

# **الفصل التاسع: الاتصالات الادارية**

# **Communication**

## ► المحتويات

- تعريف الاتصال و أهميته
- عناصر الاتصال
- أهداف الاتصال
- أنواع الاتصالات الإدارية
- وسائل الاتصالات الإدارية
- خصائص الاتصال الفعال
- معوقات الاتصال

# دورة حياة البيانات



# تعريف الاتصال

عرفت الاتصالات بعدة تعاريف من أشهرها:

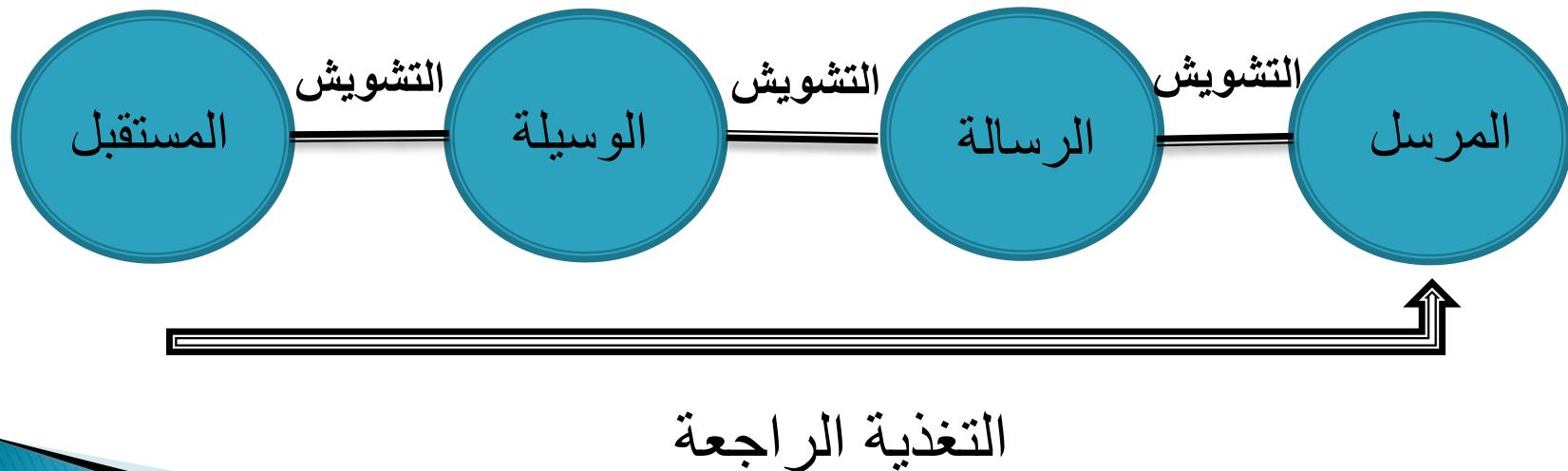
- ▶ «عملية نقل المعلومات من شخص الى آخر بهدف إيجاد نوع من التفاهم المتبادل بينهما»
- ▶ يتضمن التعريف عناصر رئيسية:
  ١. ان يكون هناك عدة اطراف لعملية الاتصال احدهم «مرسل» والآخر «مستقبل»
  ٢. ان يتم الاتصال عن طريق أسلوب معين سواء كان لفظيا او غير لفظي ، شفهي او كتابي
  ٣. ان يكون للاتصال هدف لا يتم دون تحقيقه

# أهمية الاتصال

- (١) تساعد عملية الاتصال الأفراد على فهم وادراك طبيعة الاعمال  
التي يقومون بها.
- (٢) تساعد عملية الاتصال على تنمية العلاقات الإنسانية داخل المنظمة
- (٣) تساعد الاتصالات على معرفة معوقات العمل
- (٤) تعد عملية الاتصالات همزة الوصل بين المدير ومراكز الأداء
- (٥) تساعد عملية الاتصال على تحديد دور كل فرد في المنشأة  
ومكانته في التنظيم
- (٦) ان الاتصال هو الوسيلة الأساسية لتوحيد وتنسيق الجهد المختلفة  
في التنظيم
- (٧) تمثل الاتصالات جزءاً كبيراً من اعمال المديرين اليومية

# عناصر الاتصال

- ▶ تتضمن عملية الاتصال أطرافاً عدة تؤثر في العملية الاتصالية وهي:
- ١) الرسالة
  - ٢) المرسل
  - ٣) الوسيلة
  - ٤) المستقبل
  - ٥) التشویش
  - ٦) التغذية الراجعة



# أنواع الاتصال

## الاتصال الشفهي والاتصال الكتابي:

- **الاتصال الشفهي** من اقدم الأساليب المستخدمة ،يوفر الوقت ويخلق روح الصداقه
- يعد الهاتف والمقابلات والمناقشات من الأساليب الشفهية في الاتصال
- **الاتصال الكتابي** يعتمد على الكلمة المكتوبة يمكن من الاتصال بعدد كبير في نفس الوقت
- يمكن من خلاله عرض تفاصيل كثيرة وعرضها بأكثر من أسلوب

## الاتصال الرسمي وغير الرسمي

- **الاتصال الرسمي** هو الذي يحدد خطوطه وقنواته الهيكل التنظيمي في المنشأة
- **الاتصال غير الرسمي** يقوم على أساس العلاقات الشخصية والاجتماعية بين الأفراد والجماعات
- كلما كانت خطوط الاتصال الرسمية طويلة كلما كان هناك قصور في النظام

## الاتصال النازل والاتصال الصاعد

- **الاتصال النازل** هو الذي يحدث من أعلى الى اسفل(من الإدارة للعاملين)
- يحتوي على أوامر وتعليمات
- **الاتصال الصاعد** هو الذي يحدث من اسفل الى اعلى (من العاملين للإدارة)
- تعد التقارير من الأساليب الشائعة

# وسائل الاتصال

► «هي الوسيط الذي ينقل الرسالة و ما تحتويه من رموز من المرسل الى المستقبل بطريقة واضحة ومفهومة»

► من امثلة وسائل الاتصال العامة:

- الحديث الشفوي
- الخطابات المكتوبة
- البريد الالكتروني
- الهاتف
- التواصل الاجتماعي
- لوحات الإعلان... الخ

# وسائل الاتصال

► من اهم وسائل الاتصال الإدارية:

١. التعليمات والقرارات وقواعد العمل
٢. التقارير المالية السنوية
٣. مجلات ونشرات العمال
٤. الإعلانات
٥. الكتب والأدلة
٦. الندوات والاجتماعات
٧. الخطابات
٨. الوسائل السمعية والمرئية
٩. الهاتف
١٠. التقارير
١١. اللجان

Attached Vid-7-1

# خصائص الاتصال الفعال

- الاستكشاف الجيد للمجال الذي سيتم في الاتصال
- التعرف على طبيعة النظام والمشاركين فيه
- دراسة افضل الطرق للاتصال بينهم

الاعداد الجيد

- يجب توفير درجة عالية من الوضوح بحيث يتحقق الاقناع والفهم
- استخدام لغة اتصال مفهومة وواضحة

الوضوح والبيان

- يتم الاتصال وفق اقصر الطرق دون الحاجة الى تعقيد عملية الاتصال
- يتطلب ذلك اتباع نظام مبسط لتدفق المعلومات والاوامر ليسهل استيعابها

الانسيابية

# خصائص الاتصال الفعال

- يتطلب اختيار الوسيلة المناسبة للاتصال استعراض الوسائل المختلفة واختيار الأنسب من بينها
- قد تكون بعض الوسائل غير ملائمة لعمليات الاتصال من ناحية التكلفة او طول الإجراءات

اختيار الوسيلة  
المناسبة للاتصال

- سرعة الإنجاز وانهاء المهمة في الوقت المخصص لها دون تأخير

التوقيت السليم  
للاتصال

- يعد اهم المبادئ المعينة على فعالية الاتصال بين الرئيس والرؤوس

الانصات

- تعتبر من اهم عوامل نجاح الاتصال
- ان اهمال متابعة الاتصال يعني فقد كل الجهد الأساسية التي سبقت

متابعة الاتصال

# معوقات الاتصال

▶ تظهر معوقات الاتصال نتيجة مجموعة من العوامل

العوامل  
التنظيمية

العوامل  
الاجتماعية

الوقت

موضوع  
الاتصال

لغة  
الاتصال

## الممارسة المنشورة للمعلومات

الاختيار والقبول

الإحاطة والإخبار

فرض الجانب الأمني

الوصول والمساهمة

فرض التنفيذ بقوة

## **حقوق الملكية الفردية والانترنت**

هي حقوق التأليف والنشر الإلكتروني وهي من أهم أشكال الحماية وهذه الحقوق تعطي الحق للناشرين ببيع وتوزيع نسخ من المنتج ، اعادة انتاجه، اعداد اعمال مقتبسة منه وهذا .

