استخدامات الإنترنت وأثرها على أداء الأفراد

خيرية عمر المبروك

محاضر بالأكاديمية الليبية – طرابلس

بريد إلكتروني : *purerosesea@yahoo.com*

الملخص

تناولت هذا الدراسة موضوع استخدامات الإنترنت وأثرها على أداء أفراد القوى العاملة بالشركة الليبية المحدودة للاستثمار السياحي المساهمة (ULTICO)– طرابلس ، حيث تم استهداف :

1–تحديد الواقع الراهن لاستخدام تقنية الإنترنت في الممارسات الإدارية المختلفة لدى الافراد، من حيث درجة استخدامها ، ومجالات الاستخدام، والمعوقات التي تحد من استخدامها والانتفاع منها.

2–التعرف على مستويات أداء افراد عينة البحث من حيث : (كمية العمل المنجز ، الزمن المستغرق لإنجاز العمل ، ودرجة الاتقان) .

3– تحديد ومعرفة أثر استخدام شبكة الإنترنت على أداء أفراد عينة البحث .

وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يعتمد على جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بمتغيرات الدراسة ، واستخدمت صحيفة استبيان لاستطلاع آراء عينة الدراسة المتمثلة في افراد القوى العاملة بالشركة ، واستخدم برنامج التحليل الاحصائي (SPSS) لتحليل البيانات وتفسيرها .وقد أظهرت الدراسة جملة من النتائج ، أهمها :

1–درجة إجادة كل من الحاسوب، الإنترنت ، اللغة الانجليزية من قبل أفراد عينة البحث كانت متوسطة

2––توجد بعض المعوقات التي تحد من استخدام الإنترنت ، من أبرزها :(صعوبة اللغة وعدم الالمام الكافي باللغة الانجليزية ، قلة محركات البحث العربية والمحتوى العربي للإنترنت ، عدم وجود آلية محددة لتوظيف الإنترنت في العمل من قبل الإدارة ، عدم توفر المعرفة الكافية باستخدام الانترنت ، ... الخ) .

3–إن استخدامات الإنترنت من قبل عينة البحث –على وجه العموم – كانت بدرجة متوسطة .

4–توجد علاقة بين استخدامات الانترنت وأداء الأفراد .

وأوصت الدراسة بالعديد من التوصيات ،ومنها:

–العمل على إتاحة فرص التدريب للعاملين بالشركة محل الدراسة وخاصة في مجالات الحاسوب واللغة الانجليزية والإنترنت ، لزيادة قدراتهم ورفع مستوى الإجادة في هذه الجوانب المهمة . والعمل على متابعتهم وتوجيههم نحو الاستفادة من الانترنت بما يخدم أغراض العمل والوظيفة ، وبما يؤدي إلى تعزيز الأداء وتنميته

– العمل على معالجة الصعوبات والعراقيل التي تتعلق باستخدامات الانترنت في العمل .والعمل على تعزيز وتدعيم الجوانب الإيجابية لاستخدامات الانترنت في العمل ، وتجنب استخداماتها وجوانبها ذات التأثير السلبي على الأداء .

1 مقدمة

تعد شبكة الإنترنت من أبرز مستحدثات التكنولوجيا التي فرضت نفسها على المستوى العالمي خلال السنوات القليلة الماضية حتى أصبحت أسلوبا للتعامل اليومي، ونمطا للتبادل المعرفي بين شعوب العالم ، كما أن الانتشار السريع لها جعلها من أحد أهم وأبرز معالم العصر الحديث ، وخاصة في منظمات الأعمال حيث تلعب دوراً مهماً في عملية تسهيل الحصول على المعلومات وبثها واسترجاعها ، وأصبح بإمكان الأفراد على مختلف مستوياتهم تبادل المعلومات والأفكار والاستشارات عبر البريد الإلكتروني ، إضافة إلى إجراء الاتصالات ، وسماع الأصوات ومشاهدة الصور والأفلام ، وقراءة النصوص الإلكترونية وعقد الصفقات والاتفاقيات ، وتنفيذ العديد من المعاملات ، ... الخ .

ومن أجل تفعيل دور الإنترنت في العمل ، وتطوير استخدامها بما يتلاءم ومتطلبات ورغبات الأفراد ، وتحديد أثر استخداماتها المختلفة على سلوك الأفراد وأدائهم وخاصة في تنمية بعض القدرات، وإكسابهم العديد من المهارات ؛ كانت العديد من الدراسات والبحوث التي تناولت دراسة واقع الإنترنت في بعض البيئات الإدارية ، والتركيز على كيفية الاستفادة منها كوسيلة اتصال للحصول على المعلومات والأفكار، وتحديد تأثيرها على كافة جوانب السلوك الإنساني ، هذا من جانب ، ومن جانب آخر ، يزداد اهتمام الدارسين والباحثين في مجالات الإدارة والسلوك البشري بموضوع الأداء ، حيث أنه يقف على رأس أولويات أية منظمة ، ويشكل الهدف الأهم والأبرز عبر جميع مراحل حياتها ، إن أنشطة تطوير وتنمية الأداء (كما ونوعا) على مستوى الأفراد والوحدات ومن ثم المنظمة ككل هو الركيزة التي تستند عليها ، والمبرر الذي يمنحها المشروعية والتميز ويؤكد وجودها ، ومن الحقائق الهامة أن التقدم الكبير الذي تشهده المنظمات الناجحة لم يكن يظهر بهذه الصورة الملموسة إلا عن طريق الرفع من مستوى الأداء وتفعيله بشكل كبير.

ولأهمية هذا الجانب ، كانت هذه الدراسة التي تناولت أثر استخدام الإنترنت على أداء أفراد القوى العاملة بالشركة الليبية المحدودة للاستثمار السياحي المساهمة (ULTICO)– طرابلس[1] ، وقد تضمنت الدراسة التقسيمات الآتية:

–القسم الأول : وشمل الإطار العام للدراسة :(مسألة الدراسة ، أهمية الدراسة ، أهداف الدراسة ، فروض الدراسة ، حدود الدراسة ، المفاهيم والمصطلحات المستخدمة)

–القسم الثاني : الدراسات السابقة

[1]-الشركة الليبية المتحدة للاستثمار السياحي المساهمة هي شركة مساهمة ليبية تأسست بموجب القرار رقم (377) لسنة 2007، والذي أذن لكل من صندوق الإنماء الاقتصادي و الاجتماعي والشركة الليبية للاستثمارات الخارجية وشركة الاستثمار الوطني في تأسيس شركة مساهمة لتملك وإدارة واستثمار المرافق السياحية، برأس مال قدره300 مليون دينار وتم رفع رأس مال الشركة الى 500 مليون دينار بقرار من الجمعية العمومية رقم 3 لسنة 2008 . وتدار الشركة بواسطة مجلس إدارة تم تشكيله بموجب قرار الجمعية العمومية الاعتيادية؛ رقم 1 لسنة 2008 ، ومهامها القيام بأعمال الاستثمار السياحي ، وتملك وإدارة واستثمار العقارات والفنادق والمنتجعات والمدن والقري السياحية .

-القسم الثالث : وشمل الإطار النظري : (الإنترنت ، الأداء ، تأثير استخدام الإنترنت على أداء الأفراد)
-القسم الرابع : منهجية الدراسة : (بيئة الدراسة ، إجراءات الدراسة : المنهج المستخدم ، مجتمع وعينة الدراسة ، أدوات جمع البيانات ، أساليب التحليل الإحصائي) .
-القسم الخامس : عرض النتائج ومناقشتها .

مسألة الدراسة :

يعتبر العنصر البشري من الموارد المهمة والضرورية التي تحيا بها أي منظمة من المنظمات ، كما يعد المحرّك الأساسي لجميع نشاطاتها ، ومصدر من مصادرها المهمة لتفاعله مع المتغيرات الداخلية والخارجية للمنظمة، ولذلك تسعى الكثير من المنظمات من أجل تحقيق مستويات عالية في أداء أفرادها ، وذلك عن طريق انتهاج العديد من السياسات الفاعلة والمحفزة والتي تؤثر بشكل كبير على أداء الأفراد وتعظيمه ، وكذلك تعمل على توفير كل ما من شأنه أن يؤثر على معدلات الأداء من أجهزة وتقنيات وأساليب عمل متطورة ، ولعل من أبرز هذه التقنيات التي فرضت نفسها وبشكل كبير على دنيا الأعمال ، الإنترنت التي ساهمت في التأثير على سلوك الأفراد وأداءهم الوظيفي ، خاصة إذا ما أحسن استخدامها وتم تطويعها لصالح العمل من قبل الأفراد بهذه المنظمات ، ومن خلال ذلك يمكن تلخيص مسألة الدراسة في التساؤل الآتي : ما أثر استخدام شبكة الإنترنت على أداء أفراد القوى العاملة بالشركة الليبية المحدودة للاستثمار السياحي المساهمة (ULTICO)طرابلس ؟.

فرضيات الدراسة : كإجابة أولية على مسألة الدراسة تمت صياغة الفرضية الآتية :

((هناك علاقة تأثير بين استخدامات الإنترنت وأداء الأفراد .))

ويشتق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية :

أ. هناك علاقة تأثير بين استخدام الإنترنت وكمية العمل المنجز .

ب. هناك علاقة تأثير بين استخدام الإنترنت و الزمن المستغرق لإنجاز العمل .

جـ. هناك علاقة تأثير بين استخدام الإنترنت و درجة اتقان العمل المنجز

أهمية الدراسة :

تأتي أهمية هذه الدراسة من خلال إسهامها في المجالات الآتية :

1--نظرا لكون شبكة الإنترنت من التقنيات التي تساعد الأفراد في الحصول على المعلومات والأفكار المتجددة التي تساعدهم في أداء أعمالهم ، لذلك فان التعرف على مدى الاستفادة منها ، وتحديد أثرها على أداء الأفراد أمر في غاية الأهمية ويستدعي البحث والدراسة .

