



عمادة الدراسات العليا

جامعة القدس

" نظم التقييم الإدارية المحوسبة و أثر استخدامها على الأداء الوظيفي للعاملين
في شركة الاتصالات الفلسطينية " بالتل "

آمال عبد العزيز عبد الفتاح العفيفي

رسالة ماجستير

القدس - فلسطين

1440هـ/2019م

نظم التقييم الإدارية المحوسبة و أثر استخدامها على الأداء الوظيفي للعاملين في
شركة الاتصالات الفلسطينية " بالتل

إعداد:

آمال عبد العزيز عبد الفتاح العفيفي

بكالوريوس كمبيوتر تعليمي جامعة الأقصى /فلسطين

المشرف: الدكتور محمد محمد عوض

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير من معهد التنمية
المستدامة /- كلية الدراسات العليا / جامعة القدس

2019/هـ1440م



جامعة القدس
عمادة الدراسات العليا
معهد التنمية المستدامة
بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية

إجازة الرسالة

نظم التقييم الإدارية المحوسبة و أثر استخدامها على الأداء الوظيفي للعاملين في شركة
الاتصالات الفلسطينية " بالتل "

اسم الطالبة: آمال عبد العزيز العيفي

الرقم الجامعي: ٢١٦٢٠١٨٧

إشراف: د. م محمد محمد عوض

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ: ٢٤/٦/٢٠١٩ من أعضاء لجنة المناقشة المدرجة أسمائهم وتوقيعهم:

٠٣.٧.٢٠١٩	التوقيع:	د. م. محمد عوض	١. رئيس لجنة المناقشة
٧.٧.٢٠١٩	التوقيع:	د. محمود الشنطي	٢. ممتحن خارجيا
٩.٧.٢٠١٩	التوقيع:	د. خليل ماضي	٣. ممتحن داخليا

القدس - فلسطين

١٤٤٠هـ - ٢٠١٩م

إهداء

الحمد لله الذي هدانا لنعمة الإسلام، والصلاة والسلام على معلم البشرية وهاديها إلى طريق العلم والإيمان.

إلى وطني الكبير ... فلسطين و أقصاناالمحاصر

إلى أسرتي الصغيرة و الكبيرة

إلى كل دكتور علمني في قسم التنمية المستدامة و ترك بصمة

إلى إخوتي وأخواتي في قسم التنمية المستدامة

أهدي هذا الجهد المتواضع...

و أسأل العلي القدير أن يعلمنا ما ينفعنا، وأن ينفعنا بما علمنا إنه نعم المولى ونعم النصير....

الباحثة

امال عبد العزيز عبد الفتاح العفيفي

إقرار:

أقرُّ أنا مُعدُّ الرسالة بأنها قُدمت لجامعة القدس؛ لنيل درجة الماجستير، وأنها نتيجة أبحاثي الخاصة، باستثناء ما تم الإشارة له حيثما ورد، وأن هذه الدراسة، أو أي جزء منها، لم يُقدَّم لنيل درجة عليا لأي جامعة أو معهد آخر.

التوقيع:

امال عبد العزيز عبد الفتاح العفيفي

التاريخ: 2019/6/24

شكر وعرهان

الحمد لله رب العالمين الذي أعاننا وأمدنا بالصبر، والصلاة والسلام على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

لا يسعني إلا أن أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى الدكتور الفاضل محمد عوض المشرف على هذه الدراسة على ما بذله من جهد و إرشاد ووقوفه إلى جانبي ومساعدتي في إعداد هذه الرسالة.

كما أتقدم بالشكر والعرهان إلى جميع أساتذة برنامج التنمية المستدامة في جامعة القدس .

كما أتقدم بالشكر والتقدير أيضاً إلى كافة الأساتذة الذين قاموا بتحكيم الاستبانة، وزودونا بأرائهم ومقترحاتهم المفيدة.

كما أتوجه بالعرهان والتقدير للعاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية لما قدموه من جهد و تعاون خلال إعداد هذه الرسالة .

إلى جميع الأصدقاء والزلاء الذين مدوا يد العون و المساعدة خلال مراحل العمل المختلفة.

ختاماً أسأل الله العلي القدير أن يجزي الجميع عني خير الجزاء والحمد لله رب العالمين،،،

الباحثة/ امال عبد العزيز عبد الفتاح العيفي

التعريف بمصطلحات الدراسة

تناولت هذه الدراسة موضوع نظم التقييم الإدارية المحوسبة و أثر استخدامها على الأداء الوظيفي للعاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية، ولقد ارتبط بتلك الدراسة مجموعة مفاهيم و مصطلحات بعضها اصطلاحية و الأخرى إجرائية، وعليه تم إدراج بعض التعريفات التي تم الاعتماد عليها كمفاهيم لهذه الدراسة، حيث تم اعتماد التعريفات التالية:

- **النظم الإدارية المحوسبة:** نظم المعلومات الادارية او ما يعرف باسم (MIS) هو علم ذات طابع تكنولوجي إداري حديث مهم في العصر الحالي فهو يجمع ما بين تقنية المعلومات وعلوم الحاسبات و الإدارة، ويمكن من خلاله تجاوز المشكلات والمصاعب التي تربط بين تكنولوجيا المعلومات وإدارة الشركات، كما يدخل في العديد من المفاهيم والوظائف كبرمجة وتطوير وإنشاء التطبيقات والمشاريع التكنولوجية (Al-Mamary, 2014).
- **نظم التقييم الإدارية المحوسبة:** هو استخدام تقنية المعلومات في إجراء أي تقييم يتعلق بمجموعة كبيرة من أنشطة العاملين، وقد أصبح مصطلح التقييم المحوسب يستخدم بكثرة كمصطلح عام لوصف استخدام الحواسيب في إطار عملية التقييم، ويمكن استخدام التقييم المحوسب في تقييم القدرات المعرفية والعملية، ومن أدوات تقييم القدرات المعرفية برنامج الاختبار الإلكتروني؛ بينما من أدوات تقييم القدرات العملية برامج المحافظ الإلكترونية أو برامج المحاكاة (Al- Mamary2014).
- **الأداء الوظيفي :** مجموعة من السلوكيات الإدارية المعبرة عن قيام الموظف بعمله، وتتضمن جودة الأداء، وحسن التنفيذ، والخبرة الفنية المطلوبة بالوظيفة، فضلا عن الاتصال والتفاعل مع بقية أعضاء المنظمة، والالتزام باللوائح الإدارية التي تنظم عمله والسعي نحو الاستجابة لها بكل حرص (البشاشة، 2005).

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على نظم التقييم الإدارية المحوسبة، و أثر استخدامها على الأداء الوظيفي للعاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة، و لتحقيق هدف الدراسة تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي، كما تم استخدام أدوات متنوعة لتحقيق منهجية الدراسة من ضمنها إجراء مقابلات مع مديري الموارد البشرية لفرعي شركة الاتصالات الفلسطينية في مدينة غزة و مدينة رفح، إلى جانب أنه تم تصميم استبانة مكونة من (50) فقرة، تتلاءم مع أهداف الدراسة و مع مكونات المتغير المستقل و المتغير التابع، و تكون مجتمع الدراسة من العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية في فروع قطاع غزة المختلفة بعدد (300) عامل وعاملة ممن يمتلكون عقود دائمة بالشركة، وعليه فقد تم اختيار عينة عشوائية من كافة المستويات الإدارية بعدد (169) عامل وعاملة في شركة الاتصالات الفلسطينية، وبناءً عليه تم توزيع عدد (169) استبانة حيث استرد منها عدد (138) استبانة بنسبة استرداد بلغت (81.6%)، كما تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS لتحليل فقرات الاستبانة، وجاءت نتائج هذه الدراسة لتؤكد على وجود علاقة طردية بين المتغير المستقل " نظم التقييم الإدارية المحوسبة " والمتغير التابع " الأداء الوظيفي للعاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية" بنسب سجلت بمقدار أنه لو تم تحسين و تطوير استخدام نظم التقييم الإدارية المحوسبة بمقدار 100% سيؤدي إلى زيادة تطور و تحسن الأداء الوظيفي للعاملين بمقدار 60%، كما أكدت الدراسة على أن معايير التقييم المعتمدة ضمن نظم التقييم الإدارية المستخدمة في شركة الاتصالات الفلسطينية واضحة للعاملين بالشركة بنسبة موافقة بلغت 82%، كما خرجت الدراسة بعدة توصيات من أهمها التأكيد على ضرورة الاعتماد على التغذية الراجعة للنتائج التي تسجلها نظم التقييم الإدارية المحوسبة لتكون الركيزة الأساسية للترقيات و الحوافز المادية و المعنوية، إلى جانب التأكيد على أهمية تحديث نظم التقييم الإدارية المحوسبة بحيث تبتعد عن الذاتية للمسؤول؛ و ذلك عن طريق استحداث نظم يتم تغذية بياناتها من أكثر من مصدر أو (جهة)، كأن يتم التقييم من المدير، العملاء، العامل الزميل أو (المجاور)، و الموظف نفسه؛ وهذا يزيد من مصداقية عملية التقييم الإداري و زيادة ثقة العامل بنتائج التقييم.

The study address

The Computerized Administrative Evaluation Systems At Palestinian Telecommunication Company (Paltel) in Gaza Strip and the Effects of Such Systems on the Performance of the Employees working.

Prepared by

Amal Abd El Aziz Abdelfatah El Afifi

Supervisor

Dr. Mohammed Mohammed Awad.

Abstract:

This study aimed to identify the computerized administrative evaluation systems at Palestinian Telecommunication Company (Paltel) in Gaza Strip and the effects of such systems on the performance of the employees working at the company .To achieve the goals of the study, an analytical descriptive method was applied and various tools were used including conductive interviews with the directors of human resources in Gaza and Rafah branches, and a questionnaire consists of fifty items was designed accurately to collect all data required for the study and compatible with the study goals ,the components of independent variable and the dependent variable was designed, So the questionnaire was distributed among the community of study which included 300 permanent contract employees of all branches of the company in Gaza Strip. 169 employees of all administrative sectors were selected as a random, non-probable sample and 138 questionnaire forms were recollected which at a percentage of 81.6%, in addition the data were collected and statistically analysis by SPSS software program. The study results show that 100% development of the computerized administrative evaluation systems would lead to 60%

improvement of the performance of the employees and the evaluation standards used within administrative evaluation systems are clear for 82 % of employees.

The study recommended that the results of the feedback got from the computerized evaluation systems must be the corner stone of promotions, financial and moral incentives, moreover the computerized evaluation standards must be updated and the sources of evaluation data should be various and independent to be more credible and trust worthy, and that would give the evaluation process itself more credibility.

الفصل الأول

خلفية الدراسة

1.1 مقدمة الدراسة

لا يستطيع أحد أن ينكر أن التكنولوجيا و أنظمة المعلومات اجتاحت جميع الميادين؛ مما استدعى من جميع المنظمات التماشي مع ركب التكنولوجيا و الاستفادة من أنظمتها المحوسبة لا سيما في إدارة تلك المنظمات إدارياً، و أتمتة المكاتب و الاستفادة من مميزات الحاسب الآلي.

تبعاً لذلك فإن المنظمات العامة والخاصة شهدت نقلة كبيرة في أنظمة المعلومات، تمثلت باستخدام الحاسب وقواعد البيانات وشبكات الاتصال، بالإضافة إلى الوسائل التكنولوجية الأخرى التي ساهمت في وجود نظام معلومات يعتمد بشكل أساسي على استخدام الحاسب، و طورت تلك المفاهيم لتصبح مصطلحات جديدة في الإدارة مثل الإدارة الإلكترونية -**e-Management**، الأعمال الإلكترونية **e-Business**، التسويق الإلكتروني -**e-Marketing**، إدارة الموارد البشرية الكترونياً **e-HRM**، الاستقطاب الإلكتروني -**e-Recruiting**، وغيرها من المصطلحات الحديثة (العمرى 2009).

ولكن بالرغم من التقدم التقني لهذه الأنظمة إلا أنها تبقى بحاجة لقبول المستخدم لها ورضاه عنها، حتى يقبل على استخدامها والاستفادة منها، ومن هنا يأتي الاهتمام بمستخدمي نظم المعلومات المحوسبة، وعلى المنظمات السير في خطين متوازيين عند وضع وتطبيق معلومات محوسبة هما الاهتمام بالجانب التكنولوجي والاهتمام بالمستخدمين لتكنولوجيا المعلومات (مجيد ، 2012).

ولقد أصبح الاهتمام برأس المال الفكري منهجاً مهماً في إدارة المنظمات؛ لأن المورد البشري يعتبر من أهم أصول أي منظمة، ويجب أن تسعى كل منظمة جاهدة للحفاظ على هذا الأصل والاهتمام به، لأن أداء المورد البشري الوظيفي بما يتضمنه من جودة في الأداء و حسن تنفيذ و تفاعل مع أعضاء المنظمة، إلى جانب الالتزام باللوائح اإدارية بما ينعكس على مخرجات المنظمة و يزيد من تنافسيتها و يحسن من مكانتها بين المنظمات.

ومن هذا المنطلق استمدت وظيفة التقييم أهميتها كاحدى أهم وظائف إدارة الموارد البشرية حيث أنها تعتبر محاولة لتحليل أداء الفرد بكل ما يتعلق به من صفات نفسية أو بدنية، أو مهارات فنية أو فكرية أو سلوكية مما استدعى أهمية استخدام أنظمة ذات كفاءة عالية لاستخدامها في عملية التقييم؛ وذلك لتحقيق فعالية المنظمة حالياً و في المستقبل (مجيد، 2012).

2.1 مبررات الدراسة

استمدت هذه الدراسة مبرراتها من خلال تناولها لموضوع استخدام نظم التقييم الإدارية المحوسبة في تقييم الأداء الوظيفي للعاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية، وذلك بسبب أهمية عملية التقييم للموظفين و لما لها من نتائج في كل من عمليات الترقية و نظام الأجور و غيرها من وظائف إدارة الموارد البشرية ذات العلاقة، بالإضافة للوقوف على أهم الآثار المترتبة من استخدام تلك النظم الإدارية المحوسبة على الأداء الوظيفي للعاملين، وما مدى مطابقة تلك النظم لمعايير التقييم الحديثة للموظفين، وكذلك تقديم اقتراحات حول كيفية تطوير تلك النظم الإدارية المحوسبة لتناسب مع حاجات و طموحات الموظفين، وإكسابهم المزيد من الثقة في عملية التقييم التي تتم في الشركة، وزيادة الرضا بنتائج عملية التقييم.

3.1 مشكلة الدراسة

تعتبر النظم الإدارية المحوسبة على مستوى جيد عندما تخدم منظمة ما بما يشمل مديرها وموظفيها، وتلقى الرضا والقبول و الثقة من قبل العاملين فيها، ومن باب النزاهة في تقييم الأداء الوظيفي تعالت الأصوات حديثاً لجعل التقييم للموظف يتم من عدة أطراف أوجهات لضمان عدالة التقييم (Lynn، 2011).

وانتقدت دراسة الأشقر مع هذا المضمون حيث جاء من ضمن توصياتها أن أسلوب تقييم أداء الموظفين يقع على عاتق الرئيس المباشر و التقييم الذاتي للموظف نفسه فقط دون مشاركة أي أطراف أخرى، مما يؤدي إلى عدم عدالة عملية التقييم و عدم تقييم الموظفين بشكل صحيح وسليم (الأشقر، 2015).

و تمحورت مشكلة الدراسة في أن نظم التقييم الإدارية المحوسبة المستخدمة في شركة الاتصالات الفلسطينية هي نظم مستحدثة من عدة سنوات حيث كانت عملية التقييم الإداري للعاملين بالشركة تتم سابقاً بطريقة تقليدية من خلال تعبئة نماذج ورقية خاصة بكل عامل، مع اختلاف تلك النماذج حسب موقع العامل في الهيكل التنظيمي، و لكن تلك النماذج كانت تعتمد على ملاحظة المدير المباشر فقط، ولا تسجل إنجازات العاملين بدقة و شفافية؛ لذلك استحدثت الشركة استخدام نظم التقييم الإدارية المحوسبة، و ذلك ليتم تلافي عيوب التقييم التقليدي وهي نظم لديها القدرة على تحديد كفاءة و فعالية الأداء الوظيفي بدقة بما يتضمنها من قياس مؤشرات الإنتاجية و الجودة الكمية، مما زاد من الالتزام بالقوانين و اللوائح الإدارية لدى الموظفين، و انعكس ذلك على تفاعل العامل مع ظروف العمل بالشركة خصوصاً عند ازدياد ضغط العمل.

إلا أن نظم التقييم الإدارية المحوسبة المستخدمة في الشرطة تعتبر نظم قاصرة في بعض الجوانب حيث أن تغذية تلك النظم بالبيانات تقتصر فقط على المدير المباشر للموظف، و ذلك كل ستة أشهر وهي فترة ليست قصيرة، ، كما أنه لا يوجد أي طريقة تتسنى للموظف من التأكد من توثيق إنجازاته بشفافية و نزاهة، مما أضفى على عملية التقييم صفة الغموض خصوصاً أن التغذية الراجعة من تلك النظم ذات أهمية للعاملين لأنها تنعكس على القرارات الإدارية المتعلقة بهم، و بالتالي تنعكس على أدائهم الوظيفي (مازن سرور، أغسطس 2018، اتصال شخصي)، (حلمي أبو طه، سبتمبر 2018، اتصال شخصي).

من خلال ما سبق ذكره و يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال التالي :

ما واقع نظم التقييم الإدارية المحوسبة المستخدمة في شركة الاتصالات الفلسطينية، ما هو أثر استخدامها على الأداء الوظيفي للعاملين بالشركة؟

4.1 أهمية الدراسة

1.4.1 الأهمية العلمية:

- (1) توضيحها لأهمية النظم الإدارية المحوسبة في التقييم، وذلك على اعتبار عملية التقييم وظيفة أساسية من وظائف إدارة الموارد البشرية، ذلك في بيئة الأعمال الفلسطينية و التي تعتبر شركة الاتصالات الفلسطينية رائدة النظم الإدارية المحوسبة الحديثة فيها.
- (2) تقديمها وصف تفصيلي للمعايير المعتمدة في نظم التقييم الإدارية المحوسبة المستخدمة في شركة الاتصالات الفلسطينية، وكذلك أسلوب استخدام تلك النظم.

1.4.2 الأهمية العملية:

- (1) الوقوف على مواطن الضعف والقوة لنظم التقييم الإدارية المحوسبة المستخدمة في شركة الاتصالات الفلسطينية مما يسهم في إمكانية تطوير هذا النظام و مواكبته لمعايير تقييم الموظفين الحديثة.
- (2) إبراز أهمية عملية تقييم الموظفين كوظيفة أساسية لإدارة الموارد البشرية، وما يترتب عليها من تصحيح للانحرافات، و تحفيز و ترقية لمن يستحقها، كما يعطي كأساس لمراجعة نظم الاستقطاب، والتعيين، و التدريب، والأجور و غيرها من وظائف إدارة الموارد البشرية ذات العلاقة.
- (3) تقديم إرشادات و نصائح للمهتمين في مجال البحث العلمي للاهتمام بدراسة النظم الإدارية المحوسبة في كافة المجالات الإدارية في بيئة الأعمال الفلسطينية، ودراسة سبل تطوير تلك النظم.

5.1 المساهمة المعرفية

تمثلت المساهمة المعرفية لهذه الدراسة في كونها قدمت خلفية نظرية لموضوع استخدام النظم الإدارية المحوسبة في مجال تقييم الموارد البشرية، وذلك من خلال عرض مقاربات الكتاب

والباحثين في هذا المجال والتعرض لمختلف توجهاتهم حول هذا الموضوع وهذا لاستجلاء الغموض و توضيح الرؤيا حول السلبيات و الإيجابيات لاستخدام النظم الإدارية المحوسبة في إدارة وظائف الموارد البشرية.

كما أنها قدمت دراسة تفصيلية للمعايير المعتمدة في نظم التقييم الإدارية المحوسبة المستخدمة في شركة الاتصالات الفلسطينية وكيفية استخدام تلك النظم بالإضافة لتوضيح أهم المؤشرات السلبية و الإيجابية لاستخدام ذلك النوع من النظم الإدارية في عملية تقييم الموظفين، وقدمت شرح تفصيلي لتأثير استخدام تلك النظم على الأداء الوظيفي للعاملين، كما تم تحديد أهم النواقص و الثغرات في تلك النظم، إضافة إلى تقديم الاقتراحات لتطوير تلك النظم الإدارية المحوسبة المستخدمة في عملية تقييم الموظفين لتتماشى تلك النظم مع المعايير الحديثة لتقييم الموظفين و لتحسن بدورها من الأداء الوظيفي للعاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية.

6.1 أهداف الدراسة

تبلورت أهداف الدراسة في الهدف الرئيسي لها و هو: التعرف على واقع نظم التقييم الإدارية المحوسبة المستخدمة في شركة الاتصالات الفلسطينية، و أثر استخدامها على الأداء الوظيفي للعاملين بالشركة.

كما تفرع من الهدف الرئيسي مجموعة من الأهداف الفرعية وهي كالتالي:

- 1) تحديد مدى معرفة العاملين بمعايير التقييم الرئيسية المستخدمة في نظم التقييم الإدارية المحوسبة المستخدمة في شركة الاتصالات الفلسطينية.
- 2) معرفة مدى مهنية نظم التقييم الإدارية المحوسبة المستخدمة في شركة الاتصالات لتتوافق مع التطور السريع في بيئة الأعمال الفلسطينية.
- 3) تحديد مدى مساهمة أسلوب استخدام نظم التقييم الإدارية المحوسبة في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين، وفي تطوير قدراتهم الوظيفية والإدارية في شركة الاتصالات الفلسطينية.
- 4) معرفة مدى تأثير التغذية الراجعة لتلك النظم على وضع الخطط وبرامج التدريب الخاصة بالعاملين بالشركة.
- 5) تحديد أثر استخدام تلك النظم على الأداء الوظيفي للعاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية.

7.1 أسئلة الدراسة

من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة والمراجع المختلفة وكذلك الأهداف التي صيغت لهذه الدراسة تم صياغة السؤال الرئيسي للدراسة وهو:

ما واقع نظم التقييم الإدارية المحوسبة المستخدمة في شركة الاتصالات الفلسطينية، و ما هو أثر استخدامها على الأداء الوظيفي للعاملين بالشركة؟

و انبثق من السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

- 1) ما هو مدى معرفة العاملين بمعايير التقييم الرئيسية المستخدمة في نظم التقييم الإدارية المحوسبة المستخدمة في شركة الاتصالات الفلسطينية؟
- 2) ما مدى مهنية نظم التقييم الإدارية المحوسبة المستخدمة في شركة الاتصالات لتتوافق مع التطور السريع في بيئة الأعمال الفلسطينية؟
- 3) ما مدى مساهمة استخدام نظم التقييم الإدارية المحوسبة في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين، وتطوير قدراتهم الوظيفية والإدارية في شركة الاتصالات الفلسطينية؟
- 4) ما مدى تأثير التغذية الراجعة لتلك النظم على وضع الخطط وبرامج التدريب الخاصة بالعاملين بالشركة؟
- 5) ما أثر استخدام تلك النظم على الأداء الوظيفي للعاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية؟

8.1 متغيرات الدراسة:

حسب الزيارات الميدانية التي نفذت لشركة الاتصالات الفلسطينية في مختلف فروع مدينة غزة خلال إجراء الدراسة و كذلك مراجعة الأدبيات السابقة تم توصيف متغيرات الدراسة كالاتي:

أولاً : المتغير المستقل : نظم التقييم الإدارية المحوسبة المستخدمة في شركة الاتصالات الفلسطينية ويتضمن العديد من العوامل المؤثرة مثل :المعايير المستخدمة في النظام المحوسب، ومهنية النظام المحوسب، التغذية الراجعة المستفادة من استخدامه، و أسلوب استخدامه (جاد الرب، 2010).