

شبكة الإنترنت و دورها في تحسين الأداء الوظيفي للمؤسسات الجزائرية -
دراسة مسحية للموظفين بالمديرية المركزية للرقمنة و أنظمة المعلومات لشركة
سوناطراك - حيدرة- الجزائر (من أكتوبر 2020 الى ماي 2021)

The intranet network and its role in improving the job performance
of Algerian institutions - a survey of employees of the Central
Directorate of Digitization and Information Systems of Sonatrach -
Hydra - Algeria (from October 2020 to March 2021)

مریم شرف^{1*}، رابح بلقاسمي²

¹جامعة الدكتور يحي فارس – المدية (الجزائر)، cheref.meriem@univ-medea.dz

²جامعة الدكتور يحي فارس – المدية (الجزائر)، belkacemirabah@univ-medea.dz

تاريخ الاستلام: 2021/07/19 تاريخ القبول: 2021/12/13 تاريخ النشر: 2022/01/31

الملخص:

مؤلفون كثيرون أسهموا في الكتابة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومدى تأثيرها على نجاح المنظمات، وهذا ما جعلنا نقف على دراسة الاتصال الرقمي عبر الإنترنت وعلاقتها بالأداء الوظيفي للعاملين بمؤسسة سوناطراك، وفي الأخير توصلت هذه الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها:

ساهمت الانترنت في تحسين الأداء الوظيفي من خلال تطبيقاتها الاتصالية التفاعلية، التي قلصت الجهد والوقت في أداء العمل، وعززت الشفافية ووضوح المعلومات داخل المؤسسة.

تعتمد المديرية في تقديم الدورات التدريبية و التكوينية للموظفين على تطبيقات التواصل عن بعد ، مثل: Microsoft teams و ال Zoom خاصة مع الأوضاع الحالية التي تعاني منها البلاد بسبب جائحة فيروس كورونا (كوفيد-19) و هذا إلى جانب التدريب و التكوين الذي يتم في القاعات عبر الاتصال المباشر.

يقترح الموظفون علنا لإدارة الاهتمام أكثر بالحوافز المادية و المعنوية، و زيادة الدورات التدريبية و التكوينية ، و تعزيز استخدامات الانترنت.

كلمات مفتاحية: شبكة الانترنت، الأداء الوظيفي، الرقمنة ، أنظمة المعلومات، شركة سوناطراك.

Abstract:

This study aims to find the relationship of communication via the intranet with the job performance of the employees of the Sonatrach Corporation. In the end, we reached a set of results, the most important of which are:

-The intranet contributed to improving job performance through its interactive communication applications, which reduced effort and time in performing work, and enhanced transparency and clarity of information within the organization.

- The Directorate relies on providing training and training courses for employees on remote communication applications, such as: Microsoft teams and Zoom, especially with the conditions that the country is experiencing due to the Corona virus (Covid-19), in addition to the training and training that takes place in the halls via direct connection .

-The employees suggest that the management pay more attention to material and moral incentives, increase training and training courses, and enhance the uses of the intranet.

Keywords: Information and communication technology, digital networks, intranet, internal communication, job performance.

*المؤلف المرسل

1. مقدمة:

تعتبر الإنترنت Intranet نظاما شبكيا في المؤسسات، تم تصميمها لتسهيل و تسريع الاتصال ، و التعاون بين الموظفين الذي يتوزعون على مواقع مختلفة في

المؤسسة ، أو حتى خارجها للذين يملكون ترخيص للولوج للشبكة الداخلية للمؤسسة ، لتوفرها على حماية خاصة، فلا يستطيع أن يصل إليها إلا الشخص المصرح له فقط ، كما تسمح الانترنت للمؤسسة أن تكون على اتصال بالشبكة العالمية الانترنت ، بدون أن تتأثر بالمشاكل التي يسببها المستخدمون من الخارج. فقد ساهمت الانترنت في إنعاش الاتصال الداخلي للمؤسسة ، و هذا من شأنه أن يساهم في رفع أداء موظفيها و تحقيق الغايات المسطرة بكفاءة عالية ، و في وقت قياسي ، و بجهد أقل، فبعدما كان الاعتماد على أساليب ورقية تقليدية ، توجهت أغلب المؤسسات إلى تبني تقنيات اتصالية حديثة ، من خلال وصلها بشبكة الانترنت و استخدامها من أجل أداء أعمالها الخاصة ، و من ضمن المؤسسات الجزائرية التي تبنت تكنولوجيا الشبكات في عملها نجد شركة سوناطراك ، الأمر الذي جعلنا نفق عند هذه المؤسسة من خلال هذه الدراسة الميدانية لدراسة الإشكالية التالية :

- ما هو دور شبكة الإنترنت في تحسين الأداء الوظيفي بالمديرية المركزية للرقمنة و أنظمة المعلومات لشركة سوناطراك- بالجزائر العاصمة خلال الفترة الممتدة من أكتوبر 2020 الى ماي 2021؟

و تندرج تحت هذه الإشكالية مجموعة من التساؤلات الفرعية تتمثل في الآتي :

1- ما واقع استخدام شبكة الإنترنت في المديرية المركزية للرقمنة و أنظمة المعلومات لشركة سوناطراك؟

2- هل تؤثر شبكة الإنترنت على الأداء الوظيفي للعاملين بالمديرية المركزية للرقمنة و أنظمة المعلومات لشركة سوناطراك ؟

3- ما عوائق استخدام شبكة الإنترنت في المديرية المركزية للرقمنة و أنظمة المعلومات لشركة سوناطراك ؟

أهداف الدراسة :

- تهدف الدراسة الى ابراز دور شبكة الإنترنت في تحسين الأداء الوظيفي لشركة سوناطراك

- معرفة مدى مواكبة المديرية المركزية للرقمنة و أنظمة المعلومات لشركة سوناطراك للتطور التكنولوجي ، و خاصة تكنولوجيا الشبكات الرقمية .

