

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العقيد الحاج لخضر باتنة

معهد العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير



تنظيم الموارد البشرية

قسم التسيير

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في التسيير

بـعـنـوان

## أثر شبكة الإنترنت على أداء العامل في المؤسسة الجزائرية

دراسة حالة مديرية الصيانة الأغواط DML سوناطراك

DML/ TRC/SONATRACH

إشراف الدكتور

• عبيرات مقدم

إعداد الطالب

• ابن عون الطيب

### لجنة المناقشة

أ.د. علي رحال	أستاذ التعليم العالي	رئيسا	جامعة باتنة
د. عبيرات مقدم	أستاذ محاضر	مقرر	جامعة الأغواط
د. فارس بوباكور	أستاذ محاضر	مناقشا	جامعة باتنة
د. مصطفى عقاري	أستاذ محاضر	مناقشا	جامعة باتنة

السنة الجامعية: 2008/2007

# إهداء

إلى المقاومين الوطنيين الشرفاء في بغداد، عاصمة الرشيد...

إلى أرواح الشهداء الذين سقطوا دفاعا عن وطنهم وكرامتهم... في العراق ...

إلى المقاومين الوطنيين الشرفاء في أكناف بيت المقدس...

إلى كل المقاومين الشرفاء في العالم ضد الهيمنة والظلم والاستعباد...

إلى هؤلاء جميعا

.....أهدي هذا العمل المنواضع.....

الطيب بن عون

# نشكر ان

## من لم يشكر الناس لم يشكر الله

- شكر لا يحصى بعدد مخلوقاتك يا من لا يقدر على ثناءه أحد وهو الواحد الأوحد القادر على ثناء ذاته البارئ المصورّ العليم علام الغيوب سبحانه وتعالى عما يصفون.
- الشكر موصول لصاحبة الجلالة الجزائر الحبيبة وشهدائها الأبرار التي علمتنا واحتضنتنا وهي خير حاضنة فضلها لا يوفى ولو أفينا أعمارنا نرد الجميل...
- شكر مقدم وموصول لأستاذي ومعلمي الدكتور مقدم عبيرات على كلّ نصيحة وكلّ جهد وكلّ توجيه بارك الله فيه وله...
- الشكر موصول للدكتور علي صادقي على كلّ نصائحه وتوجيهاته...
- الشكر موصول لكلّ أعضاء اللجنة المناقشة لهذه المذكرة على كلّ الوقت الذي يقضون والتصحيحات التي يجرون والنصائح التي يقدمون...
- شكر خاص وخالص من القلب للسيد الدكتور عقاري مصطفى...
- الشكر موصول للسيدة الزاهم مسئولة مكتبة الأساتذة في كلية الاقتصاد بجامعة الأغواط...
- الشكر موصول للسادة والسيدات مسئولتي وإطارات مديرية الصيانة بالأغواط سوناطراك نايت الحسين... والزيرق مسعودة... وقويدري عبد القادر... وبالحبيب محمد... وفرحات نورالدين... والأنسة أوباتي ربيعة... وعيسى دحام... وبليلة هشام... وخليفي نورالدين... ونقموش رابح... ومداني عصمان... والأنسة شهرة... وكلّ الأخوة العاملين فيها على تعاونهم وعذرا لكل من سقط اسمه منا سهوا
- الشكر موصول لكلّ الأساتذة الذين درسونا أثناء السنة النظرية فردا فردا وكل باسمه الأستاذ علي رحال... الأستاذة بن زيان إيمان... الأستاذ دردور عبد الفتاح... الأستاذة نجوى عبد الصمد... الأستاذة موسي...
- الشكر لدفعة إدارة الموارد البشرية التي اصطحبتها في الدراسة إناثا وذكرورا...
- الشكر لعائلي التي أزرنتني وساعدتني...
- الشكر لأصدقائي عبد الباقي... أحمد... التجاني... التجاني... كمال... محمد... حميدة...

# فهرس الموضوعات

الصفحة

المواد

	الإهداء
	التشكرات
1	فهرس الموضوعات
6	قائمة الجداول
7	قائمة الأشكال
19_9	مقدمة البحث

## 20 الفصل 1. الاتصالات الإدارية وتكنولوجيات الإعلام والاتصال

21	تمهيد
22	1. مدخل عام إلى الاتصالات الإدارية
22	1.1. مفهوم المعلومة والاتصال
22	1.1.1. مفهوم المعلومة ودورها
22	2.1.1. مفهوم الاتصال
23	2.1. بعض النظريات التي تناولت الاتصالات الإدارية
23	1.2.1. تناول الاتصالات في الفكر التنظيمي
25	2.2.1. الدراسات الحديثة في الاتصالات الإدارية
27	3.2.1. الاتصالات الإدارية كوظيفة تنظيمية
28	3.1. الاتصالات الإدارية وأنواعها
28	1.3.1. عناصر الاتصال
30	2.3.1. معوقات الاتصال
31	3.3.1. أنواع الاتصال التنظيمي
32	4.3.1. التعريف بممارسات الاتصال
33	2. ضرورة إدخال تكنولوجيات الإعلام والاتصال الـ NTIC على الأعمال
33	1.2. ما هي تكنولوجيات الإعلام والاتصال
36	2.2. الضرورة الاقتصادية
36	1.2.2. مفهوم الاقتصاد الجديد
37	2.2.2. تطور اقتصاد المعرفة
37	3.2.2. الصدمة التي أحدثتها الـ NTIC
38	4.2.2. نفوذ المعلومة وسرعة التبادلات
39	3.2. الضرورة الإستراتيجية

2

40

4.2. الضرورة التنظيمية

43

**3. التحولات التي أحدثتها الـ NTIC**

43

3.1. معاينات عامة

43

3.1.1. تسارع الزمن

43

3.1.2. سهولة الحصول على الوسائل

44

3.1.3. تحول جذري للمؤسسات

44

3.1.4. ضرورة تحديث المعارف

45

3.1.5. أشكال جديدة في التنظيم

45

3.2. التغييرات على الوظائف

45

3.2.1. الأدوار الجديدة للإدارة العامة

46

3.2.2. إدارة المبيعات والتسويق

47

3.2.3. إدارة الإنتاج

47

3.2.4. إدارة المالية

48

3.2.5. إدارة الموارد البشرية

49

**4. تأثير الـ NTIC على طبيعة العمل في المؤسسات**

49

4.1. الإدارة الالكترونية أو الرقمية

50

4.1.1. الإدارة الرقمية في المؤسسات الربحية

50

4.1.2. الإدارة الرقمية في المؤسسات غير الربحية

52

4.2. العمل في ظل الإدارة الرقمية

52

4.2.1. العمل عن بعد

55

4.2.2. العمل الجماعي التعاوني

56

4.2.3. بعض خصائص العمل في ظل الـ NTIC

57

**5. نظم المعلومات والاتصال**

57

5.1. تطور منهج النظم في الإدارة

58

5.1.1. مفهوم نظم المعلومات ووظائفها

61

5.1.2. مكونات نظام المعلومات

63

5.2. تطور نظم المعلومات المعتمد على الكومبيوتر CBIS

65

**خلاصة الفصل الأول**

66

**الفصل II. الاتصالات الإدارية بواسطة شبكة الانترنت L'Intranet**

67

**تمهيد**

68

**1. التطور التكنولوجي للشبكات ووظائفها**

68

1.1. أنواع الشبكات

3

69  
70  
71  
73  
73  
74  
75  
76  
76  
77  
78  
78  
**79**  
80  
81  
84  
86  
**88**  
88  
89  
90  
90  
91  
91  
92  
93  
93  
94  
94  
**96**  
96  
97  
100  
102  
103

