

جامعة عمار ثليجي - الأغواط

كلية العلوم الاجتماعية

قسم: علم الاجتماع والديمغرافيا



تخصص: علم الاجتماع اتصال

أثر الانترنت على أداء العاملين داخل المؤسسة

دراسة ميدانية على عينة من موظفي مديرية سونلغاز بالأغواط

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص : اتصال

تحت إشراف:

من إعداد الطالبة

- أ.د. العربي حوران

- خيرة بوزكري

لجنة المناقشة :

رئيسا

.د

مشرفا

أ.د. العربي حوران

مناقشا

.د

السنة الجامعية 2020/2019.

شكر و عرفان

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، الحمد لله وكفى وسلام على عباده الذين اصطفى، الحمد لله الذي وفقنا لانجاز هذه المذكرة وأضاء لنا الطريق من أجل أن نغوص في بحر المعرفة حتى نصطاد من كنوزه فنذوق نحن وقات غيرنا.

ثم كلمة الشكر والتقدير ازفها للدكتور "العربي حران" المشرف على هذه المذكرة، على جميع ماقدمه من نصائح قيمة ومعلومات ثمينة، أضاف الإيجابية ورقى لهذا العمل نتيجة ما بذله من جهد وتوجيه لإخراج هذا العمل في أبهى صورة.

فألاف الكلمات من الشكر والتقدير لاتفي حق مجهوداته والتزامه وجديته فألف شكر لمن كان لنا اخ قبل مشرف.

كما أتوجه بالشكر لجميع الأساتذة الذين صادفتهم من بداية مشواري الدراسي وبالأخص اساتذة علم الاجتماع واتصال، وكل من قدم لنا يد المساعدة من قريب أو بعيد لإتمام هذا العمل.

خيرة



اهداء

الى اعز الناس واقربهم الى قلبي الى والدتي العزيزة حفظها الله وأطال في عمرها يمنا وبركة ووالدي العزيز رحمه الله وأسكنه فسيح جنانه اللذان كان عوننا وسندا لي، وكان لدعائهما المبارك أعظم الأثر في تسيير سفينة البحث حتى ترسو على هذه الصورة .

الى المحبة التي لا تنضب....والخير بلا حدودالي من شاركتم كل حياتيالى من ساندوني وخطو معي خطواتي. ويسرو لي الصعاب ...الى اخوتيوقوفي في هذا المكان ماكان ليحدث لولا تشجيعكما المستمر لي . الى اساتذتي واهل الفضل علي الذين غمروني بالحب والتقدير والتوجيه والارشاد.

الى كل هؤلاء اهديهم هذا العمل المتواضع،
سائلة الله العلي القدير أن ينفعنا به ويمدنا بتوفيقه.

خيرة



ملخص الدراسة :

الهدف الأساسي من هذه الدراسة هو إختبار مدى قدرة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التأثير على الأداء الوظيفي، ذلك من أجل إيجاد أحسن علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الوظيفي. من خلال معالجة الفرضيات التالية:

-يوجد تأثير إيجابي لاستخدام تكنولوجيا الانترنت على الأداء الوظيفي لعمال مؤسسة سونلغاز الأغواط
-لا تعير الإدارة الاهتمام بعقد دورات تكوينية في الاستخدام الجيد للانترنت لتحسين مستوى الأداء الوظيفي.

-لا يرتقي استخدام الموظفين بمؤسسة سونلغاز لتكنولوجيا الإنترنت إلى المستوى الأمثل والفعلي.
باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وبتقنية الاستبيان ، تم تصور دراسة ميدانية على عينة عشوائية قوامها 40 مبحوثا. لنصل في الأخير لمجموعة من النتائج وهي:

1-الفرضية الأولى: رغم عدم ارتقاء المؤسسة المدروسة إلى الاستخدام الأمثل والفعلي إلا أن نتائج الدراسة أوضحت أن تكنولوجيا الإنترنت حسنت من مستوى أداء المؤسسة المدروسة ،وذلك من خلال زيادة فعالية الاتصال بشقيه، وبالتالي فإن الفرضية الأولى القائلة " يوجد تأثير إيجابي لاستخدام تكنولوجيا الانترنت على الأداء الوظيفي لعمال مؤسسة سونلغاز الأغواط "محققة

2- الفرضية الثانية:إن استفادة مؤسسة سونلغاز من خدمات شبكة الإنترنت محدودة جدا، حيث اقتصرت فقط على خدمة البريد الإلكتروني في المرتبة الأولى والمشاركة في غرف الحوار في المرتبة الثانية بنسبة ضئيلة ،ويعود ذلك إلى نقص التدريب والتكوين المستمر والمتواصل لأفراد العينة في الإطار المهني ،حيث أن جل المبحوثين لم يتلقوا تكوينا، ويكمن السبب الحقيقي وراء قلة هذه الدورات في عدم اهتمام الإدارة بعقد دورات تكوينية ،وهذا ما يفسر قلة الإدراك والوعي بأهمية الدورات التكوينية في رفع مستوى الأداء الوظيفي، ومن هذا المنطلق فإن الفرضية الثانية القائلة : " لا تعير الإدارة الاهتمام بعقد دورات تكوينية في الاستخدام الجيد للانترنت لتحسين مستوى الأداء الوظيفي "محققة في هذه الدراسة

3-الفرضية الثالثة: لم يرق بعد استخدام مؤسسة سونلغاز لتكنولوجيا الإنترنت إلى مستوى الاستخدام الأمثل والفعلي مقارنة بالإمكانيات التي تتيحها هذه التكنولوجيا حيث قدرت مدة الاستخدام في الإطار المهني بالنسبة للمبحوثين إلى أقل من ساعة وبالتالي يبقى هذا الاستخدام سطحي ونسبي لا يتناسب مع متطلبات العصر، فكثرة الأحداث والتسابق لإحراز السبق المهني أصبح الآن من العوامل الرئيسية لكسب رضا العملاء والزبائن. ومنه فإن الفرضية الثالثة القائلة " لا يرتقي استخدام الموظفين بمؤسسة سونلغاز لتكنولوجيا الإنترنت إلى المستوى الأمثل والفعلي "هي فرضية صحيحة تنطبق مع نتائج الدراسة.
الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا الانترنت، الاداء الوظيفي.

Abstract

The main objective of this study is to test the ability of information and communication technology to affect job performance, in order to find the best relationship between information and communication technology and job performance. By addressing the following hypotheses:

-There is a positive effect of using Internet technology on the job performance of Sonelgaz Laghouat Foundation workers

-The administration does not pay attention to holding training courses in the good use of the Internet to improve the level of job performance.

The use of Internet technology by Sonelgaz employees is not truly optimized.

Using the descriptive analytical method, and using the questionnaire technique, a field study was visualized on a random sample of 40 respondents. Finally, let's get to a set of results:

-1The first hypothesis: Although the studied institution did not rise to optimal and actual use, the results of the study indicated that Internet technology improved the level of performance of the studied institution, by increasing the effectiveness of communication with its two parts. Thus, the first hypothesis that says "There is a positive effect of using Internet technology on The job performance of the workers of Sonelgaz Laghouat, "Investigated

-2The second hypothesis: Sonelgaz's benefit from Internet services is very limited, as it was limited to e-mail service in the first place and participation in chat rooms in second place with a small percentage, and this is due to the lack of training and continuous and continuous training of the sample members in the professional framework, As most of the respondents did not receive training, and the real reason behind the lack of these courses lies in the lack of interest of the administration in holding training courses, and this explains the lack of awareness and awareness of the importance of training courses in raising the level of job performance, and from this standpoint the second hypothesis which says: "Do not lend management The interest in holding training courses in the good use of the Internet to improve the level of job performance "was achieved in this study

-3The third hypothesis: The Sonelgaz Foundation's use of Internet technology has not yet lived up to the level of optimal and actual use compared to the possibilities offered by this technology, as the duration of use in the professional framework for the respondents was estimated to be less than an hour, and thus this use remains shallow and relative, not commensurate with the requirements of the times. Events and the race to score is now key to customer and customer satisfaction. Hence, the third hypothesis that "the use of Sonelgaz employees of Internet technology does not optimize and actualize" is a valid hypothesis that applies to the study results.

Keywords: internet technology, functionality.

الْفهرس

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
	شكر وعرقان
	إهداء
	ملخص الدراسة باللغة العربية
	ملخص الدراسة باللغة الأجنبية
	الفهرس
	قائمة الأشكال والجداول
أ	مقدمة
الفصل الأول: إشكالية الدراسة واعتباراتها	
4	أولا-الإشكالية:
5	ثانيا - الفرضيات :
6	ثالثا- أهمية الدراسة
6	رابعا-أهداف الدراسة:
6	خامسا-أسباب اختيار الموضوع:
7	سادسا-مفاهيم الدراسة
8	سابعا-الدراسات السابقة:
10	ثامنا-المقاربة النظرية:
12	تاسعا-صعوبات الدراسة:
الفصل الثاني : التطور التاريخي لتكنولوجيا الانترنت	
15	تمهيد:
16	أولا-تعريف الإنترنت
19	ثانيا-لمحة تاريخية عن تطور شبكة الإنترنت
25	ثالثا-تركيبية شبكة الإنترنت
27	رابعا- خدمات شبكة الإنترنت :

30	خامسا-إيجابيات وسلبيات الأنترنت:
32	خلاصة الفصل:
الفصل الثالث : الأداء الوظيفي	
34	تمهيد:
35	أولا-مفهوم الأداء
36	ثانيا-أنواع الأداء
39	ثالثا- أوجه الأداء الجيد
40	رابعا-مفهوم الأداء الوظيفي
41	خامسا-أهمية الأداء الوظيفي:
43	سادسا- محددات الأداء الوظيفي واهم العوامل المؤثرة فيه
48	سابعا- العوامل المحققة للأداء المتميز
52	خلاصة الفصل.
الفصل الرابع : دراسة ميدانية (تصوريا)	
54	تمهيد :
55	أولا- تحديد مجالات الدراسة:
63	ثانيا-الإجراءات المنهجية للدراسة:
66	ثالثا-نتائج الدراسة تصوريا:
69	رابعا-نتائج الفرضيات:
70	خامسا-الاستنتاج العام:
72	خاتمة
	قائمة المراجع
	الملاحق

قائمة الجداول والأشكال

قائمة الأشكال

الصفحة	الشكل	الرقم
59	تقديم الهيكل التنظيمي لمديرية سونالغاز بالأغواط	01

قائمة الجداول

الصفحة	الشكل	الرقم
66	يبين توزيع العينة من حيث الجنس	01
66	يبين توزيع العينة من حيث الوظيفة	02
67	يبين تأثير استخدام تكنولوجيا الانترنت على الأداء الوظيفي لعمال مؤسسة سونلغاز الأغواط	03
67	يوضح تلقي أفراد العينة للتكوين في مجال استخدام الانترنت	04
68	مستوى استخدام أفراد العينة لتكنولوجيا الانترنت	05

مقدمه

شهد العالم في السنوات الأخيرة من القرن العشرين نمواً سريعاً وأهمية متزايدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، ومن الصعب تصور وجود تنظيم ما يعمل بنجاح في القرن الواحد والعشرين دون وجود بنية أساسية قوية لمثل هذه التكنولوجيا المتطورة، فقد تطور دورها من مجرد مهمة داعمة لتصبح مهمة رئيسية وقوة دافعة للتنظيمات، وقد أصبحت من الأصول الاستراتيجية التي تمكن التنظيمات من تحقيق رسالتها وتحقيق أهدافها التنظيمية بنجاح.

وتعتبر منظومة الأنترنت الشبكة العالمية المحوسبة قمة التطور في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، تعكس مرحلة جديدة في حياة البشرية، فإذا كانت الثورة الصناعية قد حدثت نتيجة لإختراع الآلات منذ ما يقرب من 100 عام، فإن الحواسيب الآلية ووسائل الإتصال عن بعد أنتجوا الثورة التكنولوجية-المعلوماتية، وإذا كانت الثورة الصناعية قد غيرت طبيعة العمل وأدت إلى رفع مستويات المعيشة، فإن ثورة تكنولوجيا المعلومات والإتصال التي تنصدها منظومة الأنترنت غيرت هي أيضاً الإقتصاد العالمي وأنشأت صناعات حديثة وقدمت طرق جديدة لأداء الأعمال وتصميم التنظيمات السياسية والإقتصادية والإجتماعية.

لهذا فإن العالم اليوم قد تجاوز الخيارات الكلاسيكية المتمثلة في الخيار العسكري والخيار الإقتصادي، فأصبح مفهوم القوة مرتبطاً بالقدرة على إكتساب المعلومة وإنتاجها، فمن يمتلك المعلومة يمتلك السلطة.

وتشكل المؤسسة الاقتصادية أهمية محورية في هذه المرحلة، فقد لعبت ولات ازل تلعب دوراً إستراتيجياً ترصد له المجتمعات الموارد المادية والبشرية، وتحيطه بالعناية القانونية التي تفعل جاهزيته الإنتاجية بإستمرار وتجعل منه مسلمة إلزامية لأنه لا سبيل إلى التنمية المجتمعية بدون مؤسسات اقتصادية مؤهلة ومتخصصة، وهكذا فإن قوة المجتمعات يمكن أن تقاس بمقدار إنتاج مؤسساتها الاقتصادية.

وليس المجتمع الجزائري ولا المؤسسة الاقتصادية بمعزل عن العالم وما يحمله من أفكار وقيم وتوجهات، وما يحدث فيه من ثورات: إقتصادية، علمية، تكنولوجية-معلوماتية، وليس من المصلحة في شيء إختيار العزلة عن العالم ومتغيراته تحت أية حجة، فهي مطالبة بمزيد من التفتح على منجزات العلم في جميع الإختصاصات والإرتباط أكثر بالقضايا الوطنية

لتمكين عمالها والمجتمع من تحقيق مستوى دولي يسمح بمواكبة حركة العالم وعدم التخلف عن إنجازاته في شتى المجالات.

من هذا المنطلق، إتجهت مؤسسة سونلغاز إلى تزويد كل مديرياتها بمنظومة الأنترنت كآخر نموذج معاصر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وذلك للدور الفعال الذي تلعبه هذه الأخيرة في تحسين وتفعيل المهام الأساسية للمؤسسة، إبتداءً من المهمة التنظيمية الإدارية، فتوفير الخدمات ونتاجها وتمييزها وصولاً إلى تفعيل الأداء من خلال الإستغلال الأمثل لخدمات منظومة الأنترنت سواء الخدمات الإتصالية من بريد إلكتروني حوار كتابي مباشر....

هذا الدور أبرز أهمية مدخل النسق السوسيوفني في تحليل مهام منظومة الأنترنت كآخر نموذج معاصر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في إطار المؤسسة الاقتصادية -تنظيم إجتماعي- من حيث دورها في التنظيم الإجتماعي للمؤسسة الاقتصادية سواء التنظيم الرسمي أو غير الرسمي، أو من حيث دورها في تدعيم النسق الإجتماعي للمؤسسة الاقتصادية وعلاقتها بالمحيط الخارجي، بالإضافة إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين منظومة الأنترنت وبين الأهداف التنظيمية للمؤسسة الاقتصادية .

وتأتي هذه الدراسة لمعالجة طبيعة المهام التي تؤديها منظومة الأنترنت كآخر نموذج معاصر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي. وقد تمت صياغة هذه الدراسة في جانبين نظري وميداني، قسم الجانب النظري إلى 3 ثلاث فصول، اشتمل الفصل الأول على الإطار المفاهيمي والتصوري للدراسة من خلال صياغة الإشكالية تساؤلات الدراسة، أسباب اختيار الموضوع، الأهداف المتوخاة منه، تحديد المفاهيم الرئيسية للدراسة المداخل النظرية للدراسة وصعوباتها والدراسات السابقة.

أما الفصل الثاني فعنون بمنظومة الأنترنت، اشتمل على نبذة تاريخية مفصلة عن نشأتها وتطورها، أنظمتها البنائية، خدماتها، وسلبياتها وإيجابياتها.

واختص الفصل الثالث بالأداء الوظيفي من سرد مفاهيم حول الأداء الوظيفي وواجه الأداء الجيد، ومحدداته وأنواعه... إلخ

أما الفصل الرابع : ألا و هو الجانب الميداني الذي تطرقنا فيه إلى حدود الدراسة ومنهجها بالإضافة إلى العينة وأداة الدراسة ، لنصل في الأخير إلى تصور بعض النتائج للفرضيات واستنتاج عام. وفي الأخير خاتمة الدراسة بالإضافة إلى بعض التوصيات.

الفصل الأول

إشكالية الدراسة واعتباراتها

أولاً- الإشكالية:

أدى التطور التكنولوجي السريع والحاجة المتزايدة إلى السرعة في الانجاز ورغبة المواطنين في الحصول على خدمات عديدة وبصورة أكثر تطوراً وبدقة متناهية مع قصور الإدارة التقليدية للاستجابة لتلك الرغبات إلى ضرورة إعادة النظر في نظم وأساليب إدارة الخدمات، ومن هنا ازداد اهتمام المنظمات بتكنولوجيا المعلومات، وذلك نظراً لدورها الناجح والكبير في الجوانب الإدارية المختلفة، حيث أسهمت في إحداث تغييرات كبيرة وهامة، تمثلت في تخفيض تكاليف العمليات الإنتاجية وتحسين مستويات الأسعار، وزيادة السرعة في الانجاز وتحسين الجودة مما أسهم في زيادة القدرة التنافسية لهذه المنظمات، وتحقيق أهدافها في البقاء والنمو والتوسع في أداء أعمالها، بالاعتماد على ما توفره هذه التكنولوجيا من وسائل وأدوات مناسبة.

لقد تعددت مفاهيم تكنولوجيا المعلومات وفقاً لأراء الكتاب والباحثين في إعطائهم مفهوماً واحداً شاملاً ولعل مرد ذلك يرجع لاختلاف مرجعياتهم العلمية ومنطلقاتهم الفكرية فمنهم من عرفها بأنها : مجموعة المعرفة العلمية والتكنولوجية والهندسية والأساليب والفنون اللازمة لتحويل المدخلات إلى المخرجات¹.

حيث تتمثل مخرجات تكنولوجيا المعلومات في ظهور العديد من مجالات التطوير، كظهور البرامج المتطورة والتي تتضمن النظم الخبيرة والذكاء الاصطناعي وقواعد البيانات وأتمتة المكاتب والانترنت والانترانت والاكسترانت والبريد الالكتروني وتكنولوجيا الاتصالات البعيدة. وفي هذا الإطار نجد أن تكنولوجيا المعلومات تعتمد وبشكل أساسي على استخدام تقنيات وبرامج الحاسب الآلي، كما تعتمد تطبيقاتها على عدة مراحل إنطلاقاً من الحصول على البيانات من البيئة ومراقبتها، ثم عملية معالجة البيانات والتي تتضمن التنظيم والتبويب والتخزين والترميز والتحليل لنصل إلى النتائج المترتبة عن مرحلة المعالجة للاستفادة منها في الوقت والشكل المناسبين. وبهذا نلاحظ أن تكنولوجيا المعلومات تمثل الجانب التكنولوجي لنظام المعلومات (كما تستخدم كبديل لها في أحيان أخرى).

¹ حنان احمد القضاة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على التطوير الإداري في الجامعات الأردنية الرسمية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال جامعة آل البيت الأردن، 2007، ص.47.

لذا فإن إدارة الموارد البشرية وتحسين مستوى الأداء الوظيفي للعاملين يأتي في المرتبة الأولى ضمن اهتمامات وأولويات الإدارة بشكل عام، حيث أن رفع مستوى الأداء الوظيفي يقودنا إلى تحسين ورفع الأداء المؤسسي وصولاً إلى تقديم الخدمة بشكل أسرع وبجودة عالية وبما يتوافق مع توقعات وحاجات متلقي الخدمة.

ضمن المتطلبات الحديثة لمواكبة التطورات في بيئة العمل تبرز عملية استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الاقتصادية كمتطلب رئيسي لمجاراة تلك التطورات الكبيرة ووجب على المؤسسات الاقتصادية تبنيها والتكيف معها وتوجيه العاملين لتطبيقها.

وتشهد مؤسسة سونلغاز بالأغواط تطورات سريعة وجذرية، حيث لم يعد ينظر إليها نظرة تقليدية تركز على النواحي الاقتصادية فقط، بل بدأت تأخذ أبعاد جديدة لرفع أدائها وإنتاجيتها، ومن بين هذه الأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة، الذي يعول عليها في الرفع من مستوى أداء الموظفين والمؤسسة على حد سواء ومنه نطرح الإشكالية التالية:

ما مدى تأثير الانترنت على الأداء الوظيفي لعمال مؤسسة سونلغاز بالأغواط؟

ضمن هذه الإشكالية التي سوف نحاول معالجتها نطرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هو مستوى استخدام الانترنت لعمال مؤسسة سونلغاز بالأغواط؟

- هل تسعى إدارة سونلغاز تكوين مستخدميها في الاستخدام الجيد للانترنت؟

ثانياً - الفرضيات :

من أجل معالجة إشكالية الدراسة سوف نقوم بصياغة الفرضيات التالية:

- يوجد تأثير إيجابي لاستخدام تكنولوجيا الانترنت على الأداء الوظيفي لعمال مؤسسة سونلغاز الأغواط

- لا تعير الإدارة الاهتمام بعقد دورات تكوينية في الاستخدام الجيد للانترنت لتحسين مستوى الأداء الوظيفي.

- لا يرتقي استخدام الموظفين بمؤسسة سونلغاز لتكنولوجيا الإنترنت إلى المستوى الأمثل والفعلي.

ثالثا- أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة من خلال دور تكنولوجيا الانترنت في إستمرارية وتطور المؤسسة، بحيث يظهر نقاط قوة وضعف المؤسسة ،و هذا طبعا لا يمكن الوصول إليه إلا بالاهتمام بالجانب البشري، لهذا تأتي هذه الدراسة لتكشف عن مدى نجاح مسيري المؤسسات في تطبيق تكنولوجيا الانترنت .

رابعا- أهداف الدراسة:

أهداف الدراسة : تهدف هذه الدراسة إلى :

الهدف الأساسي من هذه الدراسة هو إختبار مدى قدرة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في التأثير على الأداء الوظيفي ،ذلك من أجل إيجاد أحسن علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال و الأداء الوظيفي ، ويمكن تلخيص أهداف الدراسة في النقاط التالية :

-الوقوف على مدى إدراك مؤسسة سونلغاز لأهمية تكنولوجيا الانترنت؛

-تحليل العلاقة بين أبعاد تكنولوجيا الانترنت والأداء الوظيفي؛

-الوقوف على مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة.