- معرفة العوائق التي قد تحول دون الاستخدام الأمثل لشبكة الانترنت بالمديرية المركزية للرقمنة و أنظمة المعلومات لشركة سوناطراك.

مجتمع الدراسة : يعرف مجتمع الدراسة على أنه " مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى و التي يجرى عليها البحث أو التقصي "(أنجرس، 2004، ص 298) و مجتمع دراستنا هو جميع الموظفين بالمديرية المركزية للرقمنة و أنظمة المعلومات لشركة سوناطراك ، و البالغ عددهم 175 موظف .

حدود الدراسة :

الحدود البشرية : تمثل جميع الموظفين بالمديرية المركزية للرقمنة و أنظمة المعلومات لشركة سوناطراك ، و البالغ عددهم 175 موظف موزعين على خمسة مديريات و عدة أقسام.

الحدود المكانية للدراسة : تم إجراء هذه الدراسة بالمديرية العامة لشركة سوناطراك ، الواقعة ب: جنان الملك – حيدة- الجزائر العاصمة .

الحدود الزمانية للدراسة : شرعت الباحثة في الدراسة من شهر أكتوبر 2020 إلى غاية شهر ماي 2021.

منهج و أدوات الدراسة : المنهج هو "مجموعة من الإجراءات و الخطوات الدقيقة التي يتبناها الباحث كإستراتيجية توجهه لدراسة الظواهر، و ما ينبثق عنها من إشكاليات "(تمار، 2017، ص 34) ، و في دراستنا استعنا بالمنهج المسحي، و بما أنه وظيف في دراسة ميدانية و قمنا بمسح جميع الوحدات المكونة لمجتمع البحث ، اذا أصبح مسحا ميدانيا شاملا (مرسلي، 2010، ص 289) ، و قد عرف الباحثون المنهج المسحي بأنه "محاولة تحليل و تفسير و عرض واقع الحال للأفراد في مؤسسة مثلا ، أو منظمة معينة لمعرفة الاتجاهات السائدة فيها "(تمار، 2017، ص 66) .من خلال هذا المنهج أجرينا تحليل كمي وكيفي لموضوع دراستنا، وهذا بالاستعانة

بالاستمارة كأداة أساسية، و "هي تلك الأداة التي تحتوي على مجموعة من الأسئلة المتنوعة المرتبطة بموضوع بحث ما ، و المضبوطة و الموجهة "(عيشور، 2017، ص ص 353-354).و تم قياس صدق الاستمارة . و تحصلنا على 163 استمارة صالحة للدراسة ، و دعمنا الاستبيان بأداة **المقابلة** و "هي عبارة عن حوار أو محادثة أو مناقشة ، موجهة تكون بين الباحث عادة من جهة و شخص أو أشخاص آخرين ، من جهة أخرى، و ذلك بغرض التوصل إلى معلومات

"(قنديلجي، 2014، صفحة 174) و أجرينا المقابلة مع موظفي مؤسسة سوناطراك
الآتية أسمائهم :

فوزية لحنين، (22 11, 2020)، موظفة بقسم إدارة أمن نظم المعلومات بالمديرية
المركزية للرقمة و أنظمة المعلومات(مريم شرف المحاور)، الجزائر.
صابرين عصمار، (28 02, 2021)، موظفة بإدارة الاستضافة والبيانات المركزية
. (مريم شرف، المحاور)، الجزائر.

سعيد لحنين. (22 11, 2020)، مدير البنية التحتية و تكنولوجيا الاتصال في
المديرية المركزية للرقمة و أنظمة المعلومات. (مريم شرف، المحاور) الجزائر.
و استعانة أيضا بأداة **الملاحظة** و تعني "رصد السلوك الذاتي و الاجتماعي الذي
يمارسه الأفراد بشكل فعلي في الحياة اليومية العملية" (عمر، 2004، ص 218)
و ذلك أثناء تواجدها بالمؤسسة محل الدراسة .

الدراسات السابقة :

د

➤
رأسة عبد الحميد صريدي ، و هي أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم
المكتبات لسنة 2020 بعنوان : **الثقافة التكنولوجية و دورها في تحسين الأداء
الوظيفي لاختصاصي المعلومات في البيئة الرقمية**- دراسة ميدانية بمكتبات
جامعات مدينة قسنطينة. و أكدت نتائج الدراسة على أن الثقافة التكنولوجية ساهمت
فعلا في تحسين الأداء الوظيفي لمختصي المعلومات بجامعات قسنطينة.

ت

●
تشابه دراستنا مع دراسة الباحث في كونها تطرقا الى دراسة العلاقة التي تربط
تكنولوجيا المعلومات أو الثقافة التكنولوجية بالأداء الوظيفي ، غير أننا سنعالج هذا
الموضوع من زاوية مغايرة ، من خلال تسليط الضوء على استخدامات الشبكة
الداخلية للإنترنت، و كيف ساهمت في تحسين أداء موظفي شركة سوناطراك.