1.1.1.1. الوحدات الأساسية للشبكة

2.1.1.1. الأنظمة المركزية في الشبكات

3.1.1. أنظمة الزبون - خادم

2.1. نظم اتصالات الشبكات

1.2.1. أسس نقل البيانات في الشبكة

2.2.1. بروتوكولات الاتصالات عن بعد

3.2.1. هندسة نظم اتصالات الشبكات

3.1. العوامل المؤثرة على قدرة الشبكات

1.3.1. النجاعة

2.3.1. التطورية

3.3.1. الأمان

4.3.1. السرعة

## 2. الانترنت مفهومها وأنواعها

1.2. التطور التاريخي لشبكة الانترنت

2.2. مفهوم شبكة الانترنت

3.2. أنواع الانترنت

4.2. المراحل الأساسية لإنشاء شبكة انترانيت

## 3. الاتصالات بواسطة الكمبيوتر

1.3. مفهوم وظهور الاتصال بواسطة الكمبيوتر CMC

2.3. طبيعة الاتصال عبر الشبكات

1.2.3. اتصال الزمن الحقيقي

2.2.3. الاتصال اللامتزامن

3.2.3. التقاسم والتوزيع

3.3. خصائص الاتصال بواسطة الشبكات

4.3. أشكال الاتصال بواسطة الشبكات

1.4.3. البريد الالكتروني

2.4.3. دليل الشبكة

3.4.3. منتديات الحوار

4.4.3. المؤتمرات المرئية والسمعية

## 4. تطبيقات أخرى للشبكة

1.4. التطبيقات المشتركة

1.1.4. العمل التعاوني الالكتروني

2.1.4. تدفق العمل

3.1.4. التسيير الالكتروني للوثائق

4.1.4. مستودعات البيانات

104	2.4. الانترايت والموارد البشرية
104	1.2.4. تسيير الكفاءات
105	2.2.4. تسيير وقت العمل والأجر
106	3.2.4. تسيير العلاقات مع العمال
106	3.4. التطبيقات الداعمة
107	1.3.4. التعلم الإلكتروني
108	2.3.4. إدارة المعرفة
110	3.3.4. الوظائف الأساسية للانترانيت
112	خلاصة الفصل الثاني

### 113 الفصل III. دراسة الحالة في مديرية الصيانة الأغواط DML

114	تمهيد
115	1. تقديم السياق العام للدراسة الميدانية
115	1.1. تقديم شركة سوناطراك
115	2.1. تقديم مديرية الصيانة الأغواط DML
116	1.2.1. تنظيم مديرية الصيانة الأغواط DML
117	2.2.1. وظيفة المعلوماتية داخل المديرية
118	2. منهجية الدراسة الميدانية
118	1.2. المقابلات والدراسة الاستكشافية
119	2.2. البحث عن النموذج النظري الملائم للدراسة
121	3.2. النمذج ذات الأبعاد الذاتية في تقييم نظم المعلومات والاتصال
123	4.2. تنمية الإطار النظري والتطبيقي الخاص بالدراسة الميدانية
123	1.4.2. المتغيرات التابعة والمستقلة للنموذج الخاص بالدراسة
126	2.4.2. تنمية فروض البحث
127	3.4.2. طبيعة مجتمع البحث وطريقة المعاينة
129	4.4.2. إدارة الاستبيان
131	3. نتائج الدراسة
132	1.3. الإحصاءات الوصفية للمتغيرات
134	2.3. اختبار الفروض أو الإحصاءات الاستدلالية
134	1.2.3. اختبار الفرضية الأولى والثانية
136	2.2.3. اختبار صحة الفرضية الثالثة
137	3.2.3. اختبار الفرضية الرابعة
138	4.2.3. اختبار الفرضية الخامسة
141	3.3. تفسير ومناقشة النتائج

5

141

1.3.3. مناقشة متغيرات ونموذج الدراسة

141

2.3.3. مناقشة النتائج المتعلقة بالأداء

143

4. التوصيات

143

1.4. توصيات بحثية

144

2.4. توصيات عملية

147

الخاتمة

150

المراجع

155

ملحقات الدراسة

156

الملحق الأول. المصطلحات العلمية التقنية

158

الملحق الثاني. صور عن موقع الانترنت لمديرية الصيانة الأغواط DML.

164

الملحق الثالث. الاستبيان أداة جمع البيانات.

168

الملحق الرابع. الميثاق الأخلاقي لاستعمال الشبكة المعلوماتية في المديرية.



