

جامعة عمار ثليجي _الأغواط_

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم الاجتماع والديموغرافيا



الميدان: العلوم الإنسانية والاجتماعية

شعبة: العلوم الاجتماعية

الموضوع

دور شبكات الإتصال الداخلية في تنظيم وظائف المؤسسة

دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز بالأغواط

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في علم الاجتماع

تخصص: علم اجتماع الإتصال

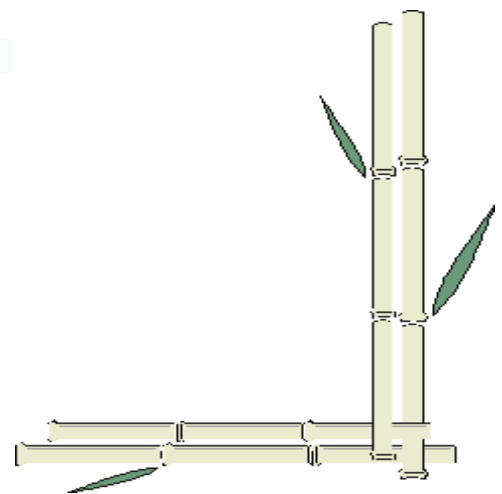
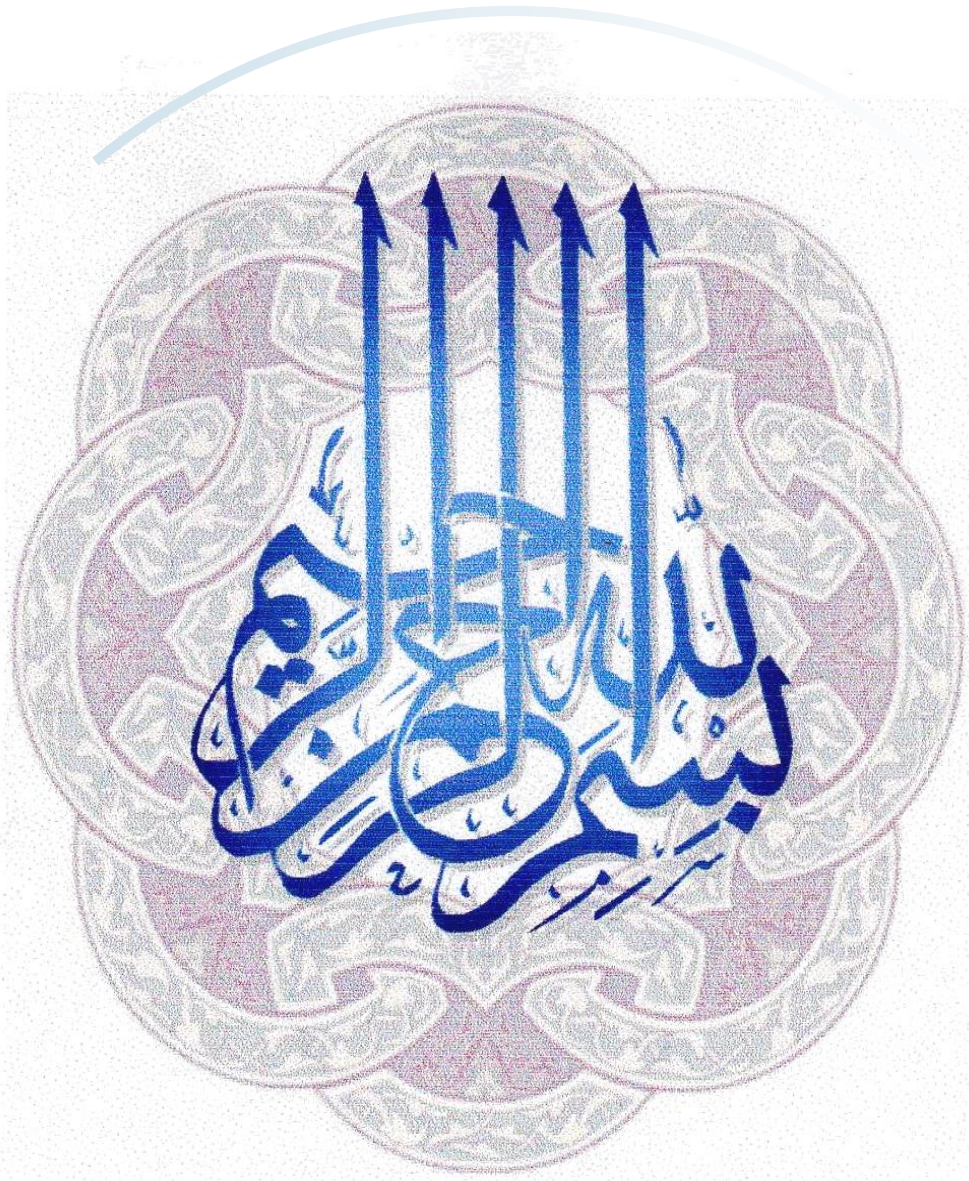
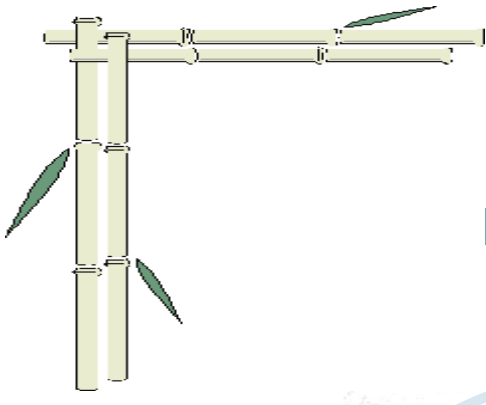
إشراف الأستاذ:

* د/ عبد القادر شتيح

اعداد الطالبة:

➤ زهرة لشلح

السنة الجامعية: 2020/2019



الإهداء

إلى الفكر النبر والذهن الوقاد....
الكبرياء الذي يرفض الرخيص....
الشموخ الذي يناجي القمم....
من علمنا ألا نحيد عن المبادئ...و ألا نساوم بالقيم....
وأن الحياة واقفة عزة و كلمة حق....
من كان ومزال عظيما في نظر الجميع

أبي الغالي

إلى قلب فاض حبا وحنانا وبقي حتى اللحظة يغمري بدفئه
إلى الطهر نقائه و التفاني في أسمى معانيه....
إلى من تضيع في وصفها كلماتي و تتمزق قواميسي
إلى من كانت الجنة تحت قدميها.

أمي الحنونة

إلى من كانوا عوناً لي في رسم الطريق
إلى من تربطني بهم أجمل مشاعر وأصدق العواطف
إلى من تحلو الحياة بوجودهم و تفقد رونقها بدونهم
أخواتي:

فاطمة، أمينة، مني، عبدوا، أيوب، حسناء رحمة الله عليها.
إلى رفاق البداية و أخوات الناهية "صديقاتي"
عذرا لمن سقط من ذاكرتي سهوا فهو مكتوب في قلبي.
إلى كل من وسعتهم مفكرتي و لم تسعهم مذكراتي
إلى كل من أحبهم قلبي و لم يسعهم قلبي أهديه هذا العمل

زهرة لشلح

كلمة شكر وتقدير

كن عالما ..فان لم تستطع فكن متعلما ..فان ..لم تستطع فأحب العلماء
..فان لم تستطع فلا تبغضهم.

أول شكر هو الله جل جلاله ..نشكره و نحمده على نعمته وتسييره لنا طريق
العلم

كما لايسعنا إلا أن نخصب الذكر الدكتور شتيح عبدالقادر الذي كان
مشرفا سندا وافيا الذي لم يبخل

علينا بإرشاداته ونصائحه وتوجيهاته الصائبة لإتمام هذه المذكرة كما
لايفوتنا أن نتقدم بجزيل الشكر و الامتنان إلى كل الأساتذة جامعة عمار
ثليجي بالأغواط كلية العلوم الاجتماعية قسم علم الاجتماع والديموغرافيا
الذين بذلو و ما زالو يبذلون قصار مجهودهم في سبيل تكوين إطارات
مؤهلة وإلى من زرعو التفاؤل في دربنا و قدموا لنا المساعدة و
التسهيلات والمعلومات

فلهم منا كل الشكر و أخص بذكر كل من قدم لنا يدي العون من بعيد أو
قريب

كما أتقدم بالشكر المسبق لأعضاء اللجنة المناقشة على قبولهم مناقشة
مذكرتنا

وعلى مجهوداتهم و تصحيحاتهم للأخطاء والنقائص في سبيل تحصيل
أكبر استفادة من الدراسة.

زهرة لشلح

ملخص الدراسة بالعربية:

هدفت الدراسة لحالية إلى معرفة دور شبكات الإتصال الداخلية في تنظيم الوظائف، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز بالأغواط .

و لمعالجة و تحليل هذه الإشكالية وقصد إعطاء صورة أوضح لها نقوم بتقسيم الإشكالية الرئيسية إلى الأسئلة الفرعية التالية :

ما دور الشبكات الإتصال الداخلية في تسهيل و سرعة حركة المعلومات؟

ما هي أهمية الوظائف المؤسسة و ما دورها؟

فيما تكمن الشبكات الإتصال الداخلية و كيفية أداء الوظائف وتنظيمها؟

فرضيات الدراسة:

فرضية العامة:

تساهم شبكات الإتصال الداخلية intranet في تنظيم وظائف المؤسسة؟

فرضيات:

للإجابة عن الأسئلة السابقة يتطلب تحليل الإشكالية محل الدراسة و وضع واختبار صحة مجموعة من

الفرضيات نصوغها كمايلي:

تقوم شبكات الإتصال الداخلية للمؤسسة بالتنظيم الوظائف؟

تسهل الشبكات الإتصال الداخلية عمل الوظائف داخل المؤسسة؟

ولتحقيق أهداف الدراسة تم اعتماد على المنهج الوصفي التحليلي الذي يلائم الدراسة، و حسب تصورنا

للادراسة .

و قد تم مناقشة و تغيير نتائج هذه الدراسة بناءا على التصور الذي طلب منا، مستعينة بالتراث النظري

وبعض الدراسات السابقة حول الموضوع .

الكلمات المفتاحية: شبكات الإتصال الداخلية، تنظيم الوظائف، سونلغاز

Abstract:

The present study aimed to know the role of internal communication networks in organizing jobs, a field study at Sonelgaz Laghouat Corporation.

To address and analyze this problem and in order to give a clearer picture of it, we divide the main problem into the following sub-questions:

What is the role of internal communication networks in facilitating and speeding up the movement of information?

What is the importance of established functions and what is their role?

What are the internal communication networks, and how are the functions performed and organized?

Study hypotheses:**General hypothesis:**

Intranet contributes to organizing the functions of the institution?

Assumptions:

To answer the previous questions, it is necessary to analyze the problem under study, to develop and choose the correctness of a group of hypotheses, to formulate them as follows:

Do the internal communication networks of the institution organize the jobs?

Internal communication networks facilitate jobs within the organization?

In order to achieve the objectives of the study, a descriptive and analytical approach was adopted that suits the study, according to our perception of the study.

The results of this study were discussed and changed based on the perception that was asked of us, with the help of theoretical heritage and some previous studies on the subject.

Key words: internal communication networks, job organization, Sonelgaz

فهرس المحتويات

الصفحة	
	إهداء
	شكر والتقدير
	ملخص الدراسة
	فهرس المحتويات
	فهرس الأشكال
	فهرس الجداول
	فهرس الملاحق
ا-ب	مقدمة
الإطار المنهجي للدراسة	
الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة	
11	أولاً: الأسباب الموضوعية والذاتية للإختيار موضوع الدراسة
12	ثانياً: إشكالية الدراسة
13	ثالثاً: فرضيات الدراسة
14	رابعاً: أهمية وأهداف الدراسة
15	خامساً: تحديد المفاهيم المتعلقة بالدراسة
19	سادساً: المقاربة السوسولوجية للدراسة
21	سابعاً: الدراسات السابقة
27	ثامناً: صعوبات الدراسة
الإطار النظري للدراسة	
الفصل الثاني: شبكات الإتصال الداخلية	
29	تمهيد الفصل
30	أولاً: مدخل إلى شبكات الإتصال الداخلية
37	ثانياً: أنواع الشبكات

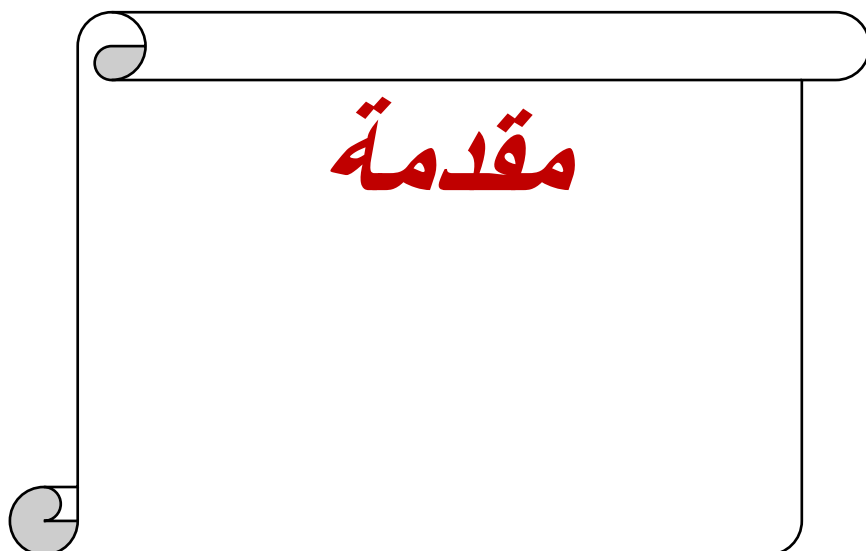
43	ثالثا: أهمية الشبكات الإتصال الداخلية لمؤسسة
44	رابعا: أهداف شبكات الإتصال الداخلي للمؤسسة
45	خامسا: وظائف شبكات الإتصال الداخلي في المؤسسة
48	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: وظائف المؤسسة الإقتصادية	
50	تمهيد الفصل
51	أولا: مفهوم وظائف المؤسسة الإقتصادية
51	ثانيا: خصائص المؤسسة الإقتصادية
52	ثالثا: أهداف المؤسسة الإقتصادية
54	رابعا: وظائف المؤسسة الإقتصادية
56	خلاصة الفصل
الإطار التطبيقي للدراسة	
الفصل الرابع: الدراسة الميدانية	
59	تمهيد الفصل
60	أولا: تقديم عام للمؤسسة سونلغاز بالأغواط
63	ثانيا: تعريف بمديرية التوزيع بالأغواط
65	ثالثا: الهيكل التنظيمي للمؤسسة توزيع سونلغاز بالأغواط
73	أولا: الإجراءات المنهجية للدراسة
73	ثانيا : تحديد مجالات الدراسة
67	ثالثا: نتائج الدراسة تصوريا
79	رابعا: نتائج الفرضيات
79	خامسا: الإستنتاج العام
65	خلاصة الفصل
81	خاتمة
83-84	قائمة المراجع
	الملاحق

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
38	يمثل مخطط للشبكة النجمية	01
39	يمثل الشبكة الحلقية	02
40	يمثل الشبكة العمل الخطية	03
65	الهيكل التنظيمي لمؤسسة توزيع سونلغاز بالأغواط	04
70	مخطط تصوري لشبكات الإتصال الداخلية لمؤسسة سونلغاز	05

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
75	يوضح توزيع المبحوثين من حيث الجنس	01
76	يوضح توزيع المبحوثين من حيث العمر	02
76	يوضح تسهيل الإتصال الداخلي الشبكي مع متغير المستوي التعليمي	03
77	يوضح مساهمة الوظائف الداخلية للمؤسسة في تحسين شبكات الإتصال	04
78	تصريح المبحوثين حول مساهمة شبكات الإتصال الداخلي في تمرير المعلومات داخل المؤسسة حسب الجنس	05
78	يوضح شبكات الإتصال تقلص من استعمال الورق	06



مقدمة:

أصبحت الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية تكتسي طابع الديناميكية، حيث انتقلت من الطبيعة المادية إلى اللامادية، وهذا التحول فرض على المؤسسة الاقتصادية اليوم ضرورة التغيير، (proactive) والتأقلم مع المحيط الجديد، فأصبحت مطالبة بأن تكون ذات رد فعل مستمر ومسبق (flexible)، وأن تكون مرنة (réactive)، كما أن تكون سريعة رد الفعل، وإن هذه التحولات أثبتت ضرورة إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة إلى نشاط المؤسسة الاقتصادية بالنسق المفتوح كشكل من أشكال التجديد، الذي يمس خاصة العملية الاتصالية التي تساعد على التأقلم مع الاقتصاد الجديد الذي يبنى على دعم الإتصال بالمحيط الخارجي.

وقد استفادت من هذا المدخل بالاستخدام الفعلي لهذا التكنولوجيا، حيث أن دخول تكنولوجيا الإتصال الحديثة إلى الوسط المؤسسي يطرح مسألة مقاومة التغيير أو بمعنى آخر رفض واقع التجديد الذي ينظر له بمنظار الخطر، والذي يتطلب إعادة ترتيب الضوابط التي اعتادوا عليها، ولذلك نجد بعض التكنولوجيات أكثر استخداما من غيرها كما نجد أن الأفراد يتباينون في تبنيهم لهذا التكنولوجيا نظرا لتأثير بعض العوامل الذاتية التي تجعل نسب الاستخدام مرتفعة أو منخفضة.

ولهذا سنحاول في هذا الدراسة تسليط الضوء على واقع الشبكات الإتصال الداخلي جراء استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة المتمثلة في الانترنت، وكذا دور هذه الأخيرة على تنظيم الوظائف لاسيما في المؤسسة الاقتصادية التي كانت محل دراستنا وهي مديرية سونلغاز بالأغواط التابعة لشركة توزيع الغاز والكهرباء ومن أجل الإلمام بجوانب الموضوع فقد ارتأينا خطة البحث التالية والتي اشتملت على مقدمة وخاتمة وأربعة فصول موزعة كالآتي:

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة وتعرضنا من خلاله إلى: الأسباب الموضوعية والذاتية الاختيار موضوع الدراسة، إشكالية الدراسة، فرضيات الدراسة، أهمية وأهداف الدراسة، بالإضافة إلى ذلك تحديد المفاهيم المتعلقة بالدراسة، والمقاربة النظرية الأقرب في معالجة أهم الجوانب المتعلقة بموضوع الدراسة، وأخيرا الدراسات السابقة، وقد تطرقنا فيه إلى خمسة دراسات توزعت بين دراستين محليتين (جزائرية)، دراسة عربية، ودراستين أجنبيتين، لها علاقة بموضوع الدراسة.

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة، وقد تطرقنا في هذا الفصل إضافة إلى تمهيد مدخل إلى شبكات الإتصال الداخلية، أنواع الشبكات، أهميه الشبكات الإتصال الداخلية للمؤسسة، وظائف شبكات الداخلية في المؤسسة، ثم أنهينا فصلنا بخلاصة له.

أما الفصل الثالث: فقد خصص هذا الفصل إلى تمهيد، مفهوم وظائف المؤسسة الإقتصادية، خصائص المؤسسة الإقتصادية، أهداف المؤسسة الإقتصادية، وظائف المؤسسة الإقتصادية، وأكملنا بخلاصة .

فيما يخص **الفصل الرابع:** الإطار الميداني للدراسة، فقد خصص هذا الفصل للإجراءات المنهجية للدراسة التي تطرقنا فيها إلى التمهيد، تقديم عام للمؤسسة سونلغاز بالأغواط، التصميم الحديث للهيكل التنظيمي لشركة سونلغاز، الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية بالأغواط، مهام مؤسسة سونلغاز بالأغواط، وفي الأخير نعرض نتائج عامة التي يتم تصورها وصولاً إلى خاتمة الدراسة تلخص مضمون الرسالة ككل، ثم قائمة المراجع .

