



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة وهران 2 "محمد بن احمد"

كلية العلوم الاجتماعية

تخصص: عمل و تنظيم

قسم: علم الاجتماع

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر الموسومة:

"واقع الانترنت في المؤسسات الجزائرية"

دراسة ميدانية: الشركة الوطنية للتأمين SAA (المديرية الجهوية
لوهران) نموذجا

إشراف الأستاذ:

-عمشاني مصطفى

من إعداد الطالبة:

-بوخبزة رشيدة

تاريخ المناقشة: 2016/06/16

لجنة المناقشة:

أ.د/ مولاي الحاج مراد أستاذ التعليم العالي جامعة محمد بن احمد(2) رئيسا

أ.عمشاني مصطفى أستاذ التعليم العالي جامعة محمد بن احمد(2) مشرفا و مقرا

أ.د/ حساين زاهية أستاذة التعليم العالي جامعة محمد بن احمد(2) مناقشة

2016 - 2015

دعاء

يا رب لا تدعني لأصحاب الغرور إذا نجحت و لا أصاب
باليأس إذا فشلت بل ذكرني دائما بأن الفشل هو التجارب
الذي يسبق النجاح.

يا رب علمني أن التسامح هو أكبر مراتب القوة و أن حب
الإنتمام هو أول مظاهر الضعف.

يا رب إن جردتني من المال اترك لي أملا و إن جردتني من
النجاح اترك لي قوة العناد حتى أتغلب على الفشل ، وإن
جردتني من نعمة الصحة اترك لي نعمة الإيمان.

يا رب إن أعطيتني مالا لا تأخذ سعادتني و إن أعطيتني
نجاحا لا تأخذ تواضعي و إن أعطيتني تواضعا لا تأخذ
اعتزازي بكرامتي.

أمين

الإهداء

الحمد لله حمدا كثيرا طيبا مباركا و الصلاة على أشرف
الخلق.

أهدي هذا العمل المتواضع إلى من حملتني وهنا على
وهن والدتي الكريمة الغالية و إلى من سهر على رعايتي
و تربيتي أبي العزيز .

إلى كل الإخوة و الأعمام و إلى كل العائلة الكريمة.

كلمة شكر

أتقدم بكلمة شكر جزيل للأستاذ المشرف " عمشاني مصطفى " على ما قدمه لي من مساعدات و توجيهات قيمة أفادتني في إنجاز هذا البحث.

كما لا أنسى جميع الأساتذة و بالأخص أساتذة علم الاجتماع عمل و تنظيم، و إداريي قسم العلوم الاجتماعية.

و شكرا لكل العاملين للشركة الوطنية للتأمين SAA .

و خاصة لعمال دائرة الإعلام الآلي ولكل من ساعدني لإتمام هذا البحث.

لكم مني جميع جزيل الشكر و العرفان و الاحترام.

الفهرس

الصفحة:

1.....	مقدمة
2.....	الإشكالية
2.....	الفرضيات
3.....	تحديد المفاهيم
4.....	المنهجية المتبعة
5.....	أسباب اختيار الموضوع
5.....	الهدف من الدراسة
5.....	الظروف التي أجري فيها البحث
6.....	المصطلحات

الفصل الأول: اتصال المؤسسة

8.....	• تمهيد
9.....	1-1 مفهوم الاتصال
10.....	2-1 أنواع الاتصال
12.....	3-1 عناصر الاتصال
13.....	4-1 مفهوم اتصال المؤسسة
14.....	5-1 وسائل اتصال المؤسسة
15.....	6-1 الاتصال الداخلي
18.....	7-1 أهمية الاتصال في المنظمات
19.....	8-1 عوامل اتصال المؤسسة الفعال و معيقاته

الفصل الثاني: التكنولوجيا الجديدة للاتصال في المؤسسة (الانترنت)

- تمهيد.....20
- 1-2 تعريف التكنولوجيا.....21
- 2-2 عناصر التكنولوجيا.....23
- 3-2 شبكات المؤسسة و أنواعها.....25
- 4-2 نشأة و تعريف الانترنت.....29
- 5-2 أنواع و فوائد الانترنت.....32
- 6-2 وظائف شبكة الانترنت.....35
- 7-2 استعمالات الانترنت.....36
- 8-2 الانترنت و الموارد البشرية.....38
- 9-2 الانترنت و الاتصال.....41

الجانب التطبيقي:

- تمهيد.....43
- التعريف بالمؤسسة.....44
- جداول التفريغ و تحليل الاستثمار.....46
- الاستنتاج.....58
- خاتمة.....60

قائمة المراجع.

الملاحق.

مقدمة

إن المؤسسات التي تقفني تكنولوجيايات متقدمة يعني حتما أنها قد منحت فرصة استثمار هذا التقدم، وعلى العكس من ذلك تواجه المؤسسات ذات التكنولوجيايات القديمة ضغوطات عديدة تؤثر على موقعها في السوق، بل وتؤثر في كثير من الأحيان على القدرة على استمرارها.

أصبح الاستغلال الكفاء والفعال لأساليب التكنولوجيا الحديثة من أساسيات استمرار المؤسسات كما أصبح نجاح أية مؤسسة يتوقف على مدى قدرتها على مواكبة التغييرات المستمرة في البيئة التي تعمل فيها خصوصا تلك التغييرات التكنولوجية التي تضمن استعمال الطرق الحديثة في عمليات الإنتاج من أجل زيادة الإنتاجية أو تحسين نوعية الإنتاج، مما استوجب الاهتمام أكثر بالتغيير التكنولوجي حتى أصبح مطلبا أساسيا للنهوض بالمؤسسات في ظل التغييرات المتسارعة في بيئة العمل.

تأثرت المؤسسة الجزائرية كباقي المؤسسات في العالم بالتطورات الهائلة في العديد من المجالات التي تمسها بصفة مباشرة و غير مباشرة و أصبح من الضروري أن لا تتجاهل التحديات التي يفرضها خيار العصرية و ذلك باستعمال مكثف و عقلاني لهذه التكنولوجيايات، و تمثل ذلك الاستعمال للتكنولوجيا في إدخال مختلف الأجهزة الحديثة و استعمال الطرق المستحدثة التي لا تعتمد على العمل اليدوي بقدر اعتمادها على الطريقة الآلية و الربط بالانترنت، الشبكة العالمية التي تميز عصرنا الحالي و التطورات التي أحدثت في مجال الاتصال.

فبعد ظهور الشبكة العالمية العنكبوتية (INTERNET)، ولدت شبكة حديثة مصغرة تدعى انترانت (INTRANET) و التي تخص مؤسسة معينة، و هذا ما يمثل دراستي إذ تناولت في هذه الدراسة "واقع الانترانت في المؤسسات الجزائرية" أثر الشبكة الخاصة على العمل و الاتصال داخل المؤسسة و مدى تقبل الموظفين وتعاملهم مع هذه التكنولوجيايات الحديثة من جهة و من جهة ثانية ما إذا كانت مؤسساتنا مستعدة لاقتناء هذه الشبكات، "فمحل الدراسة في الشركة الوطنية للتأمين SAA (المديرية الجهوية لوهران)".

من خلال هذه الدراسة سأحاول إبراز أهمية التطور التكنولوجي للاتصالات في مجال المؤسسات لاسيما ما يتعلق بشبكة الانترانت، هذه الأخيرة التي بدأ اقتناؤها يتزايد بشكل مستمر لما تمتلكه من قدرات عالية في حفظ و تخزين المعلومات و البيانات و ربح الوقت و الدقة في العمل و بأقل التكاليف.

الإشكالية:

أحدث مجال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال تغيرات جذرية و واسعة في أساليب الحياة المعاصرة، لاسيما في طبيعة العلاقات الاجتماعية و الاقتصادية، و استحداث بعض التغيرات في النظم و المؤسسات، وأصبح المجتمع المعاصر يوصف بأنه مجتمع المعلومات التي تتدفق فيه تلك الأخيرة بسهولة و يسر، ويمكن الحصول عليها من مصادر متنوعة دون عناء أو تكاليف باهضة عن طريق استخدام الكمبيوتر و الانترنت و غيرهما من أشكال و نظم تكنولوجيا المعلومات.

و على غرار ذلك فإن تبادل البيانات و المعلومات و الحقائق داخل المؤسسات و خارجها من خلال شبكة اتصال يتم فيها ربط الإدارات و الأقسام و العاملين بعضهم البعض، و تتخذ هذه الاتصالات عدة أنماط و أشكال، فإما تكون بين الأعضاء العاملين بالمؤسسة و إما بينهم و بين المستهلكين أو بينهم و بين العملاء ، المنافسين، الوكلاء و الهيئات المتعاملة مع المؤسسة ذاتها.

المؤسسات عامة و المؤسسات الجزائرية على وجه الخصوص تأثرت بالثورة المعرفية و التكنولوجية منذ بواكر ظهورها و انتشارها، و سعت للحصول عليها و استخدامها و تسخيرها لتحقيق أهدافها المنشودة، و لقد ظهرت انترانت و اكسترانت المؤسسات في سياق شبكة الانترنت حيث تعتبر Intranet-Extranet شبكات معلوماتية خاصة و محمية تستعملها بعض الجماعات أو المؤسسات لمعالجة معلومات توصلها الداخلي، و شبكة الانترنت هي موضوع الدراسة حيث تسمح بتبادل المعلومات داخل المؤسسة بصورة أسهل و أسرع و بأقل التكاليف.

أي مؤسسة كبيرة كانت أم صغيرة حكومية أو خاصة و بغض النظر عن نوع نشاطاتها فهي بلا قيمة إذا أفرغت من محتواها الإنساني الذي يعتبر المسؤول الأول عن حدوث التفاعل الاجتماعي و بالتالي المورد البشري هو من يحدث الاتصال و هو نفسه من يستقبله و يتأثر به و بالتالي هذين العنصرين هما المسؤولين عن نجاح أو فشل المؤسسات. و من خلال التطورات الهائلة و المتتالية للاتصال أدى إلى البحث و محاولة معرفة واقع الانترنت في المؤسسات الجزائرية كونها وسيلة اتصال داخلية مستحدثة و هامة من جهة و من جهة ثانية الكثير يجهل هذه التقنية و عدم التمييز بينها وبين الانترنت **Internet**. فما مدى استخدامها من قبل الموظفين محل الدراسة؟

إن الوسائل الحديثة للاتصال جد فعالة بالنسبة للمؤسسات حيث يتم من خلالها نقل الأفكار و البيانات بصورة أسهل و أسرع و أدق وفي الوقت المناسب، و هذا ما تحتاج إليه المؤسسات التي تطمح إلى التفوق و التميز و الفعالية.

فتماشيا مع منهج الدراسات العلمية فمن المؤكد أنه لا توجد دراسة تخلو من سؤال رئيسي يظل يراود الباحث و يرافقه خلال خطوات دراسته، و عليه فقد تمحور السؤال الرئيسي لهذه الدراسة حول :

• ماهو واقع الانترنت في المؤسسات الجزائرية؟

الفرضيات:

- تتوفر إمكانيات تطبيق شبكة الانترنت بمحل الدراسة.
- يستخدم الموظفون الانترنت في أداء المهام و يتحكمون فيها وظيفيا.

تحديد المفاهيم :

من خلال عنوان الدراسة، يتبين أنه علينا لفت الانتباه إلى مفهومي المتغيرين الظاهرين في العنوان، و هما أولا الانترنت وثانيا المؤسسات، كما أن هناك عدة مفاهيم نستطيع اشتقاقها من خلال المفهومين الأخيرين وهي: الاتصال، المؤسسة، اتصال المؤسسة. وهذه المفاهيم المشتقة تم تعريفها في الجانب النظري.

المفهومان الأساسيان:

• الانترنت:

شبكة محلية (LAN) أو واسعة (WAN)، لا يشترط أن تكون متصلة بشبكة انترنت. و إنما تؤمن وظائف مشابهة لوظائف و خدمات الانترنت على مستوى المؤسسة، ومن خلال برامج المتصفحات. توفر شبكة الانترنت بيئة ملائمة لموظفي و أعوان المؤسسة للعمل الجماعي و تقاسم المعلومات وتبادلها بكل شفافية. و تستخدم مزودات ويب في شبكات الانترنت لنشر المعلومات ذات البنية التشعبية بشكل بسيط و متجانس، و توفيرها للموظفين على الخط، دون الاعتماد على المطبوعات الورقية المكلفة و التي تستغرق وقتا طويلا لتوزيعها على كافة فروع و أقسام المؤسسة عند كل تعديل(1).

• المؤسسة:

وحدة اجتماعية أو مجموعة بشرية تقام من أجل تحقيق أهداف محددة، و قد تكون حكومية أو غير حكومية و تهدف إلى الربحية أو إلى الخدمة العامة، حيث تعتمد على أنظمة قوانين ولوائح داخلية، تقسم الأعمال بها إلى مجموعات محددة الواجبات و السلطات و المسؤوليات و نطاق الإشراف، و منسقة و واضحة خطوط الاتصال بينهما، وهذا ما يسمح بالتفاعل بين الأفراد من أجل تحقيق أهداف معينة.

(1) منصر هارون، تكنولوجيا الاتصال الحديثة-المسائل النظرية و التطبيقية-، دار الألفية للنشر و التوزيع، قسنطينة الجزائر، الطبعة الأولى، 2012 ،

المنهجية المتبعة:

اعتمدت في دراستي على المنهج التحليل الوصفي

انطلقت في دراستي من الجانب النظري و تطبيقه أو التحقق منه على الميدان للخروج أخيرا بالنتائج النهائية.

وكتقنيات استعملت:

الاستمارة و التي احتوت على 4 أسئلة للبيانات الشخصية و 21 سؤال خاصة بالانترانت ومدى توفر تطبيقها و الاحتياجات التي تساهم في تلبيتها، و التحكم فيها وظيفيا و استعمالها من قبل الموظفين.
- كما أن أسئلة الاستمارة قسمت إلى 2: مفتوحة و مغلقة.

عينة البحث:

اشتملت العينة المبحوثة 30 عاملا من 60 عامل بالمديرية الجهوية لوهرا ن من بينهم إطارات عليا وإطارات و متحكمين و تمت الدراسة في المديرية الجهوية لوهرا ن (الشركة الوطنية للتأمين SAA).

أسباب اختيار الموضوع:

- وسيلة الانترنت ذات أهمية بالغة في اتصال المؤسسة لذا تم اختيار الموضوع.
- معرفة ما إذا توفرت بمؤسساتنا الجزائرية ومدى توفر إمكانيات تطبيقها بالمؤسسات.
- استعمال الانترنت من قبل مختلف فئات الموظفين.
- مدى التحكم في وسيلة الانترنت وظيفيا.
- الاحتياجات التي قد تساهم الانترنت في تلبيتها.

الهدف من الدراسة:

نظرا لأهمية الاتصال عامة و الانترنت خاصة كونها تكنولوجيا حديثة في المؤسسات ووسيلة مهمة للاتصال بين الموظفين و بالتالي مواكبة التطور التكنولوجي و ربح الوقت و الجهد و المال و تسهيل الاتصال بين الإدارات و الموظفين.

الهدف من هذا البحث هو معرفة واقع الانترنت في الشركة الوطنية للتأمين SAA (المديرية الجهوية لوهراڤ) و محاولة الوصول إلى معرفة ما إذا كانت هذه الوسيلة متحكم فيها من قبل مؤسساتنا الجزائرية، وكذا محاولة معرفة مدى توفر إمكانيات تطبيقها الفعلي ومدى استخدامها من قبل الموظفين و تعاملهم معها كونها تكنولوجيا حديثة.

الظروف التي أجري فيها البحث:

- أي بحث علمي لا يخلو من ظروف تمثلت في إيجابيات و سلبيات :
 - التعامل الحسن من طرف بعض العمال.
 - تلقيت صعوبات في توزيع الاستمارة و في جمعها لتماطل بعض العمال في الإجابة عليها في الوقت المتفق عليه لإرجاعها.
 - بعض العمال لم يجيبوا على الأسئلة المفتوحة.
 - انشغال بعض العمال و عدم التواصل معي.
 - صعوبات في المراجع حيث كان توفر المراجع باللغة الفرنسية أكثر.
 - الخط و التداخل بين الانترنت و الانترنت لدى الموظفين عند إجابتهم على الأسئلة.

بعض المصطلحات الواردة في البحث:

www (World Wide Web): الويب العالمية الواسعة. مفتاح الدخول لشبكة الانترنت.

E-mail (Electronic mailing) البريد الإلكتروني: هي خدمة توفر على الشبكات الحاسوبية وهي تمكن كل مستخدم لحاسوب بشبكة معينة من تبادل الرسائل مع مختلف بقية المنخرطين عبر تلك الشبكة بطريقة إلكترونية.

Http: اختصار للعبارة (Hypertext transfer protocol) بروتوكول نقل المعلومات

المستعملة على شبكة الويب العالمية مؤسس على وثائق مبرمجة وفقا للغة البرمجية HTML.

HTML (Hypertext Markup Language): وهي لغة برمجة شبيهة بمعالجات النصوص

العادية، تبين أشكال النصوص التشعبية (hypertext) وتستخدم في إعداد صفحات الويب.

