

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عمار ثلجي - الأغواط

كلية العلوم الإنسانية والإسلامية والحضارة

قسم إعلام واتصال

تخصص: اتصال وعلاقات عامة



مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستري في الإعلام والاتصال

العنوان:

اعتماد تقنية التحاضر عن بعد في الاتصال المؤسسي

دراسة مسحية لمستخدمي تقنية التحاضر عن بعد بمؤسسة
اتصالات الجزائر بالأغواط

تحت إشراف:

د. حرز الله شوشة

- إعداد الطالبتين:

- حسينة محجوب

- اميرة عربوش

لجنة مناقشة:

رئيسا

مقررا

ممتحنا

شريف داودي

حرز الله شوشة

عبد القادر نوعي

- د.

- د.

- د.

السنة الجامعية: 2023/2022

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عمار ثلجي - الأغواط

كلية العلوم الإنسانية والإسلامية والحضارات

قسم إعلام واتصال

تخصص: اتصال وعلاقات عامة



مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في الإعلام والاتصال

اعتماد تقنية التحاضر عن بعد في الاتصال المؤسسي

دراسة مسحية لمستخدمي تقنية التحاضر بمؤسسة اتصالات الجزائر بالأغواط

تحت إشراف:

د. حرزالله شوشة

- إعداد الطالبتين:

- حسينة محجوب

- أميرة عربوش

لجنة مناقشة:

رئيسا

د. شريف داودي

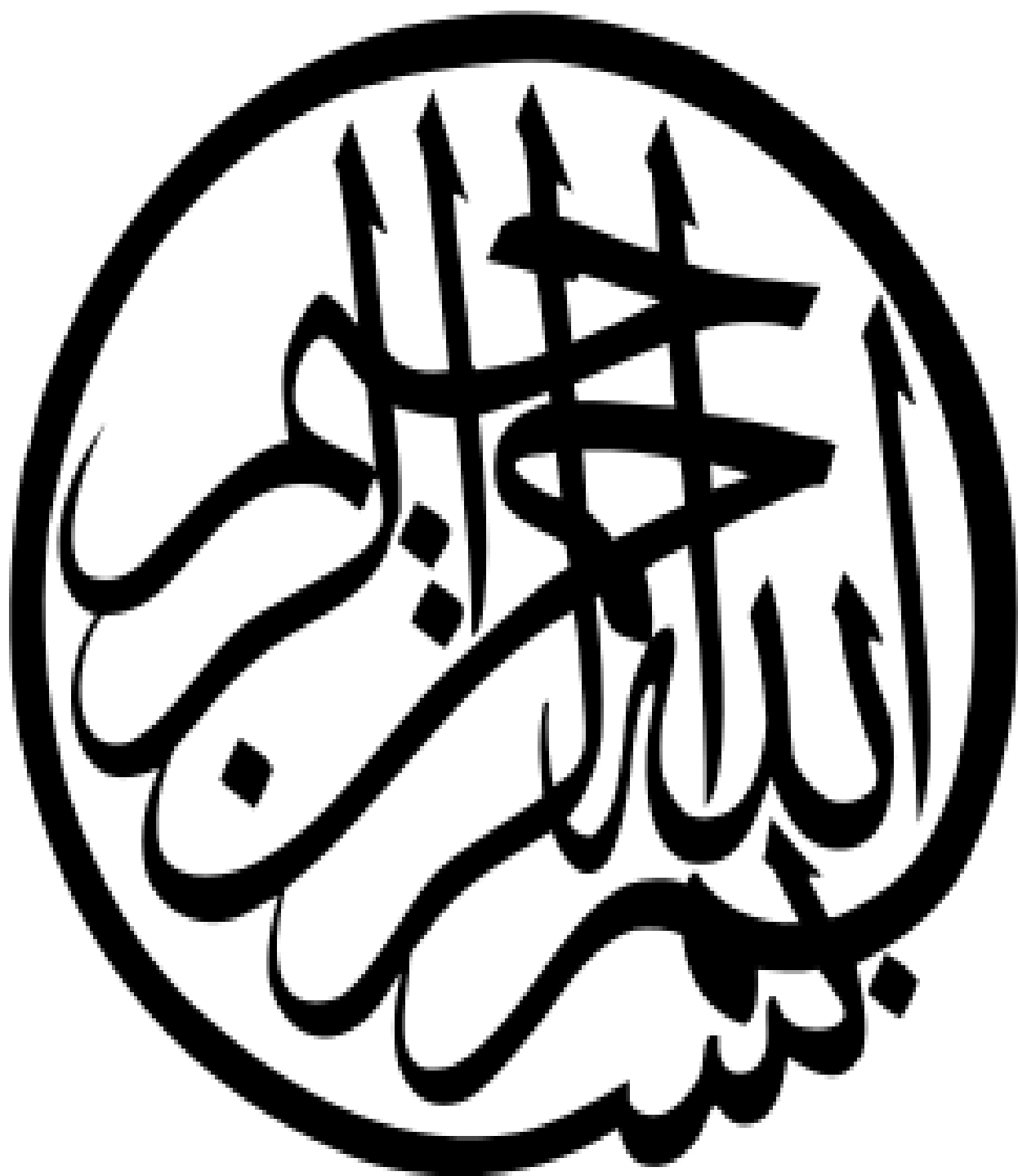
مقررا

د. حرزالله شوشة

ممتحنا

د. عبد القادر نوي

السنة الجامعية: 2023/2022



الشكر و التقدير

"من اجتهد وأصاب فله اجران، ومن اجتهد وأخطأ فله اجرا واحد "

الحمد لله الذي وهبنا نعمة العقل سبحانه والشكر له على كل نعمة وفضله وكرمه

تبارك الله ذو الجلال والاکرام.

نشكر كل من قدم لنا يد العون والمساعدة في انجاز هذه المذكرة، ونخص بالذكر الأستاذ المحترم "

شوشة حرز الله " الذي لم يبخل علينا بنصائحه وارشاداته، من خلال اشرافه على عملنا خطوة

بخطوة، وبكل جدية وتفاني

كما نتقدم بالشكر الخالص الى كل من

رئيس القسم: " نوعي عبد القادر " والأساتذة: " بن دهقان طاهر، ايت قاسي ذهبية، خير الدين

حجار، مساعدي حسين، عبد القادر علالي، قدوري، تونسي "

وعمال قسم الاعلام والاتصال، وشكر خاص لكل موظفي اتصالات الجزائر بالأغواط

ونشكر في الأخير كل من قدم لنا يد المساعدة

سواء من قريب او من بعيد

فالحمد لله الذي تتم بنعمته الصالحات

ا ع ذ ر ا



{دَعْوُهُمْ فِيهَا سُبْحٰنَكَ اللّٰهُمَّ وَتَحِيَّتُهُمْ فِيهَا سَلَامٌ ۗ وَءَاخِرُ دَعْوَاهُمْ اَنْ اَحْمَدُ لِلّٰهِ رَبِّ الْعٰلَمِيْنَ}

هان التعب عند الوصول عزمنا وایماننا وما كنت افعل لولا ان الله مكنني فالحمدلله قولنا وفعلا اتممت وبحمدالله تخرجني

اهدي ثمرة جهدي الى: الذين رضاهم من رضى الله الى سيدة النساء مصدر قوتي وملجني وملاكي التي كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحی من سيظل قلبي يخفق لها حبا امي ثم امي ثم امي اطال الله في عمرها والبسها ثوب الصحة والعافية الى من كلله الله

بالمهبة والوقار واحمل اسمه بكل افتخار سندي ومثلي الأعلى في الاصلة وثبات ومن برهن ان الحياة تبني بالخصال الطيبات

الى ابي الذي مزال الحنين اليه يؤلمني الى روحه الطاهرة ارجو من الله ان يرحمك ويتقبلك من الشهداء

الى اخواني: "خيرة، فاطمة، عائشة، خديجة، هاجر" واخواني: "محمود، لخصر، عبد الله، مسعود، رابح، عبد الجبار، لعربي، زيغم، عبد القادر، صلاح" ضمانات، ضمانات، ضروريات أنتم حصن وحرز وامان وسعادات

الى كل الاهل والأقارب وكل عائلة محبوب

الى بنات اخي سكينتنا قلبي " نسيبة، مارية "

والى اخوات لم تنجبهم امهاتنا وكانوا في دربنا نعم الاخوة "فائزة، سماح، اميرة، الهام

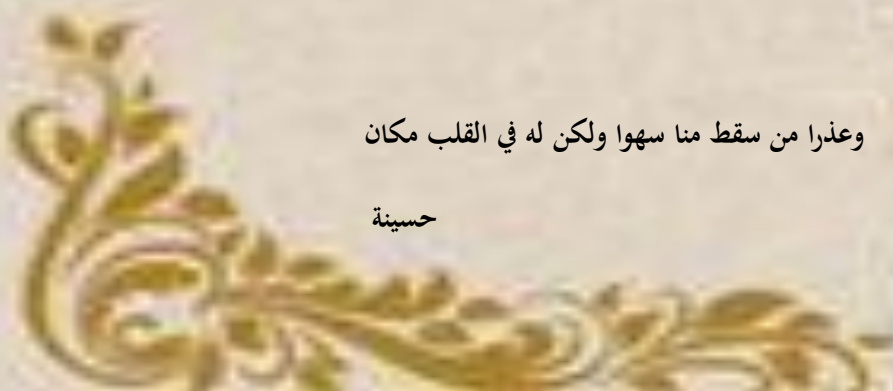
زينب، جهاد، هديل، منال، فتيحة، أنصار، عائشة، امينة، قمر، اميرة "

الى زميلي رحمة الله عليه " يحيى راجحي "

الى كل من له في قلب محبة

وعذرا من سقط منا سهوا ولكن له في القلب مكان

حسينة



اهداء



بسم الله الرحمن، علم القرآن، خلق الإنسان، علمه البيان، والحمد لله الذي ابتداء الخلق بالقلم وجعل العلماء ورثة
للأنبياء والصلاة والسلام على أشرف الخلق وسيد العلماء من كان أفصح الناس لسانا وأكثرهم بيانا أما بعد،
بادئا ذي بدء أول ما أبتدئ الشكر هو شكري لله، فالحمد لله الذي هداني لهذا وما كنت لأهتدي لولا هدى
ثم شكري لمن لهما الفضل من بعد الله، والدي الذي حفظه الله، أبي الذي لطالما كان جابر كسوري، وكان سندي في
. مشواري وقودوتي في حياتي العامة وفي دراستي على وجه الخصوص وإلى والديتي
الحبيبة والتي لو أهديت لها كل حرف تعلمته وكل علم نهلته لما وفي ذلك حقها... أمي التي كانت ولا تزال
معلمتي الأولى، مهما تدرجت في التعلم وإخوتي اللذين لطالما شددت أزرهم بهم
والشكر موصول إلى جميع أفراد العائلة لو كان المقام يتسع لذكرتهم واحدا واحدا، لكنهم أدرى بما في القلب لهم
. وإلى كل من علمني حرفا في مشواري الدراسي بارك الله في أساتذتي
وأخيرا إهدائي يشمل كل الأصدقاء والأحباب، وإلى كل من مد يد العون ولو
بالكلمة.

وأختتم الكلام بالحمد لله، اللهم علمني ما ينفعني وانفعني بما علمتني، وزدني اللهم علما
والسلام عليك

عربوش أميرة





ملخص الدراسة

ملخص الدراسة

تهدف دراستنا التي هي تحت عنوان اعتماد تقنية التحاضر في الاتصال المؤسسي الى التعرف على مدى فاعلية هذه التقنية في تسهيل تعاملات المؤسسة. من خلال مساهمتها في الاتصال مع الجهات الخارجية وفي تسيير اعمالها الداخلية بتعزيز المشاركة بين الموظفين لتحقيق تطور على مستوى التقنية والاداء ومن اجل تحقيق الاهداف المسطرة للمؤسسة.

ومن هذا المنطلق نجد ان من بين المؤسسات التي تبنت هذه التقنية من 2012 هي مؤسسة اتصالات الجزائر تحديدا ولاية الاغواط وهذا من اجل تحسين وتسهيل التعاملات الخارجية من المؤسسة الى الجمهور ومن مؤسسة الى مؤسسة اخرى وتحقيق الصالح العام وتقديم الخدمات وتسهيل العملية الاتصالية التي هي اساس نجاح او فشل المنظمات.

وقد تم تبني تقنية التحاضر كونها ساهمت في الحد من محدودية الاتصال باعتبارها تقنية فعالة في جلب المعلومات وتبادلها وتقليل من مجهود وتكاليف السفر وتحقيق السرعة في الاتصال خاصة في الاجتماعات التي تستدعي الضرورة القصوى لعقدتها وتحقيق المهام المنسوبة. وللوصول الى النتائج الدراسة اعتمدنا على استخدام اداة بحثية تمثلت في الاستبيان.

وقد توصل هذا البحث الى جملة من النتائج والتوصيات التي تمثلت في:

-تحقيق تقنية التحاضر الاشباعات المرجوة داخل وخارج مؤسسة اتصالات الجزائر.

-مساعدة تقنية التحاضر توصيل المؤسسة الى الاهداف المبنية من خلال توفير التفاعلية اي الاتصال الحي المباشر، تبادل المعلومات والبيانات وتقليل المسافة والتكلفة، من خلال عدة غرف اهمها

Microsoft team ، Google meet،Zoom

الكلمات المفتاحية: تقنية التحاضر، الاتصال المؤسسي

Summary

Our study, which is entitled Adoption of Lecture Technology in Corporate Communication, aims to identify the effectiveness of this technology in facilitating the institution's dealings through its contribution to communication with external parties and in the conduct of its internal business by enhancing participation among employees to achieve development at the level of technology and performance and in order to achieve the objectives set for the institution and from this point of view we find that among the institutions that have adopted this technology from 2012 is Algeria Telecom, specifically the wilaya of Laghouat, and this is for Improving and facilitating external transactions from the institution to the public and from one institution to another institution, achieving the public interest, providing services and facilitating the communication process, which is the basis for the success or failure of organizations, and the lecture technology has been adopted as it contributed to reducing the limitation of communication as an effective technology in bringing and exchanging information, reducing the effort and costs of travel, and achieving speed in communication, especially in meetings that require the utmost necessity to hold them and achieve the tasks attributed. To reach the results of the study, we relied on the use of a research tool represented in the questionnaire.

This research has reached a number of results and recommendations, which were:

Achieving the desired gratification technique inside and outside Algeria Telecom.

Assistance – technology – lecture Connecting the institution to the built goals by providing interactivity, i.e. communication.

Direct neighborhood, exchanging information and data and reducing distance and cost through several rooms, the most important of which are

Zoom, google meet, Microsoft team



فهرس المحتويات

الشكر والتقدير

الإهداء

ملخص الدراسة

فهرس المحتويات.

فهرس الأشكال.

فهرس الجداول

1..... مقدمة

❖ الفصل الأول: الإطار النظري تقنيات التحاضر عن بعد

6 تمهيد الفصل الأول.

■ المبحث الأول: ماهية لتقنية التحاضر عن بعد

7..... المطلب الأول: البدايات الأول لتقنية التحاضر عن بعد

7..... المطلب الثاني: مفهوم تقنيات التحاضر عن بعد

10..... المطلب الثالث: متطلبات تقنية التحاضر عن بعد.

11..... المطلب الرابع: أنواع تقنية التحاضر عن بعد

14..... المطلب الخامس: استخدامات تقنية التحاضر عن بعد.

15..... المطلب السادس: أهمية تقنية التحاضر عن بعد

16..... المطلب السابع: المعوقات التي تواجه التقنية

■ المبحث الثاني: ماهية الاتصال المؤسساتي.

17..... المطلب الأول: الاتصال المؤسساتي.

20..... المطلب الثاني: نشأت العمال المؤسساتي

20.....	المطلب الثالث: وسائل اتصال المؤسساتي
24.....	المطلب الرابع: أنواع الاتصال المؤسساتي
27.....	المطلب الخامس: أهداف الاتصال المؤسساتي
28.....	المطلب السادس: اهمية الاتصال المؤسساتي
30.....	المطلب السابع: معوقات الاتصال المؤسساتي
32.....	خلاصة الفصل

❖ الفصل الثاني: دراسة ميدانية لاتصالات الجزائر بالأغواط

■ المبحث الأول: تقديم المؤسسة

34.....	المطلب الأول: نشأة المؤسسة
35.....	المطلب الثاني: أقسام المديرية العملية لاتصالات الجزائر بالأغواط
37.....	المطلب الثالث: نشاط مؤسسة اتصالات الجزائر بالأغواط

■ المبحث الثاني: مجالات ومنهجية الدراسة الميدانية واختيار الأداة

38.....	المطلب الأول: مجالات ومنهجية الدراسة مع خصائص العينة
39.....	المطلب الثاني: خصائص العينة
43.....	المطلب الثالث: أداة الدراسة وتحكيمها وصدقها

■ المبحث الثالث: تحليل وتغيير نتائج الدراسة الميدانية

46.....	المطلب الأول: تحليل وتفسير النتائج
54.....	المطلب الثاني: التقييم النهائي لتقنية التحاضر عن بعد في اتصال المؤسساتي
58.....	خلاصة الفصل الثاني

60..... الخاتمة

65..... المراجع

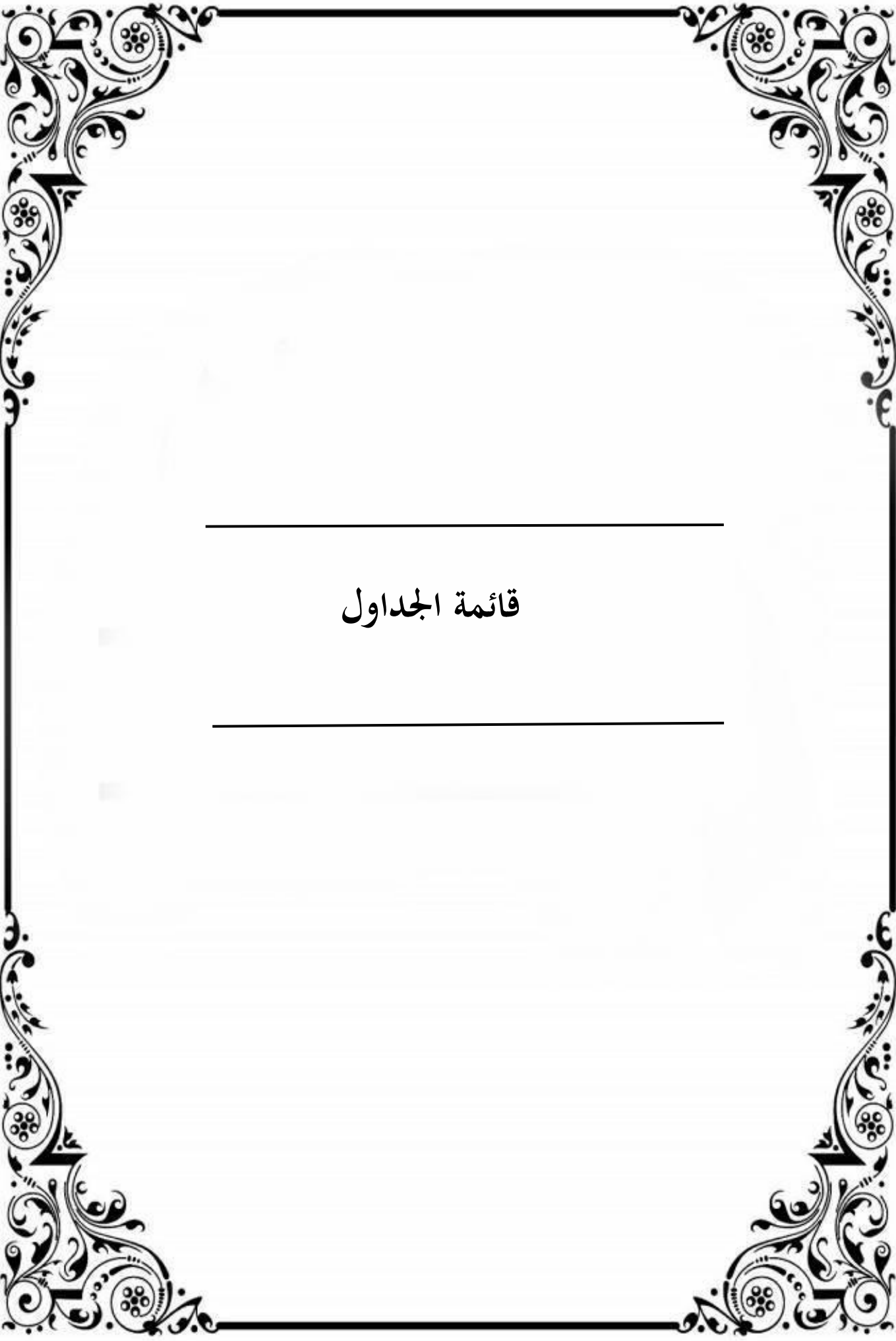
الملاحق



قائمة الأشكال

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
39	خصائص مفردات العينة حسب الجنس	01
40	خصائص مفردات العينة حسب السن	02
41	خصائص مفردات العينة حسب المستوى التعليمي	03
42	خصائص مفردات العينة حسب سنوات الخبرة	04



قائمة الجداول

قائمة الجداول

الصفحة	اسم الجدول	الرقم
39	خصائص مفردات العينة حسب -الجنس-	1
40	خصائص مفردات العينة حسب -السن-	2
41	خصائص مفردات العينة حسب -المستوى التعليمي -	3
42	خصائص مفردات العينة حسب -سنوات الخبرة -	4
43	يوضح الخبراء المحكمين الاستبيان	5
44	ترميز البيانات الشخصية لعينة الدراسة حسب -الجنس-	6
44	ترميز بيانات الشخصية لعينة الدراسة حسب -السن-	7
44	ترميز بيانات الشخصية لعينة الدراسة حسب -المستوى التعليمي -	8
45	ترميز بيانات الشخصية لعينة الدراسة حسب -سنوات الخبرة -	9
46	معامل ثبات، طريقة معامل الفاكرو نباخ	10
47	توزع إجابات مفردات العينة على العبارة الخامسة حسب سنوات الخبرة	11
48	توزع إجابات مفردات العينة على العبارة السادسة مع العبارة الحادية عشر	12
49	توزع إجابات مفردات العينة على العبارة السابعة	13
49	توزع إجابات مفردات العينة على العبارة الثامنة مع العبارة الرابعة عشر	14
50	توزع إجابات مفردات العينة على العبارة التاسعة مع العبارة الثالثة عشر	15
51	توزع إجابات مفردات العينة على العبارة العاشرة	16
52	توزع إجابات مفردات العينة على العبارة اثنا عشر حسب سنوات الخبرة	17
52	توزع إجابات مفردات العينة على العبارة الخامسة عشر حسب الجنس	18

53	توزع إجابات مفردات العينة على العبارة السادسة عشر حسب السن	19
54	توزع إجابات مفردات العينة على العبارة السابعة عشر	20
55	توزع إجابات مفردات العينة على العبارة الثامنة عشر	21
55	توزع إجابات مفردات العينة على العبارة التاسعة عشر	22



مقدمة

مقدمة:

شهدت المجتمعات الإنسانية المعاصرة تطور رهيب في مجال التكنولوجيا المعلومات والاتصال، ونتج عنها العديد من المتغيرات السريعة المتتالية في شتى المجالات مما جعل العديد من دول تسعى لتوظيف هذه التكنولوجيا للاستفادة منها حيث أصبحت جل المؤسسات بحاجة لتوظيف هذه التقنيات الحديثة لما لها من اثار حميدة ومن خلال احداث تحولات في مجال التكنولوجيا الاتصال

وظهر بما يسمى الثورة الرقمية التي أصبحت اهتمام المؤسسات لما لها من أهمية كبيرة في ضمان فعالية الدور التي تؤديه، و الذي قمنا بتسليط الضوء على احد اجزائها الا و هي تقنية التحاضر عن بعد ، و هي من التقنيات التي ساهمت في تحقيق بعض النتائج النافعة و بشكل كبير و سريع ، حيث اعتمد المجتمع الحديث على الاتصالات عن بعد أي الاتصال عبر مسافات شاسعة او صغيرة كانت و ذلك لإنجاز الاعمال و تسيير الحياة اليومية و تبادل المعلومات و قد تم تبني هذه التقنية بوفرة في الفترات الحرجة كجائحة كورونا و التي أرغمت المؤسسات و المنظمات لتعمل بها حيث تحتوي على قدرة عالية في تسيير إيصال الخدمات العامة على نحو يتسم بالملائمة و المسؤولية و توفير قنوات اتصال و تواصل ما بين الموظفين و الجهات الخارجية ، فالمؤسسة بحاجة لان تكون قادرة على الاستجابة بكفاءة و فاعلية لحاجيات موظفيها و تنظم عملها بإدماج تقنية التحاضر عن بعد ، كونها تعتبر أداة مساعدة في تحقيق اهداف المؤسسة ، حيث هذه الأخيرة المقصود بها انها القائمة بعمليات الاتصال وذلك بإدماج كل الوسائل التي يجوزتها بغية تسهيل عملها الداخلي¹

وغالبا ما تتضمن المؤسسة عمليات اتصالية وتسمى باتصال المؤسساتي ويعرف بانه مجموع العلاقات الشاملة لكل مجالات التفاعل التنظيمي والتي تتم في شكل تعبير رسمي ويمكن وصفه أيضا بأنه الوظيفة المسؤولة عن الاشراف وتنسيق العمل المنجز من قبل الممارسين في التخصصات المختلفة مثل وسائل الاعلام ومنه ومن سياق بعض المفاهيم نجد ان لتقنية التحاضر والاتصال المؤسساتي ارتباط في سياق العمل والتواصل في العصر الحديث حيث ان تقنية المحادثة المرئية تعد أحد اشكال الاتصال المؤسساتي لما تحظى به من فعالية الدور التي تؤديه وإتاحة تعاون عبر الحدود وتعزيز الاستدامة البيئية

¹ حرز الله شوشة، صورة الذهنية لمراكز البحث الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، (جامعة عمار ثلجي-الاعواط، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية والحضارة ، 2020)، ص 122

وهذا ما سلطنا عليه ضوء في دراستنا التي جاءت بعنوان " اعتماد تقنية التحاضر عن بعد في اتصال المؤسساتي " لما يكتسبه الموضوع من أهمية في الإدارات من خلال استخدام تقنيات الاتصال وهذا ما استدعى منا طرح الاشكال التالي:

● ما مدى فعالية تقنية التحاضر عن بعد في الاتصال المؤسساتي؟

ومن خلال هذا السؤال المحوري نطرح التساؤلات الفرعية الآتية:

- ماهي المفاهيم الأساسية لتقنية التحاضر عن بعد؟
- ماهي عادات استخدام موظفي اتصالات الجزائر لتقنية التحاضر عن بعد؟
- ما مدى سرعة وسهولة استخدام موظفي اتصالات الجزائر لتقنية التحاضر عن بعد؟
- ما مدى تحصيل تقنية التحاضر عن بعد من الأعطال بمديرية اتصالات الجزائر بالأغواط؟

ومن بين الأسباب التي دفعتنا الى اختيار هذا الموضوع هي أسباب ذاتية تمثلت في اثره الرصيد المعرفي وتوسيع المعارف الشخصية، حيث أن الموضوع يحمل في طياته مادة علمية محفزة لدراسته ضمن التخصص الإعلام و الاتصال و الرغبة في نيل شهادة الماستر، والرغبة الشخصية في معالجة الموضوع، ومن أسبابه الموضوعية الارتباط المباشر لموضوع الدراسة بمجال التخصص، تسليط الضوء على أهمية هذه التقنية ومعيقاتها من خلال المعطيات المكتسبة في ميدان العمل بالمؤسسة (اتصالات الجزائر - الاغواط) واثراء هذا الموضوع أكثر من ناحية العلاقة التي تربط بين هذه التقنية واتصال المؤسساتي

وتتوقف أهمية الدراسة على أهمية الظاهرة التي يتم دراستها وعلى قيمتها العلمية وما يمكن تحقيقه من نتائج يمكن الاستفادة منها مستقبلا، وتكمن أهمية الدراسة في الموضوع ذاته، حيث أصبح للتقنيات الحديثة أهمية بالغة في حياة الفرد والمجتمع، كما أصبح ضروريا على مختلف المؤسسات الاعتماد عليها لتسهيل وتحقيق الاتصال الفعال ولسير العمل فيها والوصول الى أهدافها في المستقبل وهذا ما سنحاول تبيانه في هذه الدراسة.

لكل بحث علمي او دراسة جملة من الأهداف تسعى الى تحقيقها، وقد تعددت الأهداف التي أدت بنا الى اختيار هذا الموضوع للبحث والدراسة ومن اهم هذه الأهداف التعرف على تقنية التحاضر عن بعد وتطبيقها

ومعرفة كيف ساهمت تقنية التحاضر عن بعد في تحسين وتسهيل الاتصال المؤسسي والتعرف على أنواع اتصال القائمة داخل او خارج المؤسسة " اتصالات الجزائر - الاغواط " عبر تقنية التحاضر والتعرف على معوقات التي قد توجه تقنية التحاضر عن بعد في مؤسسة العمومية ذات الطابع الاقتصادي " اتصالات الجزائر - الاغواط "

ونقصد بالاعتماد انه لاي مدى يتم اعتماد على تقنية التحاضر عن بعد في المؤسسة ومدى فعاليتها وسرعتها وسهولة استخدامها من طرف موظفي اتصالات الجزائر

ومن هذا المنطلق تطرقنا الى موضوع اعتماد تقنية التحاضر في الاتصال المؤسسي التي تنتجها المؤسسة حيث ان تكنولوجيا الاتصال الحديث لقت رواجاً داخل المؤسسات والمنظمات من خلال دخول عدة وسائل حيز عملها وقمنا بإدراج دراستنا في قوالب حيث قسمناها الى قسمين، فتناولنا في الفصل الأول مبحثين المبحث الأول ينص على "تقنية التحاضر عن بعد " والتي تم التطرق بها الى تعريف بالتقنية واهم مصطلحاتها، استخداماتها، متطلباتها مع ذكر أنواع غرف تقنية التحاضر عن بعد وأهميتها والمعوقات التي قد تواجهها هذه التقنية

اما المبحث الثاني فجاء بعنوان "الاتصال المؤسسي" فقدمنا فيه مفهوم الاتصال المؤسسي ونشأته واهم وسائله وانواعه وأيضاً أهدافه والمعوقات التي قد تواجهه

وبهذا الفصل النظري نكون قد قدمنا صورة واضحة لكل من تقنية التحاضر عن بعد والاتصال المؤسسي.

اما الفصل الثاني فقمنا بتقسيمها الى ثلاثة مباحث حيث تم تطرق في المبحث الأول بتعريف بالمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الاغواط ونشأتها واهم اقسامها، والمبحث الثاني جاء بعنوان مجالات ومنهجية الدراسة والأداة المستخدمة في هذا البحث العلمي، اما المبحث الثالث فاحتوى على تحليل وتغيير نتائج الدراسة الميدانية.

الفصل الأول

تقنية التحاضر عن بعد في افتصال المؤسساتاتي

تمهيد

تطورت التكنولوجيا بشكل كبير في العقود الأخيرة وأصبح لها تأثير كبير على جميع جوانب الحياة اليومية، بدءًا من الاتصالات والاتصالات اللاسلكية وصولًا إلى الحوسبة وتقنيات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي ، ومن ضمن هذا التطور ظهرت تقنية التحاضر عن بعد والتي تسمح بإجراء الاجتماعات والدروس عن بُعد، وذلك بفضل التطور في تقنيات الاتصال والشبكات الحاسوبية ، حيث تميزت هذه التقنية بالعديد من المزايا، منها توفير الوقت والجهد بالتنقل والانتظار، وزيادة الوصلية والتوفير في التكاليف، وتوفير التواصل المباشر مع الشخص المرغوب توصل معه بغض النظر عن المكان، وتوفير التواصل الفعال بين المتواصلين وتفاعلهم على الفور، وتوفير العديد من الوسائل مثل الفيديوهات والصوتيات والصور والرسوم التوضيحية، وتوفير الوقت والجهد ، .و هذا ما جعلها اهتمام المؤسسات لما لها من أهمية كبيرة في ضمان فعالية العمل ، حيث تساعد في الاتصال المؤسسي هو الاتصال الذي يحدث بين المؤسسات والشركات او المؤسسات والعملاء او المستهلكين او بين المؤسسات والمجتمع بشكل عام، وتعتبر الاتصالات المؤسسية جزءا حيويا من نشاطات المؤسسات، حيث انها تساعد على بناء العلاقات مع العملاء والموظفين والجمهور، وتهدف هذه العلاقات الى تحسين سمعة المؤسسة وزيادة الثقة وتحقيق الأهداف المؤسسة،

و به خصصنا هذا الفصل للتعرف على هذه التقنية و المصطلحات التابعة لها و كذا أهميتها و تعرف على الاتصال المؤسسي و اهم أهدافه .

المبحث الأول: ماهية تقنيات التحاضر عن بعد

المطلب الأول: البدايات الأولى لتقنية التحاضر عن بعد

يطلق عليه أيضا التواصل المرئي وهو عملية استخدام تقنية الفيديو الرقمي واتصال عن بعد لتمكين المستخدم من التفاعل وكأنه موجود بنفس المكان، ومن أشهر أمثلة ذلك هو عملية الاتصال المرئي أو اجتماعات بالفيديو بين عدد من الموظفين الموجودين في أماكن مختلفة حول العالم، وذلك بواسطة كاميرات الفيديو والميكروفون والشاشات الكبيرة.

ظهر مفهوم الحضور عن بعد أولا في قصة خيال علمي عام 1942 من قبل الكاتب "روبرت هينلين" وذلك قبل ظهور الحواسيب وتطور التقنية، إلا أنه كمصطلح بمفهومه الحالي تمت صياغته من طرف العالم الأمريكي "ما رفن مينكسي" في عام 1980.

لاحقا استخدمت التقنية بشكل كبير في اجتماعات الشركات والفنادق والمشايف والجامعات لتسمح ليس فقط بالاتصال، بل بالتفاعل مع فرق العمل بغض النظر عن وجودهم الفعلي

أما اليوم فلم تعد تقتصر على المكالمات المرئية بل أصبحت تدعم تقنيات الواقع الافتراضي والهولوغرام والروبوتات التي تسمح للشخص بالتحكم بها عن بعد وبذلك تعطي إحساس أقوى بوجود الشخص الآخر معك بنفس المكان ويتفاعل معك بالرغم من عدم وجوده جسديا معك¹

المطلب الثاني: مفاهيم تقنية التحاضر عن بعد

I. تقنية:

لغة: تقنية اسم (اتقان، اتقن، تتقن، تقن، متقن، تقني، تقنية) تقن الشخص حذق واجاد.

تقنية جديدة: أسلوب مختص بفن أو مهنة أو حرفة.

مصدر صناعي من تقن: أسلوب في إنجاز عمل أو بحث علمي ونحو ذلك، أو جملة الوسائل والأساليب والطرائق التي تختص بمهنة أو فن.²

¹ شتوح جمال الدين، دور تقنية المحادثة المرئية عن بعد في اتخاذ القرارات بالمؤسسة الجزائرية، مذكرة مقدمة ضمن المتطلبات لنيل شهادة الماستر، (جامعة العربي تبسي - تبسة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2021) ص36
² احمد مختار عمر، معجم اللغة العربية المعاصرة، دار عالم الكتب للنشر، القاهرة، 2008، ص 225

اتفقه: احكمه في القران الكريم " صنع الله الذي اتقن كل شيء " .¹

اصطلاحا:

يعرف البكري التقنية بانها " نشاط يتم في العقل وفي الواقع المادي على مستوى اعلى من مستوى الإنتاج نفسه يهدف الى تعديل الطريقة او التواصل الى طرق أخرى للإنتاج، ومصطلح التقنية لا يعني بالضرورة ارتباط التقنية بالمنهج العلمي التجريبي، كما ظهر وساد في أوروبا خلال القرون الثلاثة الماضية وما تبع ذلك من التطور الخاطيء ان التقنية هي كمنشأ انساني او نمط من الفعالية الإنسانية، غريبة الطابع والنشأة²

الاجرائي:

ونقصد التقنية هي مصطلح يشير إلى استخدام المعرفة والأدوات والمهارات والعمليات لتطوير وتطبيق الحلول العملية للمشاكل وتحقيق الأهداف. تتعلق التقنية بالاستخدام العملي للمعرفة والعلوم لتصميم وإنتاج وتشغيل الأجهزة والأدوات والأنظمة والبرمجيات والخدمات، تتنوع التقنية في مجموعة واسعة من المجالات مثل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والهندسة، والطب...

تعريف تقنية التحاضر عن بعد:

هو ترجمة للمصطلح الغربي videoconference وهي مأخوذة من اللغتين الإنجليزية و الفرنسية و ينقسم الى كلمتين، كلمة video وكلمة conference، فالكلمة الأولى يقابلها بالعربية كلمة " تليفزيوني " و التي هي في الأصل كلمة فرنسية أدخلت حديثا الى اللغة العربية و تعني كل جهاز يقوم بنقل الصورة و الصوت بواسطة موجات اتصال مختلفة، اما الكلمة الثانية فتعني تجمع عدد من الافراد لإجراء مناقشة او محاضرة او حوار يكون موضوعه محدد و معين³

وهي وسيلة تكنولوجية من وسائل اتصال والمحادثة المرئية والمسموعة التي يستخدمها مجموعة من الافراد للتواصل فيما بينهم عن طريق الاسلاك او بصريات او اللاسلكي الكهربائي او أجهزة أخرى كهربائية مغناطيسية وبأي وسيلة الكترونية تضمن الاتصال

¹ القران الكريم، سورة النمل الآية 88.

² داود فاطمة الزهراء، حذاق غنية، دور تقنية التحاضر عن بعد WebEx في تحسين الأداء الوظيفي، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر (جامعة عبد الحميد ابن باديس -مستغانم، كلية العلوم اجتماعية)، 2022، ص 27

³ جحا حورية، إجراءات المحاكمة عن بعد، مذكرة نيل شهادة الماستر في حقوق. (جامعة زيان عاشور، الجلفة -كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2019-2020)، ص09

وسميت أيضا بويينار وفيديو كونفيرونس والمقابلة على الخط المباشر، وورد تعريفها في قاموس ODLIS بانها محاضرات التي تعتمد على الانترنت، المحاضرات الحية، العروض التقديمية، وهي محاضرات تفاعلية تسمح للمشاركين بإرسال واستقبال ومناقشة المعلومات، في مقابل المحاضرات غير التزامية التي يكون فيها الاتصال في اتجاه واحد فقط من المحاضر الى المتدربين، ويمكن ان يتم الاتصال صوتي عن طريق التليفون او السماعات او عن طريق بروتوكول VOIP وهو بروتوكول يساعد على اتصال عبر الانترنت لإتمام المحاضرة¹

وتعرف أيضا على انها الاتصال السمعي المرئي الذي يجمع بين شخصين او أكثر رغم بعد المسافة، اما من الناحية الفنية فيمكن تعريفها على انها نظام اتصال تفاعلي ينقل في نفس الوقت صورة وصوت الأشخاص في مكانين او أكثر وهذا في ذات الوقت.

وعرفها المشرع الاماراتي على انها محادثة مسموعة ومرئية بين الطرفين او أكثر بالتواصل المباشر مع بعضهم البعض عبر وسائل اتصال الحديثة لتحقيق الحضور عن بعد²

و أيضا تم تعريف التحاضر عن بعد انه مؤتمر بين الأشخاص و الآلات عن بعد و لكن مرتبطة بنظام اتصالات، يمكن دعم المؤتمر عن بعد بواسطة أي معدات الاتصالات، مثل الهاتف او الفيديو او الفاكس او المعدات الراديو ، كما يمكن اجراء المؤتمر عن بعد في الوقت الحقيقي او على أساس تفاعلي³

ومنه نقول ان تقنية التحاضر عن بعد هو نوع من تقنيات الحديثة الذكية التي تمكن الأشخاص من تواصل عبر الحاسوب او تطبيقات الذكية باستخدام الرسائل المرئية وصوتية، وتستخدم هذه التقنية في عديد من التطبيقات التي تساعد المستخدمين في عمليات اليومية مثل إدارة المهام وكذلك في تطبيقات التي تعمل كمساعد ذكي للمستخدمين في عديد من مجالات مثل الطب، تعليم، القضاء، و هي تعتبر من اهم تقنيات المساعدة للأشخاص من حيث تواصل و العمل بشكل أكثر كفاءة و تختصر المسافات و الوقت.

اهم المصطلحات المتعلقة بتقنية التحاضر عن بعد:

المحادثة المرئية عن بعد " التحاضر عن بعد "

¹ د. مها احمد ابراهيم محمد، "الاتصال العلمي عن Webinar للمختصين في مجال المعلوماتية ودورها في المشاركة المعرفة"، مجلة تعليم عن بعد والتعليم المفتوح، (مجلد 04، عدد 07، ديسمبر 2016)، ص 117

² بوهنتالة ياسين، "تقنية المحادثة المرئية عن بعد كألية لتبسيط الإجراءات الدعوة الجزائية"، مجلة طينه للدراسات العلمية الاكاديمية (مجلد 04، العدد 03، 2021)، ص 678

³ نور الهدى عباس، اسهام تطبيقات التحاضر عن بعد في تفعيل نشاطات البحث العلمي في ظل جائحة كورونا، مذكرة لنيل شهادة ماستر، (جامعة العربي بن مهدي، ام بواقي - كلية علوم إنسانية واجتماعية، 2022)، ص 21

القائد: الشخص الذي يوجه التحاضر عبر الهاتف ويعادل الرئيس في اجتماع وجهها لوجه

المشارك: أي شخص يشارك في تحاضر عن بعد

مجدول مؤتمر "التحاضر": شخص في مركز اتصالات في مقر يقوم بالترتيب لاستخدام مرافق عقد التحاضر

التحاضر الصوتي: من أنواع التحاضر عن بعد المستخدم حاليا والذي تسمح باتصال الصوتي ثنائي اتجاه بين مشاركين

تيلي ليكتر: ميزة لجسر التحاضر عن بعد والتي تضع المشاركين في وضع استلام فقط يمكن للمساهمين الاستماع للقائد ولكن لا يمكنهم التحدث الى القائد او مع بعضهم البعض¹

السبورة البيضاء: وهي تتيح للمحاضر إمكانية إجراء تغييرات على شرائح او تدوين الملاحظة على سبورة البيضاء²

المطلب الثالث: متطلبات تقنية التحاضر عن بعد

تقنية التحاضر عن بعد هي وسيلة فعالة للتواصل مع الجمهور في أي وقت وأي مكان، ولكنها تتطلب بعض المتطلبات لضمان جودة الاتصال وتحقيق الهدف من الحضور عن بعد، ومن هذه المتطلبات:

- اتصال انترنت قوي ومستقر أي يجب يكون لديك اتصال انترنت قوي لضمان عدم حدوث انقطاع في الاتصال، وبالتالي ضمان سلامة البيانات والتحديثات الخاصة بالتحاضر
- = جهاز كمبيوتر ذو مواصفات حديثة من حيث مكوناته والمعالج الحديث
- ميكروفون Hand free ذو حساسية عالية للصوت
- سماعات راس، كبديل للسماعات الخارجية الموصلة بالكمبيوتر
- أدوات عرض التفاعلات والوسائط المتعددة ومن بينها السبورة الالكترونية
- كاميرا فيديو الانترنت الرقمية: وهي كاميرا نقل الصورة المباشرة من مكان لآخر عن طريق الانترنت³
- برامج وتطبيقات التحاضر اللازمة مثل Zoom، Microsoft، Skype....

¹ نور الهدى عباس، نفس المرجع، ص22

² د. مها احمد إبراهيم، مرجع سابق، ص117

³ شتوح جمال الدين، مرجع سابق، ص 41

- الإضاءة والخلفية حيث يجب ان تكون اضاءة في المكان جيدة لتظهر وجه المتحدث بوضوح ويفضل ان تكون لديه خلفية خالية من ضوضاء والتشويش وتعكس جوا احترافيا
 - توفير الكوادر البشرية المؤهلة المتخصصة في مجال الالكتروني¹ لتفادي أي خلل قد يحدث
 - التحضير الجيد أي يجب تجهيز جميع مواضيع التي سيتم مناقشتها واعداد أدوات التي قد يتم استخدامها خلال الحضور عن بعد
- = التفاعل مع الجمهور

المطلب الرابع: أنواع غرف تقنية التحاضر عن بعد وأنواع مؤتمراتها

أولا: أنواع غرف تقنية التحاضر عن بعد

من أبرز غرف المحادثة المرئية عن بعد الحالية التي يكون اتصال عبرها بالفيديو نجد:

موقع: Skype من أبرز غرف المحادثة الذي يتيح خدمة التواصل بالفيديو، وهو عبارة عن وسيلة للاتصال بالأشخاص المهمين في حياتك وعملك في أي وقت وأي مكان عبر الأجهزة المحمولة او جهاز الكمبيوتر الشخصي، وتساعد ميزة هذا التطبيق على سهولة ارسال نص ومكالمات الصوتية ومكالمات الفيديو الفريدة في مشاركة الخبرات وانجاز الاعمال معا، وقد تم إنشاؤه ليتناسب مع المحادثات الثنائية والجماعية.