الإطار المنهجي للدراسة

الفصل الاول :



أولاً: الأسباب الموضوعية والذاتية للإختيار موضوع الدراسة

ثانياً: إشكالية الدراسة

ثالثاً: فرضيات الدراسة

رابعاً: أهمية وأهداف الدراسة

خامساً: تحديد المفاهيم المتعلقة بالدراسة

سادساً: المقاربة السوسيولوجية للدراسة

سابعاً: الدراسات السابقة

ثامناً: صعوبات الدراسة

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

أولاً: الأسباب الموضوعية والذاتية لاختيار موضوع الدراسة:

أ/ الأسباب الموضوعية:

إن اختيارنا لهذا الموضوع لم يكن من فراغ بل يرجع لعدة أسباب يمكن أن نوجزها في النقاط التالية:

أهمية الموضوع: ترجع إلى أهمية العملية الاتصالية بالمؤسسة والتي تعتبر الأداة الرئيسية لسير المعلومات بين أفراد المنظمة وخارجها، وبالتالي فإن أهمية تكنولوجيا المعلومات الحديثة كان لها دور كبير في تنظيم الوظائف بالمؤسسة من خلال تحسين سيرورتها، حيث أصبحت الشغل الشاغل، ومحط اهتمام المسؤولين والقائمين على العملية الاتصالية.

حدثة الموضوع: تتبلور حداثة الموضوع من خلال هذه الثورة التكنولوجية المعلوماتية الحديثة ومدى استغلالها في ميدان الإتصال حيث نجد أن أغلب الباحثين والمهتمين لم تحظى دراساتهم بالقدر الكافي من الاهتمام بهذا النوع من المواضيع رغم دخول هذه التكنولوجيات المعلوماتية الحديثة إلى مؤسسات عديدة في بلدنا علي وجه الخصوص.

ب/ الأسباب الذاتية:

إن اختيارنا لهذا الموضوع كان بعد قراءات مستفيضة حوله، والتي كانت بمثابة الدافع الذي أدى بنا إلى التفكير الجدي والهادف إلي التعمق حول دور هذه التكنولوجيات المعلوماتية الحديثة من خلال استغلالها في المؤسسة الجزائرية عموماً والاقتصادية خاصة، وذلك بهدف توضيح أهمية ومدى استخدام شبكات الإتصال الداخلي في تنظيم الوظائف.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

ثانياً: إشكالية الدراسة:

عملت المجتمعات القديمة والبدائية على التعامل مع الخدمات الطبيعية كما حاولت تسخيرها بما يتوافق مع احتياجاتهم المتكررة والمتزايدة، مما أدى إلي تطويرها وتحويلها شيئاً فشيئاً، ولقد صاحب هذا التطور مجتمعات صناعية تعتمد كلياً علي طاقة، أما في العصر الحديث وفي ظل التوجه نحو اقتصاديات المعرفة التي تعتمد أساساً على التقنيات الحديثة في استخدام المعرفة في رفع مستوى الأداء، أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وسيلة بقاء وأداء لا يستغنى عنها في عالم مفتوح يعتمد علي قدرة التنافسية كمعيار التقدم و الإزدهار ،وأهم المحركات التي تزيد كفاءة وفعالية أداء الحكومات والمنظمات، ويؤدي بدوره ارتفاع مستوى المعيشة وهي الغاية التي تسعى إليها الدول .

ومن الضروري في ظل تكنولوجيا المعلومات والتغير المتلاحق والتقدم السريع للمعرفة، إعادة النظر في أسلوب الاتصال والوسائل المستخدمة له على حد سواء، بما يتماشى مع أهم متطلبات المؤسسة وأهدافها المنشودة، كما قال غيرهاردشولمايرGerhardShulmeyer " ذلك أن التغيرات في الاتصالات تؤدي إلي تحولات سريعة في العمق، فشبكات الاتصالات المتطورة لمراديتها بإمكانها تحقيق مكاسب مباشرة، فهي تكمن من الإتصال بسهولة أكبر وتساهم في الوصول إلي مصادر المعلومات وعليه تعمل المؤسسات علي تحسين الإتصال الداخلي والخارجي بالاعتماد علي أساليب الإدارة والتقنيات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث أن تحسين الإتصال الداخلي والخارجي كما وكيفا تعد سمة بارزة للمؤسسات الناجحة ولا تستغني عنها أي مؤسسة سواء كانت تنتمي للقطاع العام أو للقطاع الخاص فالمؤسسات تعتمد بالدرجة الأولى على مدى التدفق المعلوماتي خصوصاً بعد اتساع دائرة المعرفة والبحث في شتى الميادين وظهور الأجهزة الإلكترونية المستخدمة في تكنولوجيا المعلومات، وأصبح عصرنا الحاضر يسمى بعصر المعلومات المرتكز علي الشبكات المعلوماتية، وقد أدى التطور التكنولوجي إلي ظهور ما يسمى بالاتصال الإلكتروني والمعتمد على الشبكات.

الشبكات أحدثت تغيرات جذرية في كيفية نقل المعلومات، ومشاركتها بين الموظفين في المؤسسة مما سهل العملية الاتصالية، حيث شهدت تحولاً جذرياً من الشكل التقليدي، إلي الشكل الإلكتروني، وتعمل المؤسسات بشكل جدي على دعم عملية الإتصال هذه بتوفير كافة أسباب النجاح لها، كونها تساهم بقوة في التنسيق وأداء المهام وتحقيق الأهداف، ذلك ما يجعل المؤسسة أكثر تحكماً في العملية الاتصالية

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

بحيث تستطيع تحديد الأوقات المناسبة له ونوع الرسائل والقنوات الاتصالية ويتم هذا بسرعة من أجل توفير الوقت والتكلفة، مما يشجع الموظفين بها على الاتصال الداخلي.¹

على ضوء ما سبق عرضه في هذا المجال تتجلى وتتبلور معالم الإشكالية الأساسية للبحث والتي يمكن صياغتها في التساؤل الجوهري التالي:

ما دور شبكات الإتصال الداخلية في تنظيم وظائف المؤسسة سونلغاز بالأغواط؟

لمعالجة وتحليل هذه الإشكالية وقصد إعطاء صورة أوضح لها نقوم بتقسيم الإشكالية الرئيسية إلى الأسئلة الفرعية التالية:

- ما دور الشبكات الإتصال الداخلية في تسهيل وسرعة حركة المعلومات ؟
- ماهي أهمية الوظائف المؤسسة وما دورها ؟
- فيما تكمن الشبكات الإتصال الداخلية وكيفية أداء الوظائف وتنظيمها؟

ثالثاً: فرضيات الدراسة

الفرضية العامة:

تساهم شبكات الإتصال الداخلية **Intranet** في تنظيم وظائف المؤسسة؟

الفرضيات:

للإجابة عن الأسئلة السابقة يتطلب تحليل الإشكالية محل الدراسة، ووضع واختبار صحة مجموعة من الفرضيات نصوغها كما يلي:

- تقوم شبكات الإتصال الداخلية للمؤسسة بالتنظيم الوظائف؟
- تسهل الشبكات الإتصال الداخلية عمل الوظائف داخل المؤسسة ؟

¹ - فرانسوا ليسلي، وسائل الإتصال المتعددة، تر، فؤاد شاهين، بيروت: عبيدات للنشر والتوزيع، 2001، ص 91.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

رابعاً: أهمية وأهداف الدراسة

أهمية الدراسة :

أهمية هذا البحث تستمد من القطاع المستهدف والتغيرات التي يتعرض لها كما يمكن إضافة:

- تتمثل أهمية الدراسة في تبيان أهم خصائص شبكات الإتصال الداخلي في قطاع الإقتصادي (بالمؤسسة سونلغاز بالأغواط)، وضرورة الاهتمام به وضمان فعاليته في هذا مجال، وذلك من خلال تقديم دراسة توفر لكل من الباحثين وصناع القرار على حد سواء مصدر للمعلومات، لا يتضمن المفاهيم العلمية فحسب، وإنما يمتد إلى ما يمكن أن تتطوي عليه هذه المفاهيم من مضامين اتصالية تطبيقية.
 - أيضاً قلة اهتمام المؤسسات الاقتصادية عموماً والعمومية منها خصوصاً بأهمية شبكات الإتصال الداخلي في تحقيق أهدافها الاتصالية والكلية المنشودة، مع الأخذ بعين الاعتبار التطور في مجال وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
 - السعي لإبراز فائدة وجدوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دور الشبكات الداخلية بالمؤسسة الإقتصادية محل الدراسة (بالمؤسسة سونلغاز بالأغواط) في ظل المشاكل التي يتعرض لها القطاع والتوجه الحتمي نحو مجتمع المعلومات.
- أهداف الدراسة:

نطمح من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق بعض الأهداف سواء كانت متعلقة بالجانب النظري أو الجانب التطبيقي نذكر البعض منها فيما يلي:

- محاولة معرفة الخصائص المتعلقة بالمؤسسة الإقتصادية محل الدراسة مؤسسة سونلغاز بالأغواط والمساهمة في الدراسات المتعلقة بهذه الأخيرة للرفع من مستواها.
- محاولة دراسة شبكات الإتصال الداخلي وإبراز أهم خصوصياته في المؤسسة الإقتصادية محل الدراسة (بالمؤسسة سونلغاز بالأغواط).
- محاولة تقييم وتحليل واقع استخدام شبكات الإتصال الداخلي بالمؤسسة الإقتصادية محل الدراسة (بالمؤسسة سونلغاز بالأغواط) ومدى استغلالها تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنظيم الوظائف في المؤسسة.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

- اقتراح حلول وتوصيات للمؤسسة محل الدراسة وشببياتها، تساعد في تحسين شبكات الاتصال الداخلي لديها، مما يسمح بأداء مهامها على أحسن وجه وتحقيق أهدافها.

خامسا: تحديد المفاهيم المتعلقة بالدراسة

1- مفهوم الشبكات المعلومات:

تعرف الشبكة بأنها تفاعل بين عدد من الوحدات المستقلة والمتباعدة عن بعضها وهي تنظيم منسق بغرض تحقيق أهداف عامة ومشاركة بكفاءة وفعالية أكبر مما لو حولت كل وحدة مستقل وأن تحققها منفردة، وقد تزايد الاهتمام بهذه الشبكات خلال النصف الثاني من القرن العشرين بشكل واضح على كافة المستويات المحلية والإقليمية والدولية، ويعود ذلك إلى عدد من الأسباب أهمها:

- ضخامة الإنتاج الفكري العالمي لمصادر المعلومات المختلفة في أشكالها وموضوعاتها ولغاتها.
- تشتت المعلومات ومصادرها داخل البلد وعلى المستوى الدولي.
- الانتشار الواسع للمكتبات ومراكز المعلومات وظهور الحاجة القوية للتعاون والمشاركة في المصادر.
- تطور صناعة تكنولوجيا المعلومات بشكل عام والحواسب بشكل خاص وتكنولوجيا الاتصالات، مما أدى إلى تسهيل فكرة الشبكات و إنتشارها.¹

التعريف الإجرائي للشبكات المعلوماتية الداخلية:

ونقصد بها في هذه الدراسة شبكة انترنت وهي شبكة خاصة بمؤسسة معينة يستعمل فيها نفس البروتوكولات وتقنيات الويب التي تستخدم في الانترنت، ولها منفذ لشبكة الانترنت، وبالتالي كأنها انترانت صغيرة للاستعمال الداخلي لمؤسسة فقط وتتضمن عامة معلومات مثل: أرقام الهاتف، عناوين البريد الإلكتروني للعاملين بالمؤسسة، أو الخدمة أو الرعاية الصحية، أو أنواع البرامج التدريبية، أو أنواع وأسعار المنتجات، ويلاحظ أن الجماهير خارج المنظمة لا يستطيعون الدخول إلى مواقع الإنترنت لأن المؤسسة تقوم بتصميمها للاستخدام الخاص بأعضائها، والعاملين فقط، وهي تساعد المؤسسة المعاصر في عدة مجالات .

1-مصطفى محمود أبو بكر، وعبد الله عبد الرحمن البريدي، الإتصال الفعال، مدخل إستراتيجي سلوكي لجودة العلاقات في الحياة والأعمال، ط 1، الإسكندرية: الدار الأعمال والحياة، 2008، ص 632.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

2- مفهوم الاتصال:

"الاتصال هو إرسال من جانب واحد لرسائل موجهة بغرض تحقيق تغيير في الرأي، العادة، أو سلوك المستقبل".

كما أنه: "هو عملية مستمرة ومتغيرة تتضمن انسياب أو تدفق أو انتقال الأشياء أو علماء نظم المعلومات فينظرون إلي الاتصال من وجهة النظر الرياضية والإحصائية والهندسية فيعرفوه على أنه استقبال وترميز وتخزين وتحليل واسترجاع وعرض وإرسال المعلومات".¹

المفهوم الإجرائي للاتصال:

ويقصد به في دراسة الإتصال الداخلي الذي يحدث داخل مؤسسة بواسطة شبكة المعلومات والاتصال.

3- مفهوم الإتصال الداخلي:

لا يتم التواصل عبر الاتصالات الداخلية إلا داخل المؤسسة، وهذا ما يفرقها بوضوح عن الاتصالات الخارجية، وترتبط الاتصالات الخارجية، وترتبط الاتصالات الداخلية مع وظيفة التنظيم ارتباطا وثيقا قد يصل إلى حد التبعية، لأنها في خدمتها، ومهمتها هي التغلب على الانقسامات الناتجة عن هيكلية وتوطين الأنشطة ومنح المؤسسة وسائل للتبادل اللازمة للسير الحسن، على حد سواء الإتصال الداخلية يمكن أن تعرف مجموعة من المبادئ المتعلقة بالسياسات والممارسات التي تجعل من تعزيز الملكية، وإعطاء الروح لتعزيز التلاحم وتشجيع الجميع على التواصل بشكل أكثر فعالية ولتعزيز العمل المشترك.²

المفهوم الإجرائي للاتصال الداخلي:

و يقصد به في هذه الدراسة الإتصال الذي يحدث داخل المؤسسة محل الدراسة بين العاملين بها بواسطة شبكة الانترنت.

¹ -لمين علوطي، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر، 2003-2004، ص 14.

² - أحمد ماهر، كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الإتصال، ط1، مصر: الدار الجامعة، 1998، ص ص23، 24.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

4- مفهوم الإتصال الإلكتروني الحديث:

الإتصال الإلكتروني الحديث يشير لكافة الأنشطة والوسائل المتعلقة بعملية التبادل الإلكتروني للمعلومات عبر المسافات، وبشكل أكثر تحديد هو عبارة عن نقل المعلومات والأفكار والمشاعر داخل المنظمة أو خارجها، باستخدام الأنظمة والوسائط المعلوماتية ويتخذ الإتصال الإلكتروني ثلاثة أشكال هي: الأنترنت، والأنترانت، والإكسترانت.

تعريف الأنترنت: "هي مجموعة الأجهزة الإلكترونية المرتبطة فيما بينها والمتناثرة جغرافيا والتي تسمح بتمرير المعطيات بسهولة وبطريقة اقتصادية من نقطة إلى أخرى".

كما أنها: "وهي تجميع لشبكات متصلة فيما بينها لتشكل بذلك عالمية أكبر".

تعريف الأنترانيت: وتعرف بأنها:

"شبكة داخلية خاصة بالمؤسسة ولكنها تستخدم بروتوكولات الأنترانت وأدواتها".¹

كما أنها: " شبكة محلية تعتمد تقنيات الأنترانت والشبكة العنكبوتية والسطح البيئي الذي تتميز به الحواسيب الميكروية، ويهدف استخدامها إلي تحسين أليات الاستغلال المشتركة للموارد والمعلومات، والرفع من كفاءة العمل الذي يميز المؤسسة أو شركة المعنية.

أي أنها شبكة داخلية تخص منظمة معينة تستعمل بروتوكولات الأنترانت كي تسمح للعاملين فيها بالاتصال ببعضهم البعض والوصول إلى المعلومات بطريقة أسرع وأقل تكلفة وأكثر كفاءة وبذلك فهي تتسم بكونها لا تتعدى حدود العلاقات الداخلية بين الأفراد.

الإكسترانت: وهي نتيجة لتزاوج كل من الأنترنت والاكسترانت وبذلك هي: "المشاركة بين الإنترنت الخاص بالمشاركة وشركائها التجاريين". أو هي: "الإكسترانت تتمثل في شبكة الإنترنت لمؤسسة أو شركة يسمح باستغلالها، بالإضافة إلي موظفيها، للبعض من شركائها على غرار المزودين والحرفاء، فهي إذن شبكة انترانت متاحة لمجموعة منتقاة من الأشخاص داخل وخارج المؤسسة أو الشركة، ومن أهم فوائدها تعزيز سهولة التعامل وقابلية الاستعمال مع الحرفاء والمزودين وشركاء المؤسسة بصفة عامة، وإبقاء الحرفاء

¹ - مصطفى أبو بكر، وعبد الله عبد الرحمن البريدي، الإتصال الفعال، مدخل إستراتيجي سلوكي لجودة العلاقات في الحياة والأعمال، ط1، الإسكندرية: الدار الأعمال والحياة، 2008، ص632.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

والمزودين على علم دائم بالأحداث المتصلة بالمؤسسة، وتقوية العلاقة مع الحرفاء وإدخال السرعة، والمرونة في تسويق الإنتاج والخدمات".¹

التعريف الإجرائي للاتصال الإلكتروني الحديث:

ويقصد به مجموعة من أنظمة الحاسوب المتصلة ببعضها، ولا تقتصر الشبكة على المعدات أو الأجهزة المستخدمة فقط، وإنما أنظمة برمجية لإدارة هذه المعدات عند إجراء الإتصال وهي ما تم الإشارة إليه في التعريف الإجرائي لشبكات المعلومات.

5- مفهوم الوظيفة المؤسسة:

وهي عبارة عن تحقيق الهدف الأساس من المؤسسة الذي هو إشباع حاجات الإنسان ورغباته عن طريق إنتاج أو توزيع السلع أو الخدمات ومن ثم فهناك نشاط آخر غير طريق إنتاج أو توزيع السلع أو الخدمات وغير نشاط الإداري ينبغي على منشى أعمال أن يقوم بها أيضا حتي يتمكن من تحقيق هدفها تحقيقا كاملا، وهذا النشاط الذي يجب على المنشئة القيام به يتكون في مثل المعامل وما أشبهه من وظائف.²

التعريف الإجرائي للوظيفة المؤسسة:

وهو الهدف الأساسي الذي تسمو إليه المؤسسة الإقتصادية والعمومية وهي إشباع حاجيات ورغبات الإنسان من إنتاج واسترداد وتصدير أو توزيع السلع أو تقدم خدمات إجتماعية للإنسان وتخطيط هدف وسياسة وتنظيم العمل وتنمية الهيئة الإدارية وتوجيه العاملين على التنفيذ ورقابة النتائج.

6- مفهوم المؤسسة الاقتصادية:

هي مجموعة بشرية من أخصائيين يعملون معا لأداء مهمة مشتركة وفق شروط:

القصدية، المكان، في طريق الزوال، القيم والحاجات، العلاقات وقد وردت عدة تعاريف "للمؤسسة نذكر منها تلك المعتمدة في المجال الإقتصادي، ففي الماضي كانت المؤسسة تتميز بعمليات السوق إذ عرفت كمنظمة تسويقية لإنتاج السلع والخدمات وكانت المؤسسة الأولى تعرف كمنظمات فلاحية صغيرة

¹ محمد لعقاب، الانترنت وعصرثورةالمعلومات، ط1، بيروت: دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع 1999، ص ص 30، 31.

² عابد كمال، تأهيل المؤسسات الاقتصادية الجزائرية واقع وأفاق، مذكرة التخرج لنيل شهادة ماستر، بنوك مالية وتأمينات، جامعة الجزائر، سنة 2013، ص 29.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

حيث تتميز بصغر حجمها وبقدرة تكنولوجية صغيرة وبعلاقات مباشرة وشخصية بين صاحب المؤسسة والعمال وقد تطور هذا الوضع إلى ثلاثة اتجاهات (اتساع الحجم، كثرة المنازعات الاجتماعية تعقد أنماط التسيير).

" فتعريف المؤسسة يختلف عند معظم الخبراء، إذ يعرفها مكتب العمل الدولي أنها كل مكان لمزاولة نشاط إقتصادي، ولهذا المكان سجلات مستقلة".¹

التعريف الإجرائي للمؤسسة الاقتصادية:

ويقصد بها في هذه الدراسة مؤسسة سونلغاز بالأغواط التابعة لمديرية توزيع الغاز والكهرباء.