2- من الممكن الاستفادة من نتائج هذه الدراسة في إيجاد نظم وأساليب عمل مناسبة تساعد في رفع مستوى أداء الأفراد (بالمنظمة قيد الدراسة) ، وتوجيهه لمصلحة العمل والأفراد معا ، وتتمكن من تحقيق أعلى استفادة من تقنية الاتصالات الحديثة(كالإنترنت) مما ينعكس إيجابيا على مستوى الأداء لديها.

أهداف الدراسة :

تمثلت أهداف الدراسة في الآتي :

1-تحديد الواقع الراهن لاستخدام تقنية الإنترنت في الممارسات الإدارية المختلفة لدى هؤلاء الافراد، من حيث درجة استخدامها ، ومجالات الاستخدام، والمعوقات التي تحد من استخدامها والانتفاع منها.

2-التعرف على مستويات الأداء لأفراد العينة من حيث : (كمية العمل المنجز ، الزمن المستغرق لإنجاز العمل ، ودرجة الاتقان) .

3- تحديد ومعرفة أثر استخدام شبكة الإنترنت على الأداء لدى أفراد عينة البحث .

حدود الدراسة :

أجريت الدراسة في إطار الحدود التالية- :

1-الحدودالموضوعية:اقتصرتهذهالدراسةعلىمعرفةمدىاستخدام أفراد القوى العاملة بالشركة قيد الدراسة، سواء كانوا موظفين أو رؤساء وحدات أو أقسام ، أو مدراء إدارات ، لشبكة الإنترنت وأثره على أدائهم .

2-الحدودالمكانية : اقتصرت هذه الدراسة على الشركة الليبية المحدودة للاستثمار السياحي المساهمة (ULTICO)طرابلس(كدراسة حالة).

3-الحدودالزمانية: طبقت هذه الدراسة خلال الفصل الدراسي خريف 2015 م.

الدراسات السابقة

تيسر للباحثة الحصول على مجموعة من الدراسات المتعلقة بمتغيري الدراسة ، نستعرض منها الآتي :

1-دارسة أيمن وجدي أحمد بعنوان : تأثير استخدام الإنترنت على أداء العاملين بمكتبات جامعة أسيوط ، ومدى إفادة الباحثين منها ، وقد استهدفت الدراسة :

-التعرف علي واقع استخدام أخصائيّ المكتبات للإنترنت، ومجالات هذا الاستخدام ،وأوقاته ،وقيوده، وتدريبهم على هذا الاستخدام ،والمشكلات المتعلقة باستخدام الإنترنت. و دراسة تأثير استخدام شبكة الإنترنت علي أداء العاملين.

- الكشف عن استخدام الباحثين للإنترنت داخل المكتبات ،ومجالات استخدامها، وأوقات الاستخدام وعدد مرات التردد علي المكتبة لاستخدام الإنترنت ،وقيود الاستخدام، والتدريب ،والمشكلات والاقتراحات.

- حساب إمكانية وجود علاقة بين استخدام الإنترنت بالمكتبة والدرجة الوظيفية، والتخصصات الموضوعية؛ وكذلك إمكانية وجود علاقة بين مجالات الاستخدام والدرجة الوظيفية، والتخصصات الموضوعية و الكشف عن وجود علاقة بين عدد مرات التردد والدرجة الوظيفية ،والتخصصات الموضوعية.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج ، أهمها :

-يستخدم جميع أخصائيّ مكتبات الدراسة شبكة الإنترنت بمكتباتهم . وأن أكثر مجالات استخدام الإنترنت من جانب أخصائي المكتبة هو . الاستخدام المهني(التزويد والعمليات الفنية والاشتراك في الدوريات)أما عن أكثر محركات البحث استخداماً فهي: مكتوب ،نسيج ، ياهو، جوجل،...

-أثر الإنترنت بنسبة كبيرة علي أداء العاملين بالمكتبات ،وكانت أكثر المجالات المتأثرة: التزويد ،خدمات المعلومات ،العمليات الفنية ، وأن أكثر شهور السنة استخداماً للإنترنت من جانب أخصائي المكتبة: مارس ، نوفمبر، ديسمبر، وكان أخصائيو مكتبات الأقسام العلمية الأكثر استخداماً للإنترنت. ويكثر استخدام الإنترنت خلال الفترة المسائية. وأن أكثر القيود المفروضة علي أخصائي المكتبة :المحادثة-استخدام الأقراص المرنة والمضغوطة،...وكانت أكثر المشكلات التي تواجههم عند استخدام الإنترنت هي: بطء الشبكة-تقادم الأجهزة-ضعف اللغة، الخ.

-لا توجد علاقة بين استخدام الإنترنت بالمكتبة والدرجة الوظيفية، في حين توجد علاقة بالنسبة للتخصصات الموضوعية ، ومن أسباب عدم استخدام بقية العينة للإنترنت بالمكتبة : استخدام الشبكة في أماكن أخرى(شبكة معلومات الجامعة-المنزل -المكتب، الخ)-وقلة عدد نقاط الإنترنت بالمكتبات.

-من أكثر مجالات استخدام الإنترنت بالمكتبة : البريد الإلكتروني-البحث في قواعد البيانات-التعرف علي الجديد في التخصص. ووجدت علاقة بين هذه المجالات والدرجة الوظيفية، وكذلك التخصصات الموضوعية. وأظهرت الدراسة أن أكثر محركات البحث استخداماً في تصفح الإنترنت هي: ياهو-مكتوب-نسيج-جوجل-ألتافيستا ، وأنه توجد بعض المشكلات التي تواجه الباحثين أثناء التعامل مع الشبكة مثل: بطء الشبكة-جو المكتبة غير مناسب-قيود استخدام الشبكة.

2- دراسة أروى بنت إسماعيل (2008) بعنوان : تفعيل استخدامات الانترنت في تطوير العمل الإداري بجامعة أم القرى بمكة المكرمة .

هدفت الدراسة إلى التعرف على :

- مدى تفعيل جامعة أم القرى لخدمة الانترنت في تطوير إدارة القبول والتسجيل ، وشؤون الموظفين ، وشؤون الطالبات ، وشؤون المكتبات ، والإدارة العامة . و سبل تفعيل الإنترنت في عملية التطوير الإداري بالجامعة.

- الإيجابيات من عملية تفعيل دور الإنترنت في عملية التطوير الإداري بجامعة أم القرى والسلبيات من عملية تفعيل دور الإنترنت في عملية التطوير الإداري بجامعة أم القرى . والتعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية في مدى تقبل مديري وموظفي إدارات جامعة أم القرى لاستخدام شبكة الإنترنت في تطوير العمل الإداري.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج ، أهمها :

- إن تفعيل جامعة أم القرى لخدمة الإنترنت في تطوير العمل الإداري يحتاج الكثير من الوقت والجهد حتى يؤتي الثمار المرجوة منه . وأن هناك معوقات تواجه تفعيل دور الإنترنت في تطوير العمل الإداري بالجامعة .

- إن مركزية الإدارة تحد من استخدام شبكة الإنترنت في عملية التطوير الإداري بالجامعة لاقتصارها على إدارات دون غيرها . وأن هناك فرق معنوي بين متوسطي إجابات العينة تبعا لمستوى الوظيفة بالنسبة للمحاور الثلاثة :(واقع استخدام تقنية المعلومات ، وتفعيل تطبيقات الإنترنت ، وإيجابيات عملية تفعيل دور الإنترنت).

– دراسة عزيزة عبدالرحمن العتيبي (2010) ، بعنوان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية ،دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الاسترالية . واستهدفت هذه الدراسة التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية بالأكاديمية الدولية الاسترالية في ملبورن ، وأثر ذلك على الأداء الوظيفي ، كما استهدفت أيضا التعرف على أنظمة الموارد البشرية المستخدمة حاليا في المؤسسات التعليمية ، وأنظمة الخدمات التعليمية الالكترونية .

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج ، أهمها :

– ان هناك وضوح لدى عينة الدراسة لأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات وخاصة (الإنترنت) في العمل ، وإدراك تام من قبلهم لفوائدها المتعددة ،

–تدعم إدارة الأكاديمية عملية التحول إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية .

– لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدامات أفراد العينة تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الفئة العمرية ، المؤهل العملي ، سنوات الخبرة ، فئات الوظيفة ، المسمى الوظيفي ، الجنس) بسبب وجود تقارب بين مواصفات افراد العينة.

التعليق على الدراسات السابقة :

– من حيث مجتمع الدراسة : هناك اختلاف في عينات الدراسة بين مجموعة الدراسات السابقة والدراسة الحالية ، حيث تمثلت مجتمعات وعينات الدراسة بالدراسات السابقة في مؤسسات التعليم العالي (الجامعات) ، في حين كانت العينة للدراسة الحالية متمثلة في افراد القوى العاملة بشركة الاستثمار السياحي .

– من حيث أدوات الدراسة : هناك اتفاق بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية فيما يتعلق بأدوات الدراسة ، خاصة و إن كافة الدراسات السابقة استخدمت أدوات تمثلت في استبيانات تم إعدادها من قبل الباحثين الذين قدموا هذه الدراسات ، وقد استفادت الباحثة من كافة الاستبيانات التي تم الاعتماد عليها في عمليات جمع المعلومات والبيانات ، وكانت أساسا لتصميم نموذج استبيان خاص بهذه الدراسة .