د

➤
رأسة مايكل هـ. ديكي (Michael H. Dickey) و بلاك ايفز (Blake Ives) و
هو مقال بحثي لدراسة استكشافية تم نشره سنة 2000 على موقع ويب لجامعة
Trier في ألمانيا ، بعنوان : **تأثير تقنية الإنترنت على السلطة في علاقات
مالك الامتياز / مانح حق الامتياز ، و حق الامتياز التجاري أو فرنشايز هو اتفاق
يمنح فيه مشروع أو علامة تجارية قائمة ترخيص لطرف ثاني بالعمل وممارسة**

النشاط التجاري باستخدام اسم العلامة التجارية ، سواء باستخدام الاسم ذاته أو نظام التصنيع أو التوزيع أو الإنتاج أو المبيعات أو هذه العناصر مجتمعة معا. وهذا يكون مقابل حصول العلامة التجارية الأساسية على نسبة من الأرباح والعائدات أو قيمة معينة مقدمة لقاء منح حق الامتياز أو الاثنین معا ، و بموجب هذا الاتفاق يسمى الطرف الأول أو العلامة التجارية الأساسية مانح حق الامتياز franchisor ، ويسمى الطرف الثاني مالك الامتياز franchisee. و خلصت الدراسة بنتائج تؤكد قدرة الشبكات الداخلية للشركات على تغيير ميزان القوى داخل علاقة مالك الامتياز / مانح الامتياز من خلال تكوين مجتمعات افتراضية بين الأطراف التي منح لها حق الامتياز .

•

كمن وجه التشابه بين دراستنا و دراسة الباحثان في محاولتنا لا يراز ما يمكن ان ينجم عن استخدام شبكة الإنترنت في الشركة ، غير أننا احتفظنا بنفس المتغير الأول و هو تقنية الإنترنت ، و درسنا تأثيرها على أداء الموظفين، في حالة ما تم الاستثمار في هذه التقنية بغية تحسين الاتصال الداخلي و الأداء.

2. الشبكة الداخلية الانترنت intranet

1.2 تعريف شبكة الانترنت intranet يختلف تعريف الانترنت باختلاف منظور الأفراد لتلك الشبكة من حيث التخصص و القسم الذي ينتمي إليه الفرد في المؤسسة ، و لكن عموما تنحصر بين وجهتين ، سواء تعرف من منظور البرمجيات، والأجهزة، والشبكات ، و البروتوكولات ... الخ أو تعرف من منظور تشغيلي وعلمي بمعنى يهتم بالقيمة التي تجلبها هذه الأداة للمؤسسة. ويمكن إدراج التعاريف الآتية: حيث تعرف بأنها " شبكة داخلية تستعين بتكنولوجيا شبكة المعلومات العالمية الإنترنت؛ لتوزيع المعلومات على الجمهور الداخلي في المنظمة. وتربط شبكة الإنترنت الجهود المشتركة في طريقة العمل بالمنظمة، وتجعل عملية الاتصال ممكنة بين موظف و آخر، وتمكنهما من العمل ضمن نطاق تعاوني مشترك لإنجاز المشروعات. (سليمان، 2009، ص 46) و يقول نجم عبود نجم، أنها شبكة صلات تمكن العاملون في الشركة من أن يطلعوا على القرارات، الخطط، الاستفسارات وطلب المعلومات واسترجاع البيانات من قاعدة بيانات

الشركة. كما أن الشبكة الداخلية تقدم نظام البريد الإلكتروني العالمي والوصول عن بعد وأدوات التشارك الجماعي وأنظمة تقاسم برمجيات التطبيق، بما يمكن الشركة من أن تعمل كوحدة واحدة بشكل أفضل. (نجم، 2017، ص 31)

2.2 فوائد الشبكات المحلية الانترنت:

يمكن إحالة فوائد و مزايا الانترنت إلى ما يتوقع الناس تحقيقه من هذه الأداة، و هذا يعتمد على دورهم داخل المنظمة. و يدرج أحد الباحثين أربعة أدوار رئيسية يتبناها الأفراد فيما يتعلق بالشبكات الداخلية، و هي : الإدارة الإستراتيجية ، إدارة الإنترنت ، إنشاء المحتوى و المستخدم. حيث كل مجموعة من هذه المجموعات لديها منظور مختلف حول وظيفة الإنترنت داخل المنظمة فمثلا من منظور الإدارة الإستراتيجية ، الانترنت ليست فقط كأداة لتبادل المعلومات بل وسيلة لتحقيق أهداف المنظمة. (TREDINNICK, 2006, pp. 55-56) ولكن عموما للشبكة الداخلية عدة فوائد نذكر البعض منها:

ك ➤
فأداء الاتصال والتنسيق بين مختلف أقسام الشركة وأفرعها مما يسهل عملية الإدارة والتحكم بكل النشاطات والعمليات داخل الشركة وخارجها.

ا ➤
لوصول إلى المعلومات المطلوبة بشكل سريع وفعال من قبل كل المستخدمين في الشركة.

ا ➤
لإنترنت وسيلة فعالة لإجراء عمليات التدريب ونشر المعرفة والوعي والإرشادات المتعلقة بالعمل والمنتجات في الشركة.

د ➤
عتبر الانترنت وسيلة اتصالات بين الموظفين وبمختلف الأقسام وبتكلفة بسيطة جدا مقارنة مع استخدام أجهزة أخرى كالفاكس أو أجهزة التلفون

د ➤
ساعد الانترنت في عمليات المراقبة والتحكم بالأجهزة والموظفين. (مصباح، 2010، ص 58)

د ➤
ظيف إلى ما سبق منصات الإنترنت الرقمية (DXPs) حيث يتم تصميم منصة

خبرة الموظف (EXP) لإشراك الموظفين طوال مدة توظيفهم ،و توفر لهم أدوات تعزز الإنتاجية.و تستخدم المنظمات EXP للاحتفاظ بالموهب وتحسين الإنتاجية باستمرار (Shivakumar, 2020, p. 01).