**ولهذا ان الملكية الفكرية هي موضوع للحماية تحت ثلات مسميات :**

**براءة الاختراع**

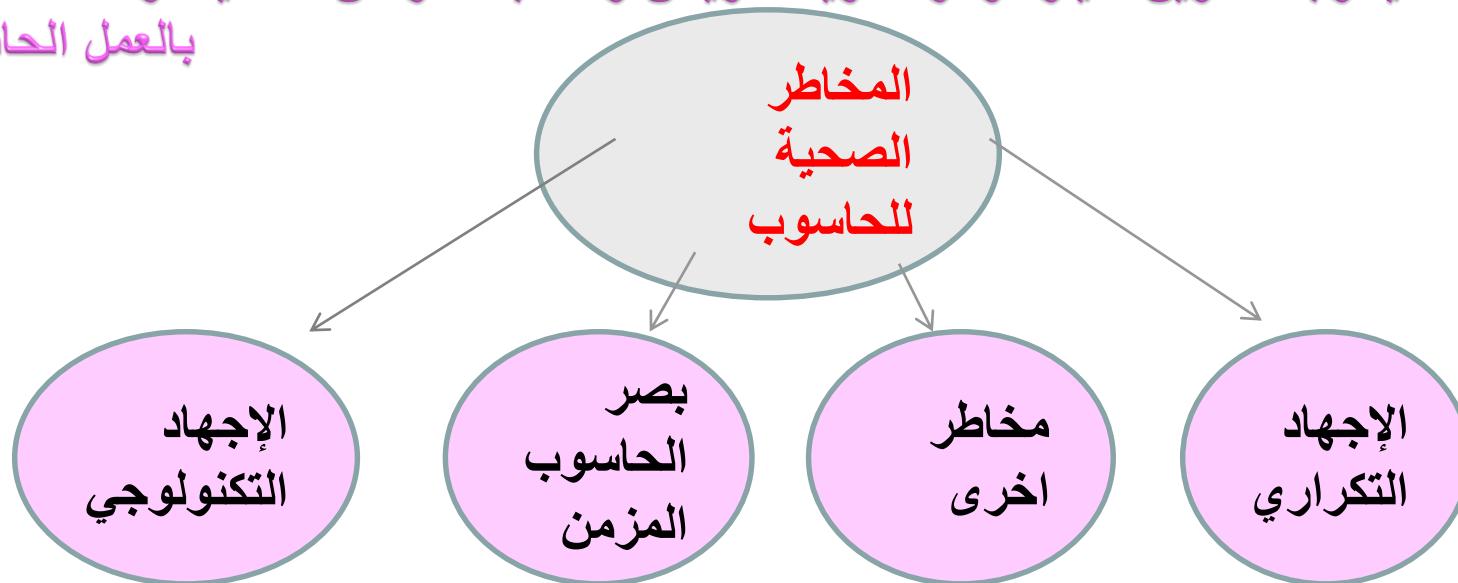
**حقوق التأليف**

**سر التجارة**

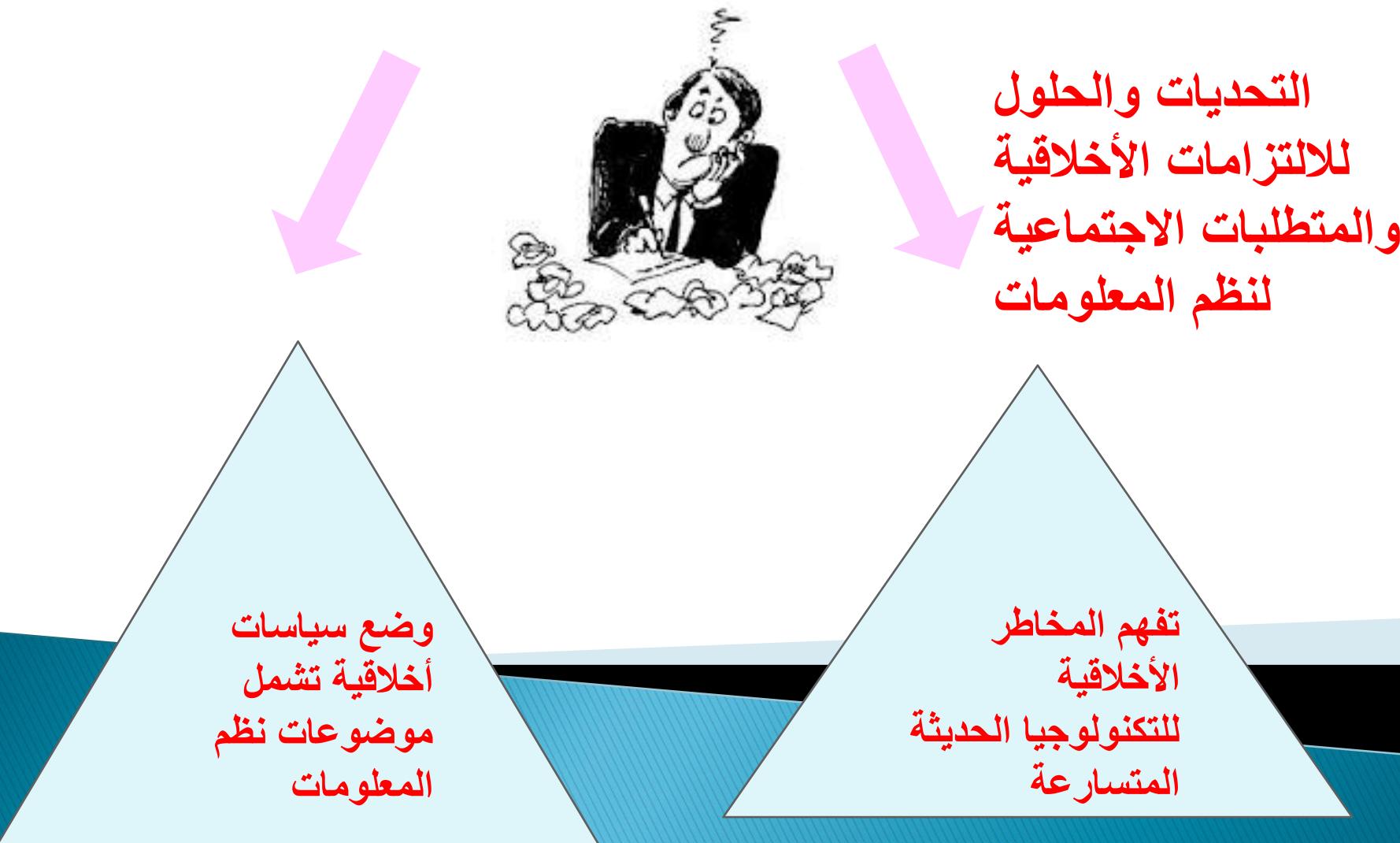
يمنح مالك براءة الاختراع حق احتكار الأفكار خلف الاختراع لمدة عشرين سنة منحة شرعية تعمل على حماية المبدعين من أن ينسخ عملهم بواسطة الآخرين مفهوم يمثل أي منتج لعمل فكري كالوصفات والمعدات والنماذج أو البيانات المجمعة والمؤلفة

# المخاطر الصحية من استخدام النظم المحسوبة

ينفق ما يقارب عشرين مليار دولار سنوياً لتعويض ومعالجة أمراض ضحايا الوظائف ذات العلاقة بالعمل الحاسوبي !!!



# التحديات الإدارية



## الحلول المقترحة

- ▶ تحليل العلاقات الخاصة بالموضوعات الأخلاقية والاجتماعية والسياسية التي تثيرها نظم المعلومات وتكنولوجياتها.
- ▶ تحديد الأبعاد والمبادئ الرئيسية لمجتمع المعلومات واستخدامها كمؤشرات للقرارات.
- ▶ تقويم تأثيرات نظم المعلومات والانترنت على حماية الخصوصية والممتلكات الفكرية.
- ▶ اجراء تقويم لتأثيرات نظم المعلومات على الحياة اليومية.
- ▶ تحديد التحديات الإدارية الأساسية لنظم المعلومات وتقديم الحلول.



## لا يزال الجدل محتدم !!!

- ▶ في وسط محاولات ايجاد التوازن بين السلامة العامة وتحقيق متطلبات الامن القومي من جهة وبين الحرية الفردية أو الخصوصية من جهة أخرى

**والامثلة على ذلك كثيرة في كافة دول العالم.**

\* كاميرات المراقبة :

في الانفاق والموانئ والحدود والبنوك والمخازن.

\* قواعد البيانات:

مثل قاعدة بيانات طلبات تأشيرات الدخول وقواعد البيانات الطبية ..

\* الأقمار الصناعية الرقابية:

كالتي تستخدمها المخابرات الأمريكية CIA لمراقبة الأفراد.

\* صلاحيات المراقبة والتصنّت الإلكتروني :

ومن أهمها صلاحيات وكالة التحقيقات الفيدرالية FBI للمراقبة أيضاً.

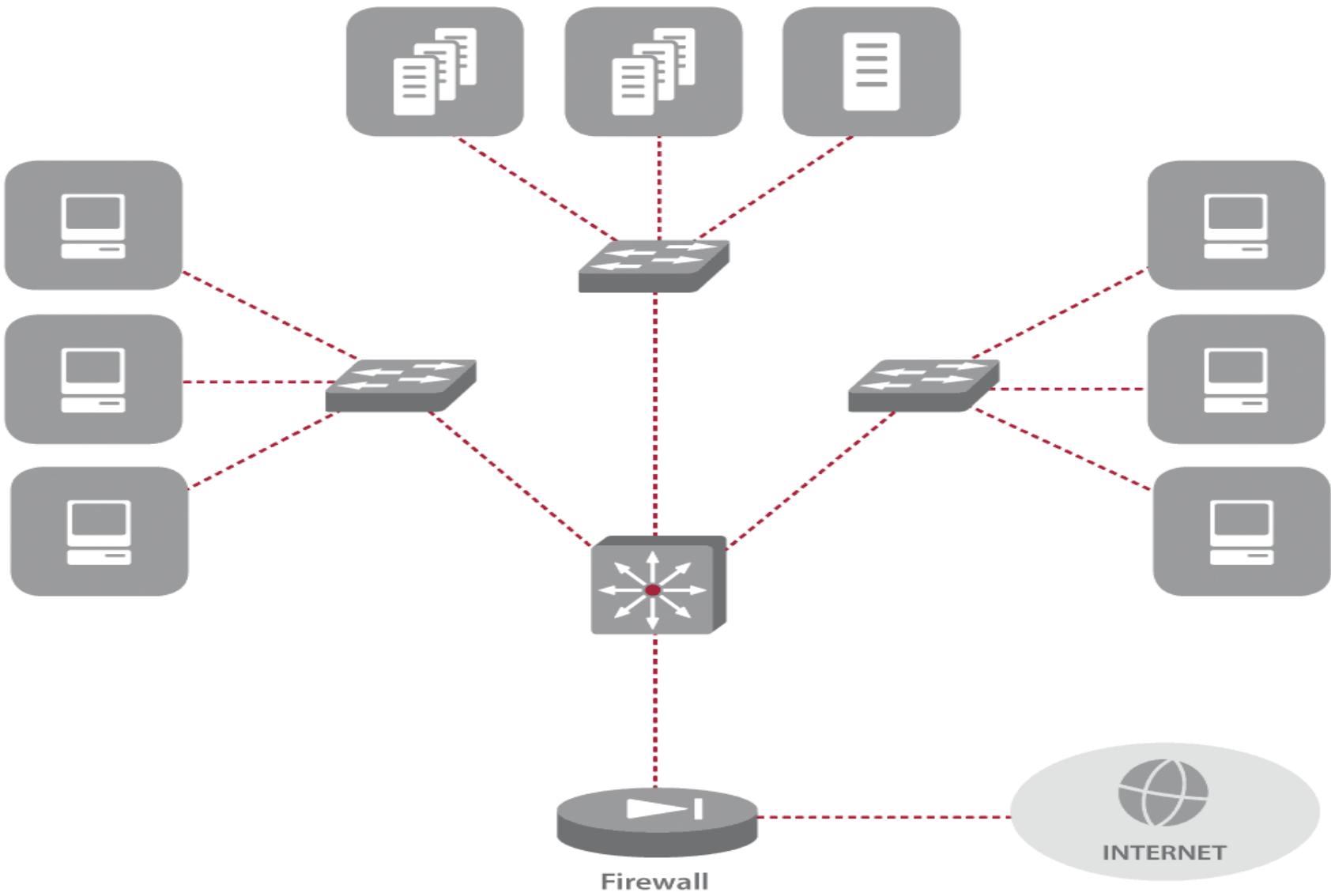


الجزء الأول

نظرة عامة عن الشبكات

# تعريف بشبكات الكمبيوتر

- ▶ هي جميع المكونات الفизيائية أو المادية وغير المادية اللازمة لبناء نظام متكامل يمكن من خلاله ارسال أو استقبال البيانات والمعلومات والملفات الإلكترونية بين أجهزة الكمبيوتر، بغض النظر عن عدد الأجهزة وأحجامها و المسافة بينها ونوع الخدمات التي تستخدم من أجلها
- ▶ يمكن القول بأن شبكة الكمبيوتر هي جميع أجهزة الاتصالات ووسائل النقل التي تربط بينها وبين برامج التشغيل والبرمجيات اللازمة لفتح قنوات اتصال بين أجهزة الكمبيوتر لتقديم خدمات متعددة



# تصنيف شبكات الكمبيوتر

- ▶ العامل الأول الذي يحدد نوع أو تصنيف الشبكة هو كيفية توزيع أجهزة الشبكة والمساحة التي تغطيها
- ▶ العامل الثاني هو طريقة ربط شبكتين منفصلتين مع بعضهما
- ▶ العامل الثالث هو الكيفية التي يتم ارسال واستقبال المعلومات بين أجهزة الكمبيوتر وعبر خطوط الاتصال الرئيسية.

# **تصنيف الشبكات من حيث الحجم والمساحة:**

- ١. شبكة المساحة الشخصية (PAN)**
- ٢. شبكة المساحة المحلية (LAN)**
- ٣. الشبكات المؤسسية**
- ٤. شبكات المبني المجاورة (CANS)**
- ٥. الشبكات الواسعة (WAN)**
- ٦. شبكات مساحة المدينة (MAN)**
- ٧. الشبكات اللاسلكية.**

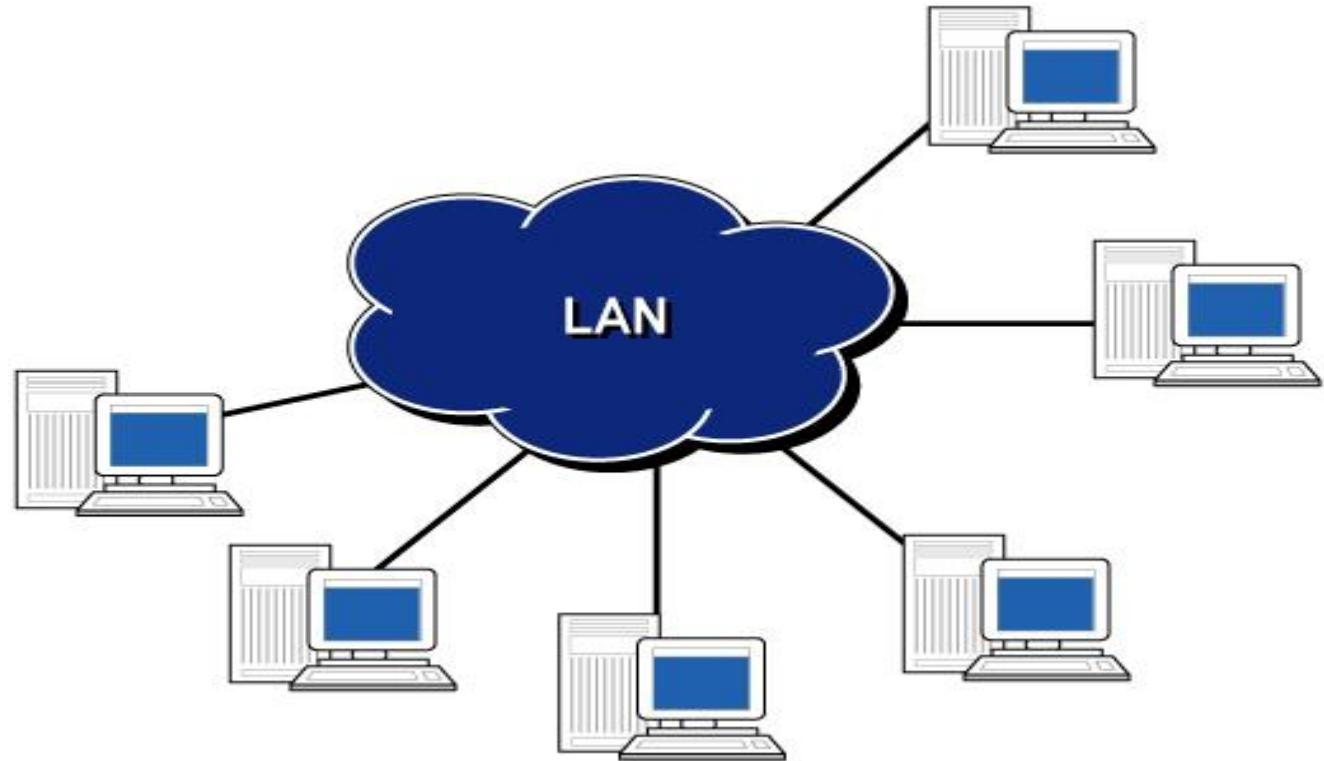
# ١. شبكة المساحة الشخصية (PAN).