- التعرف على منظومة الانترنت التي غزت المجتمع، وسيطرت على كل أنظمتها بدون استثناء وذلك باستكشاف ماهيتها، مكوناتها، خدماتها ومخاطرها، تنظيمها وتوزيعها في العالم.

-الوقوف على أثر استخدام منظومة الانترنت في تفعيل الأهداف التنظيمية لمؤسسة سونلغاز.

خامسا-أسباب اختيار الموضوع:

هناك عدة اعتبارات موضوعية وأخرى ذاتية أدت إلى اختيار الموضوع، ويمكن تلخيصها فيمايلي:

-القيمة التي يكتسبها هذا الموضوع مع إمكانية مواصلة البحث فيه؛

-محاولة تسليط الضوء على العلاقة بين تكنولوجيا الانترنت والأداء الوظيفي في المؤسسات الاقتصادية.

- أهمية الموضوع في حد ذاته، والتي تتبع في الأساس من الأهمية الكبيرة التي تتمتع بها منظومة الانترنت في مختلف مجالات الحياة الإنسانية الشخصية منها أو المهنية والأدوار التي تؤديها في مختلف القطاعات الاقتصادية، الاجتماعية، الثقافية، السياسية.

- كون الموضوع محل الدراسة من المواضيع القليلة التناول، إن لم نقل أنها نادرة في الدراسات السابقة في مجال علم الاجتماع التنظيم والعمل، وهذا ما يعكس الفضول الشخصي.

سادسا- مفاهيم الدراسة

1- الانترنت:

تعرف الانترنت بأنها "شبكة تحتوي على مجموعات مختلفة من شبكات الكمبيوتر ذات القدرات الفائقة على نقل المعلومات، حفظها وتحديثها، ومنتشرة على مستوى جميع المناطق في العالم وتتيح كافة أنواع المعارف الإنسانية... وتمارس دورها الرئيسي في توحيد العالم وفي زيادة ترابطه واتصاله وفي تحقيق عناصر: الفورية، الجاهزية، الحضور والإتاحة... فهي تطور الطرق والوسائل التي يتواصل بها الناس."¹

و تعرف بأنها : "سلسلة من أجهزة الكمبيوتر موصلة بعضها ببعض، تتشارك معا في البيانات والبرمجيات نفسها انطلاقا من كمبيوتر مركزي يسمى المورد باعتباره آلة عالية الإمكانيات قادرة على القيام بعدة مهام و بسرعة عالية."²

2- الأداء

"هو نتيجة النجاح بمعنى قياس الأداء وهو تقدير النتائج المحصلة كما أنه الفعل الذي يعبر عن مجموعة من المراحل أو العمليات التي تنتجها في وقت من الزمن"

و يمكن القول من الناحية التفسيرية: يركز الأداء على محورين هما، تحقيق النتيجة الموجبة للنشاط والارتباط الذي يقود إلى النجاح والذي يمتد على طول مراحل التسيير، أما الناحية

¹ محسن أحمد الخضيرى. العولمة الإيجابية. مصر: مجموعة النيل العربية، 2001. ص. 110.

² يحيى البحاوي. العولمة: أية عولمة؟. المغرب: إفريقيا الشرق، 1999. ص. 140.

الاقتصادية فيفضي الأداء إلى عدة حقائق مثل الفعالية التي ترتبط بالتكاليف والكفاءة التي ترتبط بالأهداف.¹

3-الموظف

وحدة من وحدات العمل تتكون من عدة أنشطة مجتمعة مع بعضها في المضمون والشكل ويمكن أن يقوم بها موظف واحد أو أكثر.²

أو : كيان نظامي يتضمن مجموعة من الواجبات والمسؤوليات توجب على شاغلها التزامات معينة ، مقابل تمتعه بالحقوق والمزايا الوظيفية.³

سابعا-الدراسات السابقة:

إن إثراء أي بحث علمي يستدعي الاستناد إلى الدراسات السابقة، والحديث عن تكنولوجيا الانترنت والأداء الوظيفي ليس بالموضوع الجديد وإنما قد تم التطرق إليه من طرف العديد من الباحثين لهذا سنحاول من خلال هذا المبحث إلقاء نظرة تحليلية حول الدراسات السابقة المتناولة لهذا الموضوع .

الدراسة الأولى : دراسة حسن علي الزغبى (2006) بعنوان أثر تكنولوجيا المعلومات في الاداء الوظيفي للعاملين ،دراسة تطبيقية في دائرة ضريبة دخل مدينة عمان .

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها في تحسين مستوى الأداء الوظيفي بأبعاده (السرعة ، الجودة ، الموثوقية و المعرفة بالعمل)،فضلا عن التعرف على مدى وجود تباين باستخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء العمال وذلك باختلاف الخصائص الديمغرافية من حيث الجنس، العمر ، التحصيل الدراسي ، سنوات الخبرة ، وقد أجريت الدراسة بجميع مديريات دائرة ضريبة الدخل في مدينة عمان، وذلك عن طريق استجابة صممت لهذا الغرض جرى توزيعها على عينة عشوائية بلغت 353 موظفا.ولأجل

¹ (www.cools4u.shared.com). بلعور سليمان،مصطفى عبد اللطيف،إعادة الهندسة مدخل لأداء متميز للمنظمات

والحكومات،جامعة ورقلة،الجزائر بتاريخ 2009/09/16 تاريخ الاطلاع : 2020/05/15 على الساعة 14:00

²البرعي : د. محمد ، والتويجري : د. محمد / معجم المصطلحات الإدارية (صفحة 185 - فقرة : 442) مكتبة العبيكان - الطبعة

الأولى 1414 هـ .

³العثيمين / أخلاقيات الإدارة في الوظيفة العامة وتطبيقاتها في المملكة العربية السعودية (65) وحبيش / الوظيفة العامة وإدارة

شؤون الموظفين - نشر المنظمة العربية للعلوم الإدارية (7)

اختبار فرضيات الدراسة قام الباحث باستخدام بعض الأساليب الاحصائية، كالنسبة المئوية والتكرارات، وتحليل الانحدار البسيط، و تحليل التباين (ANOVA) ، وخلصت الدراسة الى مجموعة من الاستنتاجات كان من أهمها وجود تأثير ذو دلالة احصائية لاستخدام التكنولوجيا المعلومات و اداء الاعمال من قبل الموظفين يعزى الى اختلاف الخصائص الديمغرافية من حيث الجنس ، العمر ، التحصيل الدراسي وسنوات الخبرة .

الدراسة الثانية: دراسة الشاذلي شوقي (2008) بعنوان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة - دراسة حالة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية الجزائر، رسالة ماجستير في تسيير المؤسسات الصغيرة و المتوسطة.

هدفت هذه الدراسة الى تقييم كثافة وطرق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبالأخص التكنولوجيا المرتبطة بالانترنت من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية ومعرفة أثر هذه التكنولوجيا على مستويات أداء هذه المؤسسات المعنية من خلال عدة مؤشرات، وقد توصل الباحث إلى أن مجموع هذه التكنولوجيات تتباين درجة كثافتها على حسب حجم المؤسسات ، كما أن هذه التكنولوجيات لها أثر مهم وفعال في تحسين أدائها.

الدراسة الثالثة: دراسة يسري محمد حسين(2010) بعنوان تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحسين مستوى أداء الخدمة الفندقية (دراسة تطبيقية في فندق السدير مدينة بغداد- العراق)

حيث ترمي هذه الدراسة إلى تحديد أثر تكنولوجيا المعلومات بمستوى أداء الخدمة الفندقية، وقد طبق هذه الدراسة على عينة مكونة من 50 شخص من الأفراد العاملين في فندق السدير، حيث استخدم في هذا البحث الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات و المعلومات اللازمة، فضلا عن المقابلات الشخصية ، وقد استخدمت عدد من المؤشرات الإحصائية المتنوعة في اختبار الفرضية المتمثلة في الوسط الحسابي و الانحراف المعياري ، والارتباط والاختبارات ولبيان أثر المتغير المستقل في المتغير المعتمد ،حيث توصلت الدراسة إلى عدم إثبات صحة الفرضية التي تشير إلى وجود علاقة أثر بين المتغيرين، وأشارت الدراسة إلى انخفاض مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات في الفندق المبحوث سيدر، وانخفاض كفاءة ومهارات الموارد البشرية لديها وضعف الاعتماد على الشبكات الداخلية وعدم وجود تعاون

بين العاملين والمؤسسات محل البحث في بناء قواعد بيانات كما توصلت إلى مجموعة من الاستنتاجات و التوصيات .

الدراسة الرابعة : دراسة العربي عطية (2012) تحت عنوان " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الاداء الوظيفي للعاملين " في الأجهزة الحكومية المحلية -دراسة ميدانية في جامعة ورقلة .

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية وذلك من خلال البحث في حجم ونوعية و كفاءته الأداء، وسرعة الانجاز وتبسيط العمل، إذ اختار الباحث جامعة ورقلة لتشخيص واقع استخدام التكنولوجيا المعلومات ومدى أثره على الأداء الوظيفي للعاملين وذلك من خلال اتجاهات وآراء موظفيها حيث تم اختيار عينة عشوائية و البالغ عددها 61 موظف وموظفة، حيث أظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي للعاملين مما يؤكد على أن جامعة ورقلة تدرك هذه الأهمية وتسير بخطوات إيجابية في الاستثمار و التطوير في هذه الأداة ومن خلال هذا تم الخروج بجملته من الاقتراحات التي تساهم في رفع تحسين أداء موظفيها وبالتالي يعود على أدائها العام.

ثامنا-المقاربة النظرية:

وقد تم تبني مدخل النسق السوسيوقني كمدخل نظري للموضوع محل الدراسة باعتباره أكثر المداخل النظرية مواءمة له، إذ يعتمد على دراسة تأثير أنماط التكنولوجيا داخل التنظيم، فهو يتخذ من التفاعل بين الجوانب الفنية والجوانب الاجتماعية في التنظيمات قضية أساسية للدراسة والاهتمام التحليلي مع التأكيد على الدور الذي يلعبه النسق الفني التكنولوجي داخل التنظيم، وهو ما يوائم الجزء الأول من موضوع الدراسة المتمثل في: "تأثير الانترنت على الأداء الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية".

يختلف مدخل النسق السوسيوقني عن غيره من المداخل النظرية الأخرى في دراسة التنظيم في مسألة المصدر فهذه الأخيرة تعتمد في تحليلاتها على النظرية الاجتماعية العامة، في حين يعتمد مدخل النسق السوسيوقني في تحليلاته على البيانات والمعطيات الإمبريقية التي تتعلق بسلوك الأفراد داخل التنظيمات ،فقد أمكن لفريق من الباحثين في معهد تافستوك

البريطاني للعلاقات الإنسانية أن يستخلصوا عددا من الفرضيات الأساسية من نتائج الدرسات التي أجريت على مناجم الفحم خلال الفترة ما بين عامي: 1950 و 1958 وكونت هذه الفرضيات في مجموعها ما يعرف بالمدخل الاجتماعي الفني في دراسة التنظيم.¹

-تقوم الفكرة الأساسية لهذا المدخل على افتراض أن الفرد لا يعيش في عالم اجتماعي فني داخل التنظيم الرسمي فقط، بل وخارجه أيضا، لذلك يجب أن يوجد توازن مناسب بين البيئتين بما يحقق للفرد الإحساس بالرضا والضبط، وحديثا يطور المدخل من فكرته الأساسية على مستوى التنظيم فيضيف إليها تصميم الأنساق الفنية أو تقانة العمل لتحل محلها تقانة ذات مرونة عالية مثل تقانة الإلكترونيات والحواسب الآلية وتطبيقاتها وهذا يتطلب إعادة تصميم العمل للعملية الصناعية، بما يحقق فرصا أفضل لتلبية المتطلبات أو الحاجات الاجتماعية وتحقيق مشاركة أوسع للفرد في الإنتاج مع استغلال أمثل لطاقاته الإبداعية.

تمثل مقولة إنجاز المهمة الأساسية للتنظيم الفرضية الأساسية الثانية التي يجب أن تصمم من أجلها المكونات الفنية الاجتماعية للنسق الكلي، ويعتبر النمط الفني الدقيق والملائم لتحقيق المهمة الأساسية متغيرا، كما هو الحال بالنسبة للبنية الاجتماعية التي تتواءم معه في شكل اندماجي بحث يقوم بتصميم العمل عليها دون أفضلية أو أسبقية لأحدهما على الآخر، وأن نجاح التنظيم في تحقيق هدفه التنظيمي يعتمد جوهريا على مدى التوافق المستمر الذي يحققه بين الحاجات الإنسانية وأداء المهمة الأساسية للتنظيم ويتمثل الهدف الأساسي بالمهام الأساسية التي يجب على التنظيم القيام بها حتى يضمن بقاءه واستمراره.

يقوم النسق السوسيو فني على دور الجماعات المستقلة نسبيا في الأداء الكلي للمهمة الأساسية للتنظيم بأقل قدر من التداخل بين أداء أفراد المجموعة الذين يجمعهم حيز مكاني واحد.

تشبيه التنظيمات بالكائنات العضوية، وتبدو هذه المماثلة العضوية أكثر وضوحا في مؤلف اريس عندما يقول: "إن الهدف الأساسي لهذا الكتاب هو تحديد مجموعة من المفاهيم وتطوير نظرية في المشروعات الصناعية بوصفها كائنات عضوية حية".

¹ اعتماد محمد علي. دراسات في علم الاجتماع التنظيمي. مصر: مكتبة الأنجلو المصرية. 1994. ص. 114.

تأسيساً على الفرضيات السابقة تتبلور المشكلة الرئيسية لمدخل النسق السوسيوثقافي في دراسة الأداء الكفاء لأي مهمة أساسية للتنظيم في ارتباطها بمتطلبات الثقافة والأفراد كأعضاء في التنظيم فضلاً عن البيئة الخارجية، ومن المنظور التحليلي يفترض علماء هذا المدخل ضرورة الارتباط القوي بين متغيرات جوهرية ثلاثة: الثقافة، السوق البيئة الخارجية حاجات الأفراد كأعضاء داخل التنظيم وأن تلك العلاقة تحدد الشمل التنظيمي.

تاسعا-صعوبات الدراسة:

عند اختيارنا لموضوع تكنولوجيا الأنترنت وأثرها في الأداء الوظيفي كان هدفنا هو تناوله تناولاً سوسيوثقافياً تنظيمياً بحثاً، من خلال وضعه ضمن سياق المداخل النظرية التنظيمية والخروج به من السياق التقني من جهة والتربوي من جهة ثانية، والإعلامي من جهة ثالثة، لكننا واجهنا صعوبات سواء على مستوى الجانب المعرفي المتخصص، أو على مستوى الجانب الميداني.

فعلى مستوى الجانب المعرفي المتخصص لم نجد دراسات سابقة تتعلق بموضوع الدراسة في مجال التخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل للاعتماد عليها في البناء المعرفي والهيكل للدراسة، فإغلب الدراسات التي وجدناها مع قلة عددها تنتمي إلى علم الاقتصاد، علوم التربية، نفس الشيء يقال بالنسبة للمراجع المتوفرة فلم نجد مراجع تناولت استخدام تكنولوجيا المعلومات بصفة عامة في التنظيمات بطرح على الأقل سوسيوثقافي عام وليس حتى تنظيمي.

ثاني أهم صعوبة هو إيجاد مدخل نظري في علم الاجتماع تنظيم وعمل صالح لموضوع الدراسة صحيح أننا اعتمدنا مدخل النسق السوسيوثقافي لكننا لسنا مقتنعين به بصورة مطلقة، حيث أنه مدخل يتناول استخدام التكنولوجيا الثقيلة في التنظيمات، هذه التكنولوجيا تختلف من حيث الخصائص والاستخدامات والسلوكيات الناتجة عن التعامل معها والتغيرات التي تنتج عن استخدامها في التنظيمات عن تكنولوجيا المعلومات والاتصال بصفة عامة ومنظومة الأنترنت بصفة خاصة والتي تعد تكنولوجيا دقيقة.

بالإضافة إلى الصعوبات في إجراء الدراسة الميدانية بسبب الإجراءات الاحترازية التي قامت بها الدولة لتفادي انتشار الوباء كوفيد 19 كصعوبة تطبيق الاستبيان مما اضطرنا لإجراء الدراسة تصورياً.

كل هذه الصعوبات حالت دون الإنجاز الجيد والمنتظر لعمل سيتوج بشهادة ماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل، لكنه يترك الباب مفتوحاً للعديد من الدراسات التي قد تلاقي حظاً أوفر في الجانبين المعرفي والميداني.

الفصل الثاني

التطور التاريخي لتكنولوجيا الإنترنت

تمهيد:

إن ثورة التكنولوجيا الإلكترونية والاتصالية المعاصرة قد أحدثت قفزات سريعة في استخداماتها خاصة في مجال الكمبيوتر وبرمجياته، وشبكة المعلومات العالمية أو ما يعرف بالإنترنت أو Net، لما فيها من إبداعات جديدة، وابتكارات دقيقة واستخدامات متنوعة ومتعددة، مما جعل هذه الوسيلة تدخل في شتى ميادين العلوم والثقافة والاقتصاد والتجارة والإعلام وغيرها، فأصبحت وسيلة اتصالية وتقنية دقيقة وسريعة للعمل تمثل الوسيط الجديد، الذي يمكن من ممارسة جميع الأنشطة الذهنية والعملية عن بعد واسترجاع المعلومات المرغوب فيها بالصوت والصورة والحركة في أي وقت، كما يمكن التعلم، والنقاش، وتبادل الآراء وتوسيع العلاقات الإنسانية ...

فمستخدمها ينقل حضوره دون رجال، لمشاركة الآخرين اهتماماتهم وأعمالهم، دون الحاجة إلى تواجده الفيزيائي معهم، بتحرر مطلق من قيود المكان والزمان، لأنه في فضاء معلوماتي ضخم، دائم النشاط والامتداد، ولهذا فقد نقدم مجموعة من التعريفات ونحاول أن نركز على الجانب الإعلامي الذي يخدم الدراسة.

أولاً-تعريف الإنترنت

لم تخرج جهود الباحثين المتواصلة في مجال الإنترنت، بإيجاد صيغة مشتركة لتسمية هذه الوسيلة الاتصالية الجديدة، فتعددت العبارات التي وصفت بها، من "شبكة الشبكات"، إلى "شبكة ما بعد الشبكة"، " فبيت العنكبوت العالمية"، إلى "بيت العنكبوت الإلكترونية"، وكذا " المجرة الإلكترونية"، و"فضاء السيبري ... " وماشابهها من تسميات، لكن المؤكد والمتفق عليه أن كلمة انترنت هي اختزال لعبارة الربط العالمي بين شبكة الحاسوب" وعلى غرار تعدد تسمياتها، تعددت التعارف الخاصة بها؛ فجاءت في عدة صيغ، يذكر منها:

لغويا مشتقة من شبكة المعلومات الدولية اختصاراً للعبارة الإنكليزية Interconnection of netWorks، ويطلق عليها عدة تسميات منها الشبكة (the net) أو الشبكة العنكبوتية the (web)، أو الطريق الإلكتروني السريع للمعلومات¹

وإذا بحثنا عن معناها، فلن نجد تعريفًا محددًا وموحدًا، ذلك لأن كل عالم يعرفها من زاوية خاصة، وفي هذا الصدد يقول العالمان الأمريكيان قلي هارا كادي وبات ماكروجر في الإجابة على السؤال حول ما هي الإنترنت؟ ليست هناك إجابة موحدة متفق عليها على هذا السؤال، لأن الإنترنت شيء مختلف بالنسبة لأي منا²

-يعرفها هنري جوس لين تقدم الإنترنت في العادة كأنها حقيقة، على الرغم من كونها لا تتمتع بوجود فيزيائي، إنها فقط "مجرة" ترتبط فيها (50) ألف شبكة، وخمسة ملايين مزود وتسير بطريقة لامركزية³

-إنها مجموعة من الحاسبات الآلية، تتحدث عبر الألياف الضوئية، وخطوط التلفون، ووصلات الأقمار الصناعية، وغيرها من الوسائل⁴

"الإنترنت هي شبكة الشبكات تلك التي تربط الأشخاص والكمبيوترات في جميع أنحاء الكرة الأرضية كما عرفت أيضا كما يلي " : الإنترنت هي اتحاد شبكات الإعلام الآلي بكل

¹ عبد الملك ردمان الدناني، الوظيفة الإعلامية لشبكة الإنترنت، ط1، بيروت، دار الراتب الجامعية، 2001، ص36.

² علي محمد شمو، الاتصال الدولي والتكنولوجيا الحديثة، ط1، الشركة السعودية للأبحاث والنشر، 1999، ص 227 .

³ إبراهيم كامل بلال، "الإنترنت شبكة المعلومات العالمية في الثقافة العالمية"، مجلة البحوث العلمية، العدد 76، 1996، ص66 .

⁴ علي محمد شمو، مرجع سابق، ص228 .

المقاسات وهي شبكة الشبكات دون نواة مركزية، يتم الوصل بها أساسا بحاسوب فردي يربط بموزع) حاسوب مركزي لمورد خدمات الإنترنت مؤسسة، جامعة، إدارة) موصول بدوره بموزعات أخرى في الشبكة، ومهما كانت علامتها أو نوعها، فإن هذه الآلات تتواصل فيما بينها عن طريق بروتوكول اتصال عالمي.¹

ولا يمكن تصور الإنترنت دون حواسيب، أو أجهزة وصل 7أئية، كتقنيات هامة من الناحية الفيزيائية لعملية الربط، ولا دون المتعاملين مع الشبكة من منتجي البرامج، والمزودين بالمعلومات، والبيانات، ولا دون - طبعاً - مستخدمي الشبكة من خواص ومؤسسات

-المفهوم التقني: تعد الانترنت واحدة من أبرز الخدمات التفاعلية العامة، وهي عبارة عن مجموعة هائلة من أجهزة الحاسوب المتصلة فيما بينها، بحيث يتمكن مستخدموها من المشاركة في تبادل المعلومات، والواقع أن الإنترنت تمثل أكبر شبكة حواسيب في العالم على الإطلاق، وهي شبكة مفتوحة لكل من يرغب بالاتصال بها،" كما أن الإنترنت ليست مجرد مجموعة من المعلومات والحواسيب والأسلاك، وإنما تحتوى الانترنت أيضا على مجموعة كبيرة من البرامج التي تجعلها تعمل - مثل المعدات والحواسيب والأسلاك والمعلومات والبرامج والمستخدمين أيضا) " ²

ويرى الباحث محمد لعقاب" أن الشبكة بالمعنى الاليكتروني للكلمة، هي مجموعة من وسائل الإعلام الآلي المرتبطة فيما بينها"، كما يعرفها بونوا أوبر بأنها"تجميع لشبكات متصلة فيما بينها لتشكل بذلك شبكة عالمية أكبر" ³

مفهوم السوسيو للإنترنت: هناك إجماع بين الباحثين على أن تكنولوجيا الاتصال الجديدة، وعلى رأسها شبكة الإنترنت ستفتح عصرا جديدا من عصور الاتصال بين البشر، حيث يتاح لكل من يستطيع النفاذ إلى الشبكة العنكبوتية Web كما ي يطلق عليها بحكم تداخل الخطوط وتعدد الطرق وتعدد المسالك أن يتصل بغيره من البشر مهما تعددت أجناسهم

¹ بيتر دايسون ويات كولمان ولن غيلبرت، ألقاء الإنترنت، تعلم كيفية التخطيط وبناء الأنترانت فعالة، ط1، ترجمة: مركز التعريب والبرمجة، ص22.

² - بشير العلاق، التسويق في عصر الانترنت والاقتصاد الرقمي بحوث ودراسات، ط1، عمان، المنطقة العربية للتنمية العربية، 2005، ص5.

³ - محمد لعقاب، وسائل الإعلام والاتصال الرقمية، ط1، الجزائر، دار هومة، 2007، ص04.

وتنوعت ثقافتهم وهذا ما جعل من الشبكة نافذة على العالم يستطيع كل فرد الإبحار بين مختلف المواقع وخاصة أن تكنولوجيا الإنترنت بسيطة ولا تتطلب جهدا كبيرا خاصة عند، فالإنترنت إذاً ليست مجرد أنبوب لنقل المعطيات الاليكترونية، بل هي وسيلة اتصال تصاعدية أفقية، عرائضي في طبيعة مع النمط القديم الخطي والعمودي للاتصال السياسي والثقافي فالنمط الاتصالي المستحدث يتحرر جزئيا من الممر الإجباري الذي تمثله وسائل الاتصال¹

ويصفها أرنو ديفور بأنها، ظاهرة تعددت العبارات في وصفها: شبكة الشبكات، بيت العنكبوت العالمية، بيت العنكبوت الإلكترونية، والسيبرسبايس²

ويرى الباحث يان بوتان، بأنها بخلاف ما تروج له وسائل الإعلام، وخاصة بعد ظهور الشبكة، الإنترنت ليست شبكة عالمية للدعارة، وليست جمعية للتجارة، وليست آخر فروع من فروع الفاشية... بل هي شبكة اتصال مثل الشبكات الهاتفية، أو الشبكة الرقمية لتبادل الخدمات، فهي "شبكة" وليست "ماركة" وهي اختزال لعبارة "شبكة ما بعد الشبكة" فهي مجموع الأجهزة الإلكترونية المرتبطة فيما بينها والمتناثرة عبر كامل الكرة الأرضية، تسمح بتمرير المعطيات بسهولة وبطريقة اقتصادية، من نقطة إلى كامل الكرة الأرضية، تسمح بتمرير المعطيات بسهولة وبطريقة اقتصادية، من نقطة إلى أخرى عبر الكرة الأرضية³ وجاء في كتاب "الإنترنت الشبكة الدولية للمعلومات" أن الإنترنت هي ثمرة اندماج بين الحاسبات الآلية والاتصالات "وعن طريق هذه الشبكة يمكن الحصول على مزايا لا حصر لها⁴

تعتبر الإنترنت أكبر شبكة معلومات في العالم، بل إنها شبكة الشبكات، لأنها تضم عددا كبيرا من شبكات المعلومات المحاسبة المحلية LAN أو الواسع WAN الموزعة على

¹فؤاد بن حالة، صدمة الاتصال الشمولي الأنظمة والمجتمعات العربية في مواجهة التحدي، ترجمة من الفرنسية (أحمد عظيمي)، الجزائر، منشورات المؤسسة الوطنية للنشر والتوزيع، ص 43-44.

²محمد لعقاب، مجتمع الإعلام والمعلومات - دراسة استكشافية للأنترناتيين الجزائريين، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه دولة، جامعة الجزائر، كلية العلوم السياسية والإعلام، معهد علوم الإعلام والاتصال، 2001، ص 105.

³محمد لعقاب، وسائل الإعلام والاتصال الرقمية، مرجع سابق، ص 601.

⁴على محمد شمو، الاتصال الدولي والتكنولوجيا الحديثة، مرجع سابق، ص 228.

مستويات وطنية وإقليمية وعالمية في مختلف مناطق المعمورة، وتسمح لأي حاسوب مزود بمعدات مناسبة سهلة الاستخدام بالاتصال مع أي حاسوب في أي مكان من العالم، وتبادل المعلومات المتوفرة معه مهما كان حجم بياناته أو موقعه أو برمجياته أو طريقة ارتباطه¹ وتعرف بأنها " مجموعة مفككة من ملايين الحواسيب موجودة في آلاف الأماكن حول العالم ويمكن لمستخدمي هذه الحواسيب استخدام حواسيب أخرى للعثور على معلومات أو التشارك في ملفات حيث لا يهم نوع الحاسوب المستخدم وذلك بسبب وجود بروتوكولات يمكن أن تتحكم في عملية التشارك هذه"² ومن خلال هذه التعارف تظهر الإنترنت على أنها أكبر مزود إلكتروني للاتصالات والمعلومات بكافة أنواعها وشتى مجالاتها، فضلا عن اتفاق معظم التعارف على أن الإنترنت هي شبكة الشبكات أي أنها أكبر شبكة معلوماتية آلية في العالم والتي أصبحت واقعا لا مفر منه في حياتنا اليومية، ولم يعد مهما البحث عن تعريف شامل وموحد لشبكة الإنترنت، بالنظر إلى ما قدمته ومازالت تقدمه هذه الشبكة من خدمات وبروتوكولات وبرامج، تتطور يوما بعد يوما، والمهم أن نتعامل مع هذه الأداة، ونسعى إلى التأقلم مع كل أبعادها .

ثانيا-لمحة تاريخية عن تطور شبكة الإنترنت

كان لظهور شبكة الإنترنت تأثير واضح، وثورة كبيرة في عالم الاتصالات وتبادلا لمعلومات الهائلة على مستوى العالم، وكان لهذا الظهور تطور متراكم لهذه المعلومات والحقائق منذ تسجيلها أو رصدتها وحتى الآن، بكل ما تحويه من خدمات عظيمة في مجال الاتصال والتواصل مع العالم بأسره.

ويمكننا التمييز بين مرحلتين في تطور هذا النظام الاتصالي الجديد (الإنترنت) مرحلة السبعينات والثمانينات، حيث كانت الشبكة في خدمة الميدان العسكري والعلمي، ثم مرحلة التسعينات حيث بدأت عملية إنشاء شبكة عنكبوتية عالمية امتدت لتشمل المؤسسات التجارية والجمهور .

¹ عبد الملك ردمان الدناني، مرجع سابق، ص37.

² عامر إبراهيم قنديلجي وآخرون، مصادر المعلومات من عصر المخطوطات إلى عصر الإنترنت رنت، ط1، مصر، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، 2000، ص395.

ففي المرحلة الأولى قام الفاعلون ببناء إطار اجتماعي وتقني يمثل رؤاهم ومصالحهم، ووضعوا ما أطلق عليه البعض "الشيء المحدود"، بمعنى أنهم قاموا بجعل الانترنت تقنية يتقاسمونها فيما بينهم، ولا تتعد حدودها إطار الأهداف التي حددها لهذه التقنية

-المرحلة الأولى : (من 1969 م إلى 1990 م)

-النشأة : تعود الفكرة الأولى للانترنت إلى عام 1945م، عندما طرح فاني فار بوش آلة أسماها "mème machine" لتنظيم المعارف الإنسانية والربط بينها، وتمكين الباحثين من استعادة المعلومات بطريقة الكترونية، والوصول إلى المعلومات المرتبطة بها¹ وفي عام 1948 م طورت شركة AT&T الأمريكية المتخصصة في مجال الاتصالات جهاز الترانزستور، الذي أصبح أحد أهم التكنولوجيات التي تعتمد عليها الانترنت، والذي قاد إلى الثورة الرقمية وتكنولوجيا_ا، ودون هذا الجهاز لم يكن من الممكن قيام شبكة الإنترنت² وكان الدافع الأساسي للتفكير في إنشاء شبكة الإنترنت دافع عسكري، يعود إلى فترة الحرب الباردة في خمسينات القرن العشرين، في ذروة الصراع بين المعسكرين حول قضايا الأمن القومي، وانتشار الشيوعية، وحظر الانتشار النووي، ونجاح الروس في إطلاق سبوتنك في 4 أكتوبر 1957 م، وفي تلك الفترة كانت هناك نقاشات واسعة حول تعرض الولايات المتحدة الأمريكية لهجوم نووي قد يؤثر على النظام الاتصالي، وبالتالي كان النظامين العسكري والتجاري معرضين للخطر، ويبدو أن هذه المخاوف وقضايا التوتر بين الجانبين توافقت مع توجهات الرئيس الأمريكي إيزنهاور وشخصيته العسكرية، وبالتالي يمكننا فهم مستوى الدعم المالي والعلمي الذي قدمته الإدارة الأمريكية في عهده لإيجاد نظام معلوماتي خاص³ وبدأ التفكير في إنشاء أول شبكة للاتصال، وتبادل الآراء والمعلومات والمنافسة العسكرية في الولايات المتحدة الأمريكية، للوقاية من أي خلل يصيبها أو ضربة مفاجئة من أي خصم لأحد مراكزها العلمية "الحاسوبية"، حيث تمكنت سنة 1969 م وكالة المشروعات البحثية

¹ رضاعبد الواحد أمين، الصحافة الإلكترونية، ط 1، مصر، دار الفجر للنشر والتوزيع، 2008، ص 72.

² المرجع نفسه، ص 73.

³ محمد نصر مهنا، مدخل إلى الإعلام وتكنولوجيا الإتصال في عالم متغير، ط 1، مصر، مركز الإسكندرية للكتاب، 2007، ص 291.

المتقدمة بوزارة الدفاع الأمريكية من وضع الأساس لقيام أول شبكة الكترونية، تربط بين عدد من أجهزة الكمبيوتر¹

-شبكة الأربنت : التي سعت إلى إنشائها وكالة مشروعات الأبحاث المتقدمة بوزارة الدفاع الأمريكية وذلك بتمويلها لمشروع كبير يقوم بتوصيل علماء الكمبيوتر والمهندسين الذين يعملون بالجامعة معاً، باستخدام أجهزة الكمبيوتر وخطوط الهاتف، وكان اسم هذا المشروع هو الأربنت²

وقد استند هذا المشروع إلى نتائج الدراسة التي قامت بها شركة رند (rand corporation) والتي قامت بضرورة بناء شبكة لا مركزية، تعتمد مبدأ تحويل الرسائل إلى حزم، وهو مبدأ ينص على تقسيم الرسائل الالكترونية إلى وحدات تدعى الحزم، يمكن للمرسل إرسالها عبر مجموعة من العقد، ثم تجمع هذه الحزم لدى المستقبل لتشكل الرسالة³

فشبكة الاربنت تعد شبكة توزيع وطنية، تشمل عددا من الأنظمة التي تعمل بنظام التحكم عن بعد، ويتحكم كل نظام من تلك الأنظمة في بعض المعلومات الأساسية مثل أرقام إعادة تشغيل النظام أو دعمه في حالات التوقف، وتتبادل هذه الأنظمة نقل المعلومات فيما بينها، وتفتح شبكة الاربنت أكثر من مسار لنقل المعلومات والبيانات فإذا تعطل أحد هذه المسارات فإن المعلومات تنتقل إلى مسار آخر مرتبط بالشبكة أيضا وقد بدأ المشروع بالربط بين مجموعة ضئيلة من الحواسيب " أربعة نقاط التقاء "صممت لغرض بناء شبكات الحواسيب العرضية ركبت في كل من جامعة يوتا، جامعة كاليفورنيا في مدينة سانت بار بارا، جامعة كاليفورنيا في مدينة لوس أنجلوس، ومعهد ستانفورد الدولي للأبحاث، لكن سرعان ما توسعت الأربنت لتصبح شاملة لأكثر من عشر جامعات⁴

وفي عام 1970 م طور دينيس يرتش وكينيث تومبسون برنامج تشغيل الشبكات، وبدأت شبكة الاربنت في استخدام أول بروتوكول للشبكة، لنقل البيانات بين المواقع التي على نفس

¹ سالم محمد صلاح، العصر الرقمي وثورة المعلومات: دراسة في نظم المعلومات وتحديث المجتمع، ب ط، مصر، دار الكتاب، 2002، ص 81.

² عبد المالك ردمان الدناني، مرجع سابق، ص 89.

³ أحمد بدر، دراسات في الاتصال والدعاية الدولية، ط1، القاهرة، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع 8991، ص 56.

⁴ المرجع نفسه، ص 99.

الشبكة، ومع حلول عام 1972م وصلت عدد الجامعات ومراكز الأبحاث المرتبطة بالشبكة إلى 72 جامعة ومركز بحث .

وفي نفس السنة ظهرت خدمة البريد الالكتروني، من طرف شركة والتي لاقت رواجاً كبيراً، كما قامت شبكة الانترنت في أوائل السبعينات بطرح أول استخداماتها التجارية ويدعى ثم تلا ذلك دخولها مرحلة العالمية اثر ربطها ببعض الجامعات ،ومراكز الأبحاث في أوروبا مثل جامعة لندن بإنجلترا والمؤسسة الملكية للرادار بالنرويج، وسمي هذا النشاط وقتها بمشروع ربط الشبكات.¹

-بروتوكولات الاتصال: قامت وكالة الأبحاث الفضائية "ARPA" عام 1973 م بوضع برنامج للبحوث، يهدف إلى إيجاد تقنيات ووسائل حديثة بإمكانها التعامل مع حزم المعلومات التي تتبادلها الشبكات على اختلاف أنواعها، وكان الهدف الرئيسي هو تطوير نظام اتصالات قادر على إدارة ووصل الشبكات بشفافية دون الاعتماد على نوع منها² وبدأ فريق من العلماء على رأسهم فينتوني سيرف وبوب خان في إعداد بروتوكول مقنن لنقل البيانات، حيث يسمح هذا البروتوكول لأجهزة الحواسيب العاملة في مواقع الشبكة من الاتصال والتخاطب مع بعضها البعض، وفي عام 1947م قدم الباحثان بحثهما، والذي تضمن ولأول مرة مصطلح "انترنت"، وقد تم تكريم فينتوني سيرف بالميدالية الفضية في مؤتمر "Telecom" سنة 1995م باعتباره مخترع الانترنت بمعاونة زميله بوب خان.³ وفي عام 1976 م قام الدكتور روبرت ميتا ليف بتطوير بطاقة "Ethernet"، تسمح لكابل المزدوج الثنائي بنقل البيانات بشكل سريع، ويمثل ذلك نقطة تحول في نظم المعلومات المحلية، كما استخدم عمليا القمر الصناعي الناقل لحزم البيانات والمسمى "Statent"، الذي اعتبرت ولادته مرحلة ربط بين الولايات المتحدة الأمريكية وأوروبا .

¹ السيد بخيت، الانترنت وسيلة اتصال جديدة : الجوانب الإعلامية والصحية، والتعليمية والقانونية، ط 1، القاهرة، دار الكتاب الجامعي العين، 2004، ص 17.

² المرجع نفسه، ص 18

³ محمد أمين الشوابكة ، جرائم الحاسوب و الأنترنت ، عمان ، دار الثقافة للنشر و التوزيع ، 2006 ، ص 37-38 .

-المرحلة الثانية: (ما بعد سنة 1990)

ما يميز هذه المرحلة هو الحاجة الكبيرة إلى الاستفادة من شبكة الانترنت في الاستخدامات المدنية، لتكتسح بعد ذلك كافة مجالات الحياة في العالم

- ظهور شبكة الويب (www): في عام 1990م شهدت الانترنت استخداما وإقبالا جماهيريا استثنائيا، من قبل أفراد لديهم خبرات كبيرة في مجال برامج الكمبيوتر، وكان النظام الاتصالي الجديد يعتمد أساسا على النص المكتوب، وبالتالي كان على الأفراد تعلم أنظمة تشغيل الكمبيوتر، حتى يتمكن من استقبال وإرسال الرسائل البريدية والمشاركة في مجموعات النقاش، وقد ساعد اختراع مؤشر الفأرة وبرامج العرض والبحث على انتشار الانترنت عالميا وبشكل كبير، وفي نفس الفترة أيضا ساعد انخفاض أسعار الكمبيوتر الشخصي على انتشار استخدام، حيث بلغ عدد الكمبيوترات المضيئة المتصلة بالانترنت اية 1990 ب 300000 كومبيوتر فقد شهد العالم في التسعينات أهم تطوري تاريخ الانترنت، وهو ظهور الشبكة العنكبوتية الدولية "www" (world wide web) المخترع من طرف تيم بارنا زلي، واعتمد على تكنولوجيا النص الفائق للربط بين الوثائق والملفات والصور والرسوم والأصوات على الشبكة¹

-الانترنت التجارية: ينمو اقتصاد الانترنت اليوم بشكل سريع يفوق كل القطاعات الاقتصادية الأخرى، وعلى سبيل المثال أشارت دراسة لجامعة تكساس في عام 2000 إلى أن الاقتصاد الالكتروني يستقطب عمالا أكثر من قطاعات التأمين والخدمات العامة وأكثر أيضا من قطاع الطيران، كما أشارت الدراسة إلى زيادة سنوية إضافية بلغت 26% في شركات الاقتصاد الالكتروني²

وكاستجابة لهذا التطور الهائل كان على جميع شبكات الخدمات التجارية أن تتحول تحولا كبيرا وتندمج مع الانترنت، كما حصل مع شبكة كومبيوسيرف وأمريكا أون لاین وبروديجي، وعلاوة على ذلك أصبحت الشبكات الثلاث توفر اتصالا مباشرة بالانترنت من خلال برامجها³ وأصدرت شركة نتسيب للاتصالات" المستعرض نتسيب" عام 1994 م، الذي

¹محمود علم الدين، مرجع سابق، ص352

²عبد الأمير الفيصل، مرجع سابق، ص-ص 34- 44

³عبد المالك ردمان الدناني مرجع سابق، ص 103

أصبح فيما بعد موزعا كبيرا عبر الانترنت في جميع أنحاء الانترنت، والذي لعب دورا كبيرا في نمو شبكة الويب بشكل سريع كما ونوعا، كما أصدرت شركة ميكروسوفت المعروفة برنامج "انترنت اكس بلور" عام 1995، الذي يتنافس مع مستعرض نتسبيب العالمي، مما أدى إلى زيادة التنافس والتوسع في الخدمات على الشبكة ومحاولة تحسينها نحو الأفضل، وعمل إضافات جديدة وتسهيل التعامل معها، لمحاولة اجتذاب أكبر عدد من المستخدمين في كافة ميادين الحياة الإنسانية والعلمية¹

في سنة 1997 تم إحصاء عائلة من بين أربعة عائلات أمريكية تتوفر على الإنترنت، كما أن الخدمات التي تقدمها لقيت نجاحا كبيرا في العالم كله، من البريد الإلكتروني، إلى قوائم البث... الخ. وبدخولها عالم الملتيميديا، تعتمد الإنترنت على المزج بين مختلف وسائل الإعلام من المكتوب إلى الفيديو مرورًا بالصورة، وهذا الانتقال إلى الجيل الجديد راجع إلى عاملين:

-العامل الأول "سرعة النقل"، بفضل تطوير الشبكات، وتوفير الأجهزة الأكثر تطورا.

-العامل الثاني هو رقمه الوثائق، النصوص والصور المتحركة

وبالرغم من انتشارها على مستوى فئات عديدة، إلا أن الإنترنت وخلال سنة 2000م، لم تعد بعد وسيلة اتصال جماهيرية منتشرة على الجمهور العريض وسهلة الاستعمال بالإذاعة والتلفزيون، وحتى تتمكن الإنترنت من كسب الزبون النهائي، لا بدّ من استعمال تقنيات جديدة، من بينها تم تطبيق.

-الدخول السريع للإنترنت : الذي بدأ بتطوير أجهزة" المودم (Modem) ، وبالتوصل إلى

جيل جديد للهواتف المسمى ب "GPRS"، والدخول السريع للإنترنت لا يتم إلا باختيار

إحدى الحلول الثلاثة الآتية

المقر الصناعي والحلول الرقمية "Digital subscriber time"، وفي هذا الإطار اقترحت

مع (Elsy Save) شركة Eutelsat الإنترنت ب 2 ميغابيتس، أما الكابل فقد شرع التعامل

به في فرنسا، وقبله في الولايات المتحدة سنة 1997 وتم التوصل سنة 2002 إلى 4 مليون

مشترك بالإنترنت السريع عبر لكابل² وهكذا انتقلت الإنترنت إلى شبكة رقمية متعددة

¹ديفيد فيليس، العلاقات العامة عبر الانترنت، ط2، القاهرة، دار الفارق للنشر والتوزيع ، 2006 ، 119

² Francis BALLE, *Medias et sociétés*, ed. Montchrestien, 10ème édition, Paris, 2001, p206

الوسائط وتفاعلية بفضل المزج بين التكنولوجيات: الرقمي لأنه يناسب كل الإشارات الكيفية الضوئية، وكابل الذي طور بفضل تقنية الـ "DSL" بسبب قدراته في النقل السريع

ثالثاً-تركيبية شبكة الإنترنت

يمكن تصور تركيب شبكة الانترنت من خلال ثلاثة مجالات متفاعلة مع بعضها البعض، وهي المعلومات، والحواشيب، والاتصالات:

ويمكن التفصيل في هذا المخطط بتقسيم مكونات شبكة الانترنت إلى مكونات مادية، برمجيات وأنظمة، ومزودو خدمة الانترنت:

-المكونات المادية: تشمل شبكة الانترنت على مجموعة من المكونات المادية نورها فيما يلي:¹

-جهاز الحاسوب: يعد أول وأهم جهاز للارتباط في شبكة الانترنت، يحكم تشغيله وحدة مركزية ومجموعة من الوصلات المتوازية، التي تؤمن الارتباط بين مكوناته والأجزاء المحيطة به، حيث يتميز بسهولة استعماله من قبل فئات مختلفة من المستخدمين، فبواسطته نتمكن من الاستفادة من الانترنت، لما له من قدرات في تحليل المعطيات، والتعامل مع مختلف المعلومات ذات النصوص والأصوات والرسومات والصور الثابتة والمتحركة، كما له القدرة على التطوير في أدائه كلما دعت الحاجة لذلك، عن طريق إضافة برمجيات وأجهزة بسهولة كبيرة

-جهاز المودم: ويقصد به ذلك الوسيط بين النظامين الرقمي والتناظري، فالإشارات الرقمية لا يمكن إرسالها عبر الخطوط الهاتفية، لذلك يحول الإشارات التناظرية إلى رقمية للحاسب، فمهمته هي تغيير نمط الإشارات حسب اتجاه الرسالة من خلال تغيير ترددها أو شدتها، وهذا الجهاز الإلكتروني يمكن تركيبه داخل أو خارج الحاسوب.