أما فيما يخص بنية شبكة الإنترنت والمتطلبات الأساسية لبنائها هي عملية حساسة ومعقدة نوعا ما ، إذ يجب البدء بدراسة المتطلبات الأساسية لهذا المحيط قبل الخوض في تفاصيل بناء الشبكة، ففي البداية يجب تحديد نظام تشغيل الشبكة ونوعية أسلاك التوصيل ومن ثم مناقشة نوعية الخدمات الواجب تقديمها للمستخدمين(ملحد و خير بيك، 2000، صفحة 29).ويمكن تمييز أربعة أنواع من الوسائط المستخدمة في ربط الحواسيب في أي شبكة محلية حالية، وهذه الوسائط هي الأسلاك المحورية Coaxial الثنائيات المجدولة Twisted Pair الألياف الضوئيةOpticFiber الوصل اللاسلكيWireless (ملحد و خير بيك، 2000، صفحة 39).

3.الأداء الوظيفي:

1.3تعريف الأداء الوظيفي:يقول ظاهرة محمود أن الأداء هو درجة تحقيق الفرد العامل للمهام الموكلة إليه ،من حيث الجهد والجودة و النوعية المحققة مع العمل على تخفيض تكاليف الموارد المستخدمة(كلالدة، ص242)فالأداء الوظيفي يشير إلى درجة تحقيق و إتمام المهام ، المكونة لوظيفة الفرد ، و يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة (حسن، 2003، ص 215).

2.3 محددات الأداء الوظيفي: و تتمثل في(سيد، 2001، ص147)

- الرغبة: وهي حاجة ناقصة الإشباع، تدفع الفرد ليسلك باتجاه إشباعها في بيئة العمل، أو هي تعبر عن دافعية الفرد، وهي تتألف من محصلة اتجاهاته وحاجاته التي يسعى لإشباعها .

-القدرة : وتعبر عن مدى تمكن الفرد فنيًا من الأداء .

-بيئة العمل: وتتمثل في الملامح المادية مثل الإضاءة، التهوية، ساعات العمل، التجهيزات، والأدوات المستخدمة، والمعنوية مثل: العلاقات بالرؤساء والزملاء .
يمكن القول أن الأداء الوظيفي هو محصلة تفاعل قدرة الفرد و دافعيته في بيئة عمل مناسبة وبتفاعل هذه المحددات يرتفع الأداء الوظيفي .

وهناك باحثين آخرين يميزون محددات الأداء الوظيفي فيما يلي: (عاشور، 2005،

- **الدافعية:** إن الجهد المبذول من طرف الفرد لأداء العمل يمثل حقيقة درجة دافعية الفرد للأداء، فهذا يعكس في الواقع درجة حماس الفرد لأداء العمل، فبمقدار ما يكشف الفرد جهده بمقدار ما يعكس درجة دافعيته لأداء العمل .
- **قدرات الفرد وخبراته السابقة:** هي التي تحدد درجة فعالية الجهد المبذول .
- **إدراك الفرد لدوره الوظيفي:** يعني تصوراته وانطباعاته عن السلوك والأنشطة التي يتكون منها عمله وعن الكيفية التي ينبغي أن يمارس بها دوره في المنظمة .
الإطار التطبيقي :

بطاقة فنية حول المديرية العامة لمؤسسة سوناطراك (الموقع الرسمي للمديرية العامة لمؤسسة سوناطراك)

- التعريف بالمؤسسة: سوناطراك أو Sonatrach اختصارًا (بالفرنسية:

Société Nationale pour la Recherche, la Production, le Transport, la Transformation, et la Commercialisation des Hydrocarbures s.p.a

هي شركة عمومية جزائرية تهدف إلى استغلال الموارد البترولية في الجزائر و هي متعددة الأنشطة تشمل جوانب عدة كالإنتاج الاستكشاف والاستخراج والنقل والتكرير و، لقد جرت الدراسة في المديرية العامة لمؤسسة سوناطراك و بالضبط في الإدارة المركزية للرقمنة و أنظمة المعلومات .

- المقر : جنان الملك – حيدة- الجزائر العاصمة .

- الموقع الالكتروني: www.sonatrach.dz

تحليل البيانات:

➤ **الجدول الإحصائية البسيطة :**

جدول رقم (01) : الوسيلة المستعملة في الاتصال بين الزملاء في العمل :

النسبة %	التكرار	حدد الوسيلة المستعملة في الاتصال مع زملائك
84,04	137	التحدث إليهم مباشرة
96,31	157	عن طريق البريد الالكتروني e-mail
36,80	60	الهاتف
217,15	354	المجموع

یتبین لنا من خلال الجدول أعلاه ، أن نسبة 96,31% من المبحوثین يستعملونالبريد الالكتروني عند اتصالهم بالزملاء ، و نسبة 84,04 % ممن يستعملون الاتصال المباشر أثناء تواصلهم بزملائهم ، ثم تليها نسبة 36,80 % ممن اختاروا الهاتف كوسيلة لاتصالهم مع الزملاء.

