

تقنية المحادثة المرئية عن بعد ودورها في تسهيل الاتصال الداخلي للمؤسسة

- مصرف السلام الجزائر نموذجا -

دراسة وصفية ميدانية في الفترة الممتدة من فيفري الى ماي 2024

مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص: اتصال مؤسساتي

تحت إشراف الأستاذة:

د/ بلحاجي وهيبة

من إعداد الطالبة:

العطري السعدية ياسمين

أعضاء لجنة المناقشة:

الرئيس: ا.د/ لعلاوي خالد

المشرفة: د/ بلحاجي وهيبة

المناقش: د/ آيت الطيب اعراب

السنة الجامعية: 2024\_2023



**Ecole nationale supérieure de journalisme et des  
sciences de l'information**



**Département de : Sciences de l'information**

**La technologie de la visioconférence et son rôle dans la facilitation de la  
communication interne de l'entreprise**

**- Al Salam Bank Algeria comme modèle -**

**Une étude descriptive sur le terrain de Février à Mai 2024**

**Mémoire de Master en sciences de l'information et de la communication**

**Spécialité : Communication institutionnelle**

**Réalisé par :**

Elottri Saadia Yasmine

**Sous la direction de :**

Dr. Belhadji Wahiba

**Jury:**

Président : Pr. Lalaoui Khaled

Encadreur : Dr. Belhadji Wahiba

Membre : Dr. Ayattaibe Arabe

**Année universitaire: 2023\_2024**





# اهداء

بكل فخر واعتزاز اهدي ثمرة نجاح هذا العمل

الى جنة الله في الارض، اغلى ما عندي في الوجود، والدتي الكريمة التي  
كانت مصدر القوة والالهام بالنسبة لي، والتي دعمتني في كل خطوة في  
مسيرتي الدراسية.

الى من كان الدافع وراء تحقيقي لهذا النجاح، الى من اثار دربي وبذل جهد  
السنين من اجل ان اعتلي سلم النجاح، الى سندي وقوتي وملاذي بعد  
الله عز وجل والدي العزيز.

الى شموع حياتي، إخوتي وأحبائي محمد و يوسف و زينب

الى من تركوا بصمة لا تنسى في حياتي، جدتي الحبيبة عطا في زينب،  
وعمي الهادي العطري رحمهم الله جميعا.

والى كل من كان لي عوناً وسنداً في هذا الطريق.

# شكر و تقدير

اتوجه اولا بالشكر لله عز وجل الذي وفقني، الحمد لله حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه

كما اتقدم بجزيل الشكر الى والدي الكريمين على كل ما قدماه لي وعلى مساندتهم  
و على دعمهم اللامتناهي

و أوجه أسمى عبارات الشكر الى من شرفني بإشرافها على مذكرتي الدكتورة  
وهيبة بلحاجي التي لم تبخل علي بعطائها ونصائحها وتعاونها

وأقدم بخالص شكري و تقديري الى المؤطر السيد عبد الكريم مبني على ما  
أفادني به من معلومات، كما أشكر السيد محمد توفيق بوكريطاوي على حسن  
اعانته لي في تطبيق بحثي في مصرف السلام الجزائر

كما أوجه الشكر الجزيل الى أساتذة المدرسة العليا للصحافة خاصة البروفيسور  
لعلاوي والدكتور آيت الطيب

والى كل من كان اعانني من قريب او بعيد في اعداد هذا العمل، والى كل  
من عذر ذكرهم لكن الله يذكرهم، جزاهم الله عني خير الجزاء.

الحمد لله وبنعمته تتم الصالحات

## ملخص الدراسة

تهدف الدراسة إلى إبراز مدى إسهام تقنية المحادثة المرئية عن بعد في تسهيل عملية الاتصال الداخلي في مصرف السلام الجزائر، وذلك من خلال ربط مختلف وكالات المصرف عبر الجزائر وتقريب المسافات بينهم واختصار الوقت والجهد.

شملت هذه الدراسة الوصفية الميدانية عينة قصدية تمثلت في إطارات مصرف السلام الذين يستخدمون تقنية المحادثة المرئية عن بعد والذي يبلغ عددهم 212 إطار، وذلك ضمن المنهج المسحي حيث تم توزيع استبيان الكتروني على أفراد العينة بالإضافة الى اجراء مقابلة مع اثنان منهم.

وأسفرت النتائج النهائية للدراسة ان تقنية المحادثة المرئية عن بعد قد لعبت دورا حيويا في تحسين الاتصالات الداخلية، وجعل التواصل أكثر سلاسة في مصرف السلام الجزائر.

مصطلحات مفتاحية: الاتصال الداخلي، تقنية، المحادثة المرئية عن بعد.

## **Abstract**

This study aims to highlight the extent to which remote video conferencing technology contributes to facilitating internal communication at AlSalam Bank Algeria. This is done by connecting the various branches of the bank across Algeria, thus bridging distances and saving time and effort.

This descriptive field study included a purposeful sample of 212 executives at AlSalam Bank who use remote video conferencing technology. The survey method was used, with an electronic questionnaire distributed to the sample members and interviews conducted with two of them.

The final results of the study revealed that remote video conferencing technology has played a vital role in improving internal communications, making communication smoother and more efficient at AlSalam Bank Algeria.

**Keywords:** Internal communication, video conferencing, technology.

## خطة الدراسة:

### ❖ مقدمة

1. إشكالية الدراسة
2. أسباب اختيار الموضوع
3. أهداف الدراسة
4. أهمية الدراسة
5. تحديد مفاهيم الدراسة
6. منهج الدراسة
7. أدوات جمع البيانات
8. مجتمع الدراسة والعينة
9. الدراسات السابقة

## ✓ الفصل الأول: الاتصال الداخلي في المؤسسة

### ➤ المبحث الأول: ماهية اليقظة الإستراتيجية

- المطلب 1: مفهوم الاتصال الداخلي
- المطلب 2: أنواع الاتصال الداخلي
- المطلب 3: أهمية ودور الاتصال الداخلي في نجاح العملية الاتصالية

### ➤ المبحث الثاني: مضامين الاتصال الداخلي

- المطلب 1: عناصر الاتصال الداخلي
- المطلب 2: وسائل الاتصال الداخلي
- المطلب 3: معوقات الاتصال الداخلي

## ✓ الفصل الثاني: تقنية المحادثة المرئية عن بعد

### ➤ المبحث الأول: مدخل لتقنية المحادثة المرئية عن بعد

- المطلب 1: مفهوم تقنية المحادثة المرئية عن بعد
- المطلب 2: استخدامات تقنية المحادثة المرئية عن بعد
- المطلب 3: مميزات وعيوب تقنية المحادثة المرئية عن بعد
- المطلب 4: دور تقنية المحادثة المرئية عن بعد في الاتصال الداخلي

➤ المبحث الثاني: الجانب التكنولوجي لتقنية المحادثة المرئية عن بعد

• المطلب 1: الأدوات اللوجستية اللازمة لتقنية المحادثة المرئية عن بعد

• المطلب 2: أشهر البرامج الالكترونية لتقنية المحادثة المرئية عن بعد

• المطلب 3: تدعيم تقنية المحادثة المرئية عن بعد بالذكاء الاصطناعي

✓ الفصل الثالث: تقنية المحادثة المرئية عن بعد ودورها في تسهيل الاتصال الداخلي

لمؤسسة مصرف السلام الجزائر

➤ المبحث الأول: استخدامات تقنية المحادثة المرئية عن بعد في الاتصال الداخلي

لمصرف السلام الجزائر

➤ المبحث الثاني: استجابة تقنية المحادثة المرئية عن بعد لاحتياجات اطارات مصرف

السلام الجزائر

➤ المبحث الثالث: دور تقنية المحادثة المرئية عن بعد في تعزيز الاتصال داخل

مصرف السلام الجزائر

➤ المبحث الرابع: تحديات استعمال تقنية المحادثة المرئية عن بعد في مصرف السلام

الجزائر

✓ استنتاجات

✓ استنتاجات عامة

❖ خاتمة

▪ قائمة المراجع

▪ قائمة الملاحق

▪ فهرس الجداول

▪ فهرس الأشكال

▪ فهرس المحتويات

## مقدمة

يعتبر الاتصال الداخلي شريان الحياة الذي ينبض بالحيوية والنشاط في المؤسسة، ويحافظ على توازنها ويعزز من قدرتها على النمو والازدهار. لذلك تولي المؤسسات اهتماما بالغاً بهذا النوع من الاتصال، وتحرص على توفير كل الوسائل الممكنة له بغية تحقيق التعاون والنجاح في عالم مليء بالتحديات.

ومن بين الوسائل التكنولوجية المستخدمة في الاتصال الداخلي للمؤسسات هي تقنية المحادثة المرئية عن بعد، والتي أصبحت وسيلة أساسية في تعزيز التواصل داخل المؤسسات. حيث تعتبر هذه التقنية بمثابة الجسر الذي يربط بين الفرق والأقسام المختلفة، مما يتيح التفاعل وتبادل المعلومات بسهولة وفعالية، بغض النظر عن المسافات الجغرافية.

يعد مصرف السلام الجزائر من المؤسسات التي وظفت تقنية المحادثة المرئية عن بعد في اتصالها الداخلي، بغية تقريب المسافات بين وكالاته المتعددة والمنتشرة جغرافياً عبر العديد من الولايات الجزائرية، وكذلك لتعزيز العمل الجماعي، وزيادة الإنتاجية، مما يسهم في تحقيق أهداف المصرف بكفاءة وفعالية أكبر.

ولهذا جاءت دراستنا هذه لتبحث في تقنية المحادثة المرئية عن بعد ودورها في تسهيل الاتصال الداخلي للمؤسسة (مصرف السلام الجزائر أنموذجاً). حيث قمنا بتقسيم هذه الدراسة إلى إطار منهجي وإطار نظري وإطار تطبيقي.

في الإطار المنهجي، قمنا بتحديد الإشكالية، وطرحنا الأسئلة الفرعية. كما تناولنا أسباب اختيار موضوع الدراسة، أهميتها، أهدافها، وكذا قمنا بضبط المفاهيم الإجرائية بالإضافة الى تحديد المنهج المتبع، عينة الدراسة وأدوات جمع البيانات. وأخيرا تطرقنا لمناقشة الدراسات السابقة.

أما الإطار النظري تضمن فصلين، أولهما الفصل الذي كان تحت عنوان: الاتصال الداخلي في المؤسسة، والذي تم فيه ذكر مفهوم الاتصال الداخلي وأنواعه، وكذا أهميته في نجاح العملية الاتصالية داخل المؤسسة. كما تم التطرق الى عناصر ووسائل الاتصال الداخلي وأخيرا معيقاته.

اما الفصل الثاني والذي جاء بعنوان تقنية المحادثة المرئية عن بعد، حيث تم فيه التعريف بتقنية المحادثة المرئية عن بعد ومميزاتها وعيوبها ومجالات استخدامها، بالإضافة الى دورها في الاتصال الداخلي في المؤسسة. كذلك تم التطرق الى الأدوات اللوجستية اللازمة لتقنية المحادثة المرئية عن بعد وأشهر البرامج الإلكترونية الخاصة بها، وأخيرا تدعيم تقنية المحادثة المرئية عن بعد بالذكاء الاصطناعي.

الإطار التطبيقي كان عبارة عن الفصل الثالث، وجاء بعنوان تقنية المحادثة المرئية عن بعد ودورها في تسهيل الاتصال الداخلي لمؤسسة مصرف السلام الجزائر، وقد خصصناه في تقديم مؤسسة مصرف السلام الجزائر، ثم تفرغ البيانات وتحليلها وتفسيرها وتحديد الاستنتاجات العامة.



# الإطار المنهجي للدراسة



### 1. إشكالية الدراسة:

من خلال النتائج الإيجابية التي حققتها استعمال التكنولوجيات الحديثة والذكاء الاصطناعي في مختلف المجالات، قامت مجموعة من المؤسسات بمواكبة هذه التكنولوجيات وتوظيفها خاصة في مجال الاتصال، وبالتحديد في الاتصال الداخلي والذي يعد بمثابة العمود الفقري الذي يحمل جسد العمل ويساعده على الوقوف بثبات.

ومن ضمن الوسائل التكنولوجية للاتصال هي تقنية المحادثة المرئية عن بعد أو كما تعرف بالاجتماعات عن بعد أو اجتماعات الفيديو، والتي برز دورها وسطع نجمها خلال فترة انتشار فيروس كورونا، حيث اعتمدها جل المؤسسات في مختلف القطاعات للتواصل افتراضيا. ورغم نهاية فيروس كورونا إلا ان تقنية المحادثة المرئية عن بعد لازالت معتمدة في اتصال مجموعة من المؤسسات الجزائرية وذلك جراء اعجاب المؤسسات بهذه التقنية وبما تقدمه من امتيازات، خاصة المؤسسات التي لديها فروع عديدة عبر الوطن، او الشركات متعددة الجنسيات.

يعتبر مصرف السلام الجزائر من بين المؤسسات التي تبنت تقنية المحادثة المرئية عن بعد وأصبحت كأداة أساسية بالنسبة له في الاتصال الداخلي الخاص به، حيث لديه عدد كبير من الموظفين ووكالات عديدة على مستوى العاصمة الجزائرية وكذلك مجموعة من الوكالات في مختلف ولايات الوطن، وتحتاج هذه الوكالات للاتصال ببعضها البعض ومع الإدارة المركزية،

وهذا ما جعل المصرف يعتمد على تقنية المحادثة المرئية عن بعد للتواصل الداخلي وعقد الاجتماعات عن بعد بغرض تنظيم وتسهيل الاتصال الداخلي.

ومن هنا نطرح السؤال الرئيسي التالي: ما مدى مساهمة تقنية المحادثة المرئية عن بعد في تسهيل الاتصال الداخلي بمصرف السلام الجزائر حسب إطاراته في جميع وكالاته خلال الفترة ما بين فيفري و ماي 2024؟

وانطلاقا من السؤال الرئيسي لدينا مجموعة من الاسئلة الفرعية والمتمثلة في:

– ما هي استخدامات تقنية المحادثة المرئية عن بعد في الاتصال الداخلي لمصرف

السلام الجزائر؟

– هل استجابت تقنية المحادثة المرئية عن بعد لاحتياجات اطارات مصرف السلام

الجزائر؟

– ما هو دور تقنية المحادثة المرئية عن بعد في تعزيز الاتصال داخل مصرف السلام

الجزائر؟

– ماهي تحديات استعمال تقنية المحادثة المرئية عن بعد في مصرف السلام الجزائر؟

### 2. أسباب اختيار موضوع الدراسة:

- حداثة الموضوع بما أنه مرتبط بإحدى تكنولوجيات الاتصال
- نقص البحث عن تقنية المحادثة المرئية عن بعد في مجال الاتصال المؤسسي
- زيادة استخدام تقنية المحادثة المرئية عن بعد في المؤسسات على المستوى العالم بصفة عامة، وفي الجزائر بصفة خاصة مما جعلها وسيلة اتصال مهمة.
- الشغف بالتكنولوجيا

### 3. أهمية الدراسة:

- يشهد العالم تصاعدا ملموسا في استخدام تكنولوجيات وتقنيات الاتصال، من بين هذه التكنولوجيات هي تقنية المحادثة المرئية عن بعد والتي تستخدم في مجالات عديدة، أهمها تنظيم الاتصال الداخلي للمؤسسات.
- لذا تتجلى أهمية هذه الدراسة في تسليط الضوء على هذه التقنية بصفاتها احدى التقنيات الرائدة في مجال الاتصالات الادارية في الوقت الحالي. ودراسة ما قدمته من تسهيلات وكذلك أثرها على الاتصال الداخلي للمؤسسات خاصة المؤسسات ذات الفروع المتعددة والمتباعدة جغرافيا أو الشركات متعددة الجنسيات.

### 4. أهداف الدراسة

تسعى الدراسة لتحقيق مجموعة من الأهداف، تتمثل خاصة في:

– دراسة كيفية مساهمة تقنية المحادثة المرئية عن بعد في تعزيز التواصل داخل

المؤسسات وتسهيل تداول المعلومات

– قياس مدى تأثير هذه التقنية على كفاءة العمل وتفعيل الاتصال

– التعرف على طريقة تنظيم الاتصال الداخلي للمؤسسات ذات الفروع الكثيرة والمتباعدة

جغرافيا

– تقديم توصيات عملية في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال الداخلي

للمؤسسات

### 5. تحديد مفاهيم الدراسة:

الاتصال الداخلي:

**لغة:** "عرفه مختار القاموس بأنه" وصل الشيء بالشيء وصلا. "بمعنى" نقل المعلومات

والمعاني والأفكار والمشاعر بين شخص وآخر وبين مجموعة أشخاص لتحقيق هدف أو

غرض معين." <sup>1</sup>

<sup>1</sup> جلال الدين بوعطيط: الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية، جامعة منتوري محمود، الجزائر، 2009، ص30.

**اصطلاحاً:** "هو عملية تتم عن طريقها إيصال المعلومات، سواء كانت معلومات علمية أو تعبيرية ومن أي عضو في الهيكل التنظيمي في مصرف السلام الجزائر إلى عضو آخر، وقد يكون الاتصال من مستوى اقل والعكس، أو في مستوى أفقي، يهدف إلى إحداث تغيير من أي نوع ويكون الاتصال إما للحصول على معلومات وبيانات أو لإعطاء تعليمات وتوجيهات بقصد أداء وتسيير فعالة لإحداث التغيير في سلوكهم."<sup>1</sup>

وهو أداة رئيسية للتأثير على سلوكيات الافراد وتشجيعهم على تغيير مواقفهم وسلوكياتهم، وذلك في شكل معلومات وبيانات أو تعليمات وتوجيهات لتحقيق تطور في سير العمل.

**إجرائياً:** هو العملية التي يتم من خلالها تبادل المعلومات والتواصل بين مختلف أقسام المؤسسة وموظفيها، وذلك من خلال استخدام الأدوات والتقنيات المناسبة لتسهيل هذه العملية وتحسين كفاءتها وفعاليتها.

### المحادثة المرئية عن بعد:

**لغة:** هي ترجمة لمصطلح visioconference وكذا مصطلح vidéoconference وكلاهما يؤديان نفس المعنى غير ان المصطلح الأول اصبح اكثر استخداما في اللغة الفرنسية واكثر انتشارا واستخداما من قبل المختصين و يرجع ذلك لان مصطلح visio ما هو في الحقيقة الا لتطور مصطلح vidéo.

"ويعني مصطلح vidéo في اللغة العربية تلفزيوني وتطلق على كل جهاز ينقل الصوت

<sup>1</sup> محمد فهمي العطروزي، العلاقات الإدارية في المؤسسات والشركات، ط 1، عالم الكتب، القاهرة، 1960، ص341.

والصورة بواسطة موجات الاتصال المختلفة، اما conference فتعني تجمع عدد من الافراد لإجراء حوار او مؤتمر يكون موضوعه محدود ومعين.<sup>1</sup>

وهما مصطلحان مترادفان يؤدیان نفس المعنى مما يقابله باللغة العربية اجتماعات الفيديو بحيث تشير الاجتماعات الى الالتقاء أو التجمع بين مجموعة من الأشخاص أو الأطراف لغرض معين. أما الفيديو فهو عرض الصور المتحركة المتتالية بسرعة عالية.

**اصطلاحاً:** "هي وسيلة تكنولوجية من وسائل الاتصال والمحادثة المرئية والمسموعة التي يستخدمها مجموعة من الافراد فيما بينهم من خلال ارسال او استقبال علامات او إشارات او كتابات او صور او أصوات او معلومات مختلفة عن طريق الاسلاك او البصريات او اللاسلكي الكهربائي او أجهزة أخرى كهربائية مغناطسية وبأية وسيلة الكترونية تضمن الاتصال."<sup>2</sup>

**إجرائياً:** هي وسيلة اتصال تُمكن موظفي مصرف السلام من التواصل والتفاعل مع بعضهم البعض عبر الإنترنت بشكل مرئي، بغية تبادل المعلومات والأفكار والتعاون على المشاريع وحل المشكلات. تتضمن هذه التقنية استخدام البرمجيات والتطبيقات المصممة خصيصاً لهذا الغرض وهو برنامج Zoom، مما يسمح بإجراء محادثات مرئية بين الموظفين سواء داخل الفرق الصغيرة أو بين الوكالات المتواجدة في أماكن مختلفة. يتضمن هذا النوع من

<sup>1</sup> ياسين بوهنتالة: تقنية المحادثة المرئية عن بعد كآلية لتبسيط إجراءات الدعوى الجزائية، مجلة طبنة للدراسات العلمية الاكاديمية، المركز الجامعي بركة، العدد الثالث، 2021، الجزائر، ص678.

<sup>2</sup> عبد الحميد عمارة: استخدام تقنية المحادثة المرئية عن بعد في التحقيق والمحاكمة الجنائية، مجلة دراسات وابحاث العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة زيان عاشور، العدد 3، سبتمبر 2018، ص60.

التواصل الإلكتروني استخدام كاميرات الويب والميكروفونات وأجهزة العرض لتمكين المشاركين من رؤية بعضهم البعض والتفاعل بشكل فعال كما لو كانوا في نفس المكان الجغرافي.

### التقنية:

**لغة:** "هي مصطلح مشتق من الأصل اليوناني "technikos" وتعني الفن والصناعة، والتقني

هو صفة أو كيفية فنية أو علمية أو صناعية متعلقة بإتقان العمل، ويصطلحها فلاسفة

الإسلام على العلم أيضا.<sup>1</sup>

**اصطلاحا:** "هي التطبيقات العلمية للعلم والمعرفة في جميع المجالات التي يعيشها المجتمع

الحديث. وبعبارة أخرى تدل على الطرق التي يستخدمها الناس في اختراعاتهم واكتشافاتهم

لتلبية حاجاتهم وإشباع رغباتهم".<sup>2</sup>

**إجرائيا:** هي الأساليب والأدوات والأنظمة المستخدمة لتيسير التواصل وتبادل المعلومات بين

مختلف الأقسام والموظفين داخل مصرف السلام الجزائر. أي هي مختلف أدوات تكنولوجيا

المعلومات التي تُستخدم لضمان حسن سير المعلومات داخل المصرف.

<sup>1</sup> رباح بركات: التقنية المعاصرة بين جودة الحياة واغتراب الانسان، مجلة التدوين، جامعة وهران 2، المجلد 14، العدد 1، 2022، ص 144.

<sup>2</sup> حيدر خضر: مفهوم التقنية، مجلة الاستغراب، المركز الإسلامي للدراسات الاستراتيجية، العدد 15، لبنان، 2019، ص 284.

### 6. منهج الدراسة:

يعد المنهج العلمي النواة الأساسية في البحث العلمي، حيث يكتسي أهمية كبيرة في التوصل إلى نتائج البحث.

ويعرف المنهج على أنه "الأسلوب الذي يستخدمه الباحث في دراسة ظاهرة معينة والذي من خلاله يتم تنظيم الأفكار المتنوعة بطريقة تمكنه من علاج مشكلة البحث".<sup>1</sup>

تتدرج دراستنا ضمن الدراسات الوصفية التحليلية، والتي من خلالها نقوم بوصف فعالية تقنية المحادثة المرئية عن بعد في الاتصال الداخلي للمؤسسة.

وتم اختيار المنهج المسحي باعتباره الأكثر ملائمة لطبيعة الدراسة. حيث سنقوم بعملية مسح لآراء ومواقف إطارات مصرف السلام الجزائر بوكالاته 25 فيما يتعلق باستخدام تقنية المحادثة المرئية عن بعد في الاتصال الداخلي الخاص بمصرف السلام الجزائر.

<sup>1</sup> محمد سرحان علي المحمودي: مناهج البحث العلمي، ط3، دار الكتب، اليمن، 2019، ص35.

### 7. أدوات جمع البيانات:

لجمع المعلومات والبيانات اللازمة لدراسة الموضوع تم الاعتماد على الاستبيان والمقابلة.

أ. الاستبيان: "هو مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين، يتم وضعها في

استمارة ترسل للأشخاص المعنيين للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها.

وبواسطتها يمكن التوصل الى حقائق جديدة أو التأكد من معلومات متعارف عليها

ولكنها غير مدعمة بحقائق.<sup>1</sup>

ومنه تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات، وتم تحليلها بواسطة

برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social

Sciences (SPSS).

قمنا بتوزيع استبيان الكتروني على عينة الدراسة والمقدرة ب 212 إطار في مصرف

السلام الجزائر بمختلف وكالاته الموجودة في الجزائر (25 وكالة) استرجع منها 80

استبيان.

شمل الاستبيان 18 سؤال ضمن 4 محاور بالإضافة الى أسئلة البيانات الشخصية

للمبحوثين.

<sup>1</sup> عامر بوحوش، محمد محمود الذنبيات: مناهج البحث العلمي وطريق اعداد البحوث، ط4، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2007، ص67.

بالإضافة الى ان الأسئلة بسيطة وواضحة، كما كانت الإجابة على الأسئلة وفقا لمنهاج

الأسئلة المغلقة ماعدا سؤالين فقط كانت الإجابة مفتوحة.

أما محاور استمارة الاستبيان كانت كالتالي:

- استخدامات تقنية المحادثة المرئية عن بعد في الاتصال الداخلي لمصرف السلام

الجزائر

- استجابة تقنية المحادثة المرئية عن بعد لاحتياجات اطارات مصرف السلام الجزائر
- دور تقنية المحادثة المرئية عن بعد في تعزيز الاتصال داخل مصرف السلام الجزائر
- تحديات استعمال تقنية المحادثة المرئية عن بعد في مصرف السلام الجزائر

**ب. المقابلة:** "هي عملية اجتماعية صرفه تحدث بين شخصين، الباحث والمبحوث، أو

المقابل الذي يستلم المعلومات ويجمعها ويصنفها، والمبحوث الذي يعطي المعلومات إلى

الباحث بعد إجابته عن الأسئلة الموجهة إليه من قبل المقابل.<sup>1</sup>

وتعتبر المقابلة أداة مهمة في الحصول على المعلومات من خلال مصادرها البشرية،

ومنه قمنا بإجراء مقابلة حرة مع رئيس دائرة الاتصال بمصرف السلام الجزائر لمحاولة فهم

الاتصال الداخلي الخاص بالمصرف، ومدى اهتمام وتوظيف المصرف لتكنولوجيات

الاتصال.

