنافسة، كما أصى البحث بالاهتمام بالعوامل المؤثرة على أداء العاملين داخل الشركة والتي لم تتناولها الدراسة الحالية مثل مدى تأثير (غموض الدور، صراع الدور) على الأداء الوظيفي في ظل استخدام وسائل التكنولوجيا والمعلومات الحديثة.

المراجع

أحمد السيد مصطفى: إدارة الموارد البشرية، الإدارة العصرية لرأس المال الفكري، القاهرة، ٢٠٠٤م.

اشوك شاندا، شلبا كوبرا: استراتيجية الموارد البشرية، ترجمة: عبد الحكيم الخزامي، الطبعة الأولى، دار زهران للنشر والتوزيع، القاهرة، ٢٠٠٢م.

إياد شكري البكري: تقنيات الاتصال بين زمنين، الطبعة الأولى، دار الشروق، عمان، الأردن، ٢٠٠٣م.

إيمان حمداني، فهيم بيصار: دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء العاملين، رسالة ماجستير أكاديمي غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، ٢٠١٩م.

بلعسل رابح: استعمال مواقع التواصل الاجتماعي "الفيسبوك" في فضاء العمل، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية، قسم العلوم الإنسانية، جامعة عبد الحميد ابن باديس، مستغانم، ٢٠١٩م.

حليمة نواري: أثر استخدام الموظف لشبكات التواصل الاجتماعي على أدائه الوظيفي داخل المؤسسة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية، جامعة أحمد دراية أدرار، الجزائر، ٢٠١٩م.

خالد منصر: علاقة استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة باغتراب الشباب الجامعي، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الإنسانية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والإسلامية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، ٢٠١٢م.

رضوى محمد محتار عبد الوهاب: استخدام تكنولوجيا المعلومات بيئة العمل وعلاقتها بأنماط التفاعل الاجتماعي والعلاقات الاجتماعية، رسالة ماجستير، معهد الدراسات والبحوث البيئية، جامعة عين شمس، القاهرة، ٢٠١٩م.

ريهام زيد الحلبي: مهارات التواصل الاجتماعي وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى الإعلاميين السوريين، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم علم النفس، كلية التربية، جامعة دمشق، سوريا، ٢٠١٦م.

الترقيم الدولي ISSN 1110-0826
الترقيم الدولي الموحد الإلكتروني 3178-2636

شادلي شوقي: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، ٢٠٠٨م.

صلاح الدين شروخ: علم النفس التربوي، الطبعة الأولى، الدار الجامعية، الإسكندرية، ٢٠٠٤م.

عبد الرزاق محمد الدليمي: الأعلام الجديد والصحافة الإلكترونية، الطبعة الاولى، دار وائل للنشر، الأردن، ٢٠١١م.

عبد الله أحمد القرني: التفاعل الاجتماعي في المجتمعات الافتراضية: دراسة مسحية على أساتذة وطلاب التعليم عن بعد بجامعة الملك عبد العزيز، مجلة القراءة والمعرفة، العدد (١٧٩)، القاهرة، ٢٠١٦م.

علاء عبد الرزاق السالمي: تكنولوجيا المعلومات، د.ط، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ٢٠١٠م.

فاروق عبده فليه، عبد المجيد السيد محمد: السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، الطبعة الثانية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ٢٠٠٩م.

فتحية قاسم: التفاعل الاجتماعي بالمؤسسات (الاتصال التنظيمي)، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، العدد (٢٣)، المجلد الأول، جامعة زيان عاشور، الجزائر، ٢٠١٥م.

فضيل دليو: الاتصال (مفاهيمه، نظرياته، وسائله)، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ٢٠١٠م.

فهد بن معيقل العلي: أثر استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على الأداء الوظيفي في الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية، مجلة كلية الإدارة، العدد (٩٢)، الجزء الثاني، جامعة تبوك، السعودية، ٢٠١٧م.

محمد الحاج، أحمد على: علم الاجتماع التربوي المعاصر، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، ٢٠١٢م.

محمد الفاتح حمدي، مسعود بو سعدية، ياسين قرناني: تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة، الطبعة الأولى، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، الجزائر، ٢٠١٠م.

محمد براهيمي، ميلود بكاي: التفاعل الاجتماعي الصفي المثير للتفوق والنجاح، العدد السادس، مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية، ٢٠١٧م.