سادسا: المقاربة السوسيولوجية للدراسة:

تحدد المداخل النظرية اتجاه الدراسة، لتسهم بدورها في تحديد إطار البيانات المطلوبة وكذا النتائج أو الحقائق المستهدفة، ولذلك سنحاول في هذا العنصر عرض أهم التطورات النظرية التي ستتعلق منها هذه الدراسة في مقاربة مفهوم استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية.

1- المدخل النسقي (مدخل النظم):

تعتبر المدرسة النسقية (مدرسة الأنظمة) من أهم وأحدث المدارس التي تعرضت إلى دراسة من أوائل من وضع تطورا للأنساق في leebertalanffy التنظيم المؤسساتي ويعتبر لي برتلونفي ميدان التنظيمات في سنة 1937، ثم توالى بعد ذلك الدراسات بواسطة عدد كبير من المفكرين ابتداء من 1949 الخمسينيات ويمكن ذكر Blau

كل من المؤسسات الاقتصادية سواء من الناحية السوسيولوجية أو من الناحية النظرية أو الوظيفية التقنية، وقد عرفت هذه النظرية تطورا سريعا وذلك نظرا لغزارة الأعمال فيها والاستعمالات الواسعة لها وانتشار مفاهيمها بسرعة خاصة وأن البيئة الخاصة بالمؤسسة (علاقات مع البيئة، أهداف واستراتيجيات تسيير الموارد البشرية)

¹ - عابد كمال، تأهيل المؤسسات الاقتصادية الجزائرية واقع وأفاق، نفس المرجع السابق، ص 29، 30.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

2- مفهوم النسق:

حسب هذه النظرية فالنسق هو مجموعة من العناصر المتفاعلة فيما بينهما، وعندما نريد تقديم تعريف للتنظيم (المؤسسة) حسب المدرسة النسقية فالمؤسسة: هي نسق يتكون من عدة أجزاء (أنساق فرعية)، مرتبطة ببعضها البعض ويحدث بينها تفاعل، الذي هو عبارة عن علاقة ديناميكية تتواجد بين المركبات الداخلية لكل تنظيم، تضاف لها العلاقة الخاصة بالتبادل مع البيئة.

والملاحظ أن هذا التعريف حصر مفهوم المؤسسة في نسق مغلق مستقل ومكتفي ذاتيا، لا يحدث بينه وبين البيئة الخارجية أي تفاعل، لكن هذا التعريف تطور لتصبح المؤسسة بعد ذلك "نسق يستورد بعض العناصر من محيط ثم تتم عملية تحويلها وتصديرها مرة أخرى للبيئة، ولهذا فكل مؤسسة (تنظيم) يجب أن تدرس على أساس أنها نسق مفتوح.¹

3- المؤسسة الاقتصادية كنسق مفتوح:

تقدم المدرسة النسقية تعاريف وأشكال أكثر مرونة للمؤسسة تسمح لها بالتكيف مع الوضعيات المختلفة والمتنوعة، كما اهتمت بالبيئة واعتبرتها عاملا مهما في التحليل، إذ تتواجد المؤسسة ضمن بيئة أوسع يمكن اعتبارها كنسق أكبر يمتاز بالتعقيد ويؤثر عليها من قريب أو من بعيد، سواء على نشاط الداخلي أو الخارجي، لأنها هي التي توفر لها مدخلاتها المتعلقة بالجوانب: الثقافية، التكنولوجية، السياسية، التربوية، الديمغرافية، الاجتماعية، الاقتصادية، الطبيعية، كما تؤثر على علاقاتها الخارجية، حيث توفر لها العناصر الأخرى للموردين، المنافسين، (التكنولوجيا، ومجموعة من العناصر السوسيو سياسية كالدولة والنقابة).²

4- مميزات المؤسسة الاقتصادية كنسق مفتوح:

تتميز المؤسسة الاقتصادية كنسق مفتوح باعتمادها المتبادل على البيئة الخارجية وتداخلها معها من حيث تبادل التأثير والتأثر، ويتضح ذلك من خلال:

أ- المدخلات: فالمؤسسات تستمد وتتلقى مدخلات من البيئة المحيطة، وتتمثل هذه المدخلات

¹ - LiusMichele, Approche Sociotechniques De Lorganisation, Paris, Organisation, 1983 p69.

² - LiusMichele, op, OIT, p70.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

في العمالة ورأس المال والمواد الخام والمعلومات و التكنولوجيا ...إلخ.

ب-المخرجات: وهي المنتج النهائي الذي سيتم إنتاجه، سواء كان سلعة أو خدمة والذي سيتم طرحه للسوق.

معنى ما تقدم أن المؤسسات الاقتصادية كنسق مفتوح تأخذ مدخلاتها من البيئة الخارجية وفي نفس الوقت تصدر مخرجاتها، ومما لاشك فيه أن البيئة المحيطة تحوي عدة أنواع بيئية كاليئة السياسية، الاقتصادية، المادية والفنية، ولذلك يجب على المؤسسات أن تستجيب للتوقعات التي تملها ظروف المجتمع، حتي تضمن لنفسها البقاء والاستمرار والتطور.

وانطلاقا من التحليل السابق فإنه لابد على المؤسسات الحديثة (الأنساق الحديثة) أن تكون أنساقا مفتوحة تحتوي على مدخلات ومخرجات، ومن هذا المنطلق تعتبر تكنولوجيا الاتصال الحديثة من أهم مدخلاتها، التي باتت تؤثر في المؤسسة وأهدافها وسياساتها وأساليب عملها ونتائجها، نظرا لكونها من أهم المخترعات الحديثة التي أثرت في المؤسسات والمجتمع ككل.

ولذلك فإن هذه الدراسة ستعالج موضوع التكنولوجيا الاتصالية الحديثة الضوء كونها مدخل من مدخلات المؤسسة لاقتصادية المفتوحة (النسق المفتوح)

والثابت أن المؤسسة التي تعمل بالريف تتأثر بأفكار وأذواق ومعتقدات وثقافات تختلف عن تلك المؤسسة التي تعمل في المدينة، وكذلك مستوى الدول والبلدان فالمؤسسات التي تعمل في دول متقدمة تختلف مدخلات ومخرجات عن المؤسسات التي تعمل في دول وبلدان، وهذا يتأثر بعدة أسباب من أهمها درجة تقبل الأفكار والمدخلات الحديثة وهذا ما سنحاول تناوله في العنصر الموالي.

سابعاً: الدراسات السابقة

الدراسة الأولى: (1)

وهي دراسة بعنوان " أداء الإدارة الجزائرية في ظل ثورة المعلوماتية ... دراسة ميدانية بإدارات خدماتية عمومية بمدينة "قسنطينة" ل «طراد خوجة سميرة" من جامعة قسنطينة، لنيل شهادة الماجستير في علم اجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية، وذلك سنة 2004_2005".

¹ - طراد خوجة سميرة، أداء الإدارة الجزائرية في ظل ثورة المعلومات ..دراسة ميدانية بإدارات خدماتية عمومية بمدينة، رسالة شهادة الماجستير في علم اجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية جامعة قسنطينة وذلك سنة 2004، 2005.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

وتدور إشكالية هذه الدراسة حول الحاسوب كمبتكر تكنولوجي حديث ودوره في ترقية العمل الإداري في المؤسسات، والوقوف على المساهمة الفعلية للحاسوب في تبسيط الأعمال والإجراءات الإدارية، وكذا إستراتيجية الجزائر في تبني هذا المبتكر، والاهتمام بتكوين الكفاءات البشرية في هذا الميدان.

وعلى ضوء ما ذكر صاغت الباحثة إشكالياتها في التساؤل الآتي:

* ما هي الآثار المرتبة عن الاعتماد المتزايد على المعلوماتية في تسيير شؤون الإدارات الجزائرية؟

وقد تفرعت عن التساؤل الرئيسي تساؤلات فرعية جاءت كما يأتي:

* ما هي آثار المعلوماتية على أداء العمل الإداري؟

* ما هي لعوائق التي تعترض الاستخدام الفعال للمعلوماتية باعتبارها أداء لتطور الأداء الإداري؟

* ما هي سياسة الإدارة لتنمية كفاءاتها البشرية المستخدمة لأجهزة المعلوماتية؟

ولهذه الدراسة أهمية كبيرة حيث أنها جزء بسيط في محاولة فهم أبعاد تبني الأسلوب الآلي في العمل الإداري في المؤسسات، خاصة منها الجزائرية من خلال دراسة ميدانية بكل من مؤسسة سونلغاز، وتهدف هذه الدراسة إلى CNAS: بريد الجزائر، التأمينات الاجتماعية لعمال الأجراء الكشف الإداري عن مدى مساهمة المعلوماتية في ترقية العمل الكشف عن العراقيل التي تحد من استغلالها الوقوف على سياسة الإدارة المتبعة بهدف تنمية مواردها البشرية لضمان استخدام أفضل وقد استعانت الباحثة في دراستها بالمنهج الوصفي والمنهج المقارن، الذي طبقته لمقارنة النتائج المتحصل عليها في الإدارات الثلاث المدروسة .

وقد توصلت هذه الدراسة إلى الحاسوب ساهم في تنظيم العمل الإداري بمختلف الإدارات محل الدراسة، قياسا بما شهدته قبل استخدام هذا الجهاز، ولكن تبقى مساهمته لا تعبر عن قدراته الحقيقية نتيجة لجملة من العراقيل.

وتعتبر هذه الدراسة فرعا من دراستنا، حيث تناولت هذه الدراسة أثر الحاسوب على العمل الإداري، بينما ندرس موضوعا أشمل وهو استخدام التكنولوجيات الحديثة للاتصال والتي يعتبر الحاسوب تقنية من تقنياتها، كما تتناول هذه الدراسة أثر التكنولوجيا الاتصالية الحديثة والذي يعد الحاسوب من بينها -على المؤسسة ككل وليس على العمل الإداري فحسب.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

كما تتشابه الإجراءات المنهجية لهذه الدراسة مع دراستنا، حيث يندرج كليهما ضمن الدراسات الوصفية، وقد استخدمتا للوصول إلى النتائج استمارة استبيان بالإضافة إلى الوسائل الأخرى المساعدة على غرار المقابلة والملاحظة.

وبغض النظر عن الاختلافات فقد أفادتنا هذه الدراسة كثيرا في الإحاطة بالموضوع المدروس، سواء من الناحية النظرية أو الميدانية.¹

الدراسة الثانية: (2)

حورية بولعويدات هي دراسة بعنوان "إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة للمؤسسة الإقتصادية الجزائرية" -دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق -GRTG-قسنطينة، (رسالة) ماجستير في الإتصال والعلاقات العامة، 2008م.

انطلقت هذه من التساؤل التالي:

* ما هو واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الإتصال الحديثة للمؤسسة الإقتصادية ؟

ومن أجل الإجابة على هذا التساؤل صاغت الباحثة الفروض التالية:

* هنالك تباين في إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة الأربعة (جهاز الحاسوب شبكة الأنترنت، شبكة الإنترنت، شبكة الإكسترننت).

* تؤثر العوامل الذاتية للمبحوثين على استخدامهم لتكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة المدروسة.

* تكنولوجيا الإتصال الحديثة حسنت أداء المؤسسة المدروسة.

كما استخدمت الباحثة المنهج المسحي التحليلي وتقنيات دراسة تمثلت في الملاحظة والمقابلة والاستمارة، ومن بين أهم النتائج التي توصلت إليها الباحثة ما يلي:

* تكنولوجيا الإتصال الحديثة في مؤسسة سونلغاز ساهمت في تحسين الإتصال الداخلي والخارجي

1

² حورية بولعويدات، إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة للمؤسسة الإقتصادية الجزائرية، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز الشرق قسنطينة، في الإتصال والعلاقات العامة، رسالة ماجستير، 2008م.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

*تكنولوجيا الإتصال الحديثة حسنت الإنتاجية بالمؤسسة

*تكنولوجيا الإتصال الحديثة ساهمت في تحسين محيط العمال

*تكنولوجيا الإتصال الحديثة ساهمت في تحسين مستوى أداء المؤسسة المدروسة.

الدراسة الثالثة: (1)

وهي دراسة لمركز البحوث والدراسات الإدارية بالمملكة العربية السعودية، معدة من طرف الباحث عجلان بن محمد الشهيري، ومعونة ب «التقنيات المكتبية الحديثة والوظائف الإدارية المعاونة في الأجهزة الحكومية، والتي قام بها سنة 1999.

وعلى العموم تناول صاحب هذه الدراسة الإشكالية النابعة من أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأعمال المكتبية في الأجهزة الحكومية، من وجهة نظر الموظفين ومواقفهم نحو هذه التكنولوجيات، فيما يتعلق بالإنتاجية وتحسين أساليب الاتصال ومحيط العمل.

لتحليل هذه الإشكالية صاغ الباحث الفروض الآتية:

*يعتقد الموظفون أن التقنيات الحديثة تحدث تحسناً في الإنتاجية بصورة أفضل في مجال العمل المكتبي.

*يعتقد الموظفون أن التقنيات الحديثة تحسن محيط العمل في مجال العمل المكتبي.

يعتقد الموظفون أن التقنيات الحديثة تحسن من أساليب الإتصال بين الوحدات الإدارية داخل وخارج الأجهزة الحكومية.

*يعتقد الموظفون أن التقنيات الحديثة تؤثر على الوظائف الإدارية المعاونة.

*يعتقد الموظفون أن التقنيات الحديثة تحتاج إلى تدريب مناسب في مجال العمل المكتبي.

ولاختبار هذه الفروض اختار الباحث عينة مقصودة تتمثل في المرشحين للتدريب في برامج الإدارة المكتبية في معهد الإدارة، واتباع المنهج الوصفي.

¹ عجلان بن محمد الشهيري، التقنيات المكتبية الحديثة والوظائف الإدارية المعاونة في الأجهزة الحكومية، لمركز البحوث والدراسات الإدارية بالمملكة العربية السعودية، والتي قام بها سنة 1999.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة لها آثار إيجابية على مستوى الأداء ونوعية الاتصال حسب نظرة الموظفين دائها.

وتتشابه هذه الدراسة مع دراستنا كونها تبحث عن أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة الحاسوب، شبكة الإنترنت واستخدامها لتحسين أداء العمل، وبينها تركيز دراستنا على أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على المؤسسة، تركز هذه الدراسة الأثر فيما يخص العمل المكتبي.

كما تتشابه في المنهج والأدوات المستخدمة، خاصة أننا أعدنا اختيار بعض المؤشرات المتعلقة بتحسين أساليب الاتصال، الإنتاجية ومحيط العمل، ولكن على المؤسسة الاقتصادية بدل الوظائف المكتبية في الأجهزة الحكومية.

وقد أفادتنا هذه الدراسة كثيرا خاصة فيما يتعلق بالدراسة الميدانية، وذلك بغض النظر عن الاختلافات الموجودة.

الدراسة الرابعة بعنوان: (1)

Influncf of internet and information technology on work and human resource managemant ,peterbaloh,petertrkman ,www informingscience,org,2003 ,

تتناول هذه الدراسة التي أجريت في سلوفينيا، أثر الانترنت وتكنولوجيا المعلومات في حياتنا «، من خلال كيفية الإتصال والتعلم والعمل، وكذا تغيير الأنترنت وتكنولوجيا المعلومات لنمط حياة الإنسان الإجتماعية وطريقة تفكيره وأثر ذلك التغيير على العمل وإدارة الموارد البشرية.

وتوصلت الدراسة إلى أن الأنترنت وتكنولوجيا المعلومات يستخدمان بشكل كبير في المجالات الأتية:

- 1- أنماط عمل جديدة نشأت بفعل تطور تكنولوجيا المعلومات والإتصالات، مثل العمل من خلال المنزل عن بعد، والمشاريع الموجهة (Teleworkin).
- 2- إستخدام للتدريب وتطوير الموظفين وتحفيزهم.
- 3- تغيير بيئة عمل المنظمات وتوجهها نحو العولمة.
- 4- تغيير نمط القيادة في المنظمات وزيادة التفويض.
- 5- تغيير هيكلية المنظمات نتيجة توجه نحو تخفيض حجم القوة العاملة والتصفح الهيكلي.

¹- peter baloh,Influence of Internet and Information technology on work and human resource management ,peter trkman ,www informingscience ,org ,2003.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

6- إستخدام واسع لعمليات الاستقطاب والاختيار للموظفين.

7- تغيير وظائف الأفراد وإجراءات العمل.

8- تغيير طرق السيطرة والرقابة على الموظفين.

الدراسة الخامسة بعنوان: (1)

the contribution of e-hrm to hrmeffectivenessresultfrom a quantitaivestudy in dutch ministry huubruel ,tanyabondarouk,mandy van der veld ,employee relation,vol(29) issue (3),pp280-291,2007,

تناولت الدراسة قياس مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية في كفاءة أداء الموارد البشرية من خلال دراسة كمية أجريت على الوزارة الداخلية في هولندا هل كانت عملية التحول مفيدة للوزارة أم لا

وتوصلت الدراسة إلى أن التطبيق الفعلي لتكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية بكفاءة أداء الموارد البشرية

ومن خلال تحليل الانحدار توصل الباحث إلي أن جودة تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية من حيث المحتوى والمضمون هي العامل التفسيري الأكثر أهمية في كفاءة إستراتيجية الموارد البشرية وأوصت الدراسة بإجراء المزيد من البحوث الكمية المتعلقة بقياس كفاءة تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية وبإدخال المزيد من المتغيرات لنموذج الذي توصل إليه الباحث

الهدف من توظيف هذه الدراسات السابقة:

1- محاولة الإطلاع على الدراسات المشابهة لموضوع الدراسة الذي نحن بصدد خوض غمار البحث فيه، وذلك من أجل اتضاح الصورة حول أهم المعالم التي تعمل على وضع خطة منهجية محكمة تساهم في ضبط موضوع دراستنا هذه

2- محاولة الإستفادة من فروض هذه الدراسات في ضبط أهم المؤشرات المفسرة للفرضيات التي اعتمدنا عليها في موضوع دراستنا

1- huubruel ,tanyabondarouk ,the contribution of e-hrm to hrm effectiveness result from a quantitative study in dutch ministry ,mandy van der veld ,employee relation ,vlo (29),issue (3),2007,pp280-291 .

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

3- الاستفادة مما توصلت إليه نتائج هذه الدراسات وذلك في ضبط الإشكالية والفروض والخطة لموضوع دراستنا هذه.

ثامنا: صعوبات الدراسة

- عدم القيام بالتربص كامل سبب رفض المؤسسة سونلغاز لتفشي وباء كورونا COVID-19
- غلق المكتبات الجامعية وضغط على مكتبات الإلكترونية والمواقع الانترنت .
- عدم توفر وسائل النقل والمواصلات .

الفصل الثاني:

شبكات الإتصال الداخلية

تمهيد الفصل

أولاً: مدخل إلى شبكات الإتصال الداخلية

ثانياً: أنواع الشبكات الإتصال الداخلي

ثالثاً: أهمية الشبكات الإتصال الداخلية للمؤسسة

رابعاً: أهداف شبكات الإتصال الداخلي للمؤسسة

خامساً: وظائف شبكات الإتصال الداخلي في المؤسسة

خلاصة الفصل

الفصل الثاني: الشبكة الإتصالية الداخلية

تمهيد الفصل:

لقد انتشر استخدام الحاسوب في مختلف المجالات بغرض تحسين الأداء وزيادة كفاءة الأعمال وسرعتها، ويتطور ذلك الانتشار وزيادة الاستخدام تنامت الحاجة إلى تبادل المعلومات والبيانات بين الوحدات المكونة لأي مؤسسة أو بين المؤسسات وبعضها.

هذا الكم الهائل من البيانات المراد نقله من وحدة أو مؤسسة لأخرى كان يتم في الخمسينات والستينات عن طريق البطاقات المثقبة أو الأشرطة الممغنطة والتي كان يتم نقلها بالوسائل التقليدية من طائرات وسيارات وبواخر أو قطارات حسب أهمية وسرعة المعلومات.

وأخيرا تطورت الاتصالات بين الحواسيب كوسيلة لنقل المعلومات المخزونة من حاسب إلى آخر سواء كانت هذه الاتصالات شبكات هاتفية لنقل المحادثات الصوتية أو شبكات بيانية خاصة باتصالات الحاسبات، وأصبحت المشاركة في المعلومات والبرامج أمرا يسيرا جدا، لذلك اخترنا التحدث في هذا الفصل عن شبكات الحاسوب.

الفصل الثاني: شبكات الإتصال الداخلية

أولاً: مدخل الشبكات الإتصال الداخلية:

إن ربط الحاسوب الشخصي مع هذه الشبكات قد حقق أخيراً واقع أتمته المكاتب (OfficeAutomation) وهو مفهوم أوسع من مفهوم مكننة المكتب التقليدية.

وشبكات العمل المحلية (Local Area Network) بدأت الاتصالات فيما بين الحاسبات الالكترونية (ComputerCommunicationNetwork) بعد التطور الهائل للحاسبات، وظهرها بإحجام صغيرة منها الحاسبات الشخصية، وأدى هذا التطور إلى انتشار الحاسبات الإلكترونية في الاستخدام في شتى مجالات الحياة، وأصبح لدينا كم هائل من المعلومات مما ساعد على ظهور شبكات العمل المحلية، وبدأت الشبكات في الظهور في الجامعات ومراكز البحوث، وبدأ في أوروبا والولايات المتحدة ربط الحاسبات الالكترونية مع بعضها عندما ظهرت شدة الضرورة لتبادل المعلومات بين الجامعات ومراكز الأبحاث في نهاية الستينات، وظهرت الشبكات أولاً في مساحات صغيرة، ومن هنا سميت شبكات العمل المحلية (LocalAreaNetwork) وبدأت أيضاً وسائل الاتصالات في التطور من خلال هذا النوع من الشبكات لتدعم الاحتياجات المتزايدة في تحقيق أفضل النتائج ومواكبة التطور في مجال اتصالات الحاسبات فيما بينها¹.

1- مفهوم الشبكات الداخلية:

شبكة الحاسب (ComputerNetwork) هي مجموعة من الحاسبات تنظم معا وترتبط بخطوط اتصال بحيث يمكن لمستخدميها المشاركة في الموارد المتاحة ونقل وتبادل المعلومات فيما بينهم وهي: مجموعة من الحاسبات قد تكون حاسبات شخصية مرتبطة معا، أو حاسبا كبيرا ترتبط به طرفيات (Terminals).

- تنظم معا فهي تشكل نظاما واحدا عناصره الأساسية، وقد يكون هذا النظام محليا كما يتسع ليغطي منطقة أو أكثر.

- خطوط الإتصال التي تربط عناصر النظام ببعضها، وقد تكون سلكية أو لاسلكية وتحدد طريقة الربط شكل الشبكة بنيتها.

1- علاء لسالمي، تقنيات المعلومات الإدارية، دار وائل، عمان، 2001، ص42.

الفصل الثاني: شبكات الإتصال الداخلية

- الموارد المتاحة: ويقصد بها المعدات والبرامج والمعلومات.

وتحتل شبكات الحاسب مكانا بارزا في تقنية المكتب فهي تسهم في رفع كفاءة التشغيل ودعم تطبيقات الإدارة الالكترونية وذلك من خلال:¹

1/ كفاءة وسرعة الاتصال وسهولة نقل وتبادل المعلومات.

2/ التشغيل الاقتصادي للأجهزة وذلك بالمشاركة في استخدامها.

3/ المشاركة في البرمجيات، فالبرامج المتوفرة لدى كل عنصر يمكن أن تكون متاحة للعناصر الأخرى.

4/ المشاركة في المعلومات وقواعد البيانات.

5/ تطبيق المعالجة الموزعة (Distributed Processing) وتعني توزيع المهام على عناصر الشبكة المختلفة مما يؤدي إلي سرعة إنجازها ورفع اقتصاديات تشغيل هذه العناصر.²

2- شبكات العمل المحلية:

• جهاز الخدمة الرئيسي (Main server):

هو عبارة عن جهاز الحاسوب يختار عادة من الحاسب الشخصي السريع، ويقوم جهاز الخدمة الرئيسي بالتحكم في استخراج برامج خاصة، كتبت خصيصا لهذا الغرض تسمى ببرامج تشغيل نظام الشبكة، ومن أحد الاختلافات الرئيسية بين الحاسوب الأم ومحطاته الطرفية هو أن جميع المعالجات للتطبيقات على الشبكة المحلية تجري في محطة العمل ويقوم جهاز الخدمة بالتحكم في مرور المعلومات وتنظيمها، ويتكون من وحدة تخزين الأقراص الصلبة (Hard Disk) والبرامج المعدة لإدارة نظام شبكة العمل المحلية (Network operating system)، يفضل أن يكون جهاز الخدمة الرئيسي متميزا بالسرعة وأن تكون لديه ذاكرة تشتغل كبيرة ووحدة التخزين الصلبة كبيرة أيضا .

¹-علاء السالمي، شبكات الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان، ط1، 2005، ص22.

²-علاء السالمي، المرجع السابق، ص 23.

الفصل الثاني: شبكات الإتصال الداخلية

• محطات العمل (work stations):

هي نوع من أنواع الحاسبات الشخصية والتي تلحق بالشبكة لتستفيد من الخدمات التي تؤدي عليها .

الأجهزة الملحقة:

مثل الطابعات (printers)، والرسامات (plotters)، ويستطيع المستخدم استعمال هذه الأجهزة الموصولة، وتعمل ضمن الشبكة .

- الكابلات والبطاقات (cables & cards):

وهي المكونات التي تقوم بتوصيل أجزاء الشبكة بعضها ببعض وتجعلها تستخدم بكفاءة، وبذلك يمكن إرسال الرسائل من مكان لآخر .

إن الشبكات المحلية تستخدم كابلات بأنواع مختلفة منها: الأسلاك الهاتفية (wires Téléphone)المزدوجة النقل إلى الكابلات المحورية ذات القناة الواحدة أو متعددة القنوات (Multichannel single or)، والألياف الضوئية (Optics fiber) ذات الأداء والكلفة العالية.

3- عمل الشبكة المحلية:

تستخدم شبكة العمل المحلية في العادة خليطاً من أنواع الحاسبات الشخصية المختلفة والأجهزة التي تلحق بها الأجهزة والتجهيزات التي تلحق بالشبكة عديدة والمتنوعة مثل: الطابعة والراسمة أو وحدة تخزين، أقراص خارجية كما ذكرنا سابقاً، وعندما تحتوي شبكة العمل على ملحقات فإن هذه الملحقات في حالة مشاركة بين كل المستخدمين لأنها تصبح جزءاً من الشبكة.

فباستخدام حاسوب شخصي مرتبط بشبكة محلية، يقوم المستخدم بإصدار أمر تحميل حزمة برامج معالج النصوص، حيث تقوم الشبكة بالنقاط الأمر وتحويله إلى ملف الخدمات الذي يقوم بالتدقيق هل يمكن الاستجابة للطلب أم لا؟

يتم تخزين معالج النصوص كملف قراءة فقط غير قابل للمشاركة، ومعنى المشاركة (Shareable).¹

¹. علاء السالمي، نفس المرجع السابق ص 24.

الفصل الثاني: شبكات الإتصال الداخلية

والقراءة فقط(Read Only)هو أن كثيرا من المستخدمين يمكنهم قراءة الملف بنفس الوقت ولكن لا أحد منهم باستطاعته تعديله.¹

لكن عندما يريد المستخدم تعديل ملف نصوص موجود أيضا على جهاز الخدمة فإنه يطلب هذا الملف المخزون بشكل غير قابل للمشاركة، لكنه قابل للقراءة والكتابة، على أن عدم قابلية المشاركة (Non Shareable)تعني أن شخصا واحد فقط يستطيع العمل على ذلك الملف بوقت معين،²

ويعرف هذا الأسلوب بإقفال الملف (File Locking)حيث يحمل ملف النصوص إلى ذاكرة الحاسوب ويستطيع المستخدم المعين إجراء التعديلات الضرورية، وفي الوقت الذي يكون فيه الملف قيد التعديل فإن مستخدمين آخرين في الشبكة باستطاعتهم تحميل واستخدام برنامج معالج النصوص ولكن عندما يريد آخرون تحميل نفس ملف النصوص الذي هو حاليا محجوز لتعديلات شخص معين يتم إهمال طلب الوصول لهم .

بعد إجراء التعديلات قد يرغب ذلك المستخدم بالحصول على نسخة مطبوعة (Harb Coby Print) لذلك النص طلب الطباعة هذا يحول إلى طابعة المنظمة وفي حالة طلب من المستخدم آخر للطباعة فإن ملف النص يوضع في طابور (Queue)، وعند إنتهاء الوظيفة الأولى تتم طباعة ملف النص.

4-الأجهزة البينية(Interface Devices):

-**منظم الملفات (File Server):** وهو يربط وحدة الأقراص الصلبة (Hard Disk) بالشبكة وينظم استخدامها قطاع منها لكل مستفيد بالإضافة إلى قطاع الملفات المشتركة.

-**منظم الخدمات (Utility Serve):** وهو الذي يربط الأجهزة الملحقة (Peripherals) بالشبكة وينظم استخدامها مثل (Modem)الذي يستخدم في ربط عناصر الشبكة بالهاتف.

-**منظم الطابعات (Printer Server):** ويستخدم لربط الطابعة بالشبكة والسماح بالمشاركة في استخدامها، وهو يحتوي عادة على (Buffer)لزيادة سرعة استقبال المخرجات وتنظيم إخراجها عبر الطابعات.

¹-علاء السالمي، نفس المرجع السابق ص 24.

²-علاء السالمي، أئمة المكاتب، دار المناهج، عمان، الأردن، 1999، ص 53.

الفصل الثاني: شبكات الإتصال الداخلية

-بوابة الإتصال (Getway) أو جسر الإتصال(Bridge): وذلك لتوصيل عناصر الشبكة المحلية بشبكة أخرى، وذلك بالتوافق (Compatibility) بين البروتوكولات المستخدمة في كب من الشبكتين وعند ربط شبكتين أو أكثر مع بعضها بواسطة الجسور تسمى هذه الشبكة الواسعة.¹

5- الشبكة تعتبر نظام اتصالات:

عندما يفكر معظم الناس بالتشبيك أو بالتخطيط لشبكة، فإنهم يفكرون ببساطة بشبكة الاتصالات المحلية كمشروع لمشاركة الأجهزة.

بالتأكيد أن مشاركة الأجهزة هي إحدى فوائد التشبيك، لكنه بعيد عن الصورة الكلية. إذ أن الشبكات المحلية كما عرضت في البداية عبارة عن منظومات اتصالات، التي تمكن المستخدمين من إرسال الرسائل والمذكرات الداخلية، و الكتب الرسمية، وملفات كاملة من حاسوب شخصي لأخر، لكن ما وراء هذا الاستخدام هم أن الشبكة المحلية يمكن أن تربط إلى شبكات اتصال واسعة (Wide Area Network) بحيث يستطيع المستخدمون الإتصال مع الشبكات محلية أخرى وبخدمات قواعد البيانات وبمحطات عمل لحواسيب شخصية.

لقد غيرت الحواسيب الشخصية والشبكات المحلية مفهوم الاتصالات بشكل مؤثر، حيث إن بمقدور المستخدم اليوم الإتصال مباشر من محطة عمل معاينة على أخرى بسهولة.

6- وسائط الإتصال:

تنتقل البيانات والمعلومات في شبكات الحاسب عبر وسائل أو قنوات اتصال (Channels Communication) تربط بين عناصرها، وهنا نعطي لمحة عن وسائط الإتصال تصنف وسائط الإتصال الشبكي إلى نوعين رئيسيين:

6-1- الوسائط السلكية: وهي تستخدم الأسلاك والكابلات في نقل المعلومات والبيانات سواء كانت ممثلة بإشارات قياسية أو عددية وتشمل:²

¹-علاء السالمي، المرجع السابق، ص 25.

- محمد منير حجاب، المعجم الإعلامي، دار الفجر للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، 2004، ص 22.

الفصل الثاني: شبكات الإتصال الداخلية

- الأسلاك المزدوجة المجدولة (Twisted Paire Wire): وهي كالتالي تستخدم في الخطوط الهاتفية العادية.

مميزاتها:

- رخيصة التكاليف.
- سهولة التمير عبر المكاتب.

عيوبها:

نطاق ذبذبتها (Band Width) منخفض نسبيا مما يؤثر على نقل المعلومات، سرعتها في نقل المعلومات لا تتجاوز (1 Méga Byte/Sec)

الكابلات المحورية (Coaxial Câble): وتتمثل في الأسلاك متعددة المحور و تنقسم إلى قسمين رئيسيين:

أ) الكابل المحوري ذو الحيز الأساسي: ويستخدم هذا الكابل للإرسال العادي للبيانات، ويستخدم في ربط الحاسبات من 15 إلى 12 كم.

مميزاته:

- سهل التركيب
- صيانة غير مكلفة

عيوبه:

- محدود المسافة
- عالي التكلفة
- مقدار السرية منخفض جدا

الفصل الثاني: شبكات الإتصال الداخلية

(ب) الكابل المحوري ذو الحيز العريض:

يستخدم هذا الكابل في الإرسال إلي مسافات أطول من كابل محوري ذو حيز أساسي، وعادة ما يستخدم لنقل المعلومات والبيانات لمسافة بين 12 كم أو أكثر.¹

مميزاته:

- سريته أفضل من الكابلات السابقة.
- جيد في الحد من التشويش أو التدخل.
- اتساع نطاق ذبذباتها.²
- سرعتها تصل إلى (100 Mega Byte/Sec).

عيوبه:

- تكلفة الصيانة عالية
- صعب التركيب
- غالي الثمن

ملاحظة:

يجب أن يوضع الكابل المحوري داخل الجدران ولهذا السبب تكون تكلفته مرتفعة وصعب التركيب مقارنة مع الكابل المزدوج السلك.³

¹- محمد منير حجاب، المعجم الإعلامي، نفس المرجع السابق ص 25 .

²- محمد منير حجاب، المعجم الإعلامي، ص 23 .

³- محمد منير حجاب، المرجع السابق، ص 28 .

الفصل الثاني: شبكات الإتصال الداخلية

5-2- الوسائط اللاسلكية:

وهي تلك التي تستخدم موجات الأثير في نقل المثل:

الميكروويف (MicroWave):

وهي تستخدم لبث الصوت والمعلومات الصوتية (عبر الموجات الإلكترومغناطسية) مع استخدام محطات تقوية، تلتقط هذه الموجات ثم تعيد بثها بعد تقويتها مما يسمح بنقلها إلى مسافات بعيدة.

والميكروويف عبارة عن موجات قصيرة ذات نطاق ترددي واسع (High Band Width) ومن ثم فإنها تتميز بالسعة والسرعة الفائقة في حمل ونقل المعلومات.

- الأقمار الصناعية (Satellites):

تستخدم الأقمار الصناعية لبث وتوزيع والتقاط البيانات والمعلومات الصوتية والمرئية عبر الأثير أو عبر الفضاء وبالطبع فإن سرعة ودرجة الوضوح في هذا النوع من وسائط الاتصال، تتفوق على جميع الوسائط الأخرى.¹

ثانياً-أنواع الشبكات الاتصال الداخلية:

تعددت أنواع الشبكات منذ بداية ظهورها واتخذت أشكالاً ومميزات مختلفة هذا التنوع والتميز ناتج عن تطور العلوم في مجال الحاسوب وكذلك التطور في التكنولوجيا تطور الحاجة، إضافة إلى أن تنوع الشبكات كما يسبب الحاجة في المواصفات المرغوبة لأداء الأعمال التي تصمم لها وهذه الشبكات هي:

1- الشبكة النجمية:

وهي من أوائل الشبكات التي ظهرت في هذا المجال و قد سميت بهذا الاسم لأن شكلها يشبه النجمة حيث يكون الحاسوب الرئيس في الوسط و الحواسيب الأخرى حوله ومرتبطة به فقط كما يظهر في شكل.

وهي من أبسط الشبكات حيث يعمل الحاسب المركزي كنظام تحكم يتم من خلاله السيطرة على كافة أنواع الاتصالات بين الأجهزة المتصلة به فأى انتقال للمعلومات يتم خلاله.

¹-علاء السالمي، اتمه المكاتب، دار المناهج، عمان، الأردن 1999، ص 31 .

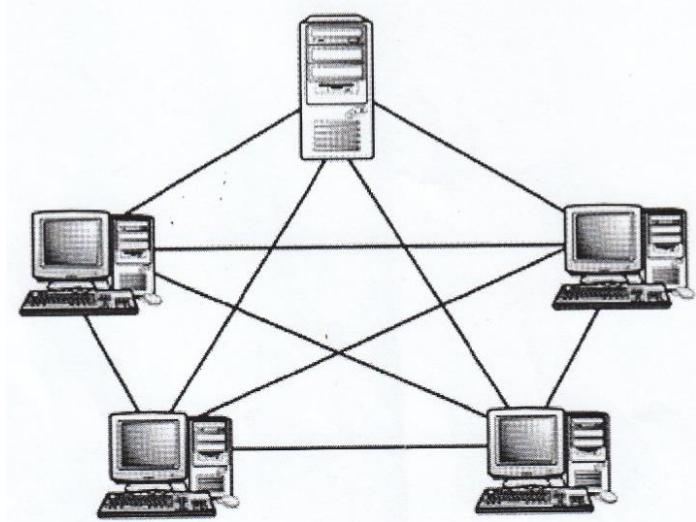
الفصل الثاني: شبكات الإتصال الداخلية

ويتناسب مع هذه البنية (Main Farme) الذي يرتبط به عدد من المحطات التشغيل أو الطرفيات، وعلى الرغم من بساطة هذا النوع وقابليته للتوسع وندرة عطلا وسرعة اكتشاف الأعمال إلا أنه يعيبه بعض النقاط مثل:

أ انخفاض درجة الوثوق بها والاعتماد عليها ذلك أن عطل الجهاز المركزي يؤدي إلى تعطيل الشبكة بكاملها.

ب زيادة الوقت نتيجة لزيادة وقت الانتظار الناتج عن عدم إمكانية إنجاز أكثر من اتصال في الوقت نفسه.¹

شكل رقم (01): يمثل مخطط للشبكة النجمية



المصدر من الموسوعة الحرة

2- الشبكة الحلقية:

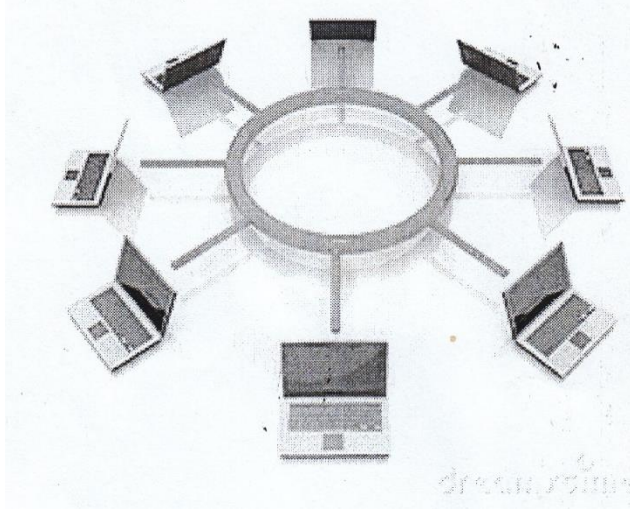
وفيهما تتصل الحاسبات معا بحلقة مغلقة تأخذ الشكل الحلقي وقد يكون الاتصال في الشبكة الحلقية في اتجاه واحد حيث لا يمكن نقل البيانات إلا في اتجاه واحد كما قد يكون الاتصال مزدوج الاتجاه حيث يمكن تحرير البيانات في الاتجاهين مع عقارب الساعة أو عكس عقارب الساعة.

¹ - علاء السالمي، المرجع السابق ، ص 32 .

الفصل الثاني: شبكات الإتصال الداخلية

ويتم تنسيق الاتصالات خلال هذه الشبكة باستخدام بروتوكول خاص يسمى "بروتوكول علامات المرور (Token-passing protocol) هذه العلامات هي إشارة تحكم يتم بواسطتها تحديد الجهاز المسموح له بنقل المعلومات عبر الشبكة وهي عبارة عن رخصة استخدام الشبكة تعطي لجهاز واحد في الوقت الواحد وهذا يعني أن جهازا واحد فقط يستطيع استخدام الشبكة في الوقت الحاضر.¹

شكل رقم (02): يمثل الشبكة الحلقية



المصدر من الموسوعة الحرة

من أهم مزايا هذا النوع من الشبكات هو تمتعه بدرجة عالية من الموثوقية فتعطل جهاز واحد لا يترتب عليه تعطل الشبكة إضافة إلى قابليتها للتوسع و إضافة أجهزة جديدة إليها.²

3- الشبكة الخطية:

في هذا النوع من الشبكات ترتبط الأجهزة ومحطاتها بواسطة كابل اتصال خطي مفتوح الطرف ومزدوج الاتجاه وذلك كما هو مبين في الشكل.

تستخدم الشبكة الخطية عادة بروتوكول خاص يسمى CSMA وهذا اختصار (AccessCarrier)Sensed Multiple)، وذلك للتحكم في دور المعلومات خلالها بحيث يمكن لأي جهاز في الشبكة أن يستخدمها إذا كانت غير مشغولة أما إذا كانت مشغولة فعليه إعادة المحاولة وفي هذه الشبكة نوعان من البروتوكولات:

¹- علاء السالمي، مرجع نفسه ص ص 33، 34 .

²- علاء السالمي، مرجع نفسه ص 34 .

الفصل الثاني: شبكات الإتصال الداخلية

- بروتوكول منع التصادم:

وهو يضمن قيام جهاز واحد بنقل المعلومات عبر الشبكة في الوقت الواحد وذلك حتى لا يحدث تصادم بين المعلومات المنقولة.

- بروتوكول كشف التصادم:

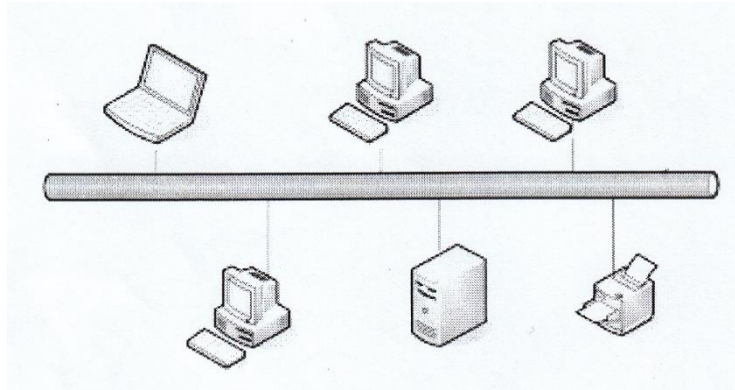
وهنا إذا حدث وبدأ أكثر من جهاز الإرسال في نفس الوقت يحدث تشويش ويتوقف الإرسال ويصعب تحديد أسبقية الاتصال بين هذه الأجهزة، وتتميز هذه الشبكة بما يلي:

-البساطة لتشكل ما يسمى بالبنية الشجرية (Tree Topology)

- سهولة وتوفير بروتوكولات مستخدمة.

- درجة عالية من الوثوق في الأداء حيث إذا تعطلت أجهزة أحد هذه الشبكة فإن باقي الأجهزة تبقى عاملة.¹

الشكل رقم (03): يمثل الشبكة العمل الخطية



المصدر من الموسوعة الحرة

4- شبكة العمل المحلية:

شبكة العمل المحلية تغطي المنطقة أو المساحة المعينة والمحددة وتنقسم هذه الشبكة إلى ثلاث عائلات:

¹- علاء السالمي، المرجع نفسه، ص ص 33، 34.

الفصل الثاني: شبكات الإتصال الداخلية

العائلة الأولى:

ممثلة في كمبيوتر كبير (Main Frame) ويعمل بنظام التشغيل (V m/s)

العائلة الثانية:

فهي ممثلة في أجهزة متوسطة الطراز ((AS/36

العائلة الثالثة:

فهي عبارة عن أجهزة شخصية (PC/2) تعمل على نظام التشغيل ويمكن توصيل العائلات على الشبكة المحلية باستخدام كارت المحاكاة حيث تبلغ سعة الذاكرة الثانوية 1200 ميجا بايت منها 40 ميجا بايت خاصة لاستخدامها وتحمل المزيد بابتكارات التطوير ويمكن تشغيل شبكة العمل المحلية بعدة برامج حسب احتياجها فمثلا تستخدم الشبكة الكبيرة نظام (UNIX) وتستخدم كذلك نظام OS/2 أما الشبكات الصغيرة فإنها تستخدم نظام تشغيل dos وويندوز NT.¹

5- شبكات الاتصال الداخلي بتأمين:

تقوم المؤسسات مهما كانت طبيعة عملها بتأمين شبكة الاتصالات التي تربط مختلف أقسامها وفروعها ببعضها البعض بطريقة تؤدي إلى الانسجام في عملها والسرعة في أداء هذا العمل والسهولة، مما يجعل الإدارة قادرة على السيطرة على سائر أطراف الاتصال المستمر والمباشر.

وقد تعددت المفاهيم المعطاة لمعني الشبكات، لأنها ليست محصورة في مجال الاتصال وإنما أصبحت في كافة جوانب الحياة، نذكر من تلك المفاهيم ما يلي:

- التفاعل بين أكثر من وحدة أو مصدر للمعلومات.
- هي تنظيم منسق لوحدات مفصلة ومتداخلة بغرض تحقيق بعض الأهداف بكفاءة أكبر مما لو تم تحقيقها بواسطة أية وحدة من الوحدات المنفردة.²

¹- علاء، السالمي، المرجع السابق، ص ص 35، 36.

²- محمد منير حجاب، المعجم الإعلامي، دار الفجر للنشر والتوزيع، ط 1، القاهرة، 2004، ص 22.

الفصل الثاني: شبكات الإتصال الداخلية

ومنه فالشبكة هي تنظيم يجمع بين فردين أو أكثر يقوم على أساس تبادل معلومات بشكل منظم عن طريق الإتصال لتحقيق الأهداف المسطرة، وتكمن أهمية الشبكات في قدراتها على حل المشكلات المتعلقة بالاتصالات والمعلومات وخدماتها المختلفة، ومن بين الأهداف التي تسعى الشبكة إلي تحقيقها ما يلي:

- تسهيل الوصول إلى مصادر المعلومات والإفادة منها بأقل وقت وجهد ممكن ذلك أن التنظيم المحكم في المؤسسة من شأنه أن يسهل سيولة المعلومات بطريقة أفضل من التنظيم الذي يسوده الفوضى.
- تقديم خدمات اتصال أفضل.

أما عناصر الشبكة التي تحتاجها لكي تؤثر على كمية ونوعية وجوده خواصها تتمثل فيما يلي:

- الإنسان أو القوي البشرية في المؤسسة متمثلة في كل مستويات الإدارية، موظفين، مديرين، عمال الإطارات.

5-1- أجهزة و تقنيات الاتصال:

مختلف وسائل الاتصال المستخدمة داخل المؤسسة.

- الأموال المخصصة لتمويل اقتناء مختلف الأجهزة والتقنيات

- الرسائل التي تنتقل عبر الشبكة هو المحتوي الذي سيدور حوله الاتصال في المؤسسة والمتمثلة في مختلف القرارات، التعليمات، الشكاوى.

- الإجراءات والخبرة و أساليب التشغيل.

- أساليب اختيار وتقييم الشبكة.

أما الشبكات داخل المؤسسة فهناك من يقسمها إلى قسمين مركزية ولا مركزية، وهنا من إلى الشبكات المفتوحة العضوية، و شبكات القاع العام، والخاص، محلية وطنية إقليمية ودولية. وذلك حسب حاجة الجهاز وطبيعة عمله.¹

¹ -علاء، السالمي، المرجع السابق، ص ص 37، 36.

الفصل الثاني: شبكات الإتصال الداخلية

5-2- الشبكات الداخلية Intranet:

تسمح بوضع تحت تصرف أعضاء النظام في المؤسسة وثائق مختلفة ومتنوعة هدفها هو:

- توفير معلومات على المؤسسة (Panneau d'affichage)
- توفير وثائق تقنية
- محرك بحث للوثائق
- نظام تسيير
- تبادل المعلومات بين مختلف المتعاونين
- مصدر للمعلومات عن المستخدمين
- تسيير المشاريع، والمساعدة على اتخاذ القرار
- المراسلات الإلكترونية، مجتمعات الحوار، الفيزيوكونفرانس.
- الدخول إلى الانترنت¹.

وهي أداة الاتصال داخل المؤسسة تسمح بإنشاء نظام معلوماتي بأقل تكلفة، وتحتاج إلى خادم Web.

ثالثا: أهمية الشبكات الاتصال الداخلية للمؤسسات:

في الحقيقة توجد فوائد كبيرة لاستخدام شبكات الحاسوب تصب جميعها في كثير من المجالات وخاصة تكامل البيانات وكذلك سريتها ويمكن إيجازها في مجموعة من النقاط:

***التشارك في البرامج والأنظمة:** حيث تؤمن الشبكة التشارك في برمجيات والأنظمة الموجودة الخادم الرئيسي وكذا قواعد البيانات المشتركة لمختلف الأقسام مما يزيد في سرعة تنفيذ أعمال المؤسسة وتحسين أدائها.

***توفير تجهيزات مشتركة:** تساهم الشبكات في استثمار اقتصادي للطرفيات حسب الحاجة مثل الطابعات، الرامسات، المساحات.....) مما يوفر على المؤسسة كلفة اقتناء هذه الأجهزة الإضافية، وهذا يساعد أيضا في اختيار وشراء طرفيات أعلى جودة وكفاءة في العمل.

¹- محمد، منير حجاب، المعجم الإعلامي، نفس المرجع السابق، ص 26.

الفصل الثاني: شبكات الإتصال الداخلية

* قواعد بيانات مشتركة: التعامل مع نفس قواعد البيانات في المؤسسة بنفس الوقت، يعمل على التحديث الفوري للمعلومات بشكل لحظي مما يمنع التضارب بين المعلومات لمختلف الأقسام.

* العمل بثقة: تتمتع الشبكات بأداء ذو ثقة عالية، إذا تكمن من توفير البدائل في حدوث خلل أو عطل ما في أحد مكونات الشبكة، مما يسمح بمتابعة العمل بأقل فترة توقف ممكنة.

* توسيع قاعدة الحاسبات الشخصية بتكلفة منخفضة: إمكانية توسيع قاعدة مستخدمي الحاسبات الشخصية في إحدى المؤسسات باللجوء إلى الحاسبات الشخصية التي لا قرص لها (رخصة الثمن)، وهذا باستخدام نظام الملفات المركزي الموجود في الخادم الرئيسي.

* المرونة والسرعة في تبادل الملفات والمعلومات والبريد: ما يسمح بربح الجهد والوقت والتكلفة وهذا يزيد في المردودية.

* المخاطبة و المناقشة: تسهيل عملية الاتصال، في القسم ذاته أو بين أقسام مختلفة.

* حماية وأمن المعلومات: تتمتع معظم الشبكات بموصفات أمان عالية تحمي الملفات من الدخلاء غير المصرح لهم، وفرض القيود على الأشخاص المصرح لهم.

* النقل المتعدد لأنواع البيانات: تسمح الشبكات بنقل الصوت والصورة وغيرها من الأشكال، مما يجعلها تؤمن عقد المؤتمرات عن بعد .

نظام مراقبة: وجود شبكة ممتدة داخل أقسام مؤسسة ما تضمن نظام مراقبة فعال على جمع الأعمال الجارية، مع توفير وقت كبير، مع الاحتفاظ بعامل الاستقلالية لكل مستخدم.¹

رابعاً: أهداف شبكات الاتصال الداخلي:

- تعمل سياسة الاتصال على تسهيل الفهم، المواجهة، التنقل، التماسك، وذلك فإن للاتصال الداخلي أهداف وأغراض عدة تتمثل فيما يلي:

أ/ تحقيق التنسيق بين الأفعال والتصرفات: ينسق الاتصال الداخلي بين تصرفات وأفعال أجزاء المؤسسة، وبدونه تصبح المؤسسة عبارة عن مجموعة من الأفراد اللذين يعملون منفصلين عن

¹ - هاني شحادة الخوري، تكنولوجيا المعلومات على أعتاب القرن الحادي والعشرون، نفس المرجع السابق، ص ص 97، 98.

الفصل الثاني: شبكات الإتصال الداخلية

بعضهم البعض لأداء مهام مستقلة، فبدون الإتصال تفتقد التصرفات التنظيمية التنسيق وتميل أجزاء المؤسسة إلى تحقيق الأهداف الشخصية على حساب مصلحة وأهداف المؤسسة.

ب/ المشاركة في المعلومات: يساعد الإتصال الداخلي على تبادل المعلومات الهامة لتحقيق الأهداف التنظيمية وتساهم هذه المعلومات بدورها على:

- توجيه سلوك الأفراد نحو الأهداف

- توجيه الأفراد في أداء مهامهم، وتعريفهم بالواجبات المطلوبة منهم.

- تعريف الأفراد بنتائج أدائهم.

ج/ اتخاذ القرارات: يمثل الإتصال أهمية كبيرة في عملية اتخاذ القرارات معين يحتاج الأفراد إلى معلومات معينة لتحديد المشاكل وتقييم البدائل، تنفيذ القرارات وتقييم نتائجها.

د/التعبير عن المشاعر الوجدانية: يساعد الإتصال بين الأفراد على المشاركة في مشاعر الوجدانية والتعبير عن سعادتهم، أحزانهم ومخاوفهم وثقتهم في الآخرين.

ويمثل الإتصال جزءا هاما من عمل المدير، حيث يتصل هذا الأخير بكل أفراد المؤسسة في جميع المستويات الإدارية، وترجع أهمية الإتصال للمدير لأن كل جوانب وأنشطة العمل مثل: التدريب وتقييم الأداء تتم من خلال الإتصال.

* كما يهدف الإتصال الداخلي أيضا إلي:

- تحسيس الموظفين برهانات المؤسسة.

- خلق هوية المؤسسة وثقافة مشتركة.¹

خامسا: وظائف شبكات الإتصال الداخلي في المؤسسة:

-يري الدكتور "مصطفى عشوري " أن وظائف شبكات الإتصال التنظيمي متعددة الجوانب إلا أنه يختصرها في ثلاث ميادين نلخصها فيما يلي:

¹- روية حسين، إدارة أعمال، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، مصر 2001، ص ص 223، 224.

الفصل الثاني: شبكات الإتصال الداخلية

1/وظيفة الإنتاج: لا يمكن بأي حال من الأحوال فصل الاتصال التنظيمي الرسمي في المنظمات وخاصة في المؤسسات الاقتصادية عن عملية الإنتاج، وذلك لأن عملية الاتصال هي التي تحدد الإنتاج من حيث كميته ونوعيته، كما نحدد التوجيهات المرتبطة بالتنفيذ ولأراء كتوجيه الإنذار بسبب التغيب والتعاس عن العمل وإبداع الإعجاب أو الإعلان عن مكافأة أداء جيد، وإرسال مذكرات أو عقد الاجتماعات بمناقشة المشاكل ورفع الإنتاج وتحسين النوعية.

2/وظيفة الإبداع: المقصود بالإبداع هو إنشاء ووضع وأنماط سلوكية جديدة لتحسين السلوك التنظيمي وتطوير المؤسسة ويعتبر وظيفة الإبداع أقل وظائف الاتصال ممارسة، وذلك ناجم عن المقاومة الشديدة بين مختلف الأطراف، والتغيير النظامي، فالروتين والنمطية والتقنين باعتبارها تقنيات تنظيمية لتسهيل أداء العمل، ومن أسباب هذه المقاومة شعور الفرد والجماعة بصعوبة التكيف مع الوضع الجديد الذي يهدد التوازن الفردي أو الجماعي الذي قد يكون في مجال العمل نتيجة جهود وتفاعلات سابقة.

ويرتبط الإبداع ببعدان هاما يحسبان الوظيفة الأساسية، حيث يمثل البعد الأول عملية تقديم الأفكار والاقتراحات والمشاريع والمخططات الجديدة، ويمثل البعد الثاني عملية تطبيق البعد الأول، وبطبيعة الحال فإن الاتصال يلعب دورا هاما في تحقيق كل من البعدين، وذلك بوضع برامج هدف إلى القضاء على عملية المقاومة، وبضرورة توفير جو نفسي يسمح للأفراد باتجاه المبادرة في معالجة المشاكل وفي ابتكار الأساليب الجديدة في مختلف المجالات.

3/الصيانة: يتمثل دور الاتصال المتعلق بالصيانة في ثلاث مهام رئيسية:

* حفظ الذات وما يرتبط بها من العواطف والمشاكل.

* تغير موقف الأفراد من القيمة التي يوليه للتفاعل فيما بينهم على مستوى أفقي وعمودي.

* ضمان استمرار العملية الإنتاجية والإبداعية للمنظمة.

وباختصار فإن الإنتاج والإبداع والصيانة وظائف يسهم الاتصال في تحقيقها والتأثير في توجيهها إلي جانب أجهزة أخرى على المستوى التنظيمي كالقيادة، ومختلف مستويات الإشراف والنقابة، وممثلي العمال وهذا يدل على التأثير المتبادل بين مختلف الجماعات والأفراد ومهما يكن فإن وظائف الاتصال لا يمكن

الفصل الثاني: شبكات الإتصال الداخلية

أن تفصل في هيكل الإتصال ذلك إذا كان المفهوم الأول يتعلق بمضمون الإتصال فإن المفهوم الثاني يرتبط بالمسارات والأشكال التي يتحرك فيها الإتصال وذلك ما يكون بشبكات وقنوات الإتصال.¹

¹ - عليش محمد ماهر، الاتصالات، القاهرة، جامعة عين شمس، بدون سنة النشر، ص 42 .

الفصل الثاني: شبكات الإتصال الداخلية

خلاصة الفصل:

مع التطورات الحاصلة في شتى المجالات انتشر استخدام الحاسوب، ويتطور ذلك الانتشار وزيادة الاستخدام، ازدادت الحاجة إلى تبادل المعلومات والبيانات بين الوحدات المكونة للمؤسسة حيث يتم نقلها عن طريق شبكات الاتصال بأنواعها سواء كانت شبكة نجمية حلقيّة، أو خطية. وهي وسيلة لنقل المعلومات من حاسب إلى آخر.

الفصل الثالث



تمهيد الفصل

أولاً: مفهوم وظائف المؤسسة الاقتصادية

ثانياً: خصائص المؤسسة الاقتصادية

ثالثاً: أهداف المؤسسة الاقتصادية

رابعاً: وظائف المؤسسة الاقتصادية

خلاصة الفصل

الفصل الثالث: وظائف المؤسسة الاقتصادية

تمهيد الفصل:

تعمل المؤسسة في ظل اقتصاد عالمي البقاء فيه لأقوى وعالم تسيطر عليه التقنية العالية والتكنولوجية المتطورة واتساع دائرة المنافسة وعدم اليقين الاقتصادي حيث أصبحت المؤسسة أكثر حذر اتعمد المرونة لتواجه الظروف المستقبلية ,وكون السوق أصبحت أكثر تنافسية تحاول فيه المؤسسات الاقتصادية تلبية الطلب المتزايد ,مع الحفاظ على جودة المنتج والتكلفة المنخفضة مع وقت أقل ما يمكن، كما أن المؤسسة الاقتصادية تمثل الأداة في إحداث تنمية وتقدم أي اقتصاد كان ,فهي قبل كل شيء خلية إنتاج يتم فيها تجميع وتوليف بعض العناصر الاقتصادية ,إضافة إلي ذلك تعتبر موجود وظيفي للتعبير عن القدرات الفكرية والتطويرية والإبداعية في ميدان إنتاج السلع وتقديم الخدمات ,وانطلاقا مما سبق يمكن تشبيه المؤسسة الاقتصادية بالكائن الحي، كونها تمثل إطارا منضم لالتقاء وتفاعل مجموعة من الوظائف المتأتية من مجموعة من الوسائل المادية والجهود البشرية في سبيل تلبية الطلب ,والهدف الأساسي من الوجود الوظيفي للمؤسسة الاقتصادي هو البقاء عن طريق الربح والنمو .