<sup>1</sup> إحسان محمد الحسن: الأسس العلمية لمنهج البحث الاجتماعي، ط1، دار الطليعة، بيروت، 1986، ص98.

بالإضافة الى مقابلة مع مدير البنية التحتية لنظم المعلومات لمصرف السلام الجزائر  
قصد الحصول على المعلومات المتعلقة بتقنية المحادثة المرئية عن بعد.

### 8. مجتمع البحث وعينة الدراسة:

مجتمع البحث الذي سوف تجرى عليه الدراسة التطبيقية هو إطارات مصرف السلام  
الجزائر الذين يستخدمون تقنية المحادثة المرئية عن بعد، أي 212 إطار في المصرف.

#### عينة الدراسة:

اخترنا في دراستنا عينة قصدية تتمثل في إطارات مصرف السلام الجزائر الذين  
يستخدمون تقنية المحادثة المرئية عن بعد، والذي يبلغ عددهم 212 إطار موزعين على 25  
وكالة عبر مختلف الولايات في الجزائر. حيث سُنطبق دراستنا الوصفية التحليلية عليهم  
بالاستعانة بأدوات معينة وذلك حسب المنهج المسحي.

### 9. الدراسات السابقة:

على الرغم من نقص الدراسات حول الموضوع محل الدراسة الا انه يمكننا عرضها كما يلي:

#### الدراسة 1:

بعنوان "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات  
الاستشفائية الجزائرية"، من اعداد بشير كاوجة، ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في

علوم التسيير، من قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،  
جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، دفعة 2013/2012.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسهيل  
الاتصال الداخلي للمستشفيات العمومية الجزائرية.

انطلق الباحث في دراسته من الإشكالية التالية: " هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال  
أن تؤدي دورا مهما في تحسين الاتصال الداخلي للمستشفيات العمومية؟" وأتبعها بالأسئلة  
الفرعية التالية:

- ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات والاتصال؟

- هل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات

الاستشفائية العمومية الجزائرية؟

- ما هو واقع وأفاق الاتصال الداخلي للمستشفيات العمومية الجزائرية في ظل استخدامها

لتكنولوجيا المعلومات والاتصال؟

وللوصول إلى نتائج الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي وأما بخصوص جمع

البيانات فقد اعتمد الباحث على كل من الملاحظة ومقابلة والاستبيان بالإضافة إلى تحليل  
الوثائق.

وتوصل الباحث الى انه تم تحسين الاتصال الداخلي وتفعيله من خلال إدخال الوسائل المتطورة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث عمل تطوير وسائل الاتصال الداخلي على ربح الوقت حسب شهادة 97 بالمائة من المستجوبين كما حسن من التنسيق حسب رأي حوالي 90 بالمائة منهم. كما توصل الباحث لنتيجة الزامية القيام بجهد أكثر للاستفادة أكثر من تكنولوجيات المعلومات والاتصال في تحسين أكثر للاتصال الداخلي لأن لديها مميزات عديدة يمكن لها ان تقدم المزيد من التسهيلات بخصوص الاتصال الداخلي.

### • الدراسة 2:

جاءت الدراسة الثانية تحت عنوان: اسهام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تطوير الاتصال المؤسساتي في الإدارة العاملة الجزائرية. من اعداد الطالب عبد الكريم صراوي، ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام والاتصال من قسم الاعلام، كلية علوم الاعلام والاتصال، جامعة الجزائر 3، دفعة 2016\2017.

تهدف الدراسة إلى إبراز مدى إسهام تكنولوجيا الاتصال في تطوير وتحسين عملية التواصل داخل المديرية العامة للجمارك الجزائرية، من خلال توصيل رسالتها للجمهور المستهدف في الوقت المناسب وبأقل جهد ممكن، ومواكبة التطور التكنولوجي من جهة، ودعم الجهود البحثية في مجال تكنولوجيا الاتصال وإدارة الجمارك الجزائرية من جهة أخرى. وتمثلت الإشكالية التي انطلق منها الباحث في: ما مدى اسهام تكنولوجيات الاعلام

والاتصال في تطوير الاتصال المؤسساتي في المديرية العامة للجمارك الجزائرية؟

واعتمدت الباحثة على أسلوب البحث الوصفي الذي يركز على وصف وتحليل الواقع،

وإستخدام منهج دراسة الحالة، وتم تنفيذ البحث على عينة مكونة من 114 موظفا في

المديرية العامة للجمارك تم اختيارهم بطريقة قصدية، كما تم استخدام والمقابلة والاستبانة

والتحليل الإحصائي لجميع البيانات التي تم جمعها من قبل الباحثة.

تمثلت نتائج الدراسة في أن تكنولوجيا الاتصال قد أسهمت بشكل كبير في تطوير

وتحسين عملية التواصل داخل المديرية العامة للجمارك الجزائرية، من خلال تفعيل عملية

الاتصال الداخلي والخارجي بأشكال متنوعة، بما في ذلك الإعلان والتواصل مع وسائل

الإعلام، بالإضافة إلى تعزيز العلاقات العامة.

• انطلاقا مما سبق نلاحظ ان الدراسات السابقة ركزت على مدى استعمال تكنولوجيا

الاعلام والاتصال والتي من بينها تقنية المحادثة المرئية عن بعد وكذلك عن أهمية هذه

التقنية. بالإضافة الى انها ركزت على ضرورة ربط المؤسسات بوسائل اتصال تكنولوجيا

لتفعيل الاتصال الداخلي وجعله أكثر كفاءة.

لكن موضوعنا يختلف عن الدراسات السابقة من حيث ان في دراستنا تم التركيز على تقنية

المحادثة المرئية عن بعد دون تكنولوجيات الاتصال الأخرى باعتبارها تقنية اتصال ذات

قيمة كبيرة واستعمال واسع في اتصال الداخلي للمؤسسات في الوقت الحالي. بالإضافة

الى ان دراستنا تهدف الى دراسة كيفية مساهمة تقنية المحادثة المرئية عن بعد في تعزيز

التواصل وتسهيله داخل المؤسسات.



# الفصل الأول

## الاتصال الداخلي في المؤسسة



### تمهيد

الاتصال هو ركيزة أساسية في بناء العلاقات الإنسانية وتعزيز التواصل بين الأفراد والمجتمعات. حيث له دور كبير في تنظيم العلاقات حتى على مستوى المؤسسات، وتعتبر عملية الاتصال داخل المؤسسة أحد العناصر الحيوية في بناء بيئة عمل فعالة ومنتظمة، حيث يعتمد نجاح أي منظمة بشكل كبير على قدرتها في تسهيل تدفق المعلومات وتبادل الأفكار بين مختلف أقسامها ومستوياتها الإدارية.

وعلى هذا الأساس سنقوم من خلال هذا الفصل بالتعرف على أنواع الاتصال الداخلي وأهميته بالإضافة إلى عناصره ووسائله وأخيرًا المعوقات التي يواجهها الاتصال الداخلي في المؤسسة.

### المبحث الأول: ماهية الاتصال الداخلي

### المطلب الأول: مفهوم الاتصال الداخلي

عرف Philippe Detrie "الاتصال الداخلي هو علاقات العمل بين مختلف الخلايا المكونة

لهيكل المنظمة وأنماط وطرق العمل".<sup>1</sup>

وعلاوة على ذلك هناك من عرفه بأنه "هو الاتصال الذي يتم داخل المنظمات والذي يهدف

الى ضمان انسياب المعلومات والأفكار بأقصى درجة ممكنة من المستويات الإدارية المختلفة

الى المرؤوسين وانتقال رجع الصدى من هؤلاء الى المرؤوسين الى المستويات الإدارية المختلفة

في المنظمة".<sup>2</sup>

واما الدكتور فضيل دليو فيرى ان الاتصال الداخلي "هو العملية التي تهدف الى تدفق

البيانات والمعلومات اللازمة في مختلف الاتجاهات (هابطة، صاعدة، افقية) داخل الهيكل

التنظيمي".<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Philippe Détrie, Catherine Broyez : la communication interne au service de management, 2eme édition, Edition Liaissons, Paris ,2001, p 33

<sup>2</sup> علي عوجة وآخرون: مقدمة في وسائل الاتصال، ط1، مكتبة مصباح، جدة، 1989، ص40.

<sup>3</sup> فضيل دليو: تاريخ وسائل الاعلام والاتصال، ط4، دار الخلدونية، الجزائر، 2013، ص17.

كما تم تعريفه على انه "الاتصالات المهيكلة او الرسمية داخل المنظمة، والتي تعود بشكل مباشر الى تحقيق اهداف المنظمة. ويتم بناء هذه الاتصالات في او ضمن خطة عمل المنظمة."<sup>1</sup>

أما الاتصال الداخلي بالنسبة لبشير العلق فهو "أحد ركائز التوجيه حيث ينطوي على تدفق المعلومات والتعليمات والتوجيهات والامور والقرارات من فرد او مجموعة، الى افراد او مجاميع بغرض الإبلاغ او التأثير او احداث التغيير باتجاه بلوغ اهداف مسبقه."<sup>2</sup>

كذلك يعرف السعيد مبروك الاتصال الداخلي بأنه "هو الاتصالات الرسمية التي تحدث داخل الجهاز الإداري أي اتصال إدارة بإدارة او قسم بقسم او المركز الرئيسي بالفروع."<sup>3</sup> ومنه الاتصال الداخلي هو تبادل المعلومات والأفكار والرسائل بين أفراد المؤسسة أو المنظمة داخل نطاقها الداخلي. باستخدام مجموعة متنوعة من وسائل الاتصال بغرض تحسين التنسيق والتعاون بين مختلف أقسام المؤسسة والموظفين، وتعزيز فعالية العمل وتحقيق أهداف المؤسسة.

<sup>1</sup> صباح حميد علي، غازي فرحان أبو زيتون: الاتصالات الإدارية أسس مفاهيم ومراسلات، ط1، دار الحامد، الأردن، 2007، ص.22

<sup>2</sup> بشير العلق: الاتصال في المنظمات العامة، د.ط، دار اليازوني، الأردن، 2009، ص.2.

<sup>3</sup> السعيد مبروك إبراهيم: الاتصال الإداري وإدارة المعرفة، ط1، دار الوفاء لنديا، مصر، 2013، ص.116.

## المطلب الثاني: أنواع الاتصال الداخلي

1. الاتصال الرسمي: هو العملية الاتصالية التي تنتقل عبر القنوات الرسمية والمعتمدة من

قبل المؤسسة، حيث فيها يتم تبادل المعلومات والبيانات وفق اتجاهات مختلفة.

"إدارة المؤسسة هي من تحدده وتضع خطوطه وقنواته المضمونة، ويتم عادة في إطار

التنظيم، ويتعلق مباشرة بالعمل ويسري وفق أساليب واجراءات وقواعد رسمية محددة

ومعروفة، كما انه غالبا ما يكون موثقا بصور مكتوبة ورسمية للسلطات.<sup>1</sup>

يشتمل الاتصال الداخلي الرسمي على ثلاثة أنواع وهي:

أ. الاتصال النازل: "هو مختلف التوجيهات والتعليمات التي تصدر عن المستويات العليا

في الهيكل التنظيمي، وتمر هذه التوجيهات والتعليمات أو الأوامر من خلال المستويات

التنظيمية المتسلسلة الى أدنى المستويات الإدارية او التنفيذية."<sup>2</sup>

أي تتدفق المعلومات من قمة المؤسسة الى عمالها الذين يشكلون قاعدة المؤسسة، وذلك

عن طريق قنوات اتصالية مختلفة، منها الاجتماعات والبريد الالكتروني وغيرها من الوسائل.

كما يلعب هذا النوع من الاتصال دورا كبيرا في نجاح المؤسسة وضمان استمراريتها.

<sup>1</sup> محمد وزاني: الاتصال والتحرير الإداري، ط1، دار ألفا للوثائق، الأردن، 2022، ص32.

<sup>2</sup> محمد أبو سمرة: الاتصال الإداري والإعلامي، ط1، دار أسامة للنشر، عمان، 2008، ص45.

الا ان العديد من الباحثين أكدوا ان الاتصال النازل يواجه صعوبات في المؤسسات كلما تعددت المستويات الإدارية، وكلما تعقدت الأنظمة الإدارية.

ويبقى الاتصال النازل هو الاتصال الأكثر انتشارا، ولكن لا يمكن أن يكون منفردا ووحيدا، بل لابد من أنواع أخرى من الاتصالات الداخلية لكي تستمر العملية الاتصالية ويتحقق الهدف المطلوب منها.

**ب. الاتصال الصاعد:** على عكس الاتصال النازل، فهذا النوع من الاتصال الداخلي هو من ينطلق من قاعدة الهرم التسلسلي باتجاه القمة، ويتضمن المعلومات والمقترحات والشكاوى وردود الأفعال الخاصة بالأفراد والتي تعتبر مصدرا هاما لعملية اتخاذ القرارات حتى تكون صائبة.

ويتم نقل هذه المعلومات اما مباشرة بين العامل المرسل والمدير المستقبل، او من خلال المستويات الإدارية حسب التسلسل الهرمي، ويمكن استعمال وسيلة من وسائل نقل المقترحات والشكاوى التي تعتمد على المؤسسة.

"لا يحظى الاتصال الصاعد بتشجيع اغلب المشرفين، بالرغم من أهميته لكلا الجانبين المشرفين ومساعدتهم"<sup>1</sup>، وغالبا ما يكون هذا النوع من الاتصال غير مفعول وغير ناجح وذلك يعود الى أن الاتصال الصاعد يواجه العديد من العقبات من بينها:

1 | بعد المسافة بين الإدارة و المستويات الدنيا في التنظيم: إما بسبب البعد المكاني

<sup>1</sup> صباح حميد علي، غازي فرحان أبو زيتون، مرجع سبق ذكره، ص28.

كالفروع المنتشرة والمتعددة، او بسبب البعد في عدد المستويات الإدارية في الهيكل التنظيمي واتباع سياسة البيروقراطية في الاتصال.

12 تحريف المعلومات او تشويهها اثناء نقلها الى الأعلى: فقد يتم نقل المعلومات او

الشكاوى بعد ان يجرى عليها تعديلات بالحذف او الإضافة او تشويه المعلومات

بالتشويش عليها، حيث يعتمد بعض المشرفين أو المراقبين او المسؤولين الى ذلك خوفا من غضب الإدارة وفتح تحقيقات واتخاذ إجراءات صارمة.

13 اتجاهات وقيم الرئيس او المشرف: فإذا كان الرئيس او المشرف يتمتع باتجاهات

وقيم إيجابية تشجع المرؤوسين على رفع شكاويهم وتقاريرهم دون خوف، يتم الاتصال

بسهولة، اما اذا كانوا من النوع الذي يخيف المرؤوسين ويشعرهم بأنه سيكون عقبة

امام ترقيتهم وتقدمهم في العمل وتحسين ظروفهم بأي وسيلة تهديد كانت، فان ذلك

سيجعل المرؤوسين يتراجعون عن الاتصال الصاعد.<sup>1</sup>

وبالتالي على المنظمة اعارة الاهتمام لهذا النوع من الاتصال والتأكد من إزالة العقبات

من أمامه لضمان حسن سير عملية الاتصال.

<sup>1</sup> محمد أبو سمرة، مرجع سبق ذكره، ص48.

ج. الاتصال الافقي (التفاعلي): "هو تلك التبادلات الجانبية التي تحدث طوال اليوم، بين

عمال المؤسسة من نفس المستوى الوظيفي، ويستخدم بين وحدات المؤسسة لتعجيل بعلميتي إرسال واستقبال المعلومات.

وتتميز بأنها اتصالات تنتج عن العلاقات الشخصية ومن ضروريات العمل داخل المؤسسة. حيث تظهر كممرات (Passerelles)، غير إدارية ولا تسلسلية وبالتالي غير رسمية لنقل المعلومات داخل المؤسسة.<sup>1</sup>

يقوم الاتصال الافقي بتدعيم الاتصال الرأسي او العمودي، "وهذا ما أكده أصحاب النظريات التقليدية مثل فايول الذي يرى ان الاتصال الافقي يجب ان يستخدم لإحداث التنسيق بين المجهودات الموجهة لتحقيق أهداف المنظمة. وتزداد الحاجة لنظام الاتصال الافقي كلما كانت المنظمة أكبر حجماً وأكثر تعقيداً وأكثر عرضة للتغير الجوهرى."<sup>2</sup>

ومنه يلعب الاتصال الافقي دوراً هاماً في المؤسسة، حيث من خلاله يتم تبادل المعلومات، وذلك مثل الذي يحدث بالتقاء أعضاء الإدارات المختلفة لتبادل المعلومات الجديدة. بالإضافة الى أنه يتم حل الصراعات عن طريق الاتصال الافقي، مثل اللقاءات التي تعقد لمناقشة أوجه النزاع التي تنشأ داخل المنظمة سواء في إدارة او بين الإدارات المختلفة.

<sup>1</sup> فضيلة سبع: ثقافة المؤسسات الاقتصادية الجزائرية من خلال الاتصال الداخلي، أطروحة دكتوراه في علوم الاعلام والاتصال، جامعة الجزائر3، الجزائر، 2017، ص93.

<sup>2</sup> محيي الدين الأزهرى: الإدارة ودور المديرين أساسيات وسلوكيات، ط1، دار الفكر العربي، القاهرة، 1993، ص243.

جدول رقم 01: مجالات الاتصال في المنظمة:<sup>1</sup>

نوع الاتصال	مجاله	الدعائم	الوظائف
الاتصال الهابط او النازل	إنها المعلومات الأكثر تداولاً في العمل والأكثر تطبيقاً والرسائل فيها تكون من المستويات الإدارية العليا موجهة الى المستويات السفلى او الدنيا بشكل تراتبي	دعائمه متعددة نذكر منها: الإعلانات الاجتماعات التعليمات الهاتف الفيديو...	الأداة التقليدية للإدارة ويستعمل من المسؤول عن الاتصال للإعلام والتوجيه ويدير الافراد.
الاتصال الصاعد	يأخذ طريق عكس الاتصال الهابط بمعنى من القاعدة الى الأعلى	دعائمه محدودة منها: صندوق الأفكار سبر الآراء صحيفة المؤسسة	عرفت مؤخرًا صعوبة الاستعمال لا يزال رؤساء المؤسسات متخوفون من الاتصال الصاعد: هل هي حقاً ضرورية؟ هل تؤثر على النظام العام؟ هل تساعد على معرفة نفسية العمال وتقادي أي نزاعات وصراعات محتملة؟ كما انها تساعد على تحسين الجانب الاجتماعي وهي كذلك تساعد على أداء أكبر للمؤسسة
الاتصال الأفقي	الاتصال الأفقي يعني تبادل متساوي او في نفس المستوى على اختلاف المستويات والقطاعات في المنظمة		المعلومات الأفقية تسمح بالتضامن والتعاون بين الافراد وتساهم في عملية الإنتاج

<sup>1</sup> سامية عواج: الاتصال في المؤسسة المفاهيم المحددات الاستراتيجية، ط1، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان، 2019، ص75-76.

2.الاتصال غير رسمي: "يحدث هذا النوع من الاتصال في الشركات دون التقيد بمراكز

الافراد وعلاقاتهم ورتبهم، ويقوم على أساس العلاقات الشخصية لهم، ويرتكز حول الأهداف

الشخصية لهم وقد يكون مقصودا او غير مقصود." <sup>1</sup>

ويتم الاتصال غير الرسمي خارج وسائل الاتصال المعتمدة بصفة رسمية من قبل

المؤسسة، على عكس الاتصال الرسمي المقيد باستخدام الوسائل الاتصالية الرسمية. كما انه

يمكن ممارسته خارج المؤسسة عن طريق المناسبات والحفلات او اللقاءات غير الرسمية.

وقد تكون بعض هذه الاتصالات نازلة وبعضها صاعدة، وبعضها على المستوى الأفقي

دون أو قيد شرط طالما هناك علاقات تربط بين الأفراد والأطراف المتصلة، وهذا التنظيم

غير الرسمي للاتصالات لا يعترف بمستويات السلطة في المؤسسة.

يتصف الاتصال الغير رسمي بالفعالية والسرعة في نقل المعلومات بالإضافة الى صدق

المعلومات والبيانات في معظم الحالات، "وهذا وفقا للدراسة التي اجراها العالم الإداري

Keith Danis والتي أكد من خلالها ان أن 75% من المعلومات والبيانات التي تأتي من

خلال الاتصالات الغير رسمية هي معلومات صحيحة وصادقة ودقيقة وواضحة." <sup>2</sup>

<sup>1</sup> علي فلاح الزعبي: الاتصالات التسويقية، ط1، دار المسيرة، عمان، 2010، ص37.

<sup>2</sup> محمد أبو سمرة، مرجع سبق ذكره، ص57.

يرجح السبب في استعماله هو ان الاتصال الرسمي يعتبره الموظفون التزاما ثقيلًا لأنه يقوم

على المتابعة والرقابة، لذلك يبحث العاملون عن آليات اتصال أخرى للتحرر من ضغوط

الاتصال الرسمي.

يحتوي الاتصال الغير رسمي على سلبيات عديدة منها انتشار الاشاعات والاكاذيب ونشر

الفتنة والصراعات بين الموظفين، الا انه بالرغم مما يسببه هذا النوع من الاتصال من

مشاكل وعراقيل للإدارة فلا يجب منعه. ولا يعتبر الاتصال غير رسمي سلبي بصفة كلية بل

هو كذلك لديه مجموعة من المميزات منها "انه يكمل مسيرة الاتصال الرسمي في كثير من

المواقف ويزيد من سرعة انتقال المعلومات، كما يقوم باستكمال كثير من المعلومات

والبيانات التي يتعذر أحيانا على الاتصال الرسمي استيفائها.<sup>1</sup>

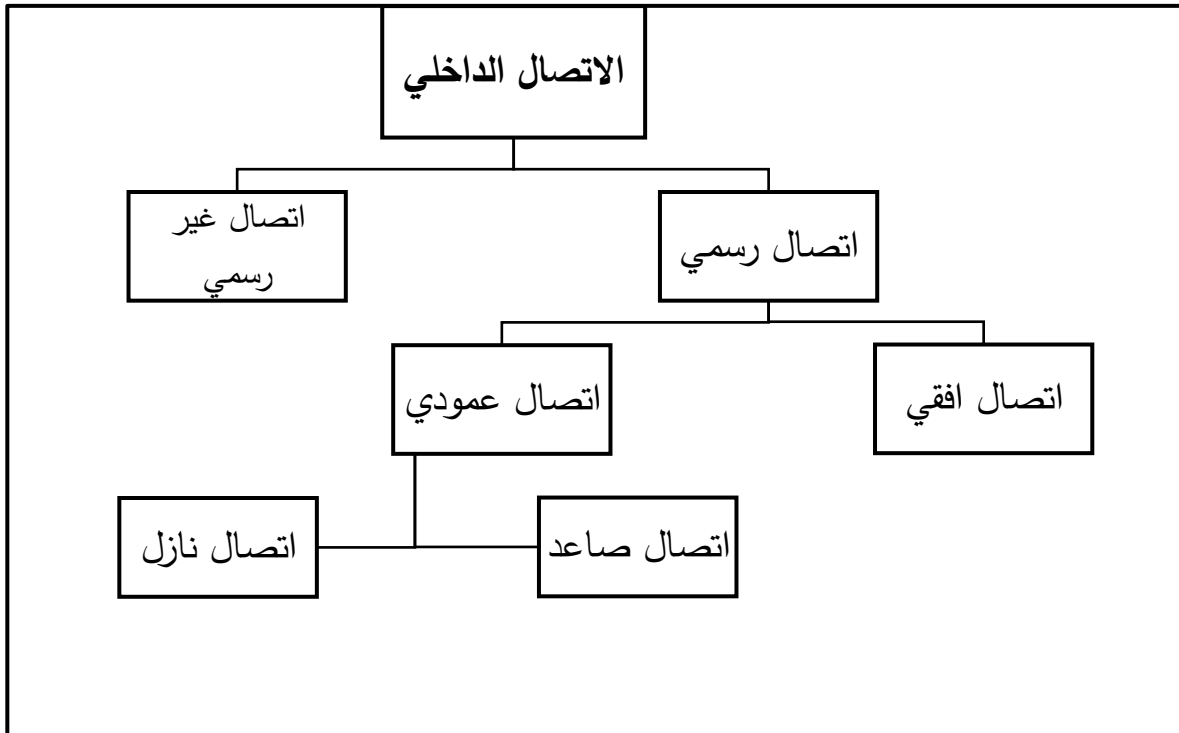
ومنه يجب على الإدارة الاعتراف بالاتصال الغير رسمي وحسن التعامل معه، ومحاولة

التعايش معه والإصغاء له والاستفادة من مميزاتة، وبهذا تضمن المنظمة حسن سير

الاتصال وخلوه من الأخطاء والشائعات.

<sup>1</sup> محمد صبري فؤاد: أساليب الاتصال الاجتماعي، دط، المكتب العالمي لنشر والتوزيع، الإسكندرية، 1999، ص108.

شكل رقم 01: انواع الاتصال الداخلي في المؤسسة



المصدر: من اعداد الطالبة

### المطلب الثالث: أهمية ودور الاتصال الداخلي في نجاح العملية الاتصالية

تشكل الاتصالات أهمية رئيسية للإدارة خصوصا عقب ظهور المنظمات الكبيرة، وبعدت المسافات التي تفصل بين العاملين والإدارة وكذلك تعدد مستويات الإدارة.