FTP بروتوكول نقل الملفات: اختصار لكلمات (File transfer protocol) وهو مجموعة قواعد و مقاييس تستخدم لنقل الملفات من حاسوب إلى آخر عبر شبكة الانترنت.

LAN شبكة محلية: (Local Area Network) وهي شبكة اتصال في مساحة جغرافية صغيرة نسبيا -عادة في نفس المبنى-، تربط أجهزة حواسيب متصلة مع بعضها و مع طابعات و أجهزة طرفية أخرى.

WAN الشبكة الواسعة: هي شبكة حاسب و التي تمتد على مساحة إضافية كبيرة. و تستخدم وصلات مخصصة لوصل الحواسيب في أماكن جغرافية بعيدة وواسعة. و شبكة ال WAN تطبق لربط عدد كبير من شبكات ال LAN أو ال MAN و لهذا السبب من الممكن مشاهدة عدد كبير من العناصر غير المتجانسة في الشبكات الواسعة و أوساط اتصالات مختلفة.

Transmission Control Protocol/Internet Protocol :TCP/IP :

بروتوكول موحد للاتصالات بين الشبكات أو داخل الشبكة نفسها، يسمح البروتوكول بربط عدة أجهزة إعلام آلي غير متجانسة. يقوم TCP بالربط و البدء بالاتصال بين الأجهزة بينما يقوم IP بعملية قيادة رزم البيانات في الشبكة.

Client/server (الخدّام / المستفيد): وهي هيكلية لوصول أنظمة الحواسيب على الشبكة. فالنظام المستفيد عادة هو الجهاز الشخصي أو محطة عمل، و أما الخدّام فهو نظام أكبر و أشمل بإمكانه تخزين كميات كبيرة من البيانات و تنفيذ التطبيقات الرئيسية للتشغيل و التحكم.

Groupware :

هو العمل الجماعي التعاوني الإلكتروني، أي فريق العمل الذي يتصل ببعضه بواسطة شبكات أو تقنيات إلكترونية، وعادة ما يعبر عنه ب (GW).

Workfolw: هو تدفق العمل الذي يحمل معنى معالجة الوثائق والملفات وفق ترتيبات معينة تفرضها نظم وبرامج خاصة، وعادة ما يعبر عنه ب (Wf).

Data bases قاعدة بيانات: يعرف البيانات و ينظمها بشكل يجعلها مستقلة عن تعليمات البرامج و يبسر الوصول إليها عند الطلب من قبل المستخدم.

Browser متصفح: وهو برنامج يستعمل للاتصال بمزودات الويب على شبكة الانترنت، و ذلك بهدف التنقل بين وثائق النصوص التشعبية (Hypertext) وجلب المطلوب و عرضه على الشاشة في شكل صفحات. أكثر المتصفحات استخداما هما انترنت إكسبلورر أو نتسكايب.

مودم Modem (Modulator-demodula) يسمح هذا الجهاز بتحويل الإشارات الرقمية التي تحمل المعلومات لنقلها في قناة غير رقمية و العكس. عند ربط شبكة الهاتف بجهاز كمبيوتر الربط بالمودم إجباري لتأمين الاتصال.

WIFI: اختصار ال (Wireless Fidelity) تقنية نقل و اتصال للمعلومات أين يتخلى عن أي ربط بالأسلاك أو النواقل الفيزيائية، هذه التقنية تستخدم في الربط الهاتفي لمناطق محدودة غير متباعدة وتكلفتها أقل.(1)

(1)منصر هارون، مرجع سبق ذكره ، ص من 225 إلى 252.

الفصل الأول: اتصال المؤسسة

• تمهيد.

- 9-1 مفهوم الاتصال .
- 10-1 أنواع الاتصال .
- 11-1 عناصر الاتصال.
- 12-1 مفهوم اتصال المؤسسة.
- 13-1 وسائل اتصال المؤسسة.
- 14-1 الاتصال الداخلي.
- 15-1 أهمية الاتصال في المنظمات.
- 16-1 عوامل اتصال المؤسسة الفعال و معيقاته.

تمهيد:

ارتبط الاتصال بالفرد منذ بدايات حياته ولهذا تكثر مقولة أن الاتصال ظاهرة قديمة قدم البشرية. فلطالما حاول الإنسان التعامل مع ذاته ومع بيئته المحيطة مستعملا بذلك وسائل اتصالية بدائية و بسيطة بساطة الحياة في تلك الفترة الزمنية و مع مرور الوقت وتقدم الإنسان وتطور بيئته، بدأ الاتصال يأخذ أشكالا جديدة إلى أن أصبح أكثر تعقيدا من ذي قبل حتى بات الاتصال من أكبر اهتمامات الإنسان في الوقت الراهن حيث نتج عن ذلك الاهتمام تطورات هائلة في مجال الاتصال و نظريات يستند إليها ليصبح الاتصال بذلك علما قائما بذاته و شاملا لكل مجالات الحياة، و بات الاتصال أحد أهم أدوات التسيير الاستراتيجي للمؤسسة الحديثة.

ومن خلال هذا الفصل سنتطرق إلى مفهوم الاتصال و أنواعه بصفة عامة و اتصال المؤسسة بما فيه الرسمي و غير الرسمي و أهميته في المنظمات بصفة خاصة.

1-1 مفهوم الاتصال:

الاتصال هو عملية تبادل الأفكار و المعلومات التي تتضمن الكلمات و الصور و الرموز المختلفة، و قد مرت عملية الاتصال بمراحل متعددة كانت بدايتها أصوات مباشرة من أفواه البشر و إشارات يدوية و جسدية، و مع نشوء اللغة تطورت وسيلة الاتصال إلى أصوات ذات رموز صوتية مفهومة تحمل فكرة أو خبرة من شخص لآخر مع اشتراط وجود الأشخاص في مكان واحد، و قد ساهم نشوء الكتابة إلى تطور آخر في العملية الاتصالية، إذ لا يشترط وجود المرسل و المستقبل في مكان واحد، و منه اتسعت دائرة الاتصال، و مع ظهور الوسائل التقنية التي تشمل الأجهزة السلوكية و اللاسلكية و الأقمار الصناعية شهد العالم ثورة في عملية الاتصال سهلت العملية و ساعدت على تعميم الثقافة و المعرفة و خلق التفاعل بين الكثير من شعوب العالم.(1)

يرجع أصل كلمة اتصال المترجمة عن الانجليزية communication إلى الكلمة اللاتينية communis و معناها common التي تعني المشترك و فعلها communicare يذيع أو يشيع و بالتالي فإن الاتصال كعملية يتضمن المشاركة أو التفاهم حول شيء أو فكرة أو سلوك أو فعل ما. و الاتصال لغويا في القواميس العربية، كلمة مشتقة من مصدر "وصل" الذي يعني أساسا بلوغ الغاية، أما قاموس أكسفورد فيعرفه بأنه "نقل و توصيل أو تبادل الأفكار و المعلومات".(2)

و مفهوم الاتصال ليس مفهوما حديثا في علم الاجتماع فقد استخدمه علماء الاجتماع الأوائل و خاصة "تشارلز كولي و جون ديوي" و كانوا يركزون أنه عملية اجتماعية تنتقل بها الأفكار و المعلومات بين الناس، و قد وضعت عدة تعاريف للاتصال في إطار علم الاجتماع حيث يرى عالم الاجتماع تشارلز كولي: "بأن الاتصال يعني ذلك الميكانيزم الذي من خلاله توجد العلاقات الإنسانية و تنمو و تتطور الرموز عبر المكان و استمرارها عبر الزمان"(3)

أما مفهوم الاتصال في المجال الإداري أو في التنظيمات، فيقصد به تلك العملية التي تهدف إلى تدفق البيانات و المعلومات اللازمة لاستمرار العملية الإدارية عن طريق تجميعها و نقلها في مختلف الاتجاهات هابطة، صاعدة، أفقية داخل الهيكل التنظيمي و خارجه.(4)

(1) لحر عباس ابن تاج، تكنولوجيا الاعلام و الاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية (الواقع و المعوقات)، الدار الجزائرية، مصر القاهرة، الطبعة الأولى،

2015، ص 5

(2) فضيل دليو، اتصال المؤسسة، دار الفجر للنشر و التوزيع، القاهرة، بدون طبعة، 2003، ص 22

(3)-(4) فضيل دليو، الاتصال مفاهيمه، نظرياته، وسائله، دار الفجر للنشر و التوزيع، القاهرة، 2003، ص 15-16-17

2-1 أنواع الاتصال:

للاتصال أنواع عديدة تختلف بحسب مستوياته، مصدره، لغته و هنا بعض أهم و أبرز أنواعه:

- الاتصالات اللفظية: (Oral Communication) وهي نقل و تبادل المعلومات و الأفكار بواسطة نطق أو كتابة الكلمات باستخدام لغات معينة وهو اتصال إما شفوي أي عبر استخدام الكلمات المنطوقة مثلما هو الحال في الاجتماعات، الاتصال عبر الهاتف، المناقشات، الاتصالات المباشرة (وجها لوجه). أو كتابي و المتمثل في استخدام التقارير، المذكرات، المنشورات و المطبوعات، الرسائل التقليدية أو الالكترونية
- الاتصالات غير اللفظية: (Non verbal) وهي كذلك نقل و تبادل المعلومات و الأفكار لكن ليس بواسطة الكلمات المنطوقة أو المكتوبة ولكن بواسطة الإشارات و الإيماءات و تعابير الوجه و التلميحات المقصودة منها و غير المقصودة و يستخدم هذا النوع من الاتصالات ما يقرب حوالي 90% من المعاني لا سيما في المواضيع المتعلقة بنقل أو تبادل المشاعر و الأحاسيس (مشاعر غضب، كره، حب، امتنان، حزن، فرح) و يقال أن هذا النوع من الاتصال هو الأصدق على الاطلاق إذ يترجم ما يلج في خاطر الفرد مباشرة على الوجه. (1)
- الاتصالات التنظيمية: وهي عبارة عن تبادل المعلومات و البيانات داخل المؤسسات و خارجها يتم فيها ربط الإدارات و الأقسام و الموظفين بعضهم ببعض عبر شبكة اتصال رقمية أو غير رقمية و تتخذ هذه الاتصالات عدة أشكال (فقد تكون عبارة عن اتصالات تتم بين فريق العمل الواحد، أو بين إدارة ما و الإدارة العامة للمؤسسة أو بين إدارة ما و زبائن أو موردين أو ربما تكون خليطا من كل هذا).
- الاتصالات الشخصية: وهي نمط الاتصال الذي يتم بين فرد و آخر، كما هو الحال بين الرئيس و المرؤوس، فتتوطد العلاقات و يتجسد التعاون و العمل على تحقيق الأهداف المنشودة والتنسيق بين الأعمال و الواجبات، و محاولة الوصول لعلاج المشكلات و العراقيل، كما تسمح بإدراك المعاني و الرموز التي تكون الرسالة في حد ذاتها، و يتطلب هذا النوع من الاتصالات قدرات ومهارات التحدث و الإنصات من أجل تحقيق الأثر المطلوب من العملية الاتصالية.
- الاتصالات الجماعية: وهي التي يتم فيها الاتصال بين مجموعة من الأفراد و مجموعة أخرى أو بين فرد و مجموعة من الأفراد، كما هو الحال بالنسبة للخطابات فقد يلقي رئيس المؤسسة كلمة بمناسبة ما إلى كافة عمال المؤسسة.

(1) زاهر عبد الرحيم عاطف، هندرة المنظمات الهيكل التنظيمي للمنظمة، دار الراجحة للنشر و التوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2011، ص 152

- الاتصالات الداخلية: والتي هي في إطار موضوع بحثي، إذ يتمحور هذا النوع حول الاتصالات التي تتم داخل المؤسسة بين أقسامها و إدارتها من أجل تنسيق الأعمال فيما بينهم وقد يتخذ الاتصال في هذا الشكل من أشكاله الطابع الرسمي أو غير الرسمي، كما قد يكون عبر القنوات الأفقية أو الرأسية.
- الاتصالات الخارجية: وهي عكس الاتصالات الداخلية حيث يكون تبادل المعلومات فيها بين المؤسسة و الجهات الخارجية المتعاملة معها كالموردين، الزبائن، المساهمين، المؤسسات والهيئات الحكومية ، البنوك. وقد يتمثل هذا الاتصال في بث المعلومة من أجل بناء أو رفع الثقة بالمؤسسة و منتجوها ببناء العلاقات الحميمة و الطيبة بالجهات و الهيئات الخارجية، بكسب ثقة المستهلك، ومن جهة ثانية في استقبال المعلومة كمحاولة معرفة رضا المستهلك، مستوى الطلب على السلع أو الخدمات التي تقدمها المؤسسة، الاقتراحات التي قدمت من أجل الرفع من كفاءة المنتج السلعي أو الخدماتي.(1)

(1) زاهر عبد الرحيم عاطف، مرجع سبق ذكره، 2011، ص 154

3-1 عناصر عملية الاتصال:

أ- المرسل:

وهو أي شخص يريد إيصال فكرة للحصول على معلومة أو إعطاء إشارة عن حركة، يبدأ المرسل بترميز عملية الاتصال و ذلك من خلال وضع رموز مختارة مثل: الكلمات، تعابير الوجه لإيجاد الرسالة.

ب- الرسالة:

هي تمثيل ظاهرة للفكرة أو المعلومات الأخرى الواجب إرسالها، ربما تتخذ شكل كلام، أو مادة مكتوبة أو سلوك غير ملفوظ. (1)

ج- قناة الاتصال:

الوسيلة التي يختارها المرسل لنقل رسالته إلى المرسل إليه بشكل يؤدي إلى فهم مضمون الرسالة و قد تكون حسية، مرئية، كتابية، أو سمعية أو جميعها معا. (2)

د- المستقبل:

يستمر الاتصال عند تلقي شخص الرسالة ، المستقبل يقوم بالنشاط التالي للاتصال: تحليل يتضمن ترجمة الرموز في الرسالة لأجل تفسير معناها لعمل هذا فإنه يتوقع من المستقبل أن تطبيق خبرته و معرفته وقوى الفهم، افتراض أن شخصا ما يقول لك كيف حالك؟ إذا حلت كلام الشخص كاعتباره لتاريخك الطبي انك حلت الكلام حرفيا لكنك فشلت في اقتحام تقليد استخدام هذه الكلمات كترحيب مهذب لذلك يمكن أن يكون التحليل نشاطا معقدا. (3)

(1)-(3) زاهر عبد الحليم عاطف، ، مرجع سبق ذكره، ص 148-149

(2) سكودارليحية، ظريف نورة، الاتصال و دوره في ترشيد قنوات المؤسسة، دراسة حالة: المخبر الصيدلاني الجزائري، مذكرة لنيل شهادة الماستر، المركز

الجامعي العقيد أكلي محند أولحج، البويرة، 2011- 2012، ص6

4-1 مفهوم اتصال المؤسسة:

إن لمفهوم اتصال المؤسسة عدة تعاريف لعلماء كثيرين تدور في مجملها حول الاتصال التنظيمي، الإداري، المؤسساتي و بعد البحث نجد أن الاختلاف يكمن في التسميات فقط، و في دراستي هذه أريد التأكيد على اتصال المؤسسة الذي يتوافق مع عنوان و مضمون الدراسة.

اتصال المؤسسة " هو تلك العملية التي تهدف إلى تدفق المعلومات اللازمة لاستمرار العملية الإدارية عن طريق تجميعها و نقلها في مختلف الاتجاهات (هابطة، صاعدة، أفقية) داخل الهيكل التنظيمي بحيث تتيسر عملية التواصل المطلوب بين مختلف المتعاملين".

و الملاحظ من خلال هذا التعريف أن الاتصال المقصود به هو الاتصال الداخلي أي كل أشكال التواصل التي تحدث داخل جدران المؤسسة و لا تتعدى هيكلها التنظيمي و أنه يأخذ عدة أشكال منها الاتصالات الصاعدة و الهابطة و الأفقية التي تحدث بالمؤسسة بين الموظفين و بين مسؤوليهم.

و يعرفه آخر: "أنه الاتصال الإنساني المنطوق و المكتوب الذي يتم داخل المؤسسة على المستوى الفردي و الجماعي و يسهم في تطوير أساليب العمل و تقوية العلاقات الاجتماعية بين الموظفين".

هذا التعريف لا يختلف في مضمونه عن التعريف السابق الذي يركز على الاتصالات الداخلية للمؤسسة غير انه ركز على كل أنماط الاتصالات التي تحدث في حدود هيكلها و على جميع المستويات (الفردية و الجماعية) و بطرق رسمية و غير رسمية.

و من أهم وسائله التقليدية: الوثائق المكتوبة التي كانت تمثل في (المذكرات، التعليمات، لوحة الإعلانات، الاجتماعات) أما وسائله الحديثة فهي تتمثل في (الشبكات "الإنترنت، الإنترنت و الإكسترانت" الهاتف، الفاكس). (1).

و فيمايلي جدول يوضح الوسائل التقليدية و الحديثة لاتصال المؤسسة.