– من حيث الأهداف ، اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة (أيمن وجدى) في أهدافها المتمثلة في : (معرفة وتحديد واقع استخدام الانترنت ، ومجالات الاستخدام ، وأثر استخدام الإنترنت على أداء الأفراد) كما اتفقت مع دراسة (عزيزة العتيبي) في استهدافها معرفة وتحديد أثر استخدام الإنترنت على أداء الأفراد ، في حين ركزت دراسة (أروى بنت أسماعيل) على استهداف التعرف على مدى تفعيل خدمة الإنترنت وسبل تفعيلها بالجامعة قيد الدراسة .

*كما لا يمكن أن نهمل الدور الذي لعبته كافة الدراسات السابقة في إظهار هذه الدراسة في جانت توفير أدبيات كانت إضافة حقيقية ، وتحديد الأداة المناسبة لقياس متغيرات الدراسة ، فضلا على التأكيد على أفضلية وملائمة المنهج الوصفي لهذه الدراسة .

الإطار النظري

أولا :الإنترنت

تعتبر الإنترنت شبكة ضخمة من مراكز تبادل المعلومات التي تستقبل وتخزن وتبث كافة أنواع المعلومات في شتى فروع المعرفة الإنسانية . "وينظر إليها على أنها وعاء معلوماتي عالمي، تصب فيه روافد العالم أجمع دون أن تجد حدودا لسعته ، وهي في نفس الوقت منهل معلوماتي يتدفق لتلبية متطلبات العالم أجمع دون أن يكون هناك خوفا من نضوبه . وشبكة الإنترنت وبما تحويه من شمولية وتنوع وضخامة المعلومات ، يتنامى دورها كمرجعية معلوماتية لمختلف فئات المستفيدين والذي يتزايد اعتمادهم عليها بصورة مطردة مقارنة بوسائط ووسائل التزود المعلوماتي الأخرى ، وذلك لاستجابة أنظمتها لاستيعاب مختلف الاحتياجات المعلوماتية ، وسرعة الوصول إلي المعلومات المطلوبة وسهولة الإبحار وتنقل مصادرها المختلفة دونما الإيفاء لحسابات وفوارق الزمن والمكان "(شمسان ، 1998 : 8) .

وتعد الانترنت أكبر وأوسع شبكة مكونة من شبكات الحاسوب الممتدة عبر الكرة الأرضية ، إذ يستخدمها هذه الأيام الملايين من البشر في أنحاء العالم . وهي اتفاقية بين ملايين الحواسيب للارتباط مع بعضها البعض ، ولهذا يطلق عليها (شبكة الشبكات) . وهي مفتوحة تجعل المشترك قادرا على الوصول إلي العديد من المصادر والخدمات المختلفة في مجال المعلومات ، وقد طورتها حكومة الولايات المتحدة الامريكية في الأصل ، ولازالت تدعمها لتربط المكتبات والجامعات ومعامل الأبحاث والمراكز والمنظمات بجميع أشكالها ، لتشمل أي تنظيم أو فرد لديه أمكانية الاتصال بها .

ويشار إليها على أنها الشبكة الرابطة للشبكات ، أي ما يجمع مئات الآلاف من شبكات الحاسوب الصغيرة ، المرتبطة ببعضها البعض والمنتشرة حول العالم ، وهذه جميعها تستخدم بروتوكول النقل نفسه TCP IP //(لغة تفاهم مشتركة) ، تمكنهم من تبادل ونقل المعلومات والبيانات بطريقة متسقة وسهلة . " فهي بلا منازع الشبكة الأم التي طوت في جوفها مئات الآلاف من شبكات تبادل المعلومات ، سواء كانت عالمية أو إقليمية أو محلية . وعلى الرغم من كل هذه الضخامة وتلك السطوة إلا أنه لا يمكن تجاهل حقيقة أن الإنترنت هي كيان طفيلي، فهي تطفو فوق موارد مادية وغير مادية من شبكات ومعدات وبرامج وقواعد بيانات ليست ملكا لها بل لغيرها ، فقد اقامت مجدها على نجاحها في وضع برتوكول بسيط وموحد التزمت به جميع الشبكات التي تريد أن تنضم إلى عضوية الشبكة الأم ، ضمانا لتدفق المعلومات فيما بينها ، بالإضافة إلى استحداث وسائل مبتكرة من أجل سهولة التنقل ما بين مراكز خدمات المعلومات وما بين وثائقها ، وانسياب مرور البيانات عبر الشبكات بما يضمن أقصى استغلال لموارد هذه الشبكة ، التي ظلت مهدرة فيما مضى . (علي ، : 93) .

وتخدم الانترنت ملايين المستخدمين في شتى بقاع العالم ، وتنمو بشكل سريع للغاية. وقد بدأت فكرة الإنترنت أصلا كفكرة حكومية عسكرية ، وامتدت إلى قطاع التعليم والأبحاث ، ثم امتدت لتشمل نواحي الحياة المختلفة من تجارة ومعاملات متعددة حتى أصبحت الآن في متناول الأفراد ، ومرت الإنترنت كشبكة كمبيوترات ضخمة بسلسلة من التطورات ، يمكن إيجازها في المراحل الآتية:

1-بدأت الإنترنت بشبكة أنشأتها وكالة المشروعات البحثية المتطورة ، وهي أحد أهم الأجهزة التابعة لوزارة الدفاع الأمريكية عام (1969) ، لتربطها بمعامل الأبحاث والباحثين الذين تتعاون معهم .

2-عرفت هذه الشبكة باسم (ARPANET) ، حيث كانت الأولى من نوعها في العالم في ذلك الوقت . وقبل ظهور هذه الشبكة كان نظام التشابك يقضي بأن تكون كل الأجهزة المرتبطة بالشبكة عاملة في نفس الوقت ، ومتصلة كلها بجهاز مركزي .

3-حدث بعد ذلك تغيير تقني على الشبكة وطريقة عملها ، تمثل في أن عمل الشبكة لا يقف إذا ما تعطل أحد الأجهزة المرتبطة بها ، أو خرج من الخدمة ، وأنها لا تعتمد على جهاز مركزي .

3-وفي غضون سنوات قليلة جدا توسعت الشبكة لتضم عناصر غير مرتبطة بالشؤون العسكرية، كالجامعات ومراكز البحث ، ومؤسسات أخرى . وأزداد حجم المتصلين بالشبكة إلى أعداد كبيرة ، وبشكل لم تعد بروتوكلات الاتصال المستخدمة فيه قادرة على التعامل معه؛ الأمر الذي أدى إلى تغيير هذه البروتوروكلات إلى أخرى مقننة وقادرة على نقل البيانات وانسيابها . " وتم وضع القواعد الأساسية للشبكة في عام (1982) عندما طورت إدارة البحوث المتقدمة بوزارة الدفاع الأمريكية قواعد التحكم في نقل المعلومات ، وقواعد الإنترنت ، وقادت هذه القواعد إلى وضع أول تعريف للإنترنت على أنها نظام مترابط من أجهزة الكمبيوتر في شبكة تستخدم هذه القواعد .(نصر ،2003: 24)."

4-تمكن الباحثون من إعداد بروتوكولات سميت ببروتوكولات ضبط العنونة ، لأنه خاص بعنوان كل موقع ، وهكذا أصبح مسموح لأجهزة الحواسيب العامة في مواقع الشبكة من الاتصال والتخاطب مع بعضها البعض . وقد شهد عام (1991) أهم تطور في تاريخ الإنترنت ، " حيث تمثل هذا التطور في ظهور الشبكة العنكبوتية الدولية* (World Wide Web (WWW ، والذي اخترعه (تيم بارنرز Tim Berners) الذي اعتمد على تكنولوجيا النص الفائق (Hypertext) ، للربط بين الوثائق والملفات والصور والرسومات والأصوات على الشبكة ، وأحدث ظهور الويب هذا ثورة في عالم الاتصال الحديث ، وغير طرق الحياة في كثير من مناطق العالم "(نصر ، 2003:28) .

5-وبمرور الوقت أصبحت الشبكة قادرة على استضافة العديد من المواقع التي بدأت تتزايد بشكل مضطرد ومذهل .

6-ففي العام (1968) كانت الشبكة قادرة على استضافة (4) أربعة مواقع فقط ، ثم تضاعفت هذه القدرة لتصبح قادرة على استضافة (26) بليون موقع ، حسب إحصائية الموقع:www.worldwidewebsize.com بتاريخ 21-10-2014. وتعتبر كل من توفر تقنيه اتصالات سريعة ، وتوفر تقنيات وبرمجيات حاسوب متقدمة ، وتعدد لغات المستخدمة في الشبكة، وتعدد استخداماتها في جميع المجالات، من أبرز العوامل التي ساهمت في زيادة توسع وانتشار الإنترنت في العالم .

والجدير بالذكر أن العام 1984 كان عاما مهما وحاسما للإنترنت ، حيث تزايد عدد المواقع على الشبكة . " ويرجع ذلك إلى استحداث نظام Domain Name Server (DNS) ، وهو النظام المسؤول عن منح أو تحديد الأسماء والعناوين الالكترونية والمواقع على الشبكة . ويتم ذلك بناء على نوع الموقع ، وهناك (6) أنواع رئيسية من المواقع تصنف كالآتي :(صالح ، 2001 :12) .

- Org للمنظمات.
- Net للشبكات غير الحكومية.
- Com للمواقع التجارية.
- Mil للمواقع العسكرية.
- Gov للمواقع الحكومية.
- Edu للمواقع التعليمية.

ويتم إضافة حرفين لتمييز مواقع كل دولة ، مثــل:

(lb لبنـان ، sa السعوديـة ، Ly ليبـيا ، وهكذا)"(عبدالله ، 2005 : 60).