"فالمنظمة هي عبارة عن كيان/نظام اجتماعي مفتوح يضم افراد وجماعات يعملون معا بصورة جماعية وبتعاون وثيق وضمن أطر هيكلية واضحة وذلك لتحقيق اهداف وآمال ورغبات مشتركة. ويمثل الاتصال بين الافراد والجماعات (تبادل المعلومات والأفكار والآراء والمشاعر والاتجاهات والاقتراحات والمشورة والخطط والسياسات وغيرها) روح المنظمة والعنصر الحيوي في دينامية هذا التجمع البشري. فالاتصال الفعال هو مفتاح نجاح المنظمة وعليه يتوقف بقاؤها وازدهارها."<sup>1</sup>

ومن خلال الاتصال الداخلي يتم تعزيز الرضا والارتياح في المؤسسة وبين العاملين، ويتم دعم هذا الرضا وتحسين معنويات العاملين من خلال إشراكهم في عملية تسيير الإدارة والتعبير عن آرائهم بشكل مستمر بشأن المواضيع المطروحة. كما ان اعلام العاملين بالأحداث والمعلومات الهامة التي تحدث في المؤسسة وتبادل المعلومات يساهم في تقليل ظاهرة الاشاعة داخل المؤسسة.

<sup>1</sup> حسين حريم: مهارات الاتصال في عالم الاقتصاد وإدارة الاعمال، ط1، دار الحامد، الأردن، 2010، ص29.

بالإضافة الى ان للاتصال الداخلي دور هام في اتخاذ القرار حيث يعتبر هذا الأخير قلب وعصب العملية الإدارية كلها، وتتوقف عملية اتخاذ القرار على كمية المعلومات التي تتاح امام صانعي القرار وهنا يأتي دور الاتصال الداخلي في تقديم المعلومات لمتخذ القرار. " فعن طريقه يمكن تسهيل إيصال البيانات والمعلومات الصحيحة، الداخلية والخارجية سواء كانت صاعدة أو نازلة والتي بفضلها يتم اختيار أحسن البدائل واتخاذ القرار الرشيد، كما يمكن المدير داخل المنظمة من توجيه العاملين من خلال استخدام أساليب الاتصال المتاحة لكي يحدد للعاملين أهداف التنظيم عموما ويشرح لهم واجباتهم وأعمالهم التي تتوقعها الإدارة منهم وإبلاغهم برأيها في مستويات أدائهم." <sup>1</sup>

ومن هنا يمكن نرى أن أهمية الاتصال الداخلي يخص طرفين وهما الفرد أي العامل

والطرف الثاني هو المؤسسة ويتمثل في:

### 11 أهمية الاتصال الداخلي بالنسبة للفرد:

" يسمح للفرد باكتساب مهارات جديدة تزيد من خبراته، وتنمي مهاراته وذلك عن طريق

الاحتكاك بالآخرين، وبتبادل الخبرات ويزيد التفاهم والتعاون بين أفراد المؤسسة.

<sup>1</sup> قدوري الحاج: فعالية الاتصال الداخلي في مواجهة الضغط المهني من وجهة نظر الممرضين العاملين في مستشفى محمد بوضياف بورقلة، مجلة العلوم النفسية والتربوية، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، العدد2، الجزائر، 2016، ص127.

وهذا ما تسعى المنظمة الى تحقيقه عن طريق الاستثمار في المورد البشري، الذي يعد

عنصر مهم في تحقيق الثروة للمؤسسة.<sup>1</sup>

كما ان الاتصال الداخلي بين الموظف والإدارة يساهم في خلق المودة والانسجام بينهما حيث من خلاله يتم إعطاء للعاملين فرصا للحرية وذلك يجعل قنوات الاتصال مفتوحة بينهم وبين الإدارة مما يزيد لدى العامل شعور الانتماء الى المؤسسة والارتباط بها.

"بالإضافة الى أن الاتصال الداخلي يوفر فرصة للإبداع والابتكار لدى العاملين في منظمة الاعمال من خلال اتاحة المجال امامهم لطرح الأفكار والمفاهيم التي تسهم في تطوير منظمة الاعمال والرقى بها." <sup>2</sup>

## 12 أهمية الاتصال الداخلي بالنسبة للمؤسسة:

يسمح الاتصال الداخلي للمؤسسة برسم البيانات اللازمة لتحقيق الأهداف، فالمؤسسة بحاجة دائمة إلى البيانات والمعلومات وإلى كافة الحقائق المستمدة من مواقع التنفيذ من أجل بناء سياسات وخطط ملائمة وإصدار قرارات لازمة.

ومنه تركز المؤسسة بشكل كبير على الاتصالات الداخلية لاتخاذ القرارات الخاصة بها لانه يوفر معلومات وبيانات كبيرة تستند عليها المؤسسة في اصدار قراراتها.

<sup>1</sup> الأمين بلقاضي: الاتصال الداخلي في المؤسسة، مجلة الحكمة للدراسات الاجتماعية، كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، المجلد2، العدد3، الجزائر، 2014، ص69.

<sup>2</sup> محمد ناجي الجوهر: الاتصال التنظيمي، ط2، دار الكتاب الجامعي، الامارات، 2014، ص30.

كما ان حسن التنسيق والتعاون بين الأقسام والمستويات داخل المؤسسة يساهم بشكل كبير في زيادة الإنتاجية وارباح المؤسسة والحفاظ على الاستقرار فيها.

وكذلك الاتصال الداخلي يعتبر عنصر أساسي لنجاح المؤسسة، فهو يساهم في تحقيق التنسيق والتعاون بين الموظفين والإدارة والمشرفين. وبدون الاتصال الداخلي، لا يمكن للموظفين أن يعرفوا عمل زملائهم، ولا يمكن للإدارة استلام المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات الصحيحة، ولا يمكن للمشرفين إصدار التوجيهات والتعليمات اللازمة. كما أن التنسيق بين الوحدات والأفراد يصبح مستحيلا بدون الاتصال الداخلي، ولا يمكن التعاون بين الأفراد لأنهم لا يستطيعون إيصال حاجياتهم ورغباتهم ومشاعرهم للآخرين. وبالتالي، يؤدي ضعف الاتصال الداخلي إلى انهيار المؤسسة.

ومما سبق نستخلص أن الاتصال داخل المؤسسة يعتبر أمرا بالغ الأهمية، حيث يسعى إلى تحقيق أهداف كبيرة تنصب في تحسين أداء المؤسسة وزيادة إنتاجيتها وخلق الرضا بين جميع الأطراف. لذا، يجب على كل مؤسسة أن تولي له أهمية كبرى، والعمل دائما على تحسين الاتصال وتطوير قنواته داخل المؤسسة وذلك نظرا للأهمية الكبرى التي يتمتع بها هذا النوع من الاتصال.

## المبحث الثاني: مضامين الاتصال الداخلي

## المطلب الأول: عناصر الاتصال الداخلي

الاتصال هو عبارة عن عملية تقوم بين مجموعة من العناصر والوحدات والتي تتكامل

فيما بينها لتحقيق الهدف الأول من الاتصال والمتمثل في تمرير المعلومة.

هناك العديد من العناصر التي تتضمنها العملية الاتصالية أهمها 5 عناصر تتمثل في:

11 المرسل Sender: هو المسؤول عن اعداد وتوجيه المعلومات او المفاهيم او المهارات او

المبادئ او الاتجاهات التي يحتاجها الافراد الذين يتعامل معهم بحيث هو نقطة انطلاق عملية

الاتصال، ويقوم المرسل بتشفير رسالة معينة ويرسلها لطرف اخر، كما يعتبر المرسل من أهم

العوامل المؤثرة في نجاح العملية الاتصالية مما يؤدي للوصول إلى تحقيق الأهداف التي

يسعى الاتصال إلى تحقيقها، فبقدر ما يتمتع به المرسل من قدرات وكفاءات في الأداء يتحدد

مصير عملية الاتصال.

12 الرسالة Message: هي جوهر العملية الاتصالية فبدونها لا يوجد اتصال، حيث تتمثل

في تشفير مجموعة من الرموز سواء كانت لفظية او غير لفظية، وترتبط هذه الرموز بمعاني

متفق عليها ويرسلها المرسل الى المرسل اليه بهدف التأثير في سلوكه.

"

وللرسالة 3 عناصر وهي:

1 الشفرة Code: وهي الطريقة التي تتم فيها تشكيل الرموز سواء كانت لفظية او غير لفظية.

2 المضمون Content: وهو محتوى الرسالة.

3 المعالجة Treatment: وتعني صياغة الأسلوب وبناء المحتوى واختيار الطريقة المناسبة لضمان حدوث المعنى.<sup>1</sup>

13 المستقبل Receiver: وهو من يقوم باستقبال او تلقي الرسالة والقيام بفك رموزها وفقا لإطارها المرجعي، محاولا الوصول الى الفكرة التي أراد المرسل إرسالها والتي تتوافق مع الهدف منها.

14 الوسيلة Channel: هي الأداة التي تستخدم في نقل الرسالة، تعتبر وسائل الاتصال عنصر جد مهم في عملية الاتصال، لكل وسيلة من وسائل الاتصال مزايا وعيوب وكلما توفرت وتعددت وسائل الاتصال كان أحسن لانه يقدم فرص أكبر للمرسل ان يختار الوسيلة التي تتماشى مع رسالته والتي يراها مناسبة أكثر لطبيعة المستقبل وخصائصه، ومنه تزداد نسبة وصول الرسالة ونجاح الاتصال أكثر مما تكون في حالة وجود وسائل محدودة. وبالتالي فإن التنوع في استعمال الوسائل المختلفة يزيد من فرص إيصال الرسائل رغم الاختلافات والفروقات الفردية للمستخدمين وهذا من شأنه أن يساعد على إنجاز العملية الاتصالية.

<sup>1</sup> راكان حبيب وآخرون: مقدمة وسائل الاتصال، ط1، مكتبة دار زهران، عمان، 2001، ص37.

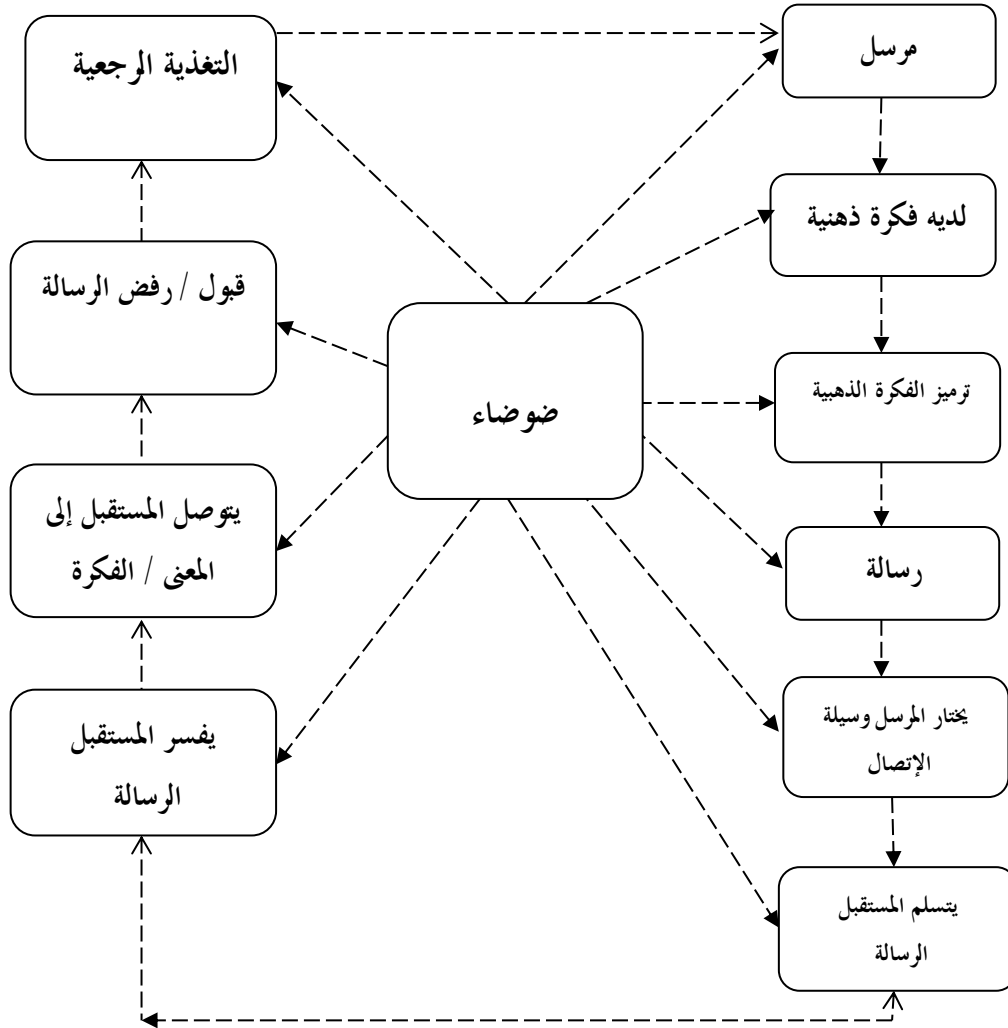
15 التغذية العكسية Feedback: هي الإجابة التي يجيب بها المستقبل على الرسالة التي يتلقاها من المصدر، وهي ضرورية في العملية الاتصالية "فبدونها لا يتسنى للمرسل معرفة هل استقبل المستقبل الرسالة أصلاً أم لا، وإذا تلقاها هل فهم محتواها أو لا، وهل أحدثت الأثر أو التأثير المطلوب." <sup>1</sup> وقد يؤدي النقص في التغذية العكسية إلى استمرار الاتصال ذي التوجه السيئ.

كما هناك من يضيف الضوضاء على أنها واحدة من عناصر الاتصال.

وبالتالي ان الاتصال هو عملية متكاملة بين مجموعة من العناصر، حيث يقوم المرسل بتحديد فكرة ما، ويقوم بتحويلها إلى رموز معينة، ويرسلها عن طريق إحدى وسائل الاتصال للطرف الآخر وهو المستقبل، حيث يقوم هذا الأخير بفك رموز تلك الرسالة ويستخرج الفكرة المرسل إليها. وهنا يقوم المستقبل بعملية رد الفعل أو التغذية العكسية. ومنه نرى ان عملية الاتصال تبدأ من عند المرسل وتنتهي عند المستقبل لتعود مرة أخرى وهكذا. ومما سبق نستنتج أن الاتصال هو عملية ديناميكية متصلة، يؤثر كل عنصر فيها على العناصر الأخرى، ويتأثر بها.

<sup>1</sup> محمد صبري فؤاد، مرجع سبق ذكره، ص 20.

شكل رقم 02: عناصر ومراحل العملية الاتصالية



المصدر: حسين حريم، مرجع سبق ذكره، ص 17.

## المطلب الثاني: وسائل الاتصال الداخلي

وسائل الاتصال هي الأدوات والتقنيات التي تستخدم لتبادل المعلومات والتواصل بين الأفراد أو الجماعات.

تشكل وسائل الاتصال الركيزة الأساسية التي تعزز التواصل بين الموظفين، وتمثل جسرا حيويا لنقل المعلومات وتبادل الأفكار. مما يسهم في تحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة أكبر. تتنوع وسائل الاتصال الداخلي بين الشركات والمؤسسات بحسب احتياجاتها وطبيعة عملها. ومن خلال تنوع هذه الوسائل، يمكن تلبية احتياجات التواصل المختلفة.

شهد العصر الحديث تقدما ملحوظا في وسائل الاتصال سواء من ناحية الوفرة أو من حيث مدى فعاليتها وسهولة استخدامها.

تنقسم وسائل الاتصال داخل المؤسسة حسب طبيعتها الى 3 فئات:

**1 وسائل الاتصال الشفوي:** هي مجموعة الوسائل التي تعتمد على الاتصال اللفظي ولغة الجسد فقط والإيماءات وغيرها من بينها:

• **الهاتف:** تعتبر الاتصالات الهاتفية من أكثر الوسائل استخداما، بحيث تسمح المكالمات

الهاتفية بالتواصل السريع والمباشر بين الأفراد.

• **الاجتماعات:** هي وسيلة رئيسية للاتصال الشفهي في المؤسسات، وتعتبر أحد أهم

الأدوات التي يتم استخدامها لتحقيق التنسيق واتخاذ القرارات وتبادل المعلومات. هناك

اجتماعات دورية وسنوية او اجتماعات طارئة في الحالات الخاصة.

• **الندوات:** هي وسيلة مهمة للاتصال الشفهي في المؤسسات، حيث تتيح الفرصة لتجمع

الأفراد من مختلف الأقسام والمستويات لمناقشة مواضيع محددة وتبادل الأفكار

والتجارب، كما تعتبر الندوات مناسبة لبناء العلاقات الاجتماعية وتعزيز التواصل بين

أفراد المؤسسة، حيث يتم التفاعل والتواصل بشكل مباشر خلال الفعالية.

**2 وسائل الاتصال المكتوبة:** الاتصال الكتابي هو استخدام مجموعة من الكلمات والعبارات

المكتوبة لنقل البيانات والمعلومات ذات الصلة بالموضوع المعني بالاتصال. يقوم العاملون

في المؤسسة، بغض النظر عن مستوياتهم الإدارية، بشكل يومي بكتابة الرسائل والمذكرات

والتقارير، وملء النماذج، وذلك لتسهيل سير الأعمال وتنظيمها.

من بين وسائل الاتصال المكتوبة الأكثر استخداما في المؤسسة:

• **التقارير:** "هي وسيلة اتصال خاصة، تصف موضوعا معيناً وتتضمن حقائق وبيانات

ومعلومات، تعرض على القارئ من اجل اتخاذ توجيهه او قرار معين".<sup>1</sup> وتعتبر وسيلة

جد فعالة للاتصال ونقل المعلومات بين المستويات الإدارية المختلفة.

<sup>1</sup> السعيد مبروك إبراهيم، مرجع سبق ذكره، ص 119.

• **لوحة الإعلانات:** "وهي من وسائل الاتصال المنتشرة، وتعتمد في نجاحها على المكان الذي توضع فيه، ويتوقف حجم هذه اللوحات على مقدار المعلومات التي ترغب الإدارة في تعريفها للعمال ويلاحظ في الرسائل الإخبارية الواردة بها أن تكون مختصرة ومتعلقة بالأحداث الجارية كاجتماعات الموظفين مما تنشره الصحف عن المنشأة أو أفرادها. وعادة ما تشمل المعلومات التي تعلق عليها اللوائح والتعليمات والتحذيرات الخاصة بشؤون العمال."<sup>1</sup>

• **المجلات:** "تصدرها المؤسسة بقصد توزيعها على موظفيها أو عملائها أو موزعيها أو غيرهم لتحسين العلاقة بينهم ومباشرتها وتدعيمها مما يعود بالخير عليها، تمتاز مجلة المؤسسة بأنه من الممكن أن تظهر شخصية الهيئة للجمهور الذي توزع عليه، فتحكم المنشأة في تحرير المجلة وإخراجها يجعلها قادرة على أن تنقل صورة صادقة إلى الجمهور بحيث يشعر أنه يعرف المؤسسة."<sup>2</sup>

### 3 الوسائل التكنولوجية (وسائل الاتصال الحديثة):

• **الفاكس او الناسخ الهاتفي:** هو "جهاز يقوم ببث الرسائل والنصوص، والصور والوثائق المكتوبة عبر خطوط الهاتف العادي، ويعتبر الفاكس تقنية اتصال حديثة تشمل على جهاز استنساخ الكتروني صغير مرتبط بخط هاتف وكذلك جهاز هاتف مرتبط بخط

<sup>1</sup> نضال أوربية: واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة ماستر في تخصص علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة أبي بكر بلقايد، الجزائر، 2016، ص58.

<sup>2</sup> نفس المرجع السابق، ص59.

هاتفي.<sup>1</sup> يستخدم الفاكس في الاتصالات الداخلية للمؤسسات بسبب سهولة استخدامه ولا يحتاج الى متطلبات كثيرة فخطوط الهاتف متواجدة في كل مكان.

• **البريد الإلكتروني:** "هو اختصار لـ MAIL ELECTRONIC وهو عبارة عن نظام للتراسل الإلكتروني، أي إرسال واستقبال الرسائل الإلكترونية. ولاستخدامها يشترط وجود برنامج بريد إلكتروني وعنوان بريد الكتروني للمرسل إليه يمكن من خلاله إرسال الرسائل وقواعد البيانات والصور والتسجيلات الصوتية، والبرامج وغير ذلك من البيانات،"<sup>2</sup> وتجدر الإشارة إلى أن أول موقع أوجد هذه الخدمة المتميزة هو موقع "شركة ميكروسوفت" MICROSEFT وأطلق عليه اسم هوت مايل HOT MAIL.

• **الإنترنت:** هي من أولى وسائل الاتصال التي استعملت في المؤسسة، حيث أن هذه الوسيلة سمحت بخلق أفق واعد يسمح للمؤسسات باستقبال سريع للصوت والصورة بأعلى جودة. "والإنترنت تساهم بشكل ملموس في تخفيض تكاليف الاتصال والمبادلات المختلفة للمؤسسة فاستخدام الصفحات الالكترونية والهاتف عبر الانترنت يستطيع أن يحقق تخفيضات بأكثر من 60% من تكاليف الاتصالات الطويلة المسافة مقارنة بالوسائل الكلاسيكية كالهاتف العادي."<sup>3</sup>

<sup>1</sup> وليد عبدلي: تكنولوجيا الاتصال الحديثة وعلاقتها بفعالية الجهاز البيروقراطي في الإدارة المحلية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة الحاج لخضر، الجزائر، 2018، ص70.

<sup>2</sup> محمد حمدي الفاتح وآخرون، تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة: الاستخدام والتأثير، ط1، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2011، ص34.

<sup>3</sup> محمد قادري، الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية بين النظرية والتطبيق، مرجع سبق ذكره، ص151.

• الإنترنت: وتعني الشبكة الداخلية والتي "هي ببساطة تطبيق للأعراف والتقنيات التي

توظفها الانترنت، ولكن على نطاق شبكة خاصة بمؤسسة او شركة.

وتتميز هذه الدوائر بأنها تعطي مظهرا منتظما لقواعد بيانات العملاء وملفات الاتصال

ومعلومات المنتجات، مما يعني انها أسهل استخداما من قبل الموظفين، وبهدف بناء

المؤسسات لتسهيل تسيير اعمالها اليومية.<sup>1</sup>

كما أن الإنترنت والإنترنت بينهما اختلافات عديدة وهي:

#### الجدول رقم 02: أهم الفروقات بين الإنترنت والإنترنت<sup>2</sup>

المعيار	الإنترنت	الإنترنت
الملكية	غير مملوك لأحد	هو ملك للمؤسسة التي تستضيفه
إمكانية النفود	أي شخص يمكنه الوصول إليه	لا يمكن لأي شخص الوصول إليه إلا الذين سمح لهم بذلك
حجم المواضيع	يحتوي على العديد من المواقع أو الصفحات والتي يمكن أن تكون مفيدة للمؤسسة	يحتوي على المواضيع والمعلومات التي توافق عليها المؤسسة

<sup>1</sup> محمد حمدي الفاتح وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 50.

<sup>2</sup> نوفيل حديد: تكنولوجيا الإنترنت وتأهيل المؤسسة للاندماج في الاقتصاد العالمي، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2007، ص 121.

- **المؤتمرات عن بعد او المحادثة المرئية عن بعد:** هي " وسيلة تكنولوجية من وسائل الاتصال والمحادثة المرئية والمسموعة التي تستخدمها مجموعة من الأفراد فيما بينهم عن طريق تراسل أو إرسال أو استقبال علامات أو إشارات أو كتابات أو صور أو أصوات أو معلومات مختلفة عن طريق الأسلاك أو البصريات أو اللاسلكي الكهربائي أو أجهزة أحر كهربائية مغناطيسية او بأي وسيلة إلكترونية تضمن الاتصال".<sup>1</sup>

<sup>1</sup> شيماء رقاد وبنينة بشيري: أثر المحاكمة عن بعد على ضمانات المتهم في التشريع الجزائري، مذكرة لنيل شهادة ماستر في تخصص قانون الاعمال، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، الجزائر، 2021، ص7.

### المطلب الثالث: معوقات الاتصال الداخلي

يُعتبر الاتصال الداخلي الركيزة الأساسية في نجاح أي مؤسسة، إذ يساهم بشكل كبير في تعزيز التنسيق والتعاون بين مختلف أقسامها وأفرادها. إلا أن العديد من المؤسسات تواجه تحديات في تحقيق اتصال داخلي فعال، وذلك نتيجة لوجود مجموعة من المعوقات والعوامل التي لها أثر سلبي على اتصال المؤسسة من بينها:

**1/** تعدد المستويات التنظيمية حيث ينجز عنه طول المسافة بين القمة والقاعدة في الهيكل التنظيمي ومرور المعلومات بسلسلة من المستويات الإدارية مما يتطلب زمنا أطول، كما أن تعدد انتقال الرسالة قد يؤثر على مضمونها، "إذ توضح إحدى الدراسات أن المعلومة التامة ذات المضمون 100% لدى مجلس الإدارة العليا لا يصل منها إلا 20% إلى العمال وقد لوحظ ذلك خاصة في المؤسسات الكبيرة الحجم والتي تتميز بطول وكثرة الهياكل الإدارية والأقسام الفاصلة بين أعلى النظام والجهاز المستخدم أسفل الهرم في القاعدة.<sup>1</sup> وبالتالي تزداد التعقيدات وتصبح عملية الاتصال كلما كبر حجم المؤسسة وتعددت فروعها.

**2/** الانتشار الجغرافي للمنظمة والبعد عن المركز الرئيسي لذلك تعاني المنظمات الكبيرة من عدم فعالية الاتصال نتيجة التباعد الجغرافي بين فروعها ومكاتبها أو وجود إدارتها في عدة مباني في حي واحد أو عدة أحياء في المدينة مما يعوق الاتصالات الداخلية.

<sup>1</sup> محمد قادري: الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية بين النظرية والتطبيق، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص إدارة الاعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة أبي بكر بلقايد، الجزائر، 2010، ص 113.

فالمسافة البعيدة بين المراكز والتشتت بين مراكز اتخاذ القرار وبين مراكز التنفيذ يؤثر في عملية نقل المعلومات وغالبا تتعرض هذه المعلومات للتعديل والتحريف.<sup>1</sup>

**3/** نقص المعلومات يؤدي الى تعرقل في العمل وتأخر في إنجازه، وعلى عكس ذلك غزارة المعلومات وزيادتها فوق الحد المطلوب تجعل المستقبل غير قابل لمتابعة جميع الاحداث ويعجز عن التعامل مع هذا الكم من المعلومات.