و هذا ما أكده لنا السيد سعيد لحنين (لحنين، 2020)، وفي هذا الصدد يقول الباحث هيثم فهمي، أن أهمية البريد الإلكتروني تنبع من كونه سريع واقتصادي و وسيلة سهلة لمراسلة الأصدقاء أو أي شخص أو جهة في أي جزء من العالم و قد ساعدت سرعة نقل المعلومات على الإنترنت زيادة أهمية البريد الإلكتروني.(فهمي، 1996، صفحة 60)و نشير إلى أن البريد الإلكتروني يحظى باهتمام و مراقبة خاصة من قبل الموظفين في مديرية أمن و حماية نظم المعلومات،(لحنين ف.، 2020) الذين يحرصون على عدم تعطل الرسائل من خلال وضع احتياطات مسبقة و حماية المعلومات التي تتداول و التي غالبا ما تكون عبر الشبكة الداخلية intranet، رغم ذلك ،من الموظفين من يستعملون الاتصال المباشر أثناء التحدث مع الزملاء ربما لكون هذا النوع من الاتصال يؤدي إلى تحقيق التفاعل بين طرفي الاتصال(المرسل والمستقبل) ، لأنه مواجهي و يتم بدون وجود وسيط، مما يسمح بتأكيد فهم الرسالة من خلال الانفعالات نفسية و الحركية و الوقوف على ردة فعل المستقبل (ابراهيم، 1999، الصفحات 46-48). و من الموظفين من اختار الهاتف كوسيلة لاتصالهم مع زملائهم لسهولة استعمال الهاتف، ويعتبر هذا الأسلوب الشفهي سهل وأكثر إقناعا مقارنة مع الأسلوب الكتابي.

جدول رقم (02) : أهم خدمات و تطبيقات الانترنت التي يستخدمها الموظفين في الإطار المهني:

الخدمات	التكرار	النسبة %
البريد الالكتروني e-mail	161	98,77
بروتوكول نقل الملفات file Transfer Protocol	126	77,30
المنتديات forum	15	9,20
صناديق الاقتراع او الاستفتاء poll box	0	0
برامج الويكي wiki	10	6,13
المدونات blogs	9	5,52
خدمة الأرشفة	107	65,64

49,07	80	تطبيقات التواصل عن بعد ك: Microsoft teams و Zoom
311,65	508	المجموع

من خلال قراءتنا للجدول أعلاه ، يتضح لنا أن أعلى نسبة بخصوص الخدمة أو التطبيق الأكثر استعمالا في المديرية كان لصالح البريد الالكتروني بنسبة 98,77% ، ثم يليه بروتوكول نقل الملفات بنسبة 77,30% ، ثم خدمة الأرشيف بنسبة 65,64% ثم تطبيقات التواصل عن بعد ك: Microsoft teams و ال Zoom بنسبة 49,07% ، ثم المنتديات بنسبة 9,20% ، فبرامج الويكي بنسبة 6,13% ، فالمدونات بنسبة 5,52% ، و أخيرا نسبة منعدمة لصناديق الاقتراع او الاستفتاء.

و منه نستنتج أن معظم عمل الموظفين يتطلب البريد الالكتروني و هذا قد تم تأكيده في الجدول السابق رقم (01) ، و بعدها خدمة نقل الملفات لأنها تعتبر من إحدى الخدمات الأساسية إذ تمكن المستخدم من نقل ملفات بين جهازه وأي جهاز آخر.(العمر، 2020، ص 34) و خدمة الأرشيف كانت لها نسبة جيدة لأنها تساعد في الوصول إلى الملفات التي يريدها المستخدم، والتي تعرضها آلاف الخادمت Servers، التي تقدم خدمة نقل الملفات حول العالم، ويستطيع المستخدم من خلال استخدام خادم الأرشيف Archive Server تحديد المواقع التي تحتوي على هذا الملف(الساعي، 2020، ص 70). أما عن تطبيقات التواصل عن بعد فقد أكد لنا السيد سعيد لحنين أن تطبيقات التواصل عن بعد ك: Microsoft teams و ال Zoom كثيرة الاستعمال في المديرية خاصة مع جائحة كورونا فقد برز دور الإنترنت التي " تربط الجهود المشتركة في طريقة العمل بالمنظمة، وتجعل عملية الاتصال ممكنة بين موظف و آخر، وتمكنهما من العمل ضمن نطاق تعاوني مشترك لإنجاز المشروعات".(الله، 2009، ص 46) و بلغ متوسط عدد الاجتماعات عن بعد التي تستخدم هذه التطبيقات في مدة ستة أشهر (180 يوم) الى 297 اجتماع مرئي في اليوم و 2078 اجتماع مرئي في الأسبوع(لحنين س.، 2020). لكن ما لاحظناه أن نسبة المنتديات التي هي تطبيقات اتصالية تفاعلية تسمح للموظفين بالتواصل و الدردشة و النقاش كانت نسبتها قليلة ، الملاحظة نفسها مع الويكي و هي "مواقع للتحريير الجماعي التشاركي collaborative authoring تمكن كل فرد من الكتابة والنشر، وتعديل مضامينها ومقالاتها"(بعزيز، 2011، ص 159)، هي الأخرى قليلة الاستعمال في المديرية أما صناديق الاقتراع أو الاستفتاء فهي لا تستعمل أبدا في المديرية ربما لان المسؤول المباشر يتحاور مع رؤوسيه باستخدام الاتصال المواجهي الغير الرسمي .

جدول رقم (03) الطريقة التي يتم وفقها تنظيم الدورات التدريبية للموظفين:

التكرار	حدد كيف يتم تنظيم الدورات التدريبية للموظفين
124	تقديم دروس بشكل الكتروني ، من خلال تطبيقات الشبكة الداخلية (intranet)
119	تقديم دروس على شكل محاضرات، حيث يكون الاتصال شخصي (مباشر)
243	المجموع

من خلال الجدول أعلاه ، يتضح لنا أن نسبة 76,07% من المبحوثين أجابوا بأن طريقة تقديم الدورات التدريبية يتم بشكل الكتروني من خلال تطبيقات الانترنت، و نسبة الدورات التي تتم على شكل محاضرات، حيث يكون الاتصال شخصي مباشر قدرت ب 73,00%.

و منه نستنتج ان للإنترنت دور كبير جدا في تنظيم الدورات التدريبية و التكوينية للموظفين من خلال تطبيقاتها التي تجمع بين الموظفين باختلاف مواقع انتشارهم الجغرافي ، و بالتالي تساهم كثيرا في خفض تكلفة توزيع المعلومات و صعوبات النقل و الجهد المبذول و الزمن المستغرق من اجل الاجتماع . لكن تكنولوجيا الشبكة الرقمية لم تلغي الاتصالات المباشرة بين الموظفين حيث يتم أيضا تنظيم تلك الدورات التدريبية في قاعات مزودة بوسائل ملائمة في حالة ما تواجد كل الموظفين المعنيين بالتدريب و التكوين و هذا ما لاحظناه أثناء تواجدنا بالمديرية و ما أكدته لنا موظفة بالمديرية المركزية للرقمنة و أنظمة المعلومات.(عصمار، 2021):

الجدول الاحصائية المركبة :

جدول رقم (04) التغييرات الحاصلة في المؤسسة مع ادخال الشبكة الداخلية للانترنت:

العدد	سنوات الخدمة في القطاع			التكرار
	أقل من 5 سنوات	من 5 الى 10 سنوات	أكثر من 10 سنوات	
0	17	15	48	التكرار
7	10,42	9,20	29,44	النسبة%
8	1	2	15	التكرار

شبكة الانترنت و دورها في تحسين الأداء الوظيفي للمؤسسات الجزائرية - دراسة مسحية
للموظفين بالمديرية العامة لمؤسسة سوناطراك

				النسبة %
4	9,20	1,22	0,61	
5	40	10	5	التكرار
74	24,53	6,13	3,06	النسبة %
0	8	1	1	التكرار
3	4,90	0,61	0,61	النسبة %
0	0	0	0	التكرار
0	0	0	0	النسبة %
53	111	28	24	التكرار
00	68,1	17,2	14,7	النسبة %

من خلال نتائج الجدول أعلاه، يتضح لنا أن نسبة 49,07 % من المبحوثين الذين تفوق سنوات خبرتهم في القطاع 10 سنوات يرو بأن الانترنت ساهمت في تحسين الاتصال داخل المؤسسة و 33,74 % ممن لهم أكثر من 10 سنوات خدمة يرو بأنها ساهمت في تقليص الجهد و الوقت في أداء العمل، و 11,04 % من المبحوثين لديهم أكثر من 10 سنوات خدمة يقولون بأنها عززت الشفافية ووضوح المعلومات داخل المؤسسة و 6,13 % منهم يرو بأنها ساهمت في تنمية روح الفريق وتبادل الخبرات مع الزملاء.

يمكن تفسير سبب أن أغلبية النسب المرتفعة في الإجابات كانت لصالح الموظفين الذين فاقت سنوات خدمتهم في القطاع 10 سنوات، بطبيعة مجتمع الدراسة و التي غلبت عليه هذه الفئة من الموظفين ، أما أعلى نسبة التي تمثلت في أن الانترنت ساهمت في تحسين الاتصال داخل المؤسسة ، يمكن إحالة هذا إلى تطبيقات الانترنت الأكثر استعمالا في المؤسسة محل الدراسة ، و التي أظهرتها نتائج الجدول رقم (01) حيث كان للبريد

مريم شرف رابع بلقاسمي

الإلكتروني أعلى نسبة من حيث الاستخدام في أداء العمل بالإضافة الى بروتوكولات نقل الملفات ، و هذا ما يساهم بطبيعة الحال في تحسين و سرعة الاتصال ، و هذا ما أدبالي النسب المئوية التي تمثل تقلص الجهد و الوقت في أداء العمل ، و تعزيز الشفافية ووضوح المعلومات داخل المؤسسة لان الاتصال السليم يضمن وضوح و شفافية في المعلومات و أن تصل هذه الأخيرة في الوقت المناسب و للشخص المناسب. أما بخصوص اقل نسبة التي كانت تمثل مساهمة الانترنت في تنمية روح الفريق وتبادل الخبرات مع الزملاء ، فيمكن إرجاعها إلى نوع التطبيقات التي تستعمل داخل المؤسسة ، حيث أظهر ضعف نوعا ما في نسبة استخدام المنتديات التي هي تطبيقات اتصالية تفاعلية تسمح للموظفين بالتواصل و الدردشة و النقاش، والويكي التي هي مواقع للتحريير الجماعي التشاركي التي كان من المحتمل أن تساهم في تنمية روح الفريق وتبادل الخبرات مع الزملاء.

جدول رقم (05) : اقتراحات الموظفين لتحسن الأداء الوظيفي في المديرية المركزية .

سنوات الخدمة في القطاع									
أكثر من 10 سنوات			من 5 الى 10 سنوات			أقل من 5 سنوات			
السن			السن			السن			
أكبر من 47	من 36 الى 46	م	أكب	من 36 الى 46	م	أكب	م	من 25 الى 35	التكرار
		ن			ن		ن		
		2			2		3		
		5			5		6		
		3			4		7		
5	3	4	5	6	2	النسبة %	استخدامات		
8	5	0	0	0	1,2				
4	0	3,0	0	0	2				
9	0	6	0	0					
0	0		0	0					
10	15	6,13	9,20						

شبكة الانترنت و دورها في تحسين الأداء الوظيفي للمؤسسات الجزائرية - دراسة مسحية للموظفين بالمديرية العامة لمؤسسة سوناطراك

التكرار	8	0	0	6	5	6	0	12	10
النسبة %	4,9	0	0	3,6	0	6	0	7,36	6,13
التكرار	12	0	0	6	5	6	1	18	20
النسبة %	7,36	0	0	3,6	3,	8	0,6	11,04	12,26
التكرار	2	0	0	0	0	0	0	0	0
النسبة %	1,22	0	0	0	0	0	0	0	0
التكرار	24	0	0	17	10	6	1	45	40
النسبة %	14,0	0	0	10,	6,	42	0,6	27,60	24,53

من خلال قراءتنا للجدول أعلاه، يتضح لنا أن نسبة 45,39% من المبحوثين باختلاف أعمارهم يقترحون الاهتمام بالحوافز المادية و المعنوية لتحسن الأداء الوظيفي في المؤسسة، و 28,83% من المبحوثين أغلبيتهم تفوق سنوات خدمتهم الـ 10 سنوات و يتراوح سن أغلبيتهم من 36 إلى أكبر من 47 يرو ضرورة تنظيم دورات تدريبية و تكوينية أكثر للرفع من الأداء الوظيفي، و 24,53% من المبحوثين أغلبيتهم تفوق سنوات خدمتهم الـ 10 سنوات و يتراوح سن أغلبيتهم من 36 إلى أكبر من 47 يرو تعزيز استخدامات الانترنت للرقى بالأداء الوظيفي للعاملين .

عند إجراءنا لمقابلة مع مدير البنى التحتية و تكنولوجيا الاتصال (لحين س.، 2020) أخبرنا أن عملية تقييم الأداء يقوم بها المسؤول المباشر لكونه على مقربة من رؤوسيه ، حيث يقوم رؤساء الأقسام من كل سنة باختيار 40 موظف من أصل 100 ، يتم الاختيار على أساس جودة الأداء ، و الانضباط ، و الجهد المبذول من طرف الموظف لأداء العمل ، و تتم مكافئتهم بزيادة في الراتب بنسبة 6% ، و في كل سنة يتم اختيار موظفين جدد لمكافئتهم أو لتحفيزهم من اجل تقديم أداء أفضل. لكن يبدو انه من الأفضل لو تهتم المؤسسة أكثر بهذا الجانب الذي اقترحه الموظفين من اجل تحسين الأداء . و تنظيم دورات تدريبية و تكوينية أكثر ، و اقترح المبحوثين أيضا تعزيز استخدامات الانترنت للرقى بالأداء الوظيفي ، و أغلبيتهم فاقت سنوات خدمتهم في القطاع 10 سنوات لكونهم على دراية بما تستطيع الانترنت تقديمه اذا ما تم الاستثمار فيها كما يجب ، و لاحظنا في

نتائج الجدول رقم (03) بعض التطبيقات التي لم تهتم بها كثيرا المؤسسة محل الدراسة و لا تستخدمها في العمل ، في حين أن توظيفها قد تترتب عليه نتائج ايجابية قد تساهم أكثر في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة.

4. خاتمة:

بعد الانتهاء من عملية جمع البيانات، ثم التحليل الكمي و الكيفي لها ، تأتي مرحلة الإجابة على الإشكالية و التساؤلات المطروحة ، حيث استخلصنا مجموعة من النتائج و هي كالآتي :

• اهتمت الانترنت في تحسين الأداء الوظيفي بالمديرية المركزية للرقمنة و أنظمة المعلومات لشركة سوناطراك - بالجزائر العاصمة ، من خلال تطبيقاتها الاتصالية التفاعلية التي كان لها دو كبير في تحسين الاتصال داخل المؤسسة ، و تقليص الجهد و الوقت في أداء العمل ، و تعزيز الشفافية ووضوح المعلومات داخل المؤسسة، و ساهمت نوعا ما في تنمية روح الفريق وتبادل الخبرات مع الزملاء.

• لتطبيقات و الخدمات الأكثر استخداما في المديرية هي البريد الالكتروني و بروتوكول نقل الملفات و خدمة الأرشيف و تطبيقات التواصل عن بعد ك: Microsoft teams و ال Zoom و المنتديات و الويكي و غياب تام لصناديق الاقتراع او الاستفتاء.

• عتمد المديرية في تقديم الدورات التدريبية و التكوينية للموظفين على تطبيقات التواصل عن بعد ، مثل: Microsoft teams و ال Zoom خاصة مع الأوضاع الحالية التي تعاني منها البلاد بسبب جائحة فيروس كورونا (كوفيد-19) و هذا إلى جانب التدريب و التكوين الذي يتم في قاعات و يعتمد على الاتصال المباشر .

• قترح الموظفين بالمديرية المركزية للرقمنة و أنظمة المعلومات لشركة سوناطراك - بالجزائر العاصمة على الإدارة الاهتمام أكثر بالحوافز المادية و المعنوية و زيادة الدورات تدريبية و تكوينية و تعزيز استخدامات الانترنت من أجل الارتقاء بالأداء الوظيفي إلى مستوى أعلى.

• لسياسة الأمنية المتبعة في حماية الشبكات و المعلومات خلفت نظام أمني طور تطويرا ملانما لمنع حدوث عمليات الاختراق حيث جعل موارد الشبكة آمنة وصعبة المنال بالنسبة للمخترقين ، حيث لم يتعرض الموظفين إلى فقدان لبياناتهم أثناء استخدامهم للإنترنت و لم يتعرضوا للقرصنة.

ت
تمثل عوائق استخدام شبكة الانترنت في المديرية المركزية للرقمنة و أنظمة المعلومات لشركة سوناطراك في بطئ مرور المعلومات عبر الشبكة الداخلية و نقص البرمجيات و لكن بنسب قليلة جدا.