-وسائل الاتصال والنقل: وتتمثل في مختلف الأدوات والتقنيات المطلوبة لبناء الشبكة وتنفيذها، والتي تتمثل في تجهيزات الربط والتواصل من أسلاك، وكوابل محورية، وألياف ضوئية، وتقنيات الاتصال عن بعد.

¹ - عامر إبراهيم قند يلجي و إيمان فاضل السامرائي، قواعد وشبكات المعلومات المحسوبة في المكتبات ومراكز المعلومات، مرجع سابق، ص296.

-البرمجيات والأنظمة :وتتمثل في:¹

- نظام التشغيل الشبكي :يتطلب تشغيل جهاز الحاسوب نظام تشغيل شبكي مثل نظام تشغيل Win net من شركة مايكروسوفت، لسهولة استخدامه وإدارته ويستعمل خصوصا في إدارة الشبكات المحلية، وكذلك نظام التشغيل Unix الذي يستعمل في إدارة الشبكات الكبرى، ويتميز بقدرته الفائقة في توفير الأمان والحماية

-متصفح الويب: هناك الكثير من البرامج التي تمكن من قراءة وثائق، ولكن برامج التصفح هي الأكثر استعمالا لقراءة صفحات الانترنت، هذه البرامج تثبت على أجهزة الحاسب، لتتيح للمستخدم قراءة وتصفح وثائق، والانتقال من صفحة لأخرى، من خلال نص مصاغ لبطاقات اتصال في كملف، مهما اختلفت الحواسيب ونظام تشغيلها

-مجموعة البروتوكولات :يحكم وينظم سير عمل المعلومات على شبكة الانترنت مجموعة من المعايير المسماة بالبروتوكولات، وسنعرض بعضها فيما يلي:

أ-بروتوكول "TCP/IP": ويعتبر هذا البروتوكول اللغة الرسمية للانترنت، وأساس البيانات عبر الشبكة .

ب-بروتوكول "FTP" :هو جزء من بروتوكول TCP/IP يقوم بنقل الملفات من الحاسب الخادم إلى العميل والعكس، وهو الذي يقوم بنقل البيانات المزدوجة، وملفات كاملة أو مجموعة ملفات مرة واحدة، مهما كان اختلاف أنظمة تشغيل هذه الحواسيب، وهناك الكثير من البروتوكولات، ومنها route-Visual،tracer مجموعة برامج مثل Ping، talk .

-لغات الويب :وهي مجموعة لغات توضع على الصفحات الالكترونية لإحكام العرض، تبين

كيفية وضع أو كتابة صفحة معينة، وهناك عدة لغات منها HTML، XML ، SGML²

-مزودو خدمة الانترنت :تشارك عدة جهات في تقديم الإفادة من خدمات الانترنت، من تصميم وتنظيم المعلومات على صفحات الويب إلى إتاحة استعمال المستفيد لشبكة الانترنت، ويرتبط الحاسب الآلي للمستخدم مع الجهة الموفرة للخدمة (Service provider)،

¹ - نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية، ط1، عمان، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2009، ص27

² نجم عبود نجم، مرجع سابق، ص82

حماد عبد العلي، التجارة الإلكترونية: المفاهيم، التجارب، التحديات التكنولوجية والمالية والتسويقية والقانونية، ط1، القاهرة، الدار الجامعية، 2004، ص61

بواسطة خط هاتف أو كابل ألياف صوتية ومايكروويف.. ويتم فتح حساب مشترك بعد توقيع عقد حسابات الاشتراك بالشبكة، لأن هناك رسم اشتراك بالشبكة أولاً، كما أن هناك بعض من خدمات الشبكة وتطبيقاً، التي لها تكاليفها المنصوص عليها عبر الشبكة نفسها ويتعين على مزود الخدمة أن يخصص للمستخدم اسماً ليستطيع الحاسوب المستهدف أن يتعرف عليه، ولا يحتاج المستخدم تعريف نفسه إلى الحاسوب الرئيسي لشبكة الانترنت فقط، بل يجب أيضاً التأكد من الهوية، وذلك بكتابة كلمة السر المؤلفة من رموز وحروف¹ ويتم ربط بلد ما مع بلد آخر على شبكة الانترنت عبر المخرج الدولي (get way) من شبكة الاتصالات، والجهة التي تحقق الربط بالشبكة في البلد المعني تسمى "back bone" وبدونها لن يتحقق الدخول في الانترنت² مما تقدم يتبين الاندماج الذي تحقق بين تكنولوجيا المعلومات الحاسوبية وتكنولوجيا الاتصال، بما تشمله من أجهزة هاتف وشبكات سلكية وأقمار صناعية، ولدت بذلك شبكة الانترنت، التي اكتسحت خلال سنوات قليلة أركان الدنيا المترامية الأطراف بتطبيقاتها المختلفة

رابعا- خدمات شبكة الإنترنت :

تقدم الإنترنت عدة خدمات للمشاركين فيها، ويعتبر البريد الإلكتروني الخدمة الأكثر استعمالاً من قبل مستعملي الإنترنت، وهذا لما يقدمه هذا الأخير من مزايا تجعله مفضلاً على البريد التقليدي العادي، منها :

السرعة في الوصول، الخفة... الخ. ومن خدمات الإنترنت الأكثر إقبالاً "الويب" أو الشبكة العنكبوتية العالمية (World Wilde Web) فهو أداة ضرورية لكل مستعمل يريد الإبحار في الإنترنت قصد البحث عن أي شيء، علاوة على خدمات أخرى كثيرة تقدمها الإنترنت تختلف باختلاف الطلبات وأذواق المستعمل، منها جماعات النقاش (Newsgroups)، الدردشة في الزمن الحقيقي، (IRC) الاتصال الهاتفي المباشر، إلى جانب خدمات أخرى

¹ عبد الملك ردمان الدناني، مرجع سابق، ص 106

² محمد محمود الحيلة، تكنولوجيا التعليم بين النظرية والتطبيق، ط 1، الأردن، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة،

2004، ص 401

-البريد الإلكتروني (E-mail) :

ظهر البريد الإلكتروني عام 1972،¹ ويستعمل للاتصال بين الأشخاص عبر العالم بسعر المكالمات الهاتفية المحلية، ويعمل البريد الإلكتروني تقريباً مثل طريقة عمل البريد: كتابة الرسالة على شاشة الحاسوب، وضعها في ظرف بريدي) وهو في البريد الإلكتروني عبارة عن برمجية (Logiciel) ، خاصة تتكفل بالعملية، ثم إرسال الرسالة وفي البريد الإلكتروني بعث الرسالة المكتوبة إلى مانح الدخول إلى الإنترنت (FA) وبعدها تقوم إدارة البريد العادي بتسليم الرسالة إلى المرسل إليه، ونفس الشيء يقوم به مانح الدخول للإنترنت، فهو يحول الرسالة الإلكترونية إلى نظيره الخاص بالمرسل إليه، ويستبدل صندوق البريد العادي بصندوق بريد افتراضي يخزن الرسائل المستقبلية ليطلع عليها فور فتح العلبة البريدية الافتراضية² ويمكن للبريد الإلكتروني أن يكون "تفاعلياً"، أي يمكن للمتلقي أن يقرأ البريد المرسل إليه مباشرة، أي أثناء إرساله، كما يمكن للبريد الإلكتروني أن يكون غير تفاعلي، وهنا يمكن للمرسل أن يأخذ كامل وقته لكتابة الرسالة، ثم تنقل الرسالة آلياً ليحدها المتلقي ويطلع عليها متى أراد ذلك .

ويكون الاتصال غير التفاعلي ملائماً أكثر للبريد الإلكتروني، بينما يكون الاتصال التفاعلي ملائماً أكثر في حالة الندوة الإلكترونية التي تحتاج إلى الاتصال التفاعلي أكثر من غيره .

-الشبكة العنكبوتية العالمية للمعلومات: يطلق عليها كذلك شبكة الويب (web) أو (www) أي "w3" ويرجع الفضل في إنشائها إلى مركز «Centre Européenne» CERN (Le) de recherche Nucléaire الذي طور المشروع وإلى صاحبي الاختراع: البريطاني تيم بيرنر سلي وزميله البلجيكي روبرت ماريو وكان ذلك عام 1989م، وهو عبارة عن برنامج يسهل الاستخدام لأي شخص، كونه يعتمد على النقر مباشرة على عنوان الموقع المراد تصفحه، فالشبكة العنكبوتية العالمية بمثابة شبكة مؤلفة من مواقع شبكة متعددة (web sites) يتم تصميمها من طرف المنظمات ومؤسسات وحتى أفراد، حيث تتيح الوصول إلى العديد من المعلومات، وتستخدم أسلوب النص الفائق (hyper texte) لنشر النصوص باستخدام مجموعة من الرموز تسمى لغة ترميز النص المترابط (hyper texte mark up)

¹ محمد لعقاب، مرجع سابق، ص 511

² KAMESHNEE Naidoo, *Internet à l'usage des journalistes africains*, Institut Panos, ed Karthala, France, , p13.

(HTML language) أي لغة تحديد النص الأفضل، سواء كان نصوص أو رسوم أو صور أو أصوات أو أشرطة فيديو أو صور متحركة .

ويمكننا التمييز بين نوعين من متصفحات الويب، وذلك طبقاً لوجود التفاعل أو غيابه وهما:
-صفحات الويب الساكنة: وهذه الصفحات لا يتغير محتواها كثيراً، كما تتميز بغياب التفاعل مع المحتوى، حيث يكتفي المتلقي بقراءة لغياب أدوات التفاعل مع محتواها، فهي صفحات في اتجاه واحد من الكاتب أو المؤسسة إلى المتلقي

-صفحات الويب المتحركة: هي تلك الصفحات التي تغير محتواها على الدوام، وهي قادرة ومهيأة للتفاعل مع الزائر بأساليب مختلفة، وبأدوات خاصة للتفاعل، مثل إتاحة الوصول إلى ارتباطاتها، والبحث في قواعد البيانات والمعلومات ذات العلاقة بموضوعاتها، أو الإجابة على الأسئلة، أو طلب المساعدات أو إبداء الآراء في موضوعات معينة وللوصول إلى مختلف المواقع الالكترونية والمواضيع على شبكة الانترنت، يمكننا الاستعانة بمحركات البحث في الانترنت، وهي برامج مصممة لمساعدة الزائر للعثور على المعلومات المخزنة على الشبكة العنكبوتية العالمية أو على الحاسوب الشخصي¹ وتنقسم محركات البحث إلا ثلاث فئات رئيسية وهي:

-محركات البحث العامة: وتشمل البحث عن المعلومات في مختلف الآلات بطريقة سهلة، ومن أمثلتها نجد: Google...،

- محركات البحث المتخصصة: وتهدف إلى تغطية أعمق وأكثر شمولاً لموضوع محدد، ومن أمثلة هذه المحركات search edu.Com المتخصصة في التعليم "search mil" المتخصصة في العلوم العسكرية.

- محركات البحث الفائقة (الباحثات الشاملة): وعادة ما تسمى بمحركات البحث المتشعبة، وتقوم بترجمة مصطلح البحث، وإرساله للعديد من محركات البحث العامة أو المتخصصة، وفي النهاية تقوم باستعراض مجموعة من النتائج التي حصلت عليها من كل أداة، ومن أمثلة هذه الفئة²ASK Reeves crawler، méta

¹محمد عبد الحميد، الاتصال والإعلام على شبكة الانترنت، القاهرة، عالم الكتب، 2006، ص-ص 86-87

²المرجع نفسه، ص-ص 218-220

-الربط عن بعد: التيلنت عبارة عن برنامج خاص، يتيح للمستخدم أن يصل إلى جميع الحواسيب في جميع أنحاء العالم وأن يرتبط بها، ليتمكن بذلك من الوصول إلى البيانات والبرمجيات الموجودة في أي مكان فهذه الخدمة مفتوحة لجمهور شبكة الانترنت دون استثناء¹

حيث تسهل للجمهور تشغيل الحاسب عن بعد، والبحث في ملفاته وتخزينها كدخول مكتبة الكونغرس، ومشاهدة قائمة البطاقات الالكترونية بها، واستخدام عروض المعلومات المتواجدة فيها، إضافة إلى البحث والاستعلام حول الموضوعات والمؤلفين²

-بروتوكول نقل الملفات"FTP" (يسمح بروتوكول نقل الملفات بالاتصال المؤقت بين حاسبين، فبفضل هذه الخدمة يمكن جلب الملفات وتحويلها من حاسب إلى آخر عبر الشبكة العالمية، وهذه الملفات عبارة عن تقارير أو برامج، وبالتالي هذه الخدمة تعتبر وسيلة للتبادل السريع، وعموما يستعان بهذه الخدمة في تحديث مواقع الانترنت.

خامسا-إيجابيات وسلبيات الأنترنت:

- الإيجابيات: هناك عدة إيجابيات أيضا من خلال الخدمات المختلفة المقدمة عبرها، حيث سنرى الإيجابيات فيما يلي:
- سرعة نقل وتمير المعلومات.
- بنوك ومجمعات المعلومات.
- حقيبة معلومات شخصية منتقلة مع المستخدم.
- هي مكتبة لكل شخص.
- وسيلة للتواصل والحوار والمحادثة.
- توفر لنا الكثير من عناء البحث.
- الدعوة إلى الإسلام وبيان محاسنو.
- معرفة العلوم الكونية والأخذ بالأسباب لتقدم والرفي.
- تسهيل عملية البحث

¹مظفر الرزوي، "آلات البحث على الانترنت: تبحث لك أم عنك"، مجلة العربي، العدد 655 مارس 2005 ص641

²عبد اللطيف صوفي، دراسات في المكتبات والمعلومات، ط1، سوريا، دار الفكر، 2001، ص341

ب- السلبيات:

- إضاعة الوقت.
- تدمير الأخلاق.
- إشاعة الخمول والكسل وإضاعة مستوى التعليم والإصابة بالأمراض النفسية.
- التعب الجسدي والإرهاق والأضرار الصحية يسببها الإستخدام الطويل للكمبيوتر والانترنت من ضرر العيون والعمود الفقري والأعصاب وزيادة الوزن أو نقصو وغيرها من مخاطر الصحة الجسدية

خلاصة الفصل:

إن هذا العصر الحديث وما يحمله من معلومات، ومن علوم جعل الإنسان ينقاد إلى هذا العصر، والجيود لإقامة شبكة الأنترنت لم تأتي إلا بعد أن لوحظ أنو يوجد إنسجام وتلاؤم بين المعلومات الموجودة في شبكة الأنترنت الحالية، الهدف الأساسي لشبكة الأنترنت هو تغيير المعلومات والمحتويات الموجودة في الشبكة والمحافظة على أن تكون الأنترنت شبكة عملية وعلمية، تخدم الإدارات والمؤسسات، وفي الأخير يجب الأخذ بالإيجابيات وتطويرها وخاصة الخدمات الجيدة والملائمة في شتى المجالات وفي الوقت نفسه يجب الحذر من السلبيات الناتجة عن الإستعمال الغير السليم لهذه التطورات في مجال الحاسوب والتكنولوجيا.

الفصل الثالث

الأداء الوظيفي

تمهيد:

الأداء مصطلح يشمل كل ما يصدر عن العمال في موقف العمل سواء كان جهدا مبدولا أو سلوكا، فالأداء بقدر ما يتأثر بالعوامل الإنسانية كالقدرة والدافعية لذلك وجبت العناية والاهتمام اللازم به، فكل مؤسسة تسعى للوصول إلى تحقيق الفعالية في سياستها من أجل إنتاج أكثر أو بالأحرى من أجل أداء أفضل.

فاذا كان الأداء مناسبا للعمل المطلوب إنجازه، فإنه يحقق الغرض منه أما إذا كان لا يرقى إلى المستوى المطلوب لإنجاز العمل فإن ذلك يتطلب استحداث وسائل وطرق جديدة وتدريب العاملين عليها لرفع كفاءتهم وتحسين مستوى أدائهم وهذا لا يتم التعرف عليه لا في ظل تقييم أداء العاملين، بغرض التعرف على أوجه القصور وتحديد الاحتياجات التدريبية اللازمة لتحسين مهارات العاملين بشكل يسهم بفاعلية فيرفع قدرات العاملين بهدف الوصول إلى المستوى المطلوب من الأداء، وفيما يلي اهم الأدبيات المتعلقة بالأداء الوظيفي.

أولاً- مفهوم الأداء

يعد الأداء مفهوماً شمولياً وهاماً بالنسبة لجميع المؤسسات، حيث يستخدم مصطلح الأداء على نطاق واسع في ميدان الأعمال ولكن من الصعب إعطاء تعريف بسيط ومحدد له وذلك راجع لتعدد الأبعاد التي يتكون منها.

من بين التعاريف المتعددة للأداء والمختلفة للأداء نذكر ما يلي:

- "الأداء سلوك يسهم فيه الفرد في التعبير عن إسهاماته في تحقيق أهداف المؤسسة على أن يدعم هذا السلوك ويعزز من قبل إدارة المؤسسة بما يضمن النوعية والجودة من خلال التدريب."

- "يتجه الكثير من الباحثين إلى التمييز بين السلوك والإنجاز والأداء ويرون أن السلوك ما يقوم به الأفراد من أعمال في المنظمات التي يعملون بها، أما الإنجاز هو ما يبقى من آثار أو نتائج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل في حين أن الأداء هو التفاعل بين السلوك والإنجاز أي أنه يعبر عن مجموعة الأعمال والنتائج معا"¹

"يعبر الأداء عن مدى أنجاز المهام، فإنه كمفهوم اقتصر لدى الكثير من الباحثين على المورد البشري دون غيره من الموارد الأخرى، حيث يرى باحثون آخرون حينما عرفوه بأنه يعني الكيفية التي يؤدي بها العاملون مهامهم أثناء العملية الإنتاجية والعمليات المرافقة لها باستخدام وسائل الإنتاج المتاحة لتوفير مستلزمات الإنتاج وإجراء التحويلات الكمية والكيفية المناسبة لطبيعة العملية الإنتاجية عليها ولتخزينها وتسويقها طبقاً للبرامج المسطرة والأهداف المحددة للوحدة الإنتاجية خلال فترة زمنية مدروسة."

ويعرف أيضاً "هو الكيفية التي يؤدي بها العاملون مهامهم أثناء العمليات الإنتاجية والعمليات المرافقة لها باستخدام وسائل الإنتاج المتاحة لتوفير مستلزمات الإنتاج، وإجراء التحويلات الكمية والكيفية المناسبة لطبيعة العملية الإنتاجية خلال الفترة الزمنية المدروسة"².

¹ عبد الملوك مزهودة، الأداء بين الكفاءة والفعالية، مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 1، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، نوفمبر 2001، ص 85.

² الحسيني فلاح حسن عداي، الإدارة الاستراتيجية، دار وائل للنشر، عمان، 2000، ص 231.

أما تعريف الأداء من الناحية الإدارية فقد ورد في معجم المصطلحات الاجتماعية على انه القيام بأعباء الوظيفة من المسؤوليات والواجبات وفقا للمعدل المفروض أداءه من العامل الكفاء المدرب، ويمكن معرفة هذا المعدل عن طريق تحليل الأداء، أي دراسة كمية العمل والوقت الذي يستغرقه وإنشاء علاقة عادلة بينهما وللتمكن من ترقية الموظف تجرى له اختبارات أداء ويعتمد في ذلك على تقرير الأداء، أي الحصول على بيانات من شأنه أن تساعد على تحليل وفهم وتقييم أداء العاملين لعمله وسلوكه في فترة زمنية محدودة " 1

ثانيا-أنواع الأداء

يمكن تقسيم الأداء وتصنيفه كغيره من التصنيفات المتعلقة بالظواهر المختلفة وهو ما يطرح إشكالية المعيار الدقيق والعملي في الوقت ذاته الذي يمكن الاعتماد عليه لتحديد الأداء من هنا يمكن تقسيم الأداء إلى خمسة أصناف وهي:

من حيث الشمولية:

1-الأداء الكلي: هو الذي يتجسد في الإنجازات التي ساهمت جميع العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية في تحقيقها ولا يمكن نسب إنجازها إلى أي عنصر دون مساهمة باقي العناصر وفي إطار هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى وكيفية بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة كالاستمرارية والشمولية والأرباح.... إلخ، ويمكن الإشارة إلى أن الأداء هو تفاعل أدائيات المؤسسة وأنظمتها الفرعية.