## قائمة الجداول

الصفحة	اسم الجدول
26	1. أ. شكل التنظيم ونمط الاتصال حسب Mintzberg
30	1. أ. المعوقات المرتبطة بعناصر الاتصال
32	1. أ. أهم الممارسات والوسائل المستخدمة في الاتصال الداخلي
41	1. أ. مميزات التنظيمات الجديدة
42	1. أ. العلاقة بين الأشكال الجديدة للتنظيم وال NTIC
51	1. أ. مدى نضج مشروع الحكومة الالكترونية في بعض الدول
61	1. أ. العناصر المكونة لنظام معلومات الاتصال S.I.A
93	1. أ. 8. علب البريد الالكتروني في العالم للفترة 2005 - 2009 بالمليون
109	1. أ. 9. الربط بين تجسيد المعرفة المتخصصة وتطبيقات الانترنت
110	1. أ. 10. أهم عشر وظائف لشبكة الانترنت
129	1. أ. 11. محتوى الاستبيان أداة القياس
131	1. أ. 12. نسب المجيبين من العينة الكلية
132	1. أ. 13. الإحصاءات الوصفية للمتغيرات الأساسية في النموذج
133	1. أ. 14. الإحصاءات الوصفية لمتغير الدرجة الوظيفية في الدراسة
133	1. أ. 15. الإحصاءات الوصفية لمتغير طبيعة الوظيفة
135	1. أ. 16. مصفوفة الارتباط بين المتغيرات الأساسية للدراسة
136	1. أ. 17. جدول تحليل إحصاءات اختبار ستيودنت للفرضية الثالثة
137	1. أ. 18. جدول تحليل إحصاءات اختبار ستيودنت للفرضية الرابعة
138	1. أ. 19. جداول نتائج اختبار الانحدار الخطي للفرضية الخامسة
139	1. أ. 20. جداول نتائج اختبار التحليل التدريجي للانحدار المتعدد
140	1. أ. 21. ملخص الإحصاءات الاستدلالية واختبار الفروض

## قائمة الأشكال

الصفحة	الأشكال
23	الشكل أ. 1. نظام الاتصال التقليدي التيلوري
29	الشكل أ. 2. العملية العامة للاتصال حسب الكاتبة Martine REUZEAU
32	الشكل أ. 3. دوران المعلومة في الوسط التنظيمي
38	الشكل أ. 4. المعلومات المفتاحية في عصر الاقتصاد الجديد
39	الشكل أ. 5. العناصر المتفاعلة المرتبطة بال NTIC
59	الشكل أ. 6. الشكل العام للعناصر الأساسية لنظام معلومات
60	الشكل أ. 7. مختلف وظائف نظام المعلومات والعلاقات الموجودة بين الأنظمة
62	الشكل أ. 8. الأبعاد الثلاثة لنظام معلومات في المؤسسة
69	الشكل أ. 9. العناصر الأساسية لشبكة نظام معلومات
70	الشكل أ. 10. نظام مركزي في الشبكات
71	الشكل أ. 11. أنظمة الزبون - الخادم
72	الشكل أ. 12. نظام زبون - خادم الويب بسيط
73	الشكل أ. 13. ربط جهازي كومبيوتر في الشبكة
75	الشكل أ. 14. تبادل الرسائل والبروتوكولات في نظام اتصالات انترنيت
75	الشكل أ. 15. طريقة ربط الحواسيب بواسطة الموزعات أو ال HUB
86	الشكل أ. 16. تنوع شبكات الانترانيت حسب عاملي الاستقلالية والتعقيد
95	الشكل أ. 17. صورة عن تطبيق المؤتمرات المرئية من خلال شبكة الانترانيت
97	الشكل أ. 18. آليات عمل ال Groupware
98	الشكل أ. 19. ال Groupware و ال NTIC
	الشكل أ. 20. نظام WF مبني على البريد الالكتروني ونظام WF مبني على قاعدة بيانات متقاسمة.
101	
104	الشكل أ. 21. أهم عشر وظائف أساسية لشبكة الانترانيت
116	الشكل أ. 22. الهيكل التنظيمي لمديرية الصيانة DML
120	الشكل أ. 23. نموذج الأبعاد الثلاثة التي تميز المعلومة
122	الشكل أ. 24. نموذج Delone و Mclean لقياس الأداء
123	الشكل أ. 25. أبعاد جزء من النموذج الخاص بالدراسة
125	الشكل أ. 26. الإطار النظري والتطبيقي لنموذج الدراسة
127	الشكل أ. 27. توزيع عمال ال DML حسب عدة متغيرات