- ▶ هي أصغر أنواع الشبكات حيث أنها شبكة مكونة من جهاز كمبيوتر مرسل وآخر مستقبل، كما أنها تعتبر أقل الشبكات من حيث مساحة التغطية وسرعة نقل البيانات.
- ▶ يدرج تحتها الشبكات اللاسلكية والبلوتوث والتوصيل بالأشعة تحت



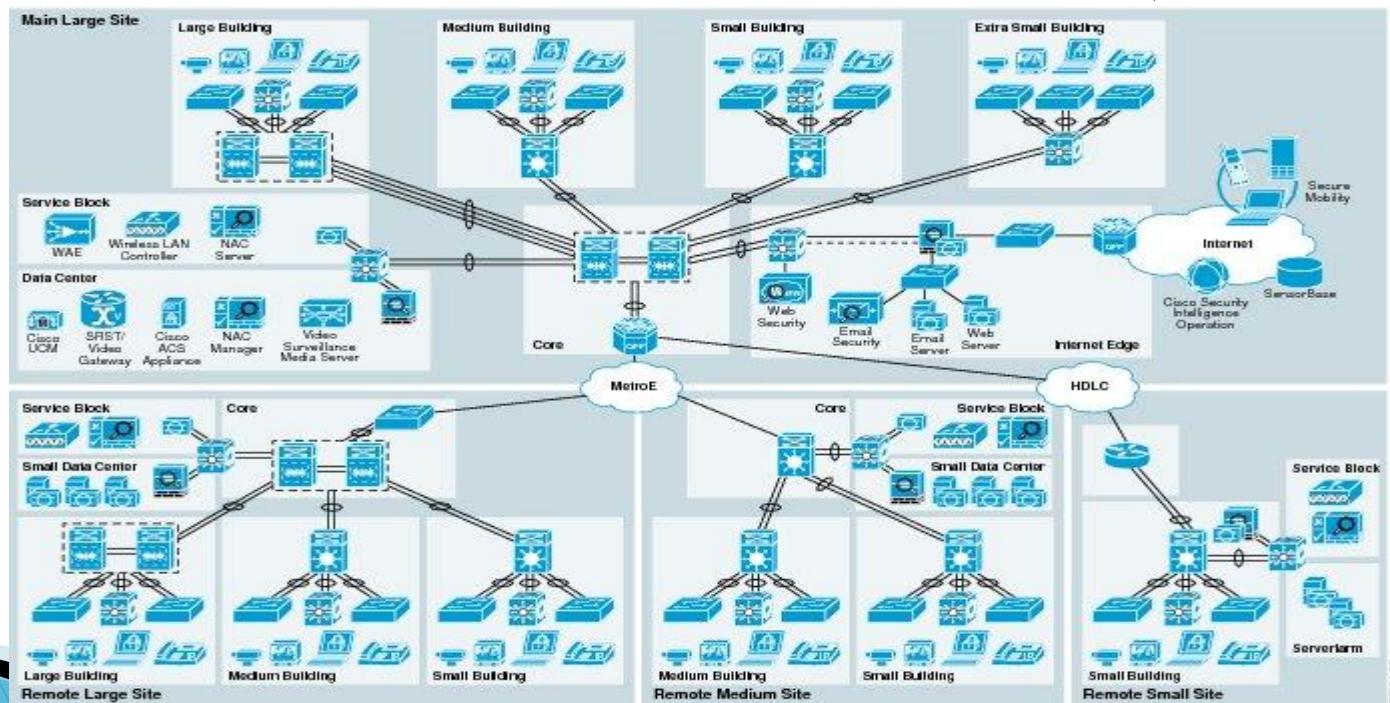
## 2. شبكة المساحة المحلية (LAN).

▶ هي جميع المكونات المادية والبرمجيات اللازمة لبناء شبكة الكمبيوتر التي تستخدم لتقديم



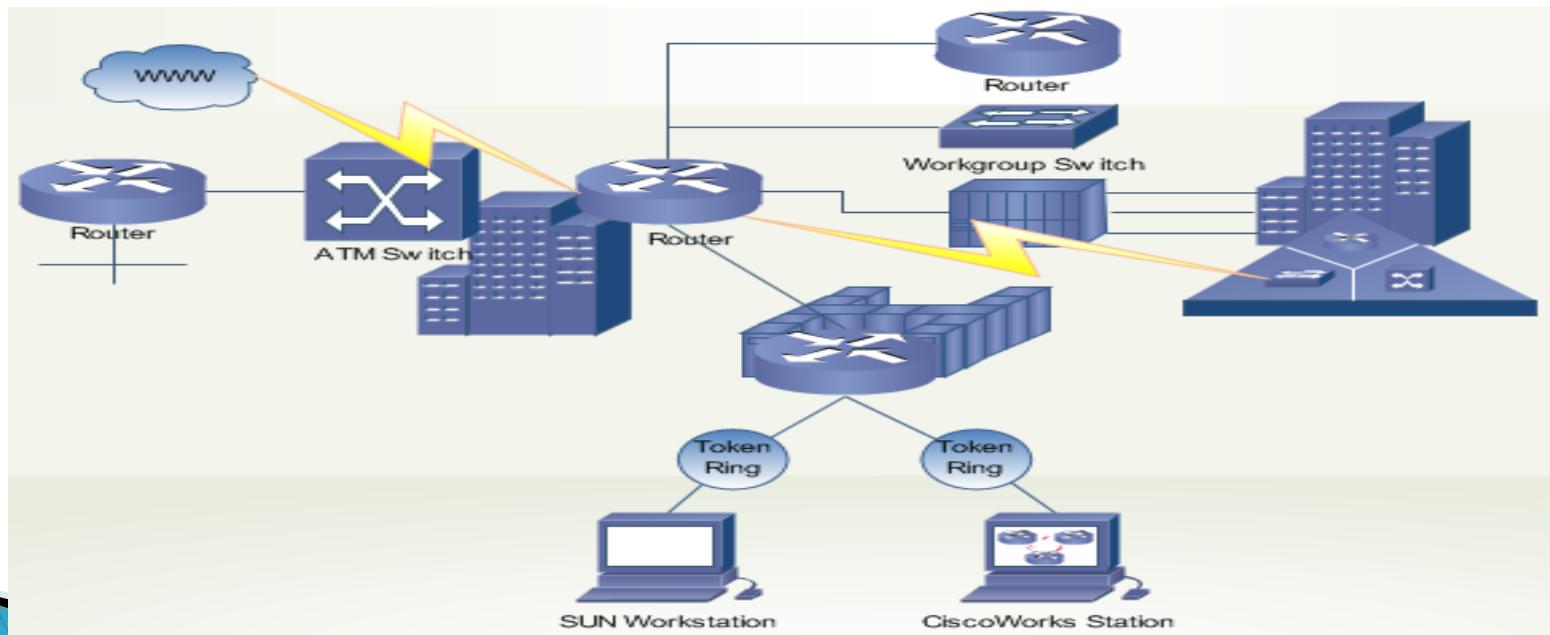
# 3. الشبكات المؤسية enterprise networks

▶ هي جميع المكونات المادية والبرمجيات الازمة لبناء شبكة الكمبيوتر التي تخدم تقديم الخدمات للمستخدمين داخل مبني كبيرة الحجم.