2-الأداء الجزئي: هو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة وينقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقسيم عناصر المؤسسة حيث يمكن أن يقسم حسب المعيار الوظيفي إلى أداء الوظيفة المالية وأداء الوظيفة الاقتصادية وأداء وظيفة التموين وأداء وظيفة الإنتاج وأداء وظيفة التسويق.²

أما حسب معيار الطبيعة الذي يقسم الأهداف إلى اقتصادية، اجتماعية، تقنية، سياسية وبناء على هذه المقابلة بين الأهداف والأنواع يمكن القول بأن الأهداف الاقتصادية تدل على وجود الأداء الاقتصادي الذي يعتبر تحقيقه المهمة الأساسية للمؤسسة والذي يتجسد في

¹ احمد زكي بدوي، معجم المصطلحات الاجتماعية، مكتبة لبنان، بيروت، لبنان، 1992، ص 310.

² عمر محمد التومي الشباني، علم النفس الإداري، دار العربية للكتاب، ليبيا، 1989، ص 56.

الفوائض التي تحققها من وراء تعظيم نواتجها وتدني مستويات استخدام الموارد أما الأهداف الاجتماعية وان كانت في الحقيقة تمثل قيودا على المؤسسة يلتزم بها كل من المجتمع الداخلي أي العمال والمحيط الخارجي فيعبر بسعي المؤسسة إلى بلوغها على الأداء الاجتماعي لها وبغض النظر عن كونها أهدافا أو قيودا فإن تحقيقها يجب أن يكون بالتزام مع الأهداف الاقتصادية لأن الاجتماع مشروط بالاقتصاد وبذلك يتلزم الأداء الاقتصادي والاجتماعي، والمؤسسة الناجحة هي التي تعرف كيفية الوصول إلى تحقيق أكبر مستوى من النوعين معا دون إهمال للأداء التقني والثقافي أو السياسي للمؤسسة وذلك عندما تسطر المؤسسة لنفسها أهدافا من هذا القبيل.¹

من حيث الطبيعة:

أ/الأداء الاقتصادي: يتم تطبيق المبادئ الاقتصادية وسريانها بالنسبة لظروف الوحدة وبيئتها المحيطة بها، ويتم قياسه عادة باستخدام مقاييس الربحية بأنواعها المختلفة ويعتمد قياس الأداء الاقتصادي على سجلات ودفاتر المؤسسة وكذلك ما تعده من قوائم وتقارير ومن ثم فان أدوات تقييم الأداء الاقتصادي هي لتحليل المالي بما يعتمد عليه من نسب ومؤشرات مالية.

ب/الأداء الاجتماعي: يتميز هذا النوع من الأداء بنفس المقاييس الكمية المتاحة لتحديد مدى مساهمة المؤسسات في المجالات الاجتماعية التي تربط بينها وبين الجهات التي تتأثر بها بما يزيد من صعوبة اجراء التقييم الاجتماعي للأداء ولذا يتطلب الامر بذل المزيد من المحاولات والجهد من اجل التوصل إلى مقاييس عادلة لتقييم الأداء الاجتماعي.

ج/الأداء الإداري: يتمثل الجانب الثالث من جوانب الأداء في المؤسسات في الأداء الإداري للخطط والسياسات والتشغيل بطريقة ذات كفاءة وفعالية، ويتم تحقيق ذلك بحسن اختيار

¹عايد سيد خطيب، الإدارة والتخطيط الاستراتيجي، دار الفكر العربي، القاهرة، 1985، ص 35، 36.

أحسن البدائل التي تحقق أعلى المخرجات الممكنة وللتقييم الإداري يمكن استخدام الأساليب المختلفة لبحوث العمليات وذلك البرمجة الخطية.¹

من حيث المصدر:

ويقسم الأداء حسب المصدر إلى أداء داخلي وأداء خارجي
أ/الأداء الداخلي: وهو أداء متأتي من مواردها الضرورية لسير نشاطها من موارد بشرية،
موارد مالية وموارد مادية.

ب/ الأداء الخارجي: هو الأداء الناتج عن التغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي
للمؤسسة.²

من حيث الوظيفة:

حسب هذا المعياري نقسم الأداء الى أربعة معايير وظيفية:
أ/أداء الوظيفة المالية: يتمثل هذا الأداء في قدرة المؤسسة على بلوغ أهدافها المالية بأقل
التكاليف الممكنة، فالأداء المالي يتجسد في قدرتها على تحقيق التوازن المالي وتوفير
السيولة اللازمة لتسديد ما عليها وتحقيق معدلات مردودية جيدة وتكاليف منخفضة.
ب/أداء وظيفة الإنتاج: يتحقق إنتاج المؤسسة عندما تستطيع تحقيق معدلات مرتفعة
للإنتاجية مقارنة بغيرها من المؤسسات.

ج/ أداء وظيفة الموارد البشرية: تتمثل في قدرة هذه الموارد على تحريك الموارد وتوجيهها
نحو هدف المؤسسة، فلكي تضمن المؤسسة بقائها يجب عليها ن توظف الاكفاء وذوي
المهارات العالية وتسيرهم تسييرا فعالا.

د/أداء وظيفة التسويق: ويتمثل في قدرة وظيفة التسويق على بلوغ أهدافها بأقل التكاليف
الممكنة.²

¹ عادل بومجان، دور بطاقة الأداء المتوازن في التخطيط الاستراتيجي للمؤسسة دراسة حالة مؤسسة ENICAB جنرال كابل فرع
الجلفة ، رسالة ماجستير، تخصص التسيير الاستراتيجي للمنظمات، علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، الجلفة ،الجزائر ،2013،
ص 8.

² عيشي عادل، تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماجستير، تخصص تسيير المؤسسات الصناعية، جامعة محمد
خيضر الجلفة ، الجزائر ،2004، ص 5.

2 عبد الملوك مزهودة، مرجع سبق ذكره، ص 95.

من حيث السلوك:

وهذا المعياري قسم الأداء إلى أداء المهمة والأداء الضمني:

أ/ أداء المهمة: وهو الأداء الذي يتم تعريفه كالاتي " الأنشطة التي تساعد عملية تحويل موارد الخام وتوزيع منتجاتها الناتجة أو تقديم تخطيط هام، الإشراف، أو وظائف الموظفين التي تساعد المؤسسة على تحقيق الفعالية والكفاءة.

ب/الأداء الضمني: ويتمثل في تلك السلوكيات التي تساهم في فعالية المؤسسة بتقديم بيئة جيدة يمكن ان يحدث بها أداء المهمة، زمن بين تلك السلوكيات مثلا:

المساعدة والتعاون مع الآخرين، التطوع لإنجاز أنشطة لا تعتبر جزء من الوظيفة.¹

ثالثا- أوجه الأداء الجيد

إن مظاهر الأداء الجيد تعطينا فكرة عن سلبية الأداء أو إيجابية، وأحيانا قد يكفي مظهر واحد للحكم عن مظهر الأداء وأحيانا أخرى لا يكفي مظهر واحد فيستلزم تضافر عدة مظاهر لتحقيق الأداء الجيد وتتمثل تلك المظاهر فيما يلي:

1-رضا العامل عن عمله:

وهو عبارة عن شعوري شعر به الفرد من قرارة نفسه ويصعب وصفه فرضا حالة نفسية يشعر بها الفرد قد تكون سلبية أو إيجابية وحتى نلمس آثارها في السلوك يجب ملاحظة ذلك على العامل في موقع العمل من خلال الزيادة في الإنتاج والحضور في المواعيد وهي من مظاهر الأداء الجيد.

2-معدل الإنتاج:

ويقصد به الزيادة في الإنتاج أو انخفاضه دون المعدلات المقررة ويمكن ملاحظة الزيادة في حالة ما إذا أشركت الإدارة العمال في أرباح المؤسسة في هذه الحالة ما إذا أشركت الإدارة العمال في الربح.²

3-التعاون مع الزملاء:

يقصد به وجود فرصة كبيرة لتكامل جهود العاملين وبالتالي تعاونهم

¹ اجينس هيرمن، ترجمة سامح عبد المطلب عامر، إدارة الأداء، دار الفكر، الأردن، 2011، ص 211.

²مصطفى عشو ي، مرجع سبق ذكره، ص 244.

وهذا التعاون يتم من خلال تضافر الجهود واعتماد العمال بعضهم البعض وبالتالي الرفع من كفاءة العاملين من خلال نقل التجارب والمعلومات فيما بينهم وعليه يكون التعاون مظهر من مظاهر الأداء الجيد.

4-الرضا الجماعي:

وهو مستمد من العلاقة الاجتماعية الناشئة بين العمال وإذا ما تحقق ضمنت المؤسسة أن الأداء والرضا الجماعي يعمل على تماسك الجماعة وتربط أعضائها، الأمر الذي يحقق مزايا لزيادة الإنتاجية ولا يتم الرضا الجماعي إلا إذا اعترفت الإدارة بالجماعة التي تؤدي عملا متكاملًا أو على مستوى قسم واحد، وتشكل جماعة متماسكة لا يتم ذلك إلا إذا أسندت الإدارة لهذه الجماعة مهمة إشراكها في اتخاذ القرارات المتعلقة بمصلحة هذا القسم الذي يعملون فيه.¹

رابعاً- مفهوم الأداء الوظيفي

إن أصل كلمة أداء ينحدر من اللغة اللاتينية أين توجد كلمة "PERFORMARE" التي تعني إعطاء، وذلك بأسلوب كلي، الشكل لشيء ما. وبعدها اشتقت اللغة الانجليزية منها لفظة

"PERFORMARE" وأعطتها معنى تأدية عمل أو انجاز نشاط أو تنفيذ مهمة.

لقد تعددت الآراء حول مفهوم الأداء الوظيفي من قبل الباحثين، حيث اعتبروا أداء العاملين له تأثير كبير على أداء المؤسسة، فمنهم من حصر أداءها في أداء العاملين، من هذه التعريف نذكر:

حيث عرفه البعض بأنه: محاولة لتحليل أداء الفرد بكل ما يتعلق به من صفات نفسية، بدنية أو مهارات فنية أو فكرية أو سلوكية وذلك بهدف تحديد نقاط القوة والضعف والعمل على تعزيز الأولى ومواجهة الثانية بغية تحقيق فعالية المؤسسة.²

¹كامل محمد عويضة، علم النفس الصناعي، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان، 1996، ص 349، 345.

²عادل حرحوش صالح، سعد سالم مؤيد، إدارة الموارد البشرية (مدخل استراتيجي)، دار الكتاب العالمي، عمان، الأردن، 2007، ص

وعرّف أيضا على أنّه: «سجل حافل بالنتائج المحققة، سجل يجسد سلوكا عمليا يؤدي لدرجة من بلوغ الفرد أو الفريق للأهداف المخططة أي درجة الإنجاز - بكفاءة عالية- ويمكن اعتبار الأداء سلوكا باعتبار أن السلوك يفرز أفعالا تمثل ناتج الجهد الجسمي أو الذهني (يمثل المدخلات) والنتائج تمثل المخرجات».¹

ويعرف أيضا بأنه: « نشاط مهم من أنشطة الموارد البشرية يهدف إلى التأكد من أن الموظف في المؤسسة يؤدي عمله على أكمل وجه».²

كما يشير "FICHER" وزملائه إلى أن الأداء هو: «العملية التي يتم بواسطتها تحديد المساهمات الفردية في المؤسسة خلال فترة زمنية معينة».³

ومن خلال التعاريف السابقة نستنتج أن الأداء عبارة عن عملية تقدير أداء كل فرد عامل خلال فترة زمنية معينة لتقدير مستوى ونوعية الأداء، وتنفيذ العمليات لتحديد إذا كان الأداء جيد أم سيء في جميع المجالات وفي كل ما يتعلق بالفرد من تنفيذ للأعمال وجهوده وسلوكه.

ومن هذا المنطلق فإن الأداء الوظيفي في هذه الدراسة يقصد به: سلوك العاملين في إدارة مديرية اتصالات الجزائر بالجلفة الذي يحدد قدراتهم على تحقيق اهداف الوظائف التي يشغلونها من خلال انجاز المهام والاعمال في الوقت المحدد لها بغية تحقيق الأهداف المسطرة من طرف إدارة مديرية اتصالات الجزائر بالجلفة بمديرية إتصالات الجزائر الجلفة

خامسا- أهمية الأداء الوظيفي:

يحتل الأداء الوظيفي مكانة خاصة داخل أي منظمة كانت باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها، وذلك على مستوى الفرد والمنظمة والدولة، ذلك أن المنظمة تكون أكثر استقرارا وأطول بقاء حين يكون أداء العاملين أداء متميزا ومن ثما يمكن القول بشكل عام اهتمام إدارة المنظمة وقيادتها بمستوي الأداء عادة ما يفوق اهتمام العاملين بها.

¹برنوطي سعاد نايف، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص 37.

²محمد الصيرفي، ندرة الموارد البشرية، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2006، ص 336.

³حسن إبراهيم بلوط، إدارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي، دار النهضة العربية، بيروت، 2002، ص 360.

وعلى ذلك فإنه يمكن القول إن الأداء على أي مستوى تنظيمي داخل المنظمة وفي أي جزء منها لا يعد انعكاساً لقدرات ودوافع المرؤوسين فحسب بل هو انعكاس لقدرات ودوافع الرؤساء والقادة أيضاً.

وترجع أهمية الأداء من وجهة نظر المنظمة إلى ارتباطه بدورة حياتها ومراحلها المختلفة: وهي مرحلة الظهور، مرحلة البقاء والاستمرارية مرحلة الاستقرار ومرحلة السمعة والفخر، ومرحلة التميز ومرحلة الزيادة، ومن ثم فإن قدرة المنظمة على تخطي مرحلة من مراحل النمو والدخول في مرحلة أكثر تقدماً، إنما يتوقف على مستويات الأداء بها، وفي الأجهزة الحكومية قد يلاحظ أن أداء الأفراد العاملين قد يكون الاهتمام بالأداء أقل من اهتمام القادة والرؤساء، وقد يؤدي هذا بالرؤساء والقادة إلى ممارسة العديد من الضغوط على المرؤوسين بهدف رفع مستويات أدائهم وتنفيذهم المهام والمسؤوليات التي يكلفون بها حتى تحقق نتائج فعلية التي ترغب المنظمات في تحقيقها.¹

أيضاً للأداء الوظيفي أهمية كبيرة في أي منظمة نذكر منها:

تتألف أي عملية من عدة مراحل حتى تخرج للوجود وتنتج منتجات وتحقق الأهداف المصممة لها، كما أنها تحتاج إلى عدة موارد تتفاعل مع بعضها البعض تنتج مادة جديدة تحقق أهدافها، وقد تكون العملية ملموسة.

مثل عمليات تقديم الخدمات في المجالات المختلفة، والأداء هو المكون الرئيسي للعملية وهو الجزء الحي منها لأنه مرتبط بالإنسان (العنصر البشري) الذي يدير العملية ويحول المواد الخام إلى مواد مصنعة ذات قيمة مادية، يتم بيعها للمستهلك بقيمة أعلى من قيمة الموارد التي استخدمت فيها وقيمة جهد وعمل (إنتاجية) العنصر البشري، وبذلك تحقق الربح وعليه فإن ثبات كلفة الموارد وتفعيل إنتاجية العنصر البشري يجعلنا نصل إلى أهداف المنظمة بأفضل فعالية وأفضل قدرة وأقل تكلفة وأكثر ربحاً.²

¹ علي سليمان، بعض الاتجاهات الحديثة في إدارة الافراد، مركز البحوث، المعهد القومي للإدارة العليا، القاهرة، مصر،

1985، ص 188، 189.

² فيصل عبد الرؤف الدخلة، تكنولوجيا الأداء البشري (المفهوم وأساليب القياس والنماذج)، المكتبة الوطنية، عمان، الأردن، 2001، ص 98.

وللأداء الوظيفي أهمية كبيرة داخل أي منظمة تحاول تحقيق الربح والتقدم باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة التي يقوم بها الفرد أو المنظمة، فإذا كان هذا الناتج مرتفعاً فإن ذلك يُعد مؤشراً واضحاً لنجاح أي منظمة واستقرارها وفعاليتها.¹

فالمنظمة تكون أكثر استقراراً وأطول بقاء حين يكون أداء العاملين متميزاً، ومن ثم يمكن القول بشكل عام عن اهتمام إدارة المنظمة وقيادتها بمستوي الأداء يفوق عادة اهتمام العاملين بها، ومن ثَمَّ فإن الأداء في أي مستوي تنظيمي داخل المنظمة وفي أي جزء منها لا يعد انعكاساً لقدرات ودوافع المرؤوسين فحسب بل هو انعكاس لقدرات ودوافع الرؤساء والقادة أيضاً.

كما لا تتوقف أهمية الأداء الوظيفي على مستوي المنظمة فقط بل تتعدى ذلك إلى أهمية الأداء في نجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدولة.²

سادساً - محددات الأداء الوظيفي وأهم العوامل المؤثرة فيه

اختلفت وجهات النظر حول محددات الأداء الوظيفي من باحث لآخر وتعددت العوامل المؤثرة وذلك ما سنتطرق إليه من خلال الفرعين الموليين:

1- محددات الأداء الوظيفي

إن الأداء الوظيفي هو الأثر الصافي لجهود الفرد والتي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور والمهام ويعني أن هذا الأداء إليه على أنه نتاج العلاقة المتداخلة بين الجهد والقدرات وإدراك الدور الهام للفرد. لهذا نجد أن محددات الأداء تتضح فيما يلي:

- الجهد المبذول من طرف الفرد

- القدرات التي يتمتع بها الفرد لأداء الوظيفة

- مدي إدراكه لمتطلبات وظيفته

¹ابراهيم فيصل بن فهد بن محمد، العوامل المؤثرة على مشاركة الموظفين في صنع القرار وعلاقته بمستوي أدائهم؛ دراسة مسحية على الموظفين بمجلس الشورى، شهادة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، السعودية، 2008، ص 40.

²الشريف طلال عبد الملك، الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين بإمارة مكة المكرمة، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، السعودية، 2004، ص 90.

أ / **الجهد**: يشير الجهد إلى الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته أو وظيفته وذلك للوصول إلى اعلي معدلات عطائه في مجال عمله.

ب / **القدرات**: تشير القدرات إلى الخصائص الشخصية للفرد التي يستخدمها لأداء وظيفته أو مهامه.

ج / **إدراك الدور**: ويعني بالاتجاه الذي يعتقد الفرد انه من الضروري توجيه جهوده فيمن خلاله والشعور بأهميته في الأداء.¹

هذه الفروض الثلاثة تنطوي في معطياتها على القصور الداخلي للفرد وقدرته على انجاز عمله بكفاءة وفعالية وما يتطلعون إلى تحقيقه من خلال أدائهم لهذا العمل والأفراد يميلون إلى وضع مستوي معين من الأداء يطمحون في الوصول إليه اعتماداً على خبراتهم وإنجازاتهم السابقة فإذا حققوا مستوي الطموحات شعروا بالنجاح والسرور والرضا إما إذا فشل مستوي أدائهم في تحقيق الطموحات المأمولة فالنتيجة هي الشعور بالفشل، وتعد تجربة الفشل والنجاح ذات تأثير كبير في المستوي الجديد من الطموح فالنجاح يؤدي إلى مستوي اعلي من الأداء الوظيفي والفشل يؤدي إلى العكس .

حيث أن الأفراد يميلون إلى وضع مستوى معين من الأداء يطمحون للوصول إليه اعتماداً على خبراتهم وإنجازاتهم السابقة، فإذا حققوا مستوى الطموحات أو فاقها شعورا بالنجاح والرضا والسرور، أما إذا فشل مستوى أدائهم عن الطموحات المأمولة فالنتيجة هي الشعور بالفشل، وتعد تجربة النجاح أو الفشل ذات تأثير كبير في المستوى الجيد من الطموح فالنجاح يؤدي إلى مستوى اعلي من الأداء والرضا الوظيفي، والفشل يؤدي إلى مستوى اقل من الأداء وعدم رضا العاملين.

ويرى الصباغ ومرسي أن الأداء يتأثر بعوامل كثيرة بعضها يخضع للموظف وبعضها يخضع الأخرى عزى إلى الوظيفة، وبعضها يتأثر بالموقف محددًا رئيساً في تحديد مستوى أداء الوظيفة.

¹ سيف بن صالح الدليجي، أثر العوامل الوظيفية والفردية على الرضا الوظيفي وانعكاسها على كفاءة الأداء، رسالة ماجستير، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 1997، ص 55.

والوظيفة بما تتطلب من مهام وواجبات وما تفرضه من تحديات، وما تقدمه من فرص للنمو الوظيفي تعد أيضا محددات رئيسا في تحديد مستوى الأداء.¹

و بالنظر إلى دراسة عامر والخلف نجد أنهما يحددان العوامل المؤثرة في الأداء في متغيرين هما: القدرة والدوافع المتوفرة لدي العامل، فأحيانا يمتلك العامل أفضل القدرات والمهارات ولكنها دون جدوى دون توافر الدافعية للعمل والعكس صحيح، فقد يتوافر لدي العامل الدافع القوي للعمل ولكن قدرة العمل سوف ينعدم توافر العلاقة بين الدافع والقدرة والأداء.²

ونظرا لصعوبة اتفاق علماء الإدارة على محددات الأداء فأنهم يحذرون من تعميم النتائج التي تصل إليها بعض الدراسات التالية:

- إن أداء فئة معينة من العاملين ليست هي محددات أداء فئة أخرى
- إن محددات أداء الأفراد العاملين في منظمة معينة ليست بالضرورة هي نفسه محددات أداء الأفراد العاملين في منظمة أخرى
- إن العوامل البيئية الخارجية لها أثر في تحديد محددات الأداء.

2- العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي

مما لا شك فيه ان هناك عوامل عديدة ومتنوعة يمكن أن تؤثر على أداء المؤسسات بعضه داخلي والآخر خارجي، بحيث يتحقق ذلك من قيمة مؤشرات الأداء العالية أو الأدنى، وبالتالي من الصعب حصرها وتناولها جميعا.

إن دراستها وتحليلها امر ضروري لتحقيق منهجية سليمة في تقييم الأداء، لهذا سيتم التطرق اليها من خلال تقسيمها إلى مصدرين أو عاملين أساسيين هما العوامل الداخلية والعوامل الخارجية.

¹مرسي محمود، زهير الصباغ، إدارة الأداء، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1989، ص 28.

²سعيد يسن عامر، يوسف الخلف خالد، الإنتاجية القياسية (معايير الأداء الوظيفي-قياس الأداء الوظيفي)، دار المريخ، الرياض، 1983، ص 63.

- العوامل الداخلية

تتمثل العوامل الداخلية في مختلف المتغيرات الناتجة عن تفاعل عناصر المؤسسة الداخلية والتي تؤثر على أدائها ويمكن للمسير أن يتحكم فيها ويحدث فيها تغيرات تسمح بزيادة أثارها الإيجابية أو التقليل من أثارها السلبية، ومن أبرز هذه العوامل أو المتغيرات التي تخضع لسيطرة المؤسسة هي:

أ/ **العوامل التقنية:** وهي مختلف القوى والمتغيرات التي ترتبط بالجانب التقني في المؤسسة، وتضم على الخصوص ما يلي:

- نوع التكنولوجيا سواء المستخدمة في الوظائف الفعلية أو المستخدمة في معالجة المعلومات

- نسبة الاعتماد على الآلات بالمقارنة مع عدد العمال.

- تصميم المؤسسة من حيث المخازن، الورشات، التجهيزات والآلات.

- نوعية المنتج وشكله ومدى مناسبة التغليف له.

- التوافق بين منتوجات المؤسسة ورغبات طالبيها.

- التناسب بين طاقتي التخزين والإنتاج في المؤسسة.¹

- نوعية المواد المستخدمة في عملية الإنتاج.

- الموقع الجغرافي للمؤسسة.

ب/ **الهيكل التنظيمي:** وهو الإطار الرسمي الذي يحدد درجة التخصص وتقسيم العمل بين الوحدات والأفراد، وعدد المجموعات الوظيفية، وكذا عدد المستويات الإدارية، ولمن يتبع كل شخص ومن هم الأشخاص الذين يتبعون له، وماهي سلطات ومهام كل منهم، وكيف يتم التنسيق بين وحداتهم أو أقسامهم.

ب/ **الموارد البشرية:** هي مختلف القوى والمتغيرات التي تؤثر على استخدام المورد البشري في المؤسسة وتضم على الخصوص:

- هيكل القوى العاملة.

¹ عمر تيمجدين، دور استراتيجية التنوع في تحسين أداء المؤسسة الصناعية، دراسة حالة مؤسسة كندور برج بوعريبرج، رسالة ماجستير، تخصص اقتصاد صناعي، العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر الجلفة، الجزائر، 2013، ص 51.

- نظام الاختيار والتعيين.
 - التدريب والتأهيل والتنمية.
 - نظام الأجور والمكافآت.
 - نظم تقييم الأداء.
 - **العوامل الخارجية** يقصد بالعوامل الخارجية " مجموعة التغيرات والقيود التي هي بمنأى على رقابة المؤسسة، وبالتالي قد تؤثر بشكل غير مباشر في أنشطة وقرارات المؤسسة وتخرج عن نطاق سيطرتها، ومن بين العوامل التي تؤثر بشكل غير مباشر على المؤسسة والتي تشكل الكلمة المختصرة (PESTEL) ما يلي:¹
 - أ/العوامل السياسية:** ان علاقة المؤسسة بالمتغيرات السياسية تشمل جانب القرارات السياسية كالحرب، التأمينات، الحظر على نشاط بعض المؤسسات، الانقلابات، كلها عوامل تؤثر على أداء المؤسسة.
 - ب/العوامل الاقتصادية:** تشمل كل من معدلات الفائدة، معدلات التضخم، معدلات البطالة اتجاهات الأجور، توفر الطاقة وتكلفتها الخ.
 - ج/العوامل الاجتماعية:** تتمثل في التركيبة السكانية، التوزيع الجغرافي، الأنماط الاستهلاكية، مستوى التعليم ... الخ.
 - د/العوامل التكنولوجية:** وتشمل معدلات الإنفاق على البحوث والتطوير، تطور وسائل الاتصالات وأنظمة المعلومات، والاختراعات الجديدة وغيرها من القوى التي تساهم في حل مشكلات العمل من خلال التقنيات الحديثة.
 - هـ/العوامل البيئية والتشريعية:** منها القوانين الخاصة بتنظيم علاقات المؤسسة بالعاملين والقوانين المرتبطة بالبيئة التي تعمل على حمايتها والمحافظة عليها من التلوث، والقوانين الخاصة بالدفاع عن حقوق المستهلكين.²
- هذا ويرى آخرون بأن العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي كثيرة ومتعددة منها:

¹ عمر تيمجدين، مرجع سبق ذكره، ص 52.

² عمر تيمجدين، مرجع سبق ذكره، ص 53.

- 1- غياب الأهداف المحددة إذا كانت المنظمة لا تملك خطط تفصيلية لعملها وأهدافه ومعدلات الإنتاج لإدارتها.
- 2- عدم مشاركة العاملين في الإدارة يؤدي إلى ضعف الشعور بالمسؤولية مما يؤدي إلى تدني مستوى الأداء لدي هؤلاء الموظفين.
- 3- اختلاف مستويات الأداء يؤثر في العوامل التي تؤثر على أداء الموظفين نجاح الأساليب الإدارية التي تربط بين معدلات الأداء والمردود المادي والمعنوي الذي يحصلون عليه.
- 4- مشكلات الرضا الوظيفي فالرضا الوظيفي من العوامل الأساسية التي تؤثر على الأداء الوظيفي.
- 5- يصعب تحديد كافة العوامل المؤثرة في فعالية الأداء الوظيفي، لأنه مجال واسع متنوع الإبعاد، ولأن تلك العوامل متعددة يخضع بعضها لبعض لسيطرة الموظف، بينما بعضها الأخرى خرج عن سيطرته كما يعزي بعض الباحثين تلك الصعوبة إلى القصور في فهم طبيعة التفاعل بين محددات الأداء الوظيفي للقادة بصفة خاصة إلى تداخل التفاعل بين شخصية القائد من ناحية ثالثة، والأهداف والإمكانات المادية والبشرية ومدى قدرتها على تحقيق أهداف المنظمة واتباع حاجات العاملين والوفاء بمتطلبات المجتمع المحلي من ناحية رابعة.¹

سابعاً- العوامل المحققة للأداء المتميز

1- العوامل المتعلقة بالفرد العامل:

❖ الكفايات: وهي تشتمل العوامل التالية:

- المعرفة: وهو ما يختزنه الفرد من معلومات وحقائق ومفاهيم وعلاقات.

¹ محمد الربيع، العوامل المؤثرة على فاعلية الأداء الوظيفي للقيادات الأمنية، دراسة تطبيقية على الضباط الداخليين في قيادة أمن المنشأة والقوة الخاصة لأمن الطرق، دراسة ماجستير، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، الرياض، الإمارات، 2004، ص 46، 47.

- **المهارات:** وهي تمثل مستوى الأداء الذي يمتلكه الفرد العامل ومقدرته على أن يطبق معلوماته في مواقف عملية. وقد تكون هذه المعلومات فنية أو عقلية فكرية أو إنسانية اجتماعية.
- **الإتجاهات:** وهي نزعات الفرد العامل أو ميوله للقيام بفعل أو ردود فعل إيجابية أو سلبية أو محايدة أو الأفعال أو القيم أو الأفكار أو المعلومات أو الأحداث والأوضاع.
- **القدرات:** وهي إمكانية الفرد وطاقته لأن تنجز عملا بشكل مقبول أو مثالي .
- **الخبرات:** وهي ما يميز الفرد من تجارب وما يكتسبه من مواقف نتيجة تفاعله مع الأشخاص والبيئة التي تحيط به.
- **الشخصية:** وهي مجموع الخصائص والسمات وأنماط تكيف الفرد في تفاعله مع الآخرين، ومع البيئة من حوله.
- **الإيمان بالقدرة الذاتية:** ولا تعني القدرة الذاتية ما يمتلكه الفرد من مهارات، بل ما يعتقد أنه يستطيع أن يفعل بتلك المهارات.
- **الدوافع:** وهي حالة من التوتر داخل الفرد توجهه لتحقيق هدف أو تلبية حاجة.
- **الإيمان بالله والتقوى:** خشية الله وإحساس الفرد بأن الله يراقبه في السر والعلن، وأنه يجازي المحسن والمسيء، وأن العمل وإتقانه عبادة، وأن رضاه هو الغاية، وأن الجرأة في القول والعمل من صفات المؤمن القوي.

2- العوامل المتعلقة بالعمل: وتمثل هذه العوامل في نظرية الدكتور عبد الباري درة في

أن وجودها يسهم في الأداء البشري المتميز للأفراد.¹

¹ فيصل عبد الرؤوف الدحلة، مرجع سابق، ص128، (بتصرف)

- الإختيار السليم للعاملين: بموجب هذا العامل ، فإن المنظمة ذات الأداء المتميز، تحرص على إيجاد نظام يتم بموجبه إختيار الموظفين القادرين على أداء الأعمال بكفاءة.
- الوصف الوظيفي: بموجب الوصف الوظيفي، يتم تحديد مسؤوليات الفرد العامل ، ويتم اشتقاق الوصف الوظيفي من رسالة المنظمة وأهدافها.
- معايير الأداء: وتعني وجود مستويات معينة للأداء المقبول من الأفراد
- توفر التغذية الراجعة السليمة: التغذية الراجعة هي المعلومات المتجمعة عن مدى التقدم الحاصل من تحقيق هدف. ويكون ذلك استنادا إلى عدد من المعايير والأسس الموضوعية لهذا الغرض. وتشمل التغذية الراجعة جانبين هما: إعطاء التغذية الراجعة والجانب الثاني، تلقي هذه التغذية.
- أسلوب المشرف الإداري الناجح: يوجد للمشرف الجيد دور كبير في توجيه العامل الفرد ومساعدته على إتقان عمله وتحقيق أهداف التنظيم. وقد دلت الدراسات على أن المشرف الذي يتعامل مع العاملين معه بعدل وحزم وتفهم. ويتبع أسلوبا تشاركيا في اتخاذ القرارات، يشكل أحد العوامل الرئيسية في دعم لأداء المتميز للعاملين.
- الثواب والعقاب: الثواب لمن يحسن العمل، والعقاب هو لمن يقصر في عمله. وهذه من عناصر البيئة المواتية التي تساعد على الأداء البشري المتميز.

3- العوامل المتعلقة بالتنظيم: وتتمثل فيما يلي:

- وجود رسالة وغايات وأهداف واستراتيجيات واضحة.
- الهيكل التنظيمي الممرن: تعكس الخريطة التنظيمية للمنظمة هيكلها التنظيمي، ويلاحظ أن وجود هيكل تنظيمي المرن يساعد كثيرا على تحسين الأداء.

- توفر الموارد المادية المناسبة: إن توفير الموارد بالكميات المناسبة وتصميمها بحيث تساعد العاملين على القيام بأعمالهم بسهولة ويسر، وهذا ما يوفر البيئة المواتية للأداء الحسن.
- توفر نظام معلومات حديث: المعلومات تساعد على التواصل الفعال وعلى حل المشكلات واتخاذ القرارات الرشيدة، وهذا كله يسهم في الوصول إلى الأداء المتميز للأفراد العاملين من مواقع العمل.

4- البيئة الخارجية القريبة والبعيدة: يحيط بالمنظمة نوعان من البيئة الخارجية (قريبة وبعيدة) الأولى بيئة خارجية قريبة وهي مرتبطة ببيئة التنظيم، والثانية بيئة خارجية بعيدة عامة، وهي تشكل بعدها فرصا وقيودا بنفس الوقت. ولذلك فإن هذه البيئة قد تكون عامل لأداء المتميز للأفراد أو المنظمات أو قد تكون عامل إحباط وإعاقة قد تؤدي إلى الفشل أحيانا.

خلاصة الفصل.

الأداء الوظيفي وباعتباره كنظام يعد أهم ركائز إدارة المنظمة، لأنه يمثل الترجمة العملية والفعالية لكافة مراحل التخطيط في المنظمة. وهو بذلك يحتل الدرجة الثانية في الأهمية بين الوظائف الأساسية للإدارة.

والمؤسسة لا تستطيع القيام بذلك، إلا بضمان وجود أداء من قبل موظفي المنظمة لتحقيق النتائج الإيجابية طبعاً وتقليل أو الابتعاد عن النتائج السلبية بضمان حسن الأداء الذي ينتج عن تراكم مجموعة المحددات التي تساهم في زيادته والرفع من مستواه، وضمان وجود نظام للأداء تتكفل به إدارة الموارد البشرية الذي يوفر المعلومات الكافية لمتخذي القرار، لاتخاذ قرارات صائبة وصحيحة، وتوحيد أهداف الفرد مع أهداف الجماعة، وأيضاً الوصول بهذا الأداء إلى الارتقاء والتميز.

الفصل الرابع الدراسة الميدانية

تمهيد :

لقد حاولنا فيما سبق عرضه الإحاطة بالجانب النظري لموضوع الدراسة، حيث سعينا في الفصل لإعطاء تصور عن الإطار النظري العام للانترنت وتاريخها، أما الفصل الثاني تناولنا فيه الإطار المفاهيمي للأداء الوظيفي..

إن ما تناولناه سابقا يعتبر خلاصة ما توصلنا من خلال البحث والتحري عن موضوع الدراسة لكنه ليس كافيا، إذ لابد من إسقاطه على الواقع العملي بغية إيجاد اثر التشهير على أداء العاملين، وقد اخترنا مؤسسة سونلغاز لإجراء الدراسة الميدانية، بغية الوصول إلى: اثر تكنولوجيا الانترنت على الأداء الوظيفي وذلك من خلال وجهة نظر عينة الدراسة التي اخترناها عشوائيا.

وقد استعملنا الاستبيان كأداة للدراسة، وقمنا بعد ذلك بإجراء اختبارات الصدق عليها لمعرفة مدى سلامتها وقدرتها على استقصاء الواقع المطلوب.

ومن اجل عرض النتائج الدراسة الميدانية وتحليلها وتفسيرها انطلاقا من تفريغ الاستبيانات المسترجعة في برنامج الإعلام الآلي spss.

أولاً- تحديد مجالات الدراسة:

1-المجال المكاني:

باعتبار أن الموضوع تكنولوجيا الانترنت وما لها من تأثير في المؤسسة بالغ الأهمية خصوصا من الناحية السلوكية للعاملين داخل المؤسسة ارتأينا أن نحدد المجال المكاني للدراسة بمؤسسة سونلغاز للكهرباء والغاز بالأغواط، ذات الطابع الاقتصادي يعمل على تحريك المؤسسة بالإضافة إلى أنها تجمع العديد من المفاهيم والمتغيرات التي قد تنعكس على تسيير الموارد البشرية.

- تقديم لمؤسسة سونلغاز:

سنتناول في هذا المبحث دراسة تطبيقية في مؤسسة سونلغاز بالأغواط، وذلك من خلال التعرض لها من الناحية التاريخية والتعريف بها وبمراحل نشأتها، ثم التعريف بمديرية التوزيع بالأغواط، بالإضافة إلى هذا سنلقي نظرة على المهام والأهداف

*التطور التاريخي لمؤسسة سونلغاز

تعد سونلغاز على رأس المؤسسات الاقتصادية الجزائرية القوية في السوق المحلي وتطمح في المستقبل القريب على أن ترتب ضمن المؤسسات الخمس الأوائل في قطاع الكهرباء والغز في حوض البحر الأبيض المتوسط.

-تقديم مؤسسة سونلغاز الأم :

قبل الولوج للتعريف بمؤسسة سونلغاز بجدر بنا أن نعرض على أهم المحطات التاريخية التي مرت بها:

*قبيل استقلال الجزائر أحدثت مؤسسة " غاز وكهرباء الجزائر " بموجب المرسوم 48-1002 المؤرخ في 05 يونيو 1948، وحدد مفعوله بمقتضى القانون 31 ديسمبر 1962، وفي سنة 1969 تم حل غاز وكهرباء الجزائر (EGA) بموجب الأمر 59-69 المؤرخ في 27 جويلية 1969 الصادر بالجريدة الرسمية في الاول من اوت 1969، وبنفس الامر حلت محلها الشركة اوطنية للكهرباء والغاز (سونلغاز)، وحول لها احتكار انتاج ونقل وتوزيع واستيراد وتصدير الكهرباء والغاز¹

¹ - أمر رقم 59-69 مؤرخ في 14 جمادى الأولى 1389 الموافق يوليو 1969، يتضمن حل مؤسسة كهرباء وغاز الجزائر وإحداث الشركة الوطنية للكهرباء والغاز، الصادر بالجريدة الرسمية، 01 أوت، 1969

* في سنة 1973 قامت المؤسسة بإعادة تشكيل البنية التحتية لقواعدها ومركباتها، وذلك اثر الطل المتنامي على خدمات المؤسسة، حيث زادت الطاقة الإنتاجية للمؤسسة من 624 ميغاواط سنة 1969 إلى 1200 ميغاواط سنة 1974، وذلك بخطوط نقل الكهرباء يزيد طولها عن 850 كم للضغط العالي و850 كم للضغط المتوسط والمنخفض، وفي سنة 1978 طورت المؤسسة من قدراتها الإنتاجية، وذلك لتحقيق المخطط الوطني المتعلق بإعادة تهيئة الكهرباء بهدف تلبية احتياجات 1.200.000 زون، وانشأت طرق جديدة طولها 60000 كم¹.

* في سنة 1983 تمت إعادة هيكلة مؤسسة سونلغاز لينتج عنها ستة مؤسسات فرعية :

- 1- مؤسسة إعادة تهيئة الكهرباء (KAHRIF)
- 2- مؤسسة تثبيت الخطوط ذات التوتر العالي (KAHRABIK)
- 3- مؤسسة تثبيت قنوات الغاز الطبيعي (KANAGHAZ)
- 4- مؤسسة أعمال الهندسة المدنية (INERGA)
- 5- مؤسسة الأعمال الصناعية (ETTERKIB)
- 6- مؤسسة صناعة عدادات الكهرباء وآلات القياس والرقابة (AMC)

* في سنة 1991 تغيرت الطبيعة القانونية للشركة، لتصبح مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري بموجب المرسوم التنفيذي 91-475 المؤرخ في 14 ديسمبر 1991، وحتى صدور القانون الأساسي بمقتضى المرسوم التنفيذي 95-280 المؤرخ في 17 سبتمبر 1995، تم تعيين المهام الموكلة لها خاصة بضمان إنتاج الطاقة ونقلها وتوزيعها واحترام الجودة المطلوبة سفي ذلك وتوفير الأمن من جراء استخدامها كما تم التأكيد على استقلالية سونلغاز وكذا حرية اتخاذ القرار دون الرجوع الدائم للوزارة خصوصا مع الوقائع الاقتصادية الجديدة على المستوى المحلي والدولي.

¹ - العربي، عطية، تدنية التكاليف كأداة لمواجهة المنافسة المحتملة في ظل الاقتصاد الانتقالي، دراسة الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز، المؤتمر العلمي الدولي حول: الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة، 08-09، مارس

*وفي سنة 2002، وطبقا للمرسوم الرئاسي رقم 02-195 والمؤرخ في 01 جوان 2002 ينص على أن المنشآت العمومية ذات الطابع الصناعي (SONELGAZ) تتحول إلى مؤسسة ذات أسهم (SONELGAZ.SPA) .

-أهمية نشاط سونلغاز

من أهم المنظمات على المستوى الوطني، حيث يمتد نشاطها عن طريق التوزيع SPA تعتبر " سونلغاز " المنتشرة على كامل تراب الوطن، ما أهلها لان تكون من المنظمات الرائدة والتي تمثل البنية الأساسية للاقتصاد الوطني، فهي تحتل المرتبة الثالثة بعد سونطراك ونفطال من حيث رقم الأعمال الذي تحققه، لتكون من المنظمات الاستراتيجية التي تحظى باهتمام كبير من طرف الدولة نظرا لما تقدمه من خدمات حيوية للمجتمع بتوفير استعمال الطاقتين الكهربائية والغازية، وفي مجال الترتيب نجد إن سونلغاز تحتل المرتبة الثامنة مصنفة بذلك بأفضل المنظمات الجزائرية على مستوى إفريقيا من خلال الترتيب على حسب رقم الأعمال الذي تحققه، حيث يمتد نشاطها عبر مراكز ووكالات التوزيع المنتشرة في كامل ولايات " بلديات، مدن، قرى، الوطن" ما يسمح لها بان تكون من المنظمات التي تمثل عصب الحياة في الاقتصاد الوطني، حيث اندمجت في سياسة الطاقة الداخلية للبلد فاحتكر إنتاج ونقل وتوزيع واستيراد وتصدير الطاقة الكهربائية من جهة وتوزيع الغاز الطبيعي من جهة أخرى لسونلغاز عزز من مكانتها.¹

تعريف بمديرية التوزيع بالأغواط:

إن مديرية الأغواط هي مديرية جهوية تابعة للمديرية العامة لشركة توزيع الكهرباء والغاز الوسط S.D.C الموجود مقرها حاليا بالبلدية.

كانت سونلغاز الأغواط وفق الهيكل التنظيمي لسنة 1969 عبارة عن مقاطعة تحت إسم مقاطعة الواحات إلى غاية 1985 حيث أصبحت مركزا للتوزيع تابع لمنطقة التوزيع بورقلة إلى غاية مارس 2005 حيث أصبحت مديرية التوزيع بالأغواط.

مهامها:

1-إيصال الكهرباء والغاز للزبائن الجدد.

¹ - المرسوم التنفيذي 95-280 المؤرخ في 17 سبتمبر 1995، يتضمن القانون الأساسي للمؤسسة العمومية ذات طابع صناعي والتجاري، الصادر بالجريدة الرسمية، يوم 24 سبتمبر، 1995.

2- تسيير منشآت توزيع الطاقة الكهربائية.

3- تطبيق السياسة التجارية للمؤسسة .

1- استمرارية توزيع الطاقة الكهربائية والغازية.

مهام وأهداف مؤسسة سونلغاز .

أ - المهام :

هناك مهام تسييرية وأخرى تقنية .

1- المهام التقنية:

- إنجاز الدراسات التقنية والتكنولوجية والاقتصادية والمالية المطابقة لهدفها.

- تحديد سياستها لبيع وترويج الطاقة الكهربائية والغازية في البلاد .

- الترقية والاهتمام بكل الوسائل الجديدة لاستغلال الطاقة الغازية والكهربائية وتنمية كل ما

يتصل بهدفها الاجتماعي مثل: البحوث والاستكشافات التكنولوجية في مجال الإنتاج، النقل،

والتوزيع بالنسبة للكهرباء والغاز .

2- المهام التسييرية :

- الإنتاج، النقل، التوزيع وتجارة الطاقة الكهربائية داخل الجزائر ونحو الخارج.