(1) فضيل دليو، اتصال المؤسسة (إشهار-علاقات عامة-علاقات مع الصحافة)، دار الفجر للنشر و التوزيع، القاهرة، الطبعة الأولى، دون سنة الطبع، ص 28

5-1) وسائل اتصال المؤسسة:

جدول (1) يوضح وسائل الاتصال التقليدية و الحديثة لاتصال المؤسسة:

وسائل اتصال المؤسسة	
الوسائل الحديثة	الوسائل التقليدية
*الهاتف، التيلكس، الفاكس، التللكست، البريد الإلكتروني. *الاجتماعات عبر الهاتف، الاجتماعات المرئية، المحاضرات عن بعد. *الإنترنت، الإنترنت، الإكسترانت	* الوثائق المكتوبة و المتمثلة في المذكرات المصلحية، التعليمات و الأوامر الإدارية، لوحة الإعلانات، جريدة المؤسسة. *الاجتماعات المباشرة، الدورية و الطارئة.

يوضح هذا الجدول أعلاه أنماط الاتصال بين ما هو تقليدي و ما هو حديث حيث تعرضت العملية الاتصالية خلال هذه الفترة الزمنية إلى التطور و التغيير، إذ جعلت من وسائل الاتصال الحديث وسائل تتسم بالسرعة و الدقة و الوضوح، كل ذلك من أجل تحقيق الفعالية الاتصالية، و يحقق الاتصال التفاعل الكامل بين الأطراف المشتركة فيه، كما تتحقق من خلاله الاستجابة المطلوبة و الدقيقة التي خطط لها المرسل، و التي تعبر عن هذه العملية الاتصالية في حد ذاتها.

و عموماً تعتمد المؤسسات في أداء مهامها و في نشاطاتها على نوعين من الاتصالات يتمثل النوع الأول في الاتصال الداخلي و هو موضوع دراستي الحالية و الذي سأطرق إليه بشكل من التفصيل، والاتصال الخارجي و الذي يعنى بتلك النشاطات التي تؤدي مع أطراف خارجين عن المؤسسة كالموردين، الزبائن، المتعاملين.

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماداً على عدد من المراجع

6-1) الاتصال الداخلي:

و ينقسم هذا الاتصال إلى نوعين و هما الاتصال الرسمي و الاتصال غير الرسمي، و المقصود بالاتصال الداخلي هنا كل الاتصالات بأنواعها التي تحدث داخل المؤسسة، بين الموظفين و بين رؤسائهم، أو بين إدارات و أقسام المؤسسة.(1)

1-6-1) الاتصال الرسمي:

ويتفرع هذا النوع من الاتصالات الداخلية إلى كل من (اتصال ذي اتجاه واحد، اتصال ذي اتجاهين، الاتصال الهابط،الاتصال الصاعد، الاتصال الأفقي).

و الاتصالات الرسمية هي كل تلك الاتصالات التي تتم في المؤسسة حسب ما هو مقرر في اللوائح التنظيمية، داخل الهيكل التنظيمي الرسمي، اين يحدث انسياب المعلومات و البيانات فقط من خلال القنوات الرسمية للاتصال و التي تحدها خطوط السلطة داخل المؤسسة. و يقوم هذا النوع من الاتصال بعدة وظائف تتلخص في النقاط التالية:

- إعلام المرؤوسين بالأهداف و السياسات.
- إبلاغ الأوامر للمرؤوسين.
- إصدار توجيهات الرؤساء بشأن خطوات العمل و إجراءاته.
- تلقي استفسارات لمرؤوسين بشأن الأهداف و السياسات و الاجراءات.
- علاج المشكلات التي تعترض أداء المهام.
- إرسال نتائج العمل و أداء المهام من قبل المرؤوسين إلى الرؤساء والمشرفين و توضيح مدى تقدمها.
- إخبار الموظفين بالتغيرات التي قد تطرأ على ظروف العمل.
- تطوير اتجاهات الموظفين و أفكارهم نحو مواضيع الإنتاجية و العلاقات.(2)

(1) محمد فتحي، 766مصطلح إداري، دار التوزيع و النشر الإسلامية، 2003، ص 106

(2) غياث بوفلجة، مقدمة في علم النفس، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، دون طبعة، 1992، ص 39

* أشكال الاتصال الرسمي:

أ-الاتصال ذي اتجاه واحد: One-Way

في هذا الاتصال يكون الأمر مقتصرًا على بعث الرسالة دون أن يكون للمستقبل الحق في الرد عليها، مثلما يحدث حين يصدر المدير أو امره و تعليماته التي لا تقبل الرد أو المناقشة من قبل المرؤوسين.

ب-الاتصال ذي اتجاهين: Two-ways

أما هذا الشكل من الاتصال فإنه يمنح للمستقبل الفرصة في الرد و إمكانية تحويله إلى مرسل من جهته، طلبًا في الاستفسار و الإيضاح أو الرفض و الاعتذار، يتميز الاتصال ذو اتجاهين بدقة المعلومات المتبادلة، حتى تتاح الفرصة للمستقبل لمناقشة مضمون الرسالة و طلب التوضيح.(1)

ج-الاتصال الهابط: (الرأسي أو النازل)

هو أكثر الاتصالات الرسمية في المؤسسات و هو من المرسل إلى المستقبل بمستوى أدنى في الهيكل التنظيمي، يستخدم المدراء الاتصال الهابط لإخبار العاملين عن أهداف و تحديد العمل و كذا تقديم الحلول و الاقتراحات المتعلقة بمعالجة المشاكل الروتينية أو الطارئة.

د-الاتصال الصاعد: (العكسي)

و هو عكس الهابط حيث تنساب فيه المعلومات من أسفل إلى أعلى في الهيكل التنظيمي، يستخدم العاملون و المدراء الاتصال الصاعد للمحافظة على موازنة الآخرين في تقدمهم، و نطلب معلومات للمساعدة، كثير من المنظمات تشجع الاتصالات الصاعدة التي تساهم في تحديد الأهداف.

ه-الاتصال الأفقي:

تنساب فيه المعلومات بين و الإدارات و الأقسام في نفس المستوى التنظيمي أو نفس المستوى الهرمي ويفيد هذا الاتصال في انجاز العديد من المهام و الوظائف الحيوية المتعلقة بتنسيق الأعمال و تبادل المعلومات، الفهم المشترك للعمل المطلوب، حل المشاكل و تخطي العقبات، و أهم شيء دعم صلات التعاون بين الموظفين و الإدارات و الأقسام.(2)

(1) عمار بوحوش،الاتجاهات الحديثفي علم الادارة،المؤسسة الوطنية للكتاب،1984،

(2) زاهر عبد الرحيم عاطف، مرجع سبق ذكره، ص 153- 154

2-6-1) الاتصال غير الرسمي:

تكتسي الاتصالات غير الرسمية في المؤسسات أهمية بالغة لاسيما في العقد الأخير، حيث تعمل هذه الاتصالات على بناء علاقات وطيدة بين الموظفين و على تعزيز العلاقات بين كل أطراف المؤسسة مما يخلق روح التعاون و الانسجام و الاندماج فيما بين الأفراد العاملين و يؤثر ذلك في غالب الأحيان بالإيجاب على الإنتاجية و مردود العمل.

والاتصالات غير الرسمية قد تندرج ضمن الاتصال الداخلي إذا تمت داخل المؤسسة كما قد تندرج ضمن الاتصال الخارجي حين تتم خارج المؤسسة.

فتنسب المعلومات في هذا النمط من الاتصالات دون الرجوع إلى التنظيم الرسمي و بالتالي فالاتصال غير الرسمي لا يخضع للتسلسل الوظيفي و لا للعلاقات الرسمية المقررة.(1)

(1) محمد فتحي، مرجع سبق ذكره، ص 107

7-1) أهمية الاتصال في المنظمات:

إن الاتصال في الشركات الناجحة ليس مجرد ما بعد الفكرة، الاتصال هو عملية جوهرية للإبداع و لبقاء أي منظمة، إن الشركات تجمع الناس معا للعمل اتجاه أهداف عامة، و الاتصال هو الخيط الذي يربطهم في مهامهم اليومية و هو الذي يمكنهم من تحديد أهدافهم و مشاركته بالمعرفة و التشجيع من فرد لآخر، إضافة لذلك فإن أعضاء المنظمة يتصلون مع الناس خارج المنظمة لتحديد الحاجات و لتعلم المهارات وتفهم القوانين و كسب المصادر و بيع المنتجات و الخدمات و عمل كثير من المهام الأخرى.

فعندما يكون الاتصال غائبا و ليس مؤثرا فإن الشركة لا تقوم بعملها بشكل صحيح، وفي بعض المنظمات يشارك الناس بفعالية بأفكارهم و يتنافسوا لبذل أقصى جهدهم. يتناولون المعلومات عن الزبائن، العمل و فرص التسويق، الاتصال الماهر و الموجه للهدف يمكن أن يحرك نجاح هذه المنظمات. (1)

(1) زاهر عبد الرحيم عاطف، مرجع سبق ذكره، ص 147 - 148

8-1) عوامل اتصال المؤسسة الفعال و معيقاته:

1-8-1) عوامل اتصال المؤسسة الفعال:

- نقل المعلومات بشكل دقيق وواضح بحيث لا يحتمل التأويل و التفسيرات المختلفة.
- الإصغاء للمتحدث بانتباه و محاولة التعرف على ميوله مما يساعد على الفهم الدقيق.
- تنظيم الرسالة بشكل واضح لأن ذلك يساعد على فهمها.
- الأخذ في الاعتبار الحالة النفسية للموظفين و مراعاة الوقت المناسب للرسالة.
- محاولة الحصول على استجابة للرسالة من قبل المستقبل.
- محاولة عدم التصرف بما يتنافى مع التعليمات (بالنسبة للرؤساء).
- عدم الضغط على الموظفين: بعدم استخدام أسلوب التهديد بالفصل، أو الخصم من المرتب، لتحسين الكفاءة في العمل.
- أن يكون هناك نظام واضح لتحديد الأدوار و الصلاحيات و الاختصاصات، كذلك وجود نظام لنقل المعلومات.
- يجب مراعاة استخدام الوسيلة المناسبة لإيصال الرسالة.

2-8-1) معوقات الاتصال الفعال:

- أ- معوقات نفسية و اجتماعية: إن مضمون أي رسالة يتسلمها المستقبل يتوقف على حالته النفسية وطريقة تفكيره. الاجتماعية تعتبر من عوائق الاتصالات بواسطة تحيزات اجتماعية لأنها تؤدي إلى الأنانية.
- ب- معوقات ناشئة عن طبيعة التنظيم: تنشأ عن طريق غموض الأدوار و مركزية التنظيم.
- ج- معوقات تكتيكية أو فنية: تتمثل بقصور أدوات الاتصال و عدم كفاءتها أو عدم مناسبتها للرسالة المنقولة أو عدم وضوح الأهداف أو نقص الخطط و السياسات.(1)

(1) زاهر عبد الرحيم عاطف، مرجع سبق ذكره، ص 156

الفصل الثاني: التكنولوجيا الجديدة للاتصال في المؤسسة (الانترنت)

• تمهيد.

- 1-2 تعريف التكنولوجيا.
- 2-2 عناصر التكنولوجيا.
- 3-2 شبكات المؤسسة و أنواعها.
- 4-2 نشأة و تعريف الانترنت.
- 5-2 أنواع و فوائد الانترنت.
- 6-2 وظائف شبكة الانترنت.
- 7-2 استعمالات الانترنت.
- 8-2 الانترنت و الموارد البشرية.
- 9-2 الانترنت و الاتصال.

تمهيد:

يعتبر إقبال الأفراد على اقتناء التكنولوجيا هدفا في حد ذاته لهذه الأخيرة، فاندماجهم في مجالاتها يجعلها تمتزج بنسيجهم الاجتماعي، فلقد انفتحت هذه التكنولوجيا على جميع الأفراد باختلاف مواقعهم، قدراتهم، اتجاهاتهم، مستوياتهم، حيث حصل اندماج بين هؤلاء الناس و تلك التكنولوجيا و أصبحوا يطالبون بتطورات و ابتكارات أكبر، و صارت هي تتنوع و تتقدم و تبدع بشكل مذهل.

وتعد الإنترنت من أهم نتائج تكنولوجيا المعلومات في هذا العصر، وقد أدى استخدامها في المؤسسات بشتى أنواعها إلى تغيرات اقتصادية و اجتماعية و نفسية و أفرزت بيئة عمل جديدة عن سابقتها التقليدية.

و من خلال هذا الفصل سأطرق إلى مفهوم التكنولوجيا الجديدة و عناصرها ثم عرض بسيط عن الشبكات في المؤسسة بغية الوصول إلى الإنترنت و أنواعها و وظائفها و فوائدها.

(1-2) مفهوم التكنولوجيا:

تعد التكنولوجيا من أكثر الألفاظ شيوعا و استخدامها في عصرنا حتى من قبل المواطن العادي و يبدو أنه بقدر ما يزداد شيوع استخدام اللفظ بقدر ما يزداد الغموض.(1)

فموضوع التكنولوجيا لا يزال يطرح عدة تساؤلات حول تحديد مفهوم دقيق له و لهذا تعددت التعاريف التي أعطيت لهذا المصطلح.

تعد كلمة التكنولوجيا (thechnology) من المصطلحات التي تواجه الكثير من الالتباس و التأويل، ومن ناحية المدلول اللغوي "يرجع أصل التكنولوجيا إلى اليونانية التي تتكون من مقطعين هما (techno) تعني التشغيل الصناعي، و الثاني(logos) أي العلم أو المنهج، لذا تكون بكلمة واحدة هي علم التشغيل الصناعي"(2)

و هناك خلط بين التقنية و التكنولوجيا -خاصة في اللغة الفرنسية- فالمصطلح الأول لفظ قديم و الثاني حديث نسبيا، و التقنية هو الأسلوب (أو الطريقة) التي يستخدمها الإنسان في انجاز عمل أو عملية ما، أما التكنولوجيا فهي " علم الفنون و المهن " science des arts et métiers و دراسة خصائص المادة التي تصنع منها الآلات و المعدات، فقد ظهر استخدام لفظ تكنولوجيا في العصور الحديثة و بالأخص بعد ظهور الثورة الصناعية عندما بدأت الآلة تأخذ مكانتها البارزة في مجال الإنتاج الصناعي.(3)

فهمنا العام للتكنولوجيا أنها مجموعة من المعدات (الآلات و التقنيات) و المعارف العلمية (الأفكار و الأساليب المعرفية) التي يعتمد عليها الإنسان لتحقيق حاجياته في بيئة اجتماعية تاريخية معينة.(4)

(1)محمود علم الدين،تكنولوجيا المعلومات و صناعة اتصال الجماهيري،العربي للنشر و التوزيع، القاهرة، 1990، ص 15

(2)-(3)محمود الصيرفي،إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، إسكندرية، الطبعة الأولى،2009، ص 13- 16- 17

(4)فضيل دليو، تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الجديدة (بعض تطبيقاتها التقنية)، دار هوسة للطباعة و النشر و التوزيع، الجزائر، 2014، ص 14

و من هذا التعريف يمكن أن نحدد الأبعاد الثلاثة للتكنولوجيا:

-المعدات و الآلات التي يستعملها الإنسان.

-المعارف و الأفكار و الأساليب التي تمكن من استخدام هذه المعدات و الآلات.

-أن التكنولوجيا هي نتاج اجتماعي زمني و مكاني, بحيث لا توجد بمعزل عن محيطها بمحدداته الظرفية.

و يعرف المعجم (Webster) التكنولوجيا بأنها " اللغة التقنية، والعلم التطبيقي و الطريقة الفنية لتحقيق عرض عملي، فضلا عن كونها مجموعة الوسائل المستخدمة لتوفير كل ما هو ضروري لمعيشة الناس و رفاهيتهم. أما التقنية كما يوردها المعجم ذاته بأنها أسلوب أو طريقة معالجة التفاصيل الفنية أو طريقة لانجاز غرض منشود".(1)

لقد تطورت معاني مفهوم التكنولوجيا بتطور حاجيات الإنسان المجتمعية و ممارساته اليومية المتخصصة و المتنوعة و لهذا تعددت تعريفات الباحثين و المفكرين لها، بحيث أن التكنولوجيا هي حصيلة التفاعل المستمر بين الإنسان و الطبيعة، و هذا ما يزيد من كفاءة هذا التفاعل بهدف زيادة الإنتاج و تحسين نوعه أو تقليل الجهد المبذول.

كما ينظر للتكنولوجيا بمفهوم ثلاثي الأبعاد المتكون من الأجهزة و المعدات (hard ware) و البرمجيات (soft ware) و نظم دعم الذكاء (brain ware) إذ يحتوي الأجهزة و المعدات على وسائل مادية و منطقية مختلفة و التي تعني باختيار المعدات لتحقيق الأهداف و الغايات، أما البرمجيات فهي مجموعة قواعد و إجراءات تهتم باستخدام الأجهزة و المعدات و تساهم أجهزة الذكاء في أداء وتشغيل الأجهزة و البرمجيات.(2)

(1)-(2) محمود الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص 14 - 16

2-2) عناصر التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال:

أدى تطور التكنولوجيا في العالم إلى تحول المؤسسات التقليدية إلى المؤسسات الرقمية المتقدمة والمفتوحة التي تعمل على اكتساب شتى التكنولوجيات التي تزيد من فعاليتها و تساعد على تنافسها واستمرارها، و عليها بات من الواجب على تلك المؤسسات العمل على تطوير اتصالاتها بكل أنواعها وأشكالها المتقدمة، و يعبر مصطلح التكنولوجيات الجديدة للإعلام و الاتصال عن جملة الوسائل و التطبيقات الجديدة التي اقتحمت المجال الاتصالي، تمثل الإنترنت أحد أهم معالمه فضلا عن الدور البالغ الأهمية للمعلومة التي تعتبر الأساس في كل وسائله و القاعدة التي يبنى عليها أي قرار و الدليل على ذلك ظهور مصطلحات جديدة مثل: "نفوذ المعلومة أو سلطة المعلومة" و عموما سنسرد فيمايلي أهم هذه العناصر:

1-2-2) الإنترنت: (Internet)

ترتبط بداية نشوء شبكة الإنترنت إلى اعتبارات بحوث الدفاع في الستينات و بالذات في أمريكا.(1) معروف أن الإنترنت كأشهر وسيلة معلوماتية تفاعلية عبارة عن شبكة تواصل ضخمة تضم بداخلها مجموعة كبيرة من الشبكات المعلوماتية العمومية و الخاصة و المتصلة ببعضها البعض و هي التي تكون أساسا من:

- أ- المعدات: أجهزة مقدمة للخدمات و أخرى مستخدمة لها و خطوط اتصال عبر الهواتف، الكابلات أو الألياف البصرية أو الأقمار الصناعية.
- ب- البرمجيات المتواصلة: الويب (WWW)، البريد الإلكتروني.
- ج- الطاقم البشري: مديرو الشبكة، منتجو الخدمات و مستخدموها.(2)

تطورت شبكة الإنترنت و أصبح عدد الحاسبات التي تنظم إليها يزداد يوما بعد يوم خاصة بعد نشوء الشبكة العالمية التي تقدم خدمات عديدة تتمثل في خدمة لوحات النشرات الإلكترونية و خدمة الدخول من بعد و تصفح المعلومات و التعلم عن بعد و تتيح الإنترنت كذلك خدمات اتصالية حيث يستطيع المستخدم أن يرسل الرسائل عن طريق البريد الإلكتروني و الاتصال بأي شخص في العالم. و على الرغم من توسع نطاق استخدام الإنترنت في العالم إلا أن العلماء و المشتغلون فيها لم يصلوا إلى تعريف موحد، بل الكل يضع لها التعريف الذي يناسبه للدرجة التي يقول فيها كريستيان كرومليس: "إنها وسيلة تتواصل عبرها الكمبيوترات" ولم يزيد على ذلك.(3)

(1)-(3)احمر عباس بن تاج، مرجع سبق ذكره، ص 33

(2)فضيل دليو، تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الجديدة، مرجع سبق ذكره، مرجع سبق ذكره، ص 235

(2-2-2) الإنترنت: (Intranet)

مثل الإنترنت لكن تملكها مؤسسة واحدة ممكن أن تكون مستقلة أو لها اتصال مع الشبكات الخارجية عن طريق اتصالها بالإنترنت، فهي مصممة للموظفين و المنتسبين لهذه المؤسسة لاستغلال البيانات والمعلومات و تبادلها داخل المؤسسة مع فتح قنوات اتصال جديدة بين الموظفين و الفرق الرئيسي بينها وبين شبكة الإنترنت هو أن الأخيرة مفتوحة لأي شخص في العالم بينما الأولى خاصة فقط بالمنتسبين إلى المؤسسة و هي محمية من غير المنتسبين إليها.

(3-2-2) الإكسترنات: (Extranet)

هي عبارة عن إنترنت موسعة لا للعاملين بل لأطراف خارجيين يكونون بمثابة شركاء للمؤسسة و هم: الزبائن، الموردون، الموزعون، المستشارون، المساهمون، العملاء. و هي كالإنترنت كونها شبكة خاصة و مؤمنة من كل اختراق بواسطة كلمة سر، كما أنها شبكة توفر مرونة و ديناميكية بين المتعاملين. و من أجل التحول من الإنترنت إلى الإكسترنات يجب أن تحتوي الحواسيب الموصولة بالشبكة على بطاقة شبكية توصلها بخطوط خاصة (بالنسبة للذين لا يحوزون على كلمة السر، أو عنوان خاص) أو شبكة الإنترنت (بالنسبة للذين يملكون كلمة السر، أو عنوان خاص).

3-2) شبكات المؤسسة و أنواعها:

1-3-2) شبكات المؤسسة:

المحيط الجديد الذي استحدثته تكنولوجيا الإعلام و الاتصال كان له أثر كبير في المؤسسة الاقتصادية خاصة في الهيكل و التنظيم و العمل و هذا ما يجعلها مورد متزايد الأهمية، يسمح للمؤسسات الاستفادة من الخدمات و الوسائل الإلكترونية الناجمة عن ظهور الشبكات مثل الإنترنت التي عن طريقها يمكن الاستفادة من مزايا التبادل الإلكتروني للبيانات، و هذا يسمح بتقليل الأخطاء و تخفيض التكاليف و زيادة كفاءة العمليات، كما أن شبكة الإنترنت تساهم في تحسين العلاقات مع العملاء و الموردين و الشركاء خارج المؤسسة، و التكنولوجيا التي أفرزتها الإنترنت تسمح بتطبيق الإنترنت التي تلعب دور هام في ربط مختلف و وحدات المؤسسة مع خلق وسط عمل جماعي قائم على التكامل و الترابط. (1)

إن كلمة شبكة تعني توصيل مجموعة من الحاسبات معا بواسطة سلك أو كابل إما بشكل مباشر أو عن طريق خطوط الهاتف السلكية أو اللاسلكية، أو عن طريق الأقمار الصناعية، بغرض الحصول على المعلومات و البيانات و تبادلها فيما بين هذه الحاسبات.

(1) لحرر عباس بن تاج، مرجع سبق ذكره، ص 168

2-3-2) أنواع الشبكات:

تنقسم إلى ثلاثة أنواع من حيث المستعملين أو المستهدفين و بذلك يكون التقسيم كالتالي:

أ- شبكة الإنترنت: (Internet)

و هي الشبكة العنكبوتية العالمية (World Wide Web) فهي التقنية التي تضمن نجاح عملية الاتصال بين مجموعة من الأجهزة " حاسبات شخصية، خادمت محطات عمل و غيرها" والمتصلة مع بعضها بواسطة مجموعات متصلة من "LANs & MANs" على مستوى العالم لتوفر للمستخدم خدمات الإنترنت المعروفة مثل: « www ; http ; Email ; Ftp »

ب- شبكة الإنترانت: (Intranet)

الإنترانت هي شبكة انترنت محدودة في نطاق المؤسسة و هذا النوع من الإنترنت " الخاص " مغلقة وداخلية للمؤسسة. و لكن بساطة هذا التعريف لا ينبغي أن تحجب أهمية المهمة اللازمة لبناء مثل هذه الشبكة و هذه المهمة و التي يمكن أن تكون معقدة و خاصة بالنسبة للشركات الكبيرة ففي المؤسسات الصناعية لا يوجد واحد بل العشرات من الشبكات الداخلية Intranet فهذا التعقيد يأتي من العلاقة بين كل هذه العوالم التي تخلق مساحات افتراضية للعمل.

لبناء الإنترانت يجب علينا أن نعرف واقع المؤسسة الصناعية. الشرط الأول هو أن تكون الشبكات المحلية (شبكة المنطقة المحلية LAN) (Local Area Network) و لكن هذه الشبكات عادة ما تكون لها بروتوكولات الاتصال و طوبولوجيا خاصة بهم. و الشرط الثاني يجب الجمع بين الشبكات المحلية مع مكدس أو بطارية (TCP/IP) من تقنيات الإنترنت.

لماذا نضيف مكدس TCP/IP؟ ببساطة لخدمة تكنوبوجيا الإنترنت على المستوى المحلي للمؤسسة والتقنيات التي تثبت على نطاق غير مسبوق ليست مكلفة و القطاعات الاقتصادية تطور الأكثر تنوعا لاستخدامها.(1)

(1) Simon Richir ; Henry Samier ; Victoi Sand oval ; les cybertechnologies dans les entreprise industrielles ; Lavoisier ; Paris ; 2003 ; pages 30 ; 31

جدول (1) يوضح أوجه التشابه و الاختلاف بين شبكة الانترنت و شبكة الانترانت:

أوجه الاختلاف بين الانترنت و الانترانت	
<u>الانترنت</u>	<u>الانترانت</u>
شبكة محلية	شبكة عالمية
معلومات و معطيات خاصة	معلومات و معطيات عامة
موجهة للمنتمين إلى المؤسسة فقط	موجهة لعامة الناس
توجد عدة شبكات انترانت	توجد شبكة انترنت واحدة
موضوعاتها خاصة و محددة	موضوعاتها عامة وفي كل الميادين
تخضع لنظام مراقبة	لا تخضع لنظام مراقبة
يستطيع أي مستخدم للانترانت الإطلاع على الانترانت	لا يستطيع أي مستخدم للانترنت الدخول للانترانت
أوجه التشابه بين الإنترنت و الانترانت	
كلتا الشبكتين مصدر للمعلومات و المعطيات	
تخضع كلتاها لنفس المعايير التقنية، حيث تحتاج كل منهما إلى نفس الأجهزة و العتاد (كابلات، مودم، جهاز كمبيوتر، خادم)	
يجب كتابة عنوان إلكتروني للدخول إلى الشبكتين	
أسلوب العمل على كليهما لا يختلف	

المصدر: من إعداد الطالبة و هذا بناء على معطيات المراجع المعتمدة.

ج- شبكة الإكسترانت: (extranet)

وتعرف بأنها شبكة انترانت خاصة بالمتعاملين المحددين سلفا من قبل المؤسسة (كالموردين والمساهمين، كالمزبائن، و مندوبي المبيعات) الذين تسمح لهم بالدخول عبر شبكة الإنترنت إلى الإنترنت ولكن بصلاحيات و قيود محددة. فمن الضروري أحيانا السماح بدخول المستخدمين و الاتصال بشبكة الإنترنت الخاصة بالمؤسسة بنفس طريقة الدخول إلى الإنترنت، و لكن يتطلب منهم ذلك كتابة العنوان الصحيح في متصفح الإنترنت تم إدخال اسم المستخدم و كلمة السر الخاصة بهم. إن مدى دخول المستخدمين إلى الإنترنت عن طريق الإنترنت يعتمد على سجل الدخول الذي يقوم مدير الشبكة بتحديدته. وبذلك تكون الإكسترانت تطويرا لشبكة الإنترنت تلبية لمتطلبات أنشطة المؤسسات على اختلاف أنواعها و خاصة في المجالات التجارية.(1)

(1)Simon Richir ; Henry Samier ; Victoi Sand oval ; le meme livre ; p 31 32

4-2) نشأة و تعريف الإنترنت:

4-2-1) نشأة الإنترنت: لقد مثل انفجار النت net النتيجة الحتمية للتطور الهائل الذي حصل في الويب، فالانترنت لم تظهر في الساحة إلا بعد مرور 20 عاما على ظهور الانترنت، هذه الأخيرة التي تعتبر الأداة الاتصالية الجماهيرية الوسيطة الموجهة إلى كافة و عامة الناس بالمعمورة، فهي متفتحة على العالم الخارجي بشكل عام، عكس الانترنت التي هي بمثابة شبكة خاصة موجهة بشكل خاص إلى الموظفين بمؤسسة ما و إلى أهم شركائها.

في حقيقة الأمر لقد ظهرت الانترنت بالتحديد خلال عام 1995 و ذلك عبر إدماج نماذج وبروتوكولات الانترنت ليتم تبني هذه الوسيلة كحل من أجل تحسين التدفق المعلوماتي للمؤسسة. حيث وبالضبط في شهر مارس من نفس السنة قام كلا من (David Grawetz Majersik & Cliff) بإنشاء شبكة انترنت لصالح أحد المؤسسات التجارية الأمريكية المهمة، إذ كان الهدف من وراء هذا الاختراع هو تسهيل عملية الاتصال بين أعضاء هذه المؤسسة و كذا تسهيل عملياتها التجارية و بالتالي إمكانية الاطلاع على قاعدة المعلومات في أسرع وقت و بأقل جهد.

و في عام 1999، أصبحت 50% من المؤسسات الأمريكية تمتلك شبكة انترنت، إما مع تخصيصها ل 25% من ميزانيتها، أو بتخصيص مبلغ يفوت 11 مليار دولار من أجل الويب. لم تصبح شبكات الانترنت في غضون سنوات 2000 بمثابة شبكات متطورة فحسب بالنسبة للمؤسسات التي تطمح للنجاح و التفوق و الامتياز و التي لا تلبث أن تعتمد لها، و لكنها باتت من الضروريات التي لا يمكن تجاوزها في تحسين عمليات الإنتاجية و تخفيض الأسعار و ربح الوقت.(1)

(1)Business Management and Global Internet International, Atelier National,; Réalisation del'intranet de l'entreprise sous windows 2000 (du cahier des charges a la mise en place) Alger,p1.

2-4-2 تعريف الانترنت:

جاء في قاموس Le petit Larousse 2009 حول الانترنت ما يفيد بأنها: " شبكة معلوماتية داخلية خاصة، بمؤسسة ما، و التي تركز في عملياتها على تكنولوجيايات الانترنت و هي تهدف إلى تسهيل الاتصالات و تقسيم العمل بين الموظفين ". (1)

فالانترنت حسب ما جاء في هذا القاموس هي عبارة عن شبكة انترنت مصغرة و خاصة بمؤسسة محددة هدفها تبسيط العمليات الاتصالية بين الموظفين و فرق العمل.

و يندرج تحت مفهوم الانترنت Intranet عدة مفاهيم مفادها أنها جملة من الأنظمة و الأجهزة أو الأنساق التي تسمح بتبادل المعلومات و بثها داخليا لمؤسسة ما أو إدارة ما بغض النظر عن التقنيات المستعملة لأجل ذلك.

فالانترنت هي جملة من خدمات الانترنت الداخلية لصالح شبكة محلية، و هي موفرة فقط من قبل مراكز الأعضاء المنتمون للمؤسسة و غير منكشفة على الشبكات الخارجية.تقوم العديد من المؤسسات اليوم بالاتجاه نحو شبكات الانترنت كأداة لمشاركة المعطيات بين موظفيها.

حيث يقوم الموظفين بالدخول إلى الشبكة باستخدام متصفح الانترنت، بدلا من استخدام الملفات المتواجدة على المكتب وفي الرفوف و الأدراج، حيث يتم الدخول إلى الملفات و قواعد المعطيات و البريد الإلكتروني و الطابعات و الموارد الأخرى عبر المتصفح، كما لو كانوا يتصفحون الويب.

تحتاج المؤسسة التي تود إنشاء شبكة انترنت إلى خادم ويب مع البرمجيات اللازمة لهذا الغرض، فيتم إعداد جهاز و كأنه خادم ويب على الانترنت، و بعد ذلك تأتي عملية تحميل موقع الويب الداخلي للشركة على هذا الخادم. و ليس هذا كل شيء بل يجب توفر احتياجات أخرى و من ضمنها تنصيب بروتوكول TCP/IP المستخدم على الانترنت و الذي يسمح للحواسيب بالاتصال و نقل المعطيات. إن إدارة أمن هذا النوع من الشبكات يتطلب مجموعة من البرمجيات و العتاد التي تقوم بحماية الشبكة و معلومات المؤسسة، و عدم السماح بدخول المستخدمين غير المسجلين و المحافظة على أمن الشبكة. (2)

(1)Dictionnaire ; Le petit Larousse ; 2009

(2) فضيل دليو، تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الجديدة، مرجع سبق ذكره، ص 247- 248

كما جاء حول التعريف بشبكة الانترنت أنها: "عبارة عن شبكة كمبيوتر خاصة بمؤسستك تستعمل البروتوكولات و القواعد التي تبنى عليها الانترنت و ذلك لكي يمكن الأفراد و العاملين في تلك المؤسسة من الاتصال ببعضهم البعض و الوصول إلى المعلومات و ذلك بطريقة أسرع و أفضل و أكثر كفاءة و أقل كلفة من الأساليب التقليدية المعتادة". (1)

فالمقصود من هذا التعريف لا يختلف عما كان موجودا بالتعاريف السابقة حول كون شبكة الانترنت شبكة داخلية و خاصة بمؤسسة دون مؤسسة أخرى يسمح بالدخول إليها من قبل المرخص لهم و هم عادة الموظفون و المنتمون إلى المؤسسة.

فهي تقوم بتسهيل الأعمال الإدارية التقليدية المتمثلة في تحضير الرسائل و المذكرات و التقارير وإرسالها عبر التنقل الشخصي بين الإدارات و المكاتب أو عن طريق البريد أو الفاكس و غيرها.

و فضلا عن ذلك و بالإضافة إلى كون شبكة الانترنت معنية بتقسيم أو توزيع المستندات و الملفات الفنية و التقنية كالفديو و الأصوات و الصور المصورة، على جميع المرافق و الإدارات المنتمية للمؤسسة، فهي كذلك فضاء للردشة و تبادل الرسائل الالكترونية فيما بين الموظفين من مختلف إدارات و أقسام المؤسسة.

فالانترنت هو التطبيق العملي لاستخدام تقنيات الانترنت و الويب في الشبكة الداخلية للمؤسسة، بغرض رفع كفاءة العمل الإداري و تحسين آليات تشارك الموارد و المعلومات و الاستفادة من تقنيات الحوسبة المشتركة. و يعد البعض شبكة الانترنت نموذجا مطورا من نظام الخادم/ المستفيد (Client/Server) المعتمد في الحوسبة. (2)

(1)-(2) فضيل دليو، تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الجديدة، رجع سبق ذكره، ص 249- 250

5-2) أنواع و فوائد الانترنت:

1-5-2) أنواع الانترنت:

تصنف الانترنت حسب الأهداف المسطرة من قبل المؤسسة و التي ترمي إلى بلوغها من وراء استعمال هذه الشبكة و التي سيلي ذكرها:

- انترنت الاتصال:
يرمي هذا النوع من الانترنت إلى الخروج بالاتصال من النمط التقليدي الرسمي الكلاسيكي إلى أنماط أخرى من الاتصال تمتاز بحرية و حركية أكثر و بالتالي تطبع هذه الانترنت بطابع الحرية.
- انترنت وثائقية:
و هذا النوع من الانترنت هو بمثابة مكتبة المؤسسة الافتراضية، فهي المرجع الفعال لكل الوثائق الإدارية، حيث يستفيد منها الموظفون من خلال استخراج الوثيقة أو المعلومة المطلوبة في وقت قياسي و بأقل جهد، كما يتسنى للعديد من الموظفين الإطلاع على نفس الوثيقة في نفس المدة الزمنية.
- انترنت تطبيقية:
و يعمل هذا النوع من الانترنت على نشر كل التطبيقات و الإرشادات و القواعد على شبكة الانترنت، لتكون سندا قويا و متينا في بعض الأعمال لاسيما العمل الجماعي التعاوني، أو تدفق العمل و الدخول إلى قواعد البيانات و أتمة العمليات.
- انترنت فدرالية:
ويدعى هذا النوع من الانترنت بأنترنت إدارة تناغم الوظائف حيث يتم من خلالها تجميع المصالح و التطبيقات في ظل إطار و فضاء اتصالي مشترك واحد، كما يتسنى للمستخدم عبرها الوصول إلى البيانات التي يريدها باستعمال نفس الواجهة.
- انترنت العمل التعاوني (Groupware) و تدفق العمل (Workflow):
يرتكز كل من العمل التعاوني و تدفق العمل على تنظيم مشترك للعمل، حيث تكون الانترنت هنا هي الوسيلة لتحقيق ذلك التنظيم، من حيث التشاور، أو إعطاء الأوامر، أو التوجيهات.
- انترنت الاندماج:
أما عن انترنت الاندماج فهي تهدف إلى الدمج بين التطبيقات المختلفة حتى يتم التشارك في المعارف و الهوايات و المعلومات كما أنها تشجع تطوير تطبيقات جديدة، ويكون بذلك المستخدم مستقلا في استخدام الانترنت.(1)

(1) ابن عون الطيب ، أثر شبكة الانترنت على أداء العامل في المؤسسة الجزائرية، مذكرة ماجستير في التسيير، معهد العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة

العقيد الحاج لخضر، باتنة الجزائر، 2007-2008، ص 84-85.

2-5-2) فوائد شبكة الانترنت:

لشبكة الانترنت فوائد كثيرة جعلت العديد من المؤسسات الحكومية و غير الحكومية، الكبيرة والمتوسطة، الخدماتية أو الإنتاجية، اقتناء هذه الوسيلة التي تحقق لهم فوائد جمة في مجال أهدافهم المسطرة، و تلخص مجمل هذه الفوائد فيما سيأتي ذكره:

• تقليل التكاليف:

يعمل الجهاز الخادم (serveur) في شبكة الانترنت على تقليل الحاجة إلى وجود نسخ متعددة من البرامج و قواعد البيانات (data bases)، لأن هيكله موقع شبكة الانترنت مطابق تماما لبنيته على الانترنت، و تسمح هذه البنية بخدمة تنزيل الملفات و التطبيقات بسهولة ويسر كما أن الوصول إلى البيانات المشتركة يمكن أن ينفذ عن طريق قاعدة بيانات مشتركة يتم الوصول إليها من المستخدمين كل تبعاً للصلاحيات الممنوحة له، كما يمكن للمؤسسة الاستغناء عن الكثير من المطبوعات و النماذج الورقية التي تقدم شبكة الانترنت حلولاً إلكترونية لها مثل: دليل الهاتف، طلبات الصيانة، الخدمات الإدارية المتعددة، إلى جانب ذلك يمكن اعتماد أجهزة متواضعة الإمكانيات للموظفين لأن الجهاز الخادم هو الذي سيقوم بجميع مهام التخزين و إدارة العمليات عن طريق الموقع الداخلي (Internal Web site).

• توفير الوقت:

وهذا ما يعتبر إلى جانب ما سبق من الأهداف الكبرى التي ترمي المؤسسات إلى بلوغها، إذ وجدت ضالتها في الانترنت التي تعمل على توفير الكثير من الوقت الضائع في الاتصال داخل المؤسسة، كما تعتبر وسيلة ضمان لدقة سير الاتصالات و عدم تكرارها، فعلى سبيل المثال: قد ترسل العديد من الطلبات عن طريق البريد الإلكتروني دون أن تحصل الاستجابة، وقد يكون ذلك بسبب الطرف الثاني الذي لم يتصفح الرسالة، أما على الانترنت فإن تنظيم تبادل المعلومات و الخدمات الإدارية يتم عن طريق نماذج معيارية متفق عليها ولا يتم إرسالها عن طريق النظام البريدي الداخلي قبل استيفاء المعلومات المطلوبة بكاملها و من ثم يتم حفظها آلياً في الجهاز الخادم أو خادم البريد الإلكتروني، و تظهر لدى الطرف الثاني بعد وقت قصير جداً، و بذلك تؤمن الانترنت الدقة و توفر الوقت.

• الاستقلالية و المرونة:

ترتبط الانترنت بين أجهزة كمبيوتر من عوائل مختلفة مثل ابل (Apple) و الكمبيوتر الشخصي (PC) و هذا لا يختلف عن باقي الشبكات الحديثة، أما الجديد الذي تنفرد به الانترنت فهو إمكانية النفاذ إلى موارد المعلومات عن طريق تطبيق المتصفح (browser) و من مكاتب عمل مختلفة. تمكن هذه الصفة المستخدمين من الولوج إلى محتويات الجهاز الخادم بغض النظر عن مكان المتواجدين فيه، إضافة إلى نشر المعلومات عن طريق الموقع الداخلي يتم في الزمن الحقيقي (Real time) و لا يحتاج إلى أي عمليات إعداد مسبقة.(1)

(1) ابن عون الطيب، مرجع سبق ذكره، ص 85-86

- **تسخير خدمات الإنترنت:**
تقدم شبكة الانترنت جميع خدمات الانترنت و تقنيات الويب لمستخدميها، حيث تنقسم خدمات الانترنت إلى ثلاث أقسام:
-خدمات الاتصال و نقل المعلومات.
-خدمات التعرف على الموارد المعلوماتية المتوفرة في الشبكة، و المشاركة في استخدامها والاستفادة منها.
-خدمات البحث عن المعلومات و التعامل معها.
- **خدمات الاتصال:** و التي تشمل البريد الإلكتروني (E-mail) المتمثل في تبادل المعلومات ويتضمن: القوائم البريدية، نقل المعلومات من شخص واحد إلى مجموعة أشخاص مشتركين في هذه القوائم، الأخبار (Network ; News) التي تعني إمكانية الحصول على المعلومات على هيئة نشرات إخبارية، توجيهات، خدمة مؤتمرات الفيديو (Vidéoconférence) التي قد تبرمج حول موضوع محدد يكون فيها مجموعة معينة من المشتركين لتبادل الآراء و تنسيق العمل فيما بينهم و التي تكون ضرورية لاتخاذ القرارات في كثير من الأحيان، خدمات الموارد المعلوماتية تقنية الملفات الإلكترونية المحمولة (portable electronic document) ويتم كن خلالها الحصول على ملفات و موارد معلوماتية من مراكز مختلفة عبر الشبكة، خدمات البحث عن المعلومات و التعامل معها و تحديد مواقعها، و كذلك استخدامها و هذه الخدمات الأكثر أهمية في الوقت الحاضر.
من خلال تطبيق واحد يسهل على المستخدم تحقيق الفوائد الموجودة بسرعة و فعالية و تشمل هذه التطبيقات التطبيق المعروف باسم (GOPHER) و كذلك التطبيق المعروف باسم النسيج (WEB) و هو التطبيق الأكثر أهمية في الوقت الحاضر و يقدم تطبيق النسيج إمكانيات جديدة في النفاذ إلى المعلومات تبدأ بما يعرف (بصفحة النسيج WEB PAGE). (1)

(1) ابن عون الطيب، مرجع سبق ذكره، ص 86-88

6-2) وظائف شبكة الانترنت فى المؤسسة:

للتوضيح أكثر للتطبيقات المهمة و الشائعة لشبكة الانترنت سنحدد أهم عشرة وظائف الأكثر استخداما لهذه الشبكة:

- 1-نشر معلومات و اتصال داخلي و وضع قاعدة معلومات.
- 2-معرفة قيود رزنامة عمل الأفراد Les planning de collaborateurs.
- 3-الدخول إلى قاعدة الاتصال بالمصالح الأخرى.
- 4-العمل في نفس الوقت مع العديد من الأفراد على نفس الوثيقة بدون صراع.
- 5-النقاش و التهاور بين الأفراد.
- 6-الدخول إلى البريد الإلكتروني.
- 7-تنظيم اجتماعات عن بعد.
- 8-إنشاء و فحص رزنامة مشروع و القدرة على قيادته.
- 9-الدخول إلى تطبيقات يومية (مكتبية) أو إلى وثائق إلكترونية.
- 10-تخصيص الدخول إلى بعض التطبيقات أو الملفات إلى أفراد معينين.(1)

(1)ابن عون الطيب ،مرجع سبق ذكره، 2008، ص 110

(7-2) استعمالات شبكة الانترنت:

(1-7-2) الانترنت و العمل التعاوني الإلكتروني:

إن الاتصال كما هو معروف الأداة الرئيسية لتفاعل الأفراد مع بعضهم البعض و على حد ذلك فهو أيضا شريان العمليات الإنتاجية داخل و خارج كل مؤسسة، كما يشكل أيضا أهم وظائف الشبكات و التي منها شبكة الانترنت، و العمل في أجواء تكنولوجية داخل المؤسسة يتخذ أشكالا عديدة و يستند في ذلك إلى تطبيقات عديدة، فالعمل الجماعي أو التعاوني مثلا يستدعي استعمال مشترك لأشكال الاتصال المتواجدة لأن أفراد الجماعة أو الفريق يقومون بأعمال متسلسلة و متكاملة بل و متداخلة في الكثير من الأحيان. فالعمل التعاوني هو الوسيلة التي تجمع بين الموظفين بغض النظر عن مستواهم الوظيفي و مراكزهم بالمؤسسة، سواء كانوا رؤساء، إداريين، موظفون بسطاء، فنيون، في بيئة العمل، و تجعلهم يشعرون بالإحساس بالمسؤولية المشتركة و إظهار روح التعاون و النصح بينهم لتحقيق أهداف العمل و الارتقاء بالإنتاج بناء على قناعة ذاتية نابعة من الإحساس بانتمائهم للمؤسسة. فهذا العمل التعاوني الإلكتروني يخلق أجواء لطيفة أثناء العمل و يحقق الرضا و الاستقرار الوظيفي لدى جميع العاملين و يساعدهم على الوعي الثقافي و المعرفي بينهم و خلق تنافس بينهم في العطاء و تعزيز روح الانتماء. و مساهمة الانترنت ببرامجها الخاصة و المتميزة كتبادل البريد الإلكتروني بين أعضاء الفريق و إجراء اجتماعات مشتركة عن بعد و في أماكن مختلفة.

(2-7-2) تدفق العمل:

هو حركة الوثائق والمستندات أو الاستثمارات و المهام المتعلقة بها لأداء معاملة عمل معينة، حيث يتم تنفيذ هذه الخطوات وفق ترتيب معين و وفق مجموعة من النظم و الشروط للحصول على نتيجة مرضية. و تقوم نظم إدارة تدفق العمل "Workflow Management System" وهي جملة من البرامج و التطبيقات التي تستخدم لدعم و إدارة و إجراء "تدفق العمل". و توفر العديد من هذه الأنظمة إمكانية القيام بعملية تقييس و تحليل لعملية معينة ل"تدفق العمل" للحرص على معرفة نقاط الضعف أو المشاكل التي تواجه هذا الإجراء وبالتالي التغلب عليها لضمان سير عملية أو إجرائها على أكمل وجه. كما تتكامل هذه الأنظمة مع أنظمة أخرى كأنظمة قواعد البيانات، البريد الإلكتروني لبناء أساس متين لتوثيق جميع إجراءات أو عمليات "تدفق العمل". يساعد نظام تدفق العمل المؤسسات على أتمتة العديد من مهام العمل و عملياته. حيث يقوم هذا النظام بنقل المعلومات بطريقة إلكترونية إلى الأفراد المناسبين في الوقت المناسب.(1)

(1) ابن عون الطيب، مرجع سبق ذكره، ص 97-98

3-7-2) البريد الإلكتروني:

البريد الإلكتروني "e-mail" يعني تبادل المعلومات بين شخصين أو أكثر عن طريق حاسوب أو جهاز إلكتروني متصل بشبكة معينة كالانترانيت. و هو في واقع الأمر وبكل بساطة، أسلوب من الأساليب الكثيرة للاتصال، الذي يتضمن بعث رسائل عن طريق الحاسب الآلي وفق نظام شبكة من المعلومات. وهو من الأساليب الحديثة للاتصال، والذي ينمو بشكل متسارع، وأكثر ما يميزه هو سرعته وسهولته وإمكانية ربطه بالوثائق ووسائل الاتصال الأخرى. وهو من الوسائل الاتصالية الداخلية الناجعة والفعالة في الحالات الطارئة والمستعجلة حيث يتميز بخاصية إرسال المعلومات في وقتها وأوانها، مهما كان حجمها أو محتواها أو نوعها (صور أو فيديوهات أو نصوص).

4-7-2) دليل شبكة الانترانت:

رافق ظهور شبكة الانترانت ظهور دليل الكتروني والذي يحمل جردا كاملا عن كل مستعملي الشبكة من عناوين الكترونية، عناوين جغرافية، أرقام هواتف، مواقع عمل، رموز تأمين، رموز مصالح وهذا الدليل يقدم خدمات هائلة للمؤسسة ويجب عن السؤال المتكرر خاصة في المؤسسات الكبيرة وهو "من يعمل ماذا؟" و بالتالي يقدم خدمة سهولة الوصول إلى من نحتاجه في أي وقت وفي أقصر مدة زمنية ومن دون مساعدة أحدهم.(1)

(1) ابن عون الطيب، مرجع سبق ذكره، ص 103-104.

8-2) الانترانت و الموارد البشرية:

يعبر مصطلح الموارد البشرية عن الثروة الأساسية و عن أهم العناصر الإنتاجية التي تمتلكها المؤسسة سواء كانت ذات طابع إنتاجي أو خدمي و هو يضم كل الأفراد العاملين في المؤسسة على اختلاف جنسياتهم و مستويات مهاراتهم و أنواع الأعمال التي يقومون بها فهي تشمل كل هيئة الإدارة و العاملين في مجال الإنتاج و الخدمات و المهن المساعدة في أي مؤسسة.(1)

فإدارة الموارد البشرية من أهم الإدارات الداعمة في المؤسسات و من أكثرها تأثراً بالتغيرات الخارجية و ذلك لأنها المسؤولة عن الأنشطة المتعلقة بأهم مورد من مواد المؤسسة و هو المورد البشري فهو المتأثر الأول بشكل أو بآخر بالتغيرات التي تحدث في البيئة الخارجية للمؤسسة التي وجب عليها أن تسير تلك التغيرات (كالعولمة، الاتجاهات الجديدة في طبيعة العمل، التطورات الفنية و الثورة التكنولوجية) حتى تضمن بقاءها، ويتم ذلك عبر إجراء تعديلات على سياساتها و ممارساتها أو إيجاد بدائل كتبني سياسات و ممارسات جديدة.