محمد بو مخلوف: التنظيم الصناعي والبيئة، الطبعة الأولى، دار الأمة، الجزائر، ٢٠٠١م.

محمد عبد الحميد: الاتصال والاعلام على شبكة الانترنت، الطبعة الأولى، عالم الكتاب، القاهرة، ٢٠٠٧م.

محمود حسين الوادي، بلال محمود الوادي: المعرفة والإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها المعاصرة الطبعة الأولى، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، ٢٠١١م.

منى خالد عكر: أهمية بيئة العمل في تحقيق الابداع الوظيفي، العدد (١١)، المجلد الأول، المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات، ٢٠٢٠م.

منى خالد عكر: أهمية بيئة العمل في تحقيق الابداع الوظيفي، العدد (١١)، المجلد الأول، المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات، ٢٠٢٠م.

نبيل عبد الهادي: مقدمة في علم الاجتماع التربوي، الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ٢٠٠٩م.

ندى اسماعيل الجبوري: أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء المنظمي، العدد (٢٢)، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، جامعة بغداد، العراق، ٢٠٠٩م.

هاني مبارك: دورة الإدارة الاستراتيجية، مركز الأبحاث والتنمية، القاهرة، ٢٠٠٨م.

وسيم فنينش: واقع العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل، الجزائر، ٢٠١٦م.

الترقيم الدولي ISSN 1110-0826
الترقيم الدولي الموحد الإلكتروني 3178-2636

Flynn, T. (2014). Do They Have What It Takes? A Review of the Literature on Knowledge, Competencies, and Skills Necessary for Twenty-First-Century Public Relations Practitioners in Canada. Canadian Journal of Communication, 39(3). William Goldena, Philip Powell, "Towards a Defnition of Flexibility: in Search of the Holy Grail", Omega the International Journal of Management Science, 2000, Vol: 28.

Kenneth C. Laudon and Jane Price Laudon, Management Information Systems, Managing the Digital Firm, Prentice Hall, Ninth edition, USA, 2006.

" THE IMPACT OF THE USE OF COMMUNICATION AND INFORMATION TECHNOLOGY IN THE WORK ENVIRONMENT ON SOCIAL INTERACTION "

(AN APPLIED STUDY ON SOME COMPANIES IN THE PETROLEUM SECTOR)

Khaled A. Youssef Al-Attar[(1)];Ahmed F. Hani[(2)] and Soha E. Rajab[(3)]

1) Post graduate student at Faculty of Graduate Studies and Environmental Research, Ain Shams University 2) Faculty of Graduate Studies and Environmental Research, Ain Shams University. 3) Higher Institute of Social Work in Cairo.

ABSTRACT

The organization is the most fertile field to know the extent of the success or failure of communication within its members as it is considered a social process, and therefore the internal or external communication of the members of the organization, or what we know about contacting organizations, is the backbone of the establishment and continuity of organizations. It is not possible to separate the organization and its members' communication with each other.

The research aimed to identify the role of the use of communication technology in the extent of improving and increasing the job performance of employees of companies affiliated with the petroleum sector, as well as to identify the extent to which social networking sites contribute to the work environment in increasing social interaction between employees of companies affiliated with the petroleum sector.

In this research, the researchers relied on the descriptive analytical approach in order to reach the objectives of the study, using the statistical analysis of the study tool and the data collected from the study sample, which consisted of (120) male and female employees of one of the petroleum sectors companies.

The researchers concluded: There is a statistically significant relationship between the use of information and communication technology and the social interaction of employees of the companies affiliated with the petroleum sector, as well as the existence of a statistically significant relationship between the use of technology and communications and the improvement of the work environment for employees of the companies affiliated with the petroleum sector. The study found a statistically significant relationship between improving the job environment and social interaction among workers in companies affiliated with the petroleum sector.

The researchers recommended the need to pay attention to the role of human resources and develop their skills in the use of information and communication technology on a continuous

الترقيم الدولي ISSN 1110-0826
الترقيم الدولي الموحد الإلكتروني 2636-3178

basis, and to open permanent channels of communication between employees and managers and to work on solving the problems facing some employees in dealing with various means of technology, as well as providing and preparing programs and practical courses periodically from Informing employees of the latest developments in technology and effective dealing with various means of technology in order to keep pace with developed countries.

Keywords: (communication and information technology - work environment - social interaction).