وعند الحديث عن تطور ونشأة الإنترنت ، لابد من التنويه إلى أنها قد بدأت عصرا جديدا اعتبارا من فبراير 2011، حيث " دخلت عصرا غيّر كثيرا من أسسها ، وذلك عندما تم توزيع آخر عنوان رقمي لإنترنت الإصدار الرابع المعروف تقنياً IPv4. وتعتبر مواصفات الإنترنت الإصدار الرابع IPv4 هي الأساس التقني الذي بنيت عليه كل شبكات وصفحات واستخدامات الإنترنت منذ (30) عاماً . و سبب نفاد العناوين الرقمية هو التوسع الفائق للإنترنت الذي وصل إلى معظم البيوت والمؤسسات وأكثر الهواتف النقالة. وأدى هذا التوسع في الإنترنت إلى نفاد ٤ مليار عنوان رقمي ، وهو سعة نظام IPv4 الذي بدأ باستخدامه دولياً سنة 1983. ويعتبر الحل الوحيد لضمان تكملة توسع الإنترنت هو استخدام الإنترنت الإصدار السادس IPv6 الذي يتسع لعدد ضخم جداً من العناوين.

خدمات الإنترنت :

تنطوي شبكة الإنترنت على كم ضخم وهائل من المعلومات المتنوعة والمتجددة ، والشاملة لجميع الحقول والميادين ، وهي بذلك تتيح للمستخدمين تصفح هذا الكم من المعلومات والبحث عنها ، وكذلك نقل ما يريدون من برامج ومعلومات واستخدامها والاستفادة منها . حيث تمثل مصدرا غنيا وثريا بالمعلومات ، وبصورة غير مسبوقة في مجال المعلوماتية . وتتعدد استخدامات الأفراد ما بين الاستخدامات العامة والمتخصصة ، حيث يوجد على الإنترنت جميع أنواع الأخبار من سياسية واجتماعية واقتصادية وفنية ورياضية ،... الخ ، فكثرت بها المجلات والصحف اليومية والاسبوعية ، وأصبح بالإمكان تصفح العديد منها . وتقدم العديد من وكالات الأنباء والجهات الإخبارية أخبارا وتقارير دورية عن أحداث العالم المختلفة ، كما أصبح بالإمكان الاستماع والاطلاع على العديد من المحطات الاذاعية ومشاهدة بعض القنوات التلفزيونية التي بدأت بثها عبر الإنترنت .

وبالإضافة إلى الخدمات المعلوماتية المختلفة ، يوجد على الإنترنت خدمات أخرى زادت من أهمية الشبكة ، من بينها :

1-خدمة البريد الإلكتروني : E-mail

2-مجموعات النقاش : News group

3-الشبكة الدولية للمعلومات :WWW

4-التحاور الآني : Chat

5-التحاور الفيديوى :Video Conferencing

6-نقل الملفات والتشغيل عن بعد

ونخلص إلى أن الإنترنت إنما هي " نتاج فريد للإنسانية في أوجه ثلاثة تجعلها حيوية لمستقبل الاقتصاد العالمي ، الميزة الأولى هي توفرها الدائم ، وبالتحديد لإمكانية الشبكة في الوصول إلى عدد غير محدود من الأماكن في الوقت نفسه ولها الإمكانية إذن في أن تكون في كل مكان ، ثانيا ، أن عرض حزمة الاتصالات كبير جدا ، والقيود على ذلك تتضاءل بسرعة نظرا للتقدم التكنولوجي ، ومن ثم فيمكن إرسال أي غرض إلكتروني من أي حجم كان إلى كل أنحاء العالم آنيا ، ثالثا ، إن للشبكة إمكانية متعددة الأغراض فريدة ، مثل المقدرة على حمل المعطيات والنص والصوت والصورة وفي أي تركيبة كانت (والشام ، 2003 : 532) ".

ثانيا : الأداء

يرتبط مفهوم الأداء بكل من سلوك الفرد والمنظمة ، ويحتل مكانة خاصة داخل أية منظمة باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها وذلك على مستوى الفرد والمنظمة ، ويعتبر مفهومه من أكثر المفاهيم التي لاقت الكثير من الاهتمام والبحث والدراسة من قبل المهتمين بالسلوك الإنساني في المنظمات ، حيث تعددت تعريفات الباحثين له وتنوعت بشكل كبير ، ومن هذه التعريفات :

" الأداء هو الناتج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي عمل من الأعمال (الماضي ، 1417 : 13)

" الأداء هو الجهد الذي يبدله الموظف داخل المنظمة من أجل تحقيق هدف معين. (الصغير ، 2002:8)

"الأداء يعادل الإنجاز ، بمعنى أن أي أداء لابد أن يشتمل على قدر معين من الكفاءة والتمكن والسيطرة على الأدوات والأساليب والوسائل والمهارات التي يتم من خلالها هذا الأداء . (ويلسون ، 2000 :8)

ومن خلال التعريفات السابقة التي تناولت مفهوم الأداء ، فإننا نلاحظ أن معنى الأداء في جوهره أعمق من كونه إشارة إلى السلوك الإنساني، وإن العلاقة بين كل من (السلوك ، والأداء) ، يمكن تبيانها على النحو الآتي :

-أن السلوك يتمثل في أفعال وتصرفات وأقوال يمكن ملاحظتها ومشاهدتها والاستماع إليها .

-وأن النتائج النهائية للسلوك هي الأداء .

-وأنه لا يمكن تحقيق أداء دون سلوك .

-وأن الأداء ما هو إلا سلسلة من السلوكيات تجرى لإنجاز مهمة محددة الأهداف (النتائج).

-وإن الأداء يعادل الإنجاز والمساهمات التي يحققها الفرد من خلال عمله بالمنظمة .

وهنا تقترح الباحثة للأداء الوظيفي التعريف الآتي :

(يشير الأداء إلى كافة المهام والنشاطات والجهود ، وما يترتب عليها من انجازات يقدمها الفرد من خلال العمل المكلف به في المنظمة ، وبما يساهم به في تحقيق الأهداف).

مكونات ومرتكزات الأداء الوظيفي :

يرتكز الأداء على ثلاثة عناصر أو مكونات أساسية بدونها لا يمكن التحدث عن وجود أداء ، حيث ينظر إليه على أنه نتاج ومحصلة لعدد من المكونات التي تتفاعل مع بعضها البعض ، وعن طريقها يتم قياس وتحديد مستويات الأداء للعاملين في المنظمات، و يتحدد بالمحددات (الفرد ، الوظيفة ، البيئة) ، وهذه المحددات ترتكز وبشكل أساسي على مجموعة من المتغيرات ، التي تمثل مكونات أساسية لكل محدد من المحددات السابقة . وهذه العوامل هي المسئولة عن ما يقدمه الفرد من إنجاز (كمية العمل المنجز) ، وعن الوقت أو الزمن اللازم للإنجاز (المستغرق لإنجاز العمل) ، وعن مستوى الإجادة (درجة الاتقان) في العمل المنجز . وتتمثل هذه المرتكزات في :

1-الفرد : أي من ينتظر منه الأداء ، ومن يتم قياس أدائه ، ومن يكافأ عن حسن أدائه ، ومن يتم إقرار تحسين وتعديل أدائه ، ومن يساهم في تحقيق أهداف المنظمة من خلال تحقيق أهداف عمله وفي نطاق وظيفته ودوره المناط به ،... الخ ، وأداء الفرد مرتبط بعدة عناصر أخرى ، مثل : المعارف والقدرات والمهارات التي يتمتع بها الفرد ، وكذلك القيم والاتجاهات والدوافع ، والجهود التي يبذلها ، ودرجة الحماس والرغبة في العمل .

2-الوظيفة (العمل المكلف به الفرد) :ويشير إلى نوع العمل ، وكمية وحجم المهام والمسؤوليات ، ،ما تتميز به من متطلبات وتحديات ومسئوليات ، ما تقدمه من فرص للتطوير والترقي ، ودرجة وضوح وتحديد المسار الوظيفي ، وفرص الحصول على الحوافز ، وعند تحديد مستوى ونوعية أداء الفرد فإن الأمر يتوقف وبدرجة كبيرة على عنصر العمل .

3-الموقف (البيئة التنظيمية) : وتتمثل في مناخ العمل ، الثقافة التنظيمية ، أساليب الأشراف والقيادة ، الهيكل التنظيمي ، نظام الاتصالات ، أنظمة واساليب وطرق العمل ، التكنولوجيا السائدة ، أنظمة الحوافز ، أنظمة التدريب ، الظروف المادية للعمل .

وبناء على ذلك يمكن القول بأن الأداء الوظيفي للإفراد ، وفي أي مستوى تنظيمي داخل المنظمة لا يعد انعكاسا لقدرات ومهارات ومعارف واتجاهات الأفراد المرؤوسين فحسب ، بل هو انعكاس للوظائف وللأعمال التي يكلفون بها ، وأيضا لبيئة ومناخ العمل السائد بهذه المنظمات ، فهذه العناصر تؤثر على الأداء بشكل مباشر وغير مباشر ، ومن هنا فإن عمليات تحسين وتطوير الأداء البشري والارتقاء به إلى مستويات من التميز والفاعلية في المنظمات الحديثة والمتطورة ، ترتكز وبشكل أساسي على هذه المكونات وعناصرها المختلفة . " ولكي يتمكن العامل من الإنجاز يجب أن يكون قادرا على تحمل مسئولية عمله ، وهذا يتطلب : العمل المنتج ، التغذية المرتدة بالمعلومات ، التعلم المستمر. فمن الخطأ أن نطالب العمال بتحمل مسئولية أعمالهم ، دون دراسة العمل نفسه أو دون تركيب العملية ، أو دون التفكير في المستويات والضوابط ، أو دون تصميم أدوات المعلومات المادية ... ، و إن من أهم المطالب التي تحقق مسئولية العامل هو التغذية المرتدة بالمعلومات عن أدائه للعمل ، والمسئولية تتطلب

الرقابة الذاتية ، وهذه بالتالي تتطلب معلومات مستمرة عن الأداء طبقا للمستويات المطلوبة ، فالأفراد يمكنهم مراقبة وتصحيح الأداء إذا توفرت لديهم المعلومات اللازمة ، حتى إذا كانوا غير متفهمين لما يجب عمله أو كيفية القيام به ، والمطلب الثالث للعامل –لكي يحقق إنجازا ويكون مسئولا عن عمله – هو التعلم المستمر. ولا يحل التعلم المستمر محل التدريب ، وهو قبل كل شيء يرضى حاجة الموظف في الإسهام بما تعلمه في تحسين أدائه هو ، وتحسين أداء زملائه العاملين ، ويوصله إلى طريقة عمل أحسن وأكثر فعالية . والتعلم المستمر بحاجة دائما إلى تنظيم ، إذ يجب أن يكون هناك تحد مستديم أمام الموظف ". (دراكر ، 1996 ، 355).

منهج الدراسة :

اعتمدت الدراسة على أسلوب المنهج الوصفي التحليلي في دراسة طبيعة عناصر المسألة البحثية وأبعادها المختلفة ، وهو بحث ميداني ، يوضح العلاقة بين مجموعة المتغيرات الواردة بالفرضيات .وقد تم التركيز من خلال هذا المنهج على جانبين مكملين لبعضهما البعض ، وذلك على النحو الآتي :

أ. الجانب التوثيقي المكتبي ، وذلك عن طريق مراجعة الكتب والأبحاث والدراسات المتوفرة عبر مصادرها المختلفة وذات الصلة بموضوع الدراسة .

ب. الجانب الميداني ، باعتبار أن هذه الدراسة إنما هي بحث ميداني ، يوضح العلاقة بين مجموعة المتغيرات الواردة بالفرضيات ، فقد تم الاعتماد على جمع البيانات المتصلة بالدراسة ميدانيا بواسطة استبيان تم تصميمه لأغراض الدراسة ،وتغطية جوانبها المختلفة ، وتم القيام بإجراء صدق تحكيمي للاستبيان وذلك من خلال عرضه على عدد من اعضاء هيئة التدريس والمختصين والمهتمين بالموضوع.

مجتمع وعينة الدراسة :

تكون مجتمع الدراسة من موظفي الشركة الليبية المحدودة للاستثمار السياحي المساهمة (طرابلس) . على اختلاف مراتبهم الوظيفية .

عينة الدراسة : تم الاعتماد على عينة عرضة (Accidental Sample) ، وهي أحدى أنواع العينات الغير احتمالية ، حيث تم توزيع عدد (90) صحيفة استبيان وذلك حسب ما تيسر للباحثة ، وتم الحصول على (66) صحيفة فقط ، واخضعت منهم (60) صحيفة للتحليل ، واستبعدت (6) استبيانات لعدم استيفائها لشروط التحليل.

أدوات جمع البيانات :كان الاستبيان الأداة الأساسية في جمع البيانات والمعلومات والحقائق ذات العلاقة بمجتمع عينة الدراسة ، ساندتها في ذلك المقابلات الشخصية التي أجريت أثناء الدراسة ، والاعتماد على الأسس النظرية التي تم استخلاصها من الانتاج الفكري المتخصص في مجال الدراسة

عرض النتائج ومناقشتها:

1–صدق وثبات أداة الدراسة :

تم الحصول على صدق أداة جمع المعلومات (الاستبيان) عن طريق عرضه على مجموعة من المتخصصين في مجال الدراسة بغية التأكد من سلامة صياغة العبارات الواردة به . كما أنه ومن أجل التأكد من أنه يقيس المتغيرات المراد قياسها ، والتأكد من صدقه ، تم القيام بإجراء اختبار مدى الاتساق الداخلي للفقرات ، حيث تم اختبار مدى الاعتمادية على أداة جمع البيانات باستخدام (كرونباخ ألفا : Cronbach Alpha) ، وقد بلغت درجة اعتمادية الاستبيان حسب هذا العامل (91.2%) وهي نسبة عالية لاعتماد نتائج الدراسة .

جدول رقم (1)

Cronbach's Alpha	N of Items
912.	43

2-عرض وتحليل البيانات الأولية للدراسة:

أ. خصائص عينة الدراسة

جدول رقم (2)

المتغير	المسمى	التكرار	النسبة
	-أقل من 25 سنة	8	%13.3
	-من 25 إلى 35 سنة	34	%56
	-من 36 إلى 45 سنة	12	%20
	-من 46 إلى فأكثر	6	%10
2- المؤهل العلمي:	-دبلوم عالي	18	%30
	-بكالوريوس ، ليسانس	42	%70
3- التخصص العلمي:	-علوم إدارية	22	%36.6
	علوم محاسبية ومالية	12	%20
	-علوم اقتصادية	21	%35
	-علوم الحاسوب	5	%8.3
4- المسمى الوظيفي :	-مدير إدارة	2	%3.3
	-رئيس قسم	10	%16.6
	-رئيس وحدة	4	%6.6
	-موظف	44	%73.3

من البيانات الواردة بالجدول السابق ، والخاص بالخصائص الشخصية لأفراد العينة، يتضح ما يلي:

من حيث الفئات العمرية نجد أن أكبر نسبة كانت للفئة العمرية المحصورة ما بين (25 -35 سنة) ثم الفئة العمرية من (36 إلى 45 سنة) ،ومن حيث المؤهلات العلمية لعينة البحث نجد أن أكبر نسبة كانت لحملة

الشهادة الجامعية (بكالوريوس – ليسانس) ، ثم حملة الدبلوم العالي .وقد تنوعت التخصصات العلمية لعينة الدراسة حسب ما هو وارد بالجدول ، وأن كانت الأغلبية لتخصصات العلوم الإدارية ثم الاقتصادية .ومن حيث المسميات الوظيفية فقد كانت أغلبها لفئة الموظفين.

ب. مستوى إجادة :(الحاسوب ، الإنترنت ، اللغة الانجليزية)

جدول رقم (3)

م	البيان	جيد جدا	جيد	متوسط	ضعيف	ضعيف جدا	المتوسط	المستوى العام	النسبة المئوية
1	الحاسوب	33 %55	16 %26.7	5 %8.3	4 %6.7	2 %3.3	2.76	متوسط	%55.2
2	الإنترنت	14	20 %56.6	17 %33.3	9 %10	0	2.66	متوسط	%53.2
3	اللغة الانجليزية	38 %63.3	16 %26.7	6 %10	0		2.96	متوسط	%59.2

تبين من خلال بيانات الجدول السابق أن مفردات عينة الدراسة يجيدون استخدام الحاسوب والإنترنت واللغة الانجليزية بدرجة متوسطة تراوحت بين (53.2%–59%) .

ج–زمن وأماكن استخدام الإنترنت

جدول رقم (4)

المتغير	البيان	التكرار	النسبة
1– زمن استخدام الإنترنت	–من (1––10) ساعات	20	%33.3
	–من (11– 20) ساعة	8	%13.3
	–من (21 –30) ساعة	10	%16.7
	–من (31—40) ساعة	6	%10
	–من (41—50) ساعة	16	%26.7
2– أماكن استخدام الإنترنت	–في العمل	28	%46,7
	–في البيت	26	%43.3
	–في مقاهي الإنترنت	6	%10

من بيانات الجدول السابق فيما يتعلق بزمن استخدام الإنترنت وأماكن استخدامها ، يتضح الآتي :

*أن أكبر نسبة لأفراد عينة الدراسة كانت للذين يستخدمون الانترنت(من(ساعة–10 ساعات) أسبوعيا (33.3%) ، بعدها ممن يستخدمونه (من 40 إلى 50 ساعة أسبوعيا) بنسبة 26.7% ، في حين كانت أقل نسبة لمن يستخدمه (31 إلى 40 ساعة) بنسبة 10%

*أن أفراد عينة الدراسة يستخدمون الانترنت في العمل (46.7%) ، يليه من يستخدمه في البيت (43.3%) ، بينما هناك نسبة قليلة لمن يستخدمه في مقاهي الانترنت (10%) .

معوقات استخدام الانترنت :

جدول رقم (5)

ت	العبارات	موافق تماما	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق تماما	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الرأي السائد
1	قلة محركات البحث العربية والمحتوى العربي للأنترنت	6	34	10	10	0	3.4	0.88	%68	موافق
2	صعوبة اللغة وعدم الالمام الكاف باللغة الانجليزية	18	26	8	6	2	3.6	1.55	%72	موافق
3	عدم توفر الخدمة بشكل دائم	10	36	8	6	0	2.2	1.07	%44	غير موافق
4	عدم توفر المعرفة الكافية باستخدام الانترنت	2	24	34	0	0	2.5	0.56	%50	إلى حد ما
5	بطء الاتصال وانقطاعه أحيانا	10	28	16	6	0	2.3	0.86	%46	غير موافق
6	عدم وجود الوقت الكاف لاستخدامه والانتفاع منه	2	22	36	0	0	2.5	0.56	%50	إلى حد ما
7	كثرة الأعمال والمهام الوظيفية	16	8	30	6	0	2.4	0.99	%48	غير موافق
8	عدم القدرة على التعامل مع المشاكل التقنية التي تحدث عند الاستخدام	16	16	28	0	0	2.2	0.83	%44	غير موافق
9	عدم وجود آلية محددة لتوظيف الانترنت في العمل من قبل الإدارة .	16	14	18	2	0	2.6	1.36	%52	إلى حد ما
10	عدم الحاجة إليها في العمل	0	6	30	24	0	3.3	0.64	%66	موافق
	الاجمالي						2.7		%54	إلى حد ما

(يسمح للمبحوث باختيار أكثر من إجابة)

تشير النتائج الواردة في الجدول السابق إلى وجود بعض المعوقات التي تحد من استخدام الإنترنت ، وتمثل عائقا يقف أمام تفعيل هذه التقنية في العمل ، ويمكن ترتيبها تنازليا حسب درجة موافقة أفراد عينة البحث عليها وذلك على النحو الآتي :(صعوبة اللغة وعدم الالمام الكافي باللغة الانجليزية ، قلة محركات البحث العربية والمحتوى العربي للانترنت ، عدم الحاجة اليها في العمل ، عدم وجود آلية محددة لتوظيف الإنترنت في العمل من قبل الإدارة ، عدم توفر المعرفة الكافية باستخدام الانترنت ، عدم وجود الوقت الكاف ، كثرة الاعمال والمهام الوظيفية ، بطء الاتصال وانقطاعه ، عدم توفر الخدمة بشكل دائم ، عدم القدرة على التعامل مع المشاكل التقنية التي تحدث عند الاستخدام)

3-عرض وتحليل البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة:

(مدى استخدام شبكة الإنترنت في مجال العمل)

جدول رقم (6)

ت	العبارات	بدرجة كبيرة جدا	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة ضعيفةً	لا يستخدم	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الرأي السائد
1	البحث عن المعلومات العامة	42	6	12	0	0	2.55	0.81	%51	بدرجة متوسطة
2	التعرف على الجديد في مجال العمل	18	12	16	14	0	2.43	1.15	%48.6	بدرجة متوسطة
3	تبادل المعلومات مع الزملاء في نفس المهنة	18	16	10	16	0	2.40	1.18	%48	بدرجة متوسطة
4	الحصول على المعلومات في مجال التخصص	6	18	24	12	0	2.70	0.90	%54	بدرجة متوسطة
5	تحميل البرامج والتطبيقات التي احتاجها لعملي	6	6	22	26	0	3.13	0.96	%62.4	بدرجة متوسطة
6	لإيفاء بمتطلبات وظيفتي	16	24	10	10	0	2.96	1.38	%59.2	بدرجة متوسطة
7	متابعة المؤتمرات والندوات المتخصصة	18	5	8	18	11	2.51	1.12	%50.2	بدرجة متوسطة
8	تنظيم المراسلات الداخلية والخارجية باستخدام البريد الالكتروني	16	2	24	24	0	2.03	1.05	%40.6	بدرجة ضعيفة
	الاجمالي						2.58		%51.7	بدرجة متوسطة

من خلال بيانات الجدول السابق يتبين أن درجة ومدى استخدام الانترنت في مجال العمل لدى أفراد العينة تدرجت وفق الترتيب التنازلي الآتي :

- يتم استخدام شبكة الانترنت لغرض تحميل البرامج والتطبيقات التي يحتاجها أفراد العينة في العمل بدرجة 62.4%
- يتم استخدام شبكة الانترنت لغرض الإيفاء بمتطلبات الوظيفة بدرجة 59.2%
- يتم استخدام شبكة الانترنت لغرض الحصول على المعلومات في مجال التخصص بدرجة 54%.
- يتم استخدام شبكة الانترنت لغرض البحث عن المعلومات العامة بدرجة 51%
- يتم استخدام شبكة الانترنت لغرض متابعة المؤتمرات والندوات المتخصصة بدرجة 50.2%
- يتم استخدام شبكة الانترنت لغرض التعرف على الجديد في مجال العمل بدرجة .48.6%
- يتم استخدام شبكة الانترنت لغرض تبادل المعلومات مع الزملاء في نفس المهنة بدرجة 48%
- يتم استخدام شبكة الإنترنت لغرض تنظيم المراسلات الداخلية والخارجية (البريد الإلكتروني) بدرجة 40.6%

وبتحليل نتائج الجدول السابق يتبين أنه وبالرغم من استخدام أفراد العينة للإنترنت في العديد من الأغراض ، إلا أن استخداماتها على وجه العموم كانت بدرجة متوسطة .(51.7%%) .

متغير الأداء الوظيفي :

1-كمية العمل المنجز (حجم الإنجاز)

جدول رقم (7)

ت	العبارات	بدرجة كبيرة جدا	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة ضعيفةً	لا يستخدم	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الرأي السائد
1	ابذل الجهد الكاف لإنجاز الأعمال المطلوبة منى	12	32	6	8	2	2.73	0.63	%54.6	بدرجة متوسطة
2	عادة أنجز ما هو مطلوب منى	2	40	8	10	0	2.43	0.81	%48.6	بدرجة متوسطة
3	أحرص دائما على انجاز مهام وظيفتي	12	18	16	10	4	2.69	0.64	%53.8	بدرجة متوسطة
4	أملك القدرة على تحمل مسئولية الأعباء الوظيفية اليومية	18	20	18	2	4	2.5	0.78	%50	بدرجة متوسطة
5	احرص على تحقيق الأهداف الخاصة بوظيفتي	28	26	6	0	0	1.8	0.60	%36	بدرجة ضعيفة
	الاجمالي =						2.4	0.692	%49	بدرجة متوسطة

تشير المعطيات الواردة بالجدول أعلاه إلى أن متوسط كمية العمل المنجز (حجم الانجاز)لأفراد عينة البحث كان متوسطا ، بمتوسط حسابي قدّر بـ (2.4) وانحراف معياري (0.612) وبنسبة 49. % فقط .

2-الوقت المستغرق لإنجاز العمل :

جدول رقم (8)

ت	العبارات	بدرجة كبيرة جدا	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة ضعيفةً	لا يستخدم	المتوسط	الانحراف	النسبة المئوية	الرأي السائد
1	احرص على تنفيذ الأعمال وفقا للخطط والبرامج المرسومة	20	18	16	6	0	2.83	0.82	%56.6	بدرجة متوسطة

2	احرص على انجاز العمل المطلوب منى في الوقت المحدد لإنجازه	16	14	25	4	1	2.73	0.85	%54.6	بدرجة متوسطة
3	اخطط مسبقا للوصول إلى الأداء الجيد	12	16	30	2	0	2.33	0.79	%47	بدرجة متوسطة
4	اسعى لإنجاز عملي في الوقت المحدد	6	24	22	4	4	2.88	0.63	%57.6	بدرجة متوسطة
5	اقوم بتأدية الأعمال في وقتها دون تأخير	16	32	12	0	0	2.53	0.50	%50.6	بدرجة متوسطة
	الاجمالي =						2.66	0.71	%53.2	بدرجة متوسطة

تشير المعطيات الواردة بالجدول أعلاه إلى أن معدل الزمن المستغرق لتأدية الأعمال والمهام لأفراد عينة البحث كان متوسطا ، بمتوسط حسابي قدّر بـ (2.66) وانحراف معياري (0.71) وبنسبة 53.2% فقط .

3-مستوى إجادة العمل (درجة الاتقان)

جدول رقم (9)

ت	العبارات	بدرجة كبيرة جدا	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة ضعيفة	لا يستخدم	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الرأي السائد
1	احرص على تحقيق الأهداف الخاصة بوظيفتي	16	32	12	0	0	1.9	0.68	%38	بدرجة ضعيفة
2	اتلقى الشكر والتقدير من الرؤساء لاتقاني في عملي	10	10	30	10	0	2.66	0.95	%53.2	بدرجة متوسطة
3	احرص على انجاز عملي بمستوى إجادة مرضية	4	24	28	4	0	2.46	0.62	%49.2	بدرجة متوسطة
4	انجز عملي بدرجة كبيرة من الاتقان والجودة	0	22	30	8	0	2.63	0.48	%52.6	بدرجة متوسطة
5	لدى الاستعداد لتحمل مسؤوليات أعلى في عملي	18	24	10	6	2	2.70	0.46	%54	بدرجة متوسطة
	الاجمالي =							0.63	%49.4	بدرجة متوسطة

تشير المعطيات الواردة بالجدول أعلاه إلى أن مستوى إجادة العمل لأفراد عينة البحث كان متوسطا ، بمتوسط حسابي قدّر بـ (2.47) وانحراف معياري (0.63) وبنسبة 49.4% فقط .

4-اختبار الفرضيات

لغرض الإجابة عن الفرضية تم إيجاد معامل (ارتباط بيرسون) بين متغيرات الدراسة للتعرف نوع ودرجة العلاقة بين المتغير المستقل (استخدام شبكة الإنترنت) والمتغير التابع (الأداء الوظيفي بمكوناته الثلاثة : كمية العمل المنجز ، الزمن المستغرق لأداء العمل ، درجة الاتقان في العمل) . وقد كانت النتائج على النحو الآتي :

مصفوفة معاملات الارتباط بين كل من البنود الخاصة بالمتغير المستقل والمتمثلة في استخدامات الانترنت ، وبين البنود الخاصة بالمتغير التابع الأداء الوظيفي (حجم الانجاز من العمل ، والزمن المستغرق للإنجاز ، ودرجة الاتقان والجودة في العمل المنجز)

جدول رقم (10)

	كمية العمل المنجز	الزمن المستغرق للإنجاز	جودة العمل درجة الاتقان
البحث عن المعلومات العامة	R= − 0.066	R=0.437	R=0.32
التعرف على الجديد في مجال العمل	R=0.395	R=0.488	R=0.053
تبادل المعلومات مع الزملاء في نفس المهنة	R= −0.398	R= − 0.255	R= − 0.089
الحصول على المعلومات في مجال التخصص	R=0.318	R= − 0.512	R=0.362
تحميل البرامج والتطبيقات التي احتاجها لعملي	R=0.495	R=0.098	R=0.346
للإيفاء بمتطلبات الوظيفة	R=0.433	R=0.168	R=0.442
متابعة المؤتمرات واللقاءات المتخصصة	R= − 0.277	R=0.310	R=0.443
تنظيم المراسلات باستخدام البريد الالكتروني	R=0.340	R=0.339	R=0.408

من خلال الجدول السابق والمتعلق بمعاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة ومن خلال المعطيات الواردة به نلاحظ ما يلي :

-إن معامل الارتباط بين استخدام الانترنت في البحث عن المعلومات العامة وبين كمية العمل المنجز = (0.066−) وهي علاقة عكسية ضعيفة ، أي أن كلما زاد استخدام الانترنت في البحث عن المعلومات العامة كلما أدى ذلك إلى انخفاض كمية العمل المنجز .