وشبكة الانترانت كتكنولوجية جديدة و كمولود للثروة التكنولوجية و التطورات الفنية تعتبر من أهم الممارسات الجديدة للمؤسسة بشكل عام و للموارد البشرية على وجه الخصوص فهي لا تساعد فقط على تفعيل الاتصال النازل الذي يعنى بإعطاء تفصيلات عن مهام معينة و ذلك عبر البريد الإلكتروني، بل توفر شبكة الانترانت صفحات تخدم الموظفين بنشرها لكل ما يخص شؤونهم و بتفعيلها للاتصال الصاعد و ذلك من خلال الاستماع لهم و لمتطلباتهم و التواصل معهم بغرض تحفيزهم. كما تقدم لهم مختلف الأخبار و النشرات التي تخص المؤسسة فضلا عن دروس التدريب و التكوين و التنمية المستمرة و اللازمة لكفاءاتهم، و يتمثل دور الانترانت في تسيير بعض وظائف هذه الإدارة فيمايلي:

2-8-1) تسيير الكفاءات:

أصبحت معظم وظائف إدارة الموارد البشرية محسوبة و ذلك لأنها تنجز ضمن أنظمة معلومات حاسوبية، و تحولت العديد من المؤسسات لاستعمال مثل هذه الأنظمة من أجل بلوغ أهداف الدقة و ربح الوقت و الجهد و كذا توفير التكاليف، و في هذه الخطوة و بعد تحديد متطلبات التكوين و الفرص المتاحة يتم الرجوع إلى شبكة الانترانت للحصول على مختلف المعلومات الخاصة بقوائم العمال و انتماءاتهم الإدارية و تخصصاتهم و سيرهم الذاتية، وهكذا حتى يتسنى الحصول على قائمة العمال المطلوبين في أقصر مدة و بأقل جهد. كما تساهم شبكة الانترانت في معرفة إمكانيات التطور و التكوين و سد احتياجات المؤسسة الأنية و المستقبلية في مجالات تطور العمل، و توفير التعلم الإلكتروني الجماعي غير المتزامن (في غير الوقت الحقيقي) من خلال المهام التجريبية و المناقشات و مشاريع الفريق، أو المتزامن (في الوقت الحقيقي) من خلال المناقشات و توجيه الانتقادات.(1)

(1)-(2) محمد فتحي، مرجع سبق ذكره، ص 233-280

2-8-2) تسيير العطل، أوقات العمل، الأجور و التعويضات:

تغير مفهوم وقت العمل في وظيفة الموارد البشرية بحيث لم يعد مرتبطا بتواجد الموظف بقدر ارتباطه بمعدل انجاز هذا الأخير و هذا ما تهتم به المؤسسة بقدر كبير، و بعد ذلك أصبحت المؤسسات لا تعتمد على السجلات التي تحتوي على إِمضات الحضور للموظفين لتحديد الأجور بل أصبحت هناك أجهزة إلكترونية متطورة مثل البطاقات الممغنطة *Pointeuse Electronique*، أما اليوم فقد قدمت شبكة الانترنت برامج جد فعالة لمثل هذه الإجراءات بحيث تقوم بترتيب و معالجة المعلومات المتحصل عليها و المتعلقة بالحضور و الغياب و التأخر بدلا من إعداد جداول الرواتب و التأمينات، التي تتطلب الكثير من الوقت و الجهد و التدقيق، أن تطور نظم معلومات الموارد البشرية لتتنسق بين تقييم الأداء وإدارة الأجور و التعويضات، و بالتالي يصبح تحديد الأجور و التعويضات مبني على معلومات تقييم الأداء و المسار الوظيفي.

ومن جهة ثانية يتسنى للموظفين عبر اطلاعهم على شبكة الانترنت معرفة أوقات و أماكن عملهم إذا كانوا يعملون وسط حركية عمل مستمرة أو في بيئة متغيرة كما يستطيعون التعرف على أوقات الفراغ داخل المؤسسة، هذا فضلا عن إمكانية إرسال طلبات العطل الرسمية عبر البريد الإلكتروني عوض التنقل من مكتب لآخر و هكذا تصبح معاملات الأجور و التعويضات و أوقات العمل و العطلات الرسمية تتم في وقت قياسي دون بذل جهد كبير بفضل الطرق الآلية.

2-8-3) تسيير العلاقات مع الموظفين:

قد يكون من بين أهم ما تحرص عليه المؤسسات الحديثة هو الروح المعنوية لدى موظفيها حيث تعتبر الروح المعنوية العالية داخل مؤسسة ما العلامة الفارقة للعلاقات الإنسانية الجيدة و هذا ما يؤدي بطبيعة الحال إلى اتصال جيد و وفاء أكبر و بالتالي إلى إنتاج أوفر، فالعلاقات الجيدة بين الموظفين و بينهم و بين المؤسسة تتسم بعلامات واضحة كالميل بين أعضاء المجموعة إلى التعاون و التماسك بتلقائية و عفوية و كذا التكيف و التغلب على الظروف و العراقيل، القيام بالمهام المنوطة عن طيب خاطر وليس لضغوطات ما، ففي الأخير العمل المنجز ما هو إلا نتيجة للتعاون و الحماس و الوفاء و الجهد الصادر عن رغبة الموظفين التي تكون بدورها نتاج معاملة طيبة من قبل الرؤساء التي تقدر جميع أشكال الاتصالات و تقدم بدورها مجموعة خدمات لموظفيها كالخدمات الصحية و الاجتماعية و خدمات التأمين و التوفير و تلعب الانترنت في هذا المجال دور الجسر أو الوسيط الفعال بين المؤسسة و موظفيها وذلك عبر تقديمها خدمات مميزة كوضع الموظفين في الصورة حول كل ما يحدث عن المؤسسة و جميع أقسامها و فروعها و تسهيل كل تعاملاتهم مع الإدارة مثل إنشاء نافذة خاصة بتقديم طلبات على خدمات المؤسسة المعروضة، نافذة لعرض الشكاوي و المشاكل و الرد عليها، نافذة لتقديم الاقتراحات و البدائل و مناقشتها. و هكذا يتم التواصل الدائم و المستمر بين المؤسسة و الموظفين دون أدنى معاملات غير لائقة أو عراقيل بيروقراطية أو ما شابه ذلك.(1)

(1) رعد حسن الصرن، صناعة التنمية الإدارية، سلسلة الرضا للتنمية الإدارية، الطبعة الأولى، سوريا، دار الرضا للنشر، 2002، ص 253.

(4-8-2) التكوين و التعلم الإلكتروني:

لقد أثرت جملة العمليات و النظم التي رافقت الكمبيوتر بشكل كبير على التعلم و التكوين الإلكتروني بالمؤسسات، حيث وفرت برامج متخصصة لأجل ذلك، و أصبحت المؤسسة تشكل في كثير من الأحيان مجالاً خصباً للتعلم باستخدام جهاز الحاسب و شبكة الانترنت فهي تمكن المتعلم من إجراء أكثر من اختيار على عكس الطرق السابقة التي تكون عادةً جد مكلفة و مستهلكة لوقت كبير، كما تحمل أحياناً الكثير من المخاطر، لذلك فأجهزة الحاسوب و الشبكة الانترنتية تمثل الوسيط بين المتعلم و بين الآلة أو النموذج المراد الاستفادة منه، و هكذا كلما تطورت قدرات المتعلم أو المتدرب زادت قدرته على فهم قواعد تشغيل النموذج أو الآلة المتدرب عليها.

وتعرف الجمعية الأمريكية للتدريب و التطوير (2002) التعلم الإلكتروني على أنه: "مجموعة واسعة من العمليات و التطبيقات، مثل التعلم بشبكة الويب، أو التعلم بالكمبيوتر، قاعات الدراسة الافتراضية، التعاون الرقمي Digital Collaboration، و تشمل محتويات الانترنت و الانترنت (Lan Wan)، الأدوات السمعية، القنوات الفضائية، التلفزيونات التفاعلية و الأقراص المضغوطة".

(5-8-2) تسيير المعرفة في المؤسسة:

يرى بعضهم أن المعرفة المتخصصة في المؤسسة تتمثل في قدرة الفرد على ترجمة عدة أنواع من المعرفة إلى واقع عملي، حيث يكون مجموع تلك المعارف في الأخير فائض قيمة معرفية ترفع من الميزة التنافسية للمؤسسة، و تقسم أنواع المعرفة المتخصصة حسب بعض الخبراء إلى أربعة أنواع وهي كالتالي:

***المعرفة القاعدية "التكوينية":**

وهي مجمل المعارف التي يتحصل عليها الفرد أثناء فترات تعلمه حتى المستوى الجامعي أو في مراكز و معاهد التكوين المتخصصة.

***المعرفة المتقدمة:**

وهي مجمل التطبيقات التي يقوم بها الفرد أثناء فترات العمل، و كذا قدرته على الاندماج مع الواقع العملي، و التي تترجم في مجال العمل إلى الكفاءة.

***فهم الأنظمة:**

و التي تشير إلى قدرة الفرد على الربط بين معارفه السابقة وواقع و متطلبات عمله بحيث يتمكن من تخطي الأزمات و استغلال الفرص و ردود الفعل السريعة.

***الإبداع الفردي:**

و نركز هنا على مهارة الفرد في إبداعاته و إضافاته و لمساته الخاصة، وهي من بين نتائج التحفيز والتكيف و الاندماج و الشعور بالمشاركة الفعالة.

وهنا تقوم الانترنت بالدور الفعال في دعم و تسهيل عمليات إرسال و استقبال المختلف المعارف بين الموظفين الجدد و القدامى أو بين فرق العمال أو بين الموظفين و رؤسائهم.(1)

(1) ابن عون الطيب، مرجع سبق ذكره، ص 107 108

9-2) الانترنت و الاتصال:

تعتبر الحاجة إلى الاتصال الجيد و الفعال من أهم الأسباب الكامنة وراء استخدام أو اقتناء أو تبني شبكة الانترنت، و هذا ما قدمته بعض الأبحاث المقدمة للمركز الوطني للأبحاث العلمية (CNRS)، حسب وجه نظر الكاتبة « Nadège Gunia » ، حيث تتمثل بعض أسباب اقتناء الانترنت في ما يلي:

1-9-2) الاتصال الجيد في المؤسسة:

كما وسبق أن ذكرنا في كثير من أركان هذه الدراسة، فإن الانترنت تعتمد على نفس بروتوكولات الانترنت، و بالتالي فهي تتمتع بنفس قوة الاتصال الموجودة في الانترنت، هذه الشبكة العالمية التي منحت فرصة فريدة من نوعها لمستعمليها تتمثل في إمكانية اتصال الملايين من البشر مع بعضهم البعض رغما عن تباعد المسافات بينهم، و عن اختلاف اللغات و اللهجات و العادات و القيم، فما بالك بالعدد المحدود من الموظفين الذين يتواصلون عبر شبكة الانترنت، و ينقسم هذا التواصل إلى:

أ- اتصالات فردية: حيث تتمثل هذه الاتصالات في الرسائل و الملفات و البيانات ينقلها البريد الإلكتروني بكل سرية بفضل خصوصية الشبكة من جهة و استخدام أدوات الأمان من جهة ثانية (مثل المفاتيح السرية، أو التشفير).

ب- اتصالات جماعية: و المتمثلة في المنتديات الإلكترونية أو المؤتمرات، أو اجتماعات عبر الشبكة أو المحادثات. فتسمح كل هذه الممارسات بإثراء معلومات الموظفين و المسؤولين عن المؤسسة من جهة وتبادل الملفات و الوثائق من أجل إتمام مهام مشتركة من جهة ثانية.

تفيد هذه الأدوات الجديدة في مجال اتصال المؤسسة في تنمية روح الانتماء للمجموعة و تعزيز وفاء وإخلاص الموظفين لمؤسستهم، حيث تسمح كل تلك الخدمات الإلكترونية الجديدة لكل الموظفين بالتواصل في أحسن الظروف و أبسطها سواء بين المنتقلين أو العمال عن بعد، أو بين فروع المؤسسة المنتشرة عبر أماكن مختلفة.

2-9-2) إعادة هيكلة المؤسسة:

تتمثل التغييرات التي تطرأ على المؤسسات التي تفتني شبكة انترنت، أولا في الجودة العالية في نقل المعلومات من حيث الحجم أو الدقة أو السرعة، كما تحرر هذه الوسيلة المؤسسة من قيود الوقت و المكان، إضافة إلى أنها تمحي مظاهر البيروقراطية، و بالتالي تغير الانترنت من أنماط الاتصال في المؤسسة، و يكتسب الموظف نوعا من الاستقلالية و هكذا تولد رقابة من نوع آخر، و هي تلك التي تحاسب على الوصول للأهداف المسطرة.

و بالتالي تأخذ الانترنت شكلين في المؤسسة تبعا لحاجيات هذه الأخيرة و هما:

أ- انترانت تسييرية: حيث يتعلق هذا النوع من الانترانت بتعزيز دورة و انسيابية العملية الاتصالية، و توسيع قاعدة المعلومات و البيانات الخاصة بالمؤسسة.
ب- انترانت حرة: و تعتبر الانترانت في هذا المقام وسيلة لنشر المعلومات في المؤسسة بعيدا عن الرقابة.(1)

-لا تستطيع المؤسسات بناء اتصالاتها على وسيلة واحدة دون وسائل أخرى مكمله و أحيانا أساسية في نقل أنواع معينة من البيانات، و كما هو معروف فإن لا استغناء عن وسيلة الهاتف و الفاكس أية مؤسسة، كما تعتبر الوسائل الكتابية الأكثر رسمية في المؤسسات بشتى أنواعها.

(1) ابن عون الطيب، مرجع سبق ذكره، ص 83

الجانب التطبيقي

تمهيد:

نحن في صدد تحليل الاستثمارات التي تتضمن أسئلة حول الانترنت، و الاحتياجات التي تساهم في تلبيتها، و استعمالها من قبل مختلف الموظفين، فالانترنت لها دورا هاما في المنظمات و هذا لمواكبة التطور التكنولوجي و لربح الوقت و الجهد و المال و لتسهيل الاتصال بين الإدارات، وهذه الاستثمارات قام عينة من عمال الشركة الوطنية للتأمين بالإجابة عليها. وسأقوم بتحليلها للتوصل إلى نتائج من خلال آراء العمال التي أدولنا بها. وهذا للتوصل إلى السؤال المطروح، و إلى التحقق من الفرضيات.

تعريف المؤسسة:



الشركة الوطنية للتأمين:

- 12 ديسمبر 1963: تأسست الشركة الوطنية للتأمين كمشروع مشترك جزائري-مصري (61%-39%).
 - 1990: رفع تخصص شركات التأمين العامة: الشركة الوطنية للتأمين تبدأ بتغطية المخاطر الصناعية، و البناء، الهندسة، و وسائل النقل، لتوسيع أنشطتها للمخاطر الزراعية من سنة 2000.
 - 1995: - فتح السوق للمستثمر المحلي و الأجنبي.
- إعادة إدخال وسطاء خاصة (وكلاء عامين، وسطاء و بنوك التأمين).
- إنشاء أدوات المراقبة للسوق و خلق عمولة وطنية للإشراف على التأمينات.
- تفريق تأمينات الأشخاص بالنسبة لتأمينات الأضرار.
- * رأس مال الشركة يقدر ب 20 مليار دينار جزائري.
- * تمارس الشركة الوطنية للتأمين العمليات التأمينية لجميع الفروع:
- ❖ تأمين السيارات من الأضرار.
 - ❖ تأمين التجار، الأفراد و المهنيين.
 - ❖ تأمين المخاطر الصناعية.
 - ❖ تأمين الهندسة و البناء.
 - ❖ تأمين المخاطر الزراعية.
 - ❖ تأمين وسائل النقل.

المكانة في قطاع التأمينات:

يحتل قطاع التأمين المرتبة الأولى في السوق المحلية، تعمل SAA (الشركة الوطنية للتأمين) على تعزيز موقعها الريادي من خلال إجراء:

- عدد المعاملات التي تنمو بمعدل أسرع للقطاع.
- حصة من السوق قدرت بنسبة 24% من السوق الوطنية.
- شبكتها التجارية تمثل 3/1 من القطاع.

شبكة التوزيع:

15 مديرية جهوية تتألف من:

- 292 وكالات مباشرة
- 191 وكلاء عامين (agents généraux)
- 23 وسطاء
- 138 وكالة بنوك التأمين bancassurance مع (la BADR , la BDL et la BNA).

الشركات التابعة:

- الشركة التابعة للخبرات و تتكون من 25 مركز.
- الشركة التابعة المتخصصة في تأمينات الأفراد.
- الشركة التابعة المساعدة للسيارات.
- الشركة التابعة للطباعة
- 3 مراكز للتكوين

القوى العاملة:

القوى العاملة العنصر الفعال للمؤسسة، ففي 2013/12/31 قدر عددهم ب 4620 موظف.

أهداف المؤسسة الوطنية للتأمين:

- ✓ التحسين المستمر لجودة الخدمة في استفادة عملائنا من خلال تسريع وثيرة و نوعية الرعاية والاستقبال في وكالاتنا.
- ✓ الحفاظ على نمو حجم الأعمال.
- ✓ تحديث نظام الإدارة و المعلومات.
- ✓ تمديد قنوات التوزيع.
- ✓ ترسيخ مكانتها في الصف الأول للسوق الوطنية.

