

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة عمار ثليجي بالأغواط

كلية العلوم الانسانية و الاسلامية و الحضارة

قسم علوم الاعلام و الاتصال



دور الانترنت في تفعيل الاتصال الداخلي بالمؤسسة الاقتصادية
دراسة ميدانية بمديرية الصيانة بالأغواط D.M.L (سوناطراك)

مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام و الاتصال

التخصص: اتصال و علاقات عامة

اشراف الدكتور:

إعداد الطالب :

- النوعي عبد القادر

• مراد براهيم

لجنة المناقشة:		
الصفحة	الرتبة	اعضاء المناقشة

السنة الجامعية 2023/2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

التشكرات

نشكر الله عز و جل على منئه و كرمه ، إذ وفقنا في مسيرة البحث لإتمام هذه المذكرة التي نرجو أن تكون عوناً و مرجعاً يعتمد عليه من يأتي بعدنا.

و نتقدم بالتشكرات الخالصة إلى كل من ساهم في إنجاز هذا العمل المتواضع من قريب أو من بعيد،

و نخص بالذكر كل من :

الدكتور النوعي عبد القادر الذي كان شرفنا بإشرافه على مذكرتنا ولم يبخل علينا بتوجيهاته القيمة طيلة فترة إنجازها.

إلى هؤلاء و عرفانا منا بجميلهم، نتقدم بتحياتنا الخالصة لهم مع أسمى معاني التقدير و الاحترام.

ونسأل الله أن نكون قد وفقنا في إنجاز هذا العمل المتواضع .

براهيم مراد

هداء

نهدي هذا العمل المتواضع خالصا
لوجه الله تعالى و إلى كامل أفراد
عائلتنا الكريمة و أخص بالذكر
والدي العزيزين و إلى
كل الأصدقاء و الأحباب وكل من
كان له سببا في نجاحي.

براهيم مراد

فهرس المحتويات	
	تشكر
	الاهداء
	ملخص الدراسة
أ-ب	مقدمة
	الفصل الاول: الاطار المنهجي للدراسة
11	1-الاشكالية

12	2-الفرضيات
13	3-اهمية واهداف الدراسة
14	4-تحديد المفاهيم المتعلقة بالدراسة
22	5-المقاربة السوسيولوجية
	6-الدراسات السابقة
	الفصل الثاني : الاطار النظري للدراسة
29	تمهيد
30	اولا: تعريف الاتصال الداخلي للمؤسسة
31	1- أهمية الاتصال داخل المؤسسة :
33	2-أهداف الاتصال الداخلي للمؤسسة:
34	3-معوقات الإتصال الداخلي في المؤسسة:
36	4-أنواع الإتصال الداخلي في المؤسسة :
39	6-شبكات الإتصال الداخلي في المؤسسة:
42	7-أساليب الإتصال الداخلي في المؤسسة:
45	ثانيا : مفهوم ونشأة شبكة الانترنت .
45	1-2 شبكة الأنترنت نشأتها وتطورها
47	2-2 أهمية وفوائد شبكة الأنترنت
49	ثالثا : مفهوم جرائم الحاسوب و الأمن المعلوماتي.
49	3-1 ماهية جرائم الحاسب:
50	3-2 خصائص جرائم الحاسب:
51	3-3 الجريمة المعلوماتية تتم عادة بتعاون أكثر من شخص :
52	رابعا : استخدامات الأنترنت داخل المؤسسة الاقتصادية.
52	1-أسباب استخدام الأنترنت في المؤسسة الاقتصادية:
53	2-أهمية الأنترنت بالنسبة للمؤسسة الاقتصادية:
55	3-معوقات استخدام الأنترنت في المؤسسات الاقتصادية:

57	خلاصة الفصل الثاني:
	الفصل الثالث: الإطار الميداني للدراسة
59	اولا : الاجراءات المنهجية و الميدانية للدراسة
71	ثانيا : تحليل واستنتاج جداول فرضيات لدراسة
101	النتائج العامة
105	الخاتمة
	قائمة المصادر و المراجع
	الملاحق

قائمة الجداول

صفحة	العبرة	رقم
47	بعض أصناف الشبكات الأكثر تداولاً	01
75	توزيع العينة على حسب الجنس.	02

76	توزيع العينة على حسب السن.	03
77	توزيع أفراد العينة على حسب المستوى التعليمي.	04
78	توزيع أفراد العينة على حسب الخبرة المهنية.	05
79	توزيع أفراد العينة على حسب الخبرة المهنية.	06
80	توزيع أفراد العينة على حسب الوظيفة الحالية.	07
81	مدى إستخدام الموظفين لشبكة الإنترنت	08
82	خلفيات إستخدام موظفي المؤسسة لشبكة الأنترنت	09
83	مدى وجود معرفة مسبقة لأفراد العينة حول استخدام	10
84	كيفية تدريب المؤسسة لعمالها على إستخدام شبكة	11
85	مدى مساهمة الأنترنت في تحسين الإتصال الداخلي على حسب رأي موظفي المؤسسة.	12
87	موقف الموظفين حول مساهمة مظاهر شبكة الأنترنت في تحسين الإتصال الداخلي بالمؤسسة.	13
90	خدمات شبكة الأنترنت الموجودة في الشبكة.	14
91	العلاقة بين أهداف إستعمال لدى موظفي المؤسسة لشبكة الأنترنت و الخدمات التي تقدمها.	15
93	العلاقة بين إشباع الأنترنت لحاجيات الموظفين المعرفية،	16
94	سبب إستخدام الموظفين لوسائل إتصال	17
95	العلاقة بين إستخدام الموظفين لشبكة الأنترنت في عملية	18
96	سلبيات إستخدام شبكة الأنترنت من وجهة نظر موظفي المؤسسة.	19
97	تقييم العمال لإستخدامات الأنترنت بمؤسستهم	20
98	إقتراحات موظفي لتحسين خدمات شبكة	21

ملخص الدراسة :

الإنترنت دورًا حيويًا في تفعيل الإتصال الداخلي في المؤسسات الاقتصادية، ويسهم في تحقيق العديد من الفوائد والتحسينات. وسوف ألخص لك بعض النقاط المهمة فيما يتعلق بدور الإنترنت في تفعيل الإتصال الداخلي في مديرية الصيانة بسوناطراك في الاغواط.

يعمل الإنترنت على تبسيط وتسهيل عملية التواصل الداخلي بين الموظفين والإدارات المختلفة في مديرية الصيانة. يتيح استخدام البريد الإلكتروني والمحادثات الفورية ومنصات التعاون عبر الإنترنت إمكانية الإتصال والتبادل السريع للمعلومات والمستندات بين الأفراد

والفرق بفضل الإنترنت، يمكن للموظفين الوصول إلى المعلومات والموارد اللازمة لأعمالهم بسهولة وسرعة ، يمكنهم الوصول إلى قواعد البيانات الداخلية والمواد التدريبية والأدوات والتطبيقات عبر الإنترنت، مما يسهم في زيادة الكفاءة وتحسين جودة العمل.

التعاون والتنسيق: يتيح الإنترنت وسائل التواصل المختلفة، مثل البريد الإلكتروني والمنتديات والمشاركة في المستندات، التعاون الفعال بين أفراد الفرق والإدارات المختلفة في المديرية. يمكن للموظفين تنسيق الأعمال ومشاركة المعلومات والأفكار بسهولة، مما يعزز التعاون والعمل الجماعي.

Summary:

The internet plays a vital role in activating internal communication within economic institutions and contributes to achieving numerous benefits and improvements. Here are some important points regarding the role of the internet in activating internal communication within the Maintenance Directorate at Sonatrach in Lghouat.

Simplifying communication: The internet simplifies and facilitates the process of internal communication between employees and different departments within the Maintenance Directorate. The use of email, instant messaging, and online collaboration platforms enables quick communication and exchange of information and documents among individuals and teams. Thanks to the internet, employees can access information and resources needed for their work easily and quickly. They can access internal databases, training materials, tools, and applications online, which contributes to increased efficiency and improved work quality.

Collaboration and coordination: The internet enables various communication channels, such as email, forums, and document sharing, facilitating effective collaboration among team members and different departments within the Directorate. Employees can coordinate tasks and easily share information and ideas, enhancing collaboration and teamwork.

In conclusion, the internet plays a vital role in activating internal communication within economic institutions. It simplifies communication, increases efficiency, and facilitates collaboration and coordination among employees and departments, ultimately contributing to improved productivity and effectiveness.

مقدمة

لقد كان للتقدم العلمي والتكنولوجي اللذان شهدهما نهاية القرن العشرين وبداية القرن الواحد والعشرين دورا كبيرا في التطور والتنمية والاتصال عن بعد في كافة مجالات الحياة، بما فيها المجال الاقتصادي، حيث تغيرت أنماط العمل والأهداف والوسائل، وهذا بإقحام مختلف تكنولوجيات الاتصال الحديثة بالمؤسسات، التي صارت تتنافس فيما بينها على امتلاك وتوظيف هذه التكنولوجيات في ميدان العمل بما يعود بالنفع عليها.

إن من أبرز تكنولوجيات الاتصال الحديثة نجد شبكة الإنترنت فهي الشبكة العالمية الأوسع للمعلومات التي تخطت حدود الزمان والمكان، وخلقث ثورة معلوماتية أبهرت العالم، وشكلت أكبر بنك معلوماتي عالمي، يسمح لأي إنسان بنشر معلوماته دون شروط وقيود، وجعلت الإنسان يتعرف على مستجدات الحضارة والعلوم في العالم لحظة بلحظة دون تأخير، فبفضل المزايا التي تتمتع بها شبكة الإنترنت من سهولة نقل وتداول المعلومات وتنوعها، إضافة إلى قلة التكاليف الخاصة بها بحيث أعطت حركية واسعة في مختلف المؤسسات الاقتصادية نظرا لتعدد استخداماتها، فقد فتحت أبواب الحوار والنقاش وتبادل السلع والخدمات بين المؤسسات، مما أعطى دفعا قويا لها للتعريف بنفسها محليا وإقليميا ودوليا، وهذا ما دفع بالدول للاهتمام والتسارع لتوظيف هذه التقنية نظرا للتعقيدات الموجودة في المؤسسات الاقتصادية والتي تتطلب السرعة والدقة في إنجاز العمل.

إن هذه التحولات فرضت على المؤسسات الاقتصادية أشكالا وأنماطا أخرى جديدة في تسيير نشاطاتها، مما عزز وزاد من مستوى الكفاءة التشغيلية، والرفع من قدرات المؤسسة الاقتصادية أصبحت اليوم ملزمة بتوظيف الإنترنت كتقنية تختصر عليها الوقت والجهد، وتسهل عليها الاتصال وتبادل المعلومات، وهذا باستغلال أهم خدماتها، كخدمة البريد الإلكتروني الذي يستخدم لتبادل الرسائل الإلكترونية سواء بين عمال المؤسسة الواحدة أو المؤسسات الأخرى، وكذا فتحت مجموعات للنقاش وتبادل الآراء والخبرات وتعزيز الشراكة بين هذه المؤسسات، مما أثر بشكل ايجابي على الخدمات والمنتجات التي تقدمها، فاستغلال

الإنترنت نتج عنه زيادة نسبة المبيعات وانخفاض تكاليف الترويج والمعلومات وكذا الاتصال، كما أنها فتحت أسواقا افتراضية يتم فيها تبادل السلع والخدمات، إضافة إلى عقد الصفقات الالكترونية، وفتحت للمستهلك ما يعرف بعالم التسوق الذي له بالتجول في الأسواق العالمية عبر الشبكة، واقتناء السلع، والحصول على الخدمات التي يسمح يحتاجها.

وأصبح بإمكان المؤسسات اليوم تتبع تحركات الأسواق المنافسة وأشهر البورصات العالمية عبر الشبكة والتفاعل معها عن بعد، فاقتصاد المعلومات حاليا ينافس اقتصاد التصنيع بحيث لا يمكن يتحقق الثاني إلا اعتمادا على الأول، وهذا ما نتج عنه ظهور التنافسية بين المؤسسات بمختلف أنواعها وخاصة الاقتصادية منها، وفرض عليها مواكبة البيئة العالمية لتطور تكنولوجيات الحديثة حتى تستطيع المنافسة والحفاظ على مكانتها في السوق.

إن التطور الاقتصادي الذي نعيشه اليوم والمنافسة الشرسة فيما بين المؤسسات، أدى إلى ضرورة رفع جودة الخدمات والمنتجات، إضافة إلى تلبية رغبات المستهلكين، والتسارع إلى امتلاك تكنولوجيات الاتصال واستخدامها بطرق جيدة يؤدي إلى اكتساب ميزة التنافسية للاندماج في الاقتصاد العالمي، الذي يؤدي بدوره إلى اكتساب أكبر قدر ممكن من الزبائن والشركاء والموردين وهذا ما ينعكس بشكل ايجابي على مستوى أداء المؤسسة والأفراد، هذا الأخير يعتبر معيارا أساسيا لتقييم نجاح المؤسسات.

ولهذا سنحاول في هذه الدراسة تسليط الضوء على واقع الإتصال الداخلي جراء إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة المتمثلة في الأنترنت ، و كذا دور هذه الأخيرة على تفعيل فعاليته لاسيما في المؤسسة الاقتصادية التي كانت محل دراستنا وهي مديرية الصيانة DML بالأغواط التابعة لمؤسسة سوناطراك و من أجل الإلمام بجوانب الموضوع فقد إرتأينا خطة البحث التالية والتي اشتملت على مقدمة و خاتمة و أربعة فصول موزعة كالآتي الفصل الاول :

الإطار المنهجي للدراسة و تعرضنا من خلاله إلى :

الأسباب الموضوعية و الذاتية لإختيار موضوع الدراسة ، الإشكالية ، فرضيات الدراسة ، أهمية و أهداف الدراسة ، بالإضافة إلى ذلك تحديد المفاهيم ، و أخيراً المقاربة النظرية الأقرب في معالجة أهم الجوانب المتعلقة بموضوع الدراسة

الفصل الثاني : الدراسات السابقة ، و قد تطرقنا فيه إلى ستة دراسات توزعت بين ت محليتين (جزائرية) ، دراستين عربيتين ، و دراستين أجنبيتين ، لها علاقة موضوع الدراسة .

الفصل الثالث : الإطار النظري للدراسة ، و قد تطرقنا في هذا الفصل إضافة إلى التمهيد شبكات المعلومات والإتصال ، أنواع الشبكات ، مفهوم الإتصال و أنواعه قيوم الإتصال الداخلي ، و في الأخير تطرقنا إلى المؤسسة الإقتصادية من حيث يا ، و الإتصال الفعال داخلها ، ثم أنهينا فصلنا بخلاصة له.

الفصل الرابع : الإطار الميداني للدراسة ، فقد خصص هذا الفصل للإجراءات اتيجية للدراسة التي تطرقنا فيها بالإضافة إلى التمهيد ، مجالات الدراسة ، المنهج تخدم في الدراسة تقنيات الدراسة ، العينة و كيفية إختيارها ومواصفاتها، و أخيراً بناء و توصيف جداول توصيف العينة ، كما إحتوى هذا الفصل على التحليل الإحصائي و السوسولوجي لجداول فرضيات الدراسة و إنتهت الدراسة بالنتائج العامة ، و الخاتمة التي تلخص مضمون الرسالة ككل ، ثم قائمة المراجع ، والملاحق.

الفصل الأول

الإطار النظري للدراسة

اولا: الإشكالية:

يشهد العالم في الآونة الأخيرة تطورات سريعة، وانفجارا معلوماتيا ومعرفيا كبيرا، بسبب ظهور تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، التي كان لها الدور الكبير في التأثير على جميع ميادين الحياة الاجتماعية، والثقافية، والعلمية والاقتصادية وغيرها، فقد ساهمت في ظهور مجتمع ذكي وافتراضي يتفاعل أفراده مع بعض دون إعطاء أي اعتبار للحدود الجغرافية. كما سهلت إمكانية الحصول على المعلومات في أي مكان وزمان، ودون أي قيود وساهمت في ترابط المجتمعات وتقاربها وتحسين مستوى المعيشة، وحل المشكلات الاجتماعية، وتوفير المعلومات المتنوعة، وكذا زيادة التجارة، كما دفعت بالاقتصاد نحو التطور والازدهار، فقد أضحى استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في مجتمعاتنا المعاصرة أمرا ضروريا لا يمكن الاستغناء عنه.

وتعد شبكة الأنترنت إحدى التقنيات الحديثة التي أسفرت عنها تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، والتي أحدثت ثورة في عالم الكمبيوتر والاتصال، حيث جعلت العالم قرية صغيرة، وألغت الحدود الجغرافية والزمانية، وجمعت حولها ملايين من المستخدمين في وقت وجيز، ونظرا لأن الأنترنت قد شملت كافة مجالات الحياة وأصبحت توجد في جميع المؤسسات التعليمية، والخدمات والاقتصادية... الخ وغيرها من المؤسسات، فقد أصبحت من ضروريات الحياة ولا يمكن لأي مؤسسة الاستغناء عنها كونها بمثابة مكتبة عالمية ضخمة يستوجب على كافة العاملين بمختلف القطاعات الاهتمام بها. وعليه فالأنترنت هي شبكة عالمية ضخمة تربط ملايين الحاسبات الموجودة في مناطق مختلفة من العالم، وهي مكونة من شبكات المعلومات التي تربط بين المؤسسات والشركات التجارية في مختلف دول العالم.

وعلى ضوء ما سبق عرضه في هذا المجال تتجلى و تتبلور معالم الإشكالية الأساسية للبحث و التي يمكن صياغتها في التساؤل الجوهري التالي:

هل للأنترنت دوراً إسهامي يعمل على تحسين الاتصال الداخلي بمديرية الصيانة بالأغواط

؟ DML

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

• هل للأنترانت دور في تحسين و تفعيل الإتصال الداخلي بمديرية الصيانة بالأغواط
DML ؟

• هل مرونة الاتصال الداخلي بمديرية الصيانة بالأغواط DML تتوقف على الآليات التي توفرها شبكة الأنترانت؟

ثانيا: فرضيات الدراسة:

الفرضية العامة :

للأنترانت دوراً إسهامي يعمل على تحسين الاتصال الداخلي بمديرية الصيانة بالأغواط
DML

الفرضيات :

للإجابة عن الأسئلة السابقة يتطلب تحليل الإشكالية محل الدراسة ، و وضع خار صة مجموعة من الفرضيات نصوغها كما يلي:

• للأنترانت دور في تحسين و تفعيل الإتصال الداخلي بمديرية الصيانة بالأغواط
DML

• مرونة الاتصال الداخلي بمديرية الصيانة بالأغواط DML تتوقف على الآليات التي توفرها شبكة الأنترانت

ثالثا : أهمية وأهداف الدراسة .

- أهمية الدراسة :

تكتسي هذه الدراسة أهمية بالغة تتجلى فيما يلي:

1. الدور الفعال الذي تلعبه شبكة الأنترنت في المؤسسة الاقتصادية D.M.L
2. إبراز التحديات الجديدة التي تواجهها المؤسسة الاقتصادية الجزائرية D.M.L والتي تتماشى مع التطورات العالمية.
3. زويد الطلبة الجامعيين بمراجع جديدة للبحث، كون التخصص جديد في الكلية (قسم الاعلام والاتصال) وقلة المراجع فيه.

- 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 الاقتصادية محل الدراسة بمديرية الصيانة DML بالأغواط والمساهمة في الدراسات المتعلقة بهذه الأخيرة للرفع من مستواها.
- محاولة دراسة الاتصال الداخلي و إبراز أهم خصوصياته في المؤسسة الاقتصادية محل الدراسة بمديرية الصيانة DML بالأغواط.
- محاولة تقييم وتحليل واقع الاتصال الداخلي بالمؤسسة الاقتصادية محل الدراسة بمديرية الصيانة DML بالأغواط ومدى استغلالها تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحسين الاتصال الداخلي بها اقتراح حلول و توصيات للمؤسسة محل الدراسة وشببها، تساعدها في تحسين الاتصال الداخلي لديها، مما يسمح بأداء مهامها على أحسن وجه و تحقيق أهدافها.

رابعاً: تحديد المفاهيم المتعلقة بالدراسة.

1. مفهوم الإتصال:

الإتصال هو إرسال من جانب واحد لرسائل موجهة بغرض تحقيق تغيير في ري العادة ، أو سلوك المستقبل¹.

أنه : " هو عملية مستمرة ومتغيرة تتضمن إنسياب أو تدفق أو إنتقال الأشياء". أما علماء نظم المعلومات فينظرون إلى الإتصال من وجهة النظر الرياضية والإحصائية والهندسية فيعرفونه على أنه استقبال و ترميز و تخزين وتحليل وإسترجاع و عرض و إرسال المعلومات

- المفهوم الإجرائي للإتصال:

و يقصد به في دراستنا هذه الإتصال الداخلي الذي يحدث داخل مديرية الصيانة DML بالأغواط بواسطة شبكة المعلومات و الإتصال.

2. مفهوم الإتصال الداخلي:

لايتم التواصل عبر الإتصالات الداخلية إلا داخل المؤسسة ، و هذا ما يفرقها بوضوح عن الإتصالات الخارجية ، و " ترتبط الإتصالات الداخلية مع وظيفة التنظيم ارتباطا وثيقا قد يصل إلى حد التبعية، لأنها في خدمتها ، و مهمتها هي التغلب على الانقسامات الناتجة عن هيكلية و توطين الأنشطة ومنح المؤسسة وسائل للتبادل اللازمة للسير الحسن ، على حد سواء " ²

¹لمين علوطي، تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و تأثيرها على تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة ، (مذكرة ماجستير غير منشورة) جامعة الجزائر 2003 2004، ص14.

²أحمد ماهر ، كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال ، (ط1، مصر : الدار الجامعية ، 1998

"الإتصالات 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 و لتعزيز العمل المشترك

- المفهوم الإجرائي للإتصال الداخلي:

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

3. الإتصال الإلكتروني الحديث¹:

ير لكافة الأنشطة و الوسائل المتعلقة بعملية التبادل الالكتروني للمعلومات عبر قات، وبشكل أكثر تحديد هو عبارة عن نقل المعلومات و الأفكار و المشاعر داخل صة أو خارجها باستخدام الأنظمة و الوسائط المعلوماتية و يتخذ الإتصال روني ثلاثة أشكال الأنترانات ، و الأكسترنانات:²

الأنترنت ، و عريف الانترنت : هي مجموعة الأجهزة الإلكترونية المرتبطة فيما بينها و المتناثرة ري و التي تسمح بتمرير المعطيات بسهولة و بطريقة اقتصادية من نقطة إلى أخرى"هي كيا " و هي تجميع لشبكات متصلة فيما بينها لتشكل بذلك عالمية اكبر رنت : و تعرف بأنها : شبكة داخلية خاصة بالمؤسسة و لكنها تستخدم برتوكولات الانترنت و أدواتها

¹مصطفى محمود أبوبكر ، و عبد الله عبد الرحمن البريدي ، الإتصال الفعال مدخل إستراتيجي سلوكي لجودة العلاقات في الحياة و الأعمال ، الإسكندرية : الدار الأعمال و الحياة ، 2008 ، ص 632

²محمد العقاب ، الانترنت و عصر ثورة المعلومات ، (ط1، بيروت: دار هومه للطباعة والنشر والتوزيع، 1999، ص 30-31 .

كما أنها " : أنها شبكة محلية تعتمد تقنيات الانترنت والشبكة العنكبوتية والسطح البيئي التي تتميز به الحواسيب الميكروية، ويهدف استخدامها إلى تحسين آليات الاستغلال ترك للموارد والمعلومات، والرفع من كفاءة العمل الذي يميز المؤسسة أو شركة السمعية.

تتها شبكة داخلية تخص منظمة معينة تستعمل بروتوكولات الانترنت كي تسمح لحين فيها بالاتصال ببعضهم البعض و الوصول إلى المعلومات بطريقة أسرع و اقل ة و أكثر كفاءة و بذلك فهي تتسم بكونها لا تتعدى حدود العلاقات الداخلية بين الأفراد.

الاكسترت : و هي نتيجة لتزواج كل من الانترنت و الاكسترنات و بذلك هي " :

المشاركة الانترنت الخاص بالشركة و شركائها التجاريين أو هي " :

الاكسترنات تتمثل في الانترنت لمؤسسة أو شركة يسمح باستغلالها، بالإضافة إلى موظفيها، لبعض من شركتها على غرار المزودين والحرفاء ، فهي إذن شبكة انترنت متاحة لمجموعة منتقاة الأشخاص داخل وخارج المؤسسة أو الشركة ، ومن أهم فوائدها تعزيز سهولة التعامل ية الاستعمال مع الحرفاء والمزودين وشركاء المؤسسة بصفة عامة، وإبقاء الحرفاء والمزودين على علم دائم بالأحداث المتصلة بالمؤسسة ، وتقوية العلاقة مع الحرفاء وتحال السرعة، والمرونة في تسويق الإنتاج والخدمات¹.

- التعريف الإجرائي للإتصال الإلكتروني الحديث:

و يقصد بها مجموعة من أنظمة الحاسوب المتصلة ببعضها ، و لا تقتصر الشبكة على المعدات أو الأجهزة المستخدمة فقط ، و إنما إلى أنظمة برمجية لإدارة هذه المعدات إجراء الإتصال و هي ما تم الإشارة إليه في التعريف الإجرائي لشبكات المعلومات.

¹عبد المجيد ميلاد ، مرجع سابق ، ص 162.

4. مفهوم الشبكات المعلوماتية:

تعرف الشبكة بأنها تفاعل بين عدد من الوحدات المستقلة و المتباعدة عن بعضها و هي تنظيم منسق بغرض تحقيق أهداف عامة و مشتركة بكفاءة وفعالية اكبر مما لو حولت كل وحدة مستقل وان تحققها منفردة

.و قد تزايد الاهتمام بهذه الشبكات خلال النصف الثاني من القرن العشرين بشكل واضح على كافة المستويات المحلية و الإقليمية و الدولية، ويعود ذلك إلى عدد من الأسباب أهمها: ضخامة الإنتاج الفكري العالمي لمصادر المعلومات المختلفة في أشكالها و موضوعاتها و لغاتها.

* نشئت المعلومات و مصادرها داخل البلد و على المستوى الدول.

*الانتشار الواسع للمكتبات و مراكز المعلومات و ظهور الحاجة القوية للتعاون و المشاركة في المصادر.

*تطور صناعة تكنولوجيا المعلومات بشكل عام و الحواسيب بشكل خاص و تكنولوجيا الاتصالات، مما أدى إلى تسهيل فكرة الشبكات و إنتشارها.

- التعريف الإجرائي للشبكات المعلوماتية:

و تقصد بها في هذه الدراسة شبكة الإنترنت و هي شبكة خاصة بمؤسسة معينة ل فيها نفس البروتوكولات و تقنيات الويب التي تستخدم في الأنترنت ، و لها منفذ كة الأنترنت ، و بالتالي كأنها أنترنت صغيرة للإستعمال الداخلي لمؤسسة فقط من عامة معلومات مثل :

أرقام الهاتف ، عناوين البريد الإلكتروني للعاملين ، أو الخدمة أو الرعاية الصحية ، أو أنواع البرامج التدريبية ، أو أنواع العار المنتجات ، ويلاحظ أن الجماهير خارج المنظمة لا

يستطيعون الدخول إلى قع الإنترنت لأن المؤسسة تقوم بتصميمها للإستخدام الخاص بأعضائها ، و العاملين و هي تساعد المؤسسة المعاصرة في عدة مجالات.

5. مفهوم المؤسسة الإقتصادية¹:

هي مجموعة بشرية من أخصائين يعملون معا لأداء مهمة مشتركة وفق شروط : الحدية ، المكان ، في طريق الزوال، القيم و الحاجات ، العلاقات و قد وردت عدة ريف " للمؤسسة نذكر منها تلك المعتمدة في المجال الإقتصادي ، ففي الماضي كانت المؤسسة " تتميز بعمليات السوق إذ عرفت كمنظمة تسويقية لإنتاج السلع و الخدمات كانت المؤسسات الأولى تعرف كمنظمات فلاحية صغيرة حيث تتميز بصغر حجمها و و بقدرة تكنولوجية صغيرة و بعلاقات مباشرة و شخصية بين صاحب المؤسسة و العمال قد تطور هذا الوضع إلى ثلاثة إتجاهات إتساع الحجم ، كثرة المنازعات الإجتماعية تعقد أنماط التسيير و فتعريف المؤسسة يختلف عند معظم الخبراء ، إذ يعرفها مكتب العمل الدولي أنها كل مكان لمزاولة نشاط إقتصادي ، و لهذا المكان سجلات مستقلة².

- التعريف الإجرائي للمؤسسة الإقتصادية:

و يقصد بها في هذه الدراسة مديريةية الصيانة DML بالأغواط التابعة لمؤسسة سوناطراك.

¹ إبراهيم لظفي ، مدخل إلى علم الاجتماع ، (ط1 ، القاهرة : مكتب غريب ، 1993) ، ص93.

² عبد الرزاق بن الحبيب ، إقتصاد و تسيير المؤسسات ، ط 1 ، الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية ، (2002)، ص 24

سادسا: الدراسات السابقة:

1/ الدراسات العربية:

• **الدراسة الأولى: العنوان:** تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء "دراسة تطبيقية على الضباط العاملين بالأمن العام" **التخصص:** علوم إدارية **من إعداد:** محمد علي المانع **إشراف:** د. عبد الرحمان ابن براهيم الشاعر **البلد:** الرياض **السنة:** 2006
قدمت هذه الدراسة لنيل شهادة الماجستير بجامعة نايف العربية حيث أسقط الباحث معالم إشكاليته على التساؤل الرئيسي التالي:

إلى أي مدى يسهم استخدام تقنيات الاتصال في تحسين الأداء في جهاز الأمن؟
اعتمد الباحث في دراسته على استعمال المنهج الوصفي التحليل لكي يتمكن من تحديد العلاقة بين تقنيات الاتصال وتحسين مستوى الأداء في جهاز الأمن واستخدام أسلوب العينة العشوائية حيث تم أخذ عينة عشوائية بسيطة حجمها يمثل (40%) من أفراد المجتمع الدراسة، ثم قام باستخدام الأساليب الاحصائية الاستدلالية المناسبة لتعميم النتائج على أفراد المجتمع، كما استعان الباحث بالمنهج الوصفي الوثائقي القائم على جمع وتحليل ما كتب على الموضوع، لبناء الخلفية النظرية.

حيث توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أن أفراد مجتمع الدراسة يميلون إلى الموافقة بدرجة كبيرة على أن واقع تقنيات الاتصال في جهاز الأمن هو واقع متدني ومتأخر.
- وكذلك إلى أن الموافقة بدرجة كبيرة جدا إلى أن التوظيف واستخدام تقنيات الاتصال يسحق بدرجة كبيرة جدا وفعالية الأداء الوظيفي لموظفي الأمن العام.
- أن من بين أهم المعوقات التي تواجهه استخدام التقنية هو قلة الأجهزة وقدم المتوفرة منها وانخفاض مستوى تدريب العاملين على استخدامها وعدم صيانتها ووقايتها مما يؤدي إلى كثرة تلفها.

- **الدراسة الثانية: العنوان:** أثر الثورة التكنولوجية على تقييم برامج وسياسا إدارة الموارد البشرية "نموذج وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان" **التخصص:** إدارة الأعمال بكلية الاقتصاد من إعداد: محمد بن أحمد بن محمد الغزاري إشراف: د. منذر مرهج ود. محمد عباس أيوب **البلد:** عمان **السنة:** 2009

قدمت هذه الدراسة لنيل شهادة الدكتوراه في إدارة الأعمال بجامعة تشرين بعمان، ففي هذا البحث لم يتطرق الباحث في دراسته إلى طرح الإشكالية في تساؤل رئيسي، إنما انطلق من أفكار الدراسات الاستطلاعية السابقة ودونها في شكل فقرة مصغرة تتضمن إشكالية البحث حيث كان عرضها كالاتي:

أن برامج وسياسات إدارة الموارد البشرية بسلطنة عمان تواجه تحديات الثورة العلمية والتكنولوجية المتنامية حيث أشارت التقارير إلى وجود الكثير من المشكلات في قطاع التعليم والبحث العلمي، حيث أن ذلك التطور ينمو بمعدلات مرتفعة ويفوق كل توقعات إدارة الموارد البشرية مما أدى ذلك إلى خلق فجوة بشرية بين المعرفة المتراكمة والقدرة على استخدامها. اعتمد الباحث في دراسته على استعمال المنهج الوصفي التقييمي بإستخدام المسح الاجتماعي واستخدم في دراسته الميدانية البيانات الأصلية بالاعتماد على قائمة الاستقصاء المعدة لهذا الغرض حيث قام الباحث بتوزيع (140) استمارة على مفرداته مجتمع الدراسة وقد بلغ عدد الاستمارات المرتدة (10) استمارة وذلك ما يعادل (71%) من حجم العينة (مع العلم أنه لم يتم ذكر نوع العينة في هذه الدراسة)

حيث توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- القصور الواضح من حيث الخطط والبرامج والأساليب القائمة على الأسس العلمية الحديثة في منظومة البحث العلمي.
- وجود علاقة طردية موجبة بين كل من بناء خطط وبرامج التدريب المواكبة للثورة العلمية التكنولوجية وبين كفاءة سياسات إدارة الموارد البشرية في مواكبة متطلبات هذه الثورة.

الدراسة الثالثة: العنوان: دور تقانة المعلومات في تسهيل عمل إدارة الموارد البشرية من

إعداد: سومر ماجد الحاجي إشراف: إياد زوكار البلد: سوريا السنة: 2019

قدمت هذه الدراسة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال بجامعة الافتراضية SV4

السورية، حيث أدرج الباحث معالم اشكاليته في التساؤل التالي:

هل تساهم تكنولوجيا المعلومات في تسهيل إدارة الموارد البشرية؟

وذلك بهدف معرفة دور تقانة المعلومات في تسهيل العمل في الإدارة وفي تسهيل عملية

التخطيط والتوظيف، وقد استخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي التحليل واعتمد على

الاستبان كأداة لجمع المعلومات، حيث تم توزيع 200 استبيان على العاملين في شركات

الاتصالات وقد تم إعادة 190 استبيان ثم تحليلها عبر البرنامج الاحصائي SPSS

باستخدام مجموعة من الاختبارات الاحصائية.

حيث توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

أن هناك أثر ذو دلالة احصائية لتقانة المعلومات في تسهيل عمل الموارد البشرية متمثلة

بتسهيل وتخطيط وتكوين وتوظيف وتحقيق الكفاءة أداة الموارد البشرية في شركات

الاتصالات السورية وقد توصلت كذلك بضرورة الاهتمام بتطبيق تكنولوجيا المعلومات

والاتصالات لتسهيل عمل إدارة الموارد البرية والاهتمام بالاستقطاب الالكتروني واعداد برامج

تدريب إلكتروني للنهوض بالموارد البشرية إلى مستوى متميز مرموق.

2/ الدراسات المحلية (جزائرية):

- **الدراسة الأولى: العنوان:** دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل أداء العلاقات العامة في المؤسسة الخدمائية "المديرية الولائية للأمن بأم البواقي" وهي دراسة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال. **من إعداد:** أمينة عيادي وفاطمة كاتب **اشراف:** تنير سمية تخصص: اتصال وعلاقات عامة **السنة:** 2016/2015

انطلقت هذه الدراسة من خلال التساؤل الرئيسي التالي: ما هو دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل أداء العلاقات العامة في المؤسسة؟

اعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي لتفسير وتحليل وضع المؤسسة وعلى المنهج المسحي إلى تشخيص مؤشرات الدراسة وجمع البيانات حيث استخدمت الباحثة العينة القصدية والذي كان حجمها يتمثل في 70 عامل من المجتمع الكلي الذي كان عدده يفوق 1000 عامل تقريبا.

حيث توصلت إلى النتائج التالية:

- أن الاتصال يلعب دورا هاما وحاسما من أجل الانسجام وتحقيق الكفاءة والفعالية.
- أن أغلب المؤسسات بعيدة على الاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وذلك بسبب الانترنت القليلة.
- أن المؤسسة في طور تحسين نظم الاتصال وذلك بمراقبة جيدة لمعلومات وضمان تسيير راشد.
- **الدراسة الثانية: العنوان:** دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسة "دراسة حالة اتصالات الجزائر - المديرية العملياتية للاتصالات بالبويرة". **تخصص:** اقتصاديات المالية والبنوك **من إعداد:** بوعلی فريدة، فوضيل **حكيمة جامعة:** جماعة أوكلي محند الحاج _ البويرة _ **السنة:** 2014/2013

تجلت معالم اشكالية هذه الدراسة من خلال انطلاق الباحثان من التساؤل الرئيسي التالي:
كيف يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تساهم في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسة؟

حيث اعتمدت الباحثة في دراستها على الأسلوب الوصفي والتحليل أما في التطبيقي قد اعتمدت على منهج دراسة حالة وفي ما يخص أدوات البحث فقد تناولت في الجزء النظري على المسح المكتبي لمجموعة من المراجع المتنوعة وفي الجزء التطبيقي اعتمدت على الاستبيان والملاحظة وتحليل الوثائق واستخدمت الباحثة في دراستها العينة العشوائية التي كان حجمها يتمثل في 30 موظف بالمؤسسة.

حيث توصلت إلى النتائج التالية:

- أدى استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات إلى تحسين الاتصال الداخلية بالمؤسسة.
- ساهمت الوسائل الحديثة للمعلومات والاتصال في تحسين سير العمل في المؤسسة وساهمت في تحقيق النمو والاستدامة من خلال كم المعلومات المخزن على قاعدة البيانات وكذلك سهولة الوصول إلى المعلومات في وقت سريع مع قلة التكاليف والحد من استهلاك طاقة كبيرة.

● الدراسة الثالثة: العنوان: تكنولوجيا الاتصال الحديثة ووظائفها داخل المؤسسة "دراسة

ميدانية لمؤسسة سونلغاز "وحدة سعيدة" تخصص: اتصال وصحافة مكتوبة من

إعداد: سوسي ابتسام اشرف: شعيب حاج جامعة: الدكتور مولاي طاهر _ بسعيدة_

السنة: 2016/2015

قدمت هذه الدراسة لنيل شهادة الماستر، حيث تجلت معالم اشكالية هذه الدراسة حول وظائف الاتصال داخل مؤسسة سونلغاز والتي تم طرحها في التساؤل التالي: ما هي وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل مؤسسة سونلغاز بولاية _سعيدة_؟

اعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي وذلك نظرا لطبيعة الموضوع لكي تتمكن من اكتشاف أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة كوسيلة اتصالية في المؤسسات، حيث لجأت إلى العينة القصدية والتي كان حجمها 15 شخصا أما بالنسبة للأدوات جمع المعلومات فقد استخدمت المقابلة والملاحظة والاستبيان.

حيث توصلت إلى النتائج التالية:

- أن المعلومات تتداول بسهولة وتنقل بصفة جيدة داخل المؤسسة بين المرؤوسين والرؤساء وكذلك المصالح.
- عدم وجود وتوفير الوسائل المادية التكنولوجية التي تستند عليها عملية أنظمة الإعلام الآلي.
- يشكل الاتصال عنصرا أساسيا حيث أن الاتصال المستخدم في مؤسسة سونلغاز عن طريق الهاتف مباشرة.
- سعي الإدارة إلى تحسين ظروف مباشرة.
- أجهزة المستخدمة اما بسيطة "يدوية" أو أجهزة معقدة تعتمد على الحاسوب حيث يبقى هناك عجزا في استخدام بعض التكنولوجيات.

الفصل الثاني

الاتصال الإلكتروني

تمهيد :

ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة من أبرز المظاهر التي دفعت بالمجتمعات إلى الرقي والتطور في مختلف ميادين الحياة، وقد أصبحت هذه التكنولوجيا ضرورة ملحة تستخدم في كافة المجالات، ومن ابرز هذه التكنولوجيات نجد شبكة الانترنت التي أضفت ميزة التفاعلية والتكامل بين التكنولوجيات الأخرى ومستعملها، في المؤسسات عامة والاقتصادية خاصة، حيث سهلت عملية انجاز المشاريع التي ك كانت صعبة في وقت مضى، وكذا القيام بالمهام والأعمال بسرعة وتبادل المعلومات في أوقات قياسية، وبأقل تكلفة لانجاز أعمالها وأنشطتها من إنتاج وتسويق وتجارة وغيرها، محاولة منها الرفع من أدائها والبقاء في ظل المنافسة الشرسة. وعلى هذا الأساس سنطرق في هذا الفصل إلى نشأة شبكة الانترنت، وأهميتها وفوائدها، وكذا خصائصها ومميزاتها، إضافة إلى أهم محركات البحث وصولاً إلى ايجابياتها وسلبياتها، كما سنتطرق إلى أسباب استخدام المؤسسات الاقتصادية لشبكة الانترنت، وسنتعرف على أهمية هذا الاستخدام ومجالاته، إضافة إلى تأثير الانترنت على المؤسسة الاقتصادية وأهم معوقات هذا الاستخدام.

أولاً : الإتصال الداخلي للمؤسسة:

1. تعريف الاتصال الداخلي للمؤسسة :

يقصد بالاتصال الداخلي عملية نقل وتبادل المعلومات الخاصة بالمؤسسة داخلها وخارجها وهو وسيلة لتبادل الأفكار والاتجاهات والرغبات و الآراء بين أعضائها ، وذلك يساعد على الارتباط والتماسك ، ومن خلاله يحقق المسؤول أو معاونوه التأثير المطلوب في تحريك الجماعة نحو الهدف ، ويعتبر الاتصال أيضا أداة هامة لإحداث التغيير في السلوك البشري

1 . ويعرفه إبراهيم أبو عرقوب بأنه : "عبارة عن اتصال المنطوق والمكتوب يتم داخل المؤسسة على المستوى الفردي والجماعي، ويساهم في تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات الاجتماعية بين الموظفين"¹

2. في حين يعرفه فؤاد شريف على أنه : "مجموعة من الإجراءات والطرق والوسائل والترتيبات التي تكفل إنتاج وتوصيل واستخدام البيانات اللازم توفيرها لاتخاذ قرارات سليمة الاتجاه صحيحة التوقيت"²

3 . أما محمد فهمي العطروري "فيعرف الاتصال داخل المؤسسة بأنه عملية تتم عن طريقها إيصال المعلومات ، سواء كانت معلومات علمية أو تعبيرية ومن أي عضو في الهيكل التنظيمي في المؤسسة إلى عضو آخر ، وقد يكون الاتصال من مستوى اقل والعكس ، أو في مستوى أفقي ، يهدف إلى إحداث تغيير من أي نوع ، ويكون الاتصال ما للحصول على معلومات وبيانات أو لإعطاء تعليمات وتوجيهات بقصد أداء وتسير العمل وعلى ذلك يصبح الاتصال أداة من الأدوات التأثير على الأفراد ووسيلة فعالة لإحداث التغيير في سلوكهم" .
ومنه فالإتصال الداخلي هو عملية نقل المعلومات و المهارات والإقتراحات من طرف لآخر

¹ خنيفر وفاء ، دور الاتصال الداخلي في تسيير المؤسسة الخدمية ، مذكرة لنيل شهادة ماجستير ، جامعة قاصدي مرباح – ورقلة 2013 ص29

² خنيفر وفاء ، المرجع نفسه

داخل المؤسسة سواء كان ذلك الطرف شخص أو جماعة من أجل تحقيق الهدف الذي وجدت من أجله¹.

2- أهمية الاتصال داخل المؤسسة :

تمثل الهدف العام للاتصال في تسيير الثنائية عرض وطلب المعلومات داخل المؤسسة بحيث يتميز الطلب بأنه متطور مع الزمن متغير من حيث المحتوى ويختلف بين التنظيم أما العرض فيجب أن يكون منتظماً ويتجنب القطيعة والصمت وهذا ما ينعكس إيجابياً على الفرد من جهة وداخل المؤسسة من جهة أخرى

أهمية الإتصال الداخلي بالنسبة للفرد :

لا تتوقف أهمية الإتصال عند هذا الحد، بل تمس كذلك أفراد التنظيم وفي هذا السياق يقول " Souami Cherif ":

إن الإتصال الداخلي هو البحث عن اندماج المستخدمين ومعرفة الأجير كشخص، وتقوية روح الجماعة بذلك خلق ثقافة المؤسس « . بالإضافة إلى خلق روح الجماعة وتحقيق إنتماء الفرد إلى المؤسسة إكتسابه هوية في محيط عمله الإتصال الداخلي برفع الروح المعنوية للأفراد فهذه الأخيرة تتوقف بدرجة كبيرة كفاءة وفعالية الإتصال لأنه من المهم للفرد معرفة ما يقوم بالعمل والأسلوب الأنسب لأدائه وهذا ما يحفز الفرد ويزيد من دافعيته للعمل ويحقق له الرضا الوظيفي.

كما يسمح للفرد بإكتساب مهارات جديدة تزيد من خبراته وتنمي مهاراته وهذا عن طريق الإحتكاك بالأخرين وتبادل الخبرات يزيد التفاهم والثقة والتعاون بين أفراد المؤسسة وهذا ما تسعى المؤسسة الوصول إليه عن طريق الإستثمار في المورد البشري الذي يعد عنصر مهم في تحقيق الثروة للمؤسسة.

¹ منال طلعت محمود، مدخل إلى علم الاتصال، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2001، ص22.

أهمية الإتصال الداخلي بالنسبة لثقافة المؤسسة :

للإتصال الداخلي بعد آخر يتعلق بخلق ثقافة مشتركة بين أفراد التنظيم وبناء صورة موحدة وإيجابية عن المؤسسة فكما يرى « : "Sainseu lieu" إن المؤسسة منبع التعلم الثقافي »، ومن خلالها يتم إعادة تنشئة الفرد واكتسابه لقيم ومعايير وسلوكات جديدة ويعتبر الكثير من الباحثين ومن بينهم " عمر " "أكتوف أن الهدف من الإتصال الداخلي هو: جعل المعلومة تمثل فلسفة المؤسسة، تاريخها، تقاليدها أهدافها، وسياستها، من أجل خلق الشعور بالإنتماء وهذا لا ينعكس فقط على هوية المؤسسة، بل يتعداه إلى المجتمع ككل بإعتبار المؤسسة أداة للبناء الإجتماعي.

أهمية الإتصال الداخلي للمؤسسة :

فبالنسبة للمؤسسة تعتمد كافة العمليات الإدارية على نظام الإتصال مما يسمح بإتخاذ القرار والتنسيق إذ عن طريق الإتصال الداخلي يمكن توفير المعلومات والبيانات التي تساعد على إختيار أقل البدائل والوصول إلى القرار الذي يتصف بالرشد. بالإضافة إلى ذلك يعتمد على الإتصال الداخلي في توجيه العاملين بحيث يستطيع المسير إستخدام سبل الإتصال أن يحدد العاملين أهداف المؤسسة بصفة عامة ، وكذا الواجبات والأعمال التي تتوقع الإدارة منهم أن يؤديها، كما يعتبر أداة فعالة لمواجهة الشائعات وتسيير النزاعات التي قد تهدد المؤسسة.

كما يرى "P. Drucker" أنه لتنظيم التسيير الديناميكي للمؤسسة يجب أن تحدد أهداف كل مستوى بحيث يساهم جزئياً في تحقيق الهدف العام للمؤسسة، وهذا ما يتطلب درجة عالية من التنسيق بين مختلف المستويات يتوقف على وجود قنوات إتصالية جيدة في المؤسسة، فالإتصال بمثابة الغراء والصمغ الإجتماعي الذي يستخدم لتحقيق التماسك بين أجزاء المنظمة وتحسين مستواه¹.

1- ضرار العتيبي وآخرون: العملية الإدارية، مبادئ وأصول عالم الفن، (دط)، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص215.

3- أهداف الاتصال الداخلي للمؤسسة:

تأتي الأهداف الإتصالية من الأهداف العامة للمؤسسة

ككل ونظرا لأهمية الإتصال داخل المؤسسة نقوم بتحديد أهداف الإتصالية التي تسعى إلى تحقيقها وهي: ¹

- **أهداف الإتصال بالنسبة للعاملين:** إن أي نظام داخل أي مؤسسة يجب أن يعمل على جعل الموظفين ملمين بما يجري داخلها من أمور تهتم وتستطيع هذه أن تقيم علاقات مع الموظفين على أسس التفاهم والثقة كما تستطيع هذه الإدارة أن تزيد من إنتاجهم عن طريق تزويدهم بالمعلومات اللازمة لحسن سير العمل وتؤدي إحاطة العاملين لكل ما يجري داخل المؤسسة التي يعملون بها إلى شعورهم بالانتماء وشعورهم بقيمتهم وبذلك يؤدي بدوره إلى رفع روحهم المعنوية وزيادة كفاءاتهم الإنتاجية ومن الملاحظ أن أكثر ما يؤثر في نفسية العاملين أن يعرفوا أخبار مؤسستهم من أفراد لا يعملون فيها ولا شك أن تزويد العاملين بالمعلومات يؤدي إلى تقليل الشائعات وتضييع الوقت في الأحاديث التي لا تقوم على أساس كاف من الحقيقة.
- **أهداف الإتصال بالنسبة للمؤسسة:** يمثل الإتصال أهمية كبيرة في المؤسسات، حيث لديه العديد من الأهداف يسعى إلى تحقيقها تتمثل في: تحقيق التنسيق بين الأفعال والقرارات ينسق الإتصال بين القرارات والأفعال وأجزاء المؤسسة بدون الإتصال تصبح المؤسسة عبارة مجموعة من الأفراد الذين يعملون منفصلين عن بعضهم البعض لأداء مهام مستقلة عن بعضها البعض وبدون الإتصال لا يمكن التنسيق.

¹عبد العزيز شرق: نموذج الإتصال في الفنون والإعلام وإدارة الأعمال، ط1، دار المعرفة للنشر، القاهرة، 2005، ص90.

- المشاركة في المعلومات : يساعد الإتصال على تبادل المعلومات الهامة لتحقيق الأهداف التنظيمية.¹

إتخاذ القرارات للإتصال أهمية كبيرة في عملية إتخاذ القرارات، وإتخاذ قرار معين يحتاج الأفراد إلى معلومات معينة لتحديد المشاكل وتقسيم البدائل وتنفيذ القرارات وتقسيم النتائج.

4 - معوقات الإتصال الداخلي في المؤسسة:

تقف أمام عملية الإتصال الداخلي عدة مشاكل ومعوقات تعرف بعناصر التشويش، ويمكن أن تحول دون وصول المؤسسة إلى تحقيق أهدافها، ويمكن تصنيف هذه المشاكل إلى أربعة عناصر:

4-1 معوقات ذات طابع دلالي:²

يتوقف تأثير عملية الإتصال على محتوى وطريقة عرض المعلومات فتلعب اللغة والمصطلحات المستخدمة دورا كبيرا في فهم الرسالة فحسب "ليون فيسنجر" "إستقبال الفرد لمعلومات غامضة يخلق عنده حالة من التوتر تدفعه إلى السعي لإختزالها أو إضافة عناصر جديدة أو تقليل أهمية بعض العناصر " ، وهذا ما ينعكس سلبا على المؤسسة من خلال الإشاعة أو تظاهر العامل بقيم الرسالة مما ينجم عنه أداء للأعمال بصورة أو بشكل مغاير، الذي سطر في محتوى الرسالة الإتصالية.

4-2 معوقات ذات طابع تنظيمي:

يعتبر حجم المؤسسة وتعدد مستوياتها الهرمية عائقا أمام دوران أو سير المعلومات، فالرسالة تمر بعدة مستويات قبل أن تصل إلى المستقبل الأخير وفي كل مستوى تمر به الرسالة يتم

¹عبد العزيز شرق، مرجع سبق ذكره ص90.

²ضرار العتيبي وآخرون : العملية الإدارية، مبادئ وأصول عالم الفن، (دط)، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص215.

التغيير في جوهرها ولا تحمل بذلك الدقة والأهمية ولكن بطبيعة الحال هذا المشكل لا يمس التنظيمات صغيرة الحجم.

3-4 معوقات متعلقة بجماعة العمل:

يمكن كذلك أن تشكل جماعة العمل عائقا أمام نجاح عملية الإتصال الداخلي وهذا من خلال الإختلافات والفوارق في السن، الدخل، الثقافة، تباين الرتب في الوظيفة وهذا ما يمكن أن يؤدي إلى الإختلاف الذي يولد التصادم وقد يصل إلى حد الصراع، كما يخلق سلوكيات تؤثر سلبا على نجاح العملية الإتصالية، فقد يحاول البعض إحتكار المعلومات بإعتبارها مصدر للسلطة ما أطلق عليه " ميشال كروزي " " إستراتيجية الفاعلين في المؤسسة " كما قد يتصرف المشرف بطريقة متسلطة ومتعالية ويرفض الحوار والتبادل مع من هو أدنى منه مرتبة وهذا قد يؤدي إلى تهميش العامل ويقلل من إندماجه في المؤسسة مما ينعكس على أداء مهامه وبالتالي يؤثر سلبا على المؤسسة.

4-4 معوقات متعلقة بخصائص وسائل الإتصال :

بالإضافة إلى ذلك تتفاوت الأساليب المستخدمة في نقل المعلومات لعدد من الخصائص التي تؤثر هي الأخرى على فاعلية الإتصال كقدرة الوسيلة على إعطاء معلومات مرتدة وعلى التوصيل الجيد، وبمعنى آخر لا تراعي الظروف المحيطة ولا عوامل وظروف الموقف القائم، يمكن كذلك للتكنولوجيا أن تؤثر على نجاح الإتصال الداخلي وهذا من خلال عدم توفرها أو التحكم فيها كالإعلام الألي¹.

¹عمر صخري : اقتصاد المؤسسة ، ديوان المطبوعات الجامعية ، 5 ، الجزائر، 2007، ص30.

5 -أنواع الإتصال الداخلي في المؤسسة :

هناك نوعين من الإتصال الداخلي في المؤسسات:

1-5 الإتصال الرسمي:

هو الذي يتم في إطار التنظيم أي له إجراءات وقواعد رسمية يسير وفقها، تكون واضحة لجميع أفراد المؤسسة ، وهذا النوع من الإتصال يتم عبر التسلسل التنظيمي للمؤسسة، وهذا التنظيم هو الذي يحدد المسؤوليات وتقسيم العمل والعلاقات الوظيفية داخل المؤسسة ، يحمل كل ما يرد جهة معينة لجهة أخرى. وهو كل الإتصالات سواء كانت نازلة أو صاعدة أو أفقية يمكن أن تكون بشكل رسمي ويعرف كذلك بأنه تلك الإتصالات التي تتم من خلالها خطوات ومنافذ إتصال يقررها التنظيم ومتطلباته فتتسم القواعد التي تحكم هذا النوع من الإتصال بالثبات والإستقرار.¹

2-5 الإتصال الهابط أو الناز:

يطلق عليه الإتصال من الأعلى إلى الأسفل، ويتمثل في الأوامر والقرارات التوجيهات وطلب الإستفسارات والبيانات من المرؤوسين، أو من مستوى إداري أعلى إلى مستوى إداري أسفل، ويعد هذا النوع من الإتصال الأكثر شيوعا يتم من خلاله نقل المادة المرسله من أوامر وتعليمات وبلاغات عبر تسلسل هرمي من القيادة إلى القاعدة ومن معوقاته كثرة عدد المستويات الإدارية التي تمر به الرسالة.²

¹ ربحي مصطفى عليان : وسائل الإتصال وتكنولوجيا التعليم دار الصفاء، ط1، عمان، 1999، ص77.

² الأمين بلقاضي : الإتصال داخل المؤسسة ، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة العربي بن مهدي بأم البواقي، العدد 2، الجزائر، ص71.

3-5 الإتصال الصاعد:

يكون إتجاهه من الأسفل إلى الأعلى أي من المرؤوسين إلى الرؤساء أو من مستوى إداري أدنى إلى مستوى إداري أعلى في تقارير ، شكاوى، إقتراحات وملاحظات وتغذية راجعة إلى القيادة أو الإدارة العليا، ومن بين الأساليب التي تسهم في تحسين الإتصال الصاعد سياسة الباب المفتوح ، وإشراك الإدارة العليا في الأندية والجمعيات المهنية التي تسهم في كسر الحواجز بينهم ، وكذلك صندوق الإقتراحات وإتاحة الفرص للمرؤوسين للتعبير عن مواقفهم وأرائهم وإشعارهم بأهميتهم في المؤسسة وإظهار الإهتمام والإستعداد لتسليم المقترحات والتعامل مع المشكلات القادمة من المرؤوسين، يمكن للمدراء زيادة فعالية الإتصالات الصاعدة وتشجيعها من خلال تقليل العقبات والحواجز الموجودة في طريقها وإظهار المزيد من الإهتمام والإستعداد لتقبل هذه الإتصالات ووجود الرغبة الأكيدة الواضحة للتعامل مع المرؤوسين والإستماع لهم وتفهم مشكلاتهم وإقتراحاتهم وتوخي العناية في إختيار الأفراد الذين ينقلون الرسائل من الأسفل إلى الأعلى¹.

كما أن الإتصال الصاعد يشير إلى صعود البيانات والمعلومات من أسفل إلى أعلى في شكل تغذية عكسية وهذا البعد العكسي ضروري لأي منظمة عامة تريد ترشيد قراراتها وأوامرها حيث يعمل بمثابة التغذية العكسية بالمعلومات للمستويات الأعلى.

4-5 الإتصال الأفقي:

يتناول هذا البعد الإتصالي إرسال واستقبال المعلومات بين الإدارات والأفراد الذين هم على مستوى تنظيمي واحد وهذا البعد يعتبر أمرا حيويا لنجاح الأداء في المنظمة إذا عن طريقه يتم التنسيق بين وظائفها المختلفة.

¹محمد حافظ حجازي وسائط الإتصال الرسمي (البروقراطية، الكمبيوترية) ، دار الوفاء للنشر والطباعة، ط1، الإسكندرية، 2006، ص14.

والإتصال الأفقي يسمح عادة بالحصول على معلومات لا يمكن الحصول عليها عن طريق الإتصال بالتنسيق بين مختلف المصالح والفروع من أجل فعالية

- الإتصال غير الرسمي: بالموازاة مع الإتصال الرسمي، ينشأ الإتصال غير الرسمي في المؤسسة وهذا غالباً ما يكون راجع إلى خلل في الإتصال الرسمي كجمود الإتصال الصاعد مما يخلق فراغاً يستغله الفاعلون الإجتماعيون الذين يتميزون بطموحهم، كما ينشأ نتيجة لوجود صلات شخصية، وعلاقات إجتماعية بين العاملين في المؤسسة¹.

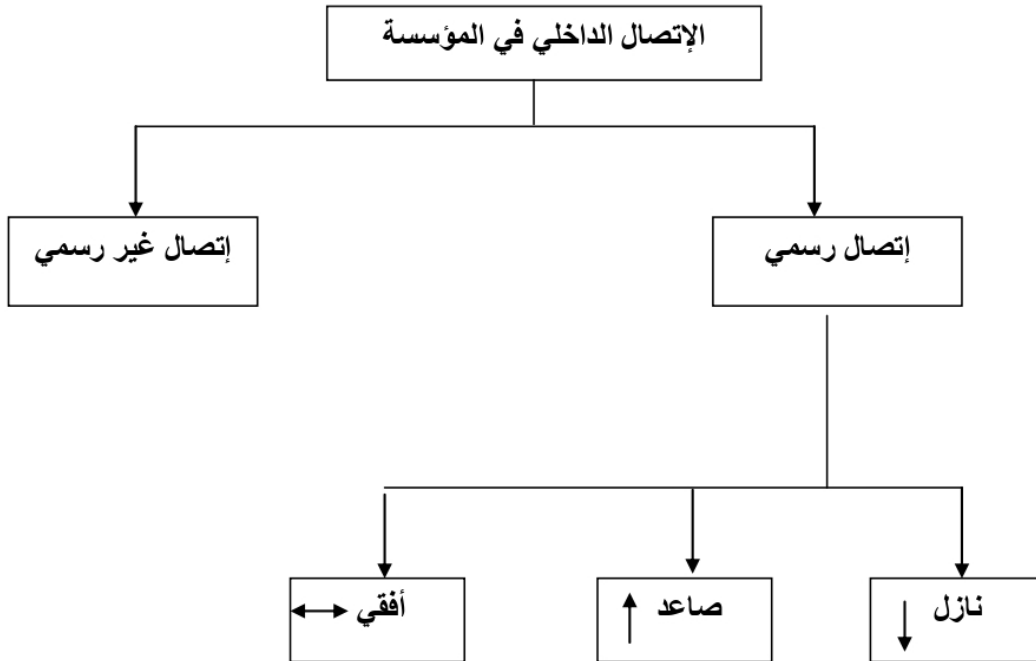
من الملاحظ أن الإتصال غير الرسمي يمكن أن يكون في صالح المؤسسة، كما أن يكون ضد أهدافها والفصل في الأمر يعود إلى الإدارة الحكيمة الرشيدة فالإدارة الحكيمة هي التي تسعى إلى التعرف على مصادر الإتصالات غير الرسمية مساراتها وتحليل محتواها والتعرف على أهدافها.

ولهذا النوع من الإتصال عدة فوائد نذكر منها:

- توطيد العلاقة بين الموظفين وذلك يخلق جو مريح للعمل.
- تسهيل التعامل بين الرؤساء والمرؤوسين داخل التنظيم.
- تطوير مهارات وقدرات الموظفين وتبادل الخبرات والتجارب.

¹رحيمة عيساني : مدخل إلى الإعلام والإتصال المفاهيم الأساسية الوظائف الجديدة في عصر العولمة الإعلامية، جدار للكتاب العالمي للنشر والتوزيع،

شكل رقم (01): أنواع الإتصال الداخلي في المؤسسة.

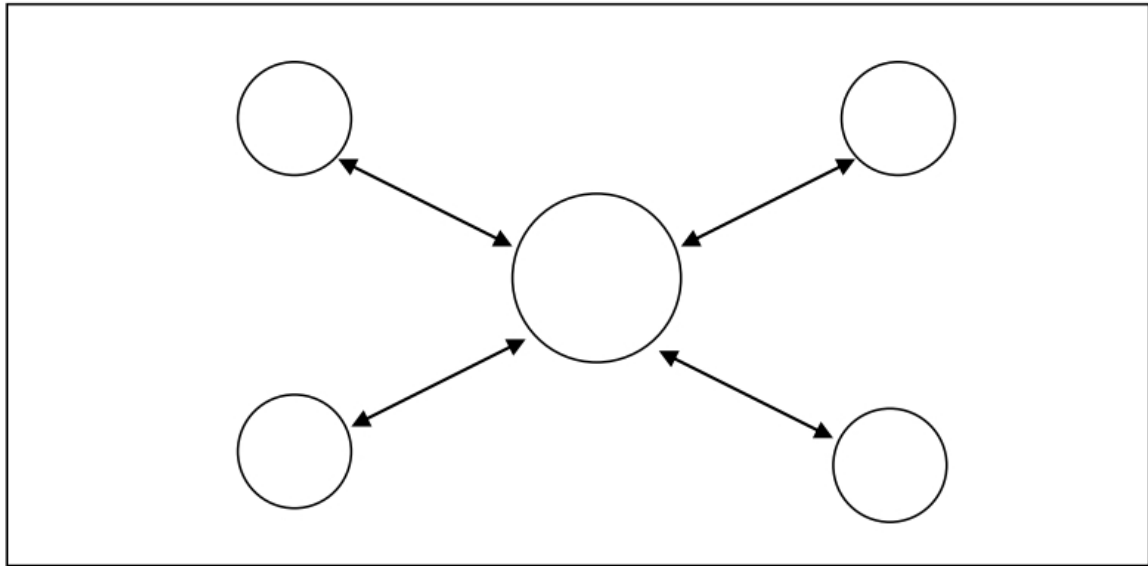


8- شبكات الإتصال الداخلي في المؤسسة:

- نمط شكل العجلة ويسمى هذا النموذج بالعجلة لوجود الرئيس كمحور إتصالي محرك في المنتصف بين كل أفراد وحدته، وعليه لا بد من مرور المعلومات عليه ذهابا وإيابا ويمكن إيضاح هذا النموذج من خلال الشكل رقم (02) ، كما يتصف هذا النموذج بأنه أكبر شبكات الإتصال مركزية ويمكن التعرف على رئيس مجموعة الوحدة، ويميل الآخر بهذا النموذج عندما تزداد درجة روتينية العمل وتزداد إمكانية التنبؤ بما سيحدث وطالما أن تحديد الأهداف ومن ثم التخطيط وتعيين المسارات للعمل يتم عن طريق المستويات العليا للتنظيم¹.

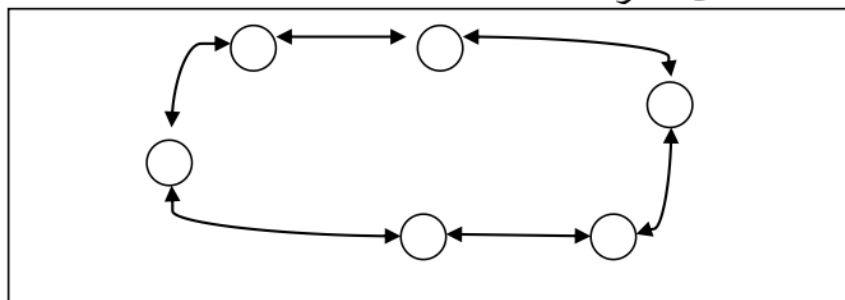
¹محمد حافظ حجازي: مرجع سبق ذكره، ص ص 16،17.

شكل رقم (02): مخطط نمط شكل العجلة.



-نمط شكل الدائرة: يعرف هذا النموذج بالدائرة نظرا لأن أفراد المجموعة / الوحدة ينتظمون حول رئيسهم وتدور بينهم المعلومات بحيث تمر على كل واحد منهم وهو يمثل اللامركزية الإتصالية ويفرض هذا النموذج نفسه عندما تقل روتينية العمل ويصعب برمجة مهامه ويتطلب الأمر التفاهم والتفاعل المشترك. وعندما تكون ظروف وبيئة الأداء غير مستقرة ، فإن الأمر يتطلب إتاحة كافة المعلومات وإذا كانت علاقة الأداء ذات طبيعة تبادلية وطالما كان وحدة مستقلة بسبب إختلاف أهدافها عن الوحدات الأخرى إذ تحقق كل ذلك فلا مفر من نموذج الدائرة الإتصالي.

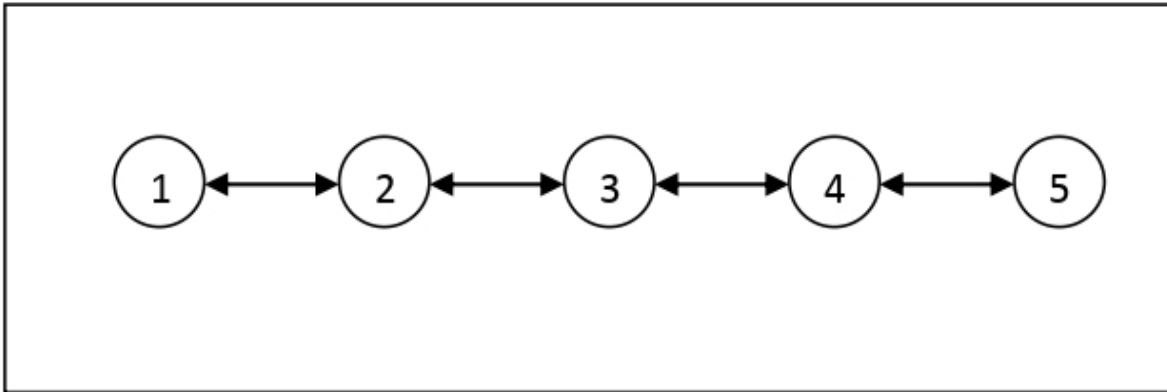
شكل رقم (03): مخطط نمط شكل الدائرة.



-مخطط شكل السلسلة: يعرف هذا النموذج بالسلسلة لوجود أفراد المجموعة / الوحدة ورئيسهم، والمعلومات تسري بينهم في إتجاه أفقي.

يقع هذا النموذج تحت النماذج القريبة من اللامركزية، حيث تمر المعلومات وهي في سيرها الأفقي على أكثر من فرد سواء ذهاباً أو إياباً¹.

شكل رقم (04): مخطط نمط شكل السلسلة.

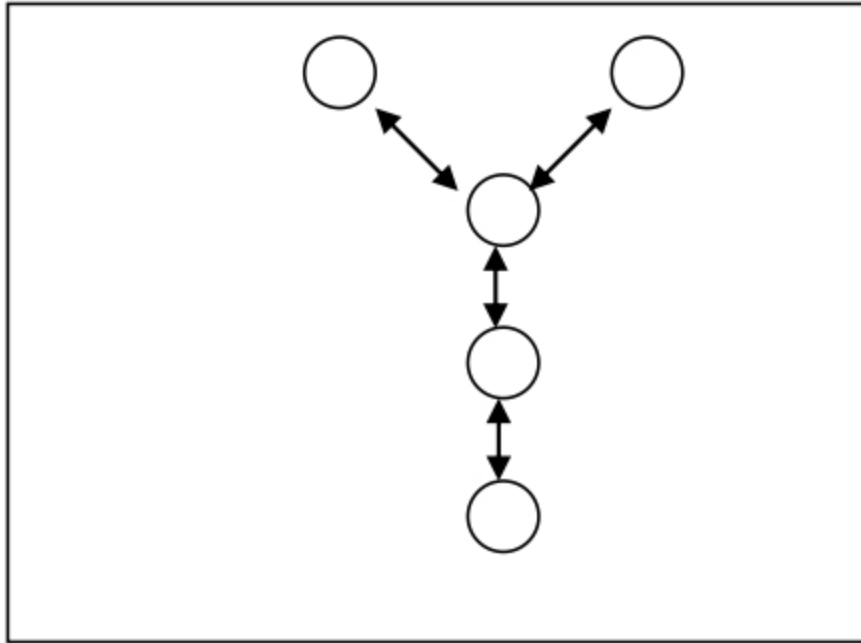


-نمط شكل حرف : بتنظيم الأفراد حول رئيسهم ومن ثم فعلاقتهم الإتصالية به مباشرة عدا واحد منهم علاقته بالرئيس غير مباشرة.

يكون هذا النموذج تحت النماذج القريبة من المركزية وهو شبيه بنموذج العجلة ويفرض ذاته عندما تكون ظروف الأداء مستقرة نسبياً.

¹هادي نصر وأحمد محمود الخطيب، إدارة الإتصال والتواصل النظريات والعمليات الوسائط، عالم الكتب الحديثة، (دط)، الأردن، 2009، ص241.

شكل رقم (05) : مخطط شكل حرف Y الإتصالي.



9-أساليب الإتصال الداخلي في المؤسسة:

لكي تتم العملية الإتصالية بين المرسل والمستقبل داخل المؤسسة لابد من إستعمال أساليب يمكن عن طريقها نقل المعلومات، إذ تنقسم هذه الأساليب إلى ثلاث أنواع:

الإتصال الكتابي، الإتصال الشفوي، الإتصال غير اللفظي.

- الإتصال الكتابي :

يتم الإتصال الكتابي عن طريق الكلمات المكتوبة التي يصدرها المرسل إلى المستقبل ويعتبر هذا الأسلوب من أهم الأساليب الإتصالية في المؤسسة ولكي يتحقق يجب أن تتسم الكلمات المكتوبة بالبساطة والوضوح والدقة كما يتم من خلال عدة وسائل منها الرسائل

الداخلية، المذكرات، التقارير، القرار، المناشير ، الإعلانات، ونجدها أيضا على شكل مجلة المؤسسة وصندوق الإقتراحات¹.

يتميز الأسلوب الكتابي بأنه يمكن من الرجوع إلى الكلمات المكتوبة كلما دعت الحاجة إلى ذلك كما يحمي المعلومات من التحريف والتشويه في نفس الوقت نجد أن لهذا الأسلوب بعض النقائص: أنه يحرم المرسل من معرفة أثر رسالته على وجه المستقبل وبالتالي معرفة مدى تقبله لها في الحين، كما أنه لا يسعف في الظروف الإستثنائية التي تقتضي السرعة في إبلاغ المستقبل.

- الإتصال الشفوي:

ينطوي هذا النوع من أساليب الإتصال على تبادل البيانات والأفكار والمعلومات والآراء بين المرسل والمستقبل بإستخدام الكلمات المنطوقة ومن أمثلة هذا النوع من الإتصال ما يلي: المقابلات الشخصية التي تتم وجها لوجه.

المناقشات على إختلاف أنواعها والتي تشتمل على اللقاءات الندوات والمحاضرات والإجتماعات... الإتصالات الهاتفية كافة.

والواقع أن الإتصالات الشفوية تعد الأكثر إستخداما وشيوعا بين المدراء في المنظمات المختلفة بشكل خاص وبين الناس بشكل عام حيث تبين من أحد الدراسات الميدانية أن الإتصالات الشفوية تستحوذ على أكثر من 80% من إجمالي الوقت المخصص للإتصال من قبل المدير.

¹ بشير العلاق وحמיד الطائي: أساسيات الإتصال نماذج ومهارات دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2009، ص65.

- الإتصال غير اللفظي:

إلى جانب النوعين السابقين نجد كذلك الأسلوب غير اللفظي ويتميز هذا الأسلوب بتأثيره السريع وقدرته على نقل المعلومات والحالة الإنفعالية كما يصعب التحكم فيه لأنه غالباً ما يتم بتلقائية وعفوية.

وأهم السلوكيات غير اللفظية نجد حركات الجسم، تقاسيم الوجه، التمرکز عند التحدث الأخر المستقبل، مع بالإضافة إلى التقارب الذي يمثل المسافة التي تفصل بين المرسل و قد قسم (hall) مسافة التقارب إلى خمس مسافات : المسافة الحميمة، المسافة الشخصية المسافة الاجتماعية المسافة القريبة العامة، المسافة البعيدة العامة وأهم الوسائل غير اللفظية التي نجدها في المؤسسة الفيديو أو الإتصال التصويري الذي يتم عن طريق إستخدام الصور والرسومات لنقل المضمون الإتصالي.

4-3- الإتصالات الإلكترونية أحدثت ثورة تكنولوجيا المعلومات والإتصالات تحولاً كبيراً في أساليب الإتصال والتواصل مع الآخرين، سواء على مستوى الأفراد أو المنظمات، فقد أتاح عصر الأنترنت أساليب وطرق مبتكرة ومتنوعة لتبادل المعلومات والبيانات والوثائق بين الناس فقد برزت تقنيات إتصال فعالة وسريعة

مثل شبكة الأنترنت والإكسترانات وأجهزة الهواتف النقالة والبريد الصوتي والإلكتروني ومؤتمرات الفيديو، والشبكات التلفزيونية التفاعلية وغيرها كثير.

حيث أسهمت جميع هذه التطورات النوعية في مجال الإتصال في تمكين الأفراد والمؤسسات من تبادل كميات هائلة من البيانات والمعلومات بالوقت الحقيقي، ما وفر المال والجهد للأفراد والمنظمات.

ثانيا : مفهوم ونشأة شبكة الانترنت .

الحديث عن أنواع شبكات الاتصالات وأنماطها البنيوية و الأهمية التي تكتسيها ، : بد لنا أن نفهم المصطلح الأساسي لشبكة الاتصالات.

1-2 شبكة الانترنت نشأتها وتطورها:

"بدأت فكرة الأنترنت سنة 1957م إبّان الحرب الباردة، عندما فكرت وزارة الدفاع الأمريكية التي أوكلت لها مهمة تركيز شبكة تبادل للمعلومات والاتصالات قادرة على مواصلة الأشغال عند الإضرار بجزء منها، فقامت الوكالة بدراسة في هذا الغرض لحساب الطيران العسكري بالولايات المتحدة الأمريكية، اعتمدت على مبدأ الشبكات اللامركزية والسردية."

وفي عام 1969م عندما خشيت وزارة الدفاع الأمريكية أن يؤدي الهجوم بالأسلحة النووية إلى الولايات المتحدة الأمريكية في حالة نشوب حرب إلى انقطاع قنوات الاتصال بين المراكز الرئيسية للمعلومات في وزارة الدفاع الأمريكية، فتم توصيل أجهزة كمبيوتر فيما بينها. وسمي هذا النظام في البداية باسم "أربانت". تومي 2009، ص، 162).

"وقد بدأ هذا المشروع بـ 4 أجهزة في أربع أماكن مختلفة بعيدة عن بعضها البعض، وتم تبادل المعلومات بواسطة خطوط التلفون، ومن هنا بدأت الجامعات في الدخول إلى هذا النظام.

"وفي عام 1973م خرجت شبكة" أربانت "إلى العالمية حيث تم في هذا العام أول ربط دولي بالشبكة، وذلك بجامعة لندن بالمحكمة المتحدة ومؤسسة" رويال ريدر "في النرويج ."

"وفي عام 1983م ظهرت شبكة جديدة سميت باسم" مل نت "لتخدم المواقع العسكرية فقط وأصبحت شبكة" أربانت "تتولى أمر الاتصالات غير العسكرية"

"وفي المختبر الأوروبي للفيزياء والجزيئات CERN نشر مشروع الشبكة العالمية الويب، من قبل العالم الإنجليزي "تيم" بيرنرزلي "في عام 1989م.

"وفي عام 1990م تم إغلاق أربانت وإنترنت تتولى المهمة في المقابل. وفي عام 1991م جامعة الأجهزة

مينوسوتا الأمريكية تقدم برنامج غوفر (Gopher) ، وهو برنامج لاسترجاع المعلومات من الخادمة في الشبكة . "

"ولكن الانفجار الحقيقي للإنترنت لم يتم إلا بعد سنة 1993م، حيث سمحت السلطة الأمريكية في عام 1994م لظهور شركات خاصة تتاجر بارتباط العامة بخدمات الإنترنت ."
 "فقد تغلغت الإنترنت الآن في شتى أنحاء العالم لتقوم بدور القناة اللازمة لبث الثقافة الغربية وثمارها، ولوحظ أن لاستخدام الإنترنت تزايد حيث بلغ عام 1993م أكثر من 50 % من حركة الاتصالات."

"وفي عام 1996م أصبحت "إنترنت" و"ويب" كلمات متداولة عبر العالم وأصبحت إنترنت من المواضيع الساخنة ابتداء من التصميم الأول للشبكة"

*أما حالياً فنجد أن شبكة الإنترنت قد فرضت نفسها في كل مجال من مجالات الحياة

الإنسانية.

ومنه اقدم لكم مجموعة من الشبكات الأكثر تداولاً في حياتنا و التي هي في الغالب معروفة لدى العامة كما يبينها الجدول الموالي:

الجدول (01) يبين بعض أصناف الشبكات الأكثر تداولاً.

نوع الشبكة	الناقل le transporteur	المنقول le transporte	طبيعة المنقول
شبكة هاتف	اجهزة ومحطات اتصال + موصلات	الذبذبات الصوتية	مجرد
شبكة الكهرباء	اجهزة ومعدات كهربائية + موصلات	الامواج الكهربائية	مجرد
شبكة الطرقات	المركبات بمختل انواعها + الطرقات	أشخاص، جماد، حيونات	لملموس
شبكة المياه	أجهزة ومعدات + قنوات	الماء	لملموس
شبكة المعلومات	أجهز حواسيب معدات اتصال + موصلات	المعلومات	مجرد

المصدر : بختي إبراهيم، مقرر مقياس المعلوماتية ، جميع التخصصات ، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة ، السنة الجامعية 2003/2004 ، ص 55.

2-2 أهمية وفوائد شبكة الانترنت:

"تعتبر الأنترنت إحدى التقنيات الهامة التي يمكن استخدامها في التعليم العام بصفة عامة، وقد أكد على هذه الأهمية Ellsworth 1994 حيث قال:

" إنه من المفرج جدا للتربويين أن يستخدموا شبكة الأنترنت التي توفر العديد من الفرص للمعلمين وللطلاب على حد سواء بطريقة ممتعة" أما Watson 1994 فقال:

" تعتبر وسائل الاتصال الحديثة من أهم الأدوات التي استخدمت في التدريس."

- ✓ تسمح شبكة الأنترنت بمرور كم هائل من المعلومات بسرعة عالية وبتكلفة رخيصة بمختلف أنحاء العالم، كما أن استخدام البريد الالكتروني يتوافق مع معظم الأجهزة المنتشرة جغرافيا في أنحاء العالم وكان هذا هو أحد الأسباب الرئيسية لحدوث التزايد السريع في عدد المستخدمين لشبكة الأنترنت.
- ✓ الاشتراك مجانا بمجلات إلكترونية عبر البريد الالكتروني (Mail Glist) لكافة مجالات الحياة الأكاديمية والغير أكاديمية وفي الجانب الآخر سهولة معلومات معينة إلى عدد من المشتركين.
- ✓ تسهيل إمكانية التعاون بين الأفراد والمؤسسات في الوطن الواحد وفي العالم أجمع .
- ✓ الحوار وتبادل الآراء: من خلال جميع فنون العمل الإعلامي.
- ✓ دراسة علمية: حيث يمكن الحصول على المعلومات العلمية والمنهجية والاقتصادية وغيرها.
- ✓ الإعلام فقد ساهم الأنترنت في توسيع حركة النشر وزيادة عدد أفراد الصحف.
- ✓ معجم علمي واسع ويشمل العلوم والمعارف استرجاع المعلومات لمختلف الموضوعات عبر الحواسيب المنتشرة في العالم.
- ✓ تؤمن الشبكة الحصول على أي ملف أو وثيقة بأسرع وقت ممكن.
- ✓ إتاحة النشر الإلكتروني والنشر الفوري للمعلومات

ثالثا : مفهوم جرائم الحاسوب و الأمن المعلوماتي.

رغم التطور الهائل الذي حدث في علم الحاسبات الالكترونية¹، إلا أن مسألة أمنية و سرية المعلومات المخزنة فيها لم تحظى بنفس المستوى من التطور، و عليه تواجه نظم المعلومات الحاسوبية بصفة عامة ونظم المعلومات الإدارية المستندة على الويب أنشطة الأعمال الالكترونية و للتجارة الالكترونية بصفة خاصة مشاكل و المتكاملة مع أمنية و تحديات خطيرة مرتبطة أصلا بطبيعة و خصائص تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات.

3-1 ماهية جرائم الحاسب:

ترتب على استخدام النظم الآلية Computerized Systems نمو في جرائم الحاسبات و قصد بجرائم الحاسبات استخدام تلك النظم الآلية بشكل مباشر من خلال القائمين على نظام المعلومات أو بشكل غير مباشر (عن بعد) للقيام بأنشطة و تصرفات تتصف بطبيعة الحال بعدم القانونية كالسرقة أو التخريب أو التحريف مما قد يؤدي إلى تحقيق أضرار بالغة بالجهة المستخدمة للحاسبات ، كما أنها قد تؤدي أيضا في بعض الحالات إلى تأثيرات سلبية على مستوى الأمن القومي ككل.¹

و تجدر الإشارة إلى أنه لا يوجد مصطلح قانوني موحد للدلالة على الجرائم الناشئة عن استغلال تقنية المعلومات واستخدامها فالبعض يطلق عليها جريمة الغش المعلوماتي والبعض الآخر يطلق عليها جريمة الاختلاس المعلوماتي أو الاحتيال المعلوماتي وآخرون يفضلون تسميتها بالجريمة المعلوماتية ، وتنقسم جرائم الحاسب إلى قسین منها ما يقع على النظام المعلوماتي مثلا:

¹ السيد عبد المقصود دبيان و ناصر نور الدين عبد اللطيف، نظم المعلومات المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات، (ط1 ، الإسكندرية، مصر : الدار الجامعية (2004) ، ص548.

¹نحلا عبد القادر المومني، الجرائم المعلوماتية (الطبعة الأولى، عمان: دار الثقافة، 2008) ، ص 46.

سرقة المعلومات ، الاستعمال غير المصرح به للنظام المعلوماتي ، إتلاف المعلومات تزوير المعلومات.... و جرائم تقع بواسطة النظام المعلوماتي مثلا: الدخول و البقاء غير المصرح بهما إلى النظام المعلوماتي ، الاعتداء على حرمة الحياة الخاصة ، التهديد المعلوماتي، الاحتيال المعلوماتي ، التجسس المعلوماتي،

وتتدرج الجريمة الحاسوبية تحت نمطين مختلفين من الجرائم ، فقد تكون الجريمة مرتبطة بتصرف غير قانوني يرتكب ضد أجهزة الكمبيوتر أو الاتصالات ، أو قد تكون مرتبطة باستخدام أجهزة الكمبيوتر والاتصالات لارتكاب تصرف غير قانوني. وفي حقيقة الأمر قد يكون مرتكبي هذه الجرائم من العاملين بالشركة استخدما لما لديهم من سلطات بهدف تحقيق مصالح خاصة بهم ، و قد يكونوا دخلاء على الشركة قادرين على اختراق نظام معلوماتها مستغلين في ذلك معرفتهم التكنولوجية كالمبرمجين المحترفين و غيرهم من القراصنة أو المغامرین..²

و بالرغم من خطورة جرائم الحاسبات إلا أنها ما زالت لا تعامل مثل الجرائم الأخرى و قد ظهرت محاولات جادة في محاولة لتجريمها و هذا بسن بعض القوانين و اللوائح في بعض الدول لكن يبقى هذا غير كافي لتطويق هذه الجريمة التي أصبحت تنطوي على مخاطر كبيرة قد تصيب المجتمع ككل.

3-2 خصائص جرائم الحاسب:

إرتباط الجريمة المعلوماتية بجهاز الحاسوب و شبكة الإنترنت مما أضفى عليها مجموعة من الخصائص و السمات المميزة لهذه الجريمة عن الجرائم التقليدية هي : الجريمة المعلوماتية متعدية الحدود أو جريمة عابرة للدول :

² شريف درويش اللبان، تكنولوجيا الاتصال المخاطر و التحديات و التأثيرات الاجتماعية، الطبعة الأولى، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية 2000 ، ص

فهي تخترق الزمان و المكان دون أن تخضع لحرس الحدود.

- صعوبة اكتشاف الجريمة المعلوماتية : عادة يتم اكتشافها بمحض الصدفة.
- صعوبة إثبات الجريمة المعلوماتية : عملية إثباتها أمر يحيط به الكثير من الصعاب لطبيعة الجريمة.
- أسلوب ارتكاب الجريمة المعلوماتية : لا تحتاج إلى العنف ، بل كل ما تحتاج إليه هو القدرة على التعامل مع جهاز الحاسوب بمستوى تقني يوظف في ارتكاب الأفعال غير المشروعة.

3-3 الجريمة المعلوماتية تتم عادة بتعاون أكثر من شخص :

غالبا ما يشترك في إخراج الجريمة شخص متخصص في تقنيات الحاسوب و الإنترنت يقوم بالجانب الفني من المشروع الإجرامي ، و شخص آخر لتغطية عملية التلاعب و تحويل المكاسب إليه. خصوصية مجرمي المعلوماتية : الذي يقترف الجريمة المعلوماتية يطلق عليه ادمي المعلوماتي يتسم بخصائص معينة تميزه عن ادمي الذي يقترف الجرائم التقليدية (المجرم التقليدي)

- أهم تهديدات جرائم الحاسب : و بنا على ما تقدم ، نعتقد أن أهم التهديدات التي يمكن أن تتعرض لها أي منظمة تعتمد استخدام النظم الآلية تتمثل فيما يلي:¹
- اقتحام نظام المعلومات من أطراف داخلية ليس لهم حق دخول النظام أو من جانب أطراف خارجية (قراصنة) عن طريق سرقة أو تخمين كلمات سر النظام.
- إمكانية سرقة معلومات هامة وقد تكون على درجة من السرية و يمكن الاستفادة منها ماليا.

¹ السيد عبد المقصود دبيان و ناصر نور الدين عبد اللطيف، مرجع سبق ذكره، ص ص 550 - 551.

- إمكانية تحريف بيانات نظام المعلومات ، و بالتالي يؤدي استعمالها إلى قرارات خاطئة.
- إمكانية إدخال فيروسات إلى نظام المعلومات تعمل على إتلاف و تدمير أو تخريب كل أو بعض البيانات أو الملفات أو البرامج ونظم التشغيل.
- إمكانية إعاقة عمل نظام المعلومات من خلال إغراقه بطلبات تبادل البيانات ، كما يؤدي إلى إعاقة وصول المستخدمين الطبيعيين إلى النظام ، و يؤدي فقد هذا الاتصال إلى إمكانية فقد فرص نشاط حقيقية للمنشأة.
- تشير الدراسات إلى أن نسبة التهديدات الناتجة من المستخدمين الداخليين تمثل حوالي 80 بالمائة من جملة التهديدات ، وقد تكون تهديدات متعمدة أو غير متعمدة ، و تكون الأولى وليدة عدم رضا المستخدمين الداخليين عن العمل ، و أما الثانية مرتبطة بدرجة كفاءة هؤلاء المستخدمين في التعامل مع نظام المعلومات.
- يؤدي عدم كفاءة المستخدمين الداخليين عادة إلى إدخال بيانات غير صحيحة أو

رابعا : استخدامات الأنترنت داخل المؤسسة الاقتصادية.

4-أسباب استخدام الأنترنت في المؤسسة الاقتصادية:

الاتصالات العولمة" :حيث يوفر الأنترنت للشركات التي تتحرك باتجاه السوق الإلكترونية شبكة من الكونية(Global Communication Network) ، التي تعتبر حيوية لضمان حضور كوني لهذه الشركات، فالأنترنت يسمح للشركات على اختلاف أحجامها بمتابعة العملاء على أساس عالمي¹.

¹ روى، عصام صلاح . الإعلام الإلكتروني الأسس وآفاق المستقبل ط1 الأردن: دار الإعصار للنشر والتوزيع 2015 ص45

حدوث تغييرات في السوق، وتوسع مفهومها الضيق، وظهور احتياجات جديدة لم تكن معروفة من قبل، فكان لزاما على المؤسسة أن تلبى هذه الاحتياجات الكامنة في السوق الجديدة وفقا لاستراتيجيات محددة¹.

ظهور الأسواق الافتراضية وفتحها لنقاط بيع وتوزيع بمختلف أقطار العالم.

"بروز نوع جديد من الأنشطة لم تكن معروفة من قبل ولا موجودة، مثلا دليل موارد الشبكة هيئات التسجيل الخاص بتسجيل المواقع، مؤسسات الاتصال والتطوير، مؤسسات بناء المواقع وتأخيرها وغير ذلك من المواقع.

سهولة الحصول على المعلومات بطريقة سهلة وحديثة.

تستخدم الشركات الأنترنت لأغراض الاتصالات الإلكترونية ونقل البيانات وبحوث التسويق."

تستخدم الأنترنت لتسويق السلع والخدمات في المؤسسات الاقتصادية.

توفير بيئة اقتصادية متناسبة مع روح العصر الذي يعتمد على التكنولوجيا الحديثة وتسهيل عملية نقل المعلومات.

5- أهمية الأنترنت بالنسبة للمؤسسة الاقتصادية:

للأنترنت أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات الاقتصادية نلخصها فيما يلي:²

- توفر الأنترنت معلومات عن منتجاتها وخدماتها، كما تسهل عملية التواصل والتفاعل مع العملاء.
- تساهم في تبسيط وتنظيم عملية المشروعات وتحقيق أهدافها عن طريق القضاء على التأخير في إصدار القرارات الإدارية .

¹ روى، عصام صلاح ، مرجع سابق الذكر ص46

² رضوان، بلخيري . مدخل إلى الإعلام الجديد ط1 الجزائر: جسر للنشر والتوزيع 2014 ص111

- تعتبر ذات أهمية خاصة لكل من المنتجين والمستهلكين خاصة في الدول النامية، حيث أنها تستطيع التغلب على الحواجز التقليدية للمسافة ونقص المعلومات عن الفرص التصديرية.
- تستخدم شبكة الأنترنت كأداة للحصول على مكان في السوق وتخطيط وتنفيذ الأنشطة
- التسويقية.
- تعتبر شبكة الأنترنت قاعدة انطلاق تقنية لتطوير الاتصالات الإلكترونية نتيجة النمو الهائل للأنشطة التجارية والمالية.
- سهولة الحصول على المنتج، حيث يستطيع العملاء الحصول على المنتج بأي وقت بدون انتظار طويل، ولكن بمجرد الضغط على لوحة المفاتيح تستطيع الحصول على السلعة ."
- الأنترنت تسمح بالاتصال بين الموردين والزبائن النهائيين مباشرة دون وسطاء .
- فتحت الأنترنت أمام المؤسسات فرصة للإشهار المجاني عبر الشبكة.
- أسهم الأنترنت في تغيير أنماط العمالة، فهناك الكثير من العاملين يستطيعون القيام بواجباتهم من خلال منازلهم الحاسوب الشخصي.
- هذا يعني أن الانترنت سهلت عملية القيام بالأعمال واختصر المسافة والجهد والزمن.
- خلق قطاعات اقتصادية جديدة معتمدة على التدفق المستمر للمعلومات.
- يعني أن الأنترنت ساهم في ظهور أشكال جديدة للأعمال كالرقابة مثلا ...الخ¹.

¹رضوان، بلخيري . مرجع سابق الذكر ص112

6- معوقات استخدام الأنترنت في المؤسسات الاقتصادية:

الحاجة لرأس المال للدخول للشبكة، لأن الكثير يعتبرون أنه بالإمكان الاستثمار في الأسواق الافتراضية بتكاليف زهيدة، لكن نجاح المؤسسات الافتراضية قائم على الاستثمار بالملايين لتنمية أنظمتها¹.

- اختراق المواقع والتلاعب بالمعلومات والتلاعب ببطاقات الائتمان عن طريق شبكة الأنترنت باختراق لخطوط الاتصالات العالمية أو الحصول على الأرقام السرية والمعلومات من المواقع أو إنشاء مواقع وهمية على أنها مواقع أصلية.
- طرق الوصول إلى التوزيع، قد تشكل حاجز أو عقبة أمام بعض المؤسسات خصوصاً بالنسبة للسلع المادية، لأن السلع الإلكترونية توزع مباشرة عن طريق الشبكة.
- ان السلع الإلكترونية من معلومات أو أخبار وغيرها توزع بطريقة مباشرة عبر شبكة الأنترنت أما السلع المادية فرغم انتشار الأسواق الافتراضية إلا أنها لا تصل إلى الزبائن في وقتها المحدد.
- الدخول على الأنترنت مازال باهظ الثمن للكثير من الناس وسرعة الاتصال مازالت بطيئة في كثير من دول العالم.
- بمعنى أنه رغم الانتشار الكبير الذي عرفته شبكة الأنترنت إلا أن الكثير من الدول تعاني انقطاع الشبكة وبطنها، خاصة دول العالم الثالث.
- الانتقام الممكن التعرض له من طرف المنافسين أو المؤسسات الأقدم وجوداً في الشبكة، فقد تلجأ هذه المؤسسات إلى تخفيض أسعارها كرد فعل محاولة منها لطرد الدخلاء الجدد.

¹مرجع سابق الذكر ص114

- هذا يعني أن المؤسسات المسيطرة على السوق تتبع استراتيجيات من أجل التصدي للمنافسين الجدد في السوق، محاولة منها الحفاظ على مكانتها بدون منازع.
- الحصول على بيانات الزبائن من خلال التنصت أو الوصول إلى قواعد البيانات وتوظيفها
- على الرغم من اتساع وانتشار شبكة المعلومات الدولية إلا أنها مازالت تقتصر إلى عدم وجود حيز كافي للاتصالات السلكية واللاسلكية على النحو الذي يتناسب مع الكم الهائل من الأنشطة التجارية التي يتم من خلالها

خلاصة الفصل الثاني:

ما يمكن الخروج به في هذا الفصل أن الانترنت من أهم الانجازات التي عرفتها البشرية، إذ تحتل مكانة هامة في مختلف المجتمعات، سواء المتقدمة منها أو النامية، وقد أصبح لها دور رئيسي في مختلف الميادين والمجالات خاصة الاقتصادية منها، كون الاقتصاد يمثل ركيزة المجتمع الأساسية، حيث تستخدم هذه التقنية في المؤسسات الاقتصادية بشكل واسع، وذلك من أجل مواكبة التطورات التكنولوجية خاصة ونحن في زمن السرعة، وأيضا من أجل جعل العامل بالمؤسسات الاقتصادية يساير تغيرات العصر والتي تساعده في أداء مهامه التي تنعكس بشكل ايجابي على المؤسسة بصفة عامة وهذا ما سنتناوله فيما بعد.

الجانب
الميداني

أولاً : الإجراءات المنهجية و الميدانية للدراسة:

1. مجالات الدراسة الميدانية :

أ/ المجال المكاني :

تعتبر مؤسسة سوناطراك من المؤسسات الرائدة على المستوى الوطني والدولي وهذا لكونها من المؤسسات الأولى في العالم لإنتاج البترول ، وبما أنها تساهم بأكثر عائد للدخل الوطني بالعملة الصعبة وأكبر مورد للخزينة الوطنية ، قدمت الدولة لها كل ما يتطلب لمواكبة التكنولوجيا الحديثة وأنشأت لها فروع مختلفة و مراكز حديثة ومن بين هذه الفروع فرع مديرية الصيانة بالأغواط الذي يلعب دورا هاما في مجال إستخدام الأنترنت قصد توفير خبرات جديدة تزيد من قدرات وكفاءات و مهارات ومعلومات الأفراد العاملين بها والتي تؤدي في النهاية إلى إتصال داخلي فعال ، ولهذا سوف نقوم بدراستنا الميدانية بهذه المؤسسة محاولين بذلك معرفة مدى تطبيق ما تم التطرق إليه في الفصول النظرية على الواقع بهذه المؤسسة محل الدراسة ، نظرا للأهمية التي توليها هذه المؤسسة لعملية الإتصال الداخلي، وهذا قصد رفع أداء الأفراد ومسايرة التطورات الحديثة من خلال تفعيل فعالية هذا الأخير .

لمحة عامة عن مؤسسة سوناطراك ومديرية الصيانة بالأغواط DML

تعتبر مؤسسة سوناطراك بما تضمه من وحدات تابعة لها على المستوى الوطني من أهم المؤسسات الإقتصادية ، إذ تعد المحرك الرئيسي للإقتصاد الوطني ، لهذا تولي لها الدولة أهمية بالغة بحيث تجعلها من أهم المؤسسات الإقتصادية .

1-1 نشأة مديرية الصيانة سوناطراك بولاية الأغواط

أنشأت مديرية الصيانة بالأغواط للمديرية الرئيسية بالجزائر العاصمة، وتتحصر مهمتها في صيانة العتاد والتجهيزات ونقلها عبر مختلف محطات نقل المحروقات يشاركها في هذه المهمة بعض المتعاملين الأجانب المختصين في هذا المجال وحتى يتسنى لنا القيام بدورها

على أحسن وأكمل وجه تمت هيكلتها داخليا في دوائر إدارية وتقنية مكلفة بمهام محددة، وتتمثل هذه الدوائر في :³

- ✓ ADM-COM دائرة الإدارة والاتصالات.
- ✓ FIN-JUR - الدائرة المالية القانونية.
- ✓ MTD-ORD - دائرة المنهجية والأمر بالدفع.
- ✓ APRO-TRS - دائرة التمويل والنقل.
- ✓ C-INF - مركز الإعلام الآلي.
- ✓ M.IND - دائرة الميكانيكا الصناعية.
- ✓ EL.INST - دائرة الكهرباء والآلية.
- ✓ OP.SP - دائرة العمليات الخاصة.
- ✓ مصلحة الأمن (الداخلي A.C.T الخارجي A.S.E).

ويتحدد الموقع الجغرافي لمديرية الصيانة بالأغواط كما يلي :

والتي تبعد عن الجزائر العاصمة مسافة 400 كلم يحدها من الشمال DMN تقع مديرية الصيانة بالأغواط شركة المنشآت والإنجازات ومؤسسة توزيع مواد البناء، من الجنوب : الطريق الوطني رقم 01 الجزائر غرداية، ومن الشرق: مخازن الرياض، وهي تغطي مساحة 09 هكتار وأخيرا من الغرب: شركة أسميدال ASMIDAL .

وتقوم مديرية الصيانة بالأغواط DML بنوعين من الصيانة :

- الصيانة العادية : وهي المراجعة الدورية للأجهزة حسب مخطط تعده دائرة المنهجية.
- الصيانة الإستعجالية : وهي تتم في حالة الأعطال المفاجئة أو الطارئة والغير مبرمجة .

أما عن مهام المديرية والوسائل المتاحة لها فتتمثل فيما يلي :

³ عن رئيس مصلحة الموارد البشرية

1 - مهام مديرية الصيانة: تختص هذه المديرية بعدة مهام نذكر من بينها:

- صيانة الأجهزة والعتاد الخاصة بالنقل عبر الأنابيب بصفة دورية على المستويات الثالثة والرابعة والخامسة و يقصد بها:
المستوى الثالث: المراجعة الجزئية، المستوى الرابع: المراجعة العامة.
المستوى الخامس: تجديد الأجهزة حسب مدة طاقتها التشغيلية .

- وضع السياسات العامة للصيانة الضرورية للأجهزة وتتمثل هذه السياسات في:
 - تطوير وتنفيذ المشاريع الخاصة بالصيانة للعتاد.
 - متابعة عملية الحفاظ على الآلات وزيادة الإنتاج وتوسيع شبكة الأنابيب.
 - المساعدة التقنية للوحدات الأخرى في إطار الخدمات المتبادلة .
 - إنشاء وإصلاح محطات الضخ والضغط.
 - التدخل الميداني في حالة الحوادث المفاجئة.
- صنع قطع الغيار على مستوى الهيكلي وترتيبها تحت نظام عددي بالاستعانة بنظام الإعلام الآلي.

- إعادة تهيئة وتحديث الإنشاءات القاعدية.
 - تطوير وبث المقاييس ومعايير الصيانة على جميع الهياكل.
 - تحضير العمليات والرقابة للصيانة في المستوى الأول أي الصيانة العادية.
- 2 - الوسائل المتاحة للمديرية: هناك وسائل مادية وبشرية متاحة لهذه المديرية تتمثل في:

- الوسائل البشرية : 230 عامل دائم في مختلف التخصصات والمهام بالدوائر .
- 47 عامل مؤقت موظفون بالأمن الداخلي والخارجي.

- الوسائل المادية: بعد أن أجريت إعادة هيكلة لمديرية الصيانة بالأغواط DML حيث أنها كانت تشتمل على ثلاث قواعد متمثلة في الأغواط وبسكرة وحوض الحمراء
- أصبحت تسمى بـ DML بعد أن كانت تسمى بـ DMN

أصبحت المديرية بهيكلتها الجديدة تحتوي على عدة ورشات صيانة وعتاد معد للصيانة وتجهيزات تتمثل في :

- أدوات الخراطة للتوسيع والتجويف والثقب
 - قسم تلحيم جراري للمعادن كالحديد والنحاس
 - قسم المعالجة الحرارية للغاز
 - معدات وتجهيزات للعمليات التقنية الخاصة بالنقل عبر الأنابيب
 - مخبر التحاليل ميتا لوغراف
 - أجهزة المراقبة وتنفيذ الاهتزازات
- 2- الهيكل التنظيمي لمديرية الصيانة :**

تتكون مديرية الصيانة بالأغواط DML من عدة دوائر مما سبق الذكر، هذه الأخيرة مقسمة إلى مصالح، والمصالح إلى فروع وذلك من أجل الأداء الجيد للنشاطات والتنظيم المحكم لها.

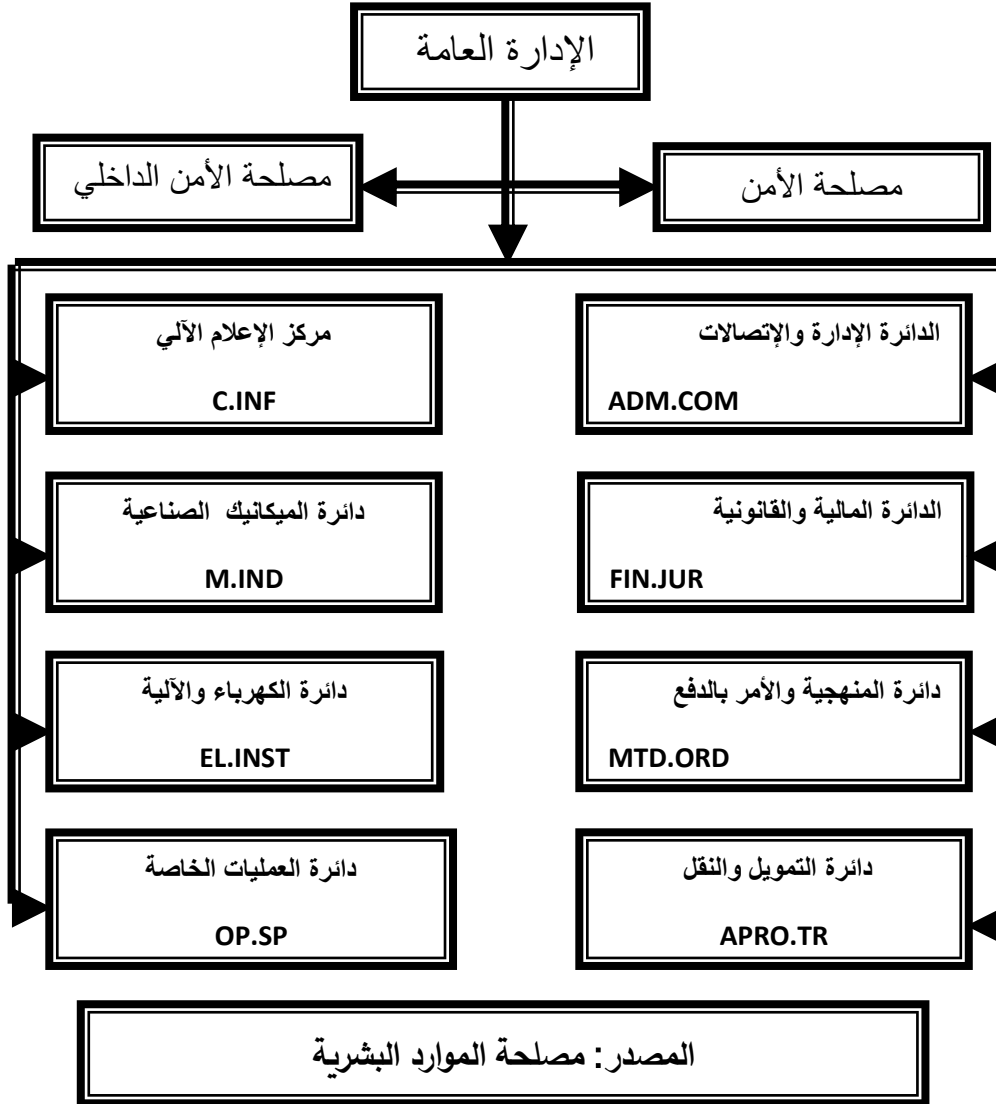
وتضم المديرية عددا من الإداريين والمهندسين والتقنيين الذين يسهرون على التنسيق المتبادل بين هذه الدوائر المصالح فيما يخص المعلومات والمهام، من أجل تحقيق الأهداف المسطرة من طرف الإدارة العامة للمديرية في ظل الإستراتيجية المحددة من طرف مؤسسة سوناطراك الأم .

وقبل تحديد الهيكل التنظيمي لمديرية الصيانة لابد من الإشارة إلى الإدارة العامة وما تحتويه هذه الأخيرة كما يلي:

الإدارة العامة: وهي الجهاز الذي يضم المدير العام ونائبه والسكرتارية ومجلس الإدارة، وإضافة إلى مصلحة الأمن بشقيها الداخلي والخارجي.

• ومن أجل زيادة توضيح ذلك نستعرض مخطط الهيكل التنظيمي للمديرية وهذا كما يلي:

الشكل رقم () : مخطط الهيكل التنظيمي لمديرية الصيانة بالأغواط DML.



المصدر: مصلحة الموارد البشرية بمديرية الصيانة بالأغواط DML:

الأقسام الإدارية لمديرية الصيانة بالأغواط DML:

تتكون مديرية الصيانة من الأقسام الإدارية التالية:

1 : دائرة الإدارة والاتصالات ADM.COMM:

تعتبر هذه الدائرة المحرك الأساسي للتنسيق والتحكيم بين الوحدات في المديرية، بحيث أنها تلعب دوراً من اليد العاملة، بحيث أنها تهتم بمتابعة العمال سواء فيما يخص الأجور، العطل، الضمان الاجتماعي، التأمين داخل وخارج المديرية، التكوين، والاتصال، حركات العمال أثناء قيامهم بالمهام المكلفين بها خارج المديرية والولاية وتتخلص أهم الوظائف فيما يلي:

- تسيير وتوجيه الموارد البشرية الخاصة بالمديرية.
 - توفير اليد العاملة اللازمة للمديرية.
 - الاهتمام بالشؤون الاجتماعية للعمال في المخيمات الصيفية، التظاهرات الرياضية... الخ.
 - تنسيق العلاقات الإدارية بين العمال.
 - الإشراف على التكوين والاتصال سواء داخل المديرية أو خارجية.
- وتتفرع دائرة الإدارة والاتصالات إلى المصالح التالية :

1) الدائرة المالية والقانونية :

وهي الدائرة المسؤولة عن تسيير وتلبية كافة الموارد المالية للمديرية والمتابعة القانونية لكل الإجراءات المتعلقة بها، سواء تعلق الأمر بوضع الشروط القانونية الخاصة بإبرام العقود، أو إجراء المناقصات أو المزاد العلني، أو تعلق الأمر بالإجراءات الخاصة بالضمانات والتعويضات المالية للعمال في حالة حوادث العمل، أو العقوبات للعمال المخالفين للشروط المتعاقد عليها.

وتتلخص مهامها في النقاط التالية :

- ضبط الميزانية السنوية للمديرية و إعداد الميزانية.
- ضبط النفقات وتحصيل الإيرادات والمستحقات.
- المتابعة المالية للعمال فيما يخص الأجور والعلاوات.
- وضع شروط المناقصات.
- المتابعة المالية لعمليات تمويل الشراء داخل الوطن وخارجه بعد موافقة الإدارة المركزية.
- المتابعة المحاسبية لكافة العمليات التي تقوم بها المديرية وتسجيلها بالسجلات الخاصة بها.

وتتقسم الدائرة المالية والقانونية إلى المصالح التالية:

مصلحة الميزانية، مصلحة المحاسبة العامة، مصلحة الخزينة، المصلحة القانونية

3. دائرة المنهجية والأمر بالدفع: تختص دائرة المنهجية والأمر بالدفع بوضع البرامج والخطط و متابعتها وتنفيذها إضافة متابعة عمليات الصيانة العادية والإستعجالية، وكذا توثيق قطع الغيار وفق نظام خاص، و وضع خطط الصيانة للألات والمعدات على المدى الطويل.

ومجمل وظائف هذه الدائرة تتمثل فيما يلي:

- برمجة وتحضير الصيانة العادية والمفاجئة.
 - السهر على تطبيق على المعايير الخاصة بعمليات الصيانة.
 - تقييم التكاليف السنوية الخاصة بالصيانة.
 - تحسين مستوى الأداء العام للصيانة.
 - توثيق قطع الغيار وفق الإدارة والمحاسبة الخاصة بالدوائر الأخرى.
 - حفظ الأرشيف والوثائق الإدارية والمحاسبية الخاصة بالدوائر الأخرى.
- وتتقسم دائرة المنهجية والأمر بالدفع إلى المصالح الآلية:

مصلحة التخطيط والتحصير، مصلحة الوثائق التقنية، مصلحة الصيانة، مصلحة الأمر بالدفء.

4 . دائرة التمويل والنقل ATR :

تتمثل المهمة الأساسية لها في تمويل دوائر المديرية بقطع الغيار المعدات أو التجهيزات اللازمة من أجل القيام بنشاطاتها، حيث تقوم هذه الدوائر دوريا بطلب احتياجاتها الأساسية لتقادي توقف العمل، و الملاحظ على هذه الدائرة أنه إضافة إلى تعاملاتها بالعملة الوطنية، فإن أغلب نشاطاتها تكون بالعملة الصعبة و هذا لتوفيرها قطع الغيار التي لا تكون متوفرة بالسوق المحلي، وتخضع مثل هذه العقود إلى موافقة الإدارة المركزية.

وتتمثل أهم وظائفها في :

- التمويل بقطع الغيار اللازمة لنشاط المديرية.
 - تمويل المديرية بوسائل النقل.
 - التمويل بمعدات التجهيز والاستثمارات.
 - نقل العتاد بين مختلف مناطق الإنتاج
 - تسيير المخازن التابعة للمديرية و الإشراف تسيير مخزوناتها.
- وتتمثل أقسام أو مصالح هذه الدائرة فيما يلي: مصلحة تسيير المخزون، مصلحة التمويل (الشرء) ، مصلحة التسيير التقني، مصلحة النقل .

5 . مركز الإعلام الآلي : C.INF

وهو إدارة فنية وتقنية في نفس الوقت تهدف إلى ربط مختلف الدوائر والمصالح عبر شبكة من الاتصالات داخل المديرية حيث تم من أجل ذلك شبكة الأنترنت (intra.net) وهي شبكة داخلية غير مرتبطة بالانترنت (internet) أو الإدارة المركزية بالعاصمة.

كما أنها تهدف إلى تزويد كافة المصالح والأقسام بمعدات الإعلام الآلي المواكبة بنظام (windows.xp) والمتتبع لذلك يلحظ جيدا ما ذكرناه سابقا - مع تزويدها طبعا بالشبكة العالمية للانترنت.

ومن جملة وظائف هذا المركز ما يلي:

- السهر على الصيانة الدورية لأجهزة الإعلام الآلي.
 - تصليح أي عطل عادي ومفاجئ لمختلف الوحدات.
 - ربط مختلف الدوائر والمصالح والفروع بالشبكة المحلية والدولية للانترنت.
 - إنشاء نظام الرسائل الإلكترونية (Outlook).
- وينقسم إلى مصلحتين هما على التوالي: **مصلحة أنظمة تشغيل الشبكات، مصلحة قواعد المعلومات .**

6 . دائرة الكهرباء و الآلة :

وهي دائرة تقنية تهتم بإمداد المديرية بحاجياتها فيما يخص الطاقة الكهربائية وكذا تشغيل وتصليح الآلات والمعدات التي تعمل بالطاقة الكهربائية، إضافة إلى الإنارة والتدفئة والتكييف الخاص بمختلف الدوائر الأخرى، وكذلك التدخلات الميدانية على مستوى محطات الضخ والضغط.

تتخلص وظائفها فيما يلي:

- تصليح الأجهزة الإلكترونية والآلات الكهربائية.
 - صيانة أجهزة الاتصالات والإعلام الآلي.
 - إعادة لف السلك الخاص بالمضخات.
 - التدخل على مستوى الوحدات العامة في محطات الضخ والضغط
- تتمثل أهم أقسامها فيما يلي : **مصلحة الكهرباء التقنية، مصلحة الكهرباء الميكانيكية، مصلحة الآلة - التدخل، - مصلحة الآلة - الورشة.**

7 . دائرة الميكانيك الصناعية :

وهي دائرة تقنية وتهتم بتصليح الآلات الميكانيكية الخاصة بالتدخل الميداني لإجراء عمليات الصيانة على مستوى الوحدات داخل المديرية:

تتمثل وظائف هذه الدائرة فيما يلي:

- صيانة المضخات والمحركات الميكانيكية دوريا.
 - التدخل الميداني لتصليح الأعطاب.
 - صيانة المحركات المشتغلة بالغاز.
 - تحويل مواد الخام إلى قطع مصنعة قابلة للاستعمال.
 - المعالجة الحرارية [تلحيم الحديد، النحاس ... الخ].
- وتنقسم دائرة الميكانيك الصناعية إلى الأقسام التالية: **مصلحة التركيب والتصليح، مصلحة الميكانيك - والتدخل، مصلحة الميكانيك - الورشة، مصلحة المخبر.**

8 . دائرة العمليات الخاصة :

وهي عبارة عن دائرة مختصة بالدراسات الهندسية والتقنية الخاصة بشبكة الأنابيب وكذلك إنشاء محطات الضخ و الضغط وصيانتها، كما تقوم بتوسيع شبكة الأنابيب الرابطة بين محطات الاستخراج و التكرير وذلك وفق المعايير المعمول بها وطنيا و دوليا.

تتمثل أهم وظائفها فيما يلي:

- تشكيل فرق التدخل على مستوى شبكة الأنابيب في الحالات الطارئة والعادية.
 - المراقبة الدورية لأداء شبكة النقل عبر الأنابيب.
 - إنجاز الدراسات الهندسية والبيولوجية.
 - مراقبة مدى التطابق بين العمليات الجارية و المقاييس الوطنية والدولية.
- أما عن أقسامها، فتتقسم هذه الدائرة إلى: **مصلحة الأشغال، مصلحة تقنيات الأنابيب، مصلحة الصيانة.**

- مهام ووسائل مديرية الصيانة

1- المهام

- تختص مديرية الصيانة بعدة مهام نذكر من بينها ما يلي:
- * صيانة العتاد و الأجهزة بصفة دورية لفرع النقل على المستويات 5.4.3 و يقصد به:
- المراجعة الجزئية.
 - المراجعة العامة.
 - تجديد الأجهزة و تكون صيانتها حسب مدة طاقتها التشغيلية.
 - الصيانة الوقائية: و هي المراجعة المنتظمة للأجهزة حسب المخطط السنوي الذي تعده دائرة المناهج و يتمثل هذا الدور في القيام بالمراجعات العامة و الجزئية و القيام بتجديد الأجهزة، المضخات، آلات ضغط، مولدات الكهرباء.
 - الصيانة الإستعجالية: أي التدخل في حالة الحوادث المفاجئة في إطار الصيانة الغير المبرمجة.
 - وضع السياسات العامة للصيانة الضرورية للأجهزة .
 - ترتيب قطع الغيار تحت نظام عددي بالاستعانة بنظام الإعلام الآلي.
 - المساعدة التقنية في إطار نشاط التطوير و الإنجاز للمشاريع الجديدة.
 - تطوير و بث مقاييس ومعايير الصيانة على جميع الهياكل.
 - تنفيذ العمليات حسب الطلب و ذلك لحساب المديرية الجهوية.
 - تحضير العمليات و الرقابة للصيانة في المستوى 1 الصيانة الأولية، التشحيم المراقبة، الزيوت.
- الوسائل المتاحة في مديرية الصيانة
- 2 - الوسائل المتاحة للمديرية : هناك وسائل مادية وبشرية متاحة للمديرية هي:
- الوسائل المادية :
- أجريت مؤخرا عملية إعادة هيكلة لمديرية الصيانة، فبعد أن كانت تشمل ثلاث قواعد متمثلة في الأغواط، بسكرة، حوض الحمراء أصبحت تسمى DML مديرية الصيانة بالأغواط بعد ماكانت تسمى مديرية الصيانة DMn ولها عدة هياكل و ورشات صيانة و عتاد معد لصيانة التجهيزات التقني
- الوسائل البشرية :

تظم يدا عاملة مقدرة بـ 301 عامل، منهم 35 مؤقتين مكلفين بالأمن الوقائي أما الدائمون والبالغ عددهم 306 مقسمون إلى بنسبة 61% إداريين و 114 و بنسبة 39% تقنيين و 192 و هذه الإحصائيات خاصة بسنة 2013، و من جهة أخرى مقسمون حسب رتبهم أي طبيعة عمل كل واحد منهم إلى 121 إطار أي ما يقدر بنسبة 38% و 158 عون تحكم أي نسبة 45% و 27 عون تنفيذ بنسبة 17% .

ب المجال الزمني للدراسة :

بعد تبلور فكرة الموضوع أكثر مما كانت عليه في السابق ، و من خلال القراءات الأولية ، وبعد إستشارة الدكتور : عبد القادر النوعي ، فكان ذلك التوجيه دافعا قويا للبداية في موضوع البحث بدءاً من الموسم الجامعي 2022-2023 ، بجرد الكتب المتعلقة بالموضوع وتدقيق الملاحظة حول أفراد عينة المجتمع المراد دراسته من أجل ضبط محاور الإستمارة والأسئلة التي ستتضمنها ، إذ قمت بإعداد إستمارة أولية وعرضها على الاستاذة المشرفة ، فنصحتي بتجريبها على أرض الميدان من أجل إتضاح الصورة أكثر فأكثر وإعادة ضبطها بشكل نهائي ، و توزيعها على أفراد العينة المدروسة في يوم : 25 جانفي 2023 فكانت البداية الفعلية لهذه الدراسة العلمية .

عينة الدراسة :

تعتبر العينة من أهم المحاور التي يستخدمها الباحث خلال بحثه ، فاختيار العينة بشكل جيد ومناسب يساعد على التوصل إلى نتائج ذات مصداقية عالية وكفاءة موثوق بها وتعرف العينة على أنها جزء من الكل ، نقوم باختيارها بطريقة معينة لدراستها من أجل التحقق من الظاهرة في هذا الكل تدرس العينة جزءا صغيرا من مجتمع البحث، حيث يجب أن تظم كل صفات ومميزات المجتمع الكلي.... تعرفه (Gravitz) على أنه "مجموعة منتهية أو غير منتهية من العناصر المحددة مسبقا والتي ترتكز عليها الملاحظات"

هي إختيار الجزء من الكل وهذا الجزء يتكون تشكليا للكل والعينة هي عملية تأتي لتسهيل البحث العلمي تعطي نتائج على العموم دقيقة وتجب على معظم أسئلة الموضوع ، أو بصفة أخرى هي عبارة عن عدد محدود من مفردات التي يتعامل معها الباحث منهجيا ويشترط أن تكون ممثلة لمجتمع البحث في خصائص والسمات.

العينة القصدية :

إقتصرت عينة الدراسة على موظفي مديرية الصيانة بالأغواط dml (سوناطراك) ، الذين يعملون بدائرة الميكانيك ، حيث وزع الاستبيان على 100 وتم رفض 13 موظف بسبب عملهم.

ثالثاً : المناهج و التقنيات المستخدمة في الدراسة:

عند القيام بأي دراسة علمية يجب إتباع خطوات فكرية منظمة تهدف إلى بلوغ نتيجة ما وذلك بإتباع منهج معين يتناسب مع طبيعة الدراسة التي نتطرق لها

1. المنهج المستخدم في الدراسة:

تلعب طبيعة الموضوع المبحوث دورا أساسيا في تحديد نوع المنهج المستعمل باعتباره مجموعة من القواعد التي يجب وضعها قصد الوصول إلى الحقيقة والطريقة التي يتبعها الباحث لاكتشاف الحقيقة".

هو ويعرف المنهج على أنه مجموعة منظمة من العمليات تسعى لبلوغ هدف ما أو كيفية تصور وتخطيط العمل حول موضوع دراسة معينة فلا نستطيع أن نفكر

في بحث حقيقة، إذا ما كنا سنبحثها بدون منهج لأن الدراسات والأبحاث بدون مناهج تمنع العقل من الوصول إلى الحقيقة"¹.

ونظرا لكون موضوع بحثنا يهدف إلى معرفة دور الانترنت في تفعيل الإتصال الداخلي بالمؤسسة الإقتصادية ، فإننا استعنا بالمنهج الكمي لأنه يساعدنا على المعالجة الملموسة للموضوع، وتفسير العلاقة انطلاقا من المتغيرات التي بينت على أساسها الفرضيات. بالإضافة إلى التحليل الإحصائي للمعطيات المتحصل عليها والتي ترجمت إلى أرقام ونسب، وظفت في جداول إحصائية (تكرارية تقاطعية) لأجل قرائها سوسيولوجيا. والمنهج الكمي كما عرفه موريس أنجرس Mouris Angers هو "مجموعة من المعطيات تنتهي بجداول تحتوي أرقاما يحاول الباحث فهمها والتحقق إلى ما وراء البيانات الرقمية"¹.
"هو مجموعة من الإجراءات من أجل قياس ظاهرة معينة".

2. التقنيات و الأدوات المستعملة في البحث:

إن دقة أي بحث علمي وطبيعة الفرضية تتوقف على اختيار الأدوات المناسبة التي تتماشى مع طبيعة الموضوع وإمكانيات الباحث للحصول على بيانات تخدم أهداف الدراسة ولهذا اعتمدنا على الأدوات المنهجية التالية :

أ. الملاحظة:

¹عبد الباسط محمد حسن أصول البحث الإجتماعي ، (ط1, القاهرة : مكتبة وهبة ، 1986م)، ص 435.

¹بوحوش عمار، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية، 1995م)، ص89.

وهي كما يعرفها إحسان محمد الحسن ، على أنها من أهم الوسائل في جمع المعلومات والحقائق من الحقل الاجتماعي والمعنى العام للملاحظة هي رؤية وفحص ظاهرة موضوع الدراسة .

كما تندرج تقنية الملاحظة عادة في الدراسة الاستكشافية، وتكون عادة ملازمة التقنية المقابلة .

ثم تأتي الاستمارة للتطبيق الثاني بعد الاختبار الأول لتدوين الملاحظات، ثم يأتي التقييم الذي تكون الملاحظة إحدى أدواته لتقييم ما حدث من تغير، ويمكن أن يتم ذلك بعد إنهاء البحث مباشرة أو بعد مدة ، وذلك عن طريق ما يسمى بالدراسة المتعاقبة.

إذ أن هناك عدة أنواع للملاحظة حيث يقسمها الباحثون حسب درجة مشاركة الباحث، وحسب درجة تنظيمها في الميدان¹.

فتعتبر نقطة البداية في أي علم يتصل فيها الباحث الاجتماعي بالواقع الذي يريد دراسته وتعتبر إحدى أدوات جمع البيانات التي لا يمكن الحصول عليها عن طريق الدراسة النظرية أو المكتبية كما تستخدم في البيانات التي لا يمكن جمعها عن طريق الاستمارة والمقابلة ولقد استعملنا في بحثنا هذا الملاحظة المباشرة نظرا لطبيعة موضوعنا المدروس على اعتباره من الطابوهات فقد اكتفينا بالمظهر العام كاللباس ونبرات الصوت والسلوك البصري وتعبير الوجه والحالة الانفعالية و المزاجية كالقلق و الاكتئاب و الخجل التجارب مع الباحث أو الانسجام والامتناع في بعض الأحيان

¹ بلحسين حواء, إيدولوجية الجامعة من خلال تقييمات تصورات المدرسين لها (رسالة ماجستير), جامعة الجزائر، 2000-2001م،

ب. الإستمارة :

كونها تقنية من تقنيات المنهج الكمي، كما أنها وسيلة لجمع المعطيات، حيث تعرف على أنها مجموعة من الأسئلة المقننة (مغلقة أو مفتوحة أو متعددة الخيارات)¹ التي توجه إلى المبحوثين من أجل الحصول على بيانات ومعلومات حول قضية معينة

أو اتجاه معين وهي أداة شائعة الاستخدام في مجال البحوث النفسية و التربوية و السيكولوجية وهي عبارة عن مجموعة من الأسئلة تعد إعداد تسلّم للأشخاص ، المختارين لتسجل إجاباتهم على صحيفة الأسئلة الواردة ثم إعادتها ثانياً وذلك بدون معاناة الباحث للأفراد سواء في فهم الأسئلة أو تسجيل الإجابات ويتراوح الأسئلة من موضوع لآخر كما تختلف من نوع الأسئلة { المغلقة المفتوحة،المباشرة، غير مباشرة} وترى (Grawitz Madline أنه على الإستمارة ترجمة هدف البحث في أسئلة لدفع وتوضيح المبحوثين على تقديم أجوبة محددة لها علاقة بهذه الدراسة ككل ونظرا لطبيعة الموضوع فقد إستعملنا في بحثنا هذا إستمارة موجهة لموظفي مديرية الصيانة بالأغواط DML (سوناطراك) ، وقد تضمنت 03 محاور رئيسية وهي:

¹ د. عمار بوحوش، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ط3، الجزائر ، ديوان المطبوعات الجامعية، 2001م). فهد حليل زايد ، أساسيات

منهجية البحث في العلوم الإنسانية ، (ط 1 الأردن: دار النفائس للنشر والتوزيع ، 2007م)، ص 111

المحور الأول : خاص بالبيانات الأولية (الشخصية) للمبحوثين و يتضمن 05 أسئلة .

المحور الثاني : حول درو الأنترنت في تسهيل الإتصال الداخلي بالمؤسسة الإقتصادية

، و تضمن 13 سؤالاً.

المحور الثالث : حول مرونة الإتصال بالمؤسسة و علاقته بالخدمات التي

تقدمها شبكة الأنترنت ، و تضمن 17 سؤال.

المحور الأول : خاص بالبيانات الأولية (الشخصية) للمبحوثين و يتضمن 05 أسئلة .

اولا : التعليق على البيانات الاولية لعينة الدراسة.

جدول رقم (02) : يبين توزيع العينة على حسب الجنس.

النسبة %	التكرار	الجنس
95.4%	83	ذكر
4.6%	04	أنثى
100%	87	المجموع

المصدر : من مخرجات برنامج SPSS

خلال الجدول نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة ذكور و ذلك بنسبة 95.4%، مقابل

من الإناث 4.6%.

جدول رقم (03) : يبين توزيع العينة على حسب السن.

النسبة %	التكرار	السن
11.5%	10	35-25
50.6%	44	45-36
37.9%	33	أكثر من 45
100%	87	المجموع

المصدر : من مخرجات برنامج SPSS

خلال الجدول نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة تتراوح اعمارهم ما بين 36-45 سنة حيث تقدر نسبتهم بـ 50.6% ، تليها نسبة لأفراد العينة الذين يفوق عمرهم 45 سنة 37.9%، أما النسبة المتبقية 11.5% ، فإن أعمارهم تتراوح ما بين 25-35 سنة

جدول رقم (04) : يبين توزيع أفراد العينة على حسب المستوى التعليمي.

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
13.8%	12	ابتدائي
20.7%	18	متوسط
27.6%	24	ثانوي
37.9%	33	جامعي
100%	87	المجموع

وذلك ينسبة 37.9% ، يليه المستوى الثانوي بنسبة 27.6% ، ثم نسبة 20.7% ذوو مستوى متوسط ، وأخيرا 13.8% مستوى ابتدائي.

جدول رقم (05) : يبين توزيع أفراد العينة على حسب الخبرة المهنية.

النسبة %	التكرار	سنوات الخبرة
21.8%	19	سنوات اقل من 05 سنوات
78.2%	68	اكتر من 05 سنوات
100%	87	المجموع

يتضح من خلال الجدول اعلاه ان اغلب المبحوثين لديهم اكثر خبرة من 05سنوات وذلك بنسبة 78.2% ، تليها 21.8%" لديهم خبرة اقل من 05 سنوات.

جدول رقم (06) : يبين توزيع أفراد العينة على حسب الخبرة المهنية.

النسبة %	التكرار	سنوات الخبرة
21.8%	19	سنوات اقل من 05 سنوات
78.2%	68	اكثر من 05 سنوات
100%	87	المجموع

المصدر : من مخرجات برنامج SPSS

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أغلب المبحوثين لديهم خبرة أكثر من 05 سنوات وذلك بنسبة 78.2% ، تليها 21.8% لديهم خبرة أقل من 05 سنوات.

جدول رقم (07) : يبين توزيع أفراد العينة على حسب الوظيفة الحالية.

النسبة %	التكرار	نوع الوظيفة
2.3%	2	رئيس دائرة
9.2%	8	رئيس مصلحة
14.9%	13	عون تحكم
73.6%	64	عون تنفيذ
100%	87	المجموع

المصدر : من مخرجات برنامج SPSS

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن أغلب المبحوثين يشغلون وظيفة عون تنفيذ وذلك بنسبة 73.6% ، وتليها نسبة 14.9% يشغلون منصب عون تحكم، في حين نجد نسبي 9.2 و 2.3% على التوالي يشغلون مناصبي رئيس مصلحة ورئيس دائرة.

جدول رقم (08): يبين مدى استخدام الموظفين لشبكة الإنترنت

الاسباب	التكرار	النسبة
دائماً	48	%55.2
غالبا	18	%20.7
احيانا	11	%12.6
نادرا	8	%9.2
أبدا	2	%2.3
المجموع	87	%100

المصدر : من مخرجات برنامج SPSS

خلال الجدول نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة يستعملون شبكة الأنترنت بصفة ذلك بنسبة 55.2%، تليها نسبة أفراد العينة الذين غالباً ما يستعملون شبكة الأنترنت و المقدره بـ 20.7% ، في حين أن النسبة المتبقية من المبحوثين يستعملون الشبكة أحياناً ، و نادراً ، أبداً ، و ذلك بالنسب المتتالية : 12.6% ، 9.2% 2.3% .

ومنه نستنتج أن غالبية موظفي مؤسسة الصيانة بالأغواط DML دائماً و غالباً ما يستخدمون شبكة الانترنت في الإتصال الداخلي بالمؤسسة ، و هو ما يعكس فعالية هذه الوسيلة في تسهيل الإتصال الداخلي بالمؤسسة.

جدول رقم (10): يبين خلفيات استخدام موظفي المؤسسة لشبكة الأنترنت

النسبة %	التكرار	استخدم الشبكة داخل المؤسسة	
31.03%	27	الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة	خلفية الاستخدام
42.52%	35	الاتصال بالموظفين في فروع المؤسسة	
4.59%	04	الحصول على معلومات	
1.14%	01	مراقبة التسيير	
3.44%	03	توفير قضاء جماعي	
82.72%	72		
2.29%	02	لا تجد استخدام	خلفية عدم الاستخدام
11.49%	10	تفضيل طريقة الكلاسيكية	
2.29%	02	غير امانة	
1.14%	01	اخرى	
17.28%	15		
100%	87		المجموع الكلي

المصدر : من مخرجات برنامج SPSS

خلال الجدول نلاحظ أن أغلبية افراد العينة و الذين تبلغ نسبتهم 82.72% يستخدمون شبكة الأنترنت داخل المؤسسة للإتصال بفروع المؤسسة و ما بين الموظفين بنسبتي : 42.52% ، 31.03% على التوالي ، في حين أن النسبة المتبقية

منهم فإنهم يستخدمون الشبكة للحصول على المعلومات من جهة ، و خلق فضاء أحياناً أخرى من أجل مراقبة التسيير ، و ذلك بالنسب: % 4.59 جماعي، و % 3.44 ، % 1.14 على التوالي.

لأنهم % 17.28 % أما أفراد العينة الذين لا يستخدمون شبكة الأنترنت فتقدر نسبتهم ب: يفضلون الطريقة الكلاسيكية في التواصل فيما بينهم هذا من جهة ، و من جهة أخرى عدم تمكنهم من إستخدام الشبكة لإعتبارها وسيلة غير آمنة معلوماتياً حيث تقدر نسبتهم كالاتي: % 2.29 % 2.29 % 11.49

و منه نستنتج أن جل موظفي مؤسسة الصيانة بالأغواط DML يستخدمون شبكة الأنترنت داخل المؤسسة للإتصال بفروع المؤسسة و ما بين الموظفين من جهة والحصول على المعلومات من جهة ، و خلق فضاء جماعي ، و أحياناً أخرى من أجل مراقبة التسيير أما أولئك الذين لا يستخدمون شبكة الأنترنت فهذا راجع لكونهم يفضلون الطريقة الكلاسيكية في التواصل فيما بينهم هذا من جهة ، و من جهة أخرى عدم تمكنهم من إستخدام الشبكة لإعتبارها وسيلة غير آمنة معلوماتياً

جدول رقم (10) : يوضح مدى وجود معرفة مسبقة لأفراد العينة حول استخدام

النسبة %	التكرار	مكان تعمل الاستخدام
80%	68	عن طريق المؤسسة
17.64%	15	خارج المؤسسة
2.35%	02	اخرى اذكرها
100%	85	المجموع

خلال الجدول نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة يجيدون استخدام شبكة الأنترنت ذلك عن طريق الممارسات داخل الشركة ، و أحياناً اخرى خارجها بنسب :

17.64% ، 80% على التوالي ، أما النسبة المتبقية و المقدرة بـ: 2.35% فقد تعلموا استخدام الأنترنت بمفردهم، و أو في مدارس خاصة ، و منه نستنتج أن أغلب الموظفين الذين يعملون بالمؤسسة يجيدون استخدام شبكة الأنترنت داخل الشركة ، هذا من خلال الحصص التي توفرها ، و التي سنحاول معرفتها في الجدول الموالي.

جدول رقم (11) : يبين كيفية تدريب المؤسسة لعمالها على إستخدام شبكة

النسبة	التكرار	الحصص التدريبية من خلال
00%	00	اخرى اذكرها
80.88%	55	اجتماعات
7.35%	5	تربصات
11.76%	8	ملتقيات
100%	68	المجموع

المصدر : من مخرجات برنامج SPSS

خلال الجدول نلاحظ أن جل المبحوثين بمديرية الصيانة بالأغواط DML

(سوناطراك) الذين تعملوا إستعمال شبكة الأنترنت داخل المؤسسة كان ذلك عن طريق

الإجتماعات والملتقيات ، وأحياناً أخرى التربصات حيث قدرت نسبهم ب: 80 %

11.76%، 7.35% على التوالي.

و منه نستنتج ان للمؤسسة دور في تحسين الإتصال الداخلي بين موظفيها من

أجل رفع مردودية الإنتاج ، و ذلك من خلال تدريب عمالها على إستخدام الشبكة سواء كان

ذلك في شكل إجتماعات ، أو ملتقيات، أو تربصات.

جدول رقم (12) : يبين مدى مساهمة الأنترنت في تحسين الإتصال الداخلي على حسب رأي موظفي المؤسسة.

النسبة	التكرار	مدى تحسين الاتصال
55.29%	47	كثيرا
43.52%	37	قليلا
01.19%	01	لم تحسن
100%	85	المجموع

المصدر : من مخرجات برنامج SPSS

خلال الجدول نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة يرون أن الأنترنت قد ساهمت كثيراً في تحسين الإتصال الداخلي للمؤسسة و ذلك بنسبة ، 55.29% ، تليها نسبة 43.52% ممن يرون أن شبكة الأنترنت قد ساهمت بصفة قليلة في تحسين هذا الإتصال ، أما النسبة المتبقية و المقدرة بـ: 01.19% لا يرون أي تحسين للإتصال الداخلي بالمؤسسة جراء إستخدام شبكة الأنترنت.

و منه نستنتج أن شبكة الأنترنت قد ساهمت في تحسين هذا النمط من الإتصال الذي يبرز من خلال مجموعة من المظاهر التي سنحاول معرفتها في الجدول الموالي.

الجدول رقم (13) : يبين موقف الموظفين حول مساهمة مظاهر شبكة الانترنت في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة.

النسبة	التكرار	تحسين الانترنت الاتصال الداخلي بالمؤسسة	
8.23%	07	سرعة التداول	لحسن
5.88%	05	القضاء على التشوه	
47.05%	40	سهولة الاتصال	
36.47%	31	القضاء على العوائد	
1.17%	01	اخرى	
98.83%		84	
1.17%	01	لانك لاتستخدمها كثيرا	لم تحسن
1.17%		01	
100%		85	المجموع

من القراءة الأولية للجدول نلاحظ أن جل المبحوثين يرون أن الأنترانت قد

ساهمت في تحسين الإتصال الداخلي للمؤسسة ، و ذلك بنسبة 98.83 % يرجعون

و 96 % القضاء على العوائد، و ذلك ومن السبب في ذلك إلى سهولة الإتصال بهذه الوسيلة

بنسبتي : 47.05% 36.47% على التوالي ، في حين نجد نسبتي 8.23 % 5.88%

على التوالي يرونها قد ساهمت في تحسين الإتصال الداخلي من خلال سرعة القضاء على

التشوه ، أمل النسبة المتبقية و المقدرة ب: 1.17 التداول المبحوثين فيرون أن هذه الوسيلة قد

ساهمت في تحسين الإتصال الداخلي من خلال خدمات أخرى توفرها أما أفراد الذين لا

يرون أن شبكة الأنترنت غير محسنة للإتصال الداخلي بالمؤسسة محل الدراسة و المقدره نسبتهم ب : 1.17% ، وهذا راجع لعدم إستخدامها كثيراً.

و منه نستنتج أن جل المبحوثين يرون أن الأنترنت حسنت من الإتصال الداخلي من خلال تحقيقها سرعة تداول المعلومة ، و كذا القضاء على التشوه ، في يحن يرى آخرون أن من محسنت الأنترنت سرعة تداول المعلومة ، و كذا سرعة وصولها.

إستنتاج جداول الفرضية الأولى التي تنص أنه :

لأ نترانت دور يعمل على تسهيل الإتصال الداخلي بمديرية الصيانة بالأغواط.DML

بعد عرض و تحليل جداول الفرضية الأولى تم التوصل إلى النتائج التالية:

أن شبكة الأنترنت قد ساهمت بتسهيل الإتصال الداخلي بمؤسسة الصيانة بالأغواط DML الإقتصادية من خلال:

تلبية احتياجات العاملين بالمعلومات الداخلية أو من أجل تبادل البيانات و المعلومات عند عمليات و أنشطة المنظمة التي يتم تنفيذها في مقر المؤسسة و كذا الإتصال بفروع المؤسسة ، و ما بين الموظفين من جهة ، والحصول على المعلومات من جهة ، و خلق فضاء جماعي، و أحياناً أخرى من أجل مراقبة التسيير.

أما أولئك الذين لا يستخدمون شبكة الأنترنت فهذا راجع لكونهم يفضلون الطريقة الكلاسيكية في التواصل فيما بينهم هذا من جهة ، و من جهة أخرى عدم تمكنهم من إستخدام الشبكة لإعتبارها وسيلة غير آمنة معلوماتياً و منه نستنتج أن أغلب الموظفين الذين يعملون بالمؤسسة يجيدون إستخدام شبكة الأنترنت داخل الشركة ، وهذا راجع إلى الدور الذي تلعبه المؤسسة في تحسين الإتصال الداخلي بين موظفيها من أجل رفع مردودية الإنتاج ، و هذا

من خلال تدريب عمالها على إستخدام الشبكة سواء كان ذلك في شكل إجتماعات ، أو ملتقيات، أو تريفصات.

والأخير يمكننا القول أن جل المبحوثين يرون أن الأنترنت قد ساهمت في تحسين الإتصال الداخلي بمؤسسة الصيانة بالأغواط DML (سوناطراك) من خلال تلبية إحتياجات الموظفين في سرعة تداول المعلومة ، و القضاء على التشوه ، و توفير الأمن المعلوماتي للمؤسسة ، مما يؤكد تحقق الفرضية الأولى.

تحليل و إستنتاج جداول الفرضية الثانية التي تنص :

إن مرونة الاتصال الداخلي بمديرية الصيانة بالأغواط DML يتوقف على ما تقدمه الأنترنت من خدمات لموظفيها.

و نقصد بالخدمات هي التي تقدمها شبكة الأنترنت و المتمثلة في نظام الحماية و السيطرة وتقنيات الرقابة و المحافظة على موارد المنظمة من المعلومات المرتبطة بأنشطة الأعمال و غيرها تستطيع المنظمة ضمان الإستخدام الشرعي للشبكة التي سيتم التطرق إليها من خلال الجداول الآتية.

جدول رقم (14): يبين خدمات شبكة الأنترنت الموجودة في الشبكة.

خدمات شبكة الانترنت	التكرار	النسبة
خدمات ادراية	30	%35.30
معلوماتية	44	%51.76
اشهارية	11	%12.94
المجموع	85	%100

المصدر : من مخرجات برنامج SPSS

خلال الجدول نلاحظ أن جل المبحوثين يستفيدون من الخدمات المعلوماتية التي تقدمها شبكة الانترنت في مؤسستهم ، و ذلك بنسبة 51.76% ، تليها نسبة أفراد العينة الذين يستفيدون من الخدمات الإدارية ، و الإشهارية التي توفرها هذه الشبكة المقدرة ب : 35.30 ، 12.94% على التوالي. مما سبق يمكن القول أن الإتصال الداخلي للمؤسسة هو تلك العملية التي تتضمن نقل وتبادل المعلومات و الإتجاهات و الأفكار بين الأفراد العاملين داخل المؤسسة لتحقيق أهدافها بفعالية.

جدول رقم (15) : يوضح العلاقة بين أهداف إستعمال لدى موظفي المؤسسة لشبكة الأنترنت و الخدمات التي تقدمها.

المجموع	الاتصال	حفظ بيانات	رسائل ادارية	تقارير	خدمات الشبكة
23	05	07	05	04	اهداف الاستعمال ربح الوقت و الجهد
%27.05	%5.88	%8.23	%5.88	%4.07	
15	02	03	04	06	واكبة التطور التكنولوجي
%17.65	%2.35	%3.53	%4.70	%7.06	
47	02	10	30	05	تسهيل الاتصال بين الادارات
%55.30	%2.35	11.76	%35.30	%5.88	
85	11	20	39	15	المجموع
%100	%12.94	%23.52	%45.89	%17.65	

خلال الجدول نلاحظ أن جل أفراد العينة يستعملون شبكة الأنترنت لتسهيل

الإتصال بين الإدارات من خلال إرسال الرسائل الإدارية، و حفظ البيانات بنسبتي: 35.30%، 11.76% تليها نسبة 8.23% ممن يستعملون الشبكة لربح الوقت و

الجهد من خلال حفظ البيانات بهذه الشبكة

في حين نجد نسبة %7.06 من موظفي مؤسسة الصيانة DML الذين يستعملون شبكة الأنترنت لمواكبة التطور التكنولوجي من خلال صياغة التقارير بما يتوافق مع عالم الشغل. أما نسبة %5.88 تستعمل شبكة الانترانت لهدف ربح الوقت و الجهد في تفعيل الإتصال الداخلي بالمؤسسة بين فريق العمل بها. و بإختبار العلاقة بين المتغيرين نلاحظ وجود علاقة بين أهداف إستعمال لدى موظفي المؤسسة لشبكة الأنترنت و الخدمات التي تقدمها. ومنه نستنتج أن إستعمال الموظفين للشبكة يهدف إلى تسهيل الإتصال بين الإدارات من خلال الخدمات التي تقدمها الشبكة حيث تستعمل هذه الاخيرة ربط أجزاء المؤسسة مع بعضها البعض كمصدر مركزي لكل معلومات المؤسسة في تسهيل معالجة البيانات و الاستفادة منها و كذا سرعة الوصول إليها، بتوفير التكاليف البريدية والوقت المستغرق، كما تسمح هذه الأخيرة للموظفين الوصول إلى الوثائق المعيارية (التقارير)، ومواكبة التطور الحاصل في المجتمع، بربح الوقت للجهد في تفعيل الإتصال الداخلي بالمؤسسة بين فريق العمل.

جدول رقم (16) : يبين العلاقة بين إشباع الأنترنت لحاجيات الموظفين المعرفية، و تجديد المعلومات بها.

المجموع		لا		نعم		اشباع الانترنت الحاجيات الموظفين المعرفية
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
	6		01	%5.88	05	بنسبة ضئيلة
	19		01	%11.76	18	بنسبة متوسطة
	60		10	%58.82	50	بنسبة جيدة
%100	85	%14.12	12	%85.88	73	المجموع

المصدر : من مخرجات برنامج SPSS

Chi-square tests	Value	Df	Asymp.sig.(2-sided)
Pearson Chi-square	3.948 ^A	2	139

اختبار (كا²) = 0.139 دال احصائيا.

خلال الجدول نلاحظ جل المبحوثين أجابوا بأن شبكة الانترنت تشبع حاجيات الموظفين لتجدد المعلومات بها ، و ذلك بنسبة %85.88 ، مقابل %14.12 ممن أجابوا بعدم إشباع الأنترنت لحاجياتهم المعرفية بصفة جيدة، و هذا لعدم تجديد المعلومات بهذه الشبكة بما يتوافق مع قدراتهم المعرفية .

مما يؤكد وجود علاقة بين إشباع الأنترنت لحاجيات الموظفين المعرفية، و تجديد المعلومات بها.

ومنه نستنتج أن إشباع حاجيات الموظفين المعرفية يتحدد بتجدد المعلومات داخل الشبكة.

جدول رقم (17): يبين سبب استخدام الموظفين لوسائل إتصال

النسبة	التكرار	سبب استخدام وسائل الإتصال
61.43%	43	طبيعة العمل التي تتطلب
18.57%	13	عدم تمكنك من استخدام الحاسوب
2.86%	2	تعطل الشبكة من حين لآخر
17.14%	12	بطء الإرسال و الإستقبال عبر الشبكة
100%	70	المجموع

المصدر : من مخرجات برنامج SPSS

خلال الجدول نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة يستخدمون وسائل إتصال أخرى غير الأنترنت لأن طبيعة العمل تتطلب ذلك و عدم تمكنهم من إستخدام الحاسوب 61.43 % ، 18.57 على التوالي ، أما النسب المتبقية و المقدرة بـ : 2.86% فهم يبررون سبب إستخدامهم لوسائل إتصال أخرى لبطء بنسب:

17.14 % الإرسال و الإستقبال عبر الشبكة ، و تعطل الشبكة من حين لآخر.

ومنه نستنتج أن موظفي مديرية الصيانة بالأغواط DML (سوناطراك) يستخدمون وسائل إتصال أخرى غير الأنترنت لأن طبيعة العمل تتطلب ذلك ، و كذا عدم تمكنهم من إستخدام الحاسوب في بعض الأحيان ، لبطء الإرسال و الإستقبال تعطل الشبكة الأنترنت) من حين لآخر.

جدول رقم (18) : يوضح العلاقة بين استخدام الموظفين لشبكة الأنترنت في عملية الإتصال الداخلي ، و زيادة المرونة و التنسيق بين المصالح الداخلية بالمؤسسة .

المجمو		احيانا		دائماً		غالبا		استخدم الشبكة فعالية الاتصال الداخلي بالمؤسسة
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
65.96%	31	17.02%	08	8.51%	04	40.42%	19	نعم
34.02%	16	8.51%	04	6.38%	03	19.15%	09	لا
100%	47	25.53%	12	14.89%	07	59.57%	28	المجموع

المصدر : من مخرجات برنامج SPSS

Chi-square tests	Value	Df	Asymp.sig.(2-sided)
Pearson Chi-square	^a 3.003	2	223

خلال الجدول نلاحظ أن جل المبحوثين الذين يستعملون شبكة الأنترنت لهدف تسهيل الإتصال بين الإدارات أنظر الجدول رقم (6) ، يرون وجود فعالية كبيرة لهذه الوسيلة في زيادة المرونة و التنسيق بين المصالح الداخلية للمؤسسة حيث قدرت نسبتهم ب: 65.96% ، و هذا راجع لإستعمالهم التكرار لهذه الوسيلة إما غالباً أو أحياناً ، أو دائماً بنسب : 40.42% ، 17.02% ، 8.51% على التوالي.

أما النسبة المتبقية 34.02% فهم لا يرون أن شبكة الأنترنت تزيد من مرونة

الإتصال الداخلي بالمؤسسة ، و التنسيق بين المصالح الداخلية بها و بإختبار العلاقة بين المتغيرين نلاحظ وجود علاقة بين إستخدام الموظفين لشبكة الأنترنت في عملية الإتصال الداخلي ، و زيادة المرونة و التنسيق بين المصالح الداخلية بالمؤسسة .

ومنه نستنتج أنه كلما يزيد إستخدام الموظفين لشبكة الانترنت كلما زادت المرونة و التنسيق بين المصالح الداخلية بالمؤسسة ، وهذا نتيجة للخدمات التي تقدمها .

جدول رقم (19) : يبين سلبيات إستخدام شبكة الأنترنت من وجهة نظر موظفي المؤسسة.

النسبة %	التكرار	سلبيات استخدام شبكة الانترنت
1.17%	01	اخرى
34.11%	29	تقليص الوظائف
7.05%	06	تهديد حماية المعلومات
8.23%	07	مخاطر التلوث بالفيروسات
2.35%	02	المخاطر الصحية
47.05%	40	تقليص العلاقات الشخصية
100%	85	المجموع

المصدر : من مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه الذي يبين سلبيات إستخدام شبكة الأنترنت من وجهة نظر موظفي المؤسسة نلاحظ أن جل موظفي المؤسسة يرون أن أكثر سلبية لإستخدام شبكة الأنترنت يكمن في أنها تقلص من العلاقات الشخصية ، و كذلك الوظائف بنسب : 47.05 % ، 34.11% على التوالي ، تليها نسبة 8.23% ، 7.05% من يرون أن من سلبياتها تهديد حماية المعلومات ، و مخاطر التلوث بالفيروسات أما النسبة

المتبقية منهم و المقدرة ب : 1.17% فيرون أن هناك سلبيات أخرى لهذه الوسيلة. و عليه يمكننا القول أنه بعد إستعراض مزايا شبكة الانترنت في تسهيل الإتصال الداخلي بالمؤسسة ، هذا لا يمنع من وجود سلبيات لهذه الوسيلة تعمل على التقليل في بعض الأحيان من نجاعتها، بتقلص العلاقات ، و تقليص و تهديد حماية المعلومات من مخاطر التلوث الفيروسات و كذا المخاطر الصحية للموظفين و سلبيات أخرى متمثلة في قرصنة المعلومات إذا لم تتوفر الشبكة على نظام أمن معلوماتي.

جدول رقم (20) : يوضح تقييم العمال لإستخدامات الأنترنت بمؤسستهم .

النسبة %	التكرار	تقييمك لاستخدم الشبكة
91.81%	78	جيد
7.05%	06	متوسط
1.17%	01	ضعيف
100%	85	مجموع

مصدر : من مخرجات برنامج SPSS

خلال الجدول نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة يقيمون إستخدام شبكة الأنترنت بالمؤسسة بالإستخدام الجيد وتقدر نسبتهم ب : 91.78 % ، تليها نسبة للإستخدام المتوسط 7.05 ، و أخيراً نسبة 1.17% للإستخدام الضعيف. و منه نستنتج أن تقييم عمال المؤسسة للإستخدام الجيد للشبكة يرجع ربما إلى تمكن العاملين من إستخدام هذا الشبكة من خلال التسهيلات التي تقدمها في التربصات ، و الملتقيات و الإجتماعات ، و أحياناً أخرى الدورات (انظر الجدول رقم (13))، وتوفر هذه التقنية من جهة أخرى.

جدول رقم (21) : يوضح إقتراحات موظفي لتحسين خدمات شبكة

الاقتراحات	التكرار	النسبة %
تويد الهيكل القاعدي بالشبكة	70	38.46%
تكوين لجنة للمتابعة تشرف على التنسيق بين المصالح و الدوائر	67	36.81%
تطوير نصوص قانونية لحماية المعطيات المخزنة الكترونياً	45	24.32%
المجموع	182	100%

المصدر : من مخرجات برنامج SPSS

خلال الجدول رقم (23) نلاحظ أن جل المبحوثين يقترحون تزويد الهياكل القاعدية للمؤسسة بالشبكة و ذلك بنسبة 38.46 % ، تليها نسبة 36.81 % ممن يقترحون تكوين لجان للمتابعة تشرف على التنسيق بين المصالح و الدوائر ، أما النسبة المتبقية 24.32 % منهم فإنهم يقترحون تطوير نصوص قانونية لحماية المعطيات المخزنة إلكترونياً .

و منه نستنتج أن جل المبحوثين يقترحون تزويد الهياكل القاعدية للمؤسسة بالشبكة لزيادة المرونة في الإتصال الداخلي بها ، و كذا تكوين لجان للمتابعة تشرف على التنسيق بين المصالح و الدوائر بتجديد الأدوات القانونية اللازمة و التنظيمية لوضع البرامج و المخططات طويلة المدى ، أما النسبة المتبقية منهم فإنهم يقترحون تطوير نصوص قانونية لحماية المعطيات المخزنة إلكترونياً ، حماية المعطيات و المعلومات الشخصية الجريمة ، و الإختلاس الإلكترونيين ، أمن المعلومات المرسله ، الإشاعة ...إلخ.

نتائج الفرضية الثانية :

إن مرونة الاتصال الداخلي بمديرية الصيانة بالأغواط DML يتوقف على ما تقدمه الأنترنت من خدمات لموظفيها.

بعد عرض و تحليل جداول الفرضية الثانية تم التوصل إلى النتائج التالية: ساهمت الأنترنت في زيادة مرونة الإتصال الداخلي بمديرية الصيانة بالأغواط DML (سوناطراك) ، من خلال الخدمات التي تقدمها الشبكة و المتمثلة في : نقل ، و تبادل المعلومات والإتجاهات و الأفكار بين الأفراد العاملين داخل المؤسسة لتحقيق أهدافها بفعالية، و كذا تسهيل الإتصال بين الإدارات من خلال الخدمات التي تقدمها الشبكة حيث تستعمل هذه الأخيرة ربط أجزاء المؤسسة مع بعضها البعض كمصدر مركزي لكل معلومات المؤسسة في تسهيل معالجة البيانات و الاستفادة منها و كذا سرعة الوصول إليها، بتوفير التكاليف البريدية والوقت المستغرق، كما تسمح هذه الأخيرة للموظفين الوصول إلى الوثائق المعيارية (التقارير)، ومواكبة التطور الحاصل في المجتمع، بربح الوقت للجهد في تفعيل الإتصال الداخلي بالمؤسسة بين فريق العمل ، إلا أن هذا الإستعمال للشبكة غالباً تفعيل الإتصال الداخلي بالمؤسسة بين فريق العمل ، إلا أن هذا الإستعمال للشبكة غالباً ما يتوقف على إحتواءها للمعلومات التي تعمل على إشباع حاجيات الموظفين المعرفية و هذا لا يكون إلا بتجدد المعلومات داخل الشبكة.

مما يساهم في زيادة المرونة ، و التنسيق بين المصالح الداخلية بالمؤسسة، كنتاج للخدمات التي تقدمها هذه الأخيرة .

كما يرجع عمال المؤسسة محل الدراسة إستخدامهم الجيد للشبكة (الأنترنت) إلى التسد هيلات التي تقدمها و المتمثلة في التربصات و الملتقيات و الإجتماعات ، و أحياناً أخرى الدورات (انظر الجدول رقم (13)) وتوفر هذه التقنية من جهة أخرى.

و على غرار ذلك فقد قام المبحوثون بإقتراح جملة من التوصيات المتمثلة في : تزويد الهياكل القاعدية للمؤسسة بالشبكة لزيادة المرونة في و الإتصال الداخلي بها ، و كذا تكوين لجان للمتابعة تشرف على التنسيق بين المصالح و الدوائر بتجديد الأدوات القانونية اللازمة و التنظيمية لوضع البرامج و المخططات طويلة المدى ، أما النسبة المتبقية منهم فإنهم يقترحون تطوير نصوص قانونية لحماية المعطيات المخزنة إلكترونياً ، حماية المعطيات ، و المعلومات الشخصية الجريمة ، و الإختلاس الإلكترونيين أمن المعلومات المرسله، الإشاعة ... إلخ.

في الأخير يمكننا القول أن الأنترانت ساهمت في مرونة الإتصال الداخلي بمديرية الصيانة بالأغواط DML (سوناطراك) ، من خلال جملة الخدمات التي تقدمها شبكة الأنترانت و المتمثلة في نظام الحماية و السيطرة و تقنيات الرقابة و المحافظة على موارد المنظمة من المعلومات المرتبطة بأنشطة الأعمال و غيرها تستطيع المنظمة ضمان الإستخدام الشرعي للشبكة.

النتائج العامة:

لقد كشفت الدراسة التي قمنا بها ، والتي تدور حول دور الأنترنت في تفعيل الإتصال الداخلي بالمؤسسة الإقتصادية - دراسة ميدانية لمديرية الصيانة DML بالأغواط (سوناطراك) على مجموعة من النتائج ساهمت في الإجابة عن الفرضيات المقترحة في الإشكالية و كذا التساؤلات التي يمكن حصرها فيما يلي: غالباً و دائماً ما يستعمل موظفي مؤسسة الصيانة بالأغواط DML شبكة الأنترنت في الإتصال الداخلي بالمؤسسة هذا راجع في الأساس إلى كون أن، و أغلبهم يجيدون إستخدام شبكة الأنترنت داخل الشركة من خلال الحصص التي توفرها لتدريبهم على إستخدام الشبكة سواء كان ذلك في شكل إجتماعات ، أو ملتقيات، أو تربيةصات.

و هو ما يعكس فعالية هذه الوسيلة في تسهيل الإتصال الداخلي بالمؤسسة في الإتصال بفروع المؤسسة و ما بين الموظفين من جهة، والحصول على المعلومات من جهة و خلق فضاء جماعي ، و أحياناً أخرى من أجل مراقبة التسيير ، في حين أن الأقلية منهم لا يستخدمون شبكة الأنترنت فهذا راجع لكونهم يفضلون الطريقة الكلاسيكية في التواصل فيما بينهم هذا من جهة ، و من جهة أخرى عدم تمكنهم من إستخدام الشبكة لإعتبارها وسيلة غير آمنة معلوماتياً مما سبق يمكننا القول أن شبكة الأنترنت قد ساهمت في تحسين الإتصال الداخلي بالمؤسسة من خلال تحقيقها لسرعة تداول المعلومة ، و كذا القضاء على التشوه ، في يحن يرى آخرون أن من محسنات الأنترنت سرعة تداول المعلومة و كذا سرعة وصولها.

ويتمثل الإتصال الداخلي للمؤسسة حسب رأي المبحوثين في عملية نقل وتبادل المعلومات و الإتجاهات و الأفكار بين الأفراد العاملين داخل المؤسسة لتحقيق أهدافها بفعالية.

بإختبار العلاقة بين متغيري أهداف الإستعمال والخدمات التي تقدمها شبكة الانترنت نلاحظ وجود علاقة بين أهداف إستعمال لدى موظفي المؤسسة للشبكة و الخدمات التي تقدمها. فإستعمال الموظفين للشبكة يهدف إلى تسهيل الإتصال بين الإدارات من خلال الخدمات التي تقدمها الشبكة حيث تستعمل هذه الاخيرة ربط أجزاء المؤسسة مع بعضها البعض كمصدر مركزي لكل معلومات المؤسسة في تسهيل معالجة البيانات و الاستفادة منها و كذا سرعة الوصول إليها ، بتوفير التكاليف البريدية والوقت المستغرق، كما تسمح هذه الأخيرة للموظفين الوصول إلى الوثائق المعيارية (التقارير) ومواكبة التطور الحاصل في المجتمع ، بربح الوقت للجهد في تفعيل الإتصال الداخلي بالمؤسسة بين فريق العمل. ومنه نستنتج أن إشباع حاجيات الموظفين المعرفية يتحدد بتجدد المعلومات داخل الشبكة.

غير أن هذا لا يمنع موظفي مديرية الصيانة بالأغواط DML (سوناطراك) من إستعمال وسائل إتصال أخرى غير الأنترنت ، لأن طبيعة العمل تتطلب ذلك و كذا عدم تمكنهم من إستخدام الحاسوب في بعض الأحيان ، لبطء الإرسال و الإستقبال عبر الشبكة و تعطل الشبكة (الأنترنت) من حين لآخر.

و بإختبار العلاقة بين متغيري إستخدام الموظفين لشبكة الأنترنت في عملية الإتصال الداخلي ، و زيادة المرونة و التنسيق بين المصالح نلاحظ وجود علاقة بينهما (أنظر جدول رقم) ، فكلما يزيد إستخدام الموظفين لشبكة الانترنت كلما زادت المرونة، و التنسيق بين المصالح الداخلية بالمؤسسة ، وهذا نتيجة للخدمات التي تقدمها و مما سبق و بعد إستعراض مزايا شبكة الانترنت في تسهيل الإتصال الداخلي بالمؤسسة هذا لا يمنع من وجود سلبيات لهذه الوسيلة تعمل على التقليل في بعض الأحيان من نجاعتها، بتقلص العلاقات الشخصية ، و تقليص، و تهديد حماية المعلومات من مخاطر التلوث الفيروسات و كذا المخاطر

الصحية للموظفين و سلبيات أخرى متمثلة في قرصنة المعلومات إذا لم تتوفر الشبكة على نظام أمن معلوماتي.

و منه نستنتج أن تقييم عمال المؤسسة للإستخدام الجيد للشبكة يرجع ربما إلى تمكن العاملين من إستخدام هذا الشبكة من خلال التسهيلات التي تقدمها المتمثلة و في التبرصات ، و الملتقيات و الإجتماعات ، و أحياناً أخرى الدورات (انظر الجدول رقم (13) ، وتوفر هذه التقنية من جهة أخرى.

كما يقترحون تزويد الهياكل القاعدية للمؤسسة بالشبكة لزيادة المرونة في الإتصال الداخلي بها ، و كذا تكوين لجان للمتابعة تشرف على التنسيق بين المصالح و الدوائر بتجديد الأدوات القانونية اللازمة و التنظيمية لوضع البرامج و المخططات طويلة المدى ، أما النسبة المتبقية منهم فإنهم يقترحون تطوير نصوص قانونية لحماية المعطيات المخزنة إلكترونياً ، حماية المعطيات ، و المعلومات الشخصية الجريمة و الإختلاس الإلكترونيين أمن المعلومات المرسله ، الإشاعة ... إلخ.

خاتمة

مما سبق التطرق إليه في الفصول السابقة للدراسة الموسومة بـ دور الأنترنت في تفعيل الإتصال الداخلي بالمؤسسة الإقتصادية دراسة ميدانية بمديرية الصيانة بالأغواط DML (سوناطراك) ، فقد حاولنا من خلال فرضيات الدراسة التطرق إلى أهم الخدمات التي توفرها شبكة الأنترنت من تقليص للجهد والوقت في معالجة البيانات وإيصال المعلومة ، و التي من شأنها ان تساهم في تسهيل عملية الإتصال الداخلي بين فريق العمل ، و كذا زيادة المرونة و التنسيق بين المصالح الإدارية داخل النسق التنظيمي ككل.

و هذا لا ينفي وجود سلبيات لهذه الوسيلة التي تجعل من صال القرار في المؤسسة يدركون مدى أهمية تزويد الهياكل القاعدية للمؤسسة بالشبكة لزيادة المرونة في الإتصال الداخلي بها ليشمل الإتصال الداخلي كافة عمال المناهج و الدوائر بالمؤسسة ، و كذا تكوين لجان للمتابعة تشرف على التنسيق بينها بتجديد الأدوات القانونية اللازمة و التنظيمية لوضع البرامج و المخططات طويلة المدى ، بتطوير نصوص قانونية لحماية المعطيات المخزنة إلكترونياً ، حماية المعطيات والمعلومات الشخصية الجريمة و الإختلاس الإلكترونيين، أمن المعلومات المرسله الإشاعة.

قائمة المراجع

1. أحمد ماهر ، كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال ، (ط1، مصر : الدار الجامعية ، 1998
2. إبراهيم لطفى ، مدخل إلى علم الاجتماع ، (ط1 ، القاهرة : مكتب غريب ، 1993) ، ص93.
3. السيد عبد المقصود ديبان و ناصر نور الدين عبد اللطيف، نظم المعلومات المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات، (ط1 ، الإسكندرية، مصر : الدار الجامعية (2004)
4. الأمين بلقاضي : الإتصال داخل المؤسسة ، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي، العدد 2، الجزائر
5. أبوبكر مصطفى محمود ، و عبد الله عبد الرحمن البريدي ، الإتصال الفعال مدخل إستراتيجي سلوكي لجودة العلاقات في الحياة و الأعمال ، الإسكندرية : الدار الأعمال و الحياة ، 2008 ،
6. بوحوش عمار، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية، 1995م.
7. بشير العلق وحميد الطائي: أساسيات الإتصال نماذج ومهارات دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2009
8. عبد العزيز شرق: نموذج الإتصال في الفنون والإعلام وإدارة الأعمال، ط1، دار المعرفة للنشر، القاهرة، 2005،
9. عمر صخري : اقتصاد المؤسسة ، ديوان المطبوعات الجامعية ، 5 ، الجزائر، 2007

1. بلحسين حواء، إيديولوجية الجامعة من خلال تقييمات تصورات المدرسين لها (رسالة ماجستير)، جامعة الجزائر، 2000-2001م،
2. لمين علوطي، تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و تأثيرها على تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة ، (مذكرة ماجستير غير منشورة) جامعة الجزائر 2003 2004،

3. محمد العقاب ، الانترنت و عصر ثورة المعلومات ، (ط1، بيروت: دار هومه للطباعة والنشر والتوزيع، 1999،
4. عبد الرزاق بن الحبيب ، إقتصاد و تسيير المؤسسات ، ط 1 ، الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية ، (2002)،
5. خنيفر وفاء ، دور الاتصال الداخلي في تسيير المؤسسة الخدمية ، مذكرة لنيل شهادة ماجستير ، جامعة قاصدي مرباح – ورقلة 2013
6. منال طلعت محمود،مدخل إلى علم الاتصال،المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2001 .،
7. ضرار العتيبي وآخرون: العملية الإدارية، مبادئ وأصول عالم الفن، (دط)، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2007،
8. ضرار العتيبي وآخرون : العملية الإدارية، مبادئ وأصول عالم الفن، (دط)، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2007
9. ربحي مصطفى عليان : وسائل الإتصال وتكنولوجيا التعليم دار الصفاء، ط1، عمان، 1999
10. محمد حافظ حجازي وسائط الإتصال الرسمي (البروقراطية، الكمبيوترية) ، دار الوفاء للنشر والطباعة، ط1، الإسكندرية، 2006
11. رحيمة عيساني : مدخل إلى الإعلام والإتصال المفاهيم الأساسية الوظائف الجديدة في عصر العولمة الإعلامية، جدار للكتاب العالمي للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2008
12. هادي نصر وأحمد محمود الخطيب، إدارة الإتصال والتواصل النظريات والعمليات الوسائط، عالم الكتب الحديثة، (دط)، الأردن، 2009
13. نهلا عبد القادر المومني، الجرائم المعلوماتية (الطبعة الأولى، عمان: دار الثقافة، 2008.
14. شريف درويش اللبان، تكنولوجيا الاتصال المخاطر و التحديات و التأثيرات الاجتماعية، الطبعة الأولى، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية 2000 .
15. روى، عصام صلاح . الإعلام الالكتروني الأسس وآفاق المستقبل ط1 الأردن: دار الإعصار للنشر والتوزيع 2015 .
16. رضوان، بلخيري . مدخل إلى الإعلام الجديد ط1 الجزائر: جسور للنشر والتوزيع 2014 .
17. عبد الباسط محمد حسن أصول البحث الإجتماعي ، (ط1, القاهرة : مكتبة وهبة ، 1986م

18. د. عمار بوحوش, مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ط3، الجزائر ، ديوان المطبوعات الجامعية، 2001م.

مراجع أجنبية :

1. Lius Michele, Approche Sociotechniques De L'organisation . (Paris . Organisation .1983

قائمة الملاحق