تطبيق الازار: Azar هو أحد تطبيقات المحادثات العشوائية المباشرة بالصوت والصورة، وقد صنف كأحد تطبيقات الدردشة للهواتف المدعومة بنظام تشغيل اندرويد، ووفقا لأخر إحصاء فان عدد مستخدمي تطبيق ازار تعدى حاجز 25 مليون مستخدم تقريبا حول العالم، كذلك يحظى التطبيق بشهرة واسعة في الدول العربية²

تطبيق الزوم: Zoom هو برنامج من برامج مؤتمرات الفيديو يوفر خدمة الدردشة المرئية التي تسمح بما يصل الى 100 جهاز في وقت واحد مجاناً

تطبيق Google meet: هو عبارة عن نظام أساسي لإجراء مكالمات الفيديو والمؤتمرات تم تصميمه بشكل أساسي للاستخدام المهني ويربط الزملاء عن بعد معا للتفاعل، والذي يتم توفيره كجزء من G-suit وهي تشبه خدمة الدردشة المرئية في Hangouts للمستهلكين³

¹ بوهنتالة ياسين، مرجع سابق، ص680

² شتوح جمال الدين، مرجع سابق، ص ص 38 39

³ مروة كمال فؤاد الجمل، "استفادة من برنامج Google meet لتعليم المبتدئين اساسيات العزف على الة البيانو"، مجلة علوم وفنون الموسيقى، (مجلد45، يوليو2021) ص616

تطبيق WebEx: تتيح هذه التقنية للانضمام الى اجتماعات بمشاركة الشاشات او حتى الدردشة وجها لوجه مع الأعضاء الاخرين¹

تحدث Talk: هي خدمة مشابهة لخدمة التسامر Chatting وهذه الخدمة يطلق عليها Talk أي التحدث ومن خلال البرامج الخاصة بالتحدث يمكن اتصال باي مستخدم داخل شبكة انترنت وتبادل الرسائل معه وكان كلاهما يتحدث مع الاخر²

ثانيا: أنواع مؤتمراتها

يمكن تحديد مؤتمرات عن بعد باعتبارها وسيلة حديثة تستخدم الاتصال الالكتروني بين ثلاثة اشخاص او أكثر في مكانين مختلفين او أكثر وتمتد المعلومات التي يقدمها المشاركين في المؤتمر عبر المسافات البعيدة بحيث لا يحتاجون الى الاجتماع وجها لوجه لتحقيق اهداف الاجتماع وتختلف المميزات عن بعد من حيث أهدافها واشكالها، بداية من شكل المقابلات الصيغة الحميمة التي لا تحتاج اواق او رسوم، الى شكل الندوات ضمن تبادل الاوراق والرسوم والبيانات بين المجتمعين ويمكن تقسيم المؤتمرات عن بعد الى اربعة انواع اساسية هي:

(1) مؤتمرات تستخدم الحاسب الالكتروني:

عند اجراء المؤتمرات التي تستخدم الحاسب الالكتروني يكون لكل مشترك منفذا خاصا يتصل مباشرة او عبر خطوط الاتصال سلكية او لاسلكية بحاسب الكتروني مركزي ويقوم هذا الحاسب المركزي بتمرير الرسائل الى المشتركين جميعا او الى شخص واحد او أكثر من بين المشاركين في المؤتمر ويتم تخزين نشاط المؤتمر واتاحته لكل المشاركين كدليل على اجراءات العمل وبالإضافة الى ذلك قد يكون هناك بيانات اخرى مأخوذة من الملفات لتدعيم المعلومات المطروحة او لكي تمثل نقطة البداية لعقد المؤتمر وتكون هذه المعلومات عبارة عن بريد الكتروني بدرجة او بأخرى وفي حقيقة الامر فإن هذا المؤتمر يكون عبارة عن بريد الكتروني مقيدا بمجموعة من الافراد في اماكن مختلفة ويجمعهم هدف عام مشترك، ويكون دور الحاسب الالكتروني هو اتاحة تبادل المعلومات بين المشتركين , والحفاظ على الملفات , واعداد البيانات التي تعبر عن النتائج الختامية للمؤتمر³

¹ داود فاطمة الزهرة، حذاق غنية، دور تقنية التحاضر عن بعد WebEx في تحسين الأداء الوظيفي، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر (جامعة عيد ابن باديس مستغانم: كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، 2022) ص30

² شتوح جمال الدين، مرجع سابق، ص39

³ حسن عماد مكاوي تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، (القاهرة، دار المصرية اللبنانية، ط1، 1993)، ص 231

(2) المؤتمرات الصوتية:

تعد المؤتمرات الصوتية ابسط اسلوب لعقد مؤتمرات عن بعد ,وهي تتيح شكلا عمليا يسمح بكثرة تكرارها ,ويتم عقد مثل هذه المؤتمرات بين مجموعة صغيرة من الافراد في مكانين مختلفين على الاقل ويستخدم كل مشترك اجهزة تلفونية خاصة , ويمكن ان يتم هذا المؤتمر بين ثلاثة افراد بدون اي مساعدة ويمكن ان يضم المؤتمر اعدادا أكبر بشرط ان يتحدث شخص واحد في وقت واحد الى كل المجموعة وبعد ذلك يتحدث الشخص الثاني وهكذا..... , ويجب ان يفصح كل شخص عن اسمه قبل التحدث في كل مرة حتى يسهل التعرف على شخصيته كما يمكن ان يصل عدد الافراد في المؤتمر الصوتي الى نحو مائة فرد بشرط ان يكون هناك مدير قوي يستطيع التحكم في ادارة النقاش وكذلك وجود شخص فني او اكثر للتحكم في السنترال التليفوني لضمان وصول الصوت الى كافة المشاركين

(3) مؤتمرات تستخدم الصوت وعناصر اخرى:

قد يكون استخدام الصوت فقط غير مناسب في كل انواع المؤتمرات عن بعد ف احينا يكون هناك معدات او وضائف تحتاج الى شرح او وجود علاقة بين عدد من المتغيرات تحتاج الى اثبات، او حين تكون القرارات الاقتصادية في حاجة الى تحليل من خلال استخدام الارقام والاحصاءات. كل هذه الابعاد يمكن ان تضاف الى المؤتمرات الصوتية من خلال توظيف ادوات اخرى مصاحبة لها مثل:

الشرائح، والفاكسميلي، والصبورة الالكترونية او عرض الصور الثابتة، ويمكن نقل كل هذه الوسائل عبر الخطوط السلكية الى المشاركين في المؤتمر¹

(4) المؤتمرات التي تستخدم الصور المتحركة:

يمكن ان تتسع مؤتمرات الفيديو لتشمل نقل الصوت والصورة واللون والحركة من حجرات المؤتمر البعيدة , حيث تتاح كل هذه العناصر لجميع المشاركين ويتيح هذا النوع من المؤتمرات الفيديو الاستماع والمشاركة الانفعال والحركة ويحدث كل ذلك عاداتا اذا كان المؤتمر يتم من مكانين مختلفين , اما في حالة المؤتمرات التي تتم في اكثر من مكانين فان المسألة تصبح أكثر صعوبة في التطبيق ذلك ان الفيديو على خلاف الصوت , ففي حين يمكن تخلط اشارات الصوت مع بعضها مهما تعددت وتنوعت , وبدون ان يفقد كل متحدث هويته الا ان اشارات الفيديو يجب ان تكون منفصلة , وبالتالي فأن عقد المؤتمر التلفزيوني من اكثر من مكانين يعتبر مكلفا للغاية وقد يكون غير مفيد عمليا

¹ حسن عماد مكاري، نفس المرجع، ص 231

.والبا ما يتم تزويد مؤتمرات الفيديو بماكينات الفاكس ميلي عالية الجودة حتى تتيح تبادل مقبول ل النصوص المطبوعة والمواد المشابهة¹

المطلب الخامس: استخدامات تقنية التحاضر عن بعد

تتعد استخدامات التحاضر عن بعد وتختلف حسب المجالات وفيما يلي استخدامات التحاضر عن بعد:

1. في مجال التعليم الأكاديمي:

يكون التحاضر عن بعد مفيد للأنشطة التالية: يمكن تقديم دورات كاملة ودروس ودروس خصوصية، وعمل مشروع وتدريب للطلاب من خلاله وتقديم دورات على مستوى الشهادة للتطوير المهني²، حيث يمكن إعطاء الفرصة للمشاركة في قاعة دراسة بدون اضطرار للسفر وتمكين الفريق التعليمي من التفاعل مع الخبراء من مجالات المتعلقة بهذا النظام في جميع أنحاء العالم³

2. استخدامها في المسائل الإدارية:

يمكن استخدامها في كل مواقف الاعمال والمشروعات التي تكون المؤتمرات فيها وسيلة ملائمة مثل مراجعة تقديم المشروعات، وحل مشكلات الطارئة او عقد مؤتمرات الصحفية⁴

ومن اجل التوظيف والاشراف على مشاريع وشارات وتدريب الموظفين، ويتم دمج التعليم والتدريب والمعلومات وارشادات مما يؤدي الى تحسن شامل في أداء الموظفين⁵

3. استخدامها في تحقيق والمحاكمة الجزائية:

ان قطاع العدالة دأب على استعمال هذه التقنية في مجالات التحقيق والمحاكمة وعمليات التكوين والندوات الخاصة بالقضاء⁶، حيث ساعدت في حسن سيرة العدالة وهذا الذي لم يتحقق خلال جائحة كورونا والتي عرقلت

¹ د. حسن مكاوي، مرجع سابق، ص 231 232

² نور الهدى عباس، مرجع سابق، ص 22 23

³ شتوح جمال الدين، مرجع سابق، ص 41

⁴ داود فاطمة الزهرة، مرجع سابق، ص 54

⁵ نور الهدى عباس، مرجع سابق ص 23

⁶ شرقي منير " استخدام تقنية المحادثة المرئية عن بعد في إجراءات الجزائية على ضوء القانون 03-15"، المحلل القانوني (مجلد1، العدد2،

ديسمبر 2019)، ص128

انعقاد المحاكمات الحضورية مما أدى الى المساس بحقوق المتقاضين، وأيضا الحفاظ على الامن والصحة العمومية ووجوب احترام مبدأ الأجل المعقولة¹

4. الحوكمة:

باستعمال تطبيقات التحاضر عن بعد، يمكن للمخططين والاداريين والمديرين التنفيذيين التفاعل بشكل مباشر ومتزامن مع الأشخاص على جميع المستويات من اجل النشر السريع للسياسة وتنفيذ ومراقبة تنفيذ المشاريع وحل المشاكل وتقديم استشارات الخبراء

5. الدورات المهنية والخدمات الطبية:

هي أحد المجالات التي يتم فيها استخدام المؤتمرات عن بعد بشكل متزايد، يمكن للمستشفيات تقديم الخدمات الطبية للناطق النائية بتشخيص خبير واستشارة طبية² وأيضا تمكين استخدامه في شرح العمليات الجراحية لطلبة كليات الطب³

المطلب السادس: أهميات تقنية التحاضر عن بعد:

تقنية التحاضر عن بعد أصبحت أكثر أهمية في المؤسسات في الفترة الأخيرة وذلك لأنها تتيح للموظفين والقادة والعملاء والشركاء التواصل والعمل معا دون الحاجة للتنقل والاجتماع شخصا وتقلل من الوقت الذي يستغرقه التنقل والاجتماعات الشخصية مما يساعد ذلك في تحسين الإنتاجية وتحسين كفاءة العمل وتوفير

التكاليف حيث يمكن للشركات توفير المال على التنقل والسفر والإقامة والوجبات وأيضا توفير الوقت وتبسيط الإجراءات وسرعتها⁴ وتؤدي هذه التقنية الى خلق علاقة تقارب افتراضية لتقريب المسافات الجغرافية⁵ وأيضا قد ساهمت هذه التقنية على امداد الشركات التجارية بالقدرات الكافية من اجل تسويق منتجاتها في كل انحاء العالم لكفاءتها في الاتصال مع كل العملاء⁶ , وبشكل عام , فان استخدام تقنية التحاضر عن بعد يساعد المؤسسات في تحسين التواصل والتعاون وتوفير الوقت والتكاليف , ويعد أداة حيوية للمؤسسات التي ترغب في الاستمرارية .

¹ بلحسن نورة، جيلالي الحسين «المحاكمة المرئية عن بعد بين جائحة ومبدأ علنية المحاكمات الجزائية»، مجلة الحقوق والحريات (مجلد 10، العدد 01، 2022)، بتصرف، ص 1135

² نور الهدى، مرجع سابق، ص 23

³ شتوح جمال الدين، مرجع سابق، ص 41

⁴ محي الدين حسبية "سماع الشهود عن طريق المحاكمة المرئية عن بعد بين الحق في حماية حقوق الدفاع" مجلة البحوث والدراسات القانونية وسياسة (العدد10)، ص 292

⁵ بوهنتالة ياسين، مرجع سابق، ص 682

⁶ بوطوقة امال، دور تقنيات الاتصال الحديثة في إدارة أنشطة العلاقات العامة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في اتصال وعلاقات عامة (جامعة عربي بن مهدي -ام بواقي: كلية علوم إنسانية واجتماعية، 2019)، ص 28

المطلب السابع: المعوقات التي قد تواجهها التقنية

- تقنية التحاضر عن بعد قد تواجه بعض المعوقات منها:
- ضعف الانترنت، حيث يجب توفير سرعة تدفق عالية¹
- صعوبة ملائمة بعض النظم وتقنيات الاتصال للنظم والاستخدامات المحلية، وهذه أسباب فنية تتمثل في عدم ملائمة النظم والتقنيات المستحدثة للأجهزة والنظم المستخدمة فعلا في الدول النامية.
- الجانب النفسي: ويتمثل في صعوبة تحلي بعض المؤسسات عن أنظمة الاتصال التقليدية المستخدمة التي تعتقد في جدول استمرارية الاتصال والتواصل وطريقتها²
- تحديات الأمان الإلكتروني: يمكن ان يتعرض التحاضر عن بعد للعديد من التحديات الأمنية الإلكترونية، مثل الاختراق الإلكتروني وسرقة البيانات، مما يمكن ان يؤثر على سريرة بيانات الشخصية.

¹ سعيداني سلامي، نور الدين دحمار، سوسن سكي "التجربة الجزائرية في مجال التعليم الإلكتروني والجامعات الافتراضية" مجلة التعليم عن بعد والتعليم المفتوح (المجلد 4، العدد 6، يناير - مايو 2016)، ص 39

² مصعب إسماعيل طيش، دور نظم وتقنيات الاتصال الإداري في خدمة اتخاذ القرارات، رسالة استكمال له للحصول على درجة ماجستير في إدارة الاعمال، (الجامعة الإسلامية - غزة - كلية التجارة، 2008)، ص 43

المبحث الثاني: ماهية الاتصال المؤسسي

الاتصال المؤسسي هو الاتصال الذي يحدث بين المؤسسات والشركات او المؤسسات والعملاء او المستهلكين او بين المؤسسات والمجتمع بشكل عام، يشمل هذا نوع من الاتصالات مجموعة واسعة من النشاطات المختلفة بما في ذلك الاتصالات الرسمية وغير رسمية، حيث انها تعتبر جزءا حيويا من نشاطات المؤسسة، وقد تطرقنا في مبحثنا هذا عن الاتصال المؤسسي وأهميته وانواعه واهم أهدافه واغلب المعوقات التي قد تعرقل سيرته.

المطلب الأول: مفهوم اتصال المؤسسات

1-الاتصال:

لغة:

تشق كلمة "اتصال" من الفعل الثلاثي "وصل" والمضارع منه "يصل" ويقال وصل الشيء او وصل الى الشيء وصولا أي بلغه و انتهى اليه

اصطلاحا:

ويعرفه علماء الاجتماع بانه "تبادل المعلومات"، ويعرفه كمال زيتون بانه "عملية تفاعل بين طرفين حول رسالة معينة، أي مفهوم او فكرة او رأي او مبدا او مهارة او اتجاه الى ان تصير رسالة مشتركة"

ويعرفه أيضا رضا البغدادي بانه "عملية نقل الرسالة بين المرسل والمستقبل خلال فترة من الزمن، والعملية ليس لها بداية او نهاية او تسلسل في الاحداث"، ويعرفه حسن الطوبجي بانه "عملية Process او الطريقة التي يتم عن طريقها انتقال المعرفة من شخص لأخر، و تؤدي لتفاهم بين الشخصين أو أكثر، وبذلك يصبح لهذه العملية عناصر و مكونات و لها اتجاه تسير فيه و اهداف و تسعى لتحقيقه، و مجال تعمل فيه و يؤثر فيها¹.

¹ د إبراهيم خليل خضر، مهارات الاتصال (القدس: دار الجندي للنشر وتوزيع، ط1 2013)، ص ص 13 14

الاجرائي:

ونقصد بالاتصال انه عملية تبادل المعلومات أو الأفكار أو المشاعر بين الأشخاص أو الكيانات المختلفة. يشمل الاتصال استخدام اللغة المنطوقة والكتايبية وغيرها من وسائل التواصل البشري مثل اللغة الجسدية والعينية والتعبير الوجهية.

الاتصال يلعب دورًا حاسمًا في التفاهم وبناء العلاقات وتبادل المعرفة ويمكن أن يتم الاتصال على مستويات مختلفة، بدءًا من الاتصال الشخصي والمباشر بين أفراد، وصولاً إلى الاتصال عبر وسائل الاتصال عن بُعد مثل الهاتف والبريد الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي.

2- المؤسسة: تعرف على انها " جمعية او معهد او شركة أسست لغاية اجتماعية او أخلاقية او خيرية او علمية او اقتصادية ".¹

الاجرائي:

المؤسسة هي منظمة تعمل في إطار معين وتستهدف تحقيق أهداف محددة. تعد المؤسسة هيكلًا يتألف من مجموعة من الأفراد والموظفين والموارد والعمليات التي تعمل معًا لتحقيق أغراض معينة، سواء كانت ربحية أو غير ربحية.

3-تعريف الاتصال المؤسسي:

يعتبر الاتصال المؤسسي عند "كوساد فاكسس" بانه مجموعة من العلاقات الشاملة لكل مجالات التفاعل التنظيمي والتي تتم في شكل تعبير رسمي ومقصود للمؤسسة بصفتها القائمة بعمليات الاتصال وذلك بإدراج كل

الوسائل التي يجوزها بغية تسهيل عملها الداخلي وتسيير وخلق صورة عمومية معينة تنتج عن نشر شخصية محددة مع واقعها وأهدافها وما يتطلب محيطها²

وعرفه محمد العطورزي هو العملية التي عن طريقها يمكن إيصال معلومات من أي نوع ومن أي عضو في الهيكل التنظيمي من المؤسسة لأخرى قصد احداث التغيير، وقد يكون الاتصال من مستوى اعلى الى مستوى أدنى والعكس،

¹ هدى ذيب، دور الاتصال المؤسسي في تفعيل الأداء الوظيفي داخل الإدارة الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، (جامعة العربي بن

مهدي -ام بواقي، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، 2016-2017)، ص 11

² فضيل ديليو، مفاهيمه 'نظرياته' وسائله، (القاهرة: دار الفجر للنشر، ط 1، 2013)، ص 24

او على مستوى افقي بهدف احداث تغيير من أي نوع والا كان مجرد ضوضاء، لا فائدة منه ويكون الاتصال اما للحصول على المعلومات او البيانات لإعطاء تعليمات او توجيهات بقضية تسهيل العمل¹

ويعرفه فان ريل بانه (أداة للإدارة عن طريق الوسائل الاتصالية المستخدمة للاتصال الداخلي والخارجي، بانه العمل بكل فعالية وكفاءة ممكنة مع تركيز على الهدف العام) ويقصد هنا الهدف العام خلق جو ملائم للعلاقات مع فئات مستهدفة، ويمكن تعريفه بانه نهج متكامل لكافة اتصالات التي تنتجها المؤسسة والتي تستهدف الفئات المستهدفة ذات صلة²

ويقترح فاسكس تعريفا اخر مفصلا حيث حدد اتصال المؤسسة (في مجموعة العلاقات الشاملة لكل مجالات التفاعل التنظيمي، والتي تتم في شكل تعبير رسمي مقصود للمؤسسة، بوصفها القائمة بالاتصال، وذلك بإنتاج كل الوسائل التي يجوزتها بغية تسهيل عملها الداخلي وتسير تكوين صورة عمومية معينة تنتج عن نشر شخصية محددة تنسجم مع واقعها وأهدافها واحاسيس أعضائها وطلبات محيطها³

ويعرف أيضا انه (الاتصال الإنساني المنطوق والمكتوب الذي يتم داخل المؤسسة، على مستوى الفردي والجماعي ويساهم في تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات الاجتماعية بين الموظفين، وهو يتضمن اتصال الرسمي والغير رسمي⁴

وينظر الى المؤسسة على انها وحدة اجتماعية تتكون من مجموعة افراد يتفاعلون فيما بينهم بحكم طبيعة النشاط والوظيفة التي يؤديونها في المؤسسة

ويعرفه محمود فؤاد (بانه مجموعه من إجراءات والطرق والوسائل والترتيبات التي تكفل الإنتاج وتوصيل واستخدام البيانات اللازم توفرها لاتخاذ قرارات سليمة الاتجاه وصحيحة التوقيت)⁵

ومنه وحسب التعاريف السابقة نعتبر ان الاتصال المؤسسي هو عملية تبادل المعلومات والأفكار والرؤى بين الافراد والإدارات والقطاعات داخل المؤسسة وبين المؤسسة وجمهورها الخارجي، حيث يخلق تواصل فعال بين الافراد المؤسسة ويساهم بتحقيق أهدافها بشكل أكثر كفاءة وفعالية وتطوير خدماتها وأدائها.

¹ زرايبي مایسة، دور الاتصال المؤسسي في ترقية أداء المؤسسة العمومية مذكرة لنيل شهادة الماستر (جامعة محمد بوضياف مسيلة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جوان 2016)، ص27

² حنان منصور، اتصال المؤسسي كوفيد لتحسين صورة المؤسسة، الجزائر، مدرسة الوطنية العليا، ص3

³ فضيل دليو، اتصال المؤسسة، (الجزائر: دار الفجر للنشر وتوزيع، ط1، 2003)، ص 29_30

⁴ العربي بن داود، فعالية اتصال التنظيمي في المؤسسة ودوره في اتخاذ القرارات التنظيمية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير (جامعة منتوري - قسنطينة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2008)، ص 34

⁵ وهيبه بلحاجي، اتصال المؤسسي وعلاقته بتفعيل التشريع، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، (جامعة الجزائر: كلية العلوم السياسية، 2013)، ص37

المطلب الثاني: نشأة الاتصال المؤسسي

عرف الاتصال المؤسسي بعد الحرب العالمية الأولى تدرجا في التطور وفقا أسس فنية ومنهجية علمية وذلك بفضل جهود المفكرين في هذا المجال خاصة في أمريكا وأوروبا حيث يعتبر Ivy Lee رائد العلاقات العامة الحديثة الذي بدأ حياته الصحفية عام 1903، ويرجع عليه الفضل في حث مؤسسات الأعمال التجارية والصناعية على نشر سياستها واعلام الجمهور بأهدافها وأغراضها والعمل على اكتساب ثقة الجمهور فيها وتأييده ومساندته لها ولقد درس المختصون أهمية النشر الاعلام والنشر كميدان جديد في عالم التجارة، ونادوا بأن دور الاتصال المؤسسي ينحصر في نقل اتجاهات الرأي العام إلى المؤسسة والعكس.

إذا فقد كان للعلاقات أثر البالغ في لفت انتباه المؤسسات لدور الاتصال المؤسسي سواء في تناقلها لاتجاهات مع الرأي العام أو توجه الرأي العام نحو هذه المؤسسات.¹

واستمر نضال اتصال المؤسسة في التطور تحت تأثير وبرعاية الهيئات العسكرية حيث وردت الاشارة في مذكرات الجنرال الفرنسي Foch إلى دور المكلف بالصحافة الذي قام به أحد ضباطه بصفة مؤقتة وبالموازنة مع مهام أخرى، وفي نفس فترة بداية القرن 20 أنشأ "بيجو" أول صحيفة مؤسسية 1937 وفي فرنسا كانت الشركة الوطنية للسكك الحديدية SNCF عند إنشائها عام 1937 أو مؤسسة تزود بمصلحة صحفية" وخاصة ولم يشهد مجال الاتصال انتعاشا إلا خلال فترة الثمانينات²

المطلب الثالث: وسائل الاتصال المؤسسي

تعددت اليوم وسائل وقنوات الاتصال المؤسسي بشكل واسع وكبير نظرا للتطور السريع في التكنولوجيا والتجديد المستمر لهذه الوسائل، ومؤسسات اليوم تسعى الى امتلاك أكبر قدر من هذه الوسائل وكذا مواكبة التطورات التكنولوجية الجارية و ذلك حتى تستعين بها في تحسين و تفعيل العملية الاتصالية في المؤسسة سواء على المستوى الداخلي ام الخارجي، و منها الاتي:

1/المصنقات الحائطية:

1 / مذكرة المصلحة Note de servis³

¹ محمد عزوي، احمد ادريس، العلاقات العامة المعاصرة وفعالية الإدارة، (مصر: المكتبة العلمية، 2010)، ص 10
² فهيمة قابوش، دور الاتصال المؤسسي في معالجة الازمات، مذكرة لنيل شهادة الماستر (جامعة العربي بن مهيدي -ام بواقي، كلية العلوم إنسانية واجتماعية، 2014-2015)، ص 71
³ زيتوني بشير، دور الاتصال المؤسسي في تحسين أداء الصحافيين الرياضيين بإذاعة مسيلة الجهوية، أطروحة لنيل شهادة الماستر (جامعة محمد بوضياف - مسيلة: معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية 29/05/2016)، ص 18

ب/ الجداول الملصقة

2/ الرسائل

3/ التقارير: من اهم محتوياتها:

- العنوان [موضوع التقرير]

- مقدمة عن المشكل [ملخص المضمون]

- عرض القضية [حوصلة سريعة]

- تحليل الحلول الممكنة [ابداء الحكم]

- الحل المقترح [تقديم راي شخصي او جماعي]

الخلاصة [اقتراحات محددة مع توضيح سبل تحقيقها على ارض الواقع]¹

4/ المقابلات

ا / المقابلات الشخصية

ب/ المقابلات الجماعية

5/ الجريدة الشهرية " جريدة المؤسسة "

6/ المذكرات

7/ الأوامر والتعليمات²

8/ التلكس³

9/ كتيب الاستقبال⁴

¹ زرايبي مایسة، مرجع سابق، ص37

² إبراهيم عبد العزيز شيجا: أصول الإدارة العامة (ماهية الإدارة العامة، تعريفها، طبيعتها، اهم مشكلاتها) العملية الإدارية (التخطيط، القيادة والسلطة، اصدار الأوامر، تنسيق، اتصال، الرقابة)، (الإسكندرية، دار المعارف للنشر، ط1، 2004)، ص 400

³ فائزة موسى، الاتصال المؤسسي وكالة التنظيم والتسيير العقاري الحضري لولاية تيارت نموذجا، مذكرة لنيل شهادة ماستر (جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم، 2012 / 2013)، ص 44

⁴ كما فار، الاتصال المؤسسي والخدمة عمومية في الإدارة محلية جزائرية، أطروحة لنيل دكتوراه (جامعة الجزائر، كلية العلوم إنسانية واجتماعية، 2018)، ص72

10 / علة اقتراحات¹

Flash info: معلومات سريعة:

تتميز بالأنية في نشر المعلومات على مستوى المؤسسة ووسائلها قصيرة ومختصرة ومن اهم مميزاتهما:

= متعلقة بالحدث

= رسائلها سريعة ودقيقة

= سرعة استهلاك وزوال²

12 / تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة: N.T. I.C

ولوسائل التكنولوجيا الحديثة دور أساسي ومهم في المؤسسة حيث ساهم في تنظيم مختلف النشاطات الموظفين وإدارة، كما يتم حملها بسرعة فاستعمال البريد الالكتروني قد مكن موظفين والمسؤولين بتقارب فيما بينهم من خلال تبادل الرسائل الالكترونية، كما سمحت الشبكة الداخلية Internet الا و هي عبارة عن مجموعة ضخمة من شبكات الاتصال المرتبطة ببعضها البعض، و تربط أجهزة الكمبيوتر عبر خط هاتفي، و عبر هذا الجهاز يستطيع المستخدم ان يرسل ما يشاء من المعلومات ويستقبل ما يريد " ³ في ربط أعضاء المؤسسة ببعضهم البعض وبالتالي تجاوز الحواجز المكانية التي قد تعرقل من احتكاكهم وتفاعلهم.

ولم تصبح المجموعات داخل المؤسسات بفضل تكنولوجيا الاتصال الحديثة بحاجة الى اتصال الفيزيائي لان هذه التكنولوجيا سمحت بتفعيل التعاون فيما بين وحدات العمل

تبين مما سلف ذكره ان ادخال تكنولوجيا اتصال الجديدة الى المؤسسة " أدت الى تغيرات جذرية في مفهوم تنقلية العمل فلم يعد مفهوم (الناقلية) مرتبط بالتنقلية جغرافية بل أصبح هناك تنقلية مجازية للعمل على الصعيد العالمي من خلال فضاء الاتصال الالكتروني وقد ترتب عن هذا تغيير زيادة التعاون بين المؤسسات المتباعدة جغرافيا، حيث تستخدم لهذا الغرض تكنولوجيا البريد الالكتروني ومؤتمرات عن طريقة شبكة الانترنت⁴

¹ زرايبي مابسة، مرجع سابق، ص 42

² زرايبي مابسة، نفس المرجع سابق، ص 38

³ منال هلال المزاهرة، تكنولوجيا اتصال ومعلومات (عمان، دار المسيرة للنشر وتوزيع وطباعة، ط1، 2014)، ص 281

⁴ سارة القرقي، دور تكنولوجيا اتصال الحديثة في تحسين أداء المهني لدى عاملين في مؤسسات العمومية، مذكرة لنيل شهادة الماستر (جامعة

بمسكرة، 2014-2015)، ص 43

معايير اختيار وسائل الاتصال المؤسسي:

إذا كان صاحب الحملة الانتخابية يضع لحملة الدعائية لجنة مختصة في انتقاء الوسيلة الإعلامية أكثر فعالية في تمرير رسائله الى الجماهير ليتم اقناعهم بها من جهة فان القاعدة هي نفسها التي تحدث في إطار اختيار أدوات الاتصال داخل المؤسسة والتي تخضع لمجموعة من المعايير أهمها:

➤ البساطة والاستقلالية:

وتعني القدرة على تحريك الوسيلة بكل سهولة مع مراعاة التكلفة التي يمكن ان تطلبها من ميزانية المؤسسة على ان تكون مستقلة عن كل جهة في المؤسسة وعدم استعمالها لأغراض دعائية

➤ التدقيق في الجمهور المستهدف:

كلما كان جمهور مستهدف مرفق الخصائص كلما كان مضمون الرسالة التي تتضمنها الوسيلة اتصالية متوافقا مع ذلك فإطار السامي ليس كالعامل البسيط فكلا الطرفين له خصائصه المهنية المختلفة وهذا ما يتطلبه التدقيق في اختيار الرسائل والوسائل، و لكن مبالغة في التخصيص قد يؤدي الى تهميش باقي اطراف المؤسسة.

➤ السرعة:

كلما كانت وسيلة اتصال سريعة كلما كانت رسائلها انية تتماشى مع اخر المعلومات واحداث التي تعرفها المؤسسة، وأحسن مثال على ذلك نجد المعلومات السريعة **flash info** والملصقات الحائطية التي هي سريعة الاستهلاك مقارنة بجريدة المؤسسة التي تتطلب وقتا في عملية اعدادها وتوزيعها عليهم¹ ويجب توفر هذه الوسائل التي حددناها في المؤسسة.

ومن الواضح جدا ان اختيار الوسيلة الموصلة يؤثر على رسائل المنقولة حيث يزيد او يقلل من فعاليتها و تشير التجارب الى كل فرد او عامل له قناة مفضلة في استقبال الرسائل عبر قنوات أخرى، كما ان استخدام وسيلتين

¹ زيتوني بشير، مرجع سابق، ص 18

افضل بكثير من استخدام وسيلة واحدة و ان المتلقي لا يستطيع ان يحتفظ بالمعلومات الشفهية لمدة طويلة مثلما يستطيع بالمادة المرئية، لهذا يكون نقل المضمون المرئي اكثر فعالية حيث يكون مرئيا عما يكون شفهي¹

المطلب الرابع: أنواع الاتصال المؤسسي

تتعدد أنواع الاتصالات الإدارية ما بين اتصالات رسمية تتم وفق التسلسل الهرمي للمنظمة واتصالات غير رسمية، تعتمد على مدى قوة العلاقة الشخصية التي تربط بين أجزاء التنظيم الإداري وبين أعضائه، ولكل نوع من هذه الاتصالات قنواته خاصة وذلك على نحو التالي:

1/ الاتصالات الرسمية: هي الاتصالات التي تتم من خلال القنوات التي حدتها المنظمة، باعتبارها قنوات رسمية يجب اتباعها وهي تحدد خطوط السلطة والواجبات والمسؤوليات وكافة التعليمات وإجراءات الواجب اتباعها، وهناك 3 قنوات لهذه الاتصالات:

1/الاتصالات الهابطة "النازل:

تعتبر الاتصالات الهابطة أكثر استخداما في المنظمات، وتعبّر عن الرسائل التي تنبع من الإدارة العليا وتنتقل للأسفل خلال مستويات المتداخلة للإشراف عبر الهيكل التنظيمي وصولا الى عمال الطبقة الدنيا في السلسلة، ويقوم على افتراض ان الإدارة هي المسؤولة عن اتخاذ القرارات الملائمة لمصلحة العمال بامتلاكها السلطة لغرض الالتزام بالتعليمات المطلوبة، وهذا الاتصال مهم لنقل المعلومات للعاملين فيما يتعلق بأهداف المنظمة وسياساتها وإجراءاتها بالرغم من ان العدد الزائد من مستويات الاشراف قد يجعل اتصالات الهابطة أكثر صعوبة²

ومن مزاياه:

- توجيه نحو تحقيق اهداف المؤسسة

-تقديم الاهتمام وتقدير من الإدارة العليا للموظفين مما يخلق لديهم الثقة بنفس والرضى الوظيفي

ومن أسباب فشل هذا نوع:

¹ سعاد صياد، فعالية الاتصال المؤسسي في تعريف بهوية المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماستر (جامعة العربي بن مهيدي -

ام بواقي، 2019/2018)، ص 42

² مصعب إسماعيل طيش، مرجع سابق، ص23

__ اعتماد المؤسسات على وسائل اتصال الكتائبية وتغادي الرسائل الشفهية والمواجهة " وجها لوجه " مما يفقد الاتصال هدفه

__ أسلوب الفلتر من قبل المسؤولين من خلال حجب المعلومات عن المستويات الدنيا ومعظم هذه المعلومات تؤثر وبشكل فعال في احداث الأثر المرغوب للرسائل الهابطة عن إدارة للعاملين

__ عدم اختيار التوقيت المناسب لاستقبال المتلقي للرسالة مع التركيز على المكان المناسب وحالته نفسية¹

ب/ الاتصالات الصاعدة:

وتنتقل فيها المعلومات من مستوى الدنيا في التنظيم صعودا الى الإدارة كوسيلة يستطيع بها العمال الاتصال بمدراء المستويات العليا في المنظمة والتغيير عن آرائهم وأفكارهم والشعور بالمشاركة والقيمة الفردية داخل المؤسسة، ويجب على المدراء تشجيع هذا الاتصال لأنه يزودهم بتغذية عكسية عن فهم الموظفين للرسائل التي وصلت إليهم² ومن مزاياه:

__ تمكين الافراد من التعبير عن حاجتهم الاجتماعية، وهذا بالطبع إرضاء للحاجات الذاتية لديهم

__ التمكن من استكشاف الأخطاء في وقت مبكر وعند بدايتها ومعالجتها بسرعة

__ المساعدة في زيادة الالتزام من جانب المرؤوسين بأهمية الاتصالات المنتظمة مع الرئيس، وتبيان ان المرؤوسين جزء هام من المؤسسة، مما يجعله يدلي بكافة البيانات والمعلومات التي يلمسها في بيئة العمل³ ومن عيوبه:

__ محاولة الدائمة من قبل العاملين لعدم نقل المعلومات السيئة من اجل اثاره انطباع جيد لدى المدراء كما ان

نفسية العاملين ومشاعرهم وسلوكهم تعتبر من العوامل المؤثرة في نوعية معلوماتهم المقدمة للإدارة⁴

__ البعد المكاني والإداري بين الرؤساء والمرؤوسين كمؤسسات كبيرة لديها فروع كبيرة

¹ حمزة بعلي، محمد بنية، خالد بن جلول، " أثر عمليات الاتصال التنظيمي على ابداع العاملين في مؤسسات التعليم العالي"، مجلة التنمية واستشراف للبحوث والدراسات، (المجلد 04، العدد07، 31-12-2019)، ص103

² مصعب إسماعيل طيش، مرجع سابق، ص ص 23 24

³ حمزة بعلي، محمد بنية، خالد بن جلول، مرجع سابق، ص 104

⁴ مصعب إسماعيل طيش، مرجع سابق، ص ص 24-25

- حيد العزلة لدى رؤساء واتباع سياسية الباب المغلق، والبعد عن الاتصال المباشر بالمرؤوسين ويترتب عن ذلك وجود حاجز بينهم، مما يجعل المعلومات كثيرة خاصة بالعمل تكون بعيدة عن مسمع ومرأى المدير ويؤخذ عليه ان ينقل الانباء السارة وغير السارة بصورة دائمة¹

ج/ الاتصالات الافقية:

و يستخدم عندما يكون الاتصال عبر خطوط الوحدات التنظيمية على نفس المستوى الإداري سواء كان رسميا او غير رسمي و ترتبط الرسائل المنقولة على هذا المستوى من النشاطات التنظيمية و مشاركة المعلومات و حل المشاكل ، و برغم من الأهمية الكبيرة للقنوات الافقية في المنظمات المتقدمة الا انها تعاني من بعض الصعوبات مثل اضطرار العمال للتعامل مع العديد من الزملاء و تطوير العلاقات عمل فعالة مع رؤساء الوحدات الأخرى على اختلاف شخصياتهم و سلوكهم ، و هذا النوع من اتصالات مهم جدا لنجاح المنظمة و بدونها ليس هنالك تنسيق لفعاليات المختلفة للمنظمة²

ومن مزاياه:

-يسمح بوصول المعلومات والآراء من كل جوانب وفي كل وقت تقريبا، الامر الذي يعطي للمديرين فرصة للحصول على ما يلزم لاتخاذ قراراتهم بالاستناد الى معلومات الكافية.

- رفع روح المعنوية للموظفين واعتبارهم شركاء في الإدارة أكثر من انهم مرؤوسين عليهم السمع والطاعة

ومن معوقاته:

- تطبيق مبدأ التخصص وتقسيم العمل داخل المؤسسة وخلق أنواع متعددة من الرؤساء داخلها الى الحد الذي يحول دون تحقيقها.

- شدة تمسك بالشكليات والمبالغة في إطار الإجراءات وتعقيدات، وهذا يؤدي بهذه الاتصالات إذا ما تحققت لا تتم بالسرعة المطلوبة³

2/ الاتصال غير الرسمي: هو اتصال الذي يتم التفاعل فيه بطريقة غير رسمية او التعبير عن خطوة يحددها وتدعمها السلطة الرسمية من خلال السلم الهرمي المتدرج للتنظيم من خلال لقاءات الغير رسمية في أي مناسبة من المناسبات

¹ حمزة بعلي، محمد بنية، خالد بن جلول، مرجع سابق، ص 104

² مصعب إسماعيل طيش، مرجع سابق، ص 24

³ حمزة بعلي، محمد بنية، خالد بن جلول، مرجع سابق، ص ص 104-105

التي تسمح بنقل المعلومات بين الأشخاص، مثلاً يتفاعل زميل من جهة وزميل من جهة أخرى في حفلة ويتبادلان وجهات النظر في موضوع يهمهما.¹

المطلب الخامس: اهداف الاتصال المؤسسي

" ان الاتصالات تمثل جزءا كبيرا من الاعمال اليومية ويقدر بعض الخبراء انها تستهلك ما بين 75-95% من وقت المديرين، هذا فضلا عن اعمال العامل التي تعتبر كلها اتصالات " حيث انها تسعى " لتحقيق هدف عام وهو التأثير في المستقبل حتى يتحقق من مشاركة في الخبرة مع المرسل ".²

لذلك فان للاتصال اهداف وأغراض عدة تمثل فيما يلي:

- تحقيق التنسيق بين الأفعال والتصرفات أي التنسيق الاتصال بين التصرفات وافعال المؤسسة، ودونه تصبح المؤسسة عبارة عن مجموعة من الافراد الذين يعملون منفصلين عن بعضهم البعض لأداء مهام مستقلة، ودون الاتصال تفقد التصرفات التنظيمية التنسيق وتميل أجزاء المؤسسة الى تحقيق اهداف الشخصية على حساب مصلحة واهداف المؤسسة.
- المشاركة في المعلومات أي يساعد اتصال على تبادل المعلومات الهامة لتحقيق الأهداف التنظيمية وتساعد هذه المعلومات بدورها على
- توجيه سلوك الافراد نحو تحقيق اهداف وتوجيه افراد في أداء مهامهم، وتعريفهم بالواجبات المطلوبة منهم وتعريف افراد بنتائج أدائهم
- اتخاذ القرار ويتمثل ان للاتصال أهمية كبيرة في عملية اتخاذ القرارات لاتخاذ قرار معين يحتاج الى معلومات معينة لتحديد المشاكل وتقييم البدائل وتنفيذ القرارات وتقييم نتائجها³
- تحديد الأهداف الواجب تنفيذها
- شرح سياسة المؤسسة وأهدافها

¹ سمرة عسلي، جماعات غير رسمية وتأثيرها على الاتصال الداخلي للمؤسسة، مذكرة ماجستير (جامعة منتوري -قسنطينة، كلية علوم إنسانية واجتماعية، 2006-2007)، ص9

² فريدة جعالة، الاتصال الداخلي ودوره في إنجاح التغيير التنظيمي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير (جامعة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، 2012-2013)، ص ص 70 / 71

³ ربحانة وصفان، شفيقة تلاخت، دور الاتصال الإداري في عملية اتخاذ القرار، مذكرة لنيل شهادة الماستر، (جامعة عربي بن مهدي -ام بواقي، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، 2018-2017)، ص ص 63-64

- تحقيق الالتحام ويرجع ذلك الى خلق وتكوين فريق عمل قوي، متماسك، متضامن ومدعم وفعال يحافظ على نفس القيم أي اقتراض هوية مشتركة للمؤسسة¹
- تزويد الجمهور بكفاءة المعلومات والبيانات التي يحتاجون اليها عن المؤسسة ونشاطها
- الحصول على دعم من الجمهور
- "خلق جو تنافسي على مستوى الوحدة ومحاولة القضاء على مشاكل السائدة داخل المؤسسة"²
- إعطاء فرصة لكل عنصر موجود داخل المؤسسة، للتغيير عن رايه فيما يخص طريقة تسيير المؤسسة وكذا القضايا الهامة المتعلقة بها³
- خلق سمعة إيجابية للمؤسسة امام الجمهور والحكومة والمساهمين ومستثمرين من خلال توفير المعلومات في وسائل الاعلام المختلفة واجتماعات والانترنت وتقارير السنوية
- توضيح التغييرات وتجديدات وإنجازات وتطوير أفكار وتعديل اتجاهات واستقصاء ردود الأفعال⁴
- تحفيز العاملين أي بالمساعدات المالية

المطلب السادس: أهمية اتصال المؤسسي

- يحتل الاتصال المؤسسي أهمية بالغة بالنسبة لجميع مؤسسات على مستوى الأنشطة التي تقوم بها، ويمكن اجمال هذه الأهمية في النقاط التالية:
- " ان الاتصال المؤسسي ينظم عملية سريان المعلومات على مستوى المؤسسة، فهو يجتنب انتشار الشائعات التي قد تؤدي الى حدوث فوضى في عملية اعلام الموظفين وهذا ما قد يؤثر سلبا على نشاطهم بالمؤسسة "⁵
 - أي ان العملية الاتصال المؤسسي تكمن قوته في التنظيم الداخلي للمؤسسة والخارجي من خلال منع انتشار الشائعات ذلك لان الجمهور لما يكون على دراية بالمجريات وتطورات التي

¹ نعيمة بو كلثوم، دور الاتصال الداخلي في عملية التغيير التنظيمي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير (جامعة سعد دحلب -بليدة، كلية العلوم

الاقتصادية وعلوم التسيير، أكتوبر 2008)، ص30

² علاء بهاء الدين، دور التخطيط والرقابة في التسيير المؤسسي -دراسة حالة مركب صناعي تجاري حضنه مسيلة، مذكرة لنيل شهادة ماستر

أكاديمي (جامعة مسيلة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، 2021-2022)، ص58

³ نعيمة بو كلثوم، مرجع سابق، ص44

⁴ بو عطيط جمال دين، اتصال تنظيمي وعلاقته بأداء الوظيفي "سونلغاز"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، (جامعة عنابة، كلية العلوم الاجتماعية

والإنسانية، 2008-2009)، ص 40

⁵ Revêt Regis et Nicolas jean ، les médias et les communication Edition hachette ، paris ، 1995 ، p66

تكون في المؤسسة تكون الشائعات قليلة او منعدمة فكلما كان الاتصال المؤسسة في شقه الخارجي فعالا ودوريا كلما كانت نسبة شائعات ضئيلة.