تفريغ و تحليل الاستمارة

جداول خاصة بالمعطيات المفرغة من الاستمارات:

❖ الجداول الخاصة بالبيانات الشخصية

1- جدول خاص بالجنس:

النسبة	التكرار	الجنس
%66.66	20	ذكر
%33.34	10	أنثى
%100	30	المجموع

تعليق:

في العينة المدروسة نلاحظ أن الذكور أكثر نسبة من الإناث.

2- جدول فئات السن:

السن	تكرار الذكور	تكرار الإناث	نسبة الذكور	نسبة الإناث
[أقل من 30]	3	2	%10	%6.67
[من 31-40]	9	5	%30	%16.67
[من 41-50]	6	3	%20	%10
[50 فما فوق]	2	0	%6.66	%0
المجموع	30		%66.66	%33.34
			%100	

تعليق:

من خلال المعطيات الكمية المبينة في الجدول نلاحظ أن فئة [من 31 سنة إلى 40 سنة] ذات النسبة الأكبر لكلا الجنسين بنسبة %46.67، ثم فئة [أقل من 30 سنة] بنسبة %16.67، فيمكن القول أن %63.34 (19مبحوث ذكور و إناث) من العينة المبحوثة لعمال المديرية الجهوية للتأمين هم من فئة الشباب و لا يتعدى سنهم الأربعين. أما بنسبة %36.66 (11 مبحوث ذكور و إناث) هم من فئة [41 سنة إلى 50 سنة] وفئة [50 سنة فما فوق].

3- جدول المستوى التعليمي:

المستوى التعليمي	تكرار الذكور	تكرار الإناث	نسبة الذكور	نسبة الإناث
ثانوي	5	0	%16.66	%0
جامعي	15	10	%50	%33.34
شهادات أخرى	0	0	%0	%0
المجموع	30		%66.66	%33.34
			%100	

تعليق:

المستوى التعليمي من المتطلبات الأساسية نظرا لما تتطلبه المهام في هذه المؤسسة، و اتضح من خلال الجدول أن العمال المبحوثين ذو المستوى الجامعي هم بنسبة أكبر و تقدر ب 83.34 % و هذا يعكس طبيعة العمل في المؤسسة لأنها تعتمد على قوة عمل خبيرة و مؤهلة، و النسبة المتبقية متمثلة في 5 ذكور ذو مستوى ثانوي و تقدر ب 16.66%. في العينة المبحوثة لا يوجد الحائزين على شهادات أخرى.

4- جدول خاص بالفئة المهنية:

الفئة المهنية	تكرار الذكور	تكرار الإناث	نسبة الذكور	نسبة الإناث
إطار عالي	4	1	%13.33	%3.34
إطار	12	8	%40	%26.66
متحكم	4	1	%13.33	%3.34
المجموع	30		%66.66	%33.34
			%100	

تعليق:

بما أن وسيلة الانترنت حديثة على مستوى المديرية الجهوية للتأمين لوهرا، فاعتمدت على 3 فئات مهنية و المتمثلة في: (إطار عالي Cadre Supérieur، إطار Cadre، و التحكم maîtrise) وهذه الفئات تتميز بالكفاءة والخبرة و القدرة في الإجابة على الاستمارة، فحسب معطيات الجدول نلاحظ أن معظم العينة المبحوثة هم من فئة إطار بنسبة 66.66% لكلا الجنسين، أما إطار عالي بنسبة 16.67%، و فئة المتحكمين بنسبة 16.67% ذكور وإناث.

❖ الجداول الخاصة بمدى توفر إمكانيات تطبيق الانترنت و الاحتياجات التي تساهم في تلبيتها

5- جدول يبين استخدام الانترنت في تأدية المهام:

نسبة الإناث	نسبة الذكور	تكرار الإناث	تكرار الذكور	
%13.33	%23.34	4	7	نعم
%16.67	%36.66	5	11	أحيانا
%3.34	%6.66	1	2	لا
%33.34	%66.66			المجموع
%100		30		

تعليق:

حسب معطيات الجدول تبين أن 53.33% تمثل نسبة العمال الذين أحيانا ما يستخدمون الانترنت، وهذا ما جاء في جداول لاحقة و التي أقر فيها المبحوثين بأن هنالك بعض المهام تستدعي استخدام وسائل أخرى دون الانترنت، أي كلما تطلب الأمر ذلك، و بنسبة 36.67% نسبة العمال الذين أجابوا بنعم فهم يستخدمونها في مهامهم و اتصالاتهم و هذا لنجاح و فعالية هذه الوسيلة في أداء المهام و بسهولة، أما العمال الذين لا يستخدمونها فهم بنسبة قليلة تقدر ب 10%.

6- جدول يبين صعوبات استخدام الانترنت في أداء المهام:

نسبة الإناث	نسبة الذكور	تكرار الإناث	تكرار الذكور	
%13.34	%20	4	6	نعم
%20	%46.66	6	14	لا
%33.34	%66.66			المجموع
%100		30		

تعليق:

أغلب عمال العينة المبحوثة لا يتلقون صعوبات خلال أداء مهامهم عن طريق الانترنت وهم بنسبة 66.66% ذكور وإناث، وهذا راجع إلى كون الانترنت عبارة عن انترنت مصغرة ولها نفس الاستعمالات و يبقى الاختلاف فقط في أن الانترنت شبكة خاصة و محصنة بكلمة مرور، فلا تصعب على من يستخدم عادة الانترنت، أما الذين يتلقون الصعوبات هم بنسبة 33.34% ذكور و إناث و تتمثل هذه الصعوبات وحسب ما أجابوا في:

- تعطل و انقطاع في الشبكة من حين لآخر.
- بطء الإرسال و الاستقبال و انقطاع الاتصال.
- حديثة على مستوانا يستلزم التعميم الفكري و العملي لنجاح العملية و تجاوز الصعوبات.

7- جدول يبين الوسائل المستعملة في الاتصال بالآخرين:

وسائل الاتصال	تكرار الذكور	تكرار الإناث	نسبة الذكور	نسبة الإناث
الاجتماعات	2	1	6.66%	3.34%
الهاتف	8	3	26.66%	10%
التقارير	4	3	13.34%	10%
الانترانت	6	3	20%	10%
المجموع	30		66.66%	33.34%
			100%	

تعليق:

نلاحظ أن وسيلة الهاتف هي الوسيلة الأكثر استعمالا في الاتصال بالموظفين الآخرين بنسبة 36.66% وهذا راجع إلى سرعة الوسيلة، و تليها وسيلة الانترانت بنسبة 30% حيث يستطيع الموظف من خلالها إرسال و استقبال الوثائق و المعطيات و في وقت قياسي و بأقل تكاليف و جهد، و هذا ما لا يستطيع الموظف تعويضه بالهاتف، ثم وسيلة التقارير بنسبة 23.34% يستخدمها الموظفون لأنها وسيلة ثابتة في كل المؤسسات و لا يستغنى عنها، أما الاجتماعات تقدر نسبة استخدامها 10% و هذا لأن الاجتماعات لا تنعقد يوميا لذا نسبة استخدامها للاتصال قليلة من قبل الموظفين. إذا كل موظف يستعمل الوسيلة التي يتطلب عمله استخدامها في الاتصال بالآخرين.

8- جدول خاص بكم مرة يفتح الموظف شبكة الانترانت في اليوم:

عدد المرات	تكرار الذكور	تكرار الإناث	نسبة الذكور	نسبة الإناث
مرة كل يوم	4	2	13.34%	6.67%
أكثر من 5 مرات في اليوم	5	3	16.66%	10%
ليس كل يوم	11	5	36.66%	16.67%
المجموع	30		66.66%	33.34%
			100%	

تعليق:

أغلب الموظفين لا يفتحون شبكة الانترانت يوميا و هم بنسبة 53.33% و هذا لأنها حديثة على مستواهم و لمواجهتهم للصعوبات التقنية التي سبق ذكرها، و بالنسبة للذين يفتحونها أكثر من 5 مرات في اليوم تقدر نسبتهم ب 26.67% و هذا لاستعمالهم الكثير للشبكة، و النسبة المتبقية 20% للذين يفتحوا الشبكة مرة في اليوم، و كل هذا يرجع إلى طبيعة العمل.

9- التعليق على السؤال المفتوح:

بالنسبة للصفحات التي عادة ما يتصفحها الموظفون في شبكة الانترنت و حسب ما أدلوا لنا به: "

- التطبيقات الخاصة بالمؤسسة.
- البريد الإلكتروني.
- صفحات تتعلق بالعمل.
- الاتصال عن بعد بالحواسب المرتبطة بوكالات التابعة للمؤسسة.
- الدخول إلى دليل المؤسسة.
- صفحات متعلقة بالعمل الجوارى.

إن الصفحات التي يتصفحها الموظفون حسب أجوبتهم و حسب ما لاحظته خلال دراستي الميدانية، كل موظف يتصفح الصفحات الخاصة بعمله أو بما يخص مهامه كثيرا، و أيضا صفحات للاتصال كالبريد الإلكتروني.

10- جدول يبين مدى إشباع المعلومات بالانترنت لحاجات الموظفين:

نسبة الإناث	نسبة الذكور	تكرار الإناث	تكرار الذكور	
13.34%	10%	4	3	بنسبة ضئيلة
13.34%	46.66%	4	14	بنسبة متوسطة
6.66%	10%	2	3	بنسبة جيدة
33.34%	66.66%	30		
100%				

تعليق:

حسب معطيات الجدول أن 60% من الموظفين، تساهم شبكة الانترنت بإشباع حاجياتهم المعرفية بنسبة متوسطة كون أنها حديثة الاستخدام بالمؤسسة، تليها 23.34% من الموظفين تساهم الانترنت بإشباع حاجياتهم المعرفية بنسبة ضئيلة، أما النسبة المتبقية 16.67% تشبع حاجياتهم المعرفية بنسبة جيدة، وبالتالي شبكة الانترنت تساهم بشكل بسيط و إلى حد ما في إشباع حاجياتهم المعرفية وهذا لأنها حديثة الاستخدام وكما قال رئيس دائرة الإعلام الآلي: "شبكة الانترنت حديثة على مستوانا و يلزم الوقت لكي تستقر و تصبح بمستوى جيد ويصبح استعمالها من قبل كل موظفين المؤسسة".

❖ جداول خاصة بمدى التحكم في وسيلة الانترنت وظيفيا و استعمالها من قبل مختلف فئات الموظفين

11-جدول خاص بالمهام التي تنجز من قبل الموظف باستعمال الانترنت:

المهام	تكرار الذكور	تكرار الإناث	نسبة الذكور	نسبة الإناث
التقارير	2	0	6.67%	0%
الإحصائيات	6	2	20%	6.67%
رسائل إدارية	4	3	13.34%	10%
حفظ البيانات	6	3	20%	10%
الاتصال بالموظفين	2	2	6.66%	6.67%
المجموع	30		66.66%	33.34%
			%100	

تعليق:

حسب الجدول، ينجز الموظفون مهامهم باستعمال الانترنت و كل موظف حسب طبيعة عمله، وهذا لأن الانترنت سهلة الاستعمال و تتميز بسرعة الانجاز و الدقة في التنفيذ، و بالتالي توفير الوقت والجهد و المال، فنلاحظ أن النسب ليست متباعدة عن بعضها، أولا: 30% من الموظفين يحفظون البيانات، ثم الإحصائيات بنسبة 26.67%، و تليها رسائل إدارية بنسبة 23.34%، ثم الاتصال بالموظفين و بنسبة قليلة 13.33%، أما التقارير تنجز بالانترنت ولكن كلما تطلب العمل ذلك لذا نسبة استخدامها قليلة و تقدر ب 6.66%.

12-جدول خاص بتوفر المعلومات اللازمة على الانترنت:

تكرار الذكور	تكرار الإناث	نسبة الذكور	نسبة الإناث	
18	9	60%	30%	نعم
2	1	6.66%	3.34%	لا
30		66.66%	33.34%	المجموع
		%100		

تعليق:

تبين من خلال الجدول أن 90% من الموظفين يحصلون على المعلومات اللازمة من الانترنت و هذا كون هذه الأخيرة تتوفر على برمجيات مختلفة و مفيدة و بالتالي تتوفر المعلومات بها و بنسبة كبيرة، و النسبة المتبقية 10% لا يحصلون على المعلومات و هذا للصعوبات التقنية و حسب ما قالوا: "إن مشكلة انقطاع الشبكة من حين لآخر هي التي دفعتنا إلى الإجابة بلا".

13-جدول خاص بإذا كانت المؤسسة تشجع موظفيها على استخدام الانترنت:

نسبة الإناث	نسبة الذكور	تكرار الإناث	تكرار الذكور	
%20	%40	6	12	نعم
%13.34	%26.66	4	8	لا
%33.34	%66.66			المجموع
%100		30		

تعليق:

بما أن المؤسسة وفرت هذه التكنولوجية الحديثة فهي تشجع موظفيها على مواكبة التطور التكنولوجي و تسهيل العمل والاتصال ببعضهم بطريقة أسرع و بأقل تكليف، لذا نلاحظ أن 60% من العينة المبحوثة أجابوا بنعم، أما النسبة المتبقية 40% أجابوا بلا و هذا للصعوبات التقنية التي سبق ذكرها لأنها حديثة على مستواهم وكما قال رئيس دائرة الإعلام الآلي: "بما أن الانترنت حديثة على مستوانا فلم تستقر كليا و هذا لبعض الصعوبات التقنية و التي سنتجاوزها بإنشاء الله و تصبح معممة على المديرية بأكملها".

14-جدول خاص بتقييم نسبة استخدام الانترنت بالمؤسسة:

نسبة الإناث	نسبة الذكور	تكرار الإناث	تكرار الذكور	النسب
%23.33	%46.66	7	14	[%50-%25]
%6.67	%13.34	2	4	[%70-%55]
%3.34	%6.66	1	2	%75 فما فوق]
%33.34	%66.66			المجموع
%100		30		

تعليق:

من خلال المعطيات الكمية المبينة في الجدول نلاحظ أن 70% من العينة المبحوثة قيموا نسبة استخدام الانترنت بالمؤسسة بين [55% إلى 70%] أي بنسبة متوسطة وهذا لأنها حديثة بالمديرية ولمواجهتهم صعوبات في بطء الإرسال و الاستقبال و الانقطاع من حين لآخر، ثم 20% من الموظفين قيموا نسبة استخدامها بين [25% إلى 50%] أي بنسبة ضئيلة، و بنسبة قليلة من الموظفين الذين يروا نسبة استخدامها من [75% فما فوق] أي بنسبة جيدة. إذن استخدام الانترنت بالمديرية الجهوية لوهران حسب العينة المبحوثة هو متوسط.

15- جدول يبين مساهمة الانترنت في أداء المهام:

نسبة الإناث	نسبة الذكور	تكرار الإناث	تكرار الذكور	
%13.34	%23.33	4	7	نعم
%20	%43.33	6	13	بشكل بسيط
%0	%0	0	0	لا
%33.34	%66.66			المجموع
%100		30		

تعليق:

تساهم الانترنت في أداء المهام بالمؤسسة حتى ولو بشكل بسيط وهذا واضح في الجدول لأنهم لم ينفوا مساهمتها و استعمالها في أداء مهامهم، فتبين أن 63.33% ذكور و إناث يعتقدون أن الانترنت تساهم بشكل بسيط في أداء المهام، و هذا راجع لطبيعة العمل، أما النسبة المتبقية 36.67% يروا أن الانترنت تساهم في أداء المهام و هذا راجع إلى استخدامها في الاتصالات الرسمية و في حفظ البيانات و بالتالي ربح في الوقت و الجهد و المال.

16- جدول يبين الاختيار بين طرق الاتصال بالمؤسسة:

نسبة الإناث	نسبة الذكور	تكرار الإناث	تكرار الذكور	
%10	%10	3	3	وسائل تقليدية يدوية
%3.34	%13.33	1	4	وسائل حديثة آلية
%20	%43.33	6	13	الاثنين معا
%33.34	%66.66			المجموع
%100		30		

تعليق:

نلاحظ أن أغلبية العينة المبحوثة وبنسبة 63.33% يفضلون عند اتصالهم بالموظفين الآخرين الطريقتين معا (التقليدية اليدوية و الحديثة الآلية) و هذا يرجع إلى طبيعة العمل التي تتطلب منهم ذلك، ثم و بنسبة قليلة 20% من يستعملون وسائل تقليدية يدوية، و حسب ما لاحظت خلال دراسي الميدانية أن في أغلب الأحيان الصعوبات التقنية للشبكة تجعل البعض منهم الرجوع لاستخدام الطريقة التقليدية اليدوية، و تليها استخدام وسائل حديثة آلية و بنسبة 16.67%.