- نقل الغاز لأجل احتياجات السوق الوطني وتوزيعه.

- المساهمة في تجارة الغاز بواسطة قنوات داخل الجزائر ونحو الخارج.

- خلق فروع وأخذ مساهمات في الشركات الاقتصادية الموجودة في الجزائر وفي الخارج

ب- الأهداف:

1- ضمان توزيع عمومي للغاز بأخذ بعين الاعتبار عوامل الأمن مهما كان السعر .

2- ضمان إنتاج وتوزيعا لكهرباء ذات الجودة.

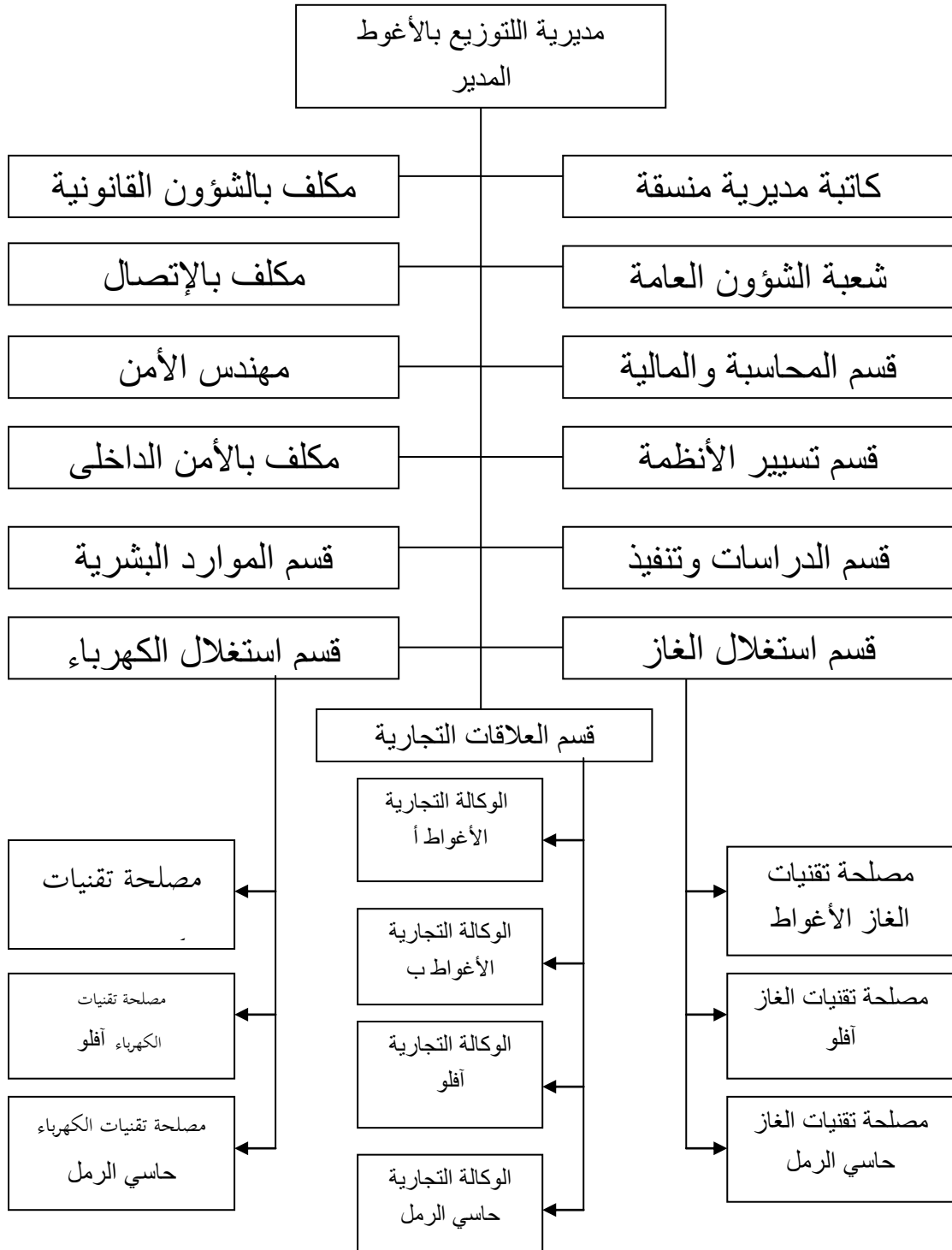
3- تخطيط برنامج المؤسسة السنوي.

4- القيام بعمليات البيع والتركيب والصيانة الكهرومنزلية والغازية .

5- محاولة تقليص الديون.

6- تحقيق الهدف العام المتمثل في توفير الخدمة العمومية .

الشكل رقم 01: تقديم الهيكل التنظيمي لمديرية سونالغاز بالأغواط



الهيكل التنظيمي لمديرية التوزيع بالأغواط

تحليل الهيكل:

تحتوي مديرية للتوزيع بالأغواط على العديد من الأقسام التي تتكامل فيما بينها تتمثل فيما يلي :

1- مدير مديرية التوزيع بالأغواط:

وهو المكلف الأول بالإشراف على تسيير المؤسسة، يتم تعيينه بموجب مرسوم ويكمن دوره في القيام بتسيير المؤسسة ماليًا وإداريًا وتمثيل المؤسسة وهو الذي يتخذ القرارات الإدارية ويقوم بتعيين الموظفين ويتخذ الإجراءات اللازمة لضمان السير الحسن للمؤسسة ويعمل على المراقبة والتنسيق بين مجمل الأعمال الإدارية .

2- كاتبة مديرية:

وهي كاتبة المدير وتقوم بعمل السكرتارية وهي بمثابة همزة وصل بين المدير والموظفين والعمال ومن بين مهامها الأساسية: الاهتمام بانشغالات المدير واستقبال مكالماته واستقبال شكاوى الزبائن وتحويلها للمدير .

3- مكلف بالشؤون القانونية:

تقتصر مهامه على الدفاع عن مصالح المؤسسة عن طريق اللجوء إلى العدالة في حالة وجود شكاوى ضدها أو رفع شكاوى ضد الزبائن في حالة صدور بعض المشاكل منهم كسرقة الكهرباء والغاز، البناء على شبكة الغاز، تقديم الصكوك بدون رصيد ..

4- مهندس الأمن :

حيث يقوم بإجراء دراسات شاملة للمكان المناسب لتوصيل الكهرباء، مثل وضع عمود الكهرباء في المكان الملائم .

5- المكلف بالأمن الداخلي :

ومهام المكلف بالأمن الداخلي تكمن في توفير الأمن والحماية داخل المؤسسة .

6- قسم العلاقات التجارية:

لهذا القسم أهمية كبيرة نظرا لعلاقته مع الأقسام الأخرى، ويقوم بمهام تسييرية أخرى تقنية وعلى مستوى هذا القسم نجد :

1- مصلحة تقني تجاري: ويوجد على مستوى هذه المصلحة فوجين :

- فوج توصيل الغاز والكهرباء للزبائن الجدد .

- فوج ترقية المبيعات .

ب- مصلحة الزبائن: ونجد على مستوى هذه المصلحة عدة أفواج هي:

- فوج الفوترة والضغط المنخفض للزبائن العاديين (ADM) الإدارات

- فوج الفوترة للتوتر والضغط المتوسط .

- فوج تغطية الديون .

- فوج الخزينة.

7- قسم الدراسات وتنفيذ الأشغال:

تتمثل مهام هذا القسم في دراسة وتنفيذ الأشغال المطلوبة من طرف قسم العلاقات التجارية

والأقسام التقنية ويضم هذا القسم :

مصلحة تسيير الاستثمارات، مصلحة دراسات الكهرباء، مصلحة دراسات الغاز

8- قسم الأنظمة المعلوماتية:

يعمل على إصدار مذكرات لمختلف الوكالات تحمل أوقات جمع حسابات الاستهلاك الجديدة

للغاز والكهرباء بتحديد الاستهلاك الفعلي بطرح القديم من الجديد .

وعلى مستوى هذا القسم يتم إعداد فاتورة مبيعات وصيانة شبكة الإعلام الآلي وتسهيل

الاتصال بالمديرية العامة للشركة .

9- قسم استغلال الغاز:

وهو قسم له مهام تقنية حيث يقوم بدراسات أولية لتوصيل الغاز والصيانة ونجد في هذا

القسم :

أ- استغلال ومراقبة شبكة الغاز .

ب- فرع الخرائطية .

ج- تسيير المنشآت

ويضم ثلاثة مصالح هي: المصلحة التقنية الأغواط، المصلحة التقنية آفلو والمصلحة التقنية

حاسي الرمل.

10- قسم استغلال الكهرباء :

ويقوم هذا القسم بدراسة الشبكة الكهربائية لتحسين نوعية الخدمات وصيانة الشبكات وصيانة

الشبكة ونجد فيه : * استغلال ومراقبة الشبكة الكهربائية .

- * تسيير المحولات الكهربائية .
- * تسيير المنشآت .
- * فرع الخرائطية .

ويضم ثلاثة مصالح هي: المصلحة التقنية الأغواط، المصلحة التقنية آفلو والمصلحة التقنية حاسي الرمل.

11- قسم الشؤون العامة:

مهام هذا القسم تتلخص في تأنيث المديرية وإصلاح وصيانة آلات ومنشآت المؤسسة وتسيير حاضرة السيارات وتنقسم الى قسمين اساسيين .

- فريق حاضرة السيارات: ويقوم بصيانة وإصلاح السيارات وتسيير الوقود
- فريق الأشغال العمومية: ويقوم بتسيير وتأنيث وتموين المديرية بلوازم المكاتب.

12- قسم المالية والمحاسبة :

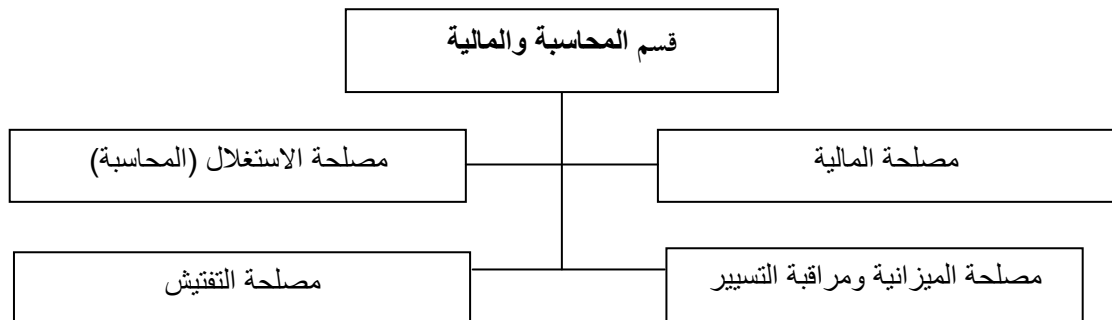
يكسب قسم المالية والمحاسبة أهمية بالغة في اي مؤسسة مهما كان طابعها صناعي أو تجاري فهو يعتبر العصب الرئيسي والحساس ،وذلك لأن السير الحسن والمنظم لهذا القسم يعكس مدى دقة سير هذه المؤسسة.

13- قسم الموارد البشرية:

يعمل هذا القسم على تسيير المستخدمين حيث يقوم بتدبير الإجراءات المتعلقة بالأجور وتنمية الحياة المهنية للعمال من تكوين وترقية وتأمينات إجتماعية وإضافة إلى ذلك فان هذا القسم يسهر على تطبيق القوانين داخل المؤسسة كما يهتم ب :

•متابعة المستخدمين.

•إعداد الرواتب.



2-تحديد المجال الزمني:

تم اختيارنا لموضوع المذكرة تكنولوجيا الانترنت وأثرها على الأداء الوظيفي داخل المؤسسة الاقتصادية في شهر ديسمبر 2019 تم الموافقة في 15 من نفس الشهر وبالنسبة للشروع الفعلي للبحث فقد كان في أواخر شهر ديسمبر من نفس السنة كما تم التحاقنا بالميدان فقد كان في 20/01/2020 أولية حيث تم دراسة استطلاعية، ونظرا للظروف التي يمر بها العالم من الوباء، لم يتسنى لنا إجراء الدراسة الميدانية بعين المكان بالمديرية، مما اضطرنا للقيام بدراسة تصويرية منهجية .

ثانيا-الإجراءات المنهجية للدراسة:

1-المنهج المستخدم في الدراسة:

المنهج هو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة لاكتشاف الحقيقة وللإجابة على الأسئلة والاستفسارات التي يثيرها موضوع البحث، وهو البرنامج الذي يحدد لنا السبيل للوصول إلى تلك الحقائق وطرق اكتشافها.¹

وعليه فإن موضوع بحثنا تكنولوجيا الانترنت والاداء الوظيفي هو الذي فرض علينا استخدام المنهج الوصفي، فالمنهج الوصفي يعني طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي منظم من أجل الوصول إلى أغراض محددة لوضعية اجتماعية أو مشكلات اجتماعية.² وقد تم استعمال هذا المنهج من أجل تحليل وتفسير الظاهرة المدروسة، كما تم بالاستعانة بالمنهج الإحصائي في جمع المعطيات الميدانية وتنظيمها وتحليلها حيث يمكن هذا المنهج من الحصول على أدق المعلومات لأنه يعتمد على الكم أكثر من الكيف وقد كان استخدام هذا المنهج في عرض الجداول والنسب والهدف من هذا المنهج هو التحليل الكمي لقياس الظاهرة المدروسة والوصول إلى نتائج علمية.

¹ - محمد شفيق، البحث العلمي (الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية)، المكتبة الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2001، ص 86.

² - عمار بوحوش ومحمد الذنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995، ص 129.

2- أدوات جمع البيانات:

إن أي بحث يتطلب من الباحث الاستعانة بأدوات ووسائل المساعدة المناسبة التي تمكنه من الوصول إلى المعلومات اللازمة التي تمكن من معرفة واقع وميدان الدراسة.

أ- **الملاحظة:** هي توجيه الحواس لمشاهدة ومراقبة سلوك معين وتسجيل جوانب ذلك السلوك وهي الانتباه إلى ظاهرة أو مجموعة من الظواهر للكشف عن صفاتها وخصائصها لكسب معرفة جديدة مع موضوع البحث¹.

ومكنتنا الملاحظة من كمعرفة خصائص الجماعة المدروسة من خلال البيانات الإحصائية، وقد تم الاعتماد عليها في البحث لجمع المعلومات والحقائق عن الميدان الاجتماعي للمؤسسة ميدان البحث.

ب- **المقابلة:** هي من الأدوات الرئيسية لجمع المعلومات والبيانات في دراسة الأفراد والجماعات الإنسانية وهي أكثر شيوعاً وفاعلية في الحصول على البيانات الضرورية في البحث وهي حوار موجه يقوم به الباحث مع شخص أو مجموعة من الأشخاص للحصول على المعلومات لاستخدامها في البحث والاستعانة بها في عملية التوجيه والتشخيص والعلاج².

وقد تم إجراء مقابلة مع مسؤول مصلحة الموارد البشرية بطرح عدة أسئلة حول الموضوع وما يقدمونه من اقتراحات مناسبة بالمؤسسة قد استغرقت مدة يوم كاملاً لإجراء هاته المقابلة من أجل الحصول على معلومات مبدئية تخص مؤسسة سونلغاز والعاملين المختارين من أجل تطبيق الدراسة الميدانية.

ج- **الاستبيان:** عبارة عن مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين للوصول إلى الحقائق عن الموضوع المدروس أو التأكد من المعلومات المتعارف عليها ومن الأحسن أن تملأ بحضور الباحث.

وكان من المفترض الاعتماد على الاستبيان الذي تم إعداده إعداداً جيداً حتى يغطي مختلف جوانب الموضوع من خلال التنوع والتعدد في الأسئلة وبناءً على هذه المؤشرات وضعت

¹ - محمود زيدان، الاستقراء والمنهج العلمي، مؤسسة شباب الجامعة للطباعة والنشر، ط4، القاهرة، 1980، ص46.

² - محمد شفيق، البحث العلمي: الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية،

أسئلة استمارتنا بالإضافة إلى المتغيرات الشخصية وهي: الجنس، السن، المستوى التعليمي، الوظيفة، والأقدمية تتضمن 3 محاور

المحور الأول: استخدام تكنولوجيا الإنترنت في مؤسسة.

وتتكون من 4 أسئلة لمعرفة مدى استخدام تكنولوجيا الإنترنت.

المحور الثاني: تطبيقات شبكة الإنترنت بالمؤسسة

وتتكون من 4 أسئلة لمعرفة التطبيقات المستعملة في المؤسسة .

المحور الثالث: أثر استخدام تكنولوجيا الإنترنت على مستوى أداء المؤسسة

وتتكون من 4 أسئلة لمعرفة أثر استخدام تكنولوجيا الإنترنت على الأداء الوظيفي.

3- تحديد عينة البحث وكيفية اختيارها:

- **عينة الدراسة:** هي جزء من المجتمع الأصلي للبحث ، يختارها الباحث بأساليب مختلفة وبطريقة تمثل المجتمع الأصلي ، وتحقق اغراض البحث وتغني الباحث من مشقة دراسة المجتمع بأكمله.¹

- **طريقة اختيارها:** تعتبر الخطوة الاساسية في البحث لأنها تمهد للتحقيق الميداني وتسهل تطبيق الدراسة الامبريقية كما تختلف طريقة اختيار العينة باختلاف البحث وعلى هذا الاساس فإن موضوعنا استدعى الاعتماد على عينة عشوائية بسيطة والمقدرة ب 40 موظفا.

¹- محمد شفيق، الخطوات المنهجية لاعداد البحث العلمي ، الاسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، 2001، ص115.

ثالثاً-نتائج الدراسة تصويرياً:

هنا سنعرض الحصيلة العامة للدراسة، ثم سنقوم بعرض وتحليل نتائج الاستبيان وفي الأخير سنقوم بدراسة إحصائية لهذه النتائج لمعرفة صحة أو خطأ الفرضيات.

1- عرض وتحليل البيانات الشخصية:

الجدول رقم 01 : يبين توزيع العينة من حيث الجنس:

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	28	70%
أنثى	12	30%
المجموع	40	100%

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن عدد الذكور في مؤسسة سونلغاز أكثر من الإناث حيث قدر عددهم ب 28 ذكر بنسبة 70% بينما قدر عدد الإناث ب 12 أنثى بنسبة 30%، ذلك أن وظائف مؤسسة سونلغاز ذات طابع ذكوري لأنها تتطلب جهداً عضلياً بينما الإناث فمعظمهم يعملون في الإدارة.

الجدول رقم 02 : يبين توزيع العينة من حيث الوظيفة:

الوظيفة	التكرار	النسبة
إطار	08	20,00%
عون تحكم	13	32,50%
عون تنفيذي	19	47,50%
المجموع	40	100

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن عدد العمال أعوان التنفيذ هم الفئة الغالبة بين أفراد العينة حيث قدر عددهم ب 19 فرد بنسبة 47.50% بينما قدر عدد أعوان التحكم ب 13 فرد بنسبة 32.50% وتليها في الأخير فئة الإطارات والمقربين ب 08 إطارات بنسبة 20%، وذلك أن سياسة التوظيف في مؤسسة سونلغاز تتطلب أن يكون أعوان التنفيذ أكثر عدداً من غيرهم من الموظفين.

2- عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى:

تذكير بالفرضية الأولى: يوجد تأثير إيجابي لاستخدام تكنولوجيا الانترنت على الأداء الوظيفي لعمال مؤسسة سونلغاز الأغواط
الجدول رقم 03: يبين تأثير استخدام تكنولوجيا الانترنت على الأداء الوظيفي لعمال مؤسسة سونلغاز الأغواط

النسبة	التكرار	تقييم الأداء
37.5	15	ممتاز
62.5	25	مقبول
/	/	ضعيف
100	40	المجموع

يتبين من خلال إجابات المبحوثين أن مستوى الأداء في المؤسسة مقبول بنسبة 62.5%، بينما بلغت نسبة المبحوثين الذين يرون بأن مستوى الأداء ممتاز 37.5%، أما نسبة ضعيف منعدمة تماما ويمكن تفسير ميول أغلبية إلى القول بأن استخدام الإنترنت في الوظائف بالمؤسسة مقبول تكنولوجيا لأنه لا يوجد استخدام أمثل لهذه الوسيلة أي أن أغلبية المبحوثين غير مؤهلين كفاية في الأمور التقنية .

3- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية:

تذكير بالفرضية الثانية: لا تعير الإدارة الاهتمام بعقد دورات تكوينية في الاستخدام الجيد للانترنت لتحسين مستوى الأداء الوظيفي.

الجدول رقم 04: يوضح تلقي أفراد العينة للتكوين في مجال استخدام الانترنت

النسبة	التكرار	تلقي التكوين
22.5	9	نعم
77.5	31	لا
100	40	المجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن معظم أفراد العينة لم يتلقوا تكوينا في مجال استخدام الانترنت حيث قدروا ب 31 فرد بنسبة 77.5% مقابل 9 أفراد بنسبة 22.5% صرحوا بأنهم

تلقوا تكويناً في تكنولوجيا الإعلام والاتصال عموماً ومن بينها تكنولوجيا الإنترنت، وتشير النتائج السابقة إلى أن المؤسسة لا تعير اهتماماً للتكوين في هذا المجال ربما لأن عمالها يستعملون الأساليب التقليدية في العمل بدلاً من التقنيات الحديثة .

4- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة:

تذكير بالفرضية الثانية: لا يرتقي استخدام الموظفين بمؤسسة سونغاز لتكنولوجيا الإنترنت إلى المستوى الأمثل والفعلي.

الجدول رقم 05: مستوى استخدام أفراد العينة لتكنولوجيا الإنترنت

النسبة	التكرار	الاستخدام
92.5	37	دائماً
07.5	03	أحياناً
-	-	نادراً
-	-	غالباً
-	-	أبداً
100	40	المجموع

تبين النتائج الواردة في الجدول رقم 5، أن 92.5% من أفراد العينة يستخدمون الإنترنت في مجال عملهم دائماً، و7.5% يستخدمونها أحياناً في حين لا يوجد فرد من أفراد العينة يؤكد عدم استخدامه للإنترنت.