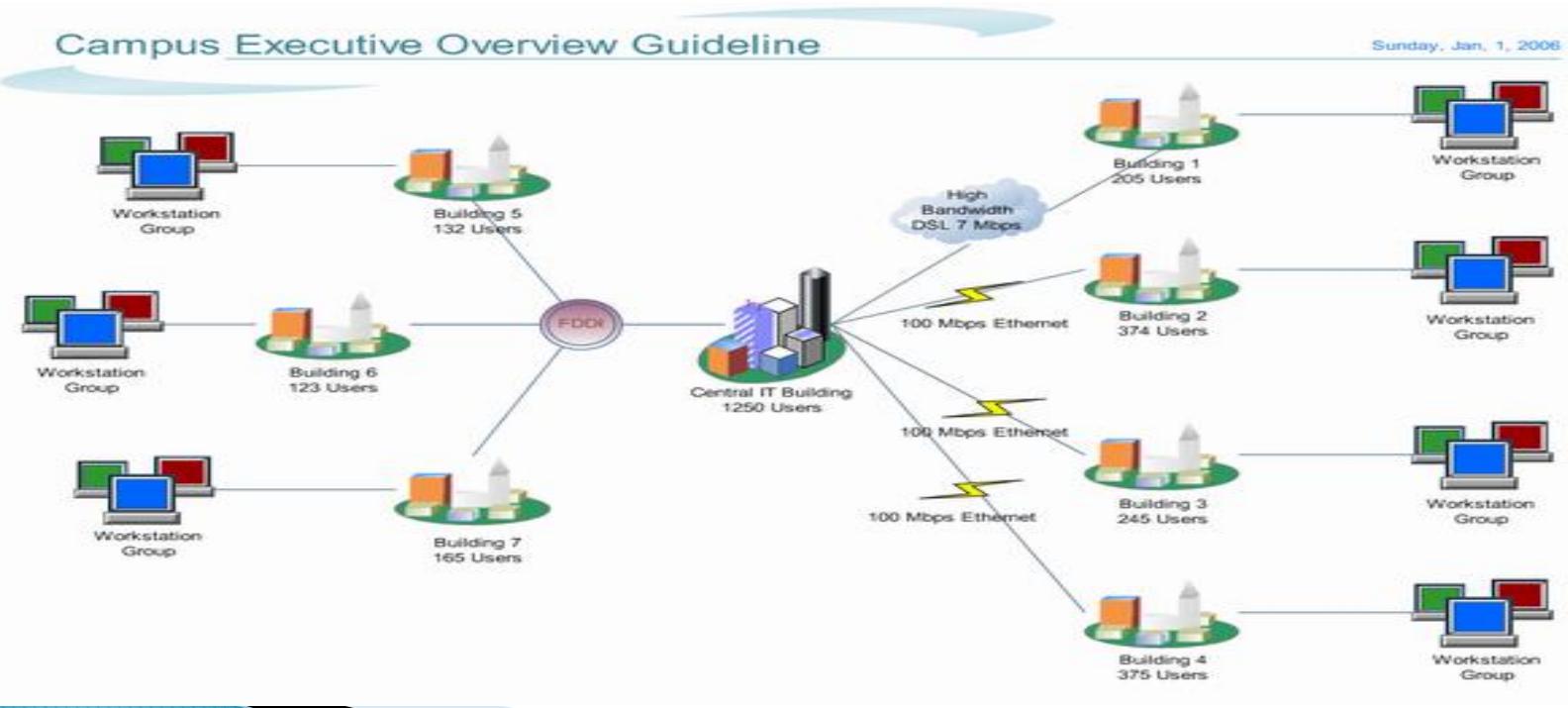
## 4. شبكات المباني المجاورة (CANs).

هي جميع المكونات المادية والبرمجيات اللازمة لبناء شبكة تربط أجهزة الكمبيوتر لتقديم الخدمات في أكثر من مبني عن طريق أجهزة تبادل المعلومات التي عادة ما يتم ربطها بكوابل الألياف الضوئية.



## WAN. الشبكات الواسعة.

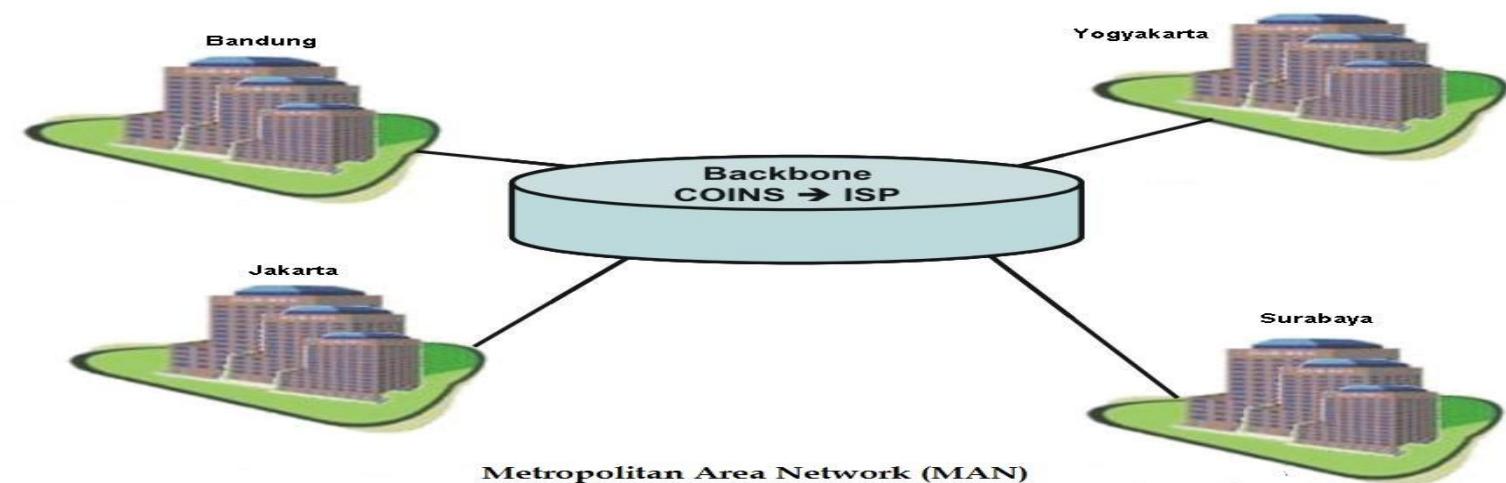
- ▶ عبارة عن الأجهزة والمعدات وخطوط الاتصالات التي تربط عدة أجزاء متباعدة من شبكة واحدة، وعادة ما تكون بين المدن.
- ▶ تكون الخطوط مستأجرة مثل شركة الاتصالات أو عبر الأقمار الصناعية.



## 6. شبكة مساحة المدينة MAN

تكون هذه الشبكة من العديد من أجهزة الاتصالات بما فيها المقاس الرئيسية وأجهزة الاتصالات الضوئية وكواكب الفايبر الرئيسية وأبراج اتصالات المايكرويف والتي تكون مملوكة لشركة الاتصالات.

تعتبر شبكة WAN جزء من شبكة MAN  
تغطي مساحة مدينة كاملة لكنها بجميع مكوناتها تكون تحت إدارة مقدم الخدمة.



# ٧. الشبكات اللاسلكية wireless networks

هي الشبكات التي تربط بين أجهزة الإتصالات لاسلكياً عن طريق أمواج الراديو أو أشعة الليزر ولمسافات محدودة لا تزيد عن ٥٠ متراً.

شبكات الكمبيوتر المحلية اللاسلكية WLAN

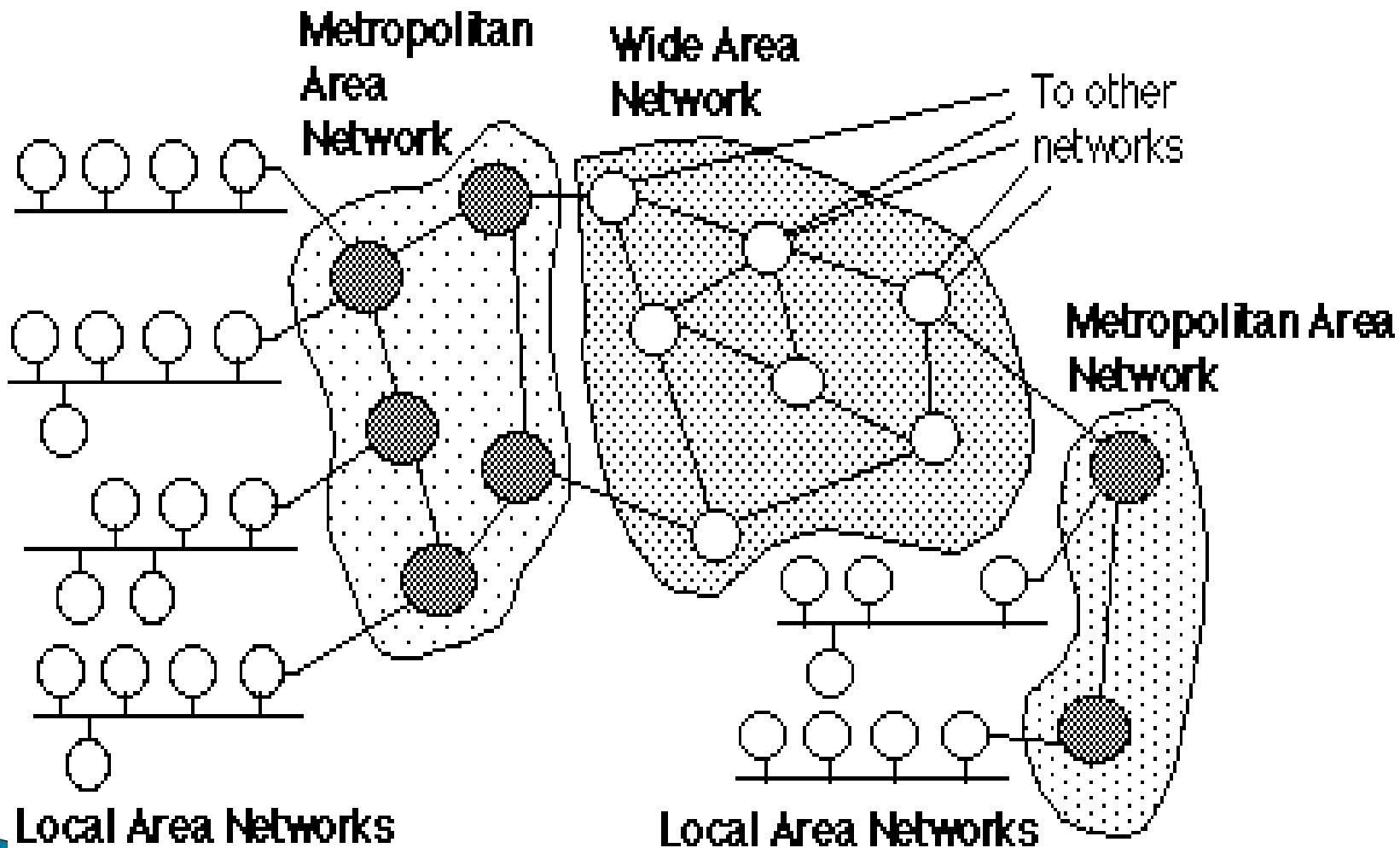
سرعة نقل البيانات تكون محدودة، والسرعة تنخفض كلما زادت المسافة



# تصنيفات الشبكات من حيث الوظائف والخدمات

- ▶ هناك حاجة إلى وجود شبكات متخصصة لإدارة وتنظيم الكميات الهائلة من المعلومات
- ▶ أشهر أنواع شبكات التخزين:
  - ١. شبكة مساحة التخزين (SAN)
  - ٢. شبكة التخزين المرافق مع الشبكة (NAS)
- ▶ لا تعتبر هذه الشبكات أنواع مستقلة بل هي مكملة لأنواع السابقة وتعمل بشكل متكامل.
- ▶ لشبكات التخزين أجهزة خاصة بها ومتغيرة مع أجهزة الشبكات العادية
- ▶ شبكات إدارة المحتوى: وهي مكونة من العديد من أجهزة الكمبيوتر الضخمة وذات القدرة العالية المنتشرة في أماكن معينة حول العالم لدى مزودي خدمة الانترنت (ISPs)، ووظيفتها تسهيل وتسريع الوصول إلى المعلومة،

# الصورة الكاملة لشبكات الكمبيوتر:



## نشأة إنترنت وتطورها

- تعود جذور شبكة إنترنت إلى شبكة "أربانت" (ARPANET) التي أنشأتها وزارة الدفاع الأمريكية في السبعينيات الميلادية وكان الهدف من شبكة "أربانت" تأمين تبادل المعلومات العسكرية باللغة الأهمية بالنسبة للأمن القومي الأمريكي. وقد روّعي في تصميمها ضمان استمرار مهامها الرئيسية في العمل حتى في حالة تعطل بعض أجزائها نتيجة لضربة معادية.
- وقد توسيع الشبكة في السبعينيات والثمانينيات بانضمام وكالة الفضاء الأمريكية (NASA) والمؤسسة القومية الأمريكية للعلوم (NSF) والعديد من الجامعات ومراكز البحث العلمي، مما أضاف الطابع المدني على الشبكة.
- وقد سمح بالاستخدام التجاري لشبكة إنترنت عام ١٩٩٤م لأول مرة. فانضمت بعد ذلك أعداد هائلة من الشبكات الخاصة بالشركات بمختلف أنواعها. وقد عزز ذلك الطابع التجاري لشبكة إنترنت بعد أن كانت قاصرة على الجوانب العسكرية والأكاديمية.

□ اقتصرت شبكة إنترنت حتى بداية التسعينيات الميلادية على نقل وتبادل البيانات والملفات والبريد الإلكتروني وكلها تتم في شكل نصوص (حروف وأرقام).

□ وفي بداية التسعينيات ولدت شبكة إنترنت من جديد بظهور خدمات الشبكة العنكبوتية العالمية (WWW or –World Wide Web). ويطلق عليها "ويب".

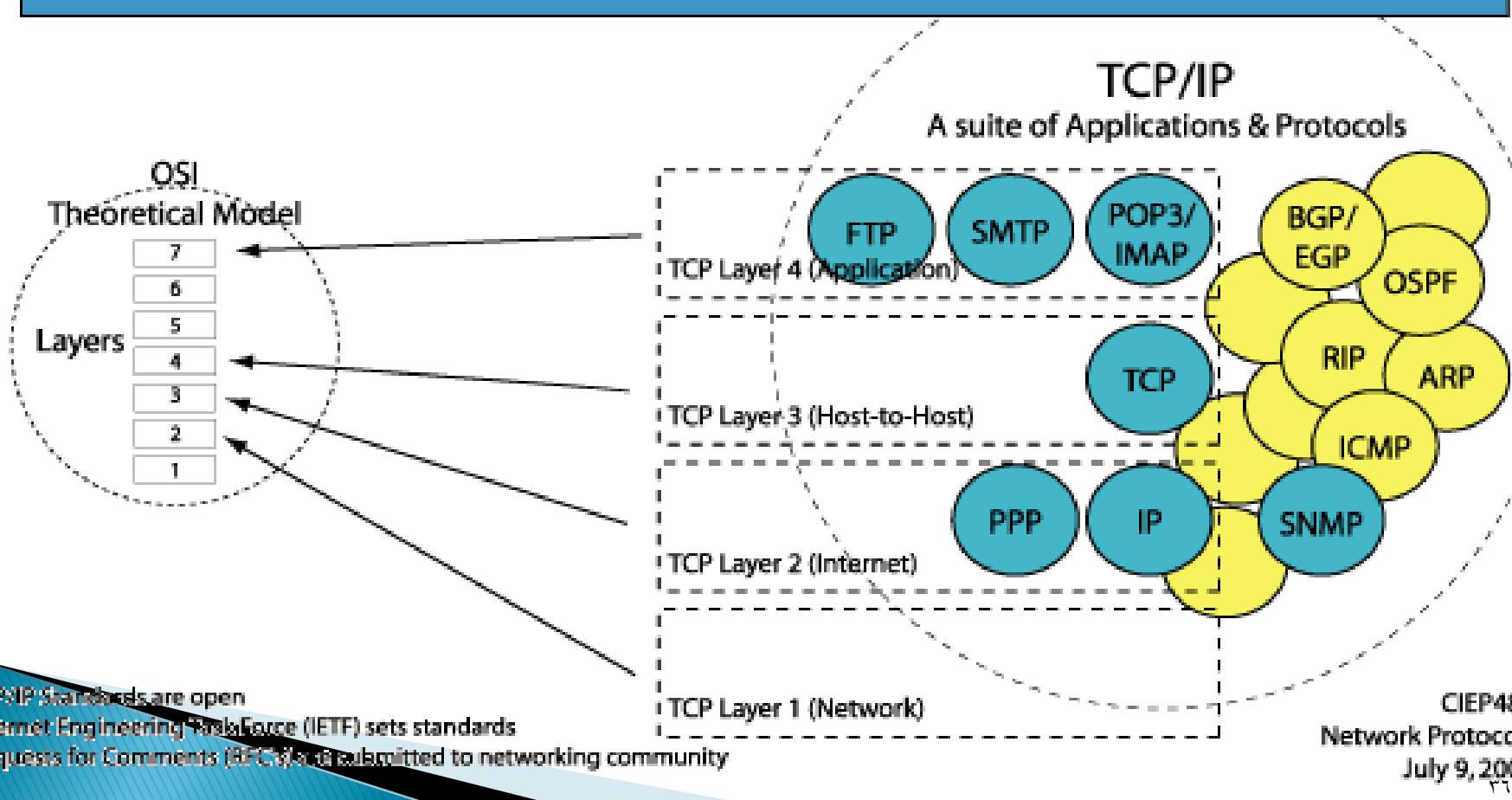
□ وقد أدى هذا التطور إلى انخفاض مستوى المهارات الالزامية لاستخدام هذه الشبكة وأمكن لهذه التقنية أن تضيف إلى النصوص المتبادلة الصور والرسومات الثابتة والمحركة والأصوات، مما أدى إلى توسيع نطاق شبكة إنترنت ومضاعفة المشتركين فيها، والانتشار السريع لها في كل أنحاء العالم.

# Network Protocols

Protocols - Handle the translation of data from applications (software)

**Logical Topology** - Rules for sending and receiving data across the physical network.  
Tells the hardware how to "packetize" and transmit the data across the hardware.

**Physical Topology** - The cables, wires, connections, and equipment that makes up the network



# بروتوكولات التحويل والاتصالات

تضم الشبكة الآلاف من أجهزة الحاسب الآلي على اختلاف أنواعها ونظم تشغيلها. وتتصل هذه الشبكات مع بعضها البعض بواسطة خطوط هاتف سريعة مكرسة على مدار الساعة لتأمين الاتصال بين أطراف الشبكة. وتجمع هذه الشبكة خليط غير متجانس من العتاد ونظم التشغيل. ونظراً لهذه الطبيعة الفريدة فتحتاج إلى لغة مشتركة تلتزم بها النظم المرتبطة بالشبكة. وتمثل هذه اللغة في مجموعة من بروتوكولات التحويل المترابطة تسمى

## Transmission control protocol

بروتوكول internet Protocol (TCP/IP). ويعمل هذا البروتوكول مع العديد من بروتوكولات الاتصال لنقل البيانات الإلكترونية من جهاز حاسب آلي إلى آخر عن طريق ترجمتها إلى أحد بروتوكولات الاتصالات قبل تحويلها ثم تترجم مرة أخرى إلى شكلها الأصلي في جهاز الحاسب الآلي الذي يستقبلها.

# جدول البروتوكولات شائعة الاستخدام في الإنترنٌت

| البروتوكول          | الاستخدام   |
|---------------------|---|
| E-mail              | تحويل الرسائل النصية، وما يرفق بها من ملفات صغيرة   |
| World wide web(www) | تحويل الوسائط المتعددة (النص، الصوت، وكل أنواع الصور الثابتة والمتحركة)<br>والبحث في الإنترنٌت عن طريق الرابط المتشعب |
| FTP                 | تحويل الملفات غير النصية <b>binary files</b>  |
| Usenet              | منتدى دولي للنقاش   |
| Telnet              | وسيلة للتحكم عن بعد بأجهزة الحاسب الآلي   |
| Gopher              | نظام هرمي لتصنيف الملفات والبحث عنها  |
| Archive             | أرشيف لمواقع <b>FTP</b>   |
| Bulletin board      | مستودع لبيانات متفرقة   |

# الدور المرتقب للإنترنت في مجال الأعمال

- ▶ احلال الوسائل التقليدية للاتصالات
- ▶ الغاء حاجز المكان و نمو السوق الفضائية
- ▶ المنافسة على تقليل الزمن
- ▶ اعادة صياغة سلسلة التوزيع
- ▶ توفير طرق جديدة لإدارة و تنظيم المؤسسات
- ▶ إمكانية أداء الأعمال عن بعد
- ▶ مساعدة الحكومات في تقديم خدماتها عن طريق الإنترنيت وتطبيق نظام الحكومة الالكترونية
- ▶ انتشار التجارة الالكترونية والمنافسة العالمية.
- ▶ تقديم خدمات عامة وخدمات طبية للمناطق النائية.

► اثر انتشار استخدام الإنترنيت على الإدارة والعملية الإدارية حيث أصبح ينظر إلى التخطيط والتنظيم والرقابة... بصورة مختلفة حيث ظهر نوع جديد من التخطيط يسمى التخطيط الفوري

► كما قلصت الإنترنيت تكاليف المؤسسات الافتراضية التي ليس لها أماكن تقليدية مكافحة لعرض منتجاتها والتي يتم عرضها فقط عن طريق موقعها الإلكتروني على الإنترنيت.

► كما مكنت الإنترنيت التواصل السهل وال سريع بين الأفراد على مختلف الصور (رسائل مكالمات تلفونية واتصال مباشر عبر الفيديو والكاميرات).

# شبكة الإنترانet Intranet Network

- ▶ الإنترانet شبكة خاصة بالمنظمة (الشركة). وتستخدم هذه الشبكة تقنيات الإنترنط لتلبية احتياجات العاملين داخل الشركة من تبادل المعلومات عن أنشطة المنظمة. وتقام هذه الشبكة في مقر المنظمة أو في فروعها.
- ▶ وتنطاب هذه الشبكات استخدام نظم لحماية موارد الشبكة ولضمان استخدامها بطريقة مشروعة.
- ▶ وتحقق الإنترانet للمنظمة مزايا عديدة منها:
  - ١ - الاقتصاد في تكاليف حوسبة المنظمة.
  - ٢ - المرونة حيث يمكن أن تربط الشبكة بين نظم تشغيل مختلفة مثل (Windows) و(Macintosh).
  - ٣ - النقل الفوري للبيانات والمعلومات.
  - ٤ - توفير البريد الإلكتروني داخل المنظمة.
  - ٥ - توفير خدمة الحوار المباشر بين منسوبي المنظمة.

# شبكة الإكسترانет

## Extranet Network

- ▶ شبكة الإكسترانет هي الشبكة الخاصة بالمنظمة والتي تصمم لتلبية احتياجات المستفيدين من خارج المنظمة. وتعتمد هذه الشبكة على تقنيات الإنترنэт. وتتوفر هذه الشبكة خدمات هامة وفورية لأطراف عديدة خارج المنظمة أهمها العملاء.
- ▶ وتستخدم هذه الشبكة إجراء للحماية و تستلزم وجود كلمة مرور للدخول إليها. وتوجد مثل هذه الشبكة في العديد من القطاعات مثل المصارف و شركات الشحن، و شركات صناعة السيارات وغيرها.
- ▶ تقنيات حديثة: Bluetooth , Wi-Fi

## تحديات الانترنت لحماية الحرية الفردية والخصوصية:

المعلومات المرسلة عبر الانترنت تمر من خلال الأنظمة الحاسوبية، و كل منها قادرا على مراقبة و تسجيل هذه المعلومات من دون معرفة الزوار

+

هناك أدوات يمكن استخدامها لمراقبة شبكة الويب لتحديد من قاموا بزيارة الموقع أو مراقبة العاملين بها،  
لذا فإن الطلب التجاري لمثل هذه المعلومات الشخصية يكون افتراضيا بلا حدود

+

هناك تحديات أخرى مثل الكوكيز بالقرص الثابت  
والرصد على الويب المستخدم للمراقبة ونموذج الموافقة وعدم الموافقة .



# تأثيرات نظم المعلومات على الحياة اليومية

نظم المعلومات مصدر للإزدهار والثراء، ولكن لها تأثيرات سلبية مثل:

- الأخطاء في نظم المعلومات العملاقة يجعل من المستحيل استئصالها بالإضافة إلى الأخطاء الصغيرة التي تسبب أرباكا في عمل المنظمة.
- هناك وظائف يمكن أن تفقد عندما يستعاض عن العاملين بالحواسيب
- القدرة على امتلاك الحواسيب ربما يزيد من التفاوت الاجتماعي والاقتصادي
- الانتشار الواسع في استخدام الحواسيب يزيد من الجرائم الحاسوبية واسعة الاستخدام
- ممكن أن يسبب مشاكل صحية متعددة كالإجهاد ومشاكل النظر

## قواعد السلوك المهني والخصوصية الممارسة المشروعة للمعلومات



### قواعد السلوك المهني:

فرضت هذه القواعد بغرض تنظيم دخول المهني إلى عالم الكفاءة والمنافسة  
نوع من القواعد الأخلاقية.

### الخصوصية وسرية المعلومات:

تعني أن يكون للأفراد الحق بأن يكونوا أحرار من المراقبة من قبل أفراد آخرين أو منظمات.

### المارسة المشروعة للمعلومات:

عبارة عن مجموعة من المبادئ تحكم تجميع واستخدام المعلومات عن الأفراد.

## الممارسة المنشورة للمعلومات

الاختيار والقبول

الإحاطة والإخبار

فرض الجانب الأمني

الوصول والمساهمة

فرض التنفيذ بقوة



## حقوق الملكية الفردية والانترنت

هي حقوق التأليف والنشر الإلكتروني وهي من أهم أشكال الحماية وهذه الحقوق تعطي الحق للناشرين ببيع وتوزيع نسخ من المنتج ، اعادة انتاجه، اعداد اعمال مقتبسة منه وهذا .

ولهذا ان الملكية الفكرية هي موضوع للحماية تحت ثلاثة مسميات :

براءة الاختراع

حقوق التأليف

سر التجارية

يمنح مالك براءة الاختراع حق احتكار الأفكار خلف الاختراع لمدة عشرين سنة منحة شرعية تعمل على حماية المبدعين من أن ينسخ عملهم بواسطة الآخرين مفهوم يمثل أي منتج لعمل فكري كالوصفات والمعدات والنماذج أو البيانات المجمعة والمؤلفة

## الجرائم وإساءة الاستخدام وأمن المعلومات على الانترنت

### فيض الرسائل

ارسال أصحاب الأسواق كميات غير مطلوبة لجمهور المستلمين وهذا يسبب المضايقة للعديد منهم  
**القرصنة**

هو الدخول الى البيانات الخاصة عن الزبائن وكلمات المرور.  
**الشغب**

استخدام برامج روتينية لربط المواقع بغرض عدم السماح للزائرين بالوصول اليه  
**البرنامج الخبيث**

استخدام بيانات لنقل الفيروسات يمكن ان تعطل الحاسوب الذي تمت اصابته  
**التلخص**

استراغ واحتلاس السمع واعتراض المعلومات التي قد تشتمل على أرقام بطاقات ائتمان وغيرها  
**الخداع**

تقديم النفس بشكل غير صحيح بوضع موقع وهمية لجمع معلومات سرية عن الزوار

# الفيروسات: أخطارها وأنواعها

ما هو الفيروس ???

كلمة فيروس أطلقت مجازاً على برنامج حاسوبي يقوم بأعمال تخريبية في برامج الحاسوب والمعلومات المخزنة فيه. كمحتويات القرص الصلب وتغيير نظام تقسيمه، هذا بالإضافة إلى تغيير بيانات نظام التشغيل وتخريب الرقائق الخاصة بذلك وبكل التطبيقات.



كيف ينتقل؟؟؟

يمكن أن ينتقل الفيروس عن طريق القرص المرن أو المتنكر أو الصلب أو عن طريق شبكة الانترنت.

# أنواع الفيروسات

| الفirus                 | تأثيره  |
|-------------------------|---|
| فيروس رئيسي             | يؤدي إلى تخريب المعلومات بشكل تدريجي بطيء.              |
| فيروس ثانوي             | يسبب تغييراً واحداً أو أكثر من الملفات القابلة للتنفيذ. |
| فيروس معتدل             | يدمر جميع الملفات عن طريق إعادة التهيئة.                |
| فيروس مبتدئ "عادي"      | يقوم بالتكاثر ولا يسبب أي تخرباً متعمداً للأقراص.       |
| فيروس غير محدد<br>الضرر | يستهدف شبكات الكمبيوتر لمعرفة كلمة السر للمستخدمين.     |

# حماية الأعمال الالكترونية من الفيروسات

## أولاً: التشفير:



هو ما يشتمل على استخدام حسابات رياضية أو مفاتيح لتحويل البيا  
عند إرسالها ومن ثم فك هذه الرموز عند استلامها.. وهذه الوسيلة  
مستقل.

## ثانياً: رفض أو إعاقة الخدمة:

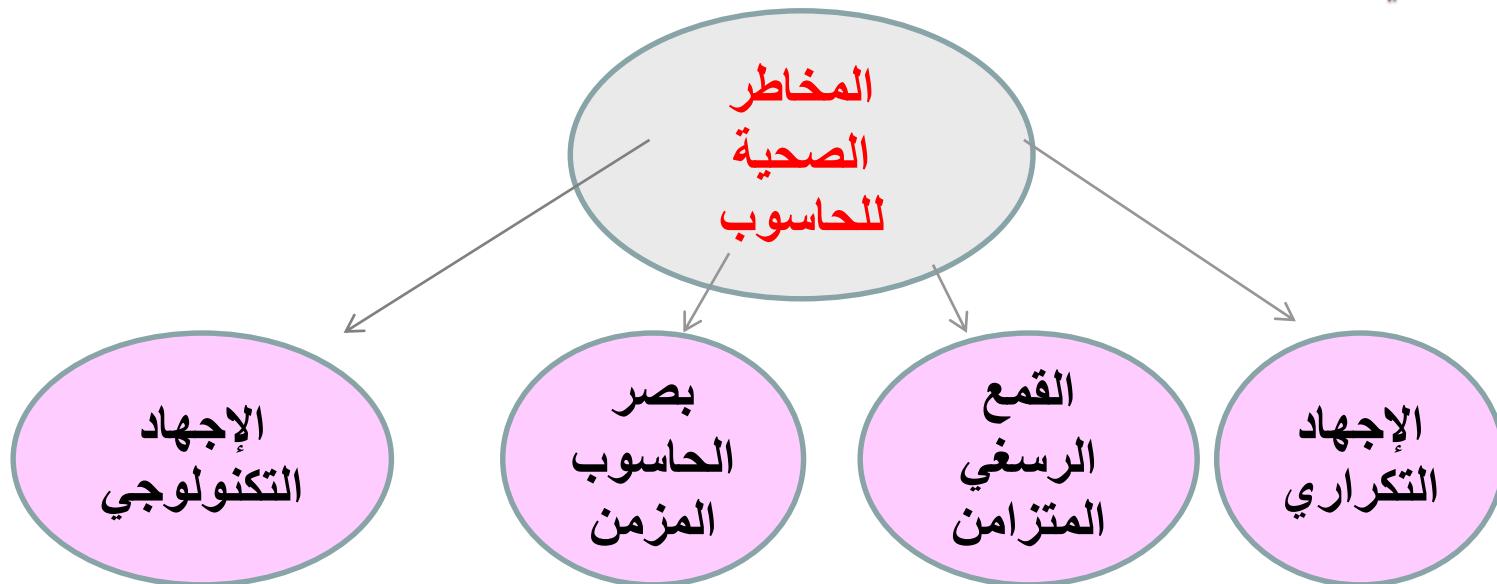
هي عبارة عن خطوات تتبعها المنظمات لغرض حماية نظم معلوماتها من هجمات اعاقة  
الخدمة من قبل الفيروسات.

## ثالثاً جدران النار:

هو عبارة عن حارس بوابة يقوم بحماية الانترنت والشبكات الحاسوبية الأخرى من التطفل  
عن طريق مصفاة أو نقطة نقل آمنة في الوصول من و إلى الانترنت.

# المخاطر الصحية من استخدام النظم المحسوبة

ينفق ما يقارب عشرين مليار دولار سنوياً لتعويض ومعالجة أمراض ضحايا الوظائف ذات العلاقة بالعمل الحاسوبي !!!



**التحديات والحلول  
للتزامات الأخلاقية  
والمتطلبات الاجتماعية  
لنظم المعلومات**

**التحديات الإدارية**



**وضع سياسات  
أخلاقية تشمل  
مواضيع  
نظم المعلومات**

**تفهم المخاطر  
الأخلاقية  
للتكنولوجيا الحديثة  
المتسارعة**

## الحلول المقترحة

- ▶ تحليل العلاقات الخاصة بالموضوعات الأخلاقية والاجتماعية والسياسية التي تثيرها نظم المعلومات وتكنولوجياتها.
- ▶ تحديد الأبعاد والمبادئ الرئيسية لمجتمع المعلومات واستخدامها كمؤشرات للقرارات.
- ▶ تقويم تأثيرات نظم المعلومات والانترنت على حماية الخصوصية والممتلكات الفكرية.
- ▶ اجراء تقويم لتأثيرات نظم المعلومات على الحياة اليومية.
- ▶ تحديد التحديات الإدارية الأساسية لنظم المعلومات وتقديم الحلول.

Solution



## لا يزال الجدل محتدم !!!

- ▶ في وسط محاولات ايجاد التوازن بين السلامة العامة وتحقيق متطلبات الامن القومي من جهة وبين الحرية الفردية أو الخصوصية من جهة أخرى...

**والأمثلة على ذلك كثيرة في كافة دول العالم.**

\* **كاميرات المراقبة :**

في الانفاق والموانئ والحدود والبنوك والمخازن.

\* **قواعد البيانات:**

مثل قاعدة بيانات طلبات تأشيرات الدخول وقواعد البيانات الطبية

\* **الأقمار الصناعية الرقابية:**

كالتي تستخدمها المخابرات الأمريكية CIA لمراقبة الأفراد.

\* **صلاحيات المراقبة والتصنّت الإلكتروني :**

ومن أهمها صلاحيات وكالة التحقيقات الفيدرالية FBI للمراقبة أيضاً.