"ويعتقد Miller ان الفرد الذي يواجه معلومات مكثفة وغزيرة جدا يمكن ان يستجيب لها بإحدى الطرق التالية:

- حذف بعض المعلومات
- ارتكاب الخطأ
- التأخير
- التنقية/التصفية
- استخدام التقريب او التعميم أي استجابة غير دقيقة
- استخدام وسائل مزدوجة
- الهروب من العمل".<sup>2</sup>

لذلك يجب الاخذ بعين الاعتبار هذا العائق الذي يسبب خلل في نظام الاتصال الداخلي للمؤسسة، وموازنة كمية المعلومات الموجودة في الاتصال داخل المؤسسة فلا يكون نقص في المعلومات ولا زيادة.

<sup>1</sup> ميدون ايمان: الاتصال الداخلي وانعكاساته على إعادة تنظيم العمل، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص إدارة اعمال، جامعة أبي بكر بلقايد، الجزائر، 2018، ص 125.

<sup>2</sup> حسين حريم: السلوك التنظيمي سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الاعمال، ط4، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص263.

4/ التعصب للآراء والأفكار بحيث "يسيطر على بعض العاملين شعورهم بأنهم يعرفون كل شيء وأن أفكارهم هي الصحيحة والمهمة في الموضوع وهذا الاتجاه يغلق سبل الاتصال بالآخرين لعدم الاستعداد للاستماع إلى آراء الغير أو مناقشتها وتقبلها وهذا يحول دون نجاح الاتصال الإداري".<sup>1</sup>

5/ عدم وجود تخطيط كافي لعملية الاتصال يؤدي إلى فوضى في الاتصال الخاص بالمؤسسة، ومنه يجب على المؤسسة تصميم ووضع استراتيجية اتصال تضمن بها تنظيم عملية الاتصال داخل المؤسسة.

6/ "التشويش وهو التلوث الذي يطرأ على الرسالة وهو نوعان: الأول متعلق بوسيلة الاتصال اما الثاني فهو متعلق بالمعنى، أي عدم القدرة على تفسير الرسالة".<sup>2</sup> حيث التشويش يسبب مشاكل في الاتصال الداخلي للمؤسسة ويعيق وصول الرسالة.

7/ العقبات الإدارية الناتجة عن ضعف الهياكل التنظيمية أو جمودها مما يضعف عملية التدفق السليم للرسائل، شفوية كانت أو تحريرية، وتعد مشاكل عنق الزجاجة (bottleneck) من أكثر المشاكل التي تفسد الاتصال برمته.

8/ نقص أو عدم توفر الأجهزة والتجهيزات الضرورية للاتصال خاصة التكنولوجية منها والتي تعتبر كوسيلة ضرورية للاتصال في الوقت الراهن.

<sup>1</sup> ميدون ايمان، مرجع سبق ذكره، ص126.

<sup>2</sup> علي الفلاح الزعبي، مرجع سبق ذكره، ص39.

9/ عائق اللغة وعدم وجود لغة مشتركة بين كل من المرسل والمستقبل، ويترتب على عدم وضوح اللغة ووحدة معانيها أن تفقد دورها في توصيل المعلومات المطلوبة بدقة وصدق. "وهنا المرؤوس يتردد خجلاً في العودة إلى رئيسه لسؤاله عن المعنى المقصود. فإنه قد يتخذ إجراء غير مناسب لا يتفق مع المعنى الذي يقصده المرسل"<sup>1</sup> والذي يكون سببه صعوبة الاتصال الناتجة عن اللغة وعدم الدقة في اختيار ألفاظها وتماسك عباراتها.

10/ عدم التنوع في أنواع الاتصال الداخلي والاعتماد فقط على اتصال احادي الاتجاه، "وذلك بإصدار الأوامر والتعليمات من أعلى إلى أسفل مما يؤدي بالعاملين إلى الخمول في التفكير وعدم اللامبالاة باعتبار أفكارهم وآرائهم لا قيمة لها."<sup>2</sup>

لذلك عدم التنوع في أنواع الاتصال الداخلي يخلق جمود ويؤدي الى السير غير الصحيح للمعلومات، لذلك يجب على المؤسسة استخدام أنواع متعددة من الاتصال لترفع من كفاءة العامل مما يؤدي إلى تنمية روح التعاون والتفاهم والتقارب بين العاملين وبين الإدارة.

<sup>1</sup> محمد عبد الحميد: وسائل الاتصال الإداري، ط1، العبيكان للطبع والنشر، الرياض، 1988، ص59.

<sup>2</sup> تامر يوسف أبو العجين، أثر معوقات التنظيم الإداري على الأداء الهيئات المحلية العاملة في قطاع غزة، مذكرة لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2010، ص 20.

### خلاصة

ما يمكن استخلاصه من الفصل الأول هو أن الاتصال الداخلي في المؤسسة عنصر أساسي يسهم في تحقيق النجاح والفعالية في العمل، ويمثل الاتصال الداخلي الفعال عاملاً رئيسياً في بناء الثقة وتعزيز روح العمل في الموظفين. كما يساهم الاتصال الداخلي في بناء ثقافة تنظيمية قوية وصلبة، تعتمد على الشفافية والاحترام المتبادل بين أفراد المؤسسة. وعلاوة على ذلك، فإن فهم وإدراك أهمية الاتصال الداخلي وتعزيزه من قبل المؤسسة يعد خطوة أساسية نحو بناء بيئة عمل تشجع على الابتكار والنمو وتحفز على تحقيق النجاح المشترك.



الفصل الثاني  
تقنية المحادثة المرئية  
عن بعد



## تمهيد

شهدت تقنية المحادثة المرئية عن بعد، طفرة هائلة في الاستخدام والتطور خلال العقد الماضي. والآن تعتبر هذه التقنية أداة حيوية في الاتصالات الحديثة، حيث تتيح للأفراد والمؤسسات التفاعل والتواصل مع بعضهم البعض عبر الإنترنت بطريقة مرئية وفعالة.

تُعد تقنية المحادثة المرئية عن بعد خيارا مثاليا للتواصل والتعاون على مستوى عالمي، سواء في البيئة العملية أو الشخصية. فهي تسهل عقد الاجتماعات الافتراضية بين فرق العمل المنتشرة في مناطق جغرافية مختلفة، كما تتيح للأفراد المحادثة وجها لوجه مع أحبائهم وأصدقائهم في أي وقت وأي مكان.

ومن خلال هذا الفصل سوف نتعرف على تقنية المحادثة المرئية عن بعد وكيفية عملها وكذلك مجالات استخدامها والمميزات والعيوب الموجودة فيها، بالإضافة الى تطورها التكنولوجي مؤخرا بفعل الذكاء الاصطناعي، وأخيرا دور هذه التقنية في الاتصال الداخلي للمؤسسات.

## المبحث الأول: مدخل الى تقنية المحادثة المرئية عن بعد

### المطلب الأول: تعريف تقنية المحادثة المرئية عن بعد

المحادثة المرئية عن بعد "هي عبارة عن اتصال مسموع مرئي بين عدة أشخاص يتواجدون في أماكن جغرافية متباعدة، يتم فيه مناقشة وتبادل الأفكار والخبرات وعناصر المعلومات، في جو تفاعلي يهدف إلى تحقيق التعاون والتفاهم المشترك وذلك من خلال العديد من قنوات الاتصال التي تعتمد على أجهزة الكمبيوتر وكاميرات الفيديو الرقمية." <sup>1</sup>

كما عرفها الدكتور حسن عماد مكاي على أنها "وسيلة حديثة تستخدم الاتصال الإلكتروني بين ثلاثة اشخاص او أكثر، في مكانين مختلفين او أكثر. وتمتد المعلومات التي يقدمها المشاركون في المؤتمر عبر المسافات الطويلة بحيث لا يحتاجون للاجتماع وجها لوجه لتحقيق اهداف الاجتماع." <sup>2</sup>

اما طلال الجازي فقد عرفها انها "هي أحد وسائل الاتصالات المرئية من خلال الانترنت حيث يتم نقل الصوت والصورة لمجموعة من الأشخاص المجتمعين في مكان ما الى مجموعة أخرى من الأشخاص المجتمعين في مكان اخر من العالم، ويستطيع من خلالها المشاركون

<sup>1</sup> أحمد بسطاوي مرسى واخرون: مهارات استخدام شبكة المؤتمرات الفيديو عن بعد اللازمة لأخصائي تكنولوجيا التعليم، مجلة جنوب الوادي الدولية لعلوم التربية، العدد 6، جوان 2021، ص 311.

<sup>2</sup> حسن عماد مكاي: تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، ط2، الدار المصرية اللبنانية، مصر، 1997، ص 229.

من سماع ورؤية الطرف الاخر في نفس الوقت كما لو كان الاجتماع في نفس الحجرة وليس في مكانين متباعدين حول العالم.<sup>1</sup>

اما الباحث Peter Cardon فعرفها على انها "اتصال بصري ومباشر بين شخصين أو أكثر متواجدين في اماكن مختلفة لغرض التواصل. تتيح للمشاركين رؤية بعضهم البعض وسماع بعضهم البعض في الوقت الفعلي."<sup>2</sup>

كما عرفتھا الدكتورہ نھال فؤاد إسماعيل "هي تكنولوجيا تشمل على عدة تكنولوجيات تقوم بدمج بين إشارات الصوت والصورة والبيانات، وتنتقل هذه الإشارات مجتمعة في زمنها الحقيقي عبر المسافات البعيدة بغرض الجمع بين اشخاص متواجدين في أماكن مختلفة."<sup>3</sup>

ومنه تقنية المحادثة المرئية عن بعد هي تكنولوجيا تمكن الأفراد في مواقع مختلفة من التواصل مع بعضهم البعض عبر شاشات الفيديو والمكبرات الصوتية. يجلس المشاركون أمام الكاميرات ويتفاعلون، ويرى كل منهم الآخر ويسمعه كما لو كانوا في نفس الغرفة.

ظهرت هذه التقنية منذ القرن 20 وبدأ الباحثين في تطويرها شيئاً فشيئاً الا انها اكتسبت شعبية كبيرة بسبب فيروس كورونا الذي سبب توقف الاعمال وتعليق الرحلات والسفر.

<sup>1</sup> طلال الجازي: إدارة الاجتماعات، ط1، الذكية، دار الوراق، عمان، 2015، ص 115.

<sup>2</sup> Peter Cardon, Business Communication: Developing Leaders for a Networked World ,3rd edition, McGraw Hill, USA, 2017, p 200.

<sup>3</sup> نھال فؤاد إسماعيل: تكنولوجيا شبكات الاتصال في البيئة الافتراضية، دط، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2013، ص133.

ولكن كانت هذه التقنية كانت بمثابة المنقذ واستخدمها العديد من الأشخاص والمؤسسات حيث وفقا للإحصائيات المؤسسات التي تستخدم هذه التقنية أظهرت ان 30 بالمائة من هذه الشركات بدأت في استخدام التقنية خلال فترة انتشار فيروس كورونا. " وفي عام 2020، بلغت القيمة العالمية لحجم سوق مؤتمرات الفيديو 4.21 مليار دولار<sup>1</sup> وهذا يدل على أهمية هذه التقنية وحجم الطلب الكبير عليها خلال تلك الفترة.

ورغم نهاية فيروس كورونا الا ان تقنية المحادثة المرئية عن بعد لازالت تستخدم وذلك عقب انتشار ثقافة العمل عن بعد بالإضافة الى تطوير التقنية أكثر وتعزيزها بمميزات تضمن تواصل ناجح، وكذلك رغبة المؤسسات في إعادة هيكلة اتصالها بعد النتائج الإيجابية التي سجلتها هذه المؤسسات اثناء استخدام تقنية المحادثة المرئية عن بعد في فترة كورونا. " ويتوقع ان يصل إيرادات سوق مؤتمرات الفيديو في سنة 2030 19.73 مليار دولار.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Pauline Ashenden, Video Conferencing Statistics for 2019, [www.lifesize.com/blog/video-conferencing-statistics/](http://www.lifesize.com/blog/video-conferencing-statistics/) تاريخ الاطلاع 2024/2/17 الساعة 12:22

<sup>2</sup> [www.grandviewresearch.com/industry-analysis/video-conferencing-market](http://www.grandviewresearch.com/industry-analysis/video-conferencing-market) 2024/2/19 تاريخ الاطلاع الساعة 13:54

## المطلب الثاني: استخدامات تقنية المحادثة المرئية عن بعد:

يتم استخدام تقنية المحادثة المرئية عن بعد بشكل واسع في العالم، ويتم استعمالها في حالات عديدة حيث يمكن استخدامها في كل مواقف الاعمال التي والمشروعات التي تكون المؤتمرات فيها وسيلة ملائمة مثل مراجعة وتقييم المشروعات او حل المشكلات الطارئة او عقد المؤتمرات الصحفية او يمكن استخدامها على المستوى التجاري والمؤسسي للأغراض التعليمية والتدريبية.<sup>1</sup>

ومنه نستنتج ان تقنية المحادثة المرئية تستخدم في حالات متنوعة وفي مجالات متعددة أهم هذه المجالات هي:

### 1: عقد الاجتماعات افتراضيا

يتم استخدام تقنية المحادثة المرئية عن بعد في اجراء اجتماعات الأعمال وفي مؤتمرات وندوات في الشركات والمؤسسات والإدارات بصفة عامة، حيث تمكن الافراد من التواصل بشكل آني وتسهم في تنظيم الأعمال وتفاعل الفرق العاملة. تعتبر هذه التقنية وسيلة فعالة لتنظيم اجتماعات الفرق المنتشرة جغرافيا، حيث يمكن للمشاركين التواصل والمشاركة في الاجتماعات بغض النظر عن مواقعهم الجغرافية، مما يوفر مرونة كبيرة في التنظيم وتوفير الوقت والتكاليف المرتبطة بالسفر.

<sup>1</sup> حسن عماد مكاي، مرجع سبق ذكره، ص234.

كما تستخدم للشركات هذه التقنية في تنظيم جلسات تدريبية عبر الإنترنت، وورش العمل، وحتى لتواصل مع العملاء وتقديم الدعم الفني عن بعد، مما يوسع نطاق التفاعل والتواصل ويعزز من كفاءة العمل وإنتاجيته.

### 2: التعليم

"التعليم عن بعد كان موجودا سابقا وكان يتم تنظيمه تقليديا من دون مزامنة أي عدم تواجد المعلمين والطلاب في آن واحد هذا ما سبب جمود وعدم تفاعلية بين الطرفين بسبب عدم التواجد في نفس الوقت<sup>1</sup>، ومن ثم تم استخدام تقنية المحادثة المرئية عن بعد في التعليم حيث اصبح الطلاب يتفاعلون مع المعلمين في نفس اللحظة، وتطور التعليم عبر هذه التقنية كثيرا خاصة مع ظهور برمجيات تتضمن مميزات تساعد التعليم بشكل كبير مثل ميزة السبورات التفاعلية وغيرها.

### 3: الرعاية الصحية او التطبيب عن بعد

لم يكن الطب ليبقى بمنأى عن التأثير بهذه التقنية حيث تم اعتمادها أيضا في المجال الطبي تحت ما يدعى بالتطبيب عن بعد، ويستخدم الأطباء مؤتمرات الفيديو الطبية لتسهيل التواصل مع المرضى خصوصا الذين لديهم صعوبات في التنقل او المرضى الذين يعانون من أمراض مزمنة خطيرة ويحتاجون إلى مراقبة مستمرة.

<sup>1</sup> Maaik Grammens, Michiel Voet, Ruben Vanderlinde, Lieselot Declercq, Bram De Wever: A systematic review of teacher roles and competences for teaching synchronously online through videoconferencing technology, Educational Research Review ,Elsevier, Volume 37, Holland, 2022, p2.

وبالتالي يتم تقديم الرعاية الصحية للمرضى بدلاً من إجبار هؤلاء المرضى المسنين أو العجزة على التنقل إلى عيادة الطبيب. "كما ستخدم بشكل كبير في مراقبة وفحص الحالات التي لديها امراض معدية وذلك لتفادي تفشي الامراض المعدية وانتقال الفيروسات."<sup>1</sup>

#### 4: القضاء

تستخدم هذه التقنية أيضا في قطاع القضاء، وهذا في إطار ما يسمى بالتقاضي عن بعد او التقاضي الالكتروني، حيث يتم استعمالها في مرحلة التحقيق وحتى في مرحلة المحاكمة، من خلال الاستماع الى الشهود او الخبراء والمختصين او استجواب الأشخاص، وحتى يمكن محاكمة المتهمين داخل المؤسسات العقابية دون التنقل الى أروقة المحاكم.

فمثلا المشرع الجزائري تبنى هذه التقنية لتبسيط إجراءات الدعوى الجزائية وتسريع إجراءات التحقيق والمحاكمة وذلك "من خلال القانون رقم 03\15 المؤرخ في 01 فيفري 2015 المتعلق بعصرنة العدالة والامر رقم 02\15 المتضمن تعديل قانون الإجراءات الجزائية."<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Esther Cubo, Adrian Arnaiz-Rodríguez, Álvaro Arnaiz-González, José Francisco Díez-Pastor, Meredith Spindler, Adriana Cardozo, Alvaro Garcia-Bustillo, Zoltan Mari, Bastiaan R. Bloem: Videoconferencing Software Options for Telemedicine: A Review for Movement Disorder Neurologists, Frontiers in Neurology, Frontiers Media SA, Volume 12, Switzerland, 2021, p 8.

<sup>2</sup> منير شرقي: استخدام تقنية المحادثة المرئية عن بعد في الإجراءات الجزائية على ضوء القانون رقم 03\15، مجلة المحلل القانوني، جامعة اكلي محند اولحاج البويرة، العدد2، الجزائر، ديسمبر 2019، ص119.

### المطلب الثالث: مميزات وعيوب تقنية المحادثة المرئية عن بعد

**1\_المميزات:** تمتاز تقنية المحادثة المرئية عن بعد بمميزات لا تعد ولا تحصى وهذا ما جعلها من الوسائل المهمة للتواصل والتفاعل بين الأفراد والمؤسسات. بحيث تمتاز هذه التقنية بالقدرة على توفير تجربة تواصل قريبة من التواجد الشخصي دون الحاجة إلى وجود فعلي في نفس الموقع الجغرافي، كما تمتاز ب:

- خلق بيئة تفاعلية بين الافراد وتحقيق تواصل فعال لأن التواصل السمعي البصري يقدم نتائج أفضل من التواصل السمعي فقط، وذلك بسبب ان ذاكرة التعرف السمعي أدنى بشكل ملحوظ من ذاكرة التعرف البصري حيث أظهرت الأبحاث أن عرض صور جيدة للجمهور هو المفتاح لفهم المعلومات بسرعة أكبر من أي نوع آخر. وذلك يعود الى الدماغ البشري يعالج الصور أسرع بـ 60 ألف مرة من النص.
- تقريب المسافات والتخلص من عوائق السفر.
- "تقليل التكاليف بحيث تلعب دورا مهما في جانب التكلفة"<sup>1</sup> بالإضافة الى توفير الوقت والجهد.
- بقاء واستمرارية التواصل وعدم انقطاعه بسبب صعوبات او عوائق او حتى لظروف قاهرة بالإضافة الى سرعة وسهولة التواصل في أي وقت.

<sup>1</sup> الطاهر ميمون: الاتصالات عن بعد ودورها في الاقتصاد المحلي، ط1، مؤسسة الثقافة الجامعية، الإسكندرية، 2014، ص38.

- قابلية التحرك والحركة بمعنى إمكانية ارسال المعلومات واستقبالها أي من مكان إلى آخر أثناء حركة المرسل والمستقبل.

- الانتقال من اللغة الواحدة إلى اللغات المتعددة فاللغة اليوم ليست عائق امام اتصال الافراد بفعل تواجد الترجمة الآنية في تقنية المحادثة المرئية عن بعد.

### 2\_العيوب: رغم ما تمتاز به تقنية المحادثة المرئية عن بعد من مميزات وايجابيات الا انها لا

تخلو من العيوب وبعض النقاط السلبية من بينها:

- "الإرهاق الناجم عن الاجتماعات عبر تقنية المحادثة المرئية عن بعد, بسبب ضرورة

الحفاظ على إشارات التواصل غير اللفظية المطلوبة في المكالمات القائمة على الفيديو

أي الجهد في إنتاج إشارات غير لفظية مثل التواصل بالعيون مع العديد من الأشخاص

في وقت واحد.<sup>1</sup>

بالإضافة الى عوامل أخرى منها القلق بسبب رؤية صورتهم الذاتية باستمرار، الانفعالات

الزائدة بسبب الشعور بأنهم يُراقبون من قبل وجوه كثيرة، الجهد في مراقبة إشارات الآخرين

غير اللفظية, وكذلك الشعور بالعزلة الجسدية.

- قلة التفاعل بسبب غياب لغة الجسد.

- مخاطر امنية مثل اختراق البيانات والتجسس.

---

<sup>1</sup> G. Fauville, M. Luo, A.C.M. Queiroz, A. Lee, J.N. Bailenson, J. Hancock: Video-conferencing usage dynamics and nonverbal mechanisms exacerbate Zoom Fatigue, particularly for women, Computers in Human Behavior Reports ,Elsevier, Volume 10, Holland, 2023, P2.

- مشاكل فنية مثل ضعف تدفق الانترنت او "انقطاع الكهرباء وانقطاع البث، وقد تم التغلب على هذه المشكلة بتوفير أجهزة UPS مخزن الطاقة حيث يعمل على تزويد

الجهاز بالطاقة وتشغيله في فترة انقطاع الكهرباء.<sup>1</sup>

- عدم الربط بين الحركة والصوت أثناء البث، وذلك يرجع الى ضعف خطوط IDSN مما يعمل على بطء الحركة.

#### المطلب الرابع: دور تقنية المحادثة المرئية عن بعد في الاتصال الداخلي للمؤسسة

أحدث استخدام تقنية المحادثة المرئية عن بعد تحولاً كبيراً في طريقة تفاعل المؤسسات والأفراد مع بعضهم البعض. حيث أصبح بالإمكان للأفراد التواصل والعمل عبر الحدود الجغرافية بسهولة وفاعلية. تقدم هذه التقنية فرصة للمؤسسات لتنظيم اجتماعاتها ومناقشاتها عبر الإنترنت بشكل مباشر وبجودة عالية، دون الحاجة إلى التنقل الجسدي للمكان.

"وجدت الحاجة لاستخدام تقنية المحادثة او الاجتماع عن بعد منذ سنوات عديدة بسبب زيادة تكاليف النقل لذلك قامت بعض الحكومات بعمل تجارب حول ذلك منذ بداية الستينات لرغبتها في تطوير نظم الإدارة و زيادة فعاليتها الى ان أصبحت المؤتمرات عن بعد جزءاً من صناعة الاتصال الحديث و ادركت العديد من المؤسسات أهمية هذه الخدمة لتوفير الوقت والجهد والمال وتم التوسع في طلب هذه الخدمة بشكل متزايد."<sup>2</sup>

<sup>1</sup> طلال الجازي، مرجع سبق ذكره، ص 117.

<sup>2</sup> حسن عماد مكاي، مرجع سبق ذكره، ص 230.

وبفضل تطور تقنيات الاتصال والإنترنت، أصبحت هذه الخدمة متاحة ومنتشرة بشكل واسع، مما يعزز التفاعل والتواصل بين الأفراد والمؤسسات بشكل ملحوظ. وهذا ما انعكس إيجاباً على الاتصال الداخلي للمؤسسات الذي أصبح أكثر فاعلية واستفاد بشكل كبير من هذه التقنية التي لها دور كبير في تحسين وتسهيل الاتصال الداخلي للمؤسسات من خلال:

- تمكن للموظفين من التفاعل والتواصل مع بعضهم البعض بسهولة دون الحاجة للتنقل الجغرافي وبالتالي تزيد من فاعلية التواصل داخل المؤسسة، وحتى يمكن الوصول الى المكاتب والفروع الأخرى بالنسبة للمؤسسات ذات الفروع المتعددة. "ووفقاً للدراسة التي قامت بها الشركة العالمية GLOBE NEWSWIRE جاء فيها ان 51% من الشركات التي تستخدم مؤتمرات الفيديو هي أكثر ابتكاراً، و41% من هذه الشركات لديها موظفين أكثر تفاعلاً، بالإضافة الى 31% من هذه الشركات أكثر نجاحاً".<sup>1</sup>
- خلق الفاعلية وهي إمكانية تبادل الأدوار بين المرسل والمستقبل، أي هناك أدوار مشتركة بينهما في العملية الاتصالية ما يسمح بخلق من نوع التفاعل، أي لا تكون فقط مراسلات كتابية لا يوجد فيها تفاعل بين الطرفين.

<sup>1</sup> Aaron Motsinger, Lifesize 2019 Impact of Video Conferencing Report: More Collaborative Workplace Cultures Have Led to Spike in Video Communication, <https://www.globenewswire.com/news-release/2019/08/27/1907144/0/en/Lifesize-2019-Impact-of-Video-Conferencing-Report-More-Collaborative-Workplace-Cultures-Have-Led-to-Spike-in-Video-Communication.html> تاريخ

- تتمتع التقنية بأداء عالي، إذ تمكن من توفير البدائل في حال حدوث أو خلل أو مشكل أو ازمة أو ظروف قاهرة، مما يسمح بمتابعة العمل بأقل فترة توقف ممكنة.
- "تقليل التكاليف وبالخصوص السفر"<sup>1</sup>، بحيث غالبا ما يسافر الأشخاص مسافات كبيرة للتدريب والمؤتمرات واجتماعات العمل وغير ذلك. بالإضافة الى "ربح الوقت وسرعة تداول المعلومات، ومنه يتم التواصل في المؤسسة بتكلفة اقل وبسرعة أكبر.
- الإبقاء على التواصل مع الموظفين بانتظام والحفاظ على انتمائهم للمؤسسة، حيث تسمح للشركات والمؤسسات بالتواصل مع الموظفين بغض النظر عن مكان تواجدهم. وتعد هذه التقنية مفيدة للغاية للمؤسسات التي لديها موظفين عن بعد أو في مواقع متعددة.