-إن معامل الارتباط بين استخدام الانترنت في البحث عن المعلومات العامة وبين الزمن المستغرق لإنجاز العمل (0.437) وهي علاقة طردية متوسطة ، أي أن كلما زاد استخدام الانترنت في البحث عن المعلومات العامة كلما أدى ذلك إلى زيادة الزمن المستغرق للعمل .

-إن معامل الارتباط بين استخدام الانترنت في البحث عن المعلومات العامة وبين درجة الاتقان والجودة في العمل = (0.032) وهي علاقة طردية ضعيفة ، أي أن كلما زاد استخدام الانترنت في البحث عن المعلومات العامة كلما أدى ذلك إلى زيادة درجة الاتقان والجودة في العمل .

-إن معامل الارتباط بين استخدام الانترنت في التعرف على الجديد في مجال العمل وبين كمية العمل المنجز = (0.395) وهي علاقة طردية متوسطة ، أي أن كلما زاد استخدام الانترنت في التعرف على الجديد في مجال العمل كلما أدى ذلك إلى زيادة كمية العمل المنجز .

-إن معامل الارتباط بين استخدام الانترنت في التعرف على الجديد في مجال العمل وبين الزمن المستغرق لإنجاز العمل (0.488) وهي علاقة طردية متوسطة ، أي أن كلما زاد استخدام الانترنت في التعرف على الجديد في مجال العمل كلما أدى ذلك إلى زيادة الزمن المستغرق للعمل .

-إن معامل الارتباط بين استخدام الانترنت في التعرف على الجديد في مجال العمل وبين درجة الاتقان والجودة في العمل = (0.053) وهي علاقة طردية ضعيفة ، أي أن كلما زاد استخدام الانترنت في التعرف على الجديد في مجال العمل كلما أدى ذلك إلى زيادة درجة الاتقان والجودة في العمل .

-أن معامل الارتباط بين استخدام الانترنت في تبادل المعلومات مع الزملاء في نفس المهنة وبين كمية العمل المنجز =(0.398-) وهي علاقة عكسية متوسطة ، أي أن كلما زاد استخدام الانترنت في تبادل المعلومات مع الزملاء كلما ادى ذلك إلى انخفاض حجم الانجاز من العمل .

-أن معامل الارتباط بين استخدام الانترنت في تبادل المعلومات مع الزملاء في نفس المهنة وبين الزمن المستغرق للإنجاز =(0.255) وهي علاقة طردية ضعيفة ، أي أن كلما زاد استخدام الانترنت في تبادل المعلومات مع الزملاء كلما ادى ذلك إلى زيادة الوقت المستغرق للعمل .

-أن معامل الارتباط بين استخدام الانترنت في تبادل المعلومات مع الزملاء في نفس المهنة وبين درجة الاتقان في العمل =(0.089-) وهي علاقة عكسية ضعيفة ، أي أن كلما زاد استخدام الانترنت في تبادل المعلومات مع الزملاء كلما ادى ذلك إلى انخفاض درجة الاتقان في العمل .

-أن معامل الارتباط بين استخدام الانترنت في الحصول على المعلومات في مجال التخصص وبين كمية العمل المنجز = (0.318) وهي علاقة طردية متوسطة ، أي أن كلما زاد استخدام الانترنت في الحصول على المعلومات في مجال التخصص كلما زاد حجم العمل المنجز .

-أن معامل الارتباط بين استخدام الانترنت في الحصول على المعلومات في مجال التخصص وبين الزمن المستغرق للإنجاز = (0.512-) وهي علاقة عكسية متوسطة ، أي أن كلما زاد استخدام الانترنت في الحصول على المعلومات في مجال التخصص كلما قل الزمن المستغرق للإنجاز .

-أن معامل الارتباط بين استخدام الانترنت في الحصول على المعلومات في مجال التخصص وبين درجة الاتقان في العمل = (0.236) وهي علاقة طردية ضعيفة ، أي أن كلما زاد استخدام الانترنت في الحصول على المعلومات في مجال التخصص كلما زاد ت درجة الاتقان في العمل .

-أن معامل الارتباط بين استخدام الانترنت في تحميل البرامج والتطبيقات التي يحتاج إليها في العمل وبين كمية العمل المنجز = (0.495) وهي علاقة طردية متوسطة ، أي أنه كلما زاد استخدام الانترنت في تحميل البرامج والتطبيقات كلما زادت كمية العمل المنجز .

– أن معامل الارتباط بين استخدام الانترنت في تحميل البرامج والتطبيقات التي يحتاج إليها في العمل وبين الزمن المستغرق لتأدية العمل = (0.098) وهي علاقة طردية ضعيفة ، أي أنه كلما زاد استخدام الانترنت في تحميل البرامج والتطبيقات كلما زاد الزمن المستغرق لتأدية الأعمال .

– أن معامل الارتباط بين استخدام الانترنت في تحميل البرامج والتطبيقات التي يحتاج إليها في العمل وبين درجة الاتقان في العمل = (0.346) وهي علاقة طردية متوسطة ، أي أنه كلما زاد استخدام الانترنت في تحميل البرامج والتطبيقات كلما زادت درجة الاتقان في العمل .

––أن معامل الارتباط بين استخدام الانترنت في الايفاء بمتطلبات الوظيفة وبين كمية العمل المنجز = (0.433) وهي علاقة طردية متوسطة ، أي أنه كلما زاد استخدام الانترنت في الايفاء بالمتطلبات الوظيفية كلما زادت كمية العمل المنجز .

– أن معامل الارتباط بين استخدام الانترنت فيالإيفاء بمتطلبات الوظيفة وبين الزمن المستغرق لتأدية العمل = (0.168) وهي علاقة طردية ضعيفة ، أي أنه كلما زاد استخدام الانترنت في الإيفاء بمتطلبات الوظيفية كلما زاد الزمن المستغرق لتأدية الأعمال .

– أن معامل الارتباط بين استخدام الانترنت في الإيفاء بمتطلبات الوظيفة وبين درجة الاتقان في العمل = (0.244) وهي علاقة طردية ضعيفة ، أي أنه كلما زاد استخدام الانترنت في الإيفاء بمتطلبات الوظيفة كلما زادت درجة الاتقان في العمل

–أن معامل الارتباط بين استخدام الانترنت في متابعة المؤتمرات والندوات المتخصصة وبين كمية العمل المنجز = (0.277–) وهي علاقة عكسية ضعيفة ، أي أنه كلما زاد استخدام الإنترنت في متابعة المؤتمرات والندوات المتخصصة كلما قلت كمية العمل المنجز .

– أن معامل الارتباط بين استخدام الانترنت في متابعة المؤتمرات والندوات المتخصصة وبين الزمن المستغرق لتأدية العمل = (0.310) وهي علاقة طردية ضعيفة ، أي أنه كلما زاد استخدام الانترنت في متابعة المؤتمرات والندوات المتخصصة كلما زاد الزمن المستغرق لتأدية الأعمال .

– أن معامل الارتباط بين استخدام الانترنت في متابعة المؤتمرات والندوات المتخصصة وبين درجة الاتقان في العمل = (0.344–) وهي علاقة عكسية ، أي أنه كلما زاد استخدام الانترنت في متابعة المؤتمرات والندوات المتخصصة كلما قلت درجة الاتقان في العمل .

––أن معامل الارتباط بين استخدام الانترنت في تنظيم المراسلات باستخدام البريد الالكتروني وبين كمية العمل المنجز = (0.340) وهي علاقة طردية ، أي أنه كلما زاد استخدام الإنترنت في تنظيم المراسلات باستخدام البريد الالكتروني كلما زادت كمية العمل المنجز .

– أن معامل الارتباط بين استخدام الانترنت في تنظيم المراسلات باستخدام البريد الالكتروني وبين الزمن المستغرق لتأدية العمل = (0.339) وهي علاقة طردية ضعيفة ، أي أنه كلما زاد استخدام الانترنت في تنظيم المراسلات باستخدام البريد الالكتروني كلما زاد الزمن المستغرق لتأدية الأعمال .

– أن معامل الارتباط بين استخدام الانترنت في تنظيم المراسلات باستخدام البريد الالكتروني وبين درجة الاتقان في العمل = (0.408) وهي علاقة طردية متوسطة ، أي أنه كلما زاد استخدام الانترنت في تنظيم المراسلات باستخدام البريد الالكتروني كلما زادت درجة الاتقان في العمل .

وبناء على المعطيات السابقة يتم قبول الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية لها والتي تنص على أن هناك علاقة تأثير بين استخدامات الانترنت وأداء الأفراد .

النتائج والتوصيات :

أولا : نتائج الدراسة :

–إن درجة إجادة كل من الحاسوب ، الإنترنت ، اللغة الانجليزية من قبل أفراد عينة البحث كانت متوسطة

–توجد بعض المعوقات التي تحد من استخدام الإنترنت ، وتمثل عائقا يقف أمام تفعيل هذه التقنية في العمل ، ويمكن ترتيبها تنازليا حسب درجة موافقة عينة البحث عليها وذلك على النحو الآتي :(صعوبة اللغة وعدم الالمام الكافي باللغة الانجليزية ، قلة محركات البحث العربية والمحتوى العربي للإنترنت ، عدم الحاجة اليها في العمل ، عدم وجود آلية محددة لتوظيف الإنترنت في العمل من قبل الإدارة ، عدم توفر المعرفة الكافية باستخدام الانترنت ، عدم وجود الوقت الكاف ، كثرة الاعمال والمهام الوظيفية ، بطء الاتصال وانقطاعه ، عدم توفر الخدمة بشكل دائم ، عدم القدرة على التعامل مع المشاكل التقنية التي تحدث عند الاستخدام) .

–أنه وبالرغم من استخدام أفراد العينة للإنترنت في الأغراض ، مثل : (في تحميل البرامج والتطبيقات التي يحتاجها أفراد العينة في العمل ، في الإيفاء بمتطلبات الوظيفة ،في الحصول على المعلومات في مجال التخصص – في البحث عن المعلومات العامة، في متابعة المؤتمرات والندوات المتخصصة ، في التعرف على الجديد في مجال العمل – في تبادل المعلومات مع الزملاء في نفس المهنة ، في تنظيم المراسلات الداخلية والخارجية (البريد الإلكتروني) ، إلا أن استخداماتها على وجه العموم كانت بدرجة متوسطة .

–أن متوسط كمية العمل المنجز (حجم الانجاز) ومعدل الزمن المستغرق لتأدية الأعمال والمهام ، ودرجة إتقان العمل من قبل أفراد عينة البحث كانت جميعها بدرجة متوسطة .

توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين استخدامات الانترنت المختلفة وبين كمية العمل المنجز والزمن المستغرق لتأدية الأعمال ودرجة الاتقان في العمل لدى أفراد عينة البحث

ثانيا : التوصيات

استنادا إلى أهم النتائج التي تم الوصول إليها من خلال هذه الدراسة ، يمكن تقديم التوصيات الآتية :

1–إتاحة فرص التدريب للعاملين بالشركة محل الدراسة وخاصة في مجالات الحاسوب واللغة الانجليزية والإنترنت ، لزيادة قدراتهم ورفع مستوى الإجادة في هذه الجوانب المهمة .

2–العمل على متابعة الأفراد الذين يستخدمون الإنترنت لساعات طويلة ، وتوجيههم للاستفادة بما يخدم وظائفهم وينمى سلوكهم .

3–العمل على توجيه الأفراد نحو استخدام الإنترنت لأغراض العمل والوظيفة ، والتقليل من الاعتماد عليها في الأغراض الأخرى التي لا تخدم وظائفهم .

4–العمل على وضع آلية واضحة ومحددة لتوظيف الإنترنت في العمل عن طريق توسيع قاعدة الاستفادة منها في مجالات العمل المختلفة ، وتوجيهها لتعزيز أداء الأفراد وتنميته .

5– التركيز على معالجة معوقات الأداء المختلفة ، وخاصة تلك المتعلقة بالأفراد وبقدراتهم الذاتية .

6– العمل على معالجة الصعوبات والعراقيل التي تتعلق باستخدامات الانترنت في العمل .

7–العمل على تعزيز وتدعيم الجوانب الإيجابية لاستخدامات الانترنت في العمل ، وتجنب استخداماتها وجوانبها ذات التأثير السلبي على الأداء .

قائمة المراجع :

1– الدناني ، عبد الملك رومان ، (2003) ، الوظيفة الإعلامية لشبكة الإنترنت ، القاهرة : دار الفجر للنشر والتوزيع

2– الفنتوح ، (2002) عبد القادر بن عبدالله ، الانترنت للمستخدم العربي ، الرياض : مكتبة العبيكان .

3– القاضي ، باسل عبد المحسن ، (2007) ، تداول المعلومات عبر الإنترنت وأثره في تشكيل الوعي في عصر العولمة ، الدنمارك ،الأكاديمية العربية المفتوحة .

4 الهوش ، أبوبكر محمود ، (2011) ، شبكة الإنترنت وخدمات المعلومات ، القاهرة ، دار السحاب .

5– جيتس ، بيل ؛ ت. عبد السلام رضوان ،(1998) ، المعلوماتية بعد الانترنت ، سلسلة عالم المعرفة (231)، الكويت ، وزارة الثقافة ، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب .

6–– دراكر ، بيتر ، (1996)، ت. محمد عبد الكريم ، الإدارة :المهام –المسئوليات –التطبيقات (الجزء الأول المهام) ، القاهرة ، الدار الدولية للنشر .

7– درة، عبد البارئ ، (2003) ، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات :الأسس النظرية ودلالتها في البيئة العربية المعاصرة، عمان ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية .

8– دفلين ، كيث ، (2001) ، الإنسان والمعرفة في عصر المعلومات ، ترجمة شادن اليافي ، الرياض : مكتبة العبيكان

9– سكينر ، ب .ف. (2010) ، ترجمة عبد القادر يوسف ، تكنولوجيا السلوك الإنساني ، سلسلة عالم المعرفة (32) ، الكويت ، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب .

10– علي ، نبيل ، (2001) ، الثقافة العربية وعصر المعلومات ، سلسلة عالم المعرفة (262) ، الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب .

11––نصر ، حسنى محمد ، (2003) ، الإنترنت والأعلام : الصحافة الإلكترونية ، الكويت ، مكتبة الفلاح

12–والشام ، جف (2003) ، صنع عالم من التمايز : تكنولوجيا المعلومات في البيئة العالمية ، ترجمة. نور الدين الشيخ عبيد ،الرياض : مكتبة العبيكان .

13–ويلسون ، جلين ، ت. شاكر عبد الحميد ، سيكولوجية فنون الأداء ، سلسلة عالم المعرفة (258) ،(2000) ، الكويت ، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب .

الندوات واللقاءات العلمية

1- شمسان ، عبد الكريم ، (1998) ، الإنترنت في اليمن ، المركز الوطني للمعلومات والإنترنت ، المؤتمر التاسع للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات ، دمشق .

الدوريات :

1- أبو زيد ، أحمد ، (2008) ، التكنولوجيا والثقافة الرقمية ، مجلة العربي ، ع(600) .

2- البحيصي ، عصام ، (2005) ،تكنولوجيا المعلومات الحديثة وأثرها على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال-دراسة استطلاعية للواق الفلسطيني ، "،مجلة الجامعة الإسلامية ، سلسلة الدراسات الإنسانية، مجلد 14 ،عدد1 .

3- النوايسة ، كفى حمود عبد الله ، (2009) ، أثر جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة في السلوك الإبداعي لدى مستخدمي نظام المعلومات في جامعة البلقاء التطبيقية ، مجلة دراسات في العلوم الإدارية ، مج 36 ، ع 2 .

4-الهوش ، أبو بكر محمود ، (2005) ، مجتمع المعلومات العالمي : الواقع وآفاق المستقبل ، مجلة الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات ، ع(23) ، مج (12) .

5- بحر ،يوسف عبد ، أبوسويرح ، أيمن سليمان (2010) ، أثر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في الجامعة الإسلامية بغزة ، مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدارسات الإنسانية) ، مج 18 ، ع 2 .

6-سبيقة ، محمد عبد القادر ، (2012) ، الأبعاد الاجتماعية لتقنيات المعلومات (الإنترنت نموذجا) ، مجلة الأكاديمية للعلوم الإنسانية والاجتماعية ، الدار الأكاديمية للطباعة والنشر ، طرابلس ، ع(3) .

7- سويلم ، محمد نبهان ، (2005) ، التكامل التكنولوجي وفجوة المعرفة ، مجلة الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات ، ع(23) ، مج (12) .

8- عبيد ، علي مفتاح ، (2006) الإنترنت : مفاهيم ، مكونات ، وطريقة عمل ، مجلة مختارات من مجلات علمية عالمية ، طرابلس: الدار الأكاديمية للطباعة والنشر ، ع(1) .

4: رسائل الماجستير والدكتوراه :

1- أحمد ، ايمن وجدي ، (2010) ، تأثير استخدام الإنترنت على أداء العاملين بمكتبات جامعة أسيوط ومدى إفادة الباحثين منها ، أسيوط ، كلية الآداب .

2- العجلة ، توفيق عطية ، (2009) ، الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الإسلامية بغزة .

3-الشمراني ، غادة ، (2009) ، أثر التغذية العكسية على تطوير الأداء الوظيفي ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الملك عبد العزيز .

4-العتيبي ، عزيز عبدالرحمن ، (2010) ، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية ، رسالة ماجستير غير منشورة ،.

5-الكندري ، يوسف على ، (2008) ، الأداء الوظيفي في ضوء بعض المتغيرات الإدارية والنفسية لدى عينة من العاملين في وزارة الاعلام ، جامعة طنطا ، كلية الآداب ، رسالة ماجستير غير منشورة .

6-الصغير ، فهد بن عثمان ، (2002) ، المناخ التنظيمي وأثره على أداء العاملين في الأجهزة الأمنية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الرياض ، جامعة ناسف للعلوم الأمنية .

7-المعاطيد ساعد ، (1417هـ) ، معوقات الاتصال الإداري وانعكاساتها على الأداء الوظيفي ، الرياض ، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية ، رسالة ماجستير غير منشورة .
8-حماد ، إياد ، (2009) ، أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين : دراسة ميدانية في المشافي ، جامعة دمشق ، رسالة ماجستير غير منشورة .
9-عمر ، خيرية ، (2012) ، اثر استخدامات الإنترنت على السلوك الإبداعي ، اطروحة دكتوراه (غير منشورة) ، طرابلس ، الأكاديمية الليبية .