الفصل الثالث: وظائف المؤسسة الاقتصادية

أولاً: كمؤسسات الاقتصادية:

1- مفهوم المؤسسة الاقتصادية: تعتبر المؤسسة الاقتصادية الحديثة النواة الأساسية في النشاط الاقتصادي للمجتمع كما أنها تعبر عن علاقات اجتماعية، وذلك لان العملية الإنتاجية داخلها أو نشاطها بشكل عام، يتم ضمن مجموعة من العناصر البشرية متعاملة فيما بينهما من جهة ومع العناصر المادية والمعنوية الأخرى من جهة ثانية يشمل تعاملها بالمحيط.

أن المؤسسة الاقتصادية قد شمل دورها مجالا واسعا فبالإضافة إلي الدور الاقتصادي والاجتماعي تطور دورها إلي الناحية السياسية (الشركات المتعددة الجنسيات) ثم إلي الناحية العسكرية والعلمية (مخابر البحث والتطوير) أيضا.

يعرفها تريوشي "المؤسسة بأنها الوحدة التي تجمع وتتسق فيها العناصر البشرية والمادية للنشاط الاقتصادي.

أما بالنسبة لماركس فالمؤسسة الاقتصادية تكون متمثلة في عدد كبير من العمال يعملون في نفس الوقت تحت إدارة نفس رأس المال وفي نفس المكان من اجل إنتاج نفس السلع.

هي منظمة اقتصادية ذات استقلالية، تتميز بأنها تتخذ القرارات المالية، والإعلامية، والمادية، والمتعلقة بالموارد البشرية، بهدف بناء قيمة مضافة ترتبط مع أهداف المؤسسة الاقتصادية ضمن نطاق مكاني وزماني، وتعرف المؤسسة الاقتصادية بأنها عبارة عن تجمع من الأشخاص يستخدم مجموعة من الوسائل المالية والفكرية، بهدف نقل وتحويل وتوزيع الخدمات والسلع بناء على أهداف تحددها الإدارة، حتي تحقق الأرباح أو المنافع الاجتماعية.¹

ثالثاً: خصائص المؤسسة الاقتصادية:

تتميز بمجموعة من الخصائص لعل أهمها:

1- مستوي الدراسة: مفهوم النظام المفتوح يمكن أن ينطبق علي مجموعة صناعية أو على مؤسسة من هذه المجموعة، أو على ورشة أو منصب عمل.

¹ -ناصر، دادي، إقتصاد المؤسسة، دار النشر، ط1، بدون مكان النشر، بدون سنة النشر، ص 19 .

الفصل الثالث: وظائف المؤسسة الاقتصادية

2- **حدود الأنظمة:** قد تكون هذه الحدود مادية (جدران مؤسسة أو ورشة... الخ) أو زمنية عند انقطاع التيار الزمني (بين مجموعة تعمل صباحا وأخرى تعمل مساء) ويمكن أن توجد الحدود موضع وجود انقطاع اجتماعي، تقني مثل طبيعة التكنولوجيا المستعملة.

ومن أهم خصائص المؤسسة الاقتصادية مايلي:

* للمؤسسة شخصية قانونية مستقلة من حيث امتلاكها لحقوق وصلاحيات أو من حيث واجباتها ومسؤولياتها.

* القدرة على الإنتاج أو أداء الوظيفة التي وجدت من اجلها.

* أن تكون المؤسسة قادرة على البقاء ولها القدرة على التكيف مع متغيرات البيئة.

* التجديد الواضح لأهدافها وسياساتها وبرامج وأساليب عملها.

* لا يمكن لأي مؤسسة الاستمرار بدون موارد مالية، ولهذا يجب عليها ضمان ذلك من خلال مصادر التمويل الداخلية أو الخارجية.

* تتأثر المؤسسة ببيئتها إيجابيا من خلال الفرص التي تقدمها للبيئة للمؤسسة، أو سلبيا من خلال التهديدات التي تؤثر بها عليها.

* المؤسسة وحدة اقتصادية أساسية في المجتمع الاقتصادية، فبالإضافة إلى مساهمتها في الإنتاج ونمو الدخل الوطني، فهي مصدر رزق الكثير من الأفراد.

* يجب أن يشمل اصطلاح مؤسسة إذا ضعف مبرر وجودها أو تضاءلت كفاءتها.

ثالثا: أهداف المؤسسة الاقتصادية:

يسعى نشوء المؤسسات الاقتصادية إلى تحقيق عدة أهداف، تختلف وتتعدد حسب اختلاف أصحاب

المؤسسات وطبيعة وميدان نشاطها. ولهذا فهي تتداخل وتتشابك فيما بينها:

ونستطيع تلخيصها فيما يلي:

أ) - الأهداف الاقتصادية

1- تحقيق الربح: لا يمكن أن يستمر وجود مؤسسة ما لم تستطيع تحقيق مستوى أدنى من الربح والذي

يمكنها من رفع رأسمالها وتوسيع نشاطها والصمود أمام المؤسسات الاقتصادية المنافسة.¹

- عمر، صخري، إقتصاد المؤسسة، دار النشر، ط1، بدون مكان النشر، بدون سنة النشر، ص 24.¹

الفصل الثالث: وظائف المؤسسة الاقتصادية

2- عقلنة الإنتاج: يتم ذلك بالاستعمال الرشيد لعوامل الإنتاج ودفن إنتاجها بواسطة التخطيط الجيد والدقيق للإنتاج والتوزيع بالإضافة إلى مراقبة عملية تنفيذ هذه الخطط والبرامج.

3- تحقيق الاستقلال الذاتي للمؤسسة الاقتصادية.

4- التكامل الاقتصادي على المستوى الوطني.

5- تقليل الواردات من الموارد الأولية وتشجيع الصادرات من الفائض في المنتجات النهائية عن الحاجات المحلية.

6- الحد من الواردات خاصة السلع الكمية.

7- إنتاج سلع معتدلة الثمن.

8- تلبية حاجات المستهلكين المحليين.

ب- الأهداف الاجتماعية:

1- ضمن مستوى مقبول من الأجور: يعتبر العمال في المؤسسة من المستقلين الأوائل من نشاطها،

حيث يتقاضون أجورا مقابل عملهم بها، ويعتبر هذا المقابل حقا مضمونا شرعا وعرفا، إذ يعبر العمال عن العنصر الحيوي والحي في المؤسسة.

2- تحسين مستوى معيشة العمال: إن التطور السريع الذي شهدته المجتمعات في الميدان التكنولوجي

يجعل العمال أكثر حاجة إلى تلبية رغبات تتزايد باستمرار، بالإضافة إلى التطور

الحضاري لهم ولتغير أذواقهم وتحسنها.

3- إقامة أنماط استهلاكية معينة: تقوم المؤسسات الاقتصادية عامة بالتصرف في العادات الاستهلاكية

لمختلف طبقات المجتمع، وذلك بتقديم منتجات جديدة بواسطة التأثير على أذواقهم عن طريق

الإشهار والدعاية سواء لمنتجات قديمة أو جديدة، وهذا ما يجعل المجتمع يكتسب عادات استهلاكية

غالبا ما تكون في صالح المؤسسة.

4- توفير تأمينات و مرافق للعمال: مثل التأمين الصحي، التأمين ضد حوادث العمل، التقاعد... الخ.

5- امتصاص الفائض من العمالة.¹

- عمر صخري، نفس المرجع السابق ص 24¹

الفصل الثالث: وظائف المؤسسة الاقتصادية

ج) الأهداف الثقافية والرياضية:

1- توفير وسائل ترفيهية وثقافية: تعمل المؤسسة علي اعتياد عمالها علي الاستفادة من وسائل الترفيه والثقافية مثل المسرح، المكتبات والرحلات نظرا لما هذا الجانب من تأثير على مستوى العامل الفكري مما ينعكس علي عمله أدائه داخل المؤسسة.¹

2- تدريب العمال المبتدئين و رسكلة القدماء: مع التطور السريع الذي تهده وسائل الإنتاج فإن المؤسسة تجد نفسها مجبرة علي تدريب عمالها الجدد تدريبا كفيلا بإعطائهم إمكانية استعمال هذه الوسائل واستغلال بشكل جيد عقلائي، كما أن عمالها القدامي يجدون أنفسهم أمام آلات لا يعرفون تحريكها أحيانا مما يضطر المؤسسة إلي إعادة تدريبهم عليها، وأعلي الطرق الحديثة في الإنتاج والتوزيع وهو ما يدعي بالرسكلة وكل هذا يدعو إلي استعمال الكفاءات جيدا.

3- تخصيص أوقات للرياضة: تعمل المؤسسات خاصة الحديثة منها على إتباع طريقة في العمل تسمح للعمل بمزولة نشاط رياضي في زمن محدد، هذا بالإضافة إقامة مهرجانات للرياضة العمالية، مما يجعل العامل يحتفظ بصحة جيدة ويتخلص من الملل، وهي عناصر جد مفيدة في الاستعداد للعمل والتحفيز ودفع الإنتاج والإنتاجية.

د) - الأهداف التكنولوجية:

- البحث و التنمية: تطور المؤسسات أدي إلى توفير إدارة أو مصلحة خاصة بعملية تطور الوسائل والطرق الإنتاجية علميا، وترصد لهذه العملية مبالغ قد تزداد أهمية لتصل على نسبة عالية من الدخل الوطني في الدول المتقدمة، إذ تتنافس المؤسسات فيما بينها على الوصول إلى أحسن طريقة إنتاجية وأحسن وسيلة، مما يؤدي إلى التأثير على الإنتاج ورفع المردودية الإنتاجية.²

رابعا: وظائف المؤسسة:

لقد ظهر مفهوم الوظيفة في بداياته في عمل فايول الذي حدد عددا من الوظائف في المؤسسة ووضع لكل منها أهدافا وكيفية حركتها، وظيفتها.

¹ - عايدة، سيد خطاب، الإدارة والتخطيط الإستراتيجي في القطاع الأعمال الخدمات، دار النشر، ط 1، بدون مكان النشر، بدون سنة نشر، ص 46.

² - عايدة، سيد خطاب، الإدارة والتخطيط الاستراتيجي في قطاع الأعمال الخدمات، نفس المرجع السابق، ص ص 46، 47.

الفصل الثالث: وظائف المؤسسة الاقتصادية

هي مجموع ما يكلف به الفرد من مهام أو أعمال في إطار مسؤولية والسلطات المعطاة في منصبه وهذا المفهوم يتم تحديده من خلال تحليل ودراسة المناصب ووظائفها بمختلف المستويات بالمؤسسة في إطار التنظيم وكذلك في إطار الهيكل البشري للمؤسسة والوظيفة بهذا المعنى تتحدد بالعديد من العوامل التقنية والمالية والتنظيمية.

أما الوظيفة بمعنى ثان فيتحدد عند تجميع عدد من المهام والمناصب تؤدي دورا معينا ومنفصلا إلى حد ما عن باقي الدول في المؤسسة، كما قسم فيول وظائف المؤسسة على:

1- الوظيفة التقنية: هو تنفيذ كافة النشاطات التي تساهم في جذب عوامل الإنتاج أو المدخلات المستخدمة في العملية الإنتاجية، ومن ثم المساهمة بتحويلها المخرجات، وغالبا بجمع الإنتاج مجموعة من النشاطات الموجهة نحو الهدف واحدة.

2- الوظيفة التجارية: هي عبارة عن العمليات والمهام التي تنفذها المؤسسة الاقتصادية بالاعتماد على الإداريين، والموظفين الذين يساهمون بضمان حركة المنتجات والمواد وأغلب الحاجات الخاصة بالمؤسسة الاقتصادية كالمدخلات والمخرجات.

3- الوظيفة المالية: هي عبارة عن العمليات والمهام التي تهتم بالبحث عن المال من مصادرة المتنوعة، والممكنة بالنسبة للمؤسسة الاقتصادية، وتعتمد هذه الوظيفة على تحديد الحاجات المالية للمؤسسة الاقتصادية، من خلال دراسة خططها وبرامجها الاستثمارية، ومن ثم اتخاذ القرار باختيار أفضل الإمكانيات التي تساهم في تحقيق هذه الخطط، من أجل الوصول إلي الأهداف.

4- الوظيفة الأمن: حماية الممتلكات والأشخاص.

5- الوظيفة المحاسبية: جردن ميزانية، إحصائيات... إلخ.

6- الوظيفة الإدارية: تقصد بالوظيفة الإدارية هيكل المؤسسة، وتقسيم الأدوار والمسؤوليات والتنسيق بين مختلف أجزاء وأقسام المؤسسة، وكذلك تحديد العلاقات والقنوات التنظيمية المختلفة، من أجل بلوغ الأهداف المسطرة.¹

¹ - علي، عبدالله، الوظيفة المالية في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر، تخصص مالية، سنة 2016، جامعة البلدة .

الفصل الثالث: وظائف المؤسسة الاقتصادية

خلاصة الفصل:

قد تناولنا في هذا الفصل مفهوم المؤسسة الاقتصادية بصفة عامة والأهداف والوظائف التي تقوم بها مؤسسة دور هام في الاقتصاد الوطني، أو حتى العالمي خصوصا مع التطورات الأخيرة، مثل دخول اقتصاد السوق وظاهرة العولمة الخ... فقد زادت أهميتها كما أصبحت بواسطتها تتطلب اهتماما ودقة كبيرين، كما أنه على المسيرين التصرف بعقلانية مع الأوضاع الجديدة، الاهتمام بجميع وظائف المؤسسة فلكل منها دورها وأهميتها، فنجاح المؤسسة يتوقف على جميع الوظائف والنشاطات.

بالرغم من اختلاف وتنوع الأهداف التي تصبو إليها المؤسسة الاقتصادية إلا أن أهم هدف هو الهدف الاقتصادي والذي يبني على تحقيق المؤسسة لأرباح دائمة وكذا الرقي بها والتمتع بوضعية مالية جيدة.

الإطار التطبيقي للدراسة

الفصل الرابع:

الإطار الميداني للدراسة

تمهيد الفصل

أولاً: تقديم عام لمؤسسة سونلغاز بالأغواط

ثانياً: تعريف بـمديرية التوزيع بالأغواط

ثالثاً: الهيكل التنظيمي للمؤسسة لتوزيع سونلغاز بالأغواط

خلاصة الفصل

الفصل الرابع: الإطار الميداني للدراسة

تمهيد الفصل:

يهدف إثراء ما جاء في القسم النظري وإعطاء تفاصيل أكثر وشرح لدور الشبكات الإتصال الداخلية في تنظيم وظائف المؤسسة سنقوم في هذا الفصل بدراسة ميدانية لمؤسسة سونلغاز بالأغواط من خلال دور الشبكات الإتصال الداخلية في تنظيم الوظائف المؤسسة .

الفصل الرابع: الإطار الميداني للدراسة

أولاً: تقديم عام لمؤسسة سونلغاز:

سنتناول في هذا الفصل 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 كما سنتناول هيكلها التنظيمي بالشرح .

1- نبذة تاريخية عن مؤسسة سونلغاز

تعتبر مؤسسة سونلغاز من بين أهم المؤسسات الاقتصادية الوطنية، وذلك لأنها تملك العديد من الامتيازات التي جعلتها تتفوق بشكل كبير في هذا المجال، حيث تحتكر إنتاج الكهرباء ونقلها وتوزيعها في الجزائر، وكذلك نقل وتوزيع الغاز الطبيعي كما أنها ساهمت في رفع مستوى توزيع الكهرباء في البلاد بأقل من 50% منذ يوم تأسيسها عام 1969، كما تعد مؤسسة سونلغاز أكبر مرفق كهربائي على صعيد العالم العربي ككل، كما أنها تحتل المرتبة الرابعة بعد الشركات السعودية والمصرية والكويتية، فهي رقما صعبا في السوق الاقتصادية إذ بلغ مجمل أعماله أكثر من 43 بليون دينار جزائري (حوالي 600 مليون دولار أمريكي) في سنة 1999 بالنسبة لقطاع الكهرباء، أما بالنسبة لقطاع الغاز فقد وصل رقم أعمالها فيه أكثر من سبعة بلايين دينار جزائري ما يعادل 97 مليون دولار أمريكي.

زيادة على كل هذا فإنها تتميز ببيع الكهرباء والغاز بأسعار منخفضة وذلك بدعم من الدولة التي تبقى المستثمر الوحيد إلى حد الآن، ورغم فتح راس مال الشركة على شكل اسهم فقد وصلت اليد العاملة في مؤسسة سونلغاز إلى أكثر من 21 ألف عامل من بينهم حوالي ثلاثة آلاف موظف وسبعة آلاف رئيس فريق و11 ألف عامل.

2- نشأتها:

إن نشأة مؤسسة سونلغاز تعود إلى العهد الاستعماري، حيث كانت شركة احتكارية تابعة لفرنسا تدعى مؤسسة كهرباء وغاز الجزائر (E G A) كان ذلك في 05/06/1947. وبعد استقلال الجزائر بقيت كما هي إلى غاية 28/06/1969 حيث شملها قرار التأميم نظرا للخراب الذي خلفه الاستعمار الفرنسي، وبصدور الأمر (69-59) تم حل مؤسسة كهرباء وغاز الجزائر وظهر ما يسمى بالشركة الوطنية للكهرباء والغاز ومع مطلع التسعينات وبالضبط 1991، تغير طابع المؤسسة إلى شركة ذات طابع صناعي وتجاري (E.P.I.C) وفقا للإصلاحات الاقتصادية المستهدفة آنذاك.

الفصل الرابع: الإطار الميداني للدراسة

3- أهم المراحل التي مرت بها المؤسسة:

إن سونلغاز لم تصل إلى المكانة التي هي عليها الآن إلا بعد مرورها بعدة مراحل منذ ولادتها إلى يومنا هذا والتي يمكن أن نوجزها فيما يلي:

1- مرحلة ما بعد الاستقلال.

2- مرحلة التسيير الاشتراكي.¹

3- مرحلة التسعينات.

• مرحلة ما بعد الاستقلال: 1962 ← 1969

في هذه المرحلة سارت مؤسسة سونلغاز على نفس الوتيرة التي كانت تسيير عليها مؤسسة الكهرباء والغاز الفرنسية وهذا يرجع للأسباب التالية:

1-سهولة الاتصال وقرب المسافة.

2-طبيعة المعدات والتجهيزات التي كانت موجودة والتي تطلبت وجود عمال وتقنيين فرنسيين للقيام بعمليات الصيانة

ونظرا لوجود هذه الأسباب تميزت هذه الفترة بما يلي:

1-إتباع نفس الطرق وأساليب العمل التي كانت تعتمد عليها مؤسسة الكهرباء والغاز الفرنسية.

2-السعي إلى الحفاظ على استمرارية الخدمة أكثر من السعي إلى إضافة زبائن جدد.

3-عدم وجود الاستثمار لانعدام وجود سياسة طاقوية واضحة.

*مرحلة التسيير الاشتراكي: 1969 ← 1990

بعد حل مؤسسة كهرباء وغاز الجزائر تم إنشاء الشركة الوطنية للكهرباء والغاز، وفي هذه المرحلة أنشأت مجموعة من الشركات الوطنية لتكون بمثابة المحرك للتحويل الذي عرفته البلاد . ومجمل مهامها يكمن فيما يلي:

❖ احتكار لصالح الدولة 100%

¹ - عن رئيس مصلحة التكوين المديرية التوزيع بالأغواط، فيفري 2020

الفصل الرابع: الإطار الميداني للدراسة

- ❖ توزيع الغاز الطبيعي عبر القنوات في كامل التراب الوطني.
 - ❖ تسويق غاز البوتان المميع المنتج من طرف سونطراك، كما أنها قامت ببيع وصيانة أدوات العد الموجهة للسوق الوطنية .
- وفي سنة 1983 تمت إعادة الهيكلة لشركة سونلغاز أدت إلى تحويل ستة وحدات إلى مؤسسات عمومية قائمة بذاتها لكنها تابعة لسونلغاز هي:

- كهريف KAHIRIF أشغال الكهرباء الريفية .
 - كهريب KAHRAKIB تختص بالأشغال الكهربائية
 - كاناغاز KANAGAZ إنجاز قنوات نقل وتوزيع الغاز .
 - إينارغا INERGA بناء الهياكل الإدارية لسونلغاز .
 - أتركيب ETRKIB تركيب المعدات في مختلف المحطات .
 - أم س AMC مؤسسة صناعة عدادات وأجهزة القياس والمراقبة بالعلمة.
- وقد سعت سونلغاز في هذه المرحلة إلى ما يلي:

- 1- التخلي عن التبعية لمؤسسة كهرباء وغاز فرنسا¹.
- 2- العمل على نشر اكبر قدر ممكن من الغاز (توسيع شبكة الغاز).
- 3- العمل على توسيع دائرة التغطية .

• مرحلة التسعينات:

في هذه المرحلة برز نظام قانوني جديد يتماشى مع معطيات المحيط حيث تحولت شركة الكهرباء والغاز إلى هيئة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري، وهذا بموجب المرسوم التنفيذي 91-475 المؤرخ في 14/12/1991 الأمر الذي سمح للمؤسسة بالتححرر شيئاً فشيئاً من تدخل الدولة .

وبعد ظهور المرسوم الرئاسي 02-195 المؤرخ 01-06-2002 حيث تغير بموجبه النظام القانوني للشركة وأصبحت شركة ذات أسهم الأمر ألذي أعطاهها دفعا كبيرا للتنظيم والإنتاج والتحرر في العمل فمؤسسة سونلغاز تتكفل بتوفير الطاقة الكهربائية وتوزيع الغاز عبر كامل التراب الوطني .

تمارس المؤسسة لحساب الدولة الاحتكار على النشاطات التالية:

¹ - عن رئيس مصلحة التكوين لمديرية التوزيع بالأغواط، نفس المرجع السابق .

الفصل الرابع: الإطار الميداني للدراسة

- إنتاج الكهرباء: تقوم به مديرية إنتاج الكهرباء .
- نقل وتوزيع الكهرباء: وتقوم به مديرية نقل الكهرباء والغاز ومديرية توزيع الكهرباء والغاز .
- نقل وتوزيع الغاز: وتتكفل به مديرية نقل الكهرباء والغاز، ومديرية توزيع الكهرباء والغاز .

ثانيا: 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.

1- مهام وأهداف مؤسسة سونلغاز:

مهامها:

- أ- إيصال الكهرباء والغاز للزبائن الجدد .
- ب- تسيير منشآت توزيع الطاقة الكهربائية .
- ت- تطبيق السياسة التجارية للمؤسسة .
- ث- استمرارية توزيع الطاقة الكهربائية والغازية .¹

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 .

¹ - عن رئيس مصلحة التكوين لمديرية التوزيع بالأغواط، نفس المرجع السابق .

الفصل الرابع: الإطار الميداني للدراسة

- 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:

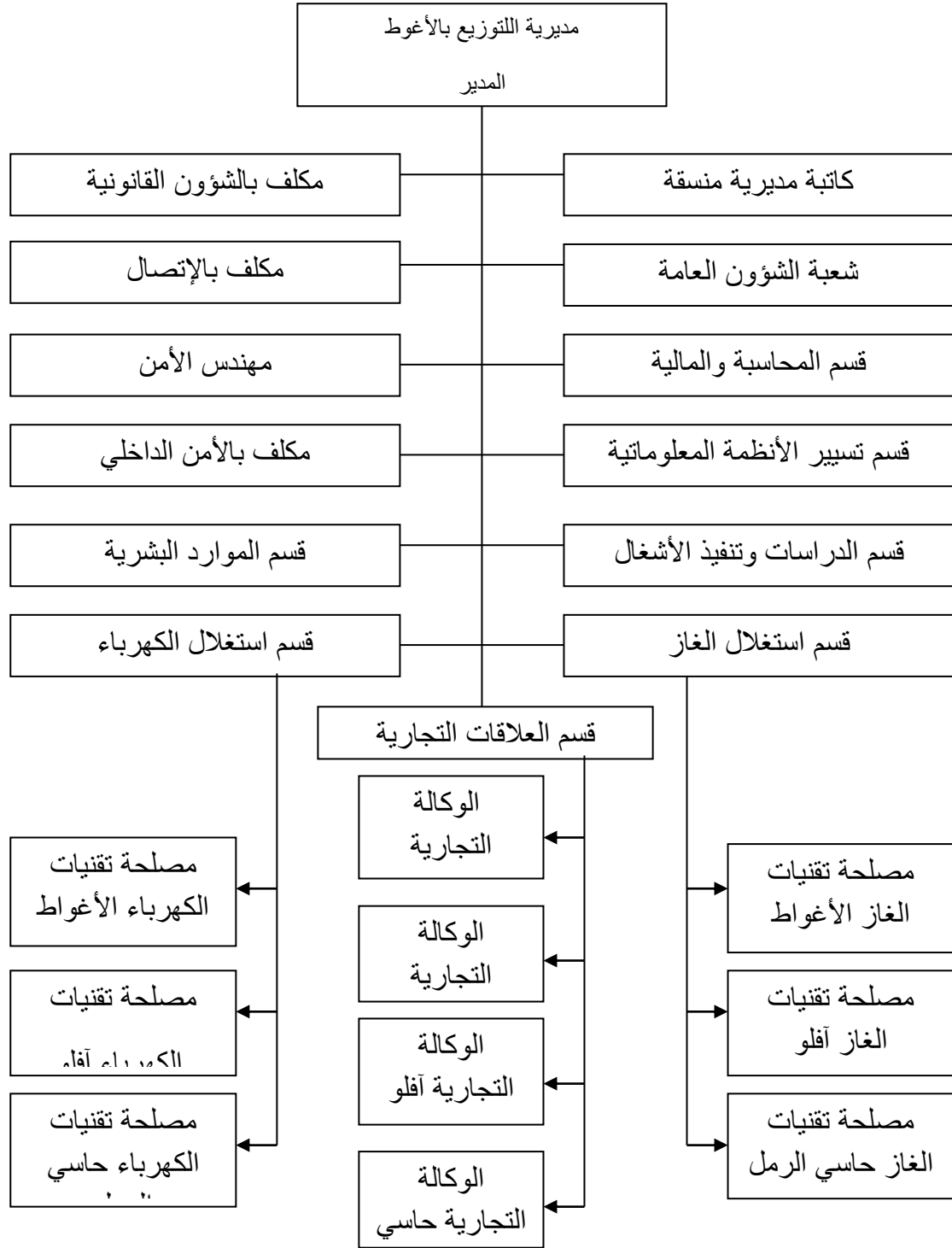
- 1- ضمان توزيع عمومي للغاز بأخذ بعين الاعتبار عوامل الأمن مهما كان السعر .
- 2- ضمان إنتاج وتوزيعا لكهرباء ذات الجودة.
- 3- تخطيط برنامج المؤسسة السنوي.
- 4- القيام بعمليات البيع والتركيب والصيانة الكهرومنزلية والغازية .
- 5- محاولة تقليص الديون.
- 6- تحقيق الهدف العام المتمثل في توفير الخدمة العمومية ¹.

¹ - عن رئيس مصلحة التكوين لمديرية التوزيع بالأغواط، نفس المرجع السابق .

الفصل الرابع: الإطار الميداني للدراسة

ثالثاً: الهيكل التنظيمي للمؤسسة توزيع سونلغاز بالأغواط

1- تقديم الهيكل التنظيمي لمديرية سونالغاز بالأغواط



الفصل الرابع: الإطار الميداني للدراسة

2- تحليل الهيكل التنظيمي:

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.

الفصل الرابع: الإطار الميداني للدراسة

6- قسم العلاقات التجارية:

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

أ- 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.¹

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 .

¹ عن رئيس مصلحة التكوين لمديرية التوزيع بالأغواط، نفس المرجع السابق.

الفصل الرابع: الإطار الميداني للدراسة

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 تأثيث المديرية وإصلاح وصيانة آلات ومنشآت المؤسسة وتسيير حضيرة السيارات وتنقسم إلى قسمين أساسيين .

- فريق حضيرة السيارات: ويقوم بصيانة وإصلاح السيارات وتسيير الوقود

الفصل الرابع: الإطار الميداني للدراسة

- فريق الأشغال العمومية: ويقوم بتسيير وتأثيث وتموين المديرية بلوازم المكاتب.¹

12- قسم المالية والمحاسبة:

يكسب قسم المالية والمحاسبة أهمية بالغة في أي مؤسسة مهما كان طابعها صناعي أو تجاري هو 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 فإن هذا القسم يسهر على تطبيق القوانين داخل المؤسسة كما يهتم بـ:

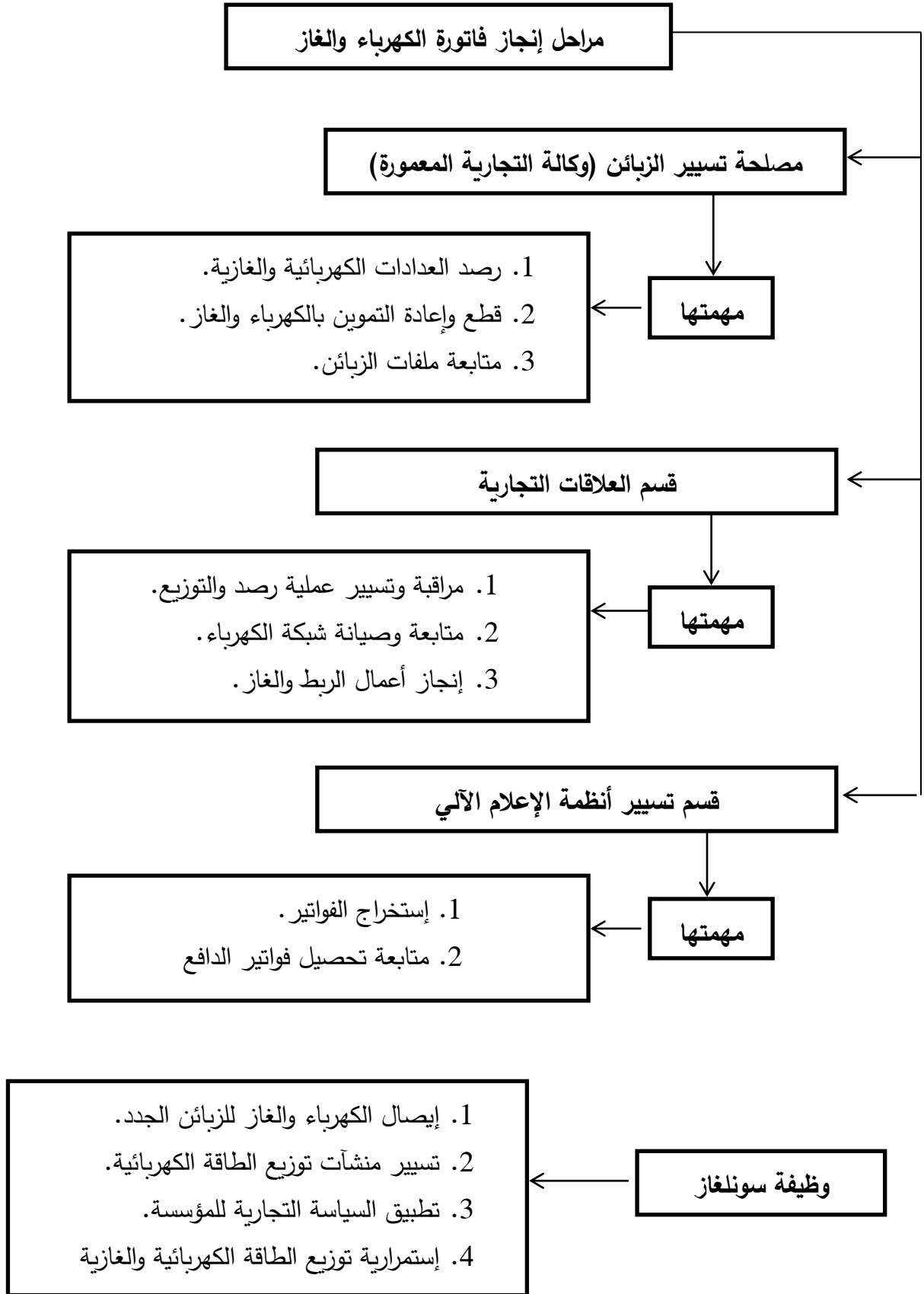
- متابعة المستخدمين.
- إعداد الرواتب.
- إعداد مختلف المخططات والكشوف السنوية الخاصة بتنمية الموارد البشرية.²

¹ عن رئيس مصلحة التكوين لمديرية التوزيع بالأغواط، نفس المرجع السابق.

² عن رئيس مصلحة التكوين لمديرية التوزيع بالأغواط، نفس المرجع السابق.

الفصل الرابع: الإطار الميداني للدراسة

الشكل رقم (05): مخطط تصوري لشبكات الإتصال الداخلية لمؤسسة سونلغاز



الفصل الرابع: الإطار الميداني للدراسة

خلاصة:

وفي الأخير يمكن القول أن المؤسسة الإقتصادية بشكل خاص والعمومية بشكل عام تسعى إلى تلبية احتياجات الزبون وتقديم الخدمات بأسرع وقت واختصار للجهد ومواكبة التكنولوجيا الحديثة حيث تعد مؤسسة التوزيع الكهرباء والغاز من أهم مؤسسات التي تقوم باستخدام الشبكات الإتصال الداخلية في تسهيل عملية الرصد وتوزيع كما تم الاعتماد على تصور الوظائف سونلغاز ومراحل استخراج فواتير.

الفصل الرابع: الإطار الميداني للدراسة

تمهيد:

لقد حاولنا فيما سبق عرضه الإحاطة بالجانب النظري لموضوع الدراسة، حيث سعينا في الفصل لإعطاء تصور عن الإطار النظري العام حول دور شبكات الإتصال الداخلية، أما الفصل الثاني تناولنا فيه الوظائف المؤسسة.

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 شبكات الإتصال الداخلية، وقد اخترنا مؤسسة سونلغاز لإجراء الدراسة الميدانية، بغية الوصول إلي: دور شبكات الإتصال الداخلية للمؤسسة 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 أجل عرض النتائج الدراسة الميدانية وتحليلها وتفسيرها انطلاقا من تفريغ الاستبيانات المسترجعة

في برنامج الإعلام الألي spss.

الفصل الرابع: الإطار الميداني للدراسة

أولاً: الإجراءات المنهجية للدراسة

1- المنهج المستخدم في الدراسة:

المنهج هو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة للمشكلة لاكتشاف الحقيقة وللإجابة على الأسئلة ولاستفسارات التي يثيرها موضوع البحث، وهو البرنامج الذي يحدد لنا السبيل للوصول إلى تلك الحقائق وطرق اكتشافها، وعليه فأن موضوع بحثنا دور الشبكات الاتصال الداخلية في تنظيم الوظائف 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. 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 الميدانية 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 إلي نتائج عام.

ثانياً: تحديد مجالات الدراسة

1- المجال المكاني:

باعتبار أن الموضوع دور شبكات الإتصال الداخلية وما له من تأثير على وظائف المؤسسة بالغ الأهمية خصوصاً من الناحية داخل المؤسسة ارتأينا أن نحدد المجال المكاني للدراسة بمؤسسة سونلغاز للكهرباء والغاز بالأغواط، ذات الطابع الإقتصادي يعمل على تحريك المؤسسة بالإضافة إلى أنها تجمع العديد من المفاهيم والمتغيرات.

2- تحديد المجال الزمني:

تم اختيارنا لموضوع المذكرة دور شبكات الإتصال الداخلية في تنظيم الوظائف داخل المؤسسة الإقتصادية في شهر سبتمبر 2019 تم الموافقة في 15 من نفس الشهر وبالنسبة للشروع الفعلي للبحث فقد كان في أواخر شهر ديسمبر من نفس السنة كما تم التحاقي بالميدان فقد كان في 20/01/2020 أولية حيث تم دراسة استطلاعية، ونظراً للظروف التي يمر بها العالم من الوباء، لم يتسنى لنا إجراء الدراسة الميدانية بعين المكان بالمديرية، مما اضطرنا للقيام بدراسة تصويرية منهجياً.¹

3- أدوات جمع البيانات:

محمد شفيق، البحث العلمي الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الإجتماعية، المكتبة الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2001، ص 86.¹

الفصل الرابع: الإطار الميداني للدراسة

إن أي بحث يتطلب من الباحث الإستعانة بأدوات ووسائل المساعدة والمناسبة 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 البحث.

ومكنتنا الملاحظة من كعمرفة 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 شيوعا وفاعلية في الحصول على البيانات الضرورية في البحث وهي الحوار موجه يقوم به الباحث مع شخص أو مجموعة من الأشخاص للحصول على المعلومات لاستخدامها في البحث والاستعانة بها في عملية التوجيه والتشخيص والعلاج.

وقد تم إجراء مقابلة مع رئيس مصلحة الموارد البشرية يطرح عدة أسئلة حول الموضوع وما يقدمونه من اقتراحات مناسبة بالمؤسسة قد استغرقت مدة ثلاثة ساعات لإجراء هاته المقابلة من أجل الحصول على معلومات مبدئية تخص مؤسسة سونلغاز والعاملين والمختارين من أجل تطبيق الدراسة الميدانية.

ج- **الاستبان:** 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 إعدادا جيدا حتى يعطي مختلف جوانب الموضوع من خلال التنوع والتعدد في الأسئلة وبناء على هذه المؤشرات وضعت أسئلة استمارتنا بالإضافة إلى المتغيرات الشخصية وهي: المسمى مكان العمل والقطاع التابع له، الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، الوظيفة التي تشغلها، الشبكات الإتصال الداخلية تتضمن محورين وهما متغيري الدراسة، الشبكات الإتصال الداخلي والمكون من 07 عبارة بينما المتغير الثاني وهو وظائف المؤسسة هو تتكون من 07 عبارة.

4- تحديد عينة البحث وكيفية اختيارها:

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

عمار بوحوش ومحمد الذنبيبات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995، 129.

الفصل الرابع: الإطار الميداني للدراسة

طريقة اختيارها: تعتبر الخطوة الأساسية في البحث لأنها تمهد للتحقيق الميداني وتسهل تطبيق الدراسة الإمبريقية كما تختلف طريقة اختيار العينة باختلاف البحث وعلى هذا الأساس فإن موضوعنا استداعي الإعتماد على عينة عشوائية بسيطة والمقدرة ب 40 موظفا.

ثالثا: نتائج الدراسة تصويريا

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

1- عرض وتحليل البيانات الشخصية:

الجدول رقم 01: يوضح توزيع المبحوثين من حيث الجنس:

النسبة	التكرار	الجنس
77,5%	31	نكر
22,5%	09	أنثى
100%	40	المجموع

القراءة الإحصائية: يتضح من خلال الجدول أعلاه أن عدد المبحوثين من جنس الذكور حيث قدر عددهم ب 31 فرد بنسبة 77.5% بينما الإناث قدر عددهم ب 9 من أفراد العينة بنسبة 22.5%. وذلك أن الوظائف بمؤسسة سونلغاز يطغى عليها الطابع الذكوري فمعظمها وظائف تتطلب الجهد العضلي أكثر من الجهد العقلي بينما الإناث الذين هن من أفراد العينة فهم يتواجدون بالمكاتب ويعملون في وظائف كالإدارة والاستقبال.

الفصل الرابع: الإطار الميداني للدراسة

الجدول رقم 02: يوضح توزيع المبحوثين من حيث العمر:

العمر	التكرار	النسبة
أقل من 30 سنة	10	25,00%
(من 31 - 35)	18	45,00%
(من 36 - 40)	08	20,00%
من 41 سنة وأكثر	04	10,00%
المجموع	40	100%

القراءة الإحصائية: يتضح من خلال الجدول أعلاه تقارب فئات أفراد العينة حسب العمر حيث كانت الفئة العمرية ما بين 30-35 سنة هي الفئة الغالبة حيث قدر عددهم ب 18 مبحوث بنسبة 45% وتلتها فئة أقل من 30 سنة التي قدر عددها ب 10 بنسبة 25%، وبينما جاءت فئة ما بين 35-40 سنة هي الثالثة مقدر عددها ب 08 أفراد من العينة بنسبة 20% بينما في الأخير جاءت الفئة العمرية أكثر من 40 سنة ب 4 مبحوثين بنسبة 10%.

من خلال النتائج السابقة يتضح لنا أن مؤسسة سونلغاز تتبع سياسة التشبيب مثلها مثل غيرها من المؤسسات الجزائرية وذلك لمواكبة عصر التكنولوجيا الحديثة.

2- عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الأولى: تسهل الشبكات الإتصال الداخلي عمل الوظائف داخل المؤسسة سونلغاز بالأغواط.

الجدول رقم 03: تسهيل الاتصال الداخلي الشبكي مع متغير المستوى التعليمي:

المجموع		جامعي		ثانوي فأقل		المستوى التعليمي تسهيل الاتصال
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
2,50%	01	00%	00	10%	01	غير موافق بشدة
5,00%	02	3,33%	01	10%	01	غير موافق
2,50%	01	3,33%	01	00%	00	محايد
30,00%	12	26,67%	08	40%	04	موافق
60,00%	24	66,67%	20	40%	04	موافق بشدة
100%	40	100%	30	100%	10	المجموع

الفصل الرابع: الإطار الميداني للدراسة

القراءة الإحصائية: من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية المبحوثين صرحوا بأن وظائف المؤسسة تساعد على تسهيل عملية الاتصال الشبكي الداخلي حيث قدروا ب 24 فرد بنسبة 60% بموافق جدا منهم 20 من ذوي المستوى الجامعي بنسبة 66.67% من إجمالي الجامعيين بالمؤسسة و40% من إجمالي ذوي المستوى ثانوي فأقل من ذوي المستوى ثانوي فأقل، بينما صرح 12 مبحوث آخر بأنهم موافقين على مساهمة الوظائف في تسهيل عملية الاتصال الداخلي الشبكي بنسبة 30% وبينما صرح 02 عمال آخرين بنسبة 5% بأنهم غير موافقين وصرح عاملين آخرين بنسبة 2.5% لكل فئة بأنهم محايدون وغير موافقين بشدة.

التحليل السوسيولوجي: تؤثر الوظائف على عملية الاتصال الشبكي إيجابيا على عمل العمال داخل المؤسسة لأنها تشكل عائقا أمامهم وهذا راجع اختلاف المستوي الموظفين.

الجدول رقم 04: مساهمة الوظائف الداخلية للمؤسسة في تحسين شبكات الاتصال:

النسبة	التكرار	تحسين شبكات الاتصال
05%	02	غير موافق بشدة
05%	02	غير موافق
00%	00	محايد
25%	10	موافق
65%	26	موافق بشدة
100%	40	المجموع

القراءة الإحصائية: من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن الفئة الغالبة من العمال صرحوا بموافق بشدة والمقدين ب 26 بنسبة 65% تلتها فئة العمال الذين صرحوا بموافق والمقدين ب 10 عمال بنسبة 25% ليليا في الأخير فتتي العمال الذين صرحوا بغير موافق وغير موافق بشدة والمقدين تساويا ب 2 عمال بنسبة 5% لكل منهما.

التحليل السوسيولوجي: تؤثر الوظائف داخل المؤسسة في تحسين وعمل الشبكات الإتصال الداخلية إيجابيا في العملية المهنية لدي العمال مؤسسة سونلغاز وهذا راجع لكفاءات بعض العمال والتزامهم بالعمل.

الفصل الرابع: الإطار الميداني للدراسة

الجدول رقم 05: تصريح المبحوثين حول مساهمة شبكات الاتصال الداخلي في تمرير المعلومات داخل المؤسسة حسب الجنس:

المجموع		أنثى		ذكر		الجنس	تمرير المعلومات
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
%00	00	%00	00	%00	00		غير موافق بشدة
%7,50	03	%11,11	01	%6,45	02		غير موافق
%2,50	01	%00	00	%3,23	01		محايد
%32,50	13	%33,33	03	%32,26	10		موافق
%57,50	23	%55,56	05	%58,06	18		موافق بشدة
%100	40	%100	09	%100	31		المجموع

القراءة الإحصائية: من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أغلب المبحوثين صرحوا بموافق بشدة مقدرين 23 بنسبة 57.50% حيث أغلبهم ذكور بنسبة 58.06% مقدرين ب 18% بينما صرح 13 عامل بنسبة 32.5% أنهم موافقين بينما صرح 3 أفراد من العينة بنسبة 7.5% أنهم غير موافقين وصرح عامل واحد بنسبة 2.5% أنه محايد.

التحليل السوسيولوجي: تؤثر الشبكات الإتصال الداخلية علي تمرير المعلومات داخل المؤسسة بالشكل جيد والملائم ومناسب لعمال في سرعة ودقة وريح للوقت وجهد.

الجدول رقم 06: شبكات الاتصال تقلص من استعمال الورق:

النسبة	التكرار	تقليص استعمال الورق
%00	00	غير موافق بشدة
%05	02	غير موافق
%00	00	محايد
%17,50	07	موافق
%77,50	31	موافق بشدة
%100	40	المجموع

الفصل الرابع: الإطار الميداني للدراسة

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن الفئة الغالبة من العمال صرحوا بموافق بشدة على تقليص شبكات الاتصال من استعمال الورق وهم مقدرين ب 31 عامل بنسبة 77.5% وتلتها فئة العمال الذين صرحوا بأنهم موافقين 07 عمال بنسبة 17.5% وفي الأخير صرح عاملين بنسبة 05% بأنهم غير موافقين. التحليل السوسيولوجي: تؤثر الشبكات الإتصال الداخلية في عملية تقليص الورق في عملية تمرير المعلومة بين موظفين المؤسسة في تسهل مهامهم المقدمة لهم في ايطار عملهم وهذا تأثير إيجابي.

رابعاً: نتائج الفرضيات

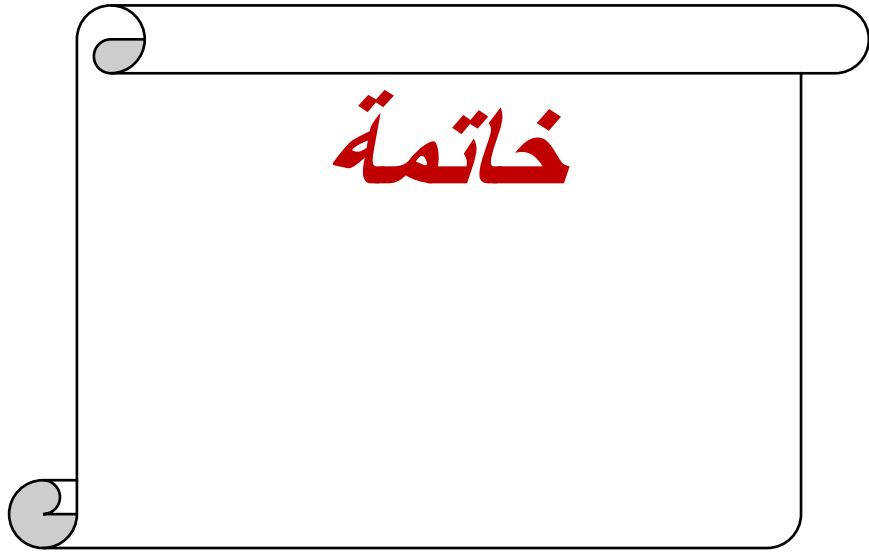
الفرضية العامة: من خلال النتائج المتوصل إليها وجدنا أن الشبكات الاتصال الداخلية تؤثر علي تنظيم الوظائف المؤسسة سونلغاز من خلال الاتصال الشبكي بشكل أكثر فاعلية.

الفرضية الجزئية الأولى: وجدنا من النتائج أن الشبكات الاتصال يؤثر علي عمل الوظائف لدي مؤسسة سونلغاز بالأغواط.

الفرضية الجزئية الثانية: وجدنا من خلال النتائج أن الشبكات الإتصال الداخلية تؤثر علي تنظيم الوظائف لدي مؤسسة سونلغاز بالأغواط خلال التفاعل الاتصال الشبكي بشكل واسع سريع فعال.

خامساً: الإستنتاج العام

من خلال ما سبق من نتائج يتضح لنا أن الشبكات الاتصال الداخلية له دور كبير ومردودية ناجحة من خلال تسهيل عملية الاتصالية وتخفيف العبء علي عمال المؤسسة وتقليل من الجهد وتخفيف الوقت وهي تسهل عمل الوظائف داخل المؤسسة سونلغاز والتزامهم بقوانين المؤسسة والعمل واخلاص في مهامهم من خلال الوسيلة الاتصال الداخلي في تسهيل عمل النظام الشبكي وقد تحققت الفرضية بإيجابية.

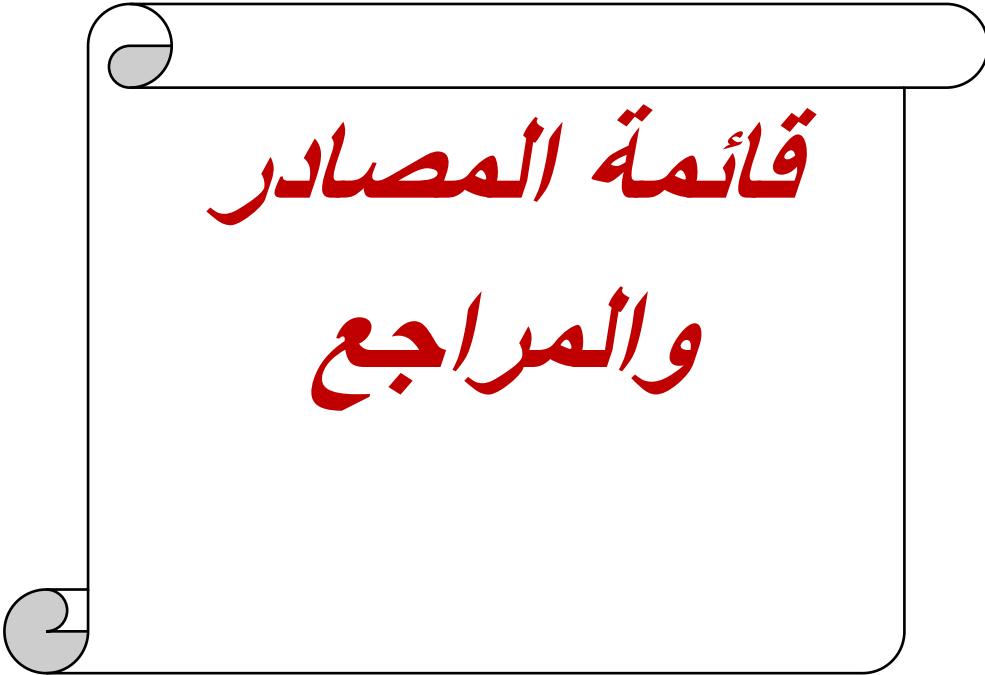


خاتمة

خاتمة:

مما سبق التطرق إليه في الفصول السابقة للدراسة الموسومة ب: دور الشبكات الإتصال الداخلية في تنظيم الوظائف المؤسسة -دراسة ميدانية بمديرية سونغاز بالأغواط، فقد حاولنا من خلال فرضيات الدراسة التطرق إلي أهم الخدمات التي توفرها شبكة الانترنت من تقليص للجهد والوقت في معالجة البيانات وإيصال المعلومة، والتي من شأنها أن تساهم في تسهيل عملية شبكات الإتصال الداخلي بين الفريق العمل في تنظيم الوظائف داخل المؤسسة، وكذا زيادة المرونة والتنسيق بين المصالح الإدارية داخل النسق التنظيمي ككل.

وهذا لا ينفي وجود سلبيات لهذا الوسيلة التي تجعل من صاحبي القرار في المؤسسة يدركون مدى أهمية تزويد الهياكل القاعدية للمؤسسة بالشبكة لزيادة المرونة في الإتصال الداخلية كافة عمال المناهج والدوائر بالمؤسسة، وكذا تكوين لجان للمتابعة تشرف على التنسيق بينها بتجديد الأدوات القانونية اللازمة والتنظيمية لوضع البرامج والمخططات طويلة المدى، بتطوير نصوص قانونية لحماية المعطيات المخزنة إلكترونياً، حماية المعطيات والمعلومات الشخصية الجريمة والاختلاس الإلكترونيين، أمن المعلومات المرسله الإشاعة.



**قائمة المصادر
والمراجع**

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

المراجع باللغة العربية:

1- الكتب:

1. أحمد ماهر، كيف ترفع مهارتك الإدارية في الإتصال، ط1، مصر: دار الجامعة، 1998.
2. روية حسين، إدارة أعمال، دار الجامعة للطبع والنشر والتوزيع، مصر 2001.
3. عابدة سيد خطاب، الإدارة والتخطيط الإستراتيجي في القطاع الأعمال الخدمات، دار النشر، ط 1، بدون مكان النشر، بدون سنة نشر.
4. عمار بوحوش، محمد تندينيات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995.
5. علاء السالمي، أئمة المكاتب، دار المناهج، عمان الأردن، 1999.
6. علاء السالمي، تقنيات المعلومات الإدارية، دار وائل عمان، 2001.
7. علاء السالمي، شبكات الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان، ط 1، 2005.
8. عمر صخري، إقتصاد المؤسسة، دار النشر، ط 1، بدون مكان النشر، بدون سنة النشر.
9. فرانسيسو ليسلي، وسائل الإتصال المتعددة، فؤاد شاهين، بيروت: عبيدات للنشر والتوزيع، 2001.
10. محمد عيش ماهر، الاتصالات، القاهرة، جامعة عين شمس، بدون سنة النشر.
11. محمد شفيق، البحث العلمي، الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، المكتبة الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، طبعة 2001.
12. محمد لعقاب، الانترنت وعصر ثورة المعلومات، ط 1، بيروت: دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع 1999.
13. محمد منير حجاب، المعجم الإعلامي، دار الفجر للنشر والتوزيع، ط 1، القاهرة، 2004.
14. مصطفى محمود أبو بكر، وعبد الله عبد الرحمن البريدي، الإتصال الفعال، مدخل إستراتيجي سلوكي لجودة العلاقات في الحياة والأعمال، ط 1، الإسكندرية، دار الأعمال والحياة، 2008.
15. ناصر دادي، إقتصاد المؤسسة، دار النشر، ط 1، بدون مكان النشر، بدون سنة النشر.
16. هاني شحادة الخوري، تكنولوجيا المعلومات على أعتاب القرن الحادي والعشرون، الطبعة الأولى، دمشق: مركز الرضا للكمبيوتر، 1998م.

قائمة المراجع

2- الرسائل والمذكرات:

17. حورية بولعويدات، إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة للمؤسسة الإقتصادية الجزائرية، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسير شبكة نقل الغاز الشرق قسنطينة، في الإتصال والعلاقات العامة، رسالة ماجستير، 2008 م.
18. طراد خوجة سميرة، أداء الإدارة الجزائرية في ظل ثورة المعلومات ... دراسة ميدانية بإدارات خدماتية عمومية بمدينة، رسالة شهادة الماجستير في علم اجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية جامعة قسنطينة وذلك سنة 2005، 2004.
19. عابد كمال، تأهيل المؤسسات الإقتصادية الجزائرية واقع وأفاق، مذكرة التخرج لنيل شهادة ماستر، بنوك مالية وتأمينات، جامعة الجزائر، سنة 2013.
20. عجلان بن محمد الشهيري، التقنيات الحديثة والوظائف الإدارية المعاونة في الأجهزة الحكومية، لمركز البحوث والدراسات الإدارية بالمملكة العربية السعودية، والتي قام بها سنة 1999.
21. علي عبدالله، الوظيفة المالية في المؤسسة الإقتصادية، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر، تخصص مالية، سنة 2016، جامعة البلدية .
22. لمين علوطي، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على تحسين الأداء الإقتصادي للمؤسسة، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر، 2003، 2004.

3- المراجع باللغة الفرنسية:

21. huub ruel ،tanya bondarouk ،the contribution of e-hrm to hrm effectiveness result from a quantitative study in dutch ministry ،mandy van der veld ،employee ،relation ،vlo (29) ،issue (3) ،2007.
22. Lius Michele ،Approche sociotechniques De Lorganisation ،paris ،organisation1983 ،
23. Peter baloh ،Influence of Internet and Informationtechnology onwork and humanresource management ،peter trkman ،www informigscience ،org ،2003.

قائمة الملاحق

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

الاستمارة

أستاذي الكريم، أستاذتي الكريمة:

إن الاستمارة التي بين يديك هي عبارة عن أداة لجمع البيانات اللازمة لإجراء دراسة ميدانية بعنوان "دور شبكات الإتصال الداخلية في تنظيم وظائف المؤسسة" دراسة ميدانية على عينة من عمال مديرية 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.

من إعداد طالبة :

لشاح زهرة

المحور الأول : بيانات شخصية متعلقة بالمبحوثين

1-المسمي مكان العمل والقطاع التابع له :

2-الجنس: ذكر أنثى

3-العمر: أقل من 30 سنة من 30 إلى 35 سنة

من 36 إلى 40 سنة أكثر من 40 سنة

4-المستوى التعليمي: ثانوي جامعي

5-الخبرة المهنية (عدد سنوات العمل في المؤسسة):

أقل من 5 سنوات 5 إلى 10 سنة

من 11 إلى 15 سنة أكثر من 16 سنة

6-ماهى الوظيفة التى تشغلها بالمؤسسة ؟

رئيس دائرة رئيس مصلحة

عون تحكم عون تنفيذ

المحور الثاني : شبكات الإتصال الداخلية (ضع العدد المناسب لدراسة موافقتك في الحانة المقابلة للعبارة)

7-تساهم شبكات الإتصال الداخلية في تمرير المعلومات داخل المؤسسة؟

غير موافق بشدة غير موافق

محايد موافق موافق بشدة

8-شبكات الإتصال تقلص من حركة العمال داخل المؤسسة ؟

غير موافق بشدة غير موافق

محايد موافق موافق بشدة

9-شبكات الإتصال تقلص من استعمال الورق ؟

غير موافق بشدة غير موافق

محايد موافق موافق بشدة

10-شبكة الإتصال تسهل القيام بالأنشطة والمهام ؟

غير موافق بشدة غير موافق

محايد موافق موافق بشدة

11-شبكة الإتصال تساهم في تقوية العلاقات ؟

غير موافق بشدة غير موافق

محايد موافق موافق بشدة

12- شبكة الإتصال تعمل على زيادة التنسيق بين المصالح الداخلية بالمؤسسة وزيادة فعاليتها ؟

غير موافق بشدة غير موافق موافق بشدة محايد

13- شبكة الإتصال الداخلية مزودة بالأنظمة الحماية والأمن ؟

غير موافق بشدة غير موافق موافق موافق بشدة محايد

المحور الثالث : وظائف المؤسسة

13-تعمل وظائف المؤسسة على تسهيل الإتصال الشبكي الداخلي ؟

غير موافق بشدة غير موافق موافق موافق بشدة محايد

14-الوظائف المؤسسة دور في تفعيل شبكات الإتصال ؟

غير موافق بشدة غير موافق موافق موافق بشدة محايد

15-تساهم الوظائف الداخلية للمؤسسة في تحسين شبكات الإتصال ؟

غير موافق بشدة غير موافق موافق موافق بشدة محايد

16-تقوم الوظائف المؤسسة بالتقليل المهام الشبكات الإتصال الداخلية ؟

غير موافق بشدة غير موافق موافق موافق بشدة محايد

17-للوظائف المؤسسة دور فعال في ترقية الشبكات الإتصال الداخلية ؟

غير موافق بشدة غير موافق موافق موافق بشدة محايد

18-الوظائف المؤسسة تسهل العمل داخل المؤسسة ؟

غير موافق بشدة غير موافق موافق موافق بشدة محايد