- للاتصال دورا فعال في حل أزمات والخلفات التي قد تحدث فيما بين الموظفين على مستوى المؤسسة وتوجه اختلافات نحو المصلحة واتحاد¹

- الشريف سوامي " ان الاتصال الداخلي هو البحث عن اندماج المستخدمين ومعرفة الاجير كالشخص وتقوية روح الجماعة وبذلك خلق ثقافة المؤسسة " بالإضافة الى تقوية روح الجماعة وتحقيق انتماء الفرد الى المؤسسة واكتساب هوية في محيط عمله، يسمح الاتصال الداخلي برفع روح المعنوية للأفراد، فهذه الأخيرة " تتوقف بدرجة كبيرة على كفاءة وفعالية اتصال لأنه من المهم للفرد معرفة لماذا يقوم بالعمل وأسلوب الأنسب لأدائه " وهذا ما يحفز الفرد ويزيد من دافعيته الى العمل ويحقق له الرضى الوظيفي.²

- يرى كارل دويبر " ان وظيفة الإدارة هي الاتصال لذلك يجب تلقي كل اهتمام من قبلها، فالاتصال هو مفتاح الإدارة كما ان اتصالات داخل المؤسسة ليست فقط لنقل المعلومات من نقطة الى أخرى لكن العناصر الأساسية في الاتصالات نجد ذاته هي الحوار الفعال، وعليه يأخذ الاتصال مكانة مهمة في نشاط الإدارة، فهو أداة التي يستعملها لتنظيم علاقتها مع مختلف الافراد المؤسسة ليست فقط من جانب اعلامي وانما أيضا في تحقيق مناخ من احتكاك وتقارب بين القمة والقاعدة³

- وما يؤكد أهمية الاتصال المؤسسي ما ذهب اليه التون مايو " مؤسس مدرسة العلاقات الإنسانية بحيث ان الدراسة الاجتماعية يجب ان تبدأ بملاحظة دقيقة لما يسمى اتصال " وهنا يشير مايو الى أهمية الاتصال باعتباره أحد العوامل الرئيسية لقيام العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة، وعادة ما ينظر الى عمليات اتصال بوصفها تجيب على التساؤلات الخاصة بالمؤسسة⁴

- يساعد الاتصال على نقل الثقافات والعادات والتقاليد واللغات⁵

¹ زيتوني البشير، مرجع سابق، ص 21

² عبد الغفار حنفي، السلوك التنظيمي وإدارة افراد (بيروت، دار الجامعية، ط2، 1991)، ص 387

³ زرايبي مايسة، مرجع سابق، ص 47

⁴ سعاد صياد، مرجع سابق، ص 42

⁵ محمد محمود الحيلة، تصميم وانتاج الوسائل التعليمية (عمان، دار المسيرة للنشر وتوزيع، ط1، 2000)، ص 52

المطلب السابع: معوقات الاتصال المؤسسي

امام تعاضم أهمية اتصال في نشاط المؤسسة فقد تواجهه عدة صعوبات أهمها:

- كلما كان الهيكل التنظيمي للمؤسسة معقدا وفوضويا غير محدد المهام والفروع كلما تشابكت قنوات اتصال ، فان هذا يؤدي الى فوضى داخل المؤسسة فالحتمية التنظيمية الناتجة عن الربط الذي يشكل أساس المؤسسات الكبرى تجعل كل تجاوز للسلم اداري هو أساس سير المؤسسة لان كثرة نشاطها وتشعب التنظيم الهيكلي للمؤسسة والناتج عن كثرة نشاطها إلى ظهور عراقيل إدارية تتمثل في عدم تمكين الموظفين من توصيل انشغالهم إليها، بحيث كلما ارتفع المستوى الهرمي الإداري كلما تقلصت فرص وصولها إلى القمة، كما تؤدي الفوضى في تقسيم المصالح الإدارية التي تعرض اقتراحات وانشغالات الموظفين إلى التهميش¹.

-اللغة مشتركة بين المتخاطبين إن اعتماد اللغة المشتركة بين المرسل والمرسل إليه يعد حالة أساسية في تحقيق فاعلية الاتصال لاسيما لو كانت اللغة واضحة وغير غامضة أو مبهمه أو يعتري استخدامها التلاعب بالألفاظ أو مخارج غير سليمة للكلمات المستخدمة وغيرها من الوسائل التي تجعل الاتصال ال يحقق أهدافه بدقة².

-يؤدي افتقار المؤسسة لوسائل الاتصال المناسب، وكذا عدم تنظيمها والتنسيق فيما بينها وعدم إخضاعها لدراسة معمقة بما فيها شق مع خصوصيات المحيط الداخلي وأهداف المؤسسة إلى فوضى في عملية سريان المعلومات، وبالتالي إلى ظهور الإشاعات والمعلومات الخاطئة وهذا ما يؤثر سلبا على نشاط الموظفين³ وبالتالي يؤدي الى ظهور اشاعات ومعلومات خاطئة وهذا ما يؤثر سلبا على نشاط الموظفين

-السياسة الاحتكارية التي ينتهجها المسؤولون على باقي أفراد المؤسسة تؤدي إلى الكراهية بين الموظفين، وهذا ما يؤثر سلبا على نشاطهم

-تؤدي الاختلافات الفكرية الأيديولوجية العميقة لأفراد المؤسسة الى حدوث اضطرابات على المستوى اتصالات التي تحدث فيما بين موظفين مما يؤثر سلبا على نشاط المؤسسة

- أمكن كذلك أن تشكل جماعة العمل، عائقا أمام نجاح عملية الاتصال الداخلي، وهذا من خلال الاختلافات والفوارق في السن، الدخل، الثقافة تباين الرتبة الوظيفية، وهذا ما يمكن أن يؤدي إلى التصادم وكذا الصراع،

¹ زرايبي مایسة، مرجع سابق، ص ص 48-49

² صالحی دنیا، اتصال التنظيمي و اثره على الأداء الوظيفي، مذكرة لنيل شهادة الماستر (جامعة الجزائر، كلية علوم اجتماعية و إنسانية، 2017)

، ص 30

³ علي محمد عبد الوهاب، إدارة افراد " منهج تحليلي" والمنظمة وإدارة الناس (القاهرة مصر، مكتب عين الشمس، ط 2، 1975)، ص327

كما يخلق سلوكيات تؤثر سلبا على نجاح العملية الاتصالية، فقد يحاول البعض، احتكار المعلومات باعتبارها مصدرا للسلطة، وهذا ما أطلق عليه ميشال كروزي " إستراتيجية الفاعلين في المؤسسة "، كما قد تصرف المشرف بطريقة متسلطة ومتعالية، ورفض الحوار والتبادل، مع من هو أدنى منه مرتبة¹

- وتتمثل أيضا معوقات في بعض عادات والتقاليد او طقوس اتصال واجب اتباعها، التخلف الثقافي عند أحد أطراف والتحيز الثقافي الاجتماعي والصراع بين الطبقات الاجتماعية الثقافية ومشكلة الرقابة على اتصال وقنواته
- ندرة المعلومات كتحتلي الإدارة بالسرية حيث نجد في اغلب الأحيان عند المسؤولين السامين بعض الأفكار الخاصة بهم التي يجب ان تبقى سرا، وقد يرجع ذلك الى سوء معرفة حاجيات انسان الى معلومات او جهل قيمة الخبر كأداة توصيل وتحفيز

ضخامة حجم المؤسسة قد يؤدي الى انعدام المرونة والمعرفة الكافية داخل التنظيم نظرا للتعقيد الشديد لخطوط اتصالات التي تؤدي الى تحيف المعلومات²

¹ رانية فرج، دور الاتصال المؤسسي في أداء العمال دراسة ميدانية حول إدارة المحلية لبلدية بئر العاتر، مذكرة لنيل شهادة الماستر LMD، (جامعة العربي تبسي، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2022)، ص 23

² محمود احمد فياض، مبادئ الإدارة (وظائف المدير)، (عمان، دار الصفاء للنشر وتوزيع، ط3، 2010)، ص232

خلاصة الفصل

ونستخلص مما سبق ان تقنية التحاضر عن بعد أصبحت ذات أهمية كبيرة في المؤسسات حول العالم، حيث أنها أصبحت أداة حيوية للمؤسسات، ذلك بسبب فوائدها العديدة التي تسهم في تحسين الإنتاجية وتوفير الوقت والمال، فضلاً عن تحسين التواصل، حيث أن الاتصال هو عصب حياة المؤسسة، وهو دولا ب حركتها وديناميكيته، وأنه العملية الإدارية التنظيمية التي تهدف من ورائها إدارة المؤسسة إلى توجيه نشاط الموظفين وفق أهدافها وتحقيق الانسجام بين أفرادها واحتكاكهم فيما يخدم نشاطهما.

وبه فان التقنية تقنية التحاضر عن بعد تساهم في تحسين اتصال المؤسسات وتعزيزه، حيث أنها توفر تواصل فعال وسريع تجاه العملاء والموظفين دون الحاجة إلى السفر أو الاجتماعات، وتقليل تداعيات الأزمات. لذلك، ينصح بضرورة الاستفادة من هذه التقنية وتطويرها بشكل مستمر في المؤسسات والجامعات وفي جميع المجالات الأخرى. مما يساعد على تعزيز الإنتاجية والتواصل الفعال.

الفصل الثاني

اعتماد تقنية التحاضر عن بعد في مؤسسة اتصالات الجزائر بالأغواط

المبحث الأول: تقديم المؤسسة

في هذا المبحث سنتطرق لنشأة مؤسسة اتصالات الجزائر الأم ثم المديرية العملية بولاية الأغواط، بالإضافة لعرض مختلف أقسامها وكذلك نشاطها.

المطلب الأول: نشأة المؤسسة: ¹**I. نشأة مؤسسة اتصالات الجزائر الأم:**

تعتبر اتصالات الجزائر المتعامل التاريخي لقطاع الاتصالات في الجزائر، وهي مؤسسة ذات أسهم ملك للدولة بنسبة 100%، تنشط في سوق الهاتف الثابت، والحلول الشبكية لتحويل المعطيات والصوت بالنسبة للشركات والخواص، ووعيا منها بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال باشرت الدولة الجزائرية سنة 1999 بإصلاحات عميقة في قطاع البريد والمواصلات، وتطبيقا لهذا المبدأ تم انشاء مؤسسة مستقلة إداريا و ماليًا و متعاملين : أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية والخدمات متمثلة في "بريد الجزائر" و الثانية "اتصالات الجزائر".

للانطلاق الرسمي: كان على اتصالات الجزائر وإطارها الانتظار حتى الفاتح من جانفي 2003 لكي تكون الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر، حيث أصبحت المؤسسة مستقلة في تسييرها عن وزارة البريد ومجبرة على إثبات وجودها في عالم الاتصال الذي تسوده منافسة شرسة يكون البقاء فيها للأقوى والأجدر خاصة مع فتح سوق الاتصالات على المنافسة. حيث بدأت نشاطها الفعلي تحت شعار:

مردودية Rrentability - فعالية Efficacy - جودة الخدمة Quality de Service**II. المديرية العملية لاتصالات الجزائر بالأغواط:**

هي عبارة عن مؤسسة (وحدة) عملية للاتصالات خاصة بولاية الأغواط، بدأت نشاطها سنة 2003 مباشرة بعد التأسيس كما سبق ذكره، نظرا للأهمية الاقتصادية والاجتماعية التي تتمتع بها الولاية، انشئت المديرية الولائية للاتصالات بالأغواط عام 2003 أي بعد تقسيم البريد والمواصلات إلى مؤسستين (بريد الجزائر اتصالات الجزائر) كشركة عمومية ذات أسهم، وقد كانت تسمى في البداية بالوحدة العملية للاتصالات إلى غاية جوان 2010 أين تم تغيير الاسم إلى المديرية العملية وهي تابعة إلى المديرية الاقليمية للاتصالات بولاية الأغواط والتي بدورها تتبع إلى المديرية العامة في الجزائر العاصمة.

وهي أحد المصالح ذات الاختصاص الجهوي تتولى عملية الإشراف على ثلاث 03 ولايات من حيث التسيير الإداري، التجاري والتقني، والولايات هي الأغواط، الجلفة والبيض.

المطلب الثاني: أقسام المديرية العملية لاتصالات الجزائر بالأغواط: ²

¹ من وثائق المؤسسة 2023

² من وثائق المؤسسة 2023

I. مدير الوحدة: وتوكل اليه المهام الأساسية:

التوجيه والإشراف، إصدار القرارات التنظيمية والإدارية، متابعة تنفيذ المخططات السنوية للإنجاز، المتابعة عن قرب لمدى تحقيق أهداف الإدارة العليا الموضوعة سنويا والمقسمة على شكل مخططات كل شهرين.

II. دائرة الثروات والوسائل: من بين مهامها:

- تنفيذ مشاريع المؤسسة المسطرة في إطار ميزانية التجهيز؛
- متابعة المشاريع من بدايتها إلى غاية التسليم النهائي؛

III. دائرة المالية: وتتكفل بما يلي:

- تحضير مشروع ميزانية الوحدة على أساس اقتراحات رؤساء الدوائر ومدير الوحدة؛
- متابعة تنفيذ ميزانية الوحدة؛
- متابعة تمويل المشاريع التي في طور الإنجاز وتسديد نفقاتها الخاصة؛

IV. الدائرة التقنية: وتتكفل بما يلي:

- متابعة صيانة الشبكات؛
- حل جميع المشاكل التقنية المرتبطة بالشبكة؛

V. الدائرة التجارية: وتتكفل بما يلي:

- متابعة الأهداف المسطرة من طرف الإدارة العليا وبالخصوص من ناحية عدد الزبائن الجدد، تحصيل الديون؛
- تلبية الطلب المتزايد على الاشتراك في خدمة الهاتف الثابت والإنترنت؛

VI. دائرة الموارد البشرية: ومن مهامها:

- متابعة المسار المهني للعمال من التوظيف إلى التقاعد، وكذا اعداد برامج التدريب بالتنسيق مع الإدارة العليا؛
- مساعدة مختلف الدوائر على تحقيق الأهداف المسطرة، كما أنها تساعد في عملية اتخاذ بعض القرارات التي تتعلق بعمل الدوائر؛

VII. دائرة الشركات: وتعمل من خلال مصالحها على:

- متابعة جميع العمليات التي تبرمها المؤسسة مع باقي المؤسسات التي تعتبر زبائن عندها وتطوير هذا القطاع من السوق وكذا توطيد العلاقة مع متعلميها من المؤسسات؛
- ضمان خدمات ما بعد البيع لهاته الفئة من الزبائن ووضع الحلول التقنية الممكنة بالتنسيق مع الدائرة التقنية.

المطلب الثالث: نشاط مؤسسة اتصالات الجزائر: ¹

تتمحور نشاطاتها حول:

- تمويل مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصورة والصوت والرسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية؛
- تطوير واستمرار وتسيير شبكات الاتصالات العامة والخاصة؛
- إنشاء واستثمار وتسيير الاتصالات الداخلية مع كل متعاملي شبكة الاتصالات؛
- ضمان الحق في الاتصال للجميع من خلال خدمة الهاتف الثابت والأنترنيت وتسهيل عملية الحصول على مختلف خدمات الاتصال ولأكبر عدد ممكن من الزبائن وخاصة في المناطق المعزولة.

المبحث الثاني: مجالات ومنهجية الدراسة الميدانية واختبار الأداة

يهتم هذا المبحث بتحديد خطوات وإجراءات ومنهجية الدراسة الميدانية، حيث تم القيام أولاً بتقديم الطريقة المتبعة ثم بعدها تم الاختبار والتحقق من مدى صدق وثبات أداة الدراسة (الاستبيان) باستعمال أدوات إحصائية.

المطلب الأول: مجالات الدراسة والمنهجية الدراسة

1-مجالات الدراسة:

يعتبر مجال الدراسة خطوة جد مهمة من مراحل التخطيط المنهجي، لاي بحث او دراسة علمية، خاصة انه مرتبط بالدراسة الميدانية

1-1/ المجال المكاني: اجريت هذه الدراسة في مؤسسة اتصالات الجزائر بالأغواط، قصد جمع المعلومات اللازمة والكافية عن الموضوع محل الدراسة.

1-2/ المجال البشري: هو المجتمع التي اجريت عليه الدراسة ويتمثل:

في مستخدمي تقنية التحاضر عن بعد في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الاغواط، وتم تحديد المجتمع خلال مقابلة مع موظف² في قسم الموارد البشرية، وتم تحديد 50 مستخدم لتقنية التحاضر عن بعد في مؤسسة اتصالات الجزائر بالأغواط

1-3/ المجال الزماني : و هي المدة المستغرقة في جمع البيانات و المعلومات و الحقائق من قبل الباحث من بداية اختبار الموضوع الى غاية انتهائه، و قد انجزت هذه الدراسة خلال السنة الجامعية 2022-2023 حيث تم اختيار موضوع و قبوله من طرف اللجنة العلمية لقسم علوم الاعلام و الاتصال في شهر نوفمبر 2022 و استمر الجانب المنهجي و النظري طيلة شهري فيفري و مارس حيث بدانا في العمل على جمع المعلومات الى غاية منتصف شهر افريل 2023، ثم تم اعداد الاستمارة استبيان في ايام شهر ماي و تحكيمها من قبل الحكمين و توزيعها على افراد العينة، و تم تفرغها و تحليلها من نهاية شهر ماي الى بداية الشهر.

¹ من وثائق المؤسسة 2023

²مقابلة شخصية مع أ. لشخم موظف في قسم الموارد البشرية في اتصالات الجزائر بالأغواط -في 12 فيفري 2023

2- منهج الدراسة وعينته:

يعتبر المنهج خطوة رئيسية في ترتيب وتنظيم أفكار الباحث، للوصول الى نتائج منطقية فالمنهج يعرف على انه "الطريق المؤدي الى المعرفة العلمية الصحيحة" ¹

وقبل التطرق للمنهج المستخدم، لا بد من الإشارة الى ان لكل منهج شروط ومتطلبات وقدرات محدودة في البحث والتقصي، تفرض على الباحث استخدامها في حالات معينة، وان عملية اختيار الباحث لمنهج بحثه لا يتم بطريقة اعتباطية، وانما طبيعة الموضوع الذي يعالجه ونوعيته هي التي تفرض على الباحث تفضيل منهج على اخر.

وانطلاقا من اننا نحاول دراسة مدى اعتماد تقنية التحاضر عن بعد في اتصال المؤسساتي وتسيط الضوء على مكانتها، فقد استخدمنا المنهج " المسحي" ² بحيث هي دراسة تنصب على الحاضر وتتناول أشياء موجودة بالفعل وقت إجراء الدراسة، كما يعرف بأنه دراسة الظواهر الموجودة في جماعة معينة وفي مكان معين، وعرفه البعض على انه دراسة علمية يحاول فيها الباحث الكشف عن الأوضاع القائمة ليستعين بها على التخطيط للمستقبل، يعتبر المسح واحداً من المناهج الأساسية في البحوث الوصفية حيث يهتم بدراسة الظروف الاجتماعية والاقتصادية وغيرها في مجتمع معين بقصد تجميع الحقائق واستخلاص النتائج اللازمة لحل مشاكل هذا المجتمع ³

وقد اعتمدنا في دراستنا هذه أسلوب الحصر الشامل ⁴ بالنسبة لمجتمع البحث نظرا لوضوحه ووجوده في مجال مكاني معروف وواضح، وبالتالي فان عينة الدراسة التي تم الاخذ بها في البداية هي جميع مستخدمي تقنية التحاضر عن بعد في مؤسسة اتصالات الجزائر بالأغواط نظرا لصغر حجم مجتمع الدراسة (50)، وبذلك نحيط الدراسة بمعلومات كاملة غير منقوصة

من أجل تحديد خصائص عينة الدراسة قمنا بتمثيل بيانات المحور الأول الخاص بالبيانات الشخصية والتي تصف خصائص عينة الدراسة، مستعينين ببرنامج SPSS الإصدار 22.