5. التوصيات:

بناءً على ما تم التوصل إليه من نتائج، يمكن أن نقوم بوضع التوصيات الآتية:

- الإستثمار في شبكة الإنترنت قدر الامكان ، فمن خلال واجهة متصفح الواب، يمكن للموظفين الوصول في أي وقت إلى البيانات المحفوظة في أي قاعدة بيانات مخولين بالدخول إليها، و من أيمان داخل محطات العمل مما يزيد من قدرة الموظفين على أداء وظائفهم بشكل أسرع و أكثر بدقة ، وبتقنة أن لديهم المعلومات الصحيحة.
- جعل الانترنت أداة قوية للتواصل داخل المؤسسة من خلال اتاحة الفرصة للموظفين لمشاركة أفكارهم عن طريق المدونات مثلا، و الإطلاع على المستجدات ، مما قد يؤدي الى تشكّل أفكار جديدة تساهم في تحسين الأداء و الإنتاجية.
- على الادارة زيادة الدورات التدريبية و التكوينية في مجال العمل، مما يتيح للموظف تعلم مهارة جديدة لم يكن يجيدها ، أو يساعده على تطوير مهارة كانت لديه بالفعل ، فهي تكسب الموظفينا العديد من الخبرات و المعلومات القيمة التي تعينهم على تحسين أداءهم.
- ضرورة الاهتمام أكثر بالحوافز المادية و المعنوية لما لها دور كبير في التأثير على أداء الموظفين بشكل ايجابي او سلبي ، حيث ان عدم توفرها أو عدم توزيعها بشكل عادل قد يؤثر سلبا على أداء الموظفين وبالتالي يؤثر في فرصة تحقيق الاهداف المسطرة من قبل المنظمة.

6. قائمة المراجع:

المراجع باللغة العربية:

ا
-
لكتب:

ابراهيم بعزيز، (2011)، تكنولوجيا الاتصال الحديثة و تأثيراتها الاجتماعية و الثقافية، دار الكتاب الحديث، مصر.

احمد بن مرسل، (2010)، مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام و الاتصال (الإصدار ط4)، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.

أحمد صقر عاشور. (2005)، السلوك الإنساني في المنظمات، دار المعرفة الجامعية للطباعة و النشر، الاسكندرية.

- اسماعیل طیطی خضر مصباح، (2010). إدارة المعرفة التحديات و التقنيات و الحلول (الإصدار)، دار الحامد للنشر و التوزيع، عمان.
- حسام ملحد، و عمار خیر بیک، (2000)، شبكات الانترنت بنيتها الأساسية، و انعكاساتها على المؤسسات (الإصدار)، دار الرضا للنشر.
- خلیل عمر، (2004)، مناهج البحث في علم الاجتماع (الإصدار)، دار الشروق للنشر و التوزيع، الأردن.
- راوية حسن، (2003)، ادارة الموارد البشرية : رؤية مستقبلية (الإصدار)، الدار الجامعية للنشر و التوزيع، مصر.
- سليمان شريف رحمة الله سليمان، (2009)، دور الاتصال والعلاقات العامة في الحكومة الالكترونية دراسة حالة امارة دبي (الإصدار)، مركز الامارات والبحوث الاستراتيجية، أبوظبي.
- ظاهر محمود كلادة، (بلا تاريخ)، الاتجاهات الحديثة في القيادة الإدارية، دار زهران للنشر و التوزيع، الأردن.
- عامر ابراهيم قنديلجي، (2014)، البحث العلمي و استخدام مصادر المعلومات التقليدية و الالكترونية (الإصدار ط5)، دار المسيرة للنشر و التوزيع، الأردن.
- محمد العمر، (2020)، الانترنت و المجتمع، منشورات الجامعة الافتراضية السورية، سوريا.
- محمد يسري ابراهيم، (1999)، الاتصال و السلوك الإنساني، الدار الجامعية، مصر.
- مصطفى أحمد سيد، (2001)، إدارة السلوك التنظيمي (رؤية معاصرة) ، (الإصدار)، دار الفكر العربي، مصر.
- موريس أنجرس، (2004)، منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية: تدريبات علمية. (بوزيد صحراوي، كمال بوشرف، سعيد سبعون ، و مصطفى ماضي، المترجمون) ، دار القصبية للنشر، الجزائر.
- نادية سعيد عيشور و اخرون، (2017)، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، مؤسسة حسين راس الجبل للنشر و التوزيع، الجزائر.
- نجم عبود نجم، (2017)، الادارة و المعرفة الإلكترونية الاستراتيجية - الوظائف- المجالات، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، الأردن.

- ندى الساعي، (2020)، وسائل الاتصال الإلكترونية ، منشورات الجامعة الافتراضية السورية، سوريا.
- هيثم نيازي فهمي، (1996)، رحلة عبر الشبكة الدولية الانترنت (الإصدار)، الحسيني للكمبيوتر و نظم المعلومات، مصر .
- يوسف تمار، (2017)، مناهج و تقنيات البحث في الدراسات الاعلامية – الاتصالية، ديوان المطبوعات الجامعية. الجزائر
- المراجع باللغة الأجنبية:**

S

- hivakumar, S. K, (2020), Build a Next-Generation Digital Workplace Transform Legacy Intranets to Employee Experience Platforms, Apress Media LLC ,California.

T

- REDINNICK, L, (2006), Why Intranets Fail (and How to Fix Them) A practical guide for information professionals, Chandos Publishing, usa.

P

- aul Blackmore, Intranets: a guide to their design, implementation and management, Aslib-IMI, London,2005.

D

- Douglas E. Comer: The Internet Book - Everything You Need to Know about Computer Networking and How the Internet Works, Fifth Edition, Taylor & Francis Group CRC Press, Florida, United States, 2019.

مواقع الانترنت:

الموقع الرسمي للمديرية العامة لمؤسسة سونا تراك . (بلا تاريخ). تاريخ الاسترداد

www.sonatrach.dz 2021 /01 /05