17- جدول خاص بأسباب الاستعانة بأساليب اتصالية أخرى غير الانترنت:

الأسباب	تكرار الذكور	تكرار الإناث	نسبة الذكور	نسبة الإناث
طبيعة العمل التي تتطلب ذلك	13	5	%43.33	%16.66
إلى عدم تمكّنك من استخدام الحاسوب	0	0	%0	%0
إلى تعطل الشبكة من حين لآخر	4	3	%13.33	%10
إلى بطء الإرسال و الاستقبال عبر الشبكة	3	2	%10	%6.67
المجموع	30		%66.66	%33.34
			%100	

تعليق:

تبين من خلال الجدول أن 60% من المبحوثين يستعينوا بأساليب اتصالية أخرى غير الانترنت ويرجع ذلك إلى طبيعة العمل التي تتطلب ذلك وهذا ما تبين في الجداول السابقة، فالانترنت في كثير من الأحيان لا تقضي على الوسائل الاتصالية الأخرى بل تتعامل و تتكامل معها. ثم 23.33% من المبحوثين استعانتم بأساليب أخرى غير الانترنت راجع إلى تعطل الشبكة من حين لآخر، أما السبب الثالث 16.67% يرجع السبب إلى بطء الإرسال و الاستقبال عبر الشبكة، فهذين السببين التقنيين الأخيرين راجع لكون الانترنت حديثة الاستخدام بالمؤسسة، أما بالنسبة لعدم التمكن من استخدام الحاسوب فلا يوجد بالعينة المبحوثة من لا يجيد استخدام الحاسوب و هذا لأن أغلبهم من المستوى الجامعي و من فئة الإطارات.

18- سؤال يبين الهدف من استعمال الانترنت بالمؤسسة:

رتب الموظفون هدف استعمال الانترنت بالمؤسسة حسب الأوليات التالية:

- 1- أغلب المبحوثين بنسبة 70% يرون أن الهدف من استعمال الانترنت أولاً في ربح الوقت والجهد و المال، ثانياً تسهيل الاتصال بين الإدارات، ثالثاً مواكبة التطور التكنولوجي.
- 2- 20% من المبحوثين يرون أن الهدف من استعمال الانترنت أولاً في تسهيل الاتصال بين الإدارات ثانياً ربح الوقت و الجهد و المال ثالثاً مواكبة التطور التكنولوجي.
- 3- 10% من المبحوثين يرون أن الهدف من استعمال الانترنت أولاً مواكبة التطور التكنولوجي، ثانياً ربح الوقت و الجهد و المال، ثالثاً في تسهيل الاتصال بين الإدارات.

19-جدول يبين انعقاد الاجتماعات عبر الانترنت في المؤسسة:

نسبة الإناث	نسبة الذكور	تكرار الإناث	تكرار الذكور	
%0	%0	0	0	نعم
%0	%0	0	0	أحيانا
%33.34	%66.66	10	20	لا
%100		30		المجموع

تعليق:

حسب معطيات الجدول فإن كل المبحوثين أجابوا ب "لا"، و بالتالي الاجتماعات بمحل الدراسة لا تنعقد عبر الانترنت بل مازالت تنعقد بصفة مباشرة، وهذا لأنها لم تتطور بعد وتستعمل الاجتماعات المرئية (vidéo conférence) عبر الانترنت. « Vidéo conférence من الوسائل الحديثة للاتصال في المؤسسة » .

20-جدول يبين استخدام البريد الإلكتروني في الاتصال بفريق العمل:

نسبة الإناث	نسبة الذكور	تكرار الإناث	تكرار الذكور	
%0	%0	0	0	دائما
%6.67	%46.66	2	14	أحيانا
%26.67	%20	8	6	لا
%33.34	%66.66			المجموع
%100		30		

تعليق:

إن 53.33% تمثل نسبة العمال الذين أحيانا ما يستخدمون البريد الإلكتروني في الاتصال بفريق العمل، أما 46.67% تمثل نسبة العمال الذين لا يستخدمون البريد الإلكتروني في الاتصال بالموظفين الآخرين، فالإتصال بفريق العمل عبر البريد الإلكتروني ليس دائما و هذا راجع إلى نفس السبب الذي سبق ذكره ببطء الإرسال و الاستقبال وتذبذبات في الشبكة، وهذا ما يدفعهم للاستعانة بوسائل اتصالية أخرى كالهاتف.

21-جدول يبين اتصال الموظفين عبر الانترنت عند تأدية المهام:

نسبة الإناث	نسبة الذكور	تكرار الإناث	تكرار الذكور	
%0	%0	0	0	نعم
%10	%16.66	3	5	أحيانا
%23.34	%50	7	15	لا
%33.34	%66.66			المجموع
%100		30		

تعليق:

أغلب الموظفين لا يتصلون عبر الانترنت مع فريق العمل عند تأدية المهام و هذا راجع لنفس الأسباب السابقة الذكر، والنسبة المتبقية أحيانا ما يستخدمون الانترنت في الاتصال بالموظفين عند تأدية المهام، فحسب ما أدلوا لي به: " عندما تكون الشبكة جيدة نتصل بفريق العمل عند تأدية المهام والعكس صحيح"

22-جدول خاص باستعمال الانترنت:

نسبة الإناث	نسبة الذكور	تكرار الإناث	تكرار الذكور	
%30	%50	9	15	نعم
%3.34	%16.66	1	5	لا
%33.34	%66.66			المجموع
%100		30		

تعليق: نلاحظ أن 80% من المبحوثين بإمكانهم الإطلاع على شبكة الانترنت، والمواقع التي يطلعون عليها شخصية تخص هواياتهم و ثقافتهم وتتمثل هذه المواقع وحسب إجاباتهم في: (Google ; Youtube ; Facebook ; tweeter). و بنسبة قليلة 20% لا يطلعون على شبكة الانترنت.

23-جدول خاص بالاكسترنانت:

نسبة الإناث	نسبة الذكور	تكرار الإناث	تكرار الذكور	
%0	%16.66	0	5	نعم
%33.34	%50	10	15	لا
%33.34	%66.66			المجموع
%100		30		

تعليق:

83.34% من الموظفين المبحوثين يرون أن مؤسستهم لا تتبنى شبكة الاكسترنانت، لأن اتصالهم مع الأطراف الخارجيين من موردين و زبائن و مساهمين لا يتم بشبكة الاكسترنانت بل بالهاتف أو بالانترنت أو الفاكس أو برسائل إدارية، ومن خلال ما تم توضيحه من رئيس دائرة الإعلام الآلي: "إن الشبكة متوفرة ولكن لم تستخدم بعد من قبل الموظفين و هذا لبعض الصعوبات التقنية و التي هي في طور التحسين". نستنتج أن شبكة الاكسترنانت متوفرة ولكن لم تستخدم بعد في أداء المهام و هذا ما جعل أغلب المبحوثين يجيبوا بأن المؤسسة لا تتبنى شبكة الاكسترنانت. أما 5 ذكور الذين أجابوا بنعم فهم عمال دائرة الإعلام الآلي و هذا لعلمهم بأن المؤسسة تتبنى هذه الشبكة التي لم يبدأ استخدامها بعد من قبل الموظفين لأسباب تقنية.

25-الاقتراحات التي تخص تحسين خدمات شبكة الانترنت بالمؤسسة:

بما أن الانترنت وسيلة حديثة وسهلة الاستعمال و لها مزايا كثيرة في تسهيل العمل و السرعة في الإنجاز و الدقة في التنفيذ و بالتالي ربح للوقت و الجهد و المال، قام عمال المديرية الجهوية لوهران بتقديم اقتراحات بغية التحسين في شبكة الانترنت حتى يسهل العمل و الاتصال بينهم، و تمثلت هذه الاقتراحات في: "

- تحسين المشكل العويص في الانقطاع المتواصل للشبكة.
- تصليح الاضطرابات و التذبذبات في الإرسال و الاستقبال.
- التكوين الخاص بتطوير شبكة الانترنت للمؤسسة.
- توفير الانترنت و تعميمها في جميع مكاتب الموظفين.
- الزيادة في سرعة شبكة الانترنت لإنجاز العمل في وقت وجيز.
- تطوير الانترنت و الاكسترنانت.
- توفير حاسوب متطور.

الاستنتاج:

تعتبر شبكة الانترنت من وسائل الاتصال الحديثة، كما تخصص هذه الوسيلة للاتصال في المؤسسات و هي تدرج ضمن نمط الاتصال الداخلي للمؤسسة، فمن خلال هذه الدراسة جاء التساؤل الرئيسي: ماهو واقع الانترنت في المؤسسات الجزائرية؟ ومنه طرحت الفرضيات. ومن خلال تفرغ وتحليل الاستثمارات التي أجاب عليها 30 مبحوث للمديرية الجهوية لوهرا ن من بين 60 عامل بها، توصلت إلى أهم النقاط التي تمثل النتائج العامة للدراسة.

نستنتج أن الفرضية الأولى التي تتمثل في توفر إمكانيات تطبيق شبكة الانترنت محل الدراسة، تحققت لأن المؤسسة تحتوي على إمكانيات تطبيقها و التي هي أجهزة حواسيب و كابلات للربط بين تلك الحواسيب و الشبكة و مودم خاص و خادم، بالإضافة إلى ذلك توفر الإمكانيات المعنوية العملية فلا يمكن اقتناء شبكة انترنت في مؤسسة يجهل موظفوها التعامل مع الحواسيب و الشبكات، و هذا ما تبين خلال أجوبتهم و خلال ما لاحظته عند تواجدي في محل الدراسة، فتنوفر شبكة الانترنت عندهم و أغلبهم قادرين على التعامل معها و هذا حسب ما قاله معظمهم: " بأنها مثل شبكة الانترنت و لكنها مصغرة فحسب، و محصنة بكلمة مرور".

أما الفرضية الثانية فلم تتحقق كليا و هذا ما جاء به المبحوثين من خلال أجوبتهم و ما لاحظته، أنهم أحيانا ما يستخدمونها و هذا لمواجهتهم صعوبات في استخدامها من ناحية تعطلها و بطء الإرسال و الاستقبال و انقطاعها من حين لآخر، كما و أنها حديثة على مستواهم و في بعض الأحيان طبيعة عمل بعضهم تتطلب منهم الاستعانة بأساليب اتصالية أخرى. لأن الانترنت وسيلة مكملة و تتعامل مع الوسائل الأخرى و لا تقضي عليها.

من جهة التحكم فيها وظيفيا فنستنتج أن الموظفين رغم تلك الصعوبات و الانقطاع المتواصل للشبكة يستخدمونها في بعض المهام لأنها تتميز بسرعة الإنجاز و الدقة في التنفيذ و سهولة الاستعمال و بالتالي تريح الوقت و المال و الجهد و تسهل الاتصال بينهم، كما أنهم و بنسبة كبيرة صرحوا بأنها تشبع حاجياتهم المعرفية.

صرح عمال المديرية: " أنهم لا يواجهون صعوبات من حيث الاستخدام و إنما بطؤها و انقطاعها يجعلنا نقوم بمهامنا بوسائل أخرى و هذا لكي لا يتأخر العمل و يتراكم"

و أخيرا و كنتيجة عامة لهذه الدراسة يمكن القول بأن شبكة الانترنت هي وسيلة اتصال داخلية ناجحة و فعالة عامة. و من ناحية توفرها بالمديرية الجهوية للتأمين بوهرا ن موجودة و لكن واقعها أنها تواجه صعوبات تقنية تجعلها غير فعالة كليا و تقلل من فائدتها التي تسهل عملية الاتصال بين الموظفين و ربح الوقت و الجهد و المال.

فبالمؤسسة لا تستخدم إلا أحيانا من قبل الموظفين، لذا يستلزم التعميم الفكري و العملي لنجاح شبكة الانترنت و تجاوز الصعوبات التقنية و تصليحها، و يصبح استخدامها فعالا دائما وليس أحيانا.

خاتمة

يلعب الاتصال دور بالغ الأهمية في المؤسسة سواء داخلها أو خارجها، ولقد نال هذا الأخير قسطاً وافراً من الدراسات من قبل الكثير من المفكرين والعلماء، فخلال نهاية القرن العشرين طرأت العديد من التغيرات والتي صادفت تطور وسائل الاتصال و ظهور تكنولوجيات جديدة في المؤسسات كالانترنت فهي وسيلة اتصالية داخلية حديثة مهمة للمورد البشري كون هذا الأخير العنصر المهم في المؤسسة، و تستعمل الانترنت في كل أقسام المؤسسة من دائرة الموارد البشرية و دائرة الإعلام الآلي و دائرة المحاسبة لأنها تسهل عملية الاتصال و دقيقة في التنفيذ و سريعة الإنجاز و بأقل التكاليف وبالتالي توفير الجهد و المال و الوقت، أصبحت هذه الوسيلة تنافسية بين المؤسسات و هذا لما تهدفه من إيجابيات في نجاح العمل و الإنتاجية.

موضوع الانترنت في المؤسسات من المواضيع الصعبة لا شيء سوى كون هذه التقنية حديثة الظهور و لم يتم انتشارها إلا مؤخراً، حيث يعتبرها البعض أنها انترنت "الشبكة العالمية"، فالقليل منهم من يعرف أنها شبكة خاصة محمية من قبل مؤسسة.

من خلال هذه الدراسة التي هي "واقع الانترنت في المؤسسات الجزائرية" (المديرية الجهوية للتأمين بوهران نموذج للدراسة)، رغم توفر شبكة الانترنت بالمؤسسة مادياً و معنوياً إلا أنها تتلقى صعوبات في بطء الإرسال و الاستقبال و انقطاع الشبكة من حين لآخر وهذا لكونها حديثة على مستواهم و لم تستقر كلياً، فهذا المشكل التقني يجعلها غير فعالة و يعيق سيرها الحسن لذا يستلزم تحسين الأوضاع و التغلب على الصعوبات لأن عمال المديرية يطالبون بتصليح هذا الانقطاع المتواصل للشبكة و الزيادة في سرعتها و تعميمها على جميع المكاتب.

حسب ما توصلت إليه في هذه المؤسسة أن وسيلة الانترنت لم يكتمل استعمالها بعد، بل تنقصها عدة تصليحات، و برمجتها على أحسن وجه، حتى تبلغ مستوى من الرضا لدى الموظفين اتجاه عملهم بصفة عامة و على الإنتاج و دقة العمل بصفة خاصة و بالتالي التمكن من اللحاق بركب المؤسسات المتقدمة و ترقى إلى مستويات أعلى.

قائمة المراجع

الكتب باللغة العربية:

- 1- رعد حسن الصرن، صناعة التنمية الإدارية، (سلسلة الرضا للتنمية الإدارية)، دار الرضا للنشر، سوريا، الطبعة الأولى، 2002
- 2- زاهر عبد الرحيم عاطف، هندرة المنظمات (الهيكل التنظيمي للمنظمة)، دار الراية للنشر و التوزيع، عمان الأردن، الطبعة الأولى، 2011.
- 3- عمار بوحوش، الاتجاهات الحديثة في علم الإدارة، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، دون طبعة، 1984.
- 4- غياث بوفلجة، مقدمة في علم النفس، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، دون طبعة، 1992.
- 5- فضيل دليو، اتصال المؤسسة (إشهار - علاقات عامة - علاقات مع الصحافة)، دار الفجر للنشر و التوزيع، القاهرة، الطبعة الأولى، 2003.
- 6- فضيل دليو، اتصال المؤسسة، دار الفجر للنشر و التوزيع، القاهرة، بدون طبعة، 2003.
- 7- فضيل دليو، الاتصال مفاهيمه، نظرياته و وسائله، دار الفجر للنشر و التوزيع، القاهرة، الطبعة الأولى، 2003.
- 8- فضيل دليو، تكنولوجيا الاعلام و الاتصال الجديدة (بعض تطبيقاتها التقنية)، دار هومة للنشر و التوزيع، الجزائر، الطبعة الأولى، 2014.
- 9- لحر عباس بن تاج، تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية (الواقع و المعوقات)، الدار الجزائرية، الدار الجزائرية للنشر و التوزيع، القاهرة، الطبعة الأولى، 2015.
- 10- محمد فتحي، 766 مصطلح إداري، دار التوزيع و النشر الإسلامية، بدون بلد، بدون طبعة، 2003.
- 11- محمود الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية مصر، بدون طبعة، 2009.
- 12- محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات و صناعة الاتصال الجماهيري، دار العربي للنشر و التوزيع، القاهرة، الطبعة الأولى، 1990.
- 13- هارون منصر، تكنولوجيا الاتصال الحديثة (المسائل النظرية و التطبيقية)، دار الألمعية للنشر و التوزيع، قسنطينة الجزائر، الطبعة الأولى، 2012.

الكتب باللغة الفرنسية:

- 1- Business Management and Global Internet International, Atelier National, :
Réalisation de l'intranet de l'entreprise sous windows2000
(du cahier des charges a la mise en place) Alger.
- 2- Simon Richir Henry Samier Victor Sandoval ; Les cyber technologies dans les entreprises industrielles ; Lavoisier ; Paris ; 2003.

Dictionnaire :

- 1- Le petit larousse multimedia ; 2009.

الرسائل العلمية:

- 1- ابن عون الطيب، أثر شبكة الانترنت على أداء العامل في المؤسسة الجزائرية، مذكرة ماجستير في التسيير، معهد العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة العقيد الحاج لخضر، باتنة الجزائر، 2007-2008.
- 2- سكودارلي حياة، ظريف نورة، الاتصال و دوره في ترشيد قنوات المؤسسة، دراسة حالة: المخبر الصيدلاني الجزائري LPA، مذكرة لنيل شهادة الماستر، المركز الجامعي العقيد اكلي محند أولحاج، البويرة الجزائر، 2011-2012.