وهذا ما يعكس أهمية هذه الوسيلة التي انتشر استخدامها بصورة مذهلة في العمل، وتزايد أهميتها يوماً بعد يوم حيث تعد وسيلة اتصال ونقل للمعلومات بزغت حديثاً، كما أنها تعد أحد المعايير الأساسية المعتمدة في تقييم مؤهلات المؤسسة ككل من جهة أخرى، أصبحت الوظائف اليوم تتطلب مستوى من التخصص الفني خاصة في منتصف تسعينيات القرن الماضي، وهي الفترة التي وجدت فيها المؤسسات الاقتصادية نفسها أمام وسيلة جديدة تفرض عليها تحديات من نوع مختلف عن الممارسات التقليدية، كما بدأ تزايد إدراك المؤسسات لأهمية قيمة جهاز الكمبيوتر والإنترنت وقواعد المعلومات والوسائل التكنولوجية والاتصالية الحديثة.

رابعا-نتائج الفرضيات:

لقد سعت الدراسة إلى اختبار الفرضيات وذلك من خلال النتائج التي انتهت إليها الدراسة يمكن تقييم الفرضيات كما يلي:

1-الفرضية الأولى:

رغم عدم ارتقاء المؤسسة المدروسة إلى الاستخدام الأمثل والفعلي إلا أن نتائج الدراسة أوضحت أن تكنولوجيا الإنترنت حسنت من مستوى أداء المؤسسة المدروسة ،وذلك من خلال زيادة فعالية الاتصال بشقيه، وبالتالي فإن الفرضية الأولى القائلة " يوجد تأثير إيجابي لاستخدام تكنولوجيا الانترنت على الأداء الوظيفي لعمال مؤسسة سونلغاز الأغواط "محققة

2- الفرضية الثانية:

إن استفادة مؤسسة سونلغاز من خدمات شبكة الإنترنت محدودة جدا، حيث اقتصر فقط على خدمة البريد الإلكتروني في المرتبة الأولى والمشاركة في غرف الحوار في المرتبة الثانية بنسبة ضئيلة ،ويعود ذلك إلى نقص التدريب والتكوين المستمر والمتواصل لأفراد العينة في الإطار المهني ،حيث أن جل المبحوثين لم يتلقوا تكوينا، ويكمن السبب الحقيقي وراء قلة هذه الدورات في عدم اهتمام الإدارة بعقد دورات تكوينية ،وهذا ما يفسر قلة الإدراك والوعي بأهمية الدورات التكوينية في رفع مستوى الأداء الوظيفي، ومن هذا المنطلق فإن الفرضية الثانية القائلة : " لا تعير الإدارة الاهتمام بعقد دورات تكوينية في الاستخدام الجيد للانترنت لتحسين مستوى الأداء الوظيفي "محققة في هذه الدراسة

3-الفرضية الثالثة:

لم يرق بعد استخدام مؤسسة سونلغاز لتكنولوجيا الإنترنت إلى مستوى الاستخدام الأمثل والفعلي مقارنة بالإمكانيات التي تتيحها هذه التكنولوجيا حيث قدرت مدة الاستخدام في الإطار المهني بالنسبة للمبحوثين إلى أقل من ساعة وبالتالي يبقى هذا الاستخدام سطحي ونسبي لا يتناسب مع متطلبات العصر، فكثرة الأحداث والتسابق لإحراز السبق المهني أصبح الآن من العوامل الرئيسية لكسب رضا العملاء والزبائن.

ومنه فإن الفرضية الثالثة القائلة " لا يرتقي استخدام الموظفين بمؤسسة سونلغاز لتكنولوجيا الإنترنت إلى المستوى الأمثل والفعلي " هي فرضية صحيحة تنطبق مع نتائج الدراسة.

خامسا-الاستنتاج العام:

في ختام هذه الدراسة نستطيع القول أن منظومة الانترنت تلعب دور هاما وفعالا ضمن المؤسسة الاقتصادية، وذلك عن طريق تفعيل العمل الإداري في إطار التنظيم الرسمي من خلال اعتمادها كأداة اتصال أولا ومصدر معلوماتي ثانيا متجاوزة العقبات الزمانية والمكانية من جهة، وتفعيل مهام مؤسسة سونلغاز وذلك لخدمة المجتمع وبالتالي التحقيق الأمثل لأهدافها التنظيمية وتلبية الحاجات المجتمعية وتثمين وتسهيل جهودات التنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية التي تشمل طموحات المجتمع في حياة أفضل.

وعليه يمكن القول أن هذه الدراسة قد أثبتت أن مؤسسة سونلغاز تستخدم بفعالية منظومة الانترنت في العديد من الجوانب خاصة التي لديها علاقة بالعملاء والزبائن التابعين لها لكنها لا تزال بعيدة نوعا ما عن الاستغلال الأمثل لها، حيث يتركز القصور في الجانب الإداري وفي تطبيقها بسبب مجموعة من المعوقات التي تلعب فيها المعوقات البشرية الدور الرئيسي، حيث يتميز العنصر البشري سواء عمالا أو زبائن بذهنية متحجرة نوعا مما أثر سلبا على دافعيتهم نحو استخدام التكنولوجيا المتطورة سواء في العمل الإداري أو التعاملات اليومية بين الزبائن والمؤسسة.

خاتمه

خاتمة

لقد أشرنا في مقدمة هذه الدراسة إلى أن تكنولوجيا الاتصال والإعلام شهدت تطورا مذهلا، خلال العقد الأخير من القرن العشرين (20)، حيث أصبح لا يمكن وضع تصورا كاملا لحدود هذا النمو المتسارع الذي يشمل الحاسوب الإلكتروني، والبث المباشر والأقمار الاصطناعية ومختلف الشبكات الإلكترونية المندمجة مع شبكة الإنترنت .

وأصبح التحكم في هذه التكنولوجيا وتوظيفها في المهن اليومية يمثل معيار التطور للمؤسسات الاقتصادية أو تخلفها ،ومقياس لمدى قدرتها على مسايرة هذا المد التكنولوجي الهائل فالمستوى الذي وصلت إليه المؤسسات بمختلف أنواعها في الدول المتقدمة شكلت فيه تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وفي مقدمتها الإنترنت النسبة الأكبر بفضل التسهيلات التي تتيحها أمام المستخدمين ،حيث أتاحت تكنولوجيا الإنترنت أساليب اتصال جديدة في مجال جمع وتخزين، واسترجاع المعلومات والبيانات ونشرها على نطاق واسع في مساحات لم تكن متوفرة من قبل فضلا عن السرعة والدقة التي يتميز بها استخدام .

كذلك من جهة أخرى مكنت، تكنولوجيا الإنترنت من خلال التطبيقات التي تتيحها توفير قواعد معلومات، وبيانات للجماهير لم تكن متوفرة في المصادر التقليدية، وكذا اعتماد أحدث الأساليب في التعامل مع التعاملات اليومية.

وقد لاحظنا في هذه الدراسة أن استخدام مؤسسة سونلغاز بالأغواط لهذه التكنولوجيا لم يرق إلى المستوى الذي وصلت إليه المؤسسات الاقتصادية في الدول المتطورة ويعود ذلك بالدرجة الأولى إلى مسيرة القطاع الاقتصادي منذ الاستقلال، والتي تميزت بغلبة العمل الإعلامي التقليدي الذي يعتمد على التسيير التقليدي للمؤسسات الاقتصادية بصفة عامة وقد أخرت هذه الظروف امتلاك المؤسسات الاقتصادية للتكنولوجيات الجديدة والتي لم تأت إلا في تسعينات القرن الماضي، إذا اقتصر الأمر على بعض العناوين الصحفية فقط ونرى أيضا ضعف استخدام الإنترنت على مستوى المؤسسات الاقتصادية وهذا ما يبرر غياب الثقافة الرقمية لدى القطاع الاقتصادي ولهذا يمكن القول أن تطوير استخدام تكنولوجيا الإنترنت، لا بد أن ينطلق من المؤسسة نفسها، قبل الحديث عن المحيط الخارجي، وذلك لمواجهة الرهانات المتجددة التي يفرضها العصر الرقمي ، ويتجسد هذا المعطى في إيلاء الاهتمام بالإطار البشري المتمثل في الصحفيين والمهنيين عن طريق تكثيف الدورات التكوينية المتخصصة والتعاون مع المؤسسات الأجنبية للاستفادة من تجربتها في هذا الميدان.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولاً- المعاجم والقواميس

- 1- احمد زكي بدوي، معجم المصطلحات الاجتماعية، مكتبة لبنان، بيروت، لبنان، 1992.
- 2- البرعي : د. محمد ، والتويجري : د. محمد ، معجم المصطلحات الإدارية مكتبة العبيكان - الطبعة الأولى 1993 .

ثانياً-الكتب

- 3- اجينس هيرمن، ترجمة سامح عبد المطلب عامر ،إدارة الأداء، دار الفكر، الأردن، 2011.
- 4- أحمد بدر، دراسات في الاتصال والدعاية الدولية، ط1 ،القاهرة، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع 1998.
- 5- اعتماد محمد علي. دراسات في علم الاجتماع التنظيمي. مصر: مكتبة الأنجلو المصرية. 1994.
- 6-برنوطي سعاد نايف، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2007.
- 7- بشير العلاق ،التسويق في عصر الانترنت والاقتصاد الرقمي بحوث ودراسات، ط1، عمان، المنطقة العربية للتنمية العربية ، 2005.
- 8-بيتر دايسون وبات كولمان ولن غيلبرت، ألفباء الأنترنت، تعلم كيفية التخطيط وبناء الأنترنت فعالة، ط1، ترجمة :مركز التعريب والبرمجة.
- 9-حسن إبراهيم بلوط، إدارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي، دار النهضة العربية، بيروت، 2002.
- 10-الحسيني فلاح حسن عداي ،الإدارة الاستراتيجية، دار وائل للنشر، عمان ، 2000.
- 11-حماد عبد العلي، التجارة الإلكترونية: المفاهيم ،التجارب ،التحديات التكنولوجية والمالية والتسويقية والقانونية، ط1، القاهرة، الدار الجامعية، 2004.
- 12-ديفيد فيليس، العلاقات العامة عبر الانترنت، ط2 ،القاهرة، دار الفارق للنشر والتوزيع ، 2006 .
- 13-رضا عبد الواحد أمين، الصحافة الإلكترونية، ط1، مصر، دار الفجر للنشر والتوزيع، 2008.

- 14- سالم محمد صلاح، العصر الرقمي وثورة المعلومات: دراسة في نظم المعلومات وتحديث المجتمع، ب ط، مصر، دار الكتاب، 2002.
- 15- السيد بخيت، الانترنت وسيلة اتصال جديدة : الجوانب الإعلامية والصحفية، والتعليمية والقانونية، ط 1، القاهرة، دار الكتاب الجامعي العين، 2004، 17.
- 16- عادل حرحوش صالح، سعد سالم مؤيد، إدارة الموارد البشرية (مدخل استراتيجي)، دار الكتاب العالمي، عمان، الأردن، 2007.
- 17- سعيد يسين عامر، يوسف الخلف خالد، الإنتاجية القياسية (معايير الأداء الوظيفي- قياس الأداء الوظيفي)، دار المريخ، الرياض، 1983.
- 18- عامر إبراهيم قندلجي وآخرون، مصادر المعلومات من عصر المخطوطات إلى عصر الإنترنت، ط 1، مصر، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، 2000.
- 19- عايد سيد خطيب، الإدارة والتخطيط الاستراتيجي، دار الفكر العربي، القاهرة، 1985.
- 20- عبد اللطيف صوفي، دراسات في المكتبات والمعلومات، ط 1، سوريا، دار الفكر، 2001.
- 21- عبد الملك ردمان الدناني، الوظيفة الإعلامية لشبكة الإنترنت، ط 1، بيروت، دار الراتب الجامعية، 2001.
- 22- العثيمين ، أخلاقيات الإدارة في الوظيفة العامة وتطبيقاتها في المملكة العربية السعودية وحبيش ، الوظيفة العامة وإدارة شؤون الموظفين - نشر المنظمة العربية للعلوم الإدارية .
- 23- علي سليمان، بعض الاتجاهات الحديثة في إدارة الافراد، مركز البحوث، المعهد القومي للإدارة العليا، القاهرة، مصر، 1985.
- 24- علي محمد شمو، الاتصال الدولي والتكنولوجيا الحديثة، ط 1، الشركة السعودية للأبحاث والنشر، 1999.
- 25- عمار بوحوش ومحمد الذنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995.
- 26- عمر محمد التومي الشباني، علم النفس الإداري، دار العربية للكتاب، ليبيا، 1989.
- 27- فيصل عبد الرؤف الدخلة ،تكنولوجيا الأداء البشري (المفهوم وأساليب القياس والنماذج)، المكتبة الوطنية، عمان، الأردن، 2001.

28- كامل محمد عويضة ، علم النفس الصناعي، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان، 1996.

29- محسن أحمد الخضيرى. العولمة الإجتياحية. مصر: مجموعة النيل العربية، 2001.

30- محمد الصيرفي، ندرة الموارد البشرية، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2006.

31- محمد أمين الشوابكة ، جرائم الحاسوب و الأنترنت ، عمان ، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2006.

32- محمد شفيق، البحث العلمي (الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية)، المكتبة الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2001.

33- محمد عبد الحميد، الاتصال والإعلام على شبكة الانترنت، القاهرة، عالم الكتب، 2000.

34- محمد لعقاب ، وسائل الإعلام والاتصال الرقمية، ط1 ،الجزائر ،دار هومة ، 2007 .

35- محمد محمود الحيلة، تكنولوجيا التعليم بين النظرية والتطبيق، ط1 ،الأردن، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2004 .

36- محمد نصر مهنا، مدخل إلى الإعلام وتكنولوجيا الإتصال في عالم متغير، ط1، مصر، مركز الإسكندرية للكتاب، 2007.

37- محمود زيدان، الاستقراء والمنهج العلمي، مؤسسة شباب الجامعة للطباعة والنشر، ط4، القاهرة، 1980.

38- مرسي محمود، زهير الصباغ، إدارة الأداء، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1989.

39- نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية، ط1، عمان، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2009.

40- يحيى اليحياوي. العولمة: أية عولمة؟. المغرب: إفريقيا الشرق، 1999.

ثالثاً- الرسائل والأطروحات

41- ابراهيم فيصل بن فهد بن محمد، العوامل المؤثرة على مشاركة الموظفين في صنع القرار وعلاقته بمستوي أدائهم، دراسة مسحية على الموظفين بمجلس الشورى، شهادة

ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، السعودية، 2008.

42-حنان احمد القضاة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على التطوير الإداري في الجامعات الأردنية الرسمية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال جامعة آل البيت الأردن، 2007.

43-سيف بن صالح الدليجي، أثر العوامل الوظيفية والفردية على الرضا الوظيفي وانعكاسها على كفاءة الأداء، رسالة ماجستير، اكااديمية نايف للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 1997.

44-الشريف طلال عبد الملك، الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين بإمارة مكة المكرمة، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، السعودية، 2004.

45-عادل بومجان، دور بطاقة الأداء المتوازن في التخطيط الاستراتيجي للمؤسسة دراسة حالة مؤسسة ENICAB جنرال كابل فرع الجلفة ، رسالة ماجستير، تخصص التسيير الاستراتيجي للمنظمات، علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، الجلفة ،الجزائر، 2013.

46-عمر تيمجدين ،دور استراتيجية التنوع في تحسين أداء المؤسسة الصناعية، دراسة حالة مؤسسة كندور برج بوعريريج ،رسالة ماجستير، تخصص اقتصاد صناعي، العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر الجلفة ، الجزائر ، 2013.

47-عيشي عادل، تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماجستير، تخصص تسيير المؤسسات الصناعية، جامعة محمد خيضر الجلفة ، الجزائر ، 2004.

48-محمد الربيق، العوامل المؤثرة على فاعلية الأداء الوظيفي للقيادات الأمنية، دراسة تطبيقية على الضباط الداخليين في قيادة امن المنشأة والقوة الخاصة لأمن الطرق، دراسة ماجستير، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، الرياض، الإمارات، 2004.

49-محمد لعقاب،، مجتمع الإعلام والمعلومات - دراسة استكشافية للأنترناتيين الجزائريين، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه دولة، جامعة الجزائر، كلية العلوم السياسية والإعلام، معهد علوم الإعلام والاتصال، 2001.

رابعاً-المجلات والندوات

- 50-إبراهيم كامل بلال،" الأنترنت شبكة المعلومات العالمية في الثقافة العالمية"،مجلة البحوث العلمية، العدد 76 ، 1996.
- 51-بلعور سليمان،مصطفى عبد اللطيف، إعادة الهندسة مدخل لأداء متميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة، الجزائر بتاريخ 16-09-2009 .
- 52-عبد المليك مزهودة ،الأداء بين الكفاءة والفعالية، مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الإنسانية، العدد1، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، نوفمبر 2001.
- 53-العربي عطية، تدنية التكاليف كأداة لمواجهة المنافسة المحتملة في ظل الاقتصاد الانتقالي، دراسة الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز، المؤتمر العلمي الدولي حول: الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة، 09-08، مارس 2005
- 54-فؤاد بن حالة، صدمة الاتصال الشمولي الأنظمة والمجتمعات العربية في مواجهة التحدي، ترجمة (أحمد عظيمي)،الجزائر، منشورات المؤسسة الوطنية للنشر والتوزيع.
- 55-مظفر الرزق،" آلات البحث على الانترنت :تبحث لك أم عنك"، مجلة العربي، العدد 655 مارس 2005 .

خامساً-القوانين والمراسيم

- 56-أمر رقم 59-69 مؤرخ في 14 جمادى الأولى 1389 الموافق يوليو 1969، يتضمن حل مؤسسة كهرباء وغاز الجزائر وإحداث الشركة الوطنية للكهرباء والغاز، الصادر بالجريدة الرسمية، 01 أوت، 1969
- 57-المرسوم التنفيذي 95-280 المؤرخ في 17 سبتمبر 1995،يتضمن القانون الأساسي للمؤسسة العمومية ذات طابع صناعي وتجاري، الصادر بالجريدة الرسمية، يوم 24 سبتمبر، 1995.

سادساً-المراجع باللغة الأجنبية.

- 58-Francis BALLE, Medias et sociétés, ed. Montchrestien, 10ème édition, Paris, 2001.
- 59-KAMESHNEE Naidoo, *Internet à l'usage des journalistes africains*, Institut Panos, ed Karthala, France.

الملاحق

جامعة عمار ثليجي - الأغواط -
كلية العلوم الاجتماعية
قسم علم الاجتماع والديمغرافيا

الاستمارة

أستاذي الكريم، أستاذتي الكريمة:

إن الاستمارة التي بين يديك هي عبارة عن أداة لجمع البيانات اللازمة لإجراء دراسة ميدانية بعنوان "تكنولوجيا الانترنت وأثرها على الأداء الوظيفي" دراسة ميدانية على مؤسسة سونلغاز بالأغواط. ولكونك أحد أفراد مجتمع الدراسة الذي توجه له الاستمارة فإنني أرجو تعاونك بعد الإطلاع وقراءة الاستمارة كاملة بالتكرم بالإجابة على ما ورد بها من تساؤلات بكل دقة ووضوح وموضوعية عن طريق وضع علامة (X) في الحقل الذي تراه مناسباً برأيك بجوار كل عبارة. علماً بأنه سيتم التعامل مع المعلومات بسرية تامة وسوف تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط. شاكراً ومقدرة تعاونكم سلفاً.

تحت إشراف:

أ.د. العربي حران

من إعداد الطالبة:

خيرة بوزكري

السنة الجامعية: 2020/2019.

- 1-الجنس: ذكر أنثى
- 2- السن: أقل من 30 سنة 30 سنة فأكثر
- 3-المستوى التعليمي: أقل من ثانوي ثانوي ليسانس/ماستر دراسات عليا
- 4- الوظيفة: إطار عون تحكم عون تنفيذي
- 5-الأقدمية: أقل من 05 سنوات 05 سنوات فأكثر

المحور الأول: استخدام تكنولوجيا الإنترنت في مؤسسة.

- 6-هل تستخدم الإنترنت في مجال عملك ؟
دائما أحيانا نادرا غالبا أبدا
- 7-متى بدأت تتعامل مع الإنترنت ؟
-منذ إدخال هذه الوسيلة إلى الجزائر
-منذ إدخالها إلى المؤسسة التي تعمل بها
-منذ أن أصبحت شائعة الاستخدام
- أخرى تذكر

- 8-ماهو الحجم الساعي لاستخدامك للإنترنت في مجال عملك ؟
أقل من ساعة من ساعة إلى ساعتين من ساعتين فأكثر
- 9-هل تواجه صعوبات أثناء استخدامك للإنترنت؟
نعم لا
- إذا كان الجواب بنعم فما هي نوعية هذه الصعوبات ؟
تقنية لغوية أخرى تذكر

المحور الثاني: تطبيقات شبكة الإنترنت بالمؤسسة

- 10-ماهي أهم التطبيقات التي تستخدمونها في الإطار المهني:
- البريد الإلكتروني (e-mail)
-الربط عن بعد (Telnet)
-المنتديات (forum)
-خدمة الأرشيف
-الدرشة (chat.)
-المدونات blogs
- أخرى تذكر

11- ماهي أكثر محركات البحث التي تستخدمونها في عملكم :

Google Naseej Yahoo Maktoob Alta vista

أخرى تذكر

12- هل سبقا و تلقيتم تكوينا خاص قصد التمكن من استعمال الإنترنت؟ نعم لا

13- هل لديكم خبرة كافية لمعرفة الخدمات المتوفرة على شبكة الإنترنت؟ نعم لا

إن كانت الإجابة ب"لا" لماذا.....

المحور الثالث: أثر استخدام تكنولوجيا الانترنت على مستوى أداء المؤسسة

14- هل الإنترنت قلصت من حجم و ثقل الأعمال على كاهلكم؟ نعم لا

15- هل ترى أن تكنولوجيا الإنترنت زادت من فعالية الاتصال في المؤسسة؟ نعم لا

16- كيف تقيم العمل في مؤسستكم نتيجة استخدام شبكة الإنترنت؟

ممتاز مقبول ضعيف

17- في رأيك هل الإنترنت أثرت فعلا على الأداء الوظيفي لعمال مؤسستكم؟ نعم لا

اشرح ذلك

.....

في الأخير جزيل الشكر والإمتنان