¹ محي الدين مختار، الاتجاهات النظرية والتطبيقية في منهجية العلوم الاجتماعية، (دار المنشورات الجامعية، باتنة، 1، 1999)، ص7

² نوال محمد عمر، مناهج البحث، القاهرة، مكتبة الانجلو المصرية، 1995م، ص227

³ شالة غادة، المنهج المسحي عند موريس انجرس و محمد عبد الحميد، (جامعة محمد خيضر -بسكرة، 2021)، ص 3

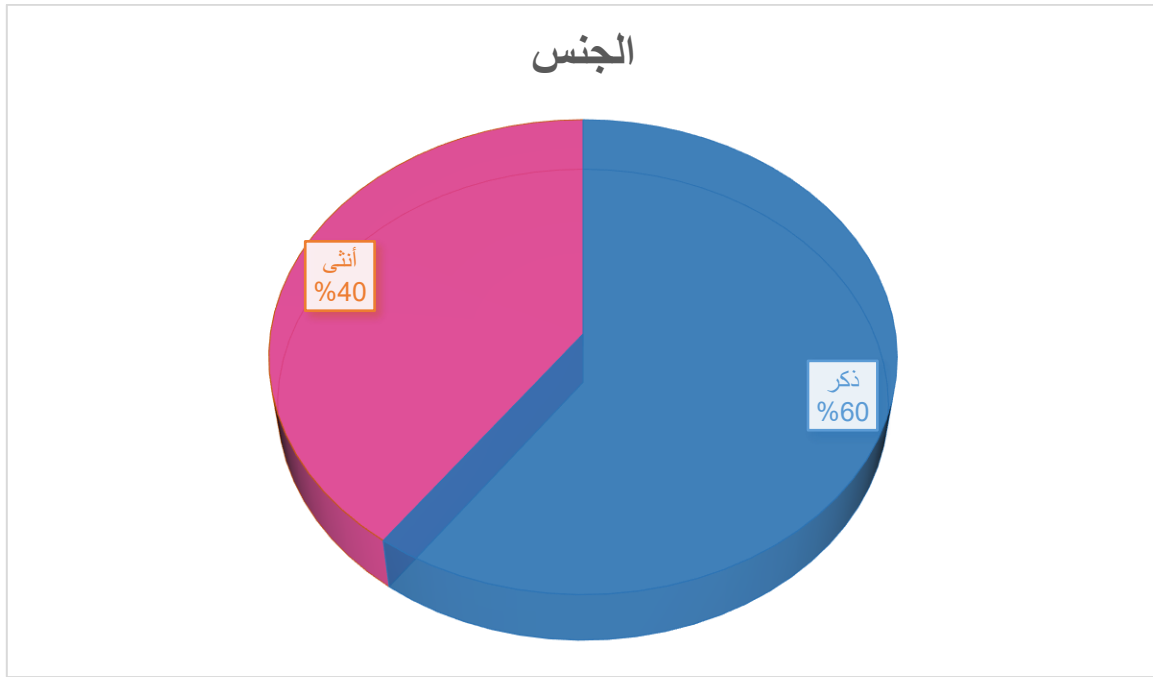
⁴ جميل احمد، أساليب المعاينة، القياس وتحليل البيانات، (المركز الجامعي، بويرة)، ص 194

1- خصائص مفردات العينة حسب الجنس:

الجدول رقم (1): خصائص مفردات العينة حسب الجنس

النسبة	التكرار	الجنس
60 بالمئة	30	ذكر
40 بالمئة	20	أنثى
100 بالمئة	50	المجموع

الشكل رقم (2): خصائص مفردات العينة حسب الجنس



يتوزع خصائص مفردات العينة حسب الجنس الى ما يلي:

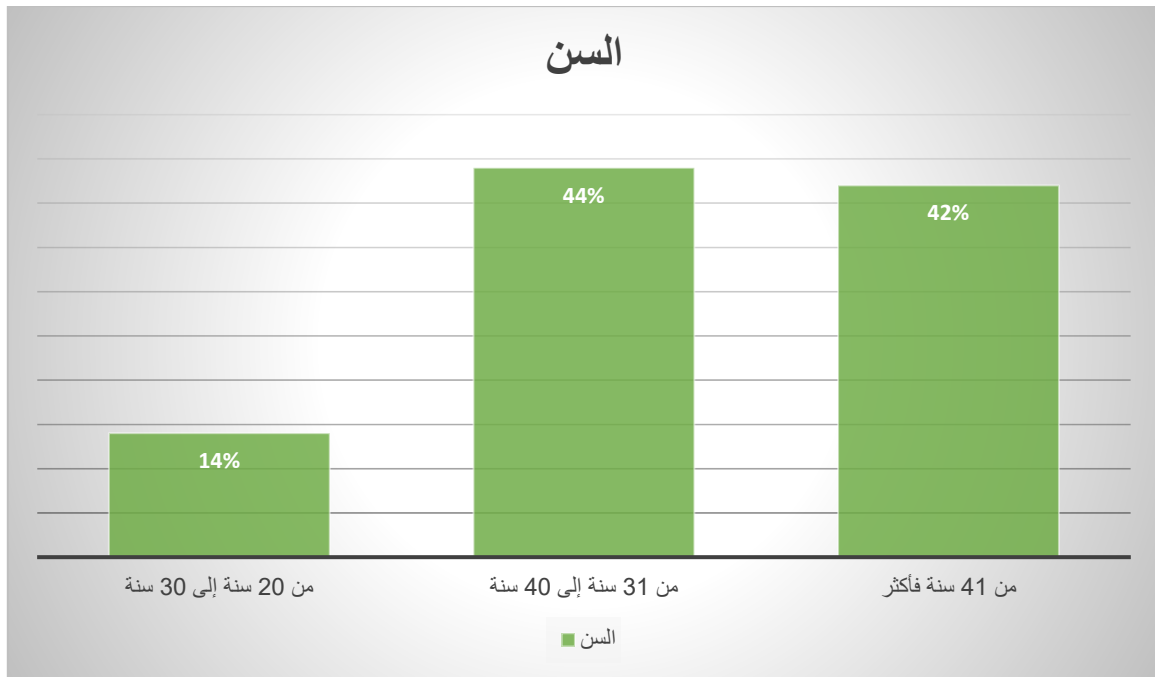
من خلال الجدول رقم (1) أعلاه والشكل رقم (2) يتضح لنا أن عدد الذكور في عينة الدراسة هو 30 مفردة من مجموع 50 مفردة، ما يمثل نسبة 60 بالمئة، أما بالنسبة لعدد الإناث فكان 20 مفردة من مجموع 50 مفردة، أي ما يمثل نسبة 40 بالمئة.

2- خصائص مفردات العينة حسب السن:

الجدول رقم (2): خصائص مفردات العينة حسب السن

النسبة	التكرار	السن
14 بالمئة	07	من 20 سنة إلى 30 سنة
44 بالمئة	22	من 31 سنة إلى 40 سنة
42 بالمئة	21	من 41 سنة فأكثر
100 بالمئة	50	المجموع

الشكل رقم (3): خصائص مفردات العينة حسب السن



تتوزع خصائص مفردات العينة حسب السن كما يلي:

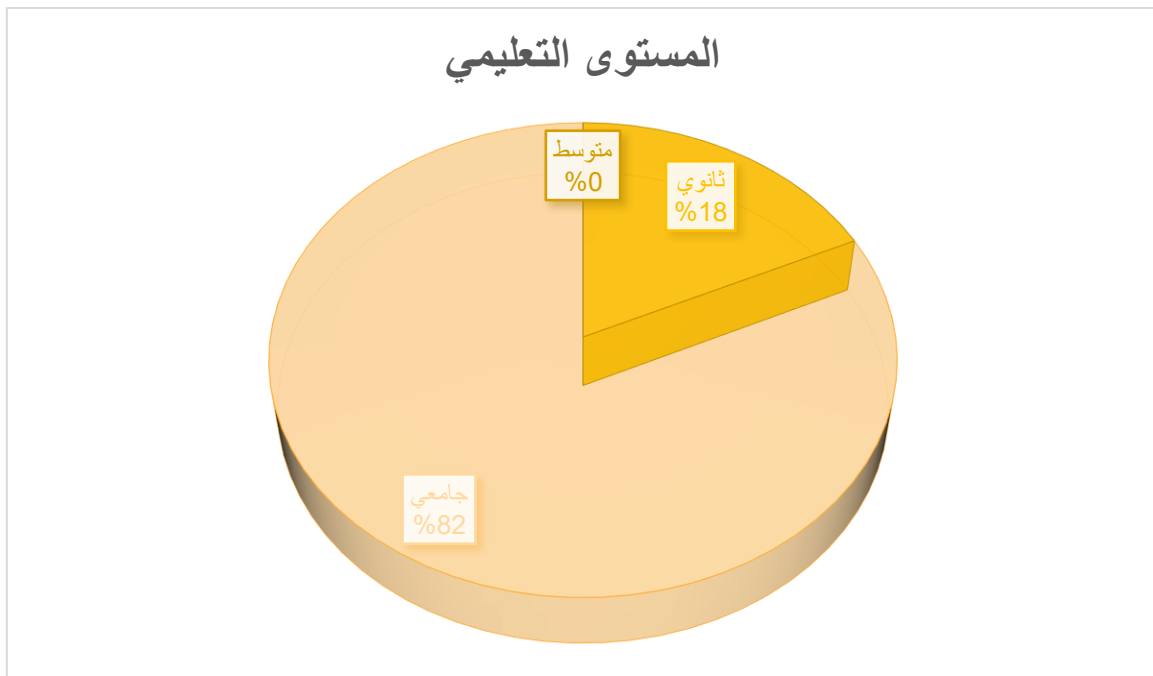
من خلال الجدول رقم (2) أعلاه والشكل رقم (03) يتضح لنا أن الفئة الغالبة على عينة الدراسة هي الفئة الثانية (من 31 سنة إلى 40 سنة) بحجم 22 مفردة من مجموع 50 مفردة، ما يمثل نسبة 44 بالمئة، أما الفئة الأقل تمثيلاً في العينة هي الفئة الأولى (من 20 سنة إلى 30 سنة) بحجم 07 مفردات من مجموع 50 مفردة، ما يمثل نسبة 14 بالمئة. وهذا ما يدل على أن مؤسسة اتصالات الجزائر لم تعتمد التوظيف منذ فترة من الزمن وذلك ما يوضح نقص فئة الشباب في عينة الدراسة.

3- خصائص مفردات العينة حسب المستوى التعليمي:

الجدول رقم (3): خصائص مفردات العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
00 بالمئة	00	متوسط
18 بالمئة	09	ثانوي
82 بالمئة	41	جامعي
100 بالمئة	50	المجموع

الشكل رقم (4): خصائص مفردات العينة حسب المستوى التعليمي



تتوزع خصائص مفردات العينة حسب المستوى التعليمي كما يلي:

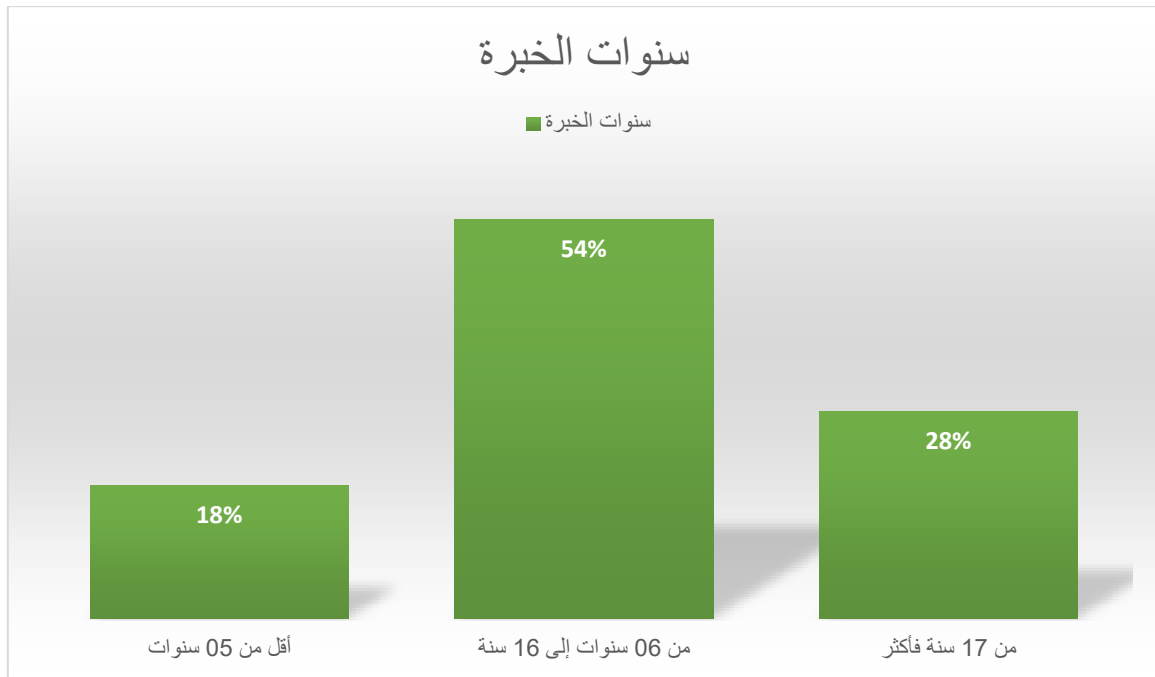
من خلال الجدول رقم (3) أعلاه والشكل رقم (4) يتضح لنا أن الفئة الغالبة في عينة الدراسة هي الفئة الثالثة (ذوو المستوى الجامعي) بحجم 41 مفردة من مجموع 50 مفردة، ما يمثل نسبة 82 بالمئة، أما الفئة الأقل تمثيلا هي الفئة الأولى (مستوى المتوسط) حيث لم يتم تسجيل أي مفردة، ومما سبق يمكن القول أن نسبة الموظفين ذوو المستوى الجامعي في مؤسسة اتصالات الجزائر 82 بالمئة، أما الباقي أي ما نسبته 18 بالمئة هم من ذوي المستوى الثانوي الذين ربما قد استفادوا من تكوينات متخصصة في مجالاتهم.

4- خصائص مفردات العينة حسب سنوات الخبرة:

الجدول رقم (4): خصائص مفردات العينة حسب سنوات الخبرة

النسبة	التكرار	سنوات الخبرة
18 بالمئة	09	أقل من 05 سنوات
54 بالمئة	27	من 06 سنوات إلى 16 سنة
28 بالمئة	14	من 17 سنة فأكثر
100 بالمئة	50	المجموع

الشكل رقم (5): خصائص مفردات العينة حسب سنوات الخبرة



تتوزع خصائص مفردات العينة حسب سنوات الخبرة كما يلي:

من خلال الجدول أعلاه رقم (4) والشكل رقم (5) يتبين لنا أن الفئة الغالبة في عينة الدراسة هي الفئة الثانية (من 06 سنوات إلى 16 سنة أقدمية في العمل) بحجم قدره 27 مفردة من مجموع كلي قدره 50 مفردة، أي بنسبة 54 بالمئة أي ما يمثل نصف حجم العينة، أما أقل فئة في عينة الدراسة فهي الفئة الأولى (أقل من 05 سنوات) بحجم 09 مفردات من أصل إجمالي قدره 50 مفردة، ما نسبته 18 بالمئة.

المطلب الثاني: أداة الدراسة وثباتها

1: أداة الدراسة

قمنا في هذه الدراسة باستخدام طريقة الاستقصاء من خلال الاستبيان في جمع البيانات الأولية، وتم تحكيم الاستبيان بعد أسبوعين من اعداد الاستبيان تمت مناقشة مع المشرف وتصحيح ما يجب تصحيحه لشكل العبارات والمحافظة على مضمونه، وليبيدي موافقته النهائية لتوزيعه على المحكمين.

وبعد مراجعتنا للجانب اللغوي والتركيز على وضوح الاستبيان، تم عرضه للتحكيم على مجموعة من الأساتذة من داخل التخصص وهم:

جدول رقم (5): يوضح الخبراء محكمي الاستبيان

القسم	الرتبة العلمية	مؤسسة الانتماء	الاسم واللقب
الاعلام والاتصال	أستاذ التعليم العالي	جامعة عمار ثليجي بالأغواط	عبد القادر النوعي
علم الاجتماع	أستاذ التعليم العالي	جامعة عمار ثليجي بالأغواط	بن دهقان الطاهر
الاعلام والاتصال	أستاذ التعليم العالي	جامعة عمار ثليجي بالأغواط	ساحي على

بعد مراجعة الاستبيان من طرف المحكمين ابدى غالبيتهم رضاهم عن المضمون مع تسجيل بعض التعديلات والملاحظات الشكلية، التي اخذت بعين الاعتبار، وقد تم توزيع 50 استمارة على موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بالأغواط وذلك في حدود ما تم قبوله من طرف المؤسسة، وتم استرجاع جميع الاستمارات وكلها قابلة للدراسة بعد عملية التحقق والفرز.

تم تقسيم الاستبيان الى أربعة محاور وهي:

المحور الأول: البيانات الشخصية لعينة الدراسة

يحتوي هذا المحور على البيانات الشخصية لعينة الدراسة والمتمثلة في الجنس، السن، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، وقد قمنا بترميز هذه البيانات في البرنامج الاحصائي SPSS من أجل تسهيل عملية المعالجة الإحصائية فيما بعد، والجدول التالية توضح ذلك:

الجدول رقم (06): ترميز البيانات الشخصية لعينة الدراسة -الجنس-

الترميز	الدلالة
01	ذكر
02	أنثى

الجدول رقم (07): ترميز البيانات الشخصية لعينة الدراسة -السن-

الترميز	الدلالة
01	من 20 سنة إلى 30 سنة
02	من 31 سنة إلى 40 سنة
03	من 41 سنة فأكثر

الجدول رقم (08): ترميز البيانات الشخصية لعينة الدراسة -المستوى التعليمي-

الترميز	الدلالة
01	متوسط
02	ثانوي
03	جامعي

الجدول رقم (09): ترميز البيانات الشخصية لعينة الدراسة -سنوات الخبرة-

الترميز	الدلالة
01	أقل من 05 سنوات
02	من 06 سنوات إلى 16 سنة
03	من 17 سنة فأكثر

المحور الثاني: عادات استخدام موظفي اتصالات الجزائر لتقنية التحاضر عن بعد

يتضمن هذا المحور عبارات تتعلق بعادات استخدام موظفي اتصالات الجزائر لتقنية التحاضر عن بعد، ويحتوي هذا المحور على خمس عبارات.

المحور الثالث: مدى سهولة وسرعة استخدام موظفي اتصالات الجزائر لتقنية التحاضر عن بعد

يتضمن هذا المحور عبارات تتعلق بمدى سهولة وسرعة استخدام موظفي اتصالات الجزائر لتقنية التحاضر عن بعد، ويحتوي هذا المحور على ست عبارات.

المحور الرابع: مدى تحصيل تقنية التحاضر عن بعد من الأعطال بمديرية اتصالات الجزائر بالأغواط

يتضمن هذا المحور عبارات تتعلق بمدى تحصيل تقنية التحاضر عن بعد من الأعطال بمديرية اتصالات الجزائر بالأغواط، ويحتوي هذا المحور على أربع عبارات.

2- ثبات أداة الدراسة:

طريقة معامل ألفا كرو نباخ: يهدف هذا المعامل إلى قياس مدى ثبات أداة القياس من حيث الاتساق الداخلي لعباراتها. وتكون الأداة تمتاز بثبات مقبول إذا كان معامل ألفا كرو نباخ أكبر من 0.70.

طريقة معامل ألفا كرو نباخ:

الجدول رقم (10): معامل الثبات - طريقة معامل ألفا كرو نباخ-

الرقم	المحور	عدد العبارات	معامل ألفا كرو نباخ
02	المحور الثاني	05 عبارات	0.768
03	المحور الثالث	06 عبارات	0.744
04	المحور الرابع	04 عبارات	0.721
	مجموع العبارات	15 عبارة	0.746

نقوم هنا بحساب معامل الثبات ألفا كرو نباخ حسب كل محور وكذلك حساب هذا المعامل لإجمالي عبارات الاستبيان كما هو مبين في الجدول رقم (10)، حيث نلاحظ من خلال الجدول رقم (10) أدناه بأن "معامل ألفا كرو نباخ" يساوي 0.746 وهي قيمة أكبر من 0,700، كذلك بالنسبة للمحاور الثلاثة فنلاحظ أن جميع معاملات ألفا كرو نباخ تفوق 0.700 وبالتالي يمكننا القول بأن أداة الدراسة (الاستبيان) تمتاز بثبات جيد، مما يعني إمكانية الاعتماد على هذا الاستبيان في قياس المتغيرات المدروسة وبالتالي إمكانية تعميم نتائج الاستبيان على كل مجتمع الدراسة.

المبحث الثالث: تحليل وتفسير نتائج الدراسة الميدانية

نقوم في هذا المبحث بعرض خصائص العينة من حيث بياناتهم الشخصية، إضافة الى عرض وتحليل الإجابات المحصل عليها من الاستبيان.

المطلب الثاني: تحليل وتفسير النتائج

في هذا المطلب سنقوم بتحليل وتفسير إجابات مفردات العينة على فقرات الاستبيان بناء على الاحصائيات المتحصل عليها من برنامج SPSS.

1- المحور الثاني: عادات استخدام موظفي اتصالات الجزائر لتقنية التحاضر عن بعد

كانت إجابات مفردات العينة على عبارات هذا المحور على الشكل التالي:

العبرة الخامسة: هل تستخدم تقنية التحاضر عن بعد في نشاطك الاتصالي المؤسسي؟

الجدول رقم (11): توزيع إجابات مفردات العينة على العبارة الخامسة حسب سنوات الخبرة

المجموع	سنوات الخبرة			سنوات الخبرة العبارة	
	من 17 سنة فأكثر	من 6 إلى 16 سنة	أقل من 05 سنوات	نادراً	أحياناً
08	04	04	00	نادراً	الخامسة العبارة
34	09	16	09	أحياناً	
08	01	07	00	دائماً	
50	14	27	09	المجموع	

من خلال اجابة مستخدمي التقنية نلاحظ الجدول رقم (11) أعلاه يتضح لنا أثر سنوات الخبرة على استخدام تقنية التحاضر عن بعد في النشاط الاتصالي المؤسساتي للموظف، بحيث الفئة الأولى (أقل من 05 سنوات) بحجم 09 مفردات من أصل 09 مفردات أجابوا ب أحيانا أي ما يمثل نسبة 100 بالمئة، أما الفئة الثانية (من 06 سنوات إلى 16 سنة) فالمجموعة الغالبة فيها هي التي أجابت ب أحيانا بحجم قدره 16 مفردة من مجموع 27 مفردة تليها المجموعة التي أجابت ب دائماً بحجم 07 مفردات ثم المجموعة التي أجابت ب نادراً بحجم 04 مفردات، أما الفئة الثالثة (من 17 سنة فأكثر) فالمجموعة الغالبة فيها هي التي أجابت ب أحيانا بحجم 09 مفردات من مجموع 14، أما المجموعة الأقل فهي التي أجابت ب دائماً بحجم مفردة واحدة من مجموع 14.

كما نستنتج من خلاله ان الفئة الثانية (سنوات الخبرة من 6 سنوات الى 16 سنة) هم الأكثر استخداما لتقنية التحاضر عن بعد في اتصاهم المؤسساتي، في حين ان من هم اقل سنوات خبرة تم تسجيل 9 مفردات ب أحيانا وخلال ملاحظتنا للجدول ونتيجة الإحصاء فان نسبة الموظفين ذوي سنوات الخبرة من الفئة الثانية داخل مؤسسة اتصالات الجزائر هم بنسبة 54 بالمئة

العبارة السادسة: ماهي دوافعك لاستخدام هذه التقنية؟

الجدول رقم (12): توزع إجابات مفردات العينة على العبارة السادسة مع العبارة الحادي عشر

العبارة الحادي عشر			العبارة الحادي عشر	
المجموع	لا	نعم	العبارة السادسة	
19	00	19	تبادل المعلومات والملفات	العبارة السادسة
12	00	12	السرعة والدقة والاتصال	
19	02	17	توفير الجهد والتكلفة	
50	02	48	المجموع	

من خلال الجدول رقم (12) تتضح لنا العلاقة بين العبارة السادسة (ماهي دوافعك لاستخدام هذه التقنية؟) والعبارة الحادي عشر (هل ترى أن تقنية التحاضر عن بعد تقلل من حاجتك للسفر الداخلي أو الخارجي للوفاء باجتماعات الشركة؟)، بحيث الفئة التي اختارت تبادل المعلومات والملفات كدافع لاستخدام هذه التقنية كانت 19 مفردة من مجموع 50 مفردة وأجابت ما يمثل نسبة 100 بالمئة على نعم أي أن تقنية التحاضر عن بعد تقلل من حاجة الموظف للسفر الداخلي أو الخارجي للوفاء باجتماعات الشركة، أما الفئة التي اختارت السرعة والدقة والاتصال كدافع لاستخدام هذه التقنية كانت 12 مفردة من أصل 50 مفردة وكلها أجابت بـ نعم على أن تقنية التحاضر قللت من الحاجة للتنقلات الداخلية والخارجية، أما الفئة الثالثة التي اختارت توفير الجهد والتكلفة كدافع لاستخدام تقنية التحاضر عن بعد كانت 19 مفردة من مجموع 50 مفردة منها 17 مفردة وهي الغالبية أجابت بـ نعم أي أن تقنية التحاضر عن بعد تقلل من حاجة الموظف للسفر الداخلي أو الخارجي للوفاء باجتماعات الشركة بينما اختارت 02 مفردة الإجابة بـ لا، و منه نستنتج ان اغلب المستخدمين اتفقوا على ان تقنية التحاضر عن بعد تقلل من حاجتهم لسفر و انها توفر الجهد ودافعهم لاستخدامها لتبادل المعلومات و الملفات .

العبارة السابعة: تستخدم برامج محددة لتقنية التحاضر عن بعد في العمل؟

الجدول رقم (13): توزع إجابات مفردات العينة على العبارة السابعة

النسبة	التكرار	الإجابة
70 بالمئة	35	نعم
30 بالمئة	15	لا
100 بالمئة	50	المجموع

من خلال الجدول رقم (13) يتبين أن الفئة الغالبة هي التي أجابت ب نعم بحجم 35 مفردة من مجموع 50 مفردة أي ما يمثل نسبة 70 بالمئة، أما الفئة التي أجابت ب لا فهي بحجم 15 مفردة من مجموع 50 مفردة أي ما يمثل نسبة 30 بالمئة، ومنه تدل هذه الاحصائيات أن أغلبية الموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر يستخدمون برامج محددة لتقنية التحاضر عن بعد في العمل بنسبة 70 بالمئة أي أكثر من نصف العينة.

العبارة الثامنة: ماهي أكثر الغرف التي تستخدمها للتحاضر عن بعد؟

الجدول رقم (14): توزيع إجابات مفردات العينة على العبارة الثامنة مع العبارة الرابعة عشر

المجموع	العبارة الرابعة عشر			العبارة الرابعة عشر العبارة الثامنة
	راضٍ جداً	راضٍ نوعاً ما	غير راضٍ	
15	06	09	00	Google meet
20	08	12	00	Zoom
08	03	05	00	Microsoft Team
07	07	00	00	غرف أخرى
50	24	26	00	المجموع

من خلال الجدول رقم (14) يتضح لنا تأثير الغرفة المستخدمة للتحاضر عن بعد على مدى رضا الموظف المستخدم لها، حيث أن الفئة الأولى (Google meet) بحجم 15 مفردة من مجموع 50 مفردة، أجابت 09 مفردات منها ب راضٍ نوعاً ما وأجابت 06 مفردات ب راضٍ جداً، أما الفئة الثانية (Zoom) بحجم 20 مفردة وهي الغالبة من مجموع قدره 50 مفردة منها 12 مفردة أجابت ب راضٍ نوعاً ما و08 مفردات أجابت ب راضٍ جداً، أما الفئة الثالثة (Microsoft Team) بحجم 08 مفردات من مجموع 50 مفردة منها 05 مفردات أجابت ب راضٍ نوعاً ما و03 مفردات ب راضٍ جداً، أما الفئة الرابعة (غرف أخرى) فهي الأقل تمثيلاً بحجم 07 مفردات من مجموع 50 مفردة وكلها أجابت ب راضٍ جداً، و منه نستخلص ان فئة ذات 20 مفردة تستخدم غرفة Zoom و راضية عنها كوسيلة ، و اذا ما القينا الضوء عن نتائج احصائنا فان نقول ان غرف تقنيات التحاضر تختلف من مستخدم الى اخر الا انها اخذت كل الرضى منهم

العبارة التاسعة: هل تروج مؤسستك لثقافة استخدام تقنية التحاضر عن بعد بين الموظفين؟

الجدول رقم (15): توزع إجابات مفردات العينة على العبارة التاسعة مع العبارة الثالثة عشر

المجموع	العبارة الثالثة عشر			العبارة الثالثة عشر
	التفاعلية أي الاتصال الحي	التقليل من الجهد والوقت	الجودة والسرعة	العبارة التاسعة
41	05	16	20	نعم
09	01	06	02	لا
50	06	22	22	المجموع

من خلال الجدول رقم (15) يتضح لنا تأثير العبارة التاسعة (ترويج المؤسسة لثقافة استخدام موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر لتقنية التحاضر عن بعد بين الموظفين) والعبارة الثالثة عشر (في رأيك ماهي إيجابيات استخدام تقنية التحاضر عن بعد)، حيث أن الفئة الأولى (الجودة والسرعة) بحجم 22 مفردة من مجموع 50 مفردة منها 20 مفردة وهي الغالبة في هذه الفئة أجابت بـ نعم في حين أجابت مفردتان فقط (02) بـ لا، أما الفئة الثانية (التقليل من الجهد والوقت والتكلفة) بحجم 22 مفردة من مجموع 50 مفردة منها 16 مفردة وهي الغالبة في هذه الفئة أجابت بـ نعم في حين أجابت 06 مفردات بـ لا، أما الفئة الثالثة (التفاعلية أي الاتصال الحي المباشر) بحجم 06 مفردات وهي أقل الفئات تمثيلاً منها 05 مفردات أجابت بـ نعم ومفردة واحدة فقط أجابت بـ لا، تدل هذه النتائج على أن مؤسسة اتصالات الجزائر تقوم بالترويج لتقنية التحاضر عن بعد بين موظفيها بعد توفر العديد من الخدمات المتعلقة بهذه التقنية، نظرًا لأهميتها في الوقت الحالي والحاجة الملحة لها في العديد من المؤسسات و الشركات

حيث تسعى مؤسسة الاتصالات الجزائرية لتوفير خدمات الاتصالات الافتراضية والتعلم عن بعد والاجتماعات والندوات والاجتماعات الرقمية وتوفير الدعم الفني اللازم لتحقيق هذه الأهداف وتسهيل التواصل عن بعد بين الجهات المختلفة، كما تسعى إلى توفير خدمات الإنترنت عبر الألياف الضوئية وتحسين إدارة مراكز البيانات وتوفير خدمات السحابة الذكية لتحسين تجربة المستخدمين وتعزيز الاتصالات المؤسساتية، وأن الموظفين بالأغلبية يرون أن الجودة والسرعة هي من أهم إيجابيات هذه التقنية.

العبارة العاشرة: هل تفضل استخدام تقنية التحاضر عن بعد عندما يكون ذلك ممكناً بدلاً من الاجتماع الحضوري

الجدول رقم (16): توزيع إجابات مفردات العينة على العبارة العاشرة

النسبة	التكرار	الإجابة
98 بالمئة	49	نعم
02 بالمئة	01	لا
100 بالمئة	50	المجموع

من خلال الجدول رقم (16) يتضح لنا جلياً أن 49 مفردة من مجموع 50 مفردة أجابوا بـ نعم أي ما يمثل نسبة 98 بالمئة وهي نسبة مرتفعة جداً حيث أبدوا موافقتهم على مضمون العبارة أي أنهم يفضلون استخدام تقنية التحاضر عن بعد إذا كان ذلك ممكناً بدلاً من الاجتماع الحضوري، في حين أجابت مفردة واحدة من مجموع 50 مفردة بـ لا ما يمثل نسبة 02 بالمئة وهي نسبة ضعيفة جداً، و ما يمكن استنتاجه ان 98 بالمئة يفضل استخدام تقنية التحاضر عن بعد في بعض الحالات مثل الاجتماعات الدولية التي تتطلب وقتاً وتنقلات، أو في الوقت الحالي الذي تكثر فيه الحالات التي يتعين فيها الالتزام بالتباعد الاجتماعي وتجنب التجمعات، في حين ان بنسبة 02 بالمئة فضل الاجتماع الحضوري لان منه من يتمتع بامتيازات الحضور الشخصي خصوصا عندما يكون المكان بعيد

العبارة الثانية عشر: هل تلقيت تدريبا على كيفية استخدام برمجيات التحاضر الافتراضي؟

الجدول رقم (17): توزيع إجابات مفردات العينة على العبارة الثانية عشر حسب سنوات الخبرة

المجموع	سنوات الخبرة			سنوات الخبرة العبارة الثانية عشر
	من 17 سنة فأكثر	من 06 سنوات إلى 16 سنة	أقل من 05 سنوات	
18	04	11	03	نعم
32	10	16	06	لا
50	14	27	09	المجموع

من خلال الجدول رقم (17) يتبين لنا العلاقة بين سنوات الخبرة والتدريبات على كيفية استخدام برمجيات التحاضر الافتراضي، حيث الفئة الأولى (أقل من 05 سنوات) بحجم 09 مفردات من مجموع 50 مفردة منهم 03 مفردات تلقوا تدريباً بينما 06 مفردات أخرى لم تتلقى أية تدريب، أما الفئة الثانية (من 06 سنوات إلى 16 سنة) بحجم 27 مفردة منها 11 مفردة تلقيت تدريباً بينما 16 مفردة لم تتلقى تدريباً، أما الفئة الثالثة (من 17 سنة فأكثر) فهي بحجم 14 مفردة من مجموع 50 مفردة منها 04 تلقيت تدريباً عن تقنية التحاضر عن بعد و10 مفردات لم تتلقى تدريباً، تدل هذه الاحصائيات على نقص التدريبات والتكوينات الموجهة للموظفين في كيفية استخدام تقنية التحاضر الافتراضي في مؤسسة اتصالات الجزائر بالأغواط .

العبارة الخامسة عشر: هل تعتقد أن تقنية التحاضر عن بعد توفر لك مرونة أكبر في إدارة وقتك في العمل؟

الجدول رقم (18): توزيع إجابات مفردات العينة على العبارة الخامسة عشر حسب الجنس

العبارة الحادي عشر			العبارة الحادي عشر	
المجموع	لا	نعم	العبارة السادسة	
46	18	28	ذكر	العبارة الخامسة عشر
04	02	02	أنثى	
50	20	30	المجموع	

من خلال الجدول رقم (18) سنتعرف على مدى تأثير الجنس على الموافقة على مضمون العبارة الخامسة عشر (هل تعتقد أن تقنية التحاضر عن بعد توفر لك مرونة في إدارة وقتك في العمل)، حيث أن فئة الذكور بحجم 30 مفردة من مجموع 50 مفردة منهم 28 مفردة وهي الغالبة أجابت بـ نعم في حين أجابت مفردتان (02) بـ لا، أما فئة الإناث بحجم 20 مفردة من مجموع 50 مفردة منها 18 مفردة أجابت بـ نعم بينما أجابت مفردتان (02) بـ لا، تدل هذه النتائج على موافقة أغلبية الموظفين على أن تقنية التحاضر عن بعد توفر مرونة أكبر في إدارة وقت العمل، ولاحظنا أن النتائج ان نسب متقاربة بين الذكور والإناث مما يعني عدم وجود فرق بينهما أي لا يوجد تأثير يُعزى لمتغير الجنس على محتوى العبارة الخامسة عشر.

العبارة السادسة عشر: هل واجهت صعوبات في استخدام هذه التقنية؟

الجدول رقم (19): توزيع إجابات مفردات العينة على العبارة السادسة عشر حسب السن

المجموع	السن			العبارة السادسة عشر
	من 41 سنة فأكثر	من 31 إلى 40 سنة	من 20 إلى 30 سنة	
27	10	13	04	نعم
23	11	09	03	لا
50	21	22	07	المجموع

من خلال الجدول رقم (19) يتضح لنا العلاقة بين مواجهة صعوبات في استخدام تقنية التحاضر عن بعد وبين متغير السن، حيث أن الفئة الأولى (من 20 سنة إلى 30 سنة) بحجم 07 مفردات من مجموع 50 مفردة منها 04 مفردات أجابت ب نعم أي واجهت صعوبات في استخدام هذه التقنية في حين أجابت 03 مفردات ب لا، أما الفئة الثانية (من 31 سنة إلى 40 سنة) بحجم 22 مفردة من أصل 50 مفردة منها 13 مفردة واجهت صعوبات و 09 مفردات لم تواجه صعوبات، بينما الفئة الثالثة (من 41 سنة فأكثر) بحجم 21 مفردة منها 10 مفردات أجابت ب نعم أي واجهت صعوبات في استخدام هذه التقنية، في حين أجابت 11 مفردة ب لا، و منه نلاحظ ان نفس الاستنتاج في الجدول السابق رقم (17) ان مستخدمي تقنية التحاضر في مؤسسة اتصالات الجزائر بالأغواط يفتقرون الى التدريبات والتكوينات الموجهة لهم داخل المؤسسة في كيفية استخدام تقنية التحاضر الافتراضي خصوصا للفئة الثانية (من 31 الى 40)

العبارة السابعة عشر: ماهي أكثر المشاكل التي واجهتكم عند استخدام ميزة التحاضر الافتراضي؟

الجدول رقم (20): توزيع إجابات مفردات العينة على العبارة السابعة عشر

النسبة	التكرار	الإجابة
54 بالمئة	27	مشكلة في شبكة الأنترنت
14 بالمئة	07	البرمجيات المستخدمة لتطبيق التحاضر الافتراضي
20 بالمئة	10	مشكلات في التواصل مع الفريق الآخر
06 بالمئة	03	المشكلات القائمة في الأجهزة (الكومبيوتر، اللابتوب..)
06 بالمئة	03	أخرى
100 بالمئة	50	المجموع

من خلال الجدول أعلاه رقم (20) الذي يبين إجابات مفردات العينة على أكثر المشاكل التي واجهتهم عند استخدام تقنية التحاضر الافتراضي، حيث الإجابة الغالبة هي مشكلة في الأنترنت بحجم 27 مفردة من مجموع 50 مفردة أي ما يمثل نسبة 54 بالمئة أي نصف عينة الدراسة، بينما الفئة الثانية من حيث التمثيل فهي مشكلات في التواصل مع الفريق الآخر بحجم 10 مفردات من مجموع 50 مفردة أي ما يمثل نسبة 20 بالمئة، تليها المشكلات المستخدمة لتطبيق التحاضر الافتراضي بحجم 07 مفردات من مجموع 50 مفردة أي ما يمثل نسبة 14 بالمئة، ثم المشكلات القائمة في الأجهزة ومشكلات أخرى بنتائج متساوية حيث سجلنا 03 مفردات لكل منهما من مجموع 50 مفردة أي ما يمثل نسبة 06 بالمئة ، و منه نستنتج ان أكثر المشاكل التي تواجه مستخدمي تقنية التحاضر عن بعد في مؤسسة اتصالات الجزائر بالأغواط هي انقطاع شبكات الانترنت او خلل في شبكة الداخلية

العبارة الثامنة عشر: هل توفر مديريتكم دعما فنيا لمساعدتكم في حال وجود مشاكل في التحاضر عن بعد؟

الجدول رقم (21): توزيع إجابات مفردات العينة على العبارة الثامنة عشر

النسبة	التكرار	الإجابة
86 بالمئة	43	نعم
14 بالمئة	07	لا
100 بالمئة	50	المجموع

من خلال الجدول رقم (21) يتضح لنا أن الفئة التي أجابت بـ نعم بحجم 43 مفردة من مجموع 50 مفردة أي ما يمثل نسبة 86 بالمئة، بينما الفئة التي أجابت بـ لا بحجم 07 مفردات من مجموع 50 مفردة أي ما يمثل نسبة 14 بالمئة، تدل هذه الاحصائيات أن مديرية اتصالات الجزائر بالأغواط توفر لموظفيها دعما فنيا لمساعدتهم في حالة وجود مشاكل في تقنية التحاضر عن بعد.

العبارة التاسعة عشر: هل تعتقد أن تقنية التحاضر عن بعد قد أثرت إيجابا على أداء مؤسستك؟

الجدول رقم (22): توزيع إجابات مفردات العينة على العبارة التاسعة عشر

النسبة	التكرار	الإجابة
90 بالمئة	45	نعم
10 بالمئة	05	لا
100 بالمئة	50	المجموع

من خلال الجدول رقم (22) يتضح لنا أن الفئة التي أجابت بـ نعم بحجم 45 مفردة من مجموع 50 مفردة أي ما يمثل نسبة 90 بالمئة وهي نسبة جد مرتفعة، بينما أجابت فئة بـ لا قدرها 05 مفردات من مجموع 50 مفردة أي

ما يمثل نسبة 10 بالمئة وهي نسبة منخفضة، تدل هذه النتائج على أنه يمكن القول إن تقنية التحاضر عن بعد ساهمت في المساعدة على استمرار العمل والحفاظ على الإنتاجية خلال الحالات الطارئة التي تتطلب الالتزام بالتباعد الاجتماعي وتجنب التجمعات.

كما أن استخدام تقنية التحاضر عن بعد في بعض الحالات يمكن أن يؤدي إلى تحسين كفاءة العمل والتواصل بين الفرق الموزعة على مناطق جغرافية مختلفة، وبالتالي يمكن أن يؤدي إلى تحسين أداء المؤسسة وتحسين الإنتاجية. وتوفير التكاليف حيث أن استخدام تقنية التحاضر الإلكتروني يمكن أن يؤدي إلى توفير التكاليف المتعلقة بالسفر والإقامة، وبالتالي توفير المال بشكل كبير وزيادة الكفاءة الزمنية أي يؤدي استخدام التحاضر الإلكتروني إلى زيادة سرعة استجابة الموظفين للتحديات وحل المشاكل بسرعة ودقة، مما يحسن من أداء الشركة.

المبحث الثاني: تقييم النهائي لتقنية التحاضر عن بعد في اتصال المؤسسات في اتصالات الجزائر بالأغواط

تأسيسا على وصف المتغيرات الدراسة وتشخيصها ونتائج التحليل ولتحقيق الهدف المنشود من دراستنا والمتمثل في تشخيص مدى فعالية تقنية التحاضر عن بعد في اتصال المؤسسات في اتصالات الجزائر بالأغواط، وبناء على الدراسة الميدانية يمكننا استخلاص إجابات على التساؤلات الفرعية للدراسة على نحو التالي:

○ بالنسبة للسؤال الفرعي الثاني: ماهي عادات استخدام موظفي اتصالات الجزائر لتقنية

التحاضر عن بعد؟

و يقصد بهذا السؤال معرفة الطريقة التي يستخدم بها موظفي اتصالات الجزائر لتقنية التحاضر عن بعد و معدلات استخدام التقنية من قبل الموظفين حيث ان 34 شخص أجاب باحيانا في استخدام تقنية التحاضر عن بعد في نشاطه الاتصالي المؤسساتي اليومي ، وأيضا تحديد البرامج و الأدوات و الغرف المستخدمة لأجراء مكالمات عبر الفيديو، ومعرفة دوافع مستخدمي هذه التقنية لاعتمادهم عليها حيث انه 12 من اصل 50 أجابوا على ان دوافعهم كانت من اجل السرعة و الدقة في الاتصال و 19 من اصل 50 تلخصت دوافعهم بتبادل المعلومات و الملفات وفقا لدراسة الإحصائية ، و منه و بالعودة للنتائج المسجلة يمكننا القول انه يمكن تعزيز العادات الاستخدامية الجيدة من خلال التوعية المستمرة للموظفين و الاستخدام التقنية في اغلب انشطتهم الاتصالية لتحقيق دوافعهم عبر غرف محددة

○ بالنسبة للسؤال الفرعي الثالث: ما مدى سرعة وسهولة استخدام موظفي اتصالات الجزائر

لتقنية التحاضر عن بعد

بشكل عام، يرمي سؤال ما مدى سرعة و سهولة استخدام موظفي اتصالات الجزائر لتقنية التحاضر عن بعد الى قياس مدى مستوى سرعة التكيف والتأقلم مع استخدام التكنولوجيا الحديثة لأجراء الاجتماعات و المكالمات عبر الفيديو و تحديد مدى رضى وقدره الموظفين على استخدام هذه التقنية و تبنيها لما تحتويه من إيجابيات، حيث ظهرت نتيجة وفقا لدراسة الإحصائية من خلال الجدول رقم (16) يتضح لنا جليا أن 49 مفردة من مجموع 50 مفردة أجابوا ب نعم أي ما يمثل نسبة 98 بالمئة يفضلون استخدام تقنية التحاضر عن بعد بدلا من الاجتماع الحضوري و اعتقادهم بأنها توفر لهم مرونة أكبر في إدارة وقتهم و تقليل من مجهود المبذول

○ بالنسبة للسؤال الفرعي الرابع: ما مدى تحسين تقنية التحاضر عن بعد من الأعطال بمديرية

اتصالات الجزائر بالأغواط

السؤال يقصد معرفة درجة تأمين واستقرار تقنية التحاضر عن بعد التي تستخدمها مديرية اتصالات الجزائر، وما هو مستوى حماية هذه التقنية من مختلف الاعطال والتحديات التي يمكن أن تؤثر على جودة الاتصال وإمكانية استخدامها بشكل سليم، مثل حدوث انقطاع في التيار الكهربائي، أو خلل في الأجهزة أو الاستخدام غير المصرح به من قبل الأشخاص غير المصرح لهم، وهل توفر المديرية الحماية الكافية لمنع ومعالجة هذه المشكلات في حال حدوثها. بمعنى آخر، فإن هذا السؤال يتعلق بمدى قدرة مديرية اتصالات الجزائر على ضمان انتظام استخدام تقنية التحاضر عن بعد وتوفير أفضل خدمة ممكنة للمستخدمين، حيث انا إحصاءاتنا الدراسية اكدت بنسبة 54% ان اغلب المشاكل تكون مشكلة في شبكة الانترنت و20% مشكلات في التواصل مع الفريق الاخر

ومع ذلك، من المعروف أنه في عالم تقنية المعلومات، لا يوجد نظام على قدرة 100% من الكمال والموثوقية، وفي كل الأحوال يجب توفير خطط الطوارئ والدعم الفني للمستخدمين في حالة وجود أية مشكلات، والعمل على معالجة هذه المشكلات بأسرع وقت ممكن لتحسين جودة الخدمة.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل قمنا بتعريف مؤسسة اتصالات الجزائر بالأغواط ووضع الهيكل التنظيمي لها م عرض وتفصيل الخطوات المنهجية المتبعة في هذه الدراسة الميدانية، حيث تمثلت أداة الدراسة في استبيان تم توزيعه على عينة تتكون من 50 موظفا بمؤسسة اتصالات الجزائر بالأغواط،

وقد قمنا في هذا الفصل بتقديم عرض للنتائج التي تم التوصل إليها من خلال تطبيق الاستبيان وتحليله، وفي الاخير قمنا بمناقشة هذه النتائج المتوصل إليها، وقد لخصت الدراسة إلى أن مؤسسة اتصالات الجزائر تعتمد تقنية التحاضر عن بعد في الاتصال المؤسسي ولها الاهتمام الأكبر في السياسة المنتهجة من طرف مسؤوليها الرامية إلى مواكبة المستجدات التكنولوجية وتقليل التكاليف.



الخاتمة


الخاتمة

ختاماً ، يمكن القول بأن اعتماد تقنية التحاضر عن بعد في اتصال المؤسساتي هو خيار مهم وفعال في ظل متطلبات العمل الحالية في المؤسسات من ناحية سرعة الاتصال و التنسيق بين الموظفين حيث انها بالفعل تمتلك القدرة على تغيير طريقة التواصل في المؤسسات و المجتمعات ، و لها أهمية كبيرة في اتصال حيث انها دخلت بقوة خلال الفترة الأخيرة بسبب التحديات التي فرضتها الظروف العالمية و التي جعلت كل المؤسسات تتبنى هذه التقنية الرقمية بشكل أكبر لما تمتاز به من إيجابيات منها انها تساهم في تحسين العمل الجماعي دون الحاجة الى السفر او اجتماعات الحضورية التي قد تستغرق وقتاً كبيراً في ترتيبات اللوجستية الإدارية و توفير الجهد و الموارد المادية الى جانب زيادة الكفاءة و الإنتاجية ، وفي الأخير هذا ما توصلنا له من خلال بحثنا العلمي الذي جاء بعنوان اعتماد تقنية التحاضر عن بعد في اتصال المؤسساتي "اتصالات الجزائر - الاغواط" و من خلال دراستنا الميدانية للمؤسسة .

ومنه نتيجة لذلك، يمكن القول بأن اعتماد تقنية التحاضر عن بعد في الاتصال المؤسساتي هو خطوة إيجابية لتحسين وتسريع الاتصال وتعزيز التعاون والتنسيق بين الموظفين في المؤسسات، حيث أصبحت تستخدم بشكل اعتيادي في اتصال المؤسساتي، بما ان استخدام هذه التقنية يتيح للمؤسسات والمنظمات العمل عن بعد وتوفير الوقت والجهد والموارد التي يتطلبها الاجتماع الحضورى التقليدي. كما يمكن استخدامها في مجالات كثيرة، مثل التدريب والتعليم وخدمة العملاء إضافة إلى الاجتماعات الحضورية وديناميكية العمل. ومع استمرار التقدم التكنولوجي، يبدو أن الاعتماد على مثل هذه التقنيات سيزداد في المستقبل القريب.

ولذلك، يجب على المؤسسات بشكل عام، والموظفين بشكل خاص، الاستفادة من هذه التقنية ومحاولة تطوير مهاراتهم وقدراتهم في استخدامها بشكل فعال ومناسب، مع الحرص على مراعاة الجوانب الأخلاقية والحماية الأمنية المتعلقة بهذا النوع من التواصل، وفقاً للضوابط والقواعد المعمول بها من الجهات ذات الاختصاص والاعتماد على الخبراء في هذا المجال.

وفي النهاية، نأمل أن تكون هذه المذكرة قد أسهمت في فهم أهمية اعتماد تقنية التحاضر عن بعد في الاتصال المؤسساتي، وأن تكون مساهمة فعالة في رفع الوعي بمزاياها وفوائدها الاقتصادية والاجتماعية، وأن تكون مصدر إلهام وتحفيز للأبحاث والدراسات المستقبلية في هذا المجال.



قائمة المراجع

قائمة المراجع

1- القراءن الكريم

2- الكتب باللغة العربية

- 1- إبراهيم عبد العزيز شيحا: أصول الإدارة العامة (ماهية الإدارة العامة، تعريفها، طبيعتها، اهم مشكلاتها) العملية الإدارية (التخطيط، القيادة والسلطة، اصدار الأوامر، تنسيق، اتصال، الرقابة)، (الإسكندرية، دار المعارف للنشر، ط1، 2004)
- 2- ابراهيم خليل خضر، مهارات الاتصال، (القدس: دار الجندي للنشر وتوزيع، ط1، 2013)
- 3- حسن عماد مكايوي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، (القاهرة، دار المصرية اللبنانية، ط1، 1993)
- 4- فضيل دليو، اتصال المؤسسة، (الجزائر: دار الفجر للنشر وتوزيع، ط1، 2003)
- 5- فضيل دليو، مفاهيمه 'نظرياته' وسائله، (القاهرة: دار الفجر للنشر، ط 1، 2013)
- 6- محمود احمد فياض، مبادئ الإدارة (وظائف المدير)، (عمان، دار الصفاء للنشر وتوزيع، ط3، 2010)
- 7- محمد محمود الحيلة، تصميم وانتاج الوسائل التعليمية (عمان، دار المسيرة للنشر وتوزيع، ط1، 2000)
- 8- محمد عزوي، احمد ادريس، العلاقات العامة المعاصرة وفعالية الإدارة، (مصر: المكتبة العلمية، 2010)
- 9- علي محمد عبد الوهاب، إدارة افراد " منهج تحليلي " والمنظمة وإدارة الناس (القاهرة مصر، مكتب عين الشمس، ط 2، 1975)
- 10- منال هلال المزاهرة، تكنولوجيا اتصال ومعلومات (عمان، دار المسيرة للنشر وتوزيع وطباعة، ط1، 2014)
- 11- عبد الغفار حنفي ، السلوك التنظيمي و إدارة افراد (بيروت ، دار الجامعية ، ط2 ، 1991)

3-المجلات

- 12- بوهنتالة ياسين، "تقنية المحادثة المرئية عن بعد كألية لتبسيط الإجراءات الدعوة الجزائرية"، مجلة طنبه للدراسات العلمية الاكاديمية (مجلد 04، العدد 03، 2021)
- 13- بلحسن نورة، جيلالي الحسين «المحادثة المرئية عن بعد بين جائحة ومبدأ علنية المحاكمات الجزائرية»، مجلة الحقوق والحريات (مجلد 10، العدد 01، 2022)
- 14- حمزة بعلي، محمد بنية، خالد بن جلول، "أثر عمليات الاتصال التنظيمي على ابداع العاملين في مؤسسات التعليم العالي"، مجلة التنمية واستشراف للبحوث والدراسات، (المجلد 04، العدد 07، 31-12-2019)
- 15- محي الدين حسيبة "سماع الشهود عن طريق المحادثة المرئية عن بعد بين الحق في حماية حقوق الدفاع" مجلة البحوث والدراسات القانونية وسياسة (العدد 10)
- 16- مها احمد ابراهيم محمد، "الاتصال العلمي عن مجلة تعليم عن بعد والتعليم المفتوح، (مجلد 04، عدد 07، ديسمبر 2016)
- 17- مروة كمال فؤاد الجمل "استفادة من برنامج لتعليم المبتدئين اساسيات العزف على الة البيانو"، مجلة علوم وفنون الموسيقى، (مجلد 45، يوليو 2021)
- 18- سعيداني سلامي، نور الدين دحمار، سوسن سكي "التجربة الجزائرية في مجال التعليم الالكتروني والجامعات الافتراضية" مجلة التعليم عن بعد والتعليم المفتوح (المجلد 4، العدد 6، يناير - مايو 2016)
- 19- شرقي منير "استخدام تقنية المحادثة المرئية عن بعد في إجراءات الجزائرية على ضوء القانون 15-03"، المحلل القانوني (مجلد 1، العدد 2، ديسمبر 2019)

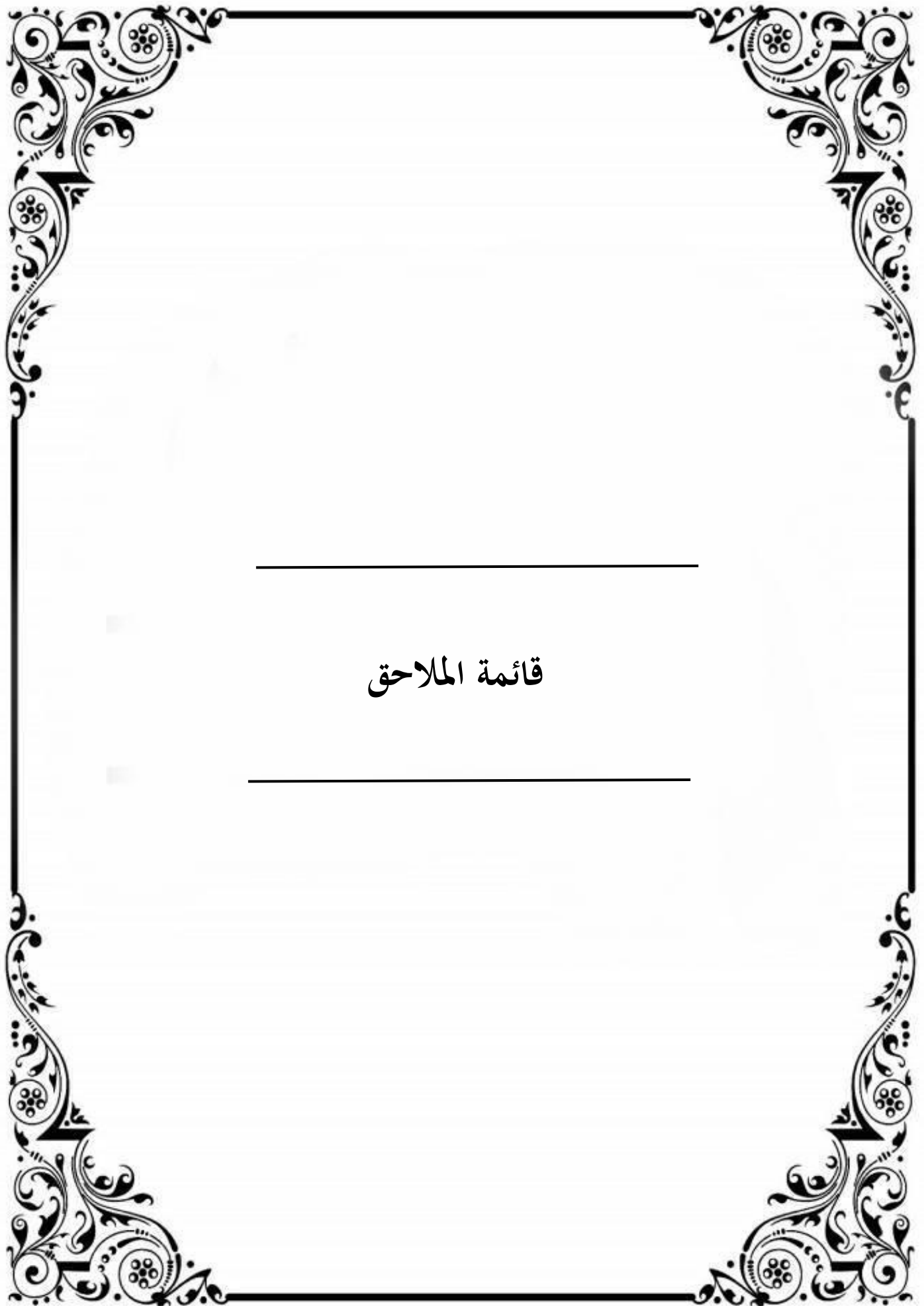
3- الأطروحات: رسائل ، مذكرات جامعية

- 20- العربي بن داود ،فعالية اتصال التنظيمي في المؤسسة و دوره في اتخاذ القرارات التنظيمية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير (جامعة منتوري - قسنطينة ، كلية العلوم إنسانية و اجتماعية ، 2008)
- 21- بوطوقة امال، دور تقنيات الاتصال الحديثة في إدارة أنشطة العلاقات العامة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في اتصال وعلاقات عامة (جامعة عربي بن مهدي -ام بواقي: كلية علوم إنسانية واجتماعية , 2019
- 22- بوعطيط جمال دين ، اتصال تنظيمي و علاقته بأداء الوظيفي "سونلغاز " ،مذكرة لنيل شهادة الماجستير ، (جامعة عنابة ، كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية، 2008-2009)
- 23- جحا حورية، إجراءات المحاكمة عن بعد، مذكرة نيل شهادة الماستر في حقوق، (جامعة زيان عاشور، الجلفة - كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2019-2020)
- 24- جميل احمد، أساليب المعاينة، القياس و تحليل البيانات ، (المركز الجامعي ، بوية)
- 25- داود فاطمة الزهرة، حذاق غنية، دور تقنية التحاضر عن بعد في تحسين الأداء الوظيفي، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر، جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، 2022
- 26- رانية فرج ، دور الاتصال المؤسسي في أداء العمال دراسة ميدانية حول إدارة المحلية لبلدية بئر العاتر، مذكرة لنيل شهادة الماستر (LMD)، جامعة العربي تبسي ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، 2022
- 27- ریحانة وصفان، شفيقة تلاخت، دور الاتصال الإداري في عملية اتخاذ القرار، مذكرة لنيل شهادة الماستر، (جامعة عربي بن مهدي -ام بواقي، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، 2018-2017
- 28- زيتوني بشير، دور الاتصال المؤسسي في تحسين أداء الصحفيين الرياضيين بإذاعة مسيلة الجهوية، أطروحة لنيل شهادة الماستر (جامعة محمد بوضياف - مسيلة: معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية (29/05/2016)
- 29- زرايبي مایسة، دور الاتصال المؤسسي في ترقية أداء المؤسسة العمومية مذكرة لنيل شهادة الماستر (جامعة محمد بوضياف -مسيلة، كلية العلوم الإنسانية واجتماعية، جوان 2016)
- 30- سمرة عسلي، جماعات غير رسمية وتأثيرها على الاتصال الداخلي للمؤسسة، مذكرة ماجستير (جامعة منتوري -قسنطينة، كلية علوم إنسانية واجتماعية، 2006-2007)

- 31- سعاد صياد، فعالية الاتصال المؤسسي في تعريف بھوية المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماستر (جامعة العربي بن مهيدي -ام بواقي، 2019/2018)
- 32- سارة القرني، دور تكنولوجيا اتصال الحديثة في تحسين أداء المهني لدى عاملين في مؤسسات العمومية، مذكرة لنيل شهادة الماستر (جامعة بسكرة، 2015-2014)
- 33- علاء بھاء الدين، دور التخطيط والرقابة في التسيير المؤسسي -دراسة حالة مركب صناعي التجاري حضنه مسيلة، مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي (جامعة مسيلة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، 2021-2022)
- 34- فهيمة قابوش، دور الاتصال المؤسسي في معالجة الازمات، مذكرة لنيل شهادة الماستر (جامعة العربي بن مهيدي -ام بواقي، كلية العلوم إنسانية واجتماعية، 2015-2014)
- 35- فائزة موسى، الاتصال المؤسسي وكالة التنظيم والتسيير العقاري الحضري لولاية تيارت نموذجا، مذكرة لنيل شهادة ماستر (جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم، 2013 /2012)
- 36- كما فار، الاتصال المؤسسي والخدمة عمومية في الإدارة محلية جزائرية، أطروحة لنيل دكتوراه (جامعة الجزائر، كلية العلوم إنسانية واجتماعية، 2018)
- 37- مصعب إسماعيل طيش، دور نظم وتقنيات الاتصال الإداري في خدمة اتخاذ القرارات، رسالة استكمالیه للحصول على درجة ماجستير في إدارة الأعمال، (الجامعة الإسلامية -غزة - كلية التجارة , 2008.
- 38- نور الهدى عباس، اسهام تطبيقات التحاضر عن بعد في تفعيل نشاطات البحث العلمي في ظل جائحة كورونا، مذكرة لنيل شهادة ماستر، (جامعة العربي بن مهيدي، ام بواقي - كلية علوم إنسانية واجتماعية، 2022)
- 39- نعيمة بو كلثوم، دور الاتصال الداخلي في عملية التغيير التنظيمي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير (جامعة سعد دحلب -بليدة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، أكتوبر 2008)
- 40- هدى ذيب، دور الاتصال المؤسسي في تفعيل الأداء الوظيفي داخل الإدارة الجزائرية، مذكرة مكتملة لنيل شهادة الماستر، (جامعة العربي بن مهيدي -ام بواقي، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، 2017-2016)

4-Books

41-Revêt Regis et Nicolas jean ، les medias et les communication
Edition Hachette ،Paris ، 1995



قائمة الملاحق



جامعة عمار ثليجي بالأغواط
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والحضارة
قسم العلوم الإنسانية
تخصص اتصال وعلاقات عامة
استمارة استبيان حول:



دراسة مسحية لمستخدمي تقنية التحاضر عن بعد بمؤسسة اتصالات الجزائر بالأغواط

في إطار انجاز مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة بعنوان "اعتماد تقنية التحاضر عن بعد في الاتصال المؤسستي" , ارجو من سيادتكم التعاون والادلاء بمعلوماتكم والتي ستكون عوناً وخدمة للبحث العلمي، مع ان ما تدلون به لن يستخدم الا لأغراض علمية بحتة.

ملاحظة: يرجى منكم الإجابة على قائمة الأسئلة المرفقة وذلك بوضع علامة (+) في الخانة المناسبة

تحت اشراف الدكتور:

- شوشة حرز الله

من اعداد الطالبتين:

- حسينة محجوب

- أميرة عربوش

السنة الجامعية: 2023/2022

قائمة الملاحق

المحور الأول: البيانات الشخصية لعينة الدراسة

1-الجنس:

ذكر انثى

2- السن:

من 20 الى 30 سنة
من 31 الى 40 سنة
من 41 سنة فأكثر

3-المستوى التعليمي:

متوسط
ثانوي
جامعي

4-سنوات الخبرة:

اقل من 5 سنوات
من 6 سنوات الى 16
من 17 الى أكثر

المحور الثاني: عادات استخدام موظفي اتصالات الجزائر لتقنية التحاضر عن بعد

5-هل تستخدم تقنية التحاضر عن بعد في نشاطك الاتصالي المؤسسي:

دائما أحيانا نادرا

في حالة الاجابة بدائما او احيانا هل استفدت من تقنية التحاضر

قائمة الملاحق

لا

نعم

6- ماهي دوافعك لاستخدام هذه التقنية

- تبادل المعلومات والملفات

- السرعة والدقة في الاتصال

- توفير الجهد والتكلفة

أخرى اذكرها

7- تستخدم برامج محددة لتقنية التحاضر عن بعد في العمل

لا

نعم

8- ماهي أكثر الغرف التي تستخدمها للتحاضر عن بعد

Google Meet -

Zoom -

Microsoft team -

غرف أخرى

9- هل تروج مؤسستك لثقافة استخدام تقنية التحاضر عن بعد بين الموظفين

لا

نعم

المحور الثالث: مدى سرعة وسهولة استخدام موظفي اتصالات الجزائر لتقنية التحاضر عن بعد

10- هل تفضل استخدام تقنية التحاضر عن بعد عندما يكون ذلك ممكناً بدلاً من الاجتماع الحضوري؟

لا

نعم

قائمة الملاحق

11- هل ترى أنّ تقنية التحاضر عن بُعد تُقلّل من حاجتك للسفر الداخلي أو الخارجي للوفاء بالاجتماعات الشركة؟

نعم لا

12- هل تلقيت تدريباً على كيفية استخدام برمجيات التحاضر الافتراضي (مثل Zoom)

نعم لا

13- في أيك ماهي ايجابيات استخدام تقنية التحاضر

-الجودة والسرعة

-التقليل من الجهد والوقت والتكلفة

-التفاعلية اي الاتصال الحي المباشر

14- ما مدى رضاك عن هذه التقنية

راض جدا راض نوعا ما غير راض

15- هل تعتقد ان تقنية التحاضر عن بعد توفر لك مرونة اكبر في إدارة وقتك في العمل

نعم لا

المحور الرابع: مدى تحصيل تقنية التحاضر عن بعد من الأعطال بمديرية اتصالات الجزائر بالأغواط

16- هل سبق وان واجهت صعوبات في استخدام هذه التقنية

نعم لا

17- إذا كانت الاجابة بنعم هل اجلت عملك بسبب هذا العطل

نعم لا

18- ماهي أكثر المشاكل التي واجهتكم عند استخدام ميزة التحاضر الافتراضي

قائمة الملاحق

- مشكلة في شبكة الانترنت
- البرمجيات المستخدمة لتطبيق التحاضر الافتراضي
- مشكلات في تواصل مع الفريق الاخر
- المشكلات القائمة في الأجهزة الكمبيوتر / اللابتوب
- مشكلات أخرى اذكرها.....

19- هل توفر مديريتك دعمًا فنيًا لمساعدتك في حالة وجود مشاكل في التحاضر عن بعد؟

نعم لا

20- هل تعتقد ان استخدام تقنية التحاضر عن بعد قد أثر إيجابا على أداء مؤسستك

نعم لا

قائمة الملاحق

الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لاتصالات الجزائر بالأغواط 2023



المصدر: من وثائق المؤسسة 2023

قائمة الملاحق