---

<sup>1</sup> Oliver Wyman, How Videoconferencing And Covid-19 May Permanently Shrink The Business Travel Market, [www.forbes.com/sites/oliverwyman/2020/11/11/how-covid-19-may-permanently-shrink-the-business-travel-market/?sh=1bd7d2b82432](http://www.forbes.com/sites/oliverwyman/2020/11/11/how-covid-19-may-permanently-shrink-the-business-travel-market/?sh=1bd7d2b82432) تاريخ الاطلاع 15:12 2024/3/22

## المبحث الثاني: الجانب التكنولوجي لتقنية المحادثة المرئية عن بعد

### المطلب الأول: الأدوات اللوجستية الخاصة بتقنية المحادثة المرئية عن بعد

لاستخدام تقنية المحادثة المرئية عن بعد يستوجب توفر شبكة الانترنت أولاً، بالإضافة الى وجود تجهيزات لوجستية معينة والمتمثلة في جهاز كومبيوتر وكاميرا لتقوم بنقل الصور الحية لعرضها بشكل متزامن في مكان آخر، بالإضافة الى ميكروفون ذو حساسية عالية وأدوات تقاسم المعلومات وسماعات الرأس<sup>1</sup> وشاشة للعرض او يمكن استخدام حاسوب محمول او حتى هاتف ذكي.

يتم الولوج الى المنصة التي سوف يتم عن طريقها التواصل، ومن ثم الدخول غرفة الدردشة الجماعية وهذا حسب البرنامج المستخدم فهناك برامج تشترط رابط الالكتروني مثل برنامج زووم او وجود غرفة اجتماع مبرمجة مسبقاً على المنصة مثل منصة مايكروسوفت تيمز .

يكون هناك مدير واحد او مدراء متحكمين في إدارة الجلسة او الاجتماع من ناحية التقنية مثل اغلاق الجلسة او كتم صوت أحد الافراد وغيرها من الصلاحيات المتوفرة لديهم.

يتم التواصل الصوتي والمرئي بين الافراد. مع إمكانية مشاركة الجلسة من خلال الصوت، وغرف المحادثة، بالإضافة الى إمكانية مشاركة الشاشة، وكذلك الاطلاع على العديد من

<sup>1</sup> ماهر عودة الشمايلة وآخرون: تكنولوجيا الاعلام والاتصال، ط1، دار الاعصار العلمي، الأردن، 2015، ص218.

المصادر، مثل: العروض التقديمية، وملفات الفيديو، وروابط لمواقع مختلفة على شبكة الإنترنت.

كما هناك شاشة كالمسبورة يتم الكتابة فيها والشرح من خلالها، كذلك هناك إمكانية المحادثة الكتابية والردشة اثناء الجلسة، كما يمكن كتم صوت المشاركين اثناء الحديث او السماح لهم بالتحدث.

ويمكن تسجيل وحفظ الجلسة في سحابة البرنامج او في الجهاز الخاص بمدير الجلسة ويستطيع مشاركتها مع الآخرين بكل سهولة.

**المطلب الثاني: أشهر البرامج الالكترونية لتقنية المحادثة المرئية عن بعد:**

### Zoom

هو أحد البرنامج الرائدة لعقد مؤتمرات الفيديو عبر الانترنت، "تم إطلاق هذا البرنامج من قبل شخص صيني يسمى بإريك يوان في سنة 2011، الا انه ذاع صيته في فترة انتشار فيروس كورونا بحيث تم الإبلاغ عن تحقيقه لأرباح بقيمة 663.5 مليون دولار خلال الـ 3 أشهر المنتهية في 31 جويلية 2020".<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Ramadhani Mashaka Shabani، Mustafa Omar Mohammed، Ensari Yücel and Mohamed Cherif El Amri : effects teaching and learning through zoom application, 1st Edition, Routledge, London, 2022, p 184.

يستخدم زووم للتواصل المرئي والصوتي، ويمكن استخدامه على مجموعة متنوعة من الأجهزة، مثل الهواتف الذكية وأجهزة الكمبيوتر المحمولة.

يتميز زووم بسهولة الاستخدام بالإضافة الى انه يمكن للمستخدمين التفاعل مع الآخرين باستخدام ميزات مختلفة متوفرة على تطبيق زووم. كما انه مجاني الا ان هناك نسخة أخرى مدفوعة التي تتوفر على امتيازات أكثر.

### Microsoft Teams

هو منصة تعاون افتراضية تقدم خدمات متعددة للمؤسسات والفرق للتواصل والتعاون عبر الانترنت. تم اطلاقه سنة 2017 كجزء من خدمات Office 365 التابعة لشركة مايكروسوفت الامريكية.

ويحتوي على العديد من الخدمات والمميزات منها ارسال واستقبال الرسائل، تنظيم وإدارة الاجتماعات، تدوين ملاحظات ومشاركة الملفات بالإضافة الى إمكانية تقسيم الافراد الى مجموعات او فرق لتسهيل تداول المعلومات بينهم. كما يمكن تنظيم المشاريع من خلاله.

علاوة الى ذلك فهو من أحسن البرامج التي من خلالها يتم عقد اجتماعات والدخول في نقاشات مختلفة من خلال غرف ومجموعات التطبيق، فهو يسمح للمجموعات او الفرق

بالانضمام من خلال عنوان URL محدد أو دعوة مرسله من طرف مسؤول المجموعة ومدير الاجتماع.<sup>1</sup>

ويعتبر أداة قوية للتعاون عبر الإنترنت تستخدمها العديد من الشركات والمؤسسات لتحسين التواصل وزيادة الإنتاجية في بيئة العمل.

### Google Meet

هو منصة اجتماعات عبر الفيديو، يستخدم في عقد الاجتماعات افتراضيا تم اطلاقه من قبل شركة قوقل العالمية، تسمح للأفراد والشركات بالتواصل عبر الفيديو والصوت والمحادثة النصية.

“تستخدم هذه المنصة بنسبة أكثر في مجال التعليم عن بعد، وتمتاز بنظام حماية قوي جدا.”<sup>2</sup> كما تعرف منافسة شديدة من شركة مايكروسوفت وزووم لذلك تركز شركة قوقل على تطويره أكثر فأكثر بالذكاء الاصطناعي لاستقطاب الشركات وأكبر عدد ممكن من المستخدمين.

<sup>1</sup> رحيمة الطيب عيساني: تجربة جامعة العين في استخدام Microsoft Teams في التعليم عن بعد، ورقة بحثية مقدمة في الملتقى الدولي الأول حول التعليم عن بعد في الجامعات الجزائرية في مواجهة تحديات جائحة كورونا، جامعة محمد لمين دباغين - سطيف2، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر، 8 سبتمبر 2021، ص254.

<sup>2</sup> Singh Ravinder, Awasthi Soumya: Updated Comparative Analysis on Video Conferencing Platforms– Zoom, Google Meet, Microsoft Teams, WebEx Teams and GoToMeetings, EasyChair Preprint, № 4026, 2020, p3.

"ويمتاز جوجل ميت Google Meet باستخدام مكالمات بشفرة بين المستخدمين، والقدرة على دخول الاجتماعات عبر المتصفح، والعمل على الأجهزة الشخصية مثل الكمبيوتر والهاتف المحمول ويعمل بنظام تشغيل ويندوز Windows واندرويد Android"<sup>1</sup>

<sup>1</sup> سميرة خويطر: الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم بجامعة المهرة لمهارات استخدام تطبيق Zoom و Google MEET، مجلة جامعة المهرة للعلوم الإنسانية، كلية التربية، العدد 15، اليمن، ديسمبر 2023، ص 373.

### المطلب الثالث: تدعيم تقنية المحادثة المرئية عن بعد بالذكاء الاصطناعي

مع التقدم السريع في مجال التكنولوجيا، شهد العالم تطورا هائلا في تقنية المحادثة المرئية عن بعد، حيث عرفت هذه التقنية تطورا كبيرا بفعل عدة عوامل، منها الارتفاع الملحوظ في سرعة الإنترنت وتطور التكنولوجيا الرقمية، مما جعل تجربة المحادثات المرئية عبر الإنترنت أكثر سلاسة وجودة.

ومع دمج الذكاء الاصطناعي في تقنية المحادثة المرئية عن بعد، أصبحت هذه التقنية ليست مجرد وسيلة للاتصال البصري بين الأفراد والمؤسسات، بل أصبحت منصة تفاعلية متطورة تدمج بين الإتقان التقني والتجربة البشرية. يعكس هذا التطور انتقالا من البساطة النسبية في التواصل الرقمي إلى تجربة أكثر غنى وتفاعلية.

إن تطوير تقنية المحادثة المرئية عن بعد بالذكاء الاصطناعي يمثل نقلة نوعية في عالم الاتصالات، حيث تتيح فرصة للتواصل والتفاعل بشكل أعمق وأكثر فاعلية مع العالم، وتجاوز الحواجز الزمانية والمكانية التقليدية. حيث مكن دمج تقنية المحادثة المرئية عن بعد بالذكاء الاصطناعي من توفير ميزات عديدة منها:

- إرسال مساعد الذكاء الاصطناعي إلى الاجتماعات بدلا من الشخص، حيث يمكن للمساعد تدوين الملاحظات وعرض نقاط الحوار نيابة عن مُشغله البشري. مثل شركة غوغل التي طورت المساعد الشخصي الذي يعمل بالذكاء الاصطناعي، Duet AI، ليكون رفيقا

في الاجتماعات يسجلها ويدقق فيما يقوله الحاضرون ثم يقدم ملاحظات حول الاجتماع، ويمكنه أيضا تقديم ملخص حول وقائع الاجتماع.<sup>1</sup>

- تحسين جودة الصوت والصورة بحيث يتم استخدام خوارزميات الذكاء الاصطناعي لتحسين جودة الصورة لتكون واضحة أكثر وبدقة عالية "إزالة الضوضاء والاصوات الأخرى في الخلفية. على سبيل المثال، إذا قام شخص ما بتجعيد الورق أو تلقي إشعارات عالية الصوت على جهاز الكمبيوتر المحمول الخاص به أثناء الاجتماع، فالذكاء الاصطناعي يعمل لتخفيف ضجيج الخلفية."<sup>2</sup>

- محاكاة الواقع الافتراضي بحيث أصبح الاجتماع عبر تقنية المحاضرة المرئية عن بعد مثل الاجتماع الفعلي على أرض الواقع، وذلك بفضل التفاعلية التي اضافها الذكاء الاصطناعي مثلا يمكن تقديم عرض يكون فيه صور او وثائق مع ظهور المتحدث على الشاشة في نفس الوقت، او يمكن للمتحدث ان يغير الخلفية التي وراهه كما يشاء لإضافة طابع رسمي في الجلسة او الاجتماع. كذلك يمكن فتح غرفة الاجتماع مثل ما هي موجودة في الحقيقية حيث يتم وضع كل الحضور في شاشة واحدة ويتفاعلون مع بعضهم البعض.

<sup>1</sup> Sabrina Ortiz, Duet AI pour Workspace : voici tout ce que vous pouvez faire avec la nouvelle version de l'IA de Google, <https://www.zdnet.fr/actualites/duet-ai-pour-workspace-voici-tout-ce-que-vous-pouvez-faire-avec-la-nouvelle-version-de-l-ia-de-google-39961044.htm> تاريخ الاطلاع 10:34 2024/4/2

<sup>2</sup> Stéphane Delorenzi, Comment l'intelligence artificielle transforme la visioconférence, [www.journaldunet.com/intelligence-artificielle/1459149-comment-l-intelligence-artificielle-transforme-la-visioconference/](http://www.journaldunet.com/intelligence-artificielle/1459149-comment-l-intelligence-artificielle-transforme-la-visioconference/) تاريخ الاطلاع 11:28 2024/3/18

- ميزة الترجمة الفورية، بحيث اللغة لم تعد عائقا في التواصل بين الأشخاص الذين لا يجيدون نفس اللغة بفضل وجود هذه الميزة التي تقوم بالترجمة الفورية اثناء الاجتماع. ويتم تفعيل تلك الميزة بمجرد أن "يلتقط الذكاء الاصطناعي وجود متحدث للغة مختلفة خلال الاجتماع، يقوم بإظهار ترجمة نصية أسفل شاشة المستخدم المتحدث باللغة الأجنبية.<sup>1</sup>
- تحويل الكلام الى كتابة يمكن الاحتفاظ بها والعودة اليها مجددا باستخدام تقنية تحليل الكلام من الذكاء الاصطناعي.
- تعزيز الأمن بحيث يكتشف الذكاء الاصطناعي الاختراقات أثناء الجلسة ويمنعها.
- تنظيم الحوار ومراقبة المشاركين ووضع جداول زمنية عند برمجة مواعيد اثناء الجلسة.
- انشاء ملخصات تلقائية للجلسة، مما يوفر وقت على المشاركين في قراءة اهم النقاط والقرارات، وكذلك ضمان متابعة وتركيز الافراد وعدم الاهتمام بالكتابة فقط.
- تتبع الكاميرا للمتحدث بحيث عندما ينتقل شخص إلى جزء آخر من الغرفة، تقوم وحدة التحكم في الكاميرا تلقائيًا بإمالة وتحريك وتكبير/تصغير. وهذا يجعل الاجتماعات أكثر تفاعلية.

<sup>1</sup> Irwin Lazar, AI in video conferencing opens a world of features,

[www.techtarget.com/searchunifiedcommunications/tip/What-AI-enabled-conferencing-can-and-cant-deliver](https://www.techtarget.com/searchunifiedcommunications/tip/What-AI-enabled-conferencing-can-and-cant-deliver)

## خلاصة

واستخلاصا لما سبق، إن تقنية المحادثة المرئية عن بعد قد أثبتت نفسها كأداة حيوية للاتصال، حيث أصبحت لها أبعاد وتأثيرات عميقة على العمل والحياة الشخصية. توفر هذه التقنية فرصا للتواصل والتفاعل بين الأفراد والمجموعات من أي مكان وفي أي وقت، بالإضافة إلى ذلك، فإن فعالية هذه التقنية في تقديم العروض التقديمية والتدريبات عن بعد، وكذلك في مجالات التعليم والطب والقضاء والأعمال، جعلتها أداة لا غنى عنها في العصر الحديث. وبفضل تطور التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي وتحسين شبكات الإنترنت، أصبح من السهل تنظيم المحادثات المرئية بجودة عالية وبمميزات كبيرة، مما يعزز تجربة المستخدم ويجعل التواصل أكثر فعالية. وهذا ما جعل العديد من المؤسسات تتبنى هذه التقنية وتعتمد عليها في اتصالها الداخلي.



# الفصل الثالث

تقنية المحادثة المرئية عن بعد ودورها في تسهيل  
الاتصال الداخلي لمؤسسة مصرف السلام الجزائر



## تمهيد

يعد الاتصال الداخلي عصب المؤسسة، لذلك تستخدم هذه الأخيرة مجموعة من الوسائل لتسهيل مرور المعلومات قدر الإمكان وضمان تداولها بين مختلف الأطراف الفاعلة في المؤسسة. من بين هذه الوسائل هي تقنية المحادثة المرئية عن بعد. مثل مصرف السلام الجزائر الذي اعتمد هذه التقنية كوسيلة اتصال للتمكن من كسر الحواجز الجغرافية بين مختلف وكالاته، وجعل الاتصال الداخلي أكثر سهولة وفعالية.

ومنه دراستنا الميدانية بمصرف السلام الجزائر، ستوضح لنا في هذا الفصل التطبيقي الذي ينقسم إلى 4 مباحث، دور تقنية المحادثة المرئية عن بعد في تسهيل الاتصال الداخلي لمصرف السلام الجزائر خلال سنة 2024، وكذا التعرف على استخدامات تقنية المحادثة المرئية عن بعد في الاتصال الداخلي لمصرف السلام الجزائر ومدى استجابة هذه التقنية المحادثة المرئية عن بعد لاحتياجات اطارات مصرف السلام الجزائر، إضافة الى دورها في تعزيز الاتصال داخل المصرف، ثم نختم بتحديات استعمال تقنية المحادثة المرئية عن بعد في مصرف السلام الجزائر.

• تفريغ البيانات الشخصية من استمارة الاستبيان:

الجدول رقم (3): توزيع أفراد العينة حسب متغير وكالة المصرف الذي ينتمي إليها.<sup>1</sup>

النسبة المئوية	التكرار	الوكالة
% 11.25	9	دالي ابراهيم
% 11.25	9	باب الزوار
% 5	4	القبة
% 6.25	5	حسيبة
% 3.75	3	سيدي يحيى
% 5	4	سطاوالي
% 2.5	2	العناصر
% 0	0	الروبية
% 5	4	البليدة
% 1.25	1	الشلف
% 2.5	2	أدرار
% 2.5	2	بسكرة
% 1.25	1	عين وسارة
% 1.25	1	المسيلة
% 2.5	2	ام البواقي
% 7.5	6	وهران 1
% 1.25	1	وهران 2

<sup>1</sup> من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

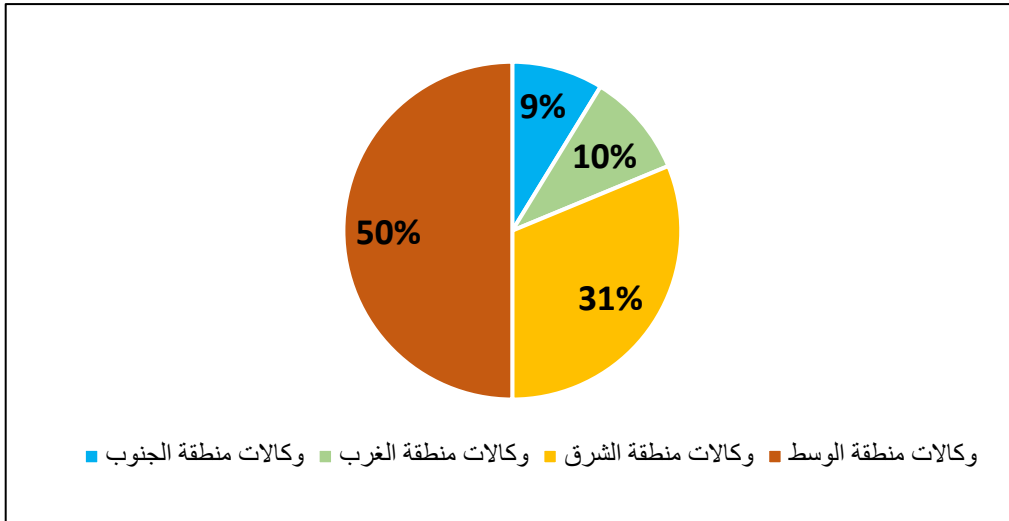
سطينف	5	% 6.25
قسنطينة	5	% 6.25
رتاج مول قسنطينة	0	% 0
عناية	3	% 3.75
باتنة	4	% 5
ورقلة	2	% 2.5
بجاية	2	% 2.5
برج بوعريبيج	3	% 3.75
المجموع	80	% 100

نلاحظ ان اغلب المبحوثين هم من وكالة دالي إبراهيم وباب الزوار، وهذا يعود الى أن عدد الموظفين في هاتين الوكالتين هم الأكثر على مستوى الجزائر، ثم تليه نسب متفاوتة ومتقاربة من كل وكالة وذلك حسب عدد الموظفين في كل وكالة، في حين نلاحظ نسبة منعدمة في وكالة رتاج مول قسنطينة وهذا يعود الى أن عدد الموظفين فيها قليل جدا بسبب انها وكالة تعد تابعة للوكالة الأساسية المتواجدة في ولاية قسنطينة، أما وكالة الرويبة لم يتم تسجيل فيها أي إجابة وذلك نظرا لافتتاح هذه الوكالة مؤخرا (18 أبريل 2024) لذلك ليس هناك استخدام لتقنية المحادثة المرئية عن بعد في هذه وكالة الى غاية توزيع الاستبيان الالكتروني، لذلك لم يتمكن الإطار في هذه الوكالة من الإجابة على الاستبيان.

الجدول رقم (4): توزيع أفراد العينة حسب متغير المنطقة الجغرافية للوكالة<sup>1</sup>

النسبة المئوية	التكرار	المنطقة الجغرافية للوكالة
% 50	40	وكالات منطقة الوسط
% 31.25	25	وكالات منطقة الشرق
% 10	8	وكالات منطقة الغرب
% 8.75	7	وكالات منطقة الجنوب
% 100	80	المجموع

الشكل رقم (3): توزيع أفراد العينة حسب متغير المنطقة الجغرافية للوكالة<sup>2</sup>



نظرا لتعدد الوكالات في مصرف السلام فمنا بتصنيفهم حسب المنطقة الجغرافية، وهذا نفس التصنيف التي يعتمد عليه المصرف، حيث يقسم الوكالات الى 4 أصناف وهم منطقة الوسط، الشرق، الغرب، الجنوب.

<sup>1</sup> من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

<sup>2</sup> من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

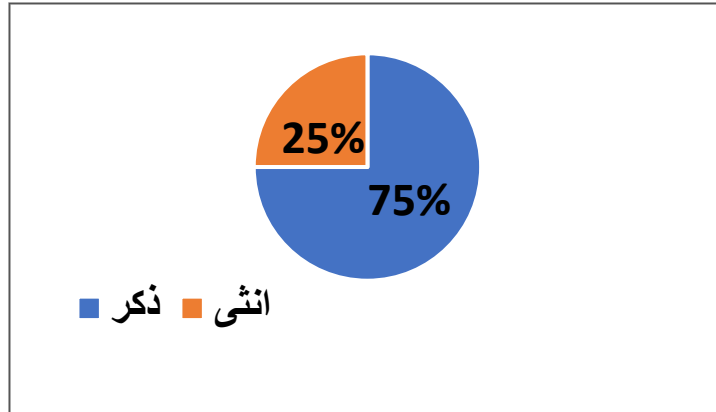
نلاحظ من الجدول أعلاه ان اكبر نسبة هي منطقة الوسط بـ 50 % وهذا يعود الى ان منطقة الوسط فيها الإدارة المركزية بالإضافة الى 7 وكالات من العاصمة ووكالة واحد من البلدية لذلك النسبة مرتفعة مقارنة بباقي المناطق الأخرى، نظرا لان منطقة الوسط تشمل وكالة دالي إبراهيم وباب الزوار اللذين فيهما أكبر عدد من الموظفين، في حين تأتي منطقة الشرق بنسبة 31.25 % وهذا نظرا لاحتواء هذه المنطقة على 9 وكالات مقارنة بمنطقة الجنوب 8.75 % والتي فيها مجرد 4 وكالات وعدد قليل من الموظفين، وأخيرا منطقة الغرب والتي فيها 3 وكالات فقط لذلك نسبة المبحوثين فيها بلغت 10 %.

الجدول رقم (5) : توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.<sup>1</sup>

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
75 %	60	ذكر
25 %	20	أنثى
100 %	80	المجموع

<sup>1</sup> من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

الشكل رقم (4): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.<sup>1</sup>



نجد أن نسبة الذكور قد بلغت 75 % وهي أعلى من نسبة الإناث التي قُدّرت بـ 25 % ما يعني أن أغلب عينة الدراسة ذكور.

وتفسير ذلك يرجع الى طبيعة الأعمال التي تجرى بالبنوك أو نقص الخبرة والفرص

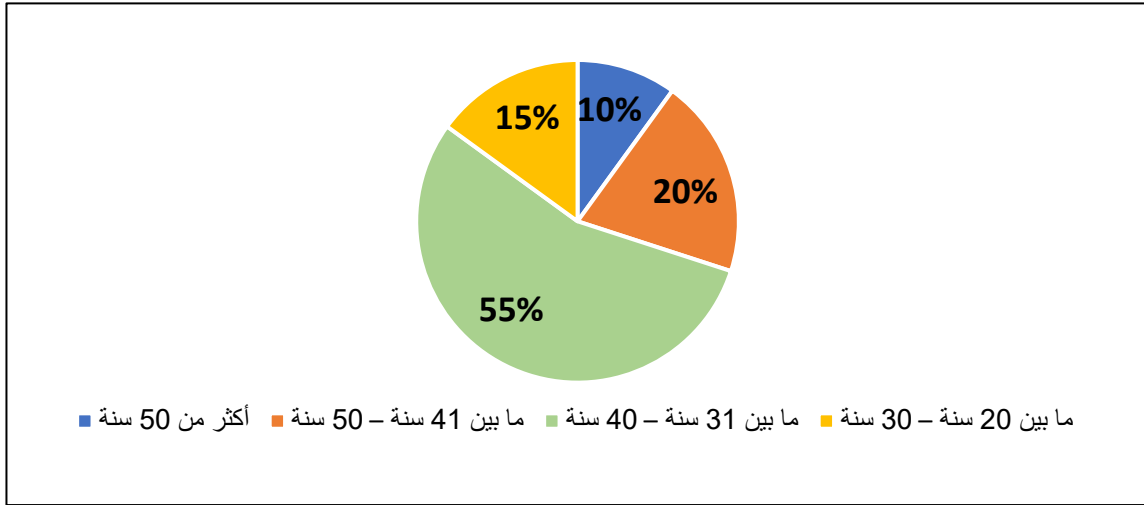
المتاحة أمام الإناث لشغل مثل هذه المناصب.

الجدول رقم (6): توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر<sup>2</sup>

العمر	التكرار	النسبة المئوية
20 - 30 سنة	12	15 %
31 - 40 سنة	44	55 %
41 - 50 سنة	16	20 %
أكثر من 50 سنة	8	10 %
المجموع	80	100 %

<sup>1</sup> من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

<sup>2</sup> من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

الشكل رقم (5): توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر<sup>1</sup>

تمثل الفئة العمرية (31-40 سنة) أعلى نسبة والتي قدرت بـ 55% ثم تليها فئة الأفراد الذين تتراوح أعمارهم من (41-50 سنة) والتي مثلت بنسبة 20%، ثم تأتي فئة الإطارات ما بين (20-30 سنة) بنسبة 15%، وفي الأخير سجلت فئة الإطارات الذين يتجاوز سنهم 50 سنة نسبة مئوية قدرت بـ 10%

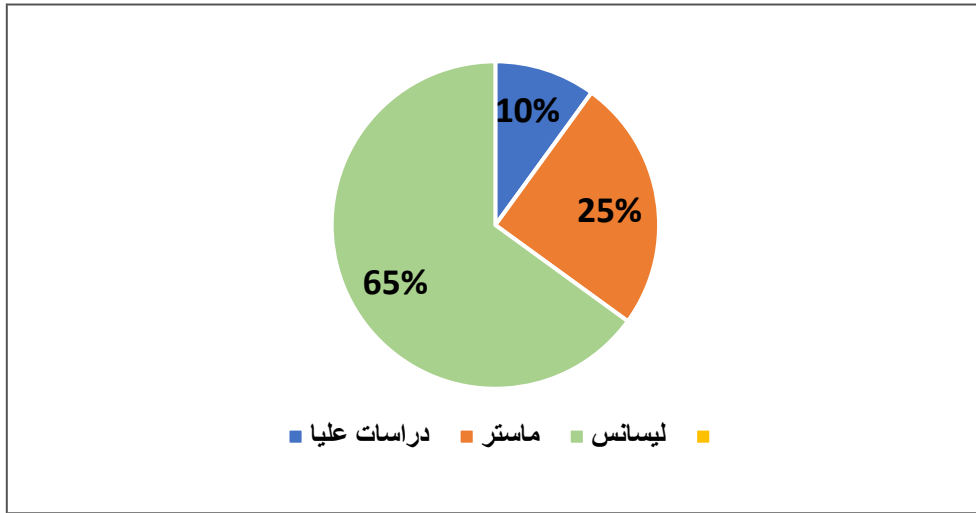
ومنه أغلب إطارات مصرف السلام هم إطارات مخضمة في الميدان حيث تتراوح أعمارهم بين 31 و40 سنة فما فوق. أما النسبة التي تليها فتتمثل في شباب كُفء مادام أُعطيَت لهم الفرصة للعمل في أحد وكالات مصرف السلام الجزائر.

<sup>1</sup> من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

الجدول رقم (7) : توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى الأكاديمي.<sup>1</sup>

النسبة المئوية	التكرار	المستوى الأكاديمي
65 %	52	ليسانس
25 %	20	ماستر
10 %	8	دراسات عليا
100 %	80	المجموع

الشكل رقم (6): توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى الأكاديمي.<sup>2</sup>



يتبين من الجدول رقم 7 أن 65% تمثل أعلى نسبة لشهادة (ليسانس)، تلتها نسبة 25% لشهادة (ماستر)، ثم نسبة 10% لشهادة (دراسات عليا). ومنه نستنتج أن أغلب أفراد العينة يملكون شهادة ليسانس. وهذا يرجع الى سياسة التوظيف في البنوك ومتطلباتها للخبرة أكثر من نوع الشهادة.

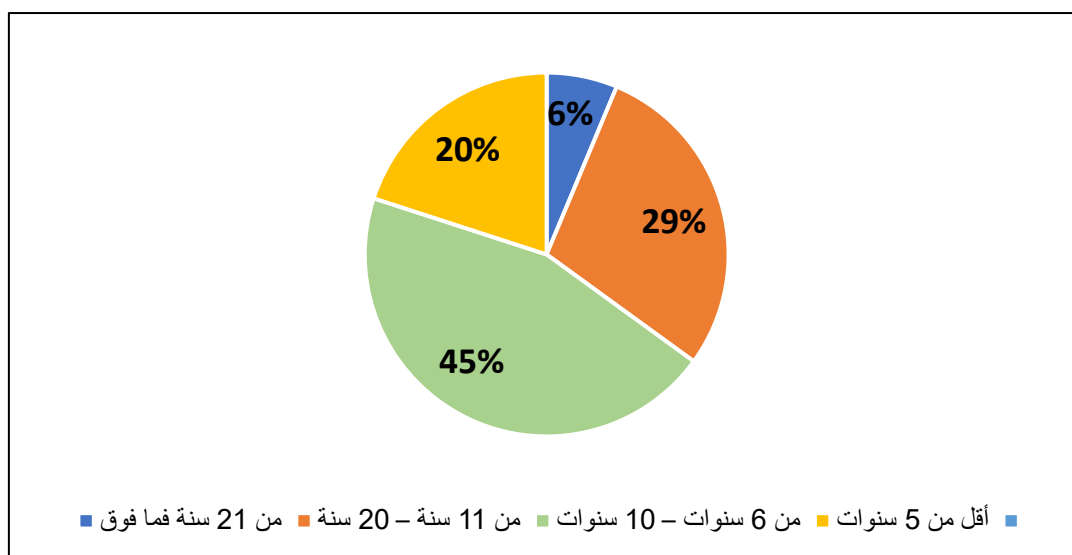
<sup>1</sup> من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

<sup>2</sup> من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

الجدول رقم (8): توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية في العمل (السنوات).<sup>1</sup>

النسبة المئوية	التكرار	الأقدمية المهنية
20 %	16	أقل من 5 سنوات
45 %	36	6 - 10 سنوات
28.7 %	23	11 - 20 سنة
6.3 %	5	من 21 سنة فما فوق
100%	80	المجموع

الشكل رقم (7): توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية في العمل (السنوات).<sup>2</sup>



<sup>1</sup> من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

<sup>2</sup> من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

نجد من الجدول رقم 8 أن نسبة 45% للأقدمية (ما بين 6\_10 سنوات) تمثل أعلى نسبة، تلتها نسبة 28.7% للأقدمية (11 - 20 سنة)، ثم نسبة 20% للأقدمية (أقل من 5 سنوات) وأخيرا نسبة 6.3% للأقدمية أكثر من 21 سنة.

وهذا ما يدل على أن الأغلبية الساحقة من المبحوثين لديهم خبرة وأقدمية في العمل، بحيث تتراوح أقدميتهم في العمل من 6 سنوات فما فوق وهذه النسب لها علاقة مع الفئة العمرية أكثر من 31 سنة، وبالتالي هم المبحوثين الذين لديهم خبرة طويلة في العمل.

**المبحث الأول:** استخدامات تقنية المحادثة المرئية عن بعد في الاتصال الداخلي

لمصرف السلام الجزائر

**أولاً: التعريف بمصرف السلام الجزائري:**

مصرف السلام الجزائر هو بنك متعدد المهام والخدمات يعمل طبقاً للقوانين الجزائرية، ووفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية في كافة تعاملاته، تم اعتماد المصرف من قبل بنك الجزائر في سبتمبر 2008.

يتواجد المقر الرئيسي لمصرف السلام في العاصمة الجزائرية وبالتحديد في شارع أحمد واكد ببلدية دالي إبراهيم، تتكون شبكة وكالات مصرف السلام الجزائر من 25 وكالة منتشرة عبر مختلف ربوع الوطن وهذا في السداسي الاول من سنة 2024، في انتظار افتتاح وكالات أخرى، انسجاماً مع رؤية واستراتيجية المصرف.<sup>1</sup>

ويهتم البنك بالتواصل بدرجة أولى سواء التواصل الداخلي أو الخارجي وذلك لإدراك القائمين عليه بأنه الوسيلة المثلى لتقديم أفضل خدمة لعملائه. لمصرف السلام موقع الكتروني باللغة العربية والفرنسية بالإضافة الى البريد الالكتروني الذي يستعمله المصرف في المعاملات الرسمية. بالإضافة الى أن للمصرف حسابات في مختلف مواقع التواصل الاجتماعي، حيث يتواصل مع جمهوره عن طريقها ويولي لها اهتماماً بالغاً. كما ان المصرف نشط جداً في هذه المنصات

تاريخ الاطلاع 4/19/2024 الساعة 10:40 [www.alsalamalgeria.com/ar/agences/list-5-5.html](http://www.alsalamalgeria.com/ar/agences/list-5-5.html)<sup>1</sup>

وله عدد كبير من المتابعين، حيث صفحة المصرف على الفيسبوك لوحدها يبلغ عدد المتابعين فيها 294000 متابع (2024/4/25).

### خدمات المصرف:

من بين الخدمات والمنتجات المصرفية التي يقدمها مصرف السلام الجزائر، باقة متنوعة ومتعددة من صيغ التمويل الموافقة لأحكام الشريعة الإسلامية والمعتمدة من طرف هيئة الفتوى والرقابة الشرعية للمصرف، سواء الموجهة للأفراد أو الموجهة للمهنيين، التجار والمؤسسات منها: المشاركة؛ المضاربة؛ البيع بالتقسيط؛ المرابحة؛ الاستصناع؛ الاجارة؛ البيع الآجل؛ السلم؛ ... بالإضافة الى نشاطه الكبير في رعاية مختلف التظاهرات والأحداث والمناسبات.

كما يقدم المصرف مجموعة من الخدمات الرقمية وتتمثل في:

- خدمة المصرف عن بعد "السلام مباشر"؛
- التطبيق الهاتفي "MYSALAM"؛
- منصات التجارة الخارجية "بريدوم" و "كريدوك"؛
- خدمة الدفع عبر المسح "WIMPAY"؛
- خدمة الدفع عبر الأنترنت "E-Amina"

### البطاقات البنكية:

- البطاقة الإلكترونية للسحب والدفع للأفراد "Amina"؛
- البطاقة الإلكترونية للادخار "أمنيتي"؛
- البطاقات الدولية فيزا للأفراد: (الكلاسيكية / مسبقة الدفع / الذهبية / بلاتينوم)؛
- البطاقة الدولية فيزا للشركات (تصدير).<sup>1</sup>

<sup>1</sup> نفس المصدر السابق، تاريخ الاطلاع 2024 /4/19 الساعة 11:00.

وكالات مصرف السلام الجزائر:

الوكالة	المنطقة الجغرافية
دالي إبراهيم	الوسط
باب الزوار	
القبة	
حسيبة	
سيدي يحيى	
سطاوالي	
العناصر	
رويبة	
البليدة	
سطيف	الشرق
قسنطينة	
باتنة	
عنابة	
مسيلة	
بجاية	
عين مليلة	
قسنطينة رتاج مول	
برج بوعرييج	
الشلف	الغرب
وهران	
وهران العثمانية	
عين وسارة	الجنوب
أدرار	
بسكرة	
ورقلة	

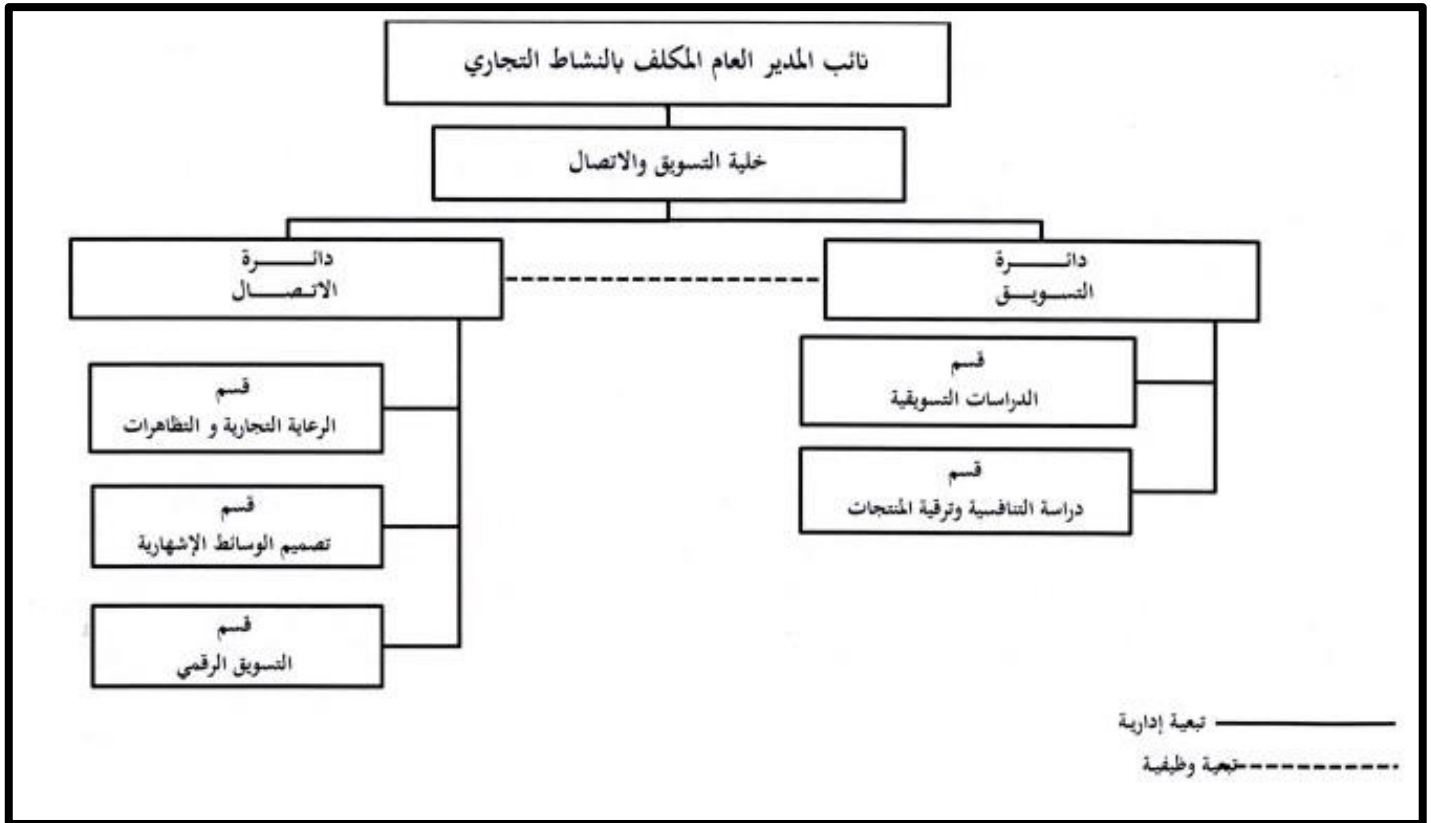
الجدول رقم 09 : وكالات مصرف السلام بالجزائر<sup>1</sup>

<sup>1</sup> نفس المصدر السابق، تاريخ الاطلاع 22/4/2024 الساعة 11:02.

ثانيا: تعريف خلية التسويق والاتصال بمصرف السلام الجزائري:

هي خلية تتبع اداريا لنائب المدير العام المكلف بالنشاط التجاري، وترتبط وظيفيا بجميع هياكل المصرف.

تقوم هذه الخلية بمتابعة النشاط التجاري لمصرف السلام الجزائري، من بين وظائفها في مجال الدراسات التسويقية التعريف بخدمات ومنتجات المصرف وخلق صورة بارزة ومشرفة له في السوق المصرفي والتي تسمح له بالتميز عن منافسيه، أما في جانب الاتصال فنقوم بإعداد برنامج اتصال ومتابعته وتنفيذه.



الشكل رقم 08: الهيكل التنظيمي التخطيطي لخلية التسويق والاتصال<sup>1</sup>

<sup>1</sup> مقدم من خلية التسويق والاتصال بمصرف السلام الجزائري

دائرة الاتصال بمصرف السلام الجزائر:

تقوم دائرة الاتصال بمهام متعددة حيث تضع استراتيجية اتصال سنوية، بالإضافة الى تصميم وتنفيذ برنامج الاتصال الذي تضمن به السير الحسن للمعلومات والتواصل الفعال بين مختلف الموظفين والمصالح وخلايا المصرف، كما تشرف على وضع حملات إعلامية واشهارية للترويج بمنتجات وخدمات المصرف.

وتعتبر دائرة الاتصال بمثابة همزة الوصل بين المصرف ووسائل الاعلام بمختلف أنواعها، بالإضافة الى أنها تسعى دائما لضمان التغطية الإعلامية لمختلف نشاطات المصرف، وكذلك تتولى مهمة الاطلاع الدائم ومتابعة كل ما يخص المصرف عبر وسائل الاعلام السمعية والبصرية والمطبوعة والالكترونية.

كما تقوم أيضا بإصدار مجلة المصرف "مجلة السلام" وهي مجلة داخلية شهرية، وتقوم بنشرها داخل المصرف وفي الموقع الالكتروني للمصرف.

كذلك تشرف دائرة الاتصال على سير وتحديث الوسائط الإعلامية الرقمية الخاصة بالمصرف، بحيث تولي أهمية بالغة للاتصال الالكتروني.

**ثالثاً: الحالات التي يتم فيها عقد اجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد في مصرف السلام الجزائر**

**الجدول رقم 10:** الحالات التي يتم فيها عقد اجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد في مصرف السلام الجزائر.<sup>1</sup>

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
41.4 %	48	العادية
34.5 %	40	الطارئة
24.1 %	28	المناسبات
100 %	116	المجموع

يلاحظ من خلال المعطيات المتوفرة بأن أغلب الإطارات أكدوا أن تقنية المحادثة المرئية عن بعد يتم استخدامها في الحالات العادية وهذا بنسبة 41.4 بالمائة من المستجوبين، ثم تليها الحالات الطارئة وهذا بنسبة 34.5 % من المبحوثين، ثم في حالة المناسبات والتي نالت نسبة 24.1 % "وهذا ما يتوافق مع ما قاله السيد رئيس دائرة الاتصال بمصرف السلام الجزائر بأن قليلا ما تستخدم تقنية المحادثة المرئية عن بعد في حالة المناسبات لأن المصرف في أغلب الوقت يعقد الاجتماعات حضوريا ويتنقل الأفراد في حالة الفعاليات والمناسبات للوقوف على التنظيم والتحضير للمناسبات".<sup>2</sup>

<sup>1</sup> من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

<sup>2</sup> مقابلة مع عبد الكريم مبني، رئيس دائرة الاتصال، مديرية الاتصال والتسويق، مصرف السلام الجزائر، بتاريخ: 2024/02/28، على الساعة: 10:30.

ومنه نستنتج أن تقنية المحادثة المرئية عن بعد تستخدم في مصرف السلام الجزائر بنسبة كبيرة في الحالات العادية، وهذا أمر معقول لأن عدد الاجتماعات الدورية والعادية للمصرف عديدة لذلك تستخدم فيها هذه التقنية ربحاً للوقت والجهد، أما في حالة الأزمات فيتم عقد اجتماع عبر هذه التقنية لتسريع عملية الاتصال أكثر وتداول المعلومات في أقل وقت ممكن.

**الجدول رقم 11:** معدل عقد اجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد في مصرف السلام الجزائر<sup>1</sup>

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
28.75 %	23	دائماً
71.25 %	57	أحياناً
0 %	0	أبداً
100 %	80	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نرى أن 71.25 % من المبحوثين أجابوا أن المصرف يقوم بعقد اجتماعات باستخدام تقنية المحادثة المرئية عن بعد أحياناً، هذا يعود إلى أن الاجتماعات لا يتم عقدها دائماً ويومياً باستخدام تقنية المحادثة المرئية، وهذا نجد خاصة في اتصال الوكالات مع بعضها البعض لأنها لا تحتاج إلى عقد الاجتماعات والاتصال الدائم مع بعضها البعض. وكذلك بالنسبة للمصرف فإن الاجتماعات الكثيرة تكون في وكالة واحدة لأن الموظفين يتواصلون بكثرة مع بعضهم البعض في الوكالة الواحدة مقارنة باجتماعهم مع باقي الوكالات،

<sup>1</sup> من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

مما يؤدي الى تنظيم الاجتماعات حضوريا ولا يستخدم فيها تقنية المحادثة المرئية عن بعد بفعل تواجد كل الإطارات في مكان جغرافي واحد.

أما 28.75% من المبحوثين أجابوا بأنهم يستخدمون تقنية المحادثة المرئية عن بعد بشكل دائم وهذا لكثرة الاجتماعات وبصفة خاصة في المقر الرئيسي للمصرف بدالي إبراهيم حيث يقوم بعقد اجتماعات عديدة ويحتاج الى التواصل مع مختلف الوكالات بشكل دائم لتنسيق الأعمال، لذلك يستعملون التقنية بهدف ربح الوقت وتقريب المسافات. حيث حسب مدير البنية التحتية لنظم المعلومات لمصرف السلام الجزائر "تم عقد 26 اجتماع بواسطة تقنية المحادثة المرئية عن بعد في شهر واحد وهو شهر مارس 2024 وهذا عدد كبير جدا ويبلغ متوسط عقد الاجتماعات بواسطة التقنية 20 اجتماع شهريا، ومنه نستنتج أن الاجتماعات بواسطة هذه التقنية مستخدمة بكثرة في مصرف السلام الجزائر. بالإضافة إلى ان سنة 2023 شهدت عقد 251 اجتماع بواسطة تقنية المحادثة المرئية"<sup>1</sup>، وعدد الاجتماعات هو في تزايد مستمر بسبب كثرة الطلب عليها من قبل إطارات مصرف السلام الجزائر.

كما أن المصرف يقوم باجتماعات دورية كل 3 أشهر يشارك فيها حوالي 80 مدير لذلك يتم برمجتها غالبا عبر تقنية المحادثة المرئية عن بعد.

<sup>1</sup> مقابلة مع سمير مومن، مدير البنية التحتية لنظم المعلومات، إدارة البنية التحتية لنظم المعلومات، مصرف السلام الجزائر، بتاريخ: 2024/4/5، على الساعة:

الجدول رقم 12 : معدل عقد اجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد في مصرف السلام  
الجزائر حسب متغير المنطقة الجغرافية للوكالة<sup>1</sup>

المجموع	المنطقة الجغرافية للوكالات					
	وكالات منطقة الجنوب	وكالات منطقة الغرب	وكالات منطقة الشرق	وكالات منطقة الوسط		
23	3	2	6	12	التكرار	دائما
%28.75	% 42.7	%25	%24	%30	النسبة %	
57	4	6	19	28	التكرار	أحيانا
%71.25	%57.2	%75	%76	%70	النسبة %	
0	0	0	0	0	التكرار	ابدا
0%	0%	0%	0%	0%	النسبة %	
80	7	8	25	40	التكرار	المجموع
100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	النسبة %	

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان إجابة عقد الاجتماعات بالتقنية دائما تصدرتها وكالات

منطقة الجنوب بنسبة 42.7 %، ثم وكالات منطقة الوسط نالت نسبة 30% وتلتها وكالات

منطقة الشرق بنسبة 25% وأخيرا وكالات منطقة الغرب بنسبة 24%

أما إجابة أحيانا فجاءت بنسبة لوكالات منطقة الشرق 76% ثم 75% لوكالات منطقة

الغرب، وتلتها وكالات منطقة الوسط 70% وأخيرا سجلت نسبة 57.2% في وكالات منطقة

الجنوب.

وبخصوص إجابة لا يتم ابدا عقد الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد فلم يتم

تسجيل أي نسبة في كل المناطق الجغرافية لوكالات مصرف السلام.

<sup>1</sup> من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

ومنه نستنتج أن وكالات منطقة الجنوب تعتبر الأكثر استخداما لتقنية المحادثة المرئية عن بعد بشكل دائم. وهذا يعود الى ان هذه الوكالات بعيدة عن باقي الوكالات بمسافة كبيرة لذلك هي تعتمد على هذه التقنية في اتصالها بشكل كبير.

وكالات منطقة الوسط، تستخدم التقنية بشكل أحيانا أكبر من دائما نظرا لأن هذه الوكالات كلها في ولاية واحدة الا وكالة واحدة في البلدية، ولكن بالرغم من قرب المسافة الا انها تستخدم التقنية وهذا يبين أهمية هذه الأخيرة في الاتصال الداخلي لمصرف السلام الجزائر.

أما النسب في منطقة الشرق والغرب تظهر اعتمادا كبيرا على الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد بشكل متوازن بين دائما وأحيانا. في حين لا يوجد أي وكالة تتجاهل استخدام هذه التقنية تماما، مما يعكس انتشارا واسعا لتكنولوجيا الاجتماعات عن بعد في مصرف السلام الجزائر.

**الجدول رقم 13:** أسباب عقد الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد في مصرف السلام

الجزائر<sup>1</sup>

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
14 %	36	اتخاذ القرارات
9.4 %	24	تقديم مهام وأوامر

<sup>1</sup> من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

طرح المشاكل	40	15.6 %
مناقشة الاحصائيات	16	6.3 %
تبادل الأخبار والمعلومات	62	24.2 %
معالجة الازمات	46	18 %
دورات تدريبية	32	12.5 %
المجموع	256	100 %

من خلال الجدول أعلاه نرى أن 24.2% من الإطارات يستخدمون تقنية المحادثة المرئية عن بعد لتبادل الأخبار والمعلومات. وهذا يشير إلى أن التقنية تستخدم بشكل رئيسي كوسيلة لتبادل المعلومات والأخبار بين الإطارات في المصرف. كما يُعتبر هذا الاستخدام مهما لتوفير وسيلة سريعة وفعالة لتبادل المعلومات بين الوكالات والأقسام المختلفة. وهذا يدخل نوعا ما في إطار الاتصال الافقي في المصرف.

في حين 18% يستخدمون تقنية المحادثة المرئية عن بعد في مصرف السلام الجزائر لمعالجة الأزمات التي قد تواجه المصرف، وهذا من أجل التعامل مع المواقف الطارئة بشكل فعال وسريع. كما أجاب 15.6% من الإطارات أنهم يستخدمون تقنية المحادثة المرئية عن بعد لطرح المشاكل. ومنه هذه التقنية تُستخدم كذلك كوسيلة في الاتصال الصاعد، من خلال طرح المشاكل ومناقشتها بين الإطارات في المصرف.

في حين 14% من الإطارات يستخدمون تقنية المحادثة المرئية عن بعد لاتخاذ القرارات، ومنه تُستخدم التقنية كذلك في عقد الاجتماعات التي تهدف إلى اتخاذ القرارات الهامة داخل المصرف، وهي تعتبر وسيلة للتفاعل وتبادل الآراء واتخاذ القرارات بشكل جماعي وفعال.

أما بخصوص الدورات التدريبية، أجاب 12.5% من الإطارات انهم يستخدمون تقنية المحادثة المرئية عن بعد لعقد دورات تدريبية. مما يعني هذا أن التقنية تُستخدم أيضا لتنظيم دورات تدريبية وورش عمل داخل المصرف. وهذا ما يتوافق مع ما قاله رئيس خلية الاتصال بأن "في الآونة الأخيرة اعتمد المصرف على تقنية المحادثة المرئية عن بعد كأداة لتقديم دورات تدريبية لفائدة الموظفين في مختلف وكالات المصرف بهدف تطوير أداءهم أكثر وأكثر".<sup>1</sup>

أما 9.4% من الإطارات يستخدمون تقنية المحادثة المرئية عن بعد لتقديم المهام والأوامر. مما يشير إلى أن التقنية تُستخدم أيضا كوسيلة لتوجيه المهام والأوامر إلى الموظفين في المصرف في إطار الاتصال الرسمي النازل.

وأخيرا 6.3% من الإطارات يستخدمون تقنية المحادثة المرئية عن بعد لمناقشة الاحصائيات. أي أن التقنية تُستخدم لمناقشة البيانات والأرقام المتعلقة بأداء المصرف بشكل عام.

بناءً على ذلك، يظهر التحليل أن تقنية المحادثة المرئية عن بعد تُستخدم بشكل شامل في مصرف السلام الجزائر لعدة أغراض، بما في ذلك تبادل الأخبار والمعلومات، ومعالجة الأزمات، وطرح المشاكل، واتخاذ القرارات، وعقد دورات تدريبية، وتقديم المهام والأوامر، ومناقشة

<sup>1</sup> مقابلة مع عبد الكريم مبني، مصدر سابق.

الإحصائيات. توفير التدريب والتطوير للموظفين بشكل فعال ومكثف. وكذلك يدل على أنه يتم استعمال تقنية المحادثة المرئية عن بعد في مختلف أنواع الاتصال الداخلي لمصرف السلام الجزائر سواء الاتصال الصاعد او النازل او الافقي.

**الجدول رقم 14:** تفضيل إطارات مصرف السلام الجزائر عقد الاجتماعات الافتراضية عن

الاجتماعات وجها لوجه<sup>1</sup>

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
63.7 %	51	نعم
36.3 %	29	لا
100 %	80	المجموع

يتبين لنا من الجدول أعلاه ان اغلب المبحوثين يفضلون عقد الاجتماعات بواسطة تقنية

المحادثة المرئية عن بعد مقارنة بعقد الاجتماعات حضوريا او وجها لوجه حيث 63.7 %

يفضلون استخدام هذه التقنية وهذا بسبب الإيجابيات والمميزات التي تقدمها هذه التقنية ودورها

في أداء عملهم بأقل وقت وجهد، حيث برر هؤلاء اجابتهم بأن الاجتماعات بواسطة تقنية

المحادثة المرئية عن بعد هي أكثر عملية وتقل عليهم مشقة السفر والتنقل بالإضافة الى انها

تسمح لهم بأداء مهامهم بأريحية، بالإضافة الى أنها مفيدة جدا في حالة الطوارئ والأزمات.

ومنه نلاحظ تفضيل الكثير من الإطارات لاستخدام تقنية المحادثة المرئية عن بعد، وهذا

يتوافق مع قاله مدير النظم المعلوماتية لمصرف السلام الجزائر ان بسبب زيادة الاقبال على

<sup>1</sup> من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

هذه التقنية، قام المصرف بتخصيص قاعة مزودة بنظام للذكاء الاصطناعي وذلك لعقد الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد، وهذا في المقر الرئيسي للمصرف بدالي إبراهيم. حيث تحوي هذه القاعة على شاشة كبيرة بمقاس 80 بوصة وكاميرا تلقائية تتحرك صوب الشخص المتحدث ومكبرات الصوت، وكذلك تم وضع عازل للصوت داخل القاعة باستخدام الذكاء الاصطناعي أي يعني تم حصر الصوت لتقادي الازعاج وضمان عقد الاجتماع دون تشويش.<sup>1</sup>

أما 36.3 % من اجمالي المبحوثين لا يفضلون عقد الاجتماعات بواسطة هذه التقنية، وهذا يعود الى سلبيات تقنية المحادثة المرئية مثل عدم الربط بين الحركة والصوت أثناء البث والذي يسبب الازعاج للبعض. كذلك من أسباب عدم تفضيل هؤلاء للاجتماعات الافتراضية هو عدم الاعتياد على هذا النوع من الاجتماعات، بالإضافة الى مواجهة البعض لصعوبات في استخدام البرامج والتطبيقات المستخدمة في الاجتماعات الافتراضية، بالإضافة الى عامل السن الذي يلعب دورا مهما في عدم تفضيل البعض لهذه التقنية.

<sup>1</sup> مقابلة مع سمير مومن، مرجع سابق.

الجدول رقم 15 : تفضيل إطارات مصرف السلام الجزائر عقد الاجتماعات الافتراضية عن الاجتماعات وجها لوجه حسب متغير المنطقة الجغرافية للوكالة<sup>1</sup>

المجموع	المنطقة الجغرافية للوكالة					
	وكالات منطقة الجنوب	وكالات منطقة الغرب	وكالات منطقة الشرق	وكالات منطقة الوسط		
51	6	3	8	34	التكرار	يفضل الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد
63.7%	%85.7	%37.5	%32	85%	النسبة %	
29	1	5	17	6	التكرار	لا يفضل الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد
36.3%	%14.3	62.5%	%68	%15	النسبة %	
80	7	8	25	40	التكرار	المجموع
100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	النسبة %	

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إطارات وكالات منطقة الوسط لديها نسبة عالية جدًا

من التفضيل لعقد الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد وذلك بنسبة 85%.

أما إطارات وكالات منطقة الجنوب تأتي في المرتبة الثانية بنسبة تفضيل تبلغ 85.7%،

مما يشير إلى تفضيل كبير أيضًا لعقد الاجتماعات الافتراضية.

في حين إطارات وكالات منطقة الشرق لديها أقل نسبة تفضيل لعقد الاجتماعات

الافتراضية 32%، مع غالبية كبيرة تفضل الاجتماعات وجها لوجه 68% .

أما إطارات وكالات منطقة الغرب تظهر توازنًا مع تفضيل أقل للاجتماعات الافتراضية

37.5% مقابل 62.5% التي لا تفضل استخدام الاجتماعات الافتراضية.

<sup>1</sup> من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

ومن خلال هذه النسب نستنتج ان وكالات منطقة الوسط والجنوب يظهران تفضيلا كبيرا للاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد، حيث بالنسبة لوكالات منطقة الجنوب البعد الجغرافي جعل الاجتماعات الافتراضية أكثر ملاءمة من الاجتماعات الحضورية وذلك بهدف تجنب مشقة السفر. أما بالنسبة لوكالات منطقة الوسط يفضلون هذه التقنية لربح الوقت بسبب زيادة العمل والضغط الكبير في هذه الوكالات التي تعرف اجتماعات كبيرة. وكالات منطقة الشرق والغرب يظهران ميولا أكبر للاجتماعات وجها لوجه، مما قد يعكس تفضيلات ثقافية أو تحديات تقنية أو لوجستية في استخدام التكنولوجيا.

**الجدول رقم 16:** تفضيل إطارات مصرف السلام الجزائر عقد الاجتماعات الافتراضية عن الاجتماعات وجها لوجه حسب متغير الجنس<sup>1</sup>

المجموع	الجنس		التكرار	يفضل الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد
	انثى	ذكر		
51	10	41	التكرار	يفضل الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد
63.7%	84.1%	83.3%	النسبة %	
29	10	19	التكرار	لا يفضل الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد
36.3%	15.9%	16.7%	النسبة %	
80	20	60	التكرار	المجموع
100 %	100.0%	100.0%	النسبة %	

<sup>1</sup> من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الذكور التي تفضل هذه الاجتماعات هي 83.3%، ونسبة الإناث هي 84.1%. ومنه كل من الذكور والإناث يظهران تفضيلا عاليا للاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد، مما يشير إلى تقارب واضح في التفضيل بين الجنسين. بالنسبة للإجابة الثانية لدى الذكور نسبة 16.7% لا تفضل الاجتماعات الافتراضية، وهذا قد يكون نتيجة لتفضيلهم للتفاعل المباشر أو قد يكون لهذه التقنية تحدياتها التقنية أو اللوجستية. في حين نسبة صغيرة من الإناث 15.9% لا تفضل الاجتماعات الافتراضية، وهذا قد يعكس عدم رغبتهم في استخدام التكنولوجيا أو قد يكون لهذه التقنية تحديات تنظيمية أو غيرها.

**الجدول رقم 17:** تفضيل إطارات مصرف السلام الجزائر عقد الاجتماعات الافتراضية عن الاجتماعات وجها لوجه حسب متغير الفئة العمرية<sup>1</sup>

المجموع	الفئة العمرية					
	أكثر من 50 سنة	ما بين 50 - 41 سنة	ما بين 40 - 31 سنة	ما بين 30 - 20 سنة		
51	2	2	37	10	التكرار	يفضل الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد
63.7%	25 %	12.5%	84.1%	83.3%	النسبة %	
29	6	14	7	2	التكرار	لا يفضل الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد
36.3%	75%	87.5%	15.9%	16.7%	النسبة %	
80	8	16	44	12	التكرار	المجموع
100 %	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	النسبة %	

<sup>1</sup> من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

نجد إجابة يفضل الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد تصدرتها الفئة العمرية ما بين 31-40 سنة بنسبة 84.1%، تلتها مباشرة الفئة العمرية ما بين 20-30 سنة بنسبة 83.3%، ثم نسبة 25% للفئة العمرية أكثر من 50 سنة، وأخيرا نسبة 12.5% للفئة العمرية ما بين 41-50 سنة.

بينما إجابة لا يفضل الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد فسجلت نسبة 87.5% للفئة العمرية ما بين 41-50 سنة.، بعدها نسبة 75% للفئة العمرية أكثر من 50 سنة، ثم نسبة 16.7% للفئة العمرية ما بين 41-50 سنة، وأخيرا نسبة 15.9% للفئة العمرية ما بين 31-40 سنة.

ومنه نستنتج أن فئة الشباب ما بين 20-40 سنة بمصرف السلام الجزائر تمثل النسبة الأعلى في تفضيل استخدام تقنية المحادثة المرئية عن بعد في الاتصال الداخلي للمصرف حيث تتجاوز نسبة تفضيلهم لها 80% مما يعكس قبولهم الكبير للتكنولوجيا الحديثة واستعدادهم لاستخدامها في العمل والتواصل.

بينما تفضل الفئات العمرية الأكبر سنا استخدام التقنية بنسبة أقل، حيث لا تتجاوز نسبة تفضيلهم لها 25%. وهذا يشير إلى أن الأشخاص في الفئات العمرية الأكبر لا يفضلون استخدام هذه التقنية بنفس القدر الذي يفضله الأشخاص في الفئات العمرية الشابة.

وهذا بسبب عدم رغبتهم في التكنولوجيا الحديثة أو عدم راحتهم في استخدام التقنيات

الجديدة، وكذلك بسبب عدم قدرتهم على التكيف بسهولة مع هذه التقنية.

بالتالي، يظهر التحليل أن هناك فارقا واضحا في تفضيل استخدام تقنية المحادثة المرئية

عن بعد بين الفئات العمرية المختلفة، حيث يفضل الأشخاص في الفئات العمرية الشابة

استخدام هذه التقنية بنسبة عالية، بينما يفضل الأشخاص في الفئات العمرية الأكبر

استخدامها بنسبة أقل.

**الجدول رقم 18:** تفضيل إطارات مصرف السلام الجزائر عقد الاجتماعات الافتراضية عن

الاجتماعات وجها لوجه حسب متغير المستوى التعليمي<sup>1</sup>

المجموع	المستوى التعليمي			التكرار	يفضل الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد
	دراسات عليا	ماستر	ليسانس		
51	5	15	31	التكرار	الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد
63.7%	12.5%	84.1%	83.3%	النسبة %	
29	3	5	21	التكرار	لا يفضل الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد
36.3%	87.5%	15.9%	16.7%	النسبة %	
80	8	20	52	التكرار	المجموع
100 %	100.0%	100.0%	100.0%	النسبة %	

نلاحظ أن الإطارات حملة شهادة الماستر تظهر نسبة تفضيل قريبة جدًا من حملة

الليسانس، وكلاهما يفضلون الاجتماعات الافتراضية بشكل متقارب (83.3% و 84.1%

على التوالي). أما الإطارات ذوي الدراسات العليا، فهم أقل تفضيلا للاجتماعات

الافتراضية (12.5%) مقارنة بالمجموع العام. وهذا يشير إلى أن درجة التعليم تؤثر على

<sup>1</sup> من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

تفضيلات نوع الاجتماعات، حيث يمكن أن يكون الأفراد ذوي الدراسات العليا أكثر تقبلا للتفاعل الشخصي أو يمكن أن يكون لديهم احتياجات خاصة تتطلب تفاعلا مباشرا أكبر.

**الجدول رقم 19:** تفضيل إطارات مصرف السلام الجزائر عقد الاجتماعات الافتراضية عن الاجتماعات وجها لوجه حسب متغير الأقدمية المهنية<sup>1</sup>

المجموع	الأقدمية المهنية				
	من 21 سنة فما فوق	11 - 20 سنة	6 - 10 سنوات	أقل من 5 سنوات	
51	1	6	34	10	التكرار
63.7%	20 %	12.5%	94.4%	62.5%	النسبة %
29	4	17	2	6	التكرار
36.3%	80%	5.6%	15.9%	37.5%	النسبة %
80	5	23	36	16	التكرار
100 %	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	النسبة %

نلاحظ أن كل من الأقدمية المهنية بين 6 و 10 سنوات تفضل الاجتماعات الافتراضية بشكل كبير، حيث 94.4% يفضلونها. في المقابل، الأقدمية المهنية بين 11 و 20 سنة تظهر تفضيلا أقل بشكل ملحوظ، حيث 12.5% فقط يفضلون الاجتماعات الافتراضية. أما الأقدمية المهنية بين 21 سنة فما فوق، لها نسبة عالية جدا لعدم تفضيل الاجتماعات الافتراضية، حيث أن 80% لا يفضلون الاجتماعات عن بعد. وذلك نظرا لكسبهم خبرتهم طوال سنوات عن طريق الاجتماعات الحضورية لذلك لم يستطيعوا التأقلم مع التقنيات الجديدة.

<sup>1</sup> من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

المبحث الثاني: استجابة تقنية المحادثة المرئية عن بعد لاحتياجات إطارات مصرف السلام الجزائري

الجدول رقم 20: تسهيل تقنية المحادثة المرئية عن بعد للعمل ومساعدتها في تحقيق

الأهداف المنشودة<sup>1</sup>

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
80 %	64	نعم
20 %	16	لا
100%	80	المجموع

من خلال الجدول اعلاه وحسب النتائج المحصل عليها، يتبين أن 80 % أي الأغلبية ترى بأن تقنية المحادثة المرئية عن بعد تسهل العمل وتساعد في تحقيق الأهداف المنشودة. وذلك يعود الى قدرتها على توفير التواصل الفعال بين الفرق أو الأفراد الذين يعملون من أماكن مختلفة، وكذلك قدرتها على توفير الوقت والتكلفة التي يمكن أن تستهلكها الاجتماعات الحضورية.

أما 20% من المبحوثين لا يرون أن تقنية المحادثة المرئية عن بعد تسهل العمل أو تساعد في تحقيق الأهداف المنشودة. وهذا هذا بسبب عدم راحتهم في استخدام هذه التقنية، أو لديهم تحديات تقنية تعيق استخدامهم الفعال لهذه الأداة.

<sup>1</sup> من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

الجدول رقم 21: فعالية تقنية المحادثة المرئية عن بعد كوسيلة اتصال<sup>1</sup>

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
90 %	72	نعم
10 %	8	لا
100 %	80	المجموع

من خلال معطيات الجدول أعلاه يتضح أن الأغلبية الساحقة أي 90 % من المبحوثين يرون أن تقنية المحادثة المرئية عن بعد هي وسيلة اتصال فعالة، بحيث هذه التقنية تسمح بالتواصل الواضح والمباشر بين الأفراد بغض النظر عن مكان تواجدهم، وبالتالي تعزز التعاون وتزيد من كفاءة العمل.

في حين نسبة قليلة والمقدرة 10% لا ترى بأن تقنية المحادثة المرئية عن بعد هي وسيلة اتصال غير فعالة، وذلك يعود الى العيوب الموجودة في التقنية وصعوبة استقبال المعلومة.

الجدول رقم 22: الميزة الأكثر اعجابا من قبل إطارات المصرف اثناء استخدام تقنية

المحادثة المرئية عن بعد<sup>2</sup>

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
20 %	16	السرعة
5 %	4	العمل الجماعي
85 %	68	توفير الوقت والجهد

<sup>1</sup> من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

<sup>2</sup> من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

المجموع	80	%100
---------	----	------

من خلال معطيات الجدول أعلاه، نلاحظ أن 85% من إطارات المصرف أعجبتهم ميزة توفير الوقت والجهد. هذه النسبة العالية تشير إلى أن تقنية المحادثة المرئية عن بعد تعتبر وسيلة فعالة لتوفير الوقت والجهد لإطارات المصرف. ويعود تفضيل هذه الميزة عن الباقي إلى قدرة التقنية على تسهيل التواصل وعقد الاجتماعات بشكل فعال دون الحاجة إلى التنقل، مما يوفر الوقت والجهد اللازمين لإجراء الاجتماعات.

في المقابل 20% من إطارات المصرف أعجبتهم ميزة السرعة. حيث أن السرعة ميزة مهمة أيضا في التقنية وذلك يعود إلى سرعة الاتصال والتواصل وتبادل المعلومات بأقل وقت ممكن خاصة في حالة الأزمات والتي يعتبر فيها الوقت عامل مهم جدا.

أما بخصوص العمل الجماعي 5% فقط من إطارات المصرف يفضلون هذه الميزة. وتعتبر هذه النسبة منخفضة نسبيا مقارنة بالميزات الأخرى، ولكن العمل الجماعي يعتبر أمر مهم لبعض الأفراد. وأعجب هؤلاء الإطارات بهذه الميزة نظرا لقدرة تقنية المحادثة المرئية عن بعد على تمكين العمل الجماعي والتعاون بين أعضاء الفريق بطريقة فعالة.

الجدول رقم 23: مدى مساهمة تقنية في تقليل الجهد وأداء المهام في الوقت اللازم في مصرف السلام الجزائر<sup>1</sup>

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
75 %	60	كثيرا
20 %	16	قليلا
5 %	4	ابدا
100 %	80	المجموع

من خلال الجدول أعلاه، يرى 75 % من المبحوثين أن تقنية المحادثة المرئية عن بعد تساهم بشكل كبير في تقليل الجهد وأداء المهام في الوقت اللازم. وتدل هذه النسبة الكبيرة على أن التقنية لعبت دورا هاما جدا في تحسين أداء مصرف السلام الجزائر وتقليل الجهد الذي يتطلبه العمل في المصرف. كما يشير ذلك إلى أن العديد من الاطارات يرون أن الحلول التقنية المُعتمدة في المصرف قد أدت إلى تسهيل العمل وزيادة كفاءة الأداء.

في حين أجاب 20 % من المبحوثين أن تقنية المحادثة المرئية عن بعد تساهم قليلا في تقليل الجهد وأداء المهام في الوقت اللازم، وهذا يعود الى اعتقاد هؤلاء أن التقنية لم تحقق التحسينات المتوقعة أو أنها تتطلب جهدا إضافيا للتكيف معها. أما نسبة قليلة من المبحوثين والمقدرة ب 5% ترى أن تقنية المحادثة المرئية عن بعد لم تساهم أبدا في تقليل الجهد وأداء مهامهم في الوقت اللازم، حيث تعكس هذه النسبة الصغيرة رأي الموظفين الذين لا يرون أي تأثير إيجابي للتقنية

<sup>1</sup> من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

على أداء عملهم في المصرف. بشكل عام، توضح هذه النتائج أن التقنية قد لعبت دورا هاما في تحسين أداء مصرف السلام الجزائري.

### المبحث الثالث: دور تقنية المحادثة المرئية عن بعد في تعزيز الاتصال داخل مصرف السلام الجزائري

الجدول رقم 24: أهمية تقنية المحادثة المرئية عن بعد في الاتصال الداخلي لمصرف السلام الجزائري<sup>1</sup>

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
75 %	60	نعم
25 %	20	لا
100 %	80	المجموع

يوضح هذا الجدول أن أغلب المبحوثين أي 75 % يعتبرون أن تقنية المحادثة المرئية عن بعد لها أهمية في الاتصال الداخلي لمصرف السلام الجزائري، وهذا نتيجة للدور الذي لعبته هذه التقنية بعد اعتمادها كوسيلة اتصال داخل المصرف والتي أدت الى تحسين سرعة التواصل وفعاليتها داخل المصرف. خاصة أن المصرف يولي أهمية بالغة للتواصل ولكن الحواجز الجغرافية أضعفت الاتصال، ولكن هذه التقنية تمكنت من القضاء على هذا العائق.

<sup>1</sup> من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

في حين 25 % من المبحوثين يرون أن تقنية المحادثة المرئية عن بعد ليس لها أهمية في الاتصال الداخلي لمصرف السلام الجزائر، وذلك لتفضيلهم لوسائل اتصال أخرى وهذه التقنية هي إضافية ليس لها أهمية بالغة مثل باقي الوسائل الأخرى.

**الجدول رقم 25:** تحسين الاتصال وجودة العمل عبر عقد الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية

عن بعد بمصرف السلام الجزائر<sup>1</sup>

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
87.5 %	70	نعم
12.5 %	10	لا
100 %	80	المجموع

حسب 87.5 % من المبحوثين فإن عقد الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد مكن من تحسين الاتصال وجودة العمل بمصرف السلام الجزائر، ويظهر هذا الرقم العالي أن تقنية المحادثة المرئية عن بعد قد أحدثت تأثير إيجابي على جودة العمل والتواصل، وهذا مرتبط بزيادة الوضوح في التواصل وتوفير وسيلة للتواصل المباشر بين الموظفين بغض النظر عن مكان تواجدهم. حيث قال رئيس خلية الاتصال بمصرف السلام الجزائر أنه "لوحظ تحسن كبير للاتصال، مما جعل خلية الاتصال تركز على هذه التقنية وجعلها من الوسائل الأساسية في وسائل الاتصال الداخلي للمصرف".<sup>2</sup>

<sup>1</sup> من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

<sup>2</sup> مقابلة مع عبد الكريم مبني، مصدر سابق.

بالمقابل نسبة قليلة والمتمثلة في 12.5 % من المبحوثين لا يرون أي تأثير إيجابي لعقد الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد على تحسين الاتصال وجودة العمل داخل المصرف، وهذا بسبب عدم قدرة البعض على التواصل افتراضيا وعدم الشعور بالراحة.

**الجدول رقم 26:** تحسين الاتصال وجودة العمل عبر عقد الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد بمصرف السلام الجزائر حسب متغير المنطقة الجغرافية للوكالة<sup>1</sup>

المجموع	المنطقة الجغرافية للوكالة					
	وكالات منطقة الجنوب	وكالات منطقة الغرب	وكالات منطقة الشرق	وكالات منطقة الوسط		
70	7	6	21	37	التكرار	عقد الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية حسن الاتصال وجودة العمل بمصرف السلام الجزائر
87.5%	100%	75%	84 %	%92.5	النسبة %	
10	0	2	4	3	التكرار	عقد الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية لم يحسن الاتصال وجودة العمل بمصرف السلام الجزائر
12.5%	%0	25%	16%	7.5%	النسبة %	
80	7	8	25	40	التكرار	<b>المجموع</b>
100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	النسبة %	

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن بالنسبة لإطارات وكالات منطقة الجنوب عقد

الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية قد حسن الاتصال وجودة العمل بمصرف السلام الجزائر

وذلك بنسبة 100%.

<sup>1</sup> من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

أما إطارات وكالات منطقة الوسط تأتي في المرتبة الثانية بنسبة تبلغ 92.5%، مما يشير إلى ان عقد الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية قد حسن الاتصال وجودة العمل بمصرف السلام الجزائر.

في حين إطارات وكالات منطقة الغرب لديها أقل نسبة 32%، مع غالبية كبيرة لا ترى تحسن في الاتصال وجودة العمل عن طريق استخدام تقنية المحادثة المرئية عن بعد وذلك بنسبة 68%.

ومن خلال هذه النسب نستنتج ان جميع الوكالات في جميع المناطق يرون تأثيرًا إيجابيًا لعقد الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية على جودة العمل، حيث أن النسبة الإيجابية تتراوح بين 75% و 100%.

نلاحظ أن ر منطقة الجنوب يرون تأثيرًا إيجابيًا بنسبة 100%، وهذا يعكس قوة التأثير الإيجابي لهذه التقنية على جودة العمل والاتصال في وكالات تلك المنطقة.

في المقابل، يوجد عدد قليل من الوكالات في مناطق الشرق والغرب يرون تأثيرًا سلبيًا لعقد الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية على جودة العمل، حيث تصل نسبة عدم التأثير الإيجابي إلى 16% في بعض الوكالات.

الجدول رقم 27: تحسين الاتصال وجودة العمل عبر عقد الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد بمصرف السلام الجزائر حسب متغير الجنس<sup>1</sup>

المجموع	الجنس			
	انثى	نكر		
70	3	67	التكرار	عقد الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية حسن الاتصال وجودة العمل بمصرف السلام الجزائر
87.5%	30 %	95.7%	النسبة %	
10	7	3	التكرار	عقد الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية لم يحسن الاتصال وجودة العمل بمصرف السلام الجزائر
12.5%	70 %	4.3%	النسبة %	
80	20	60	التكرار	المجموع
100 %	100.0%	100.0%	النسبة %	

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه أن الإطارات من جنس الذكر يرون تأثيرا إيجابيا أكبر لعقد الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية على جودة العمل، حيث أن 95.7% من الذكور يرون تحسنا في الاتصال وجودة العمل بسبب هذه التقنية. وبالمقابل نسبة 4.3% من ترى العكس. أما الإناث تُظهر نسبة أقل للتأثير الإيجابي لعقد الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية، حيث أن 30% فقط من الإناث يرون تحسنا في الاتصال وجودة العمل. في حين 70% من الاناث يرون ان تقنية المحادثة المرئية عن بعد لم تحسن الاتصال وجودة العمل. ومنه نستنتج ان هناك تفاوتاً في رؤية تأثير عقد الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية على الاتصال وجودة العمل بين الذكور والإناث.

<sup>1</sup> من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

الجدول رقم 28: تحسين الاتصال وجودة العمل عبر عقد الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد بمصرف السلام الجزائر حسب متغير الفئة العمرية<sup>1</sup>

المجموع	الفئة العمرية					
	أكثر من 50 سنة	ما بين 50 - 41 سنة	ما بين 40 - 31 سنة			ما بين 30 - 20 سنة
70	6	14	41	9	التكرار	عقد الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية حسن الاتصال وجودة العمل بمصرف السلام الجزائر
87.5%	75 %	87.5%	93.2%	75%	النسبة %	
10	2	2	3	3	التكرار	عقد الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية لم يحسن الاتصال وجودة العمل بمصرف السلام الجزائر
12.5%	25%	12.5%	6.8%	25 %	النسبة %	
80	8	16	44	12	التكرار	المجموع
100 %	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	النسبة %	

نجد إجابة عقد الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية قد حسن الاتصال وجودة العمل بمصرف

السلام الجزائر تصدرتها الفئة العمرية ما بين 40-31 سنة بنسبة 93.2%، تلتها مباشرة الفئة

العمرية ما بين 50-41 سنة بنسبة 87.5% ثم نسبة 75% لكل من فئة العمرية ما بين 20-

30 سنة، وفئة أكثر من 50 سنة.

بينما إجابة عقد الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية لم يحسن الاتصال وجودة العمل بمصرف

السلام الجزائر فسجلت نسبة 25% بالتساوي لكل من للفئة العمرية ما بين 30-20 سنة، وفئة

<sup>1</sup> من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

أكثر من 50 سنة. ثم نسبة 12.5% للفئة العمرية ما بين 41-50 سنة، وأخيرا نسبة 6.8% لفئة العمرية ما بين 31-40 سنة.

ومنه نستنتج أن الفئة العمرية 31-40 سنة تُظهر أعلى نسبة من التحسن في الاتصال وجودة العمل باستخدام تقنية المحادثة المرئية عن بعد، مما يشير إلى أنهم يجدون هذه التقنية مفيدة جدا.

الفئة العمرية 41-50 سنة والتي تُظهر نسبة عالية من الرضا 87.5%، مما يشير إلى أنهم يستفيدون أيضا بشكل كبير من هذه التقنية.

في حين الفئة العمرية أقل من 30 سنة وأكثر من 50 سنة لديها نسبة متساوية تقريبا من تحسن الاتصال وعدم تحسنه عن طريق استخدام تقنية المحادثة المرئية عن بعد، مما يشير إلى وجود تفاوت في الاستفادة من هذه التقنية بين أفراد هذه الفئات العمرية.

**الجدول رقم 29:** الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد تعزز التفاعل والتعاون بين مختلف الأقسام والوكالات في مصرف السلام الجزائر<sup>1</sup>

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
90 %	72	نعم
10 %	8	لا
100 %	80	المجموع

<sup>1</sup> من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يوضح الجدول أعلاه أن معظم الإطارات في المصرف أي 90 % يرون أن الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد قد ساهمت في تعزيز التفاعل والتعاون بين مختلف الأقسام والوكالات الخاصة بالمصرف، حيث تحتاج الوكالات الخاصة بالمصرف بالتواصل مع بعضها البعض والتنسيق فيما يخص الأفراد الذي يتعاملون مع المصرف أو الزبائن الذي يقومون بالمعاملات المالية بين وكالات متعددة. حيث حسب رئيس خلية الاتصال بالمصرف قال ان الوكالات الموجودة في الجزائر العاصمة والتي يبلغ عددها 8 وكالات والتي لديها أكبر نسبة من الزبائن تتواصل مع بعضها البعض بكثرة نظرا لحجم الزبائن ونظرا للتعاون في فعاليات عديدة مع بعضها البعض. ومنه هذه التقنية سمحت بتعزيز التفاعل بين الوكالات.

أما 10 % من المبحوثين لا يرون أن الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد قد ساهمت في تعزيز التفاعل والتعاون بين مختلف الأقسام والوكالات الخاصة بالمصرف، وهذا نظرا لنقص عدد الزبائن في بعض الوكالات وعدم الحاجة للتواصل دائما مع مختلف الوكالات الأخرى.

**الجدول رقم 30:** مساهمة تقنية المحادثة المرئية عن بعد في تقريب المسافات بين مختلف

وكالات المصرف السلام الجزائر<sup>1</sup>

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
85 %	69	نعم
15 %	11	لا
100 %	80	المجموع

<sup>1</sup> من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول أعلاه نسبة 85 % من اجمالي عدد المبحوثين أجابوا أن تقنية المحادثة المرئية عن بعد في ساهمت في تقريب المسافات بين مختلف وكالات المصرف السلام الجزائري، أما 15 % من المبحوثين أجابوا بلا.

من خلال هذه الإجابات يتبين أن الأغلبية الساحقة من إدارات مصرف السلام الجزائري يرون أن تقنية المحادثة المرئية عن بعد قد ساهمت بشكل كبير في تقريب المسافات بين مختلف وكالات المصرف. وهذا يعكس أثر استخدام هذه التقنية التي سمحت بالتواصل وتبادل المعلومات بين الوكالات المختلفة، مما أدى الى القضاء على الحواجز الجغرافية.

**الجدول رقم 31:** مساهمة تقنية المحادثة المرئية عن بعد في تقريب المسافات بين مختلف وكالات المصرف السلام الجزائري حسب متغير المنطقة الجغرافية للوكالات<sup>1</sup>

المجموع	المنطقة الجغرافية للوكالة					
	وكالات منطقة الجنوب	وكالات منطقة الغرب	وكالات منطقة الشرق	وكالات منطقة الوسط		
69	6	6	19	38	التكرار	تقنية المحادثة المرئية عن بعد تساهم في تقريب المسافات بين وكالات مصرف السلام
%85	%85.7	%75	%76	%95	النسبة %	
11	1	2	6	2	التكرار	تقنية المحادثة المرئية عن بعد لم تساهم في تقريب المسافات بين وكالات المصرف السلام
%15	%14.3	%25	%24	%5	النسبة %	
80	7	8	25	40	التكرار	المجموع
100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	النسبة %	

<sup>1</sup> من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان 95% من الوكالات في منطقة الوسط يرون أن تقنية المحادثة المرئية تساهم في تقريب المسافات بينهم وبين الوكالات الأخرى في مختلف المناطق، مما يشير إلى فائدة كبيرة لهذه التقنية في تحسين التواصل بين الوكالات. حيث 5% فقط من إطارات وكالات منطقة الوسط يرون أن التقنية لا تساهم في تقريب المسافات، مما يدل على نجاح كبير للتقنية في هذه المنطقة.

في حين 76% من اطارات وكالات منطقة الشرق يشعرون أن تقنية المحادثة المرئية تساهم في تقريب المسافات، بينما 24% يرون عكس ذلك، مما يشير إلى وجود بعض التحديات أو عدم الاستفادة الكاملة من هذه التقنية.

أما 75% من إطارات وكالات منطقة الغرب يرون أن التقنية تساهم في تقريب المسافات، بينما 25% يرون أنها لا تفعل ذلك، مما يعكس نسبة قريبة من وكالات منطقة الشرق. ونسبة 85.7% من إطارات وكالات منطقة الجنوب يعتقدون أن تقنية المحادثة المرئية تساهم في تقريب المسافات، مما يعكس تقبل كبير لهذه التقنية في وكالات هذه المنطقة.

الجدول رقم 32: مساهمة تقنية المحادثة المرئية عن بعد في تعزيز الشعور بالانتماء الى مصرف السلام الجزائر<sup>1</sup>

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
65 %	52	نعم
35 %	28	لا
100 %	80	المجموع

من خلال معطيات الجدول أعلاه نلاحظ أن 65 % من المبحوثين يرون أن تقنية المحادثة المرئية عن بعد ساهمت في تعزيز الشعور بالانتماء الى مصرف السلام الجزائر وهذا لأن تقنية المحادثة المرئية عن بعد سمحت للموظفين بالتواصل والتفاعل مع الإدارة والزملاء في الوكالات الأخرى، مما يساهم في بناء الروح الفريق وتعزيز الانتماء للمصرف. خاصة بالنسبة للوكالات البعيدة جغرافيا عن المقر الرئيسي للمصرف سمحت لها هذه التقنية بالاندماج وعدم الشعور بالعزلة وذلك من خلال التواصل المباشر مع باقي الموظفين في مختلف الوكالات.

إلا أن 35 % من المبحوثين أجابوا بلا، وهذا يدل وجود جزء من الإطار الذين لا يرون أن تقنية المحادثة المرئية عن بعد قد ساهمت في تعزيز شعورهم بالانتماء إلى المصرف. وهذا يعود الى أسباب متعددة مثل عدم الراحة في استخدام التقنية، أو عدم الاعتراف بأهمية التواصل عبر الإنترنت في تقريب المسافات وتعزيز روح الفريق.

<sup>1</sup> من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

المبحث الرابع: تحديات استعمال تقنية المحادثة المرئية عن بعد في مصرف السلام  
الجزائر

الجدول رقم 33: مواجهة إطارات المصرف لصعوبات اثناء الاجتماع المنعقد بتقنية  
المحادثة المرئية عن بعد<sup>1</sup>

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
% 46.25	37	نعم
% 53.75	43	لا
%100	80	المجموع

من خلال معطيات الجدول أعلاه نلاحظ أن جزءا من إطارات المصرف يواجهون صعوبات خلال الاجتماعات التي تعقد بتقنية المحادثة المرئية عن بعد، حيث أن 46.25 % من المبحوثين أكدوا ذلك خاصة الصعوبات التقنية. في المقابل، 53.75 % من إطارات المصرف لا يواجهون صعوبات خلال هذه الاجتماعات. وهذا يعود الى قدرة هؤلاء على التكيف مع التقنيات الجديدة وتجاوز أية صعوبات تقنية قد تواجههم.

<sup>1</sup> من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

الجدول رقم 34: الصعوبات التي واجهها إطارات مصرف السلام الجزائر اثناء الاجتماع المنعقد بتقنية المحادثة المرئية عن بعد<sup>1</sup>

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
51.4 %	19	انقطاع الصوت
29.7 %	11	تدخل ضروريات العمل
18.9 %	7	مشاكل تقنية
100 %	37	المجموع

يُظهر الجدول أعلاه أن أكثر من النصف أي 51.4 % من المبحوثين واجهوا مشكلة في انقطاع الصوت أثناء الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد. والذي يعود لمشاكل في الاتصال أو في الميكروفون.

في حين 29.7 % من المبحوثين يواجهون صعوبة تدخل ضروريات العمل. يعكس هذا الرقم العالي حالات التدخل الضرورية بسبب طلبات أو احتياجات عاجلة تتعلق بالعمل أثناء الاجتماعات. ويؤثر هذا التدخل على سير الاجتماع ويؤدي إلى انقطاع التركيز وتشتت الانتباه. وهذه الصعوبة سببها بدرجة أولى التنظيم الغير دقيق لمواعيد الاجتماعات، حيث تبرمج في أوقات غير مناسبة للبعض حيث في بعض الأيام من الأسبوع فيها ضغط كبير على الموظف مما يؤدي الى صعوبة التوفيق بين العمل وبين الاجتماع في وقت واحد.

<sup>1</sup> من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

أما 18.9 % من المبحوثين فالصعوبة التي لديهم هي مشاكل تقنية مثل انقطاع متكرر للاتصال وكذلك رداءة الصورة والتي كلها بسبب ضعف تدفق الانترنت. لذلك الجودة الضعيفة للانترنت خلقت صعوبات لدى إطارات مصرف السلام الجزائر اثناء استخدام تقنية المحادثة المرئية عن بعد.

**الجدول رقم 35:** العيوب الموجودة في تقنية المحادثة المرئية عن بعد حسب إطارات مصرف السلام الجزائر<sup>1</sup>

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
71.25 %	57	تذبذب الانترنت
17.5 %	14	قلة تركيز الزملاء
11.25 %	9	صعوبة إدارة النقاشات
100 %	80	المجموع

يوضح الجدول أعلاه العيوب التي لاحظها إطارات مصرف السلام الجزائر في تقنية المحادثة المرئية عن بعد، وأعلى نسبة تمثلت في عيب تذبذب الانترنت. حيث 71.25% من الإطارات أشارت إلى تذبذب الانترنت كعيب رئيسي في تقنية المحادثة المرئية عن بعد. ويعتبر هذا العيب مشكلة شائعة تؤثر على جودة الاتصال في المحادثة، حيث يمكن أن يؤدي تذبذب الانترنت إلى تأخر في الصوت أو الصورة، وقد يؤدي إلى انقطاعات متكررة خلال الاجتماعات، أو حتى فقدان الاتصال تماما.

<sup>1</sup> من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

أما حسب 17.5 % من المبحوثين فالعيب الموجود في تقنية المحادثة المرئية عن بعد هو قلة تركيز الزملاء خلال الاجتماعات، والذي عادة ما يكون سببه الملل أو المؤثرات الخارجية مما يؤثر سلبا على جودة النقاش وقدرة الأفراد على التركيز والمشاركة بفعالية. كما أن الاتصال الغير مباشر تزيد فيه نسبة عدم التركيز بسبب غياب لغة الجسد.

في حين 11.25 % من المبحوثين يرون صعوبة إدارة النقاش كعيب في تقنية المحادثة المرئية عن بعد، حيث تكون هذه المشكلة ناتجة عن صعوبة في تنظيم النقاشات بشكل فعال، أو عدم وجود منهجية واضحة لإدارة الاجتماعات عبر الإنترنت، مما يؤثر على جودة النقاش وقدرته على تحقيق الأهداف المحددة.

**الجدول رقم 36:** اقتراحات إطارات مصرف السلام لتحسين جودة الاجتماعات الافتراضية<sup>1</sup>

النسبة	التكرار	الإجابة
75,67%	28	تحسين جودة شبكة الأنترنت
24,33%	9	إقامة دورات تكوينية للموظفين حول طريقة استعمال التقنية
100%	37	المجموع

أجاب 37 إطار في مصرف السلام الجزائر أي 46,25% من اجمالي عدد المبحوثين أن لديهم

اقتراحات لتحسين جودة الاجتماعات الافتراضية.

<sup>1</sup> من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

ونلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن 75,67% من اجمالي الذين لديهم اقتراحات ذكروا اقتراح تحسين جودة الانترنت أكثر للتمكن من القيام بالمحادثة بدون أي مشاكل التي ترتبط بها. وهذا فعلا يعتبر حل لإزالة الصعوبات التي ذكرها المبحوثين، مثل انقطاع المكالمة ونقص الصوت او عدم وضوح الصورة وكذلك عدم سماع الآخرين للمتحدث وهذه كلها تعود الى تذبذب شبكة الإنترنت كما تم ذكره مسبقا.

أما 24,33% من المبحوثين كان لديهم اقتراح آخر والمتمثل في إقامة دورات تكوينية للموظفين لكي يتعلموا من خلالها كيفية استخدام التقنية ومعرفة طريقة التعامل. وهذا اقتراح مناسب لحل الصعوبات المتعلقة بعدم التحكم في التقنيات والتكنولوجيات لأن هناك فئة لا تعرف كيفية استخدام البرامج المخصصة لعقد الاجتماعات الافتراضية، فمثلا هناك من لديه صعوبة في التدخل أثناء الاجتماع لعدم معرفته كيفية تشغيل الميكروفون. وبالتالي فإن إقامة دورة تكوينية في طريقة استخدام البرنامج المعتمد في عقد الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد في المصرف (برنامج Zoom) سوف يفيد الإطارات ويقضي على هذه الصعوبات التي تعيق عملية الاتصال حسب رأيهم.

### الاستنتاجات

من خلال تفريغ البيانات المحصل عليها من إجابات الاستبيان الموزع على إطارات مصرف السلام الجزائر سجلنا النتائج التالية:

- نصف المبحوثين هم من وكالات منطقة الوسط وتليها وكالات منطقة الشرق بنسبة 31.25%.

- أغلب المبحوثين هم ذكور وذلك بنسبة كبيرة 75%، كما ان المستوى التعليمي الخاص بهم هو ما بين شهادة الليسانس 65% أولا ثم شهادة الماستر، بالإضافة الى أنهم ذوي خبرة ما بين 5 الى 20 سنة.

- تستخدم تقنية المحادثة المرئية عن بعد بشكل أكبر في الحالات العادية 41.4%، كما أنها تستخدم أحيانا 71.25% وليس دائما.

- وكالات منطقة الجنوب تعتبر الأكثر استخداما لتقنية المحادثة المرئية عن بعد بشكل دائم 57.2%.

- لا يوجد أي وكالة تتجاهل استخدام هذه التقنية تماما، مما يعكس انتشارا واسعا لتكنولوجيا الاجتماعات عن بعد في مصرف السلام الجزائر.

- تستخدم تقنية المحادثة المرئية عن بعد في مختلف أنواع الاتصال الخاص بالمصرف (صاعد، نازل، افقي) وتستخدم بصفة أكبر من اجل تبادل الاخبار والمعلومات 24.2% ثم في حالة معالجة الأزمات 18%.

- أغلب إطارات المصرف يفضلون عقد الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد 63.7% وبصفة أكبر لدى فئة الشباب من بين 20-40 سنة 84%، عكس الفئة الأكبر سنا التي تفضل الاجتماعات وجها لوجه بنسبة 75%.
- الإطارات حملة شهادة الماستر لها نسبة تفضيل قريبة جدا من حملة الليسانس، وكلاهما يفضلون الاجتماعات الافتراضية بشكل متقارب اما الإطارات ذوي الدراسات العليا، فهم أقل تفضيلا للاجتماعات الافتراضية 12.5% فقط يفضلون استعمالها.
- الأقدمية المهنية بين 21 سنة فما فوق، تظهر نسبة عالية جدا لعدم تفضيل الاجتماعات الافتراضية، حيث أن 80% لا يفضلون الاجتماعات عن بعد.
- تقنية المحادثة المرئية عن بعد تسهل العمل وتساعد في تحقيق الأهداف المنشودة بشكل كبير 80%، بالإضافة الى ان هذه التقنية هي وسيلة اتصال فعالة بالنسبة لإطارات مصرف السلام الجزائر وذلك بنسب عالية جدا 90%.
- الميزة الأكثر اعجابا لدى إطارات مصرف السلام الجزائر هي ميزة توفير الوقت والجهد 85%، كما ان هذه التقنية تقوم بتقليل الجهد وتسمح بأداء المهام في الوقت اللازم بنسبة 75%.
- تقنية المحادثة المرئية عن بعد مهمة في المصرف من اجل التواصل وقامت بتحسين الاتصال وجودة العمل بشكل كبير 87.5%، بالإضافة الى انها عززت التفاعل والتعاون بين مختلف الأقسام والوكالات في المصرف، وقربت المسافات بينهم بنسبة 85%.

- أكثر وكالات يرون تأثيرا إيجابيا لتقنية المحادثة المرئية عن بعد على الاتصال وجودة العمل في المصرف هم وكالات منطقة الجنوب بنسبة 100%.
- تقنية المحادثة المرئية تحسن الاتصال وجودة العمل بشكل عام، حيث يشعر الإطارارات بأنهم أكثر اتصالا وأفضل قدرة على التعاون بفضل هذه التقنية.
- التقنية تسهم في تقريب المسافات بين الوكالات، مما يتيح تواسلا فعالا ومستمر بين الموظفين من مختلف المناطق الجغرافية.
- لم تساهم تقنية المحادثة المرئية عن بعد في تعزيز شعور الانتماء لدى إطارارات مصرف السلام الجزائر بشكل كبير، حيث 35% من الإطارارات لا يشعرون بالانتماء الى المصرف عند عقد الاجتماعات بهذه التقنية.
- يواجه تقريبا نصف إطارارات مصرف السلام الجزائر من صعوبات اثناء عقد الاجتماعات بواسطة تقنية المحادثة المرئية عن بعد، وبالدرجة الأولى مشكل انقطاع الصوت 51.4%، يليه تدخل ضروريات العمل 29.7%، بالإضافة الى مجموعة من المشاكل التقنية.
- أكبر عيب موجود في تقنية المحادثة المرئية عن بعد حسب إطارارات مصرف السلام الجزائر هو تذبذب الانترنت 71.25%، وكذا قلة تركيز الزملاء اثناء الاجتماع، وأخيرا صعوبة إدارة النقاشات.

- يوجد لدى إدارات مصرف السلام الجزائر مجموعة من الاقتراحات للقضاء على الصعوبات اثناء استخدام التقنية وتحسين جودة الاجتماعات أكثر. وتتمثل في تحسين جودة شبكة الإنترنت وذلك بنسبة 75.67%، وإقامة دورات تكوينية للموظفين حول طريقة استخدام البرمجيات الخاصة بتقنية المحادثة المرئية عن بعد.

## استنتاجات عامة

من خلال دراستنا الميدانية على مستوى مصرف السلام الجزائر، والقائمة على معرفة دور تقنية المحادثة المرئية عن بعد في تسهيل الاتصال الداخلي بمصرف السلام الجزائر خلال سنة 2024، توصلنا إلى مجموعة من النتائج التي تجيب عن الأسئلة الفرعية للدراسة، وتتمثل فيما يلي:

– يدور السؤال الفرعي الأول حول استخدامات تقنية المحادثة المرئية عن بعد في الاتصال الداخلي لمصرف السلام الجزائر، حيث تُستخدم تقنية المحادثة المرئية عن بعد في مصرف السلام الجزائر بطرق متعددة لتعزيز الاتصال الداخلي. فهي تُستخدم بشكل أساسي لتبادل الأخبار والمعلومات بين الوكالات والأقسام، ومعالجة الأزمات والمواقف الطارئة بسرعة وفعالية. بالإضافة إلى ذلك، تُستخدم التقنية لطرح ومناقشة المشاكل، مما يساهم في حل المشكلات والأزمات التي تواجه العمل بشكل فعال. يتم استخدامها أيضا في اتخاذ القرارات الهامة، حيث تسمح بالتفاعل المباشر بين الأطراف المعنية. كما تُعقد عبر هذه التقنية دورات تدريبية للموظفين، مما يعزز من مهاراتهم وقدراتهم. تُستخدم التقنية أيضا لتقديم المهام والأوامر للموظفين ومناقشة الإحصائيات وتحليل البيانات.

– يدور السؤال الفرعي الثاني حول استجابة تقنية المحادثة المرئية عن بعد لاحتياجات إطارات مصرف السلام الجزائر، بحيث استجابت تقنية المحادثة المرئية عن بعد بشكل جيد لاحتياجات إطارات مصرف السلام الجزائر، أغلبية الإطارات يرون أن هذه التقنية ضرورية

للاتصال الداخلي، حيث أنها تسهم في تعزيز العمل الجماعي. بالإضافة إلى ذلك، تساعد التقنية في تقريب المسافات بين الوكالات، مما يقضي على الحواجز الجغرافية، أيضا يرى الإطار أن الاجتماعات عبر هذه التقنية تحسن من الاتصال وجودة العمل بشكل عام.

- يدور السؤال الفرعي الثالث حول دور تقنية المحادثة المرئية عن بعد في تعزيز الاتصال داخل مصرف السلام الجزائر، حيث تلعب تقنية المحادثة المرئية عن بعد دورا هاما في تعزيز الاتصال داخل مصرف السلام الجزائر. فهي تسهم بشكل كبير في تعزيز التفاعل والتعاون بين الأقسام والوكالات المختلفة، مما يسهم في تحسين جودة العمل. كما أن التقنية تساهم أيضا في تقريب المسافات بين مختلف الوكالات، مما يساعد على تعزيز الشعور بالانتماء للمؤسسة. بالإضافة إلى ذلك، تسهم التقنية في تحسين عملية اتخاذ القرارات وتعزز من كفاءة إدارة الأزمات.

- يدور السؤال الفرعي الرابع والأخير حول تحديات استعمال تقنية المحادثة المرئية عن بعد في مصرف السلام الجزائر، حيث بالرغم من الفوائد العديدة لتقنية المحادثة المرئية عن بعد، إلا أن هناك عدة تحديات تواجه إطار مصرف السلام الجزائر عند استخدامها. التحدي الأكبر هو تذبذب الإنترنت، الذي يؤثر على جودة الاتصال ويؤدي إلى انقطاع المحادثات بشكل متكرر. كما ان قلة تركيز الزملاء أثناء الاجتماعات يشكل تحديا آخر، مما يمكن أن يؤثر على فعالية الاجتماعات. بالإضافة إلى ذلك، يواجه بعض الموظفين صعوبة في إدارة النقاشات بشكل فعال عبر التقنية. كذلك هناك مشاكل تقنية متنوعة، مثل

انقطاع الصوت أو الصعوبات في استخدام الأجهزة والبرمجيات، تُضاف أيضا إلى قائمة التحديات. هناك أيضا تدخلات ضرورية تتعلق بالعمل خلال الاجتماعات، مما يؤدي إلى تشتت الانتباه وصعوبة في إكمال الاجتماعات بشكل سلس.

ومن خلال هذه النتائج نقوم بالإجابة عن إشكالية الدراسة المتمثلة في: " ما مدى

مساهمة تقنية المحادثة المرئية عن بعد في تسهيل الاتصال الداخلي بمصرف السلام

الجزائر خلال سنة 2024 حسب اطاراته في جميع وكالات المصرف؟" بأن تقنية

المحادثة المرئية عن بعد ساهمت بشكل كبير في تسهيل الاتصال الداخلي في مصرف السلام الجزائر، حيث ان هذه التقنية توفر الوقت والجهد وتزيد من الكفاءة لدى الموظفين، حيث تُسهل التواصل بين الموظفين والإدارة دون الحاجة إلى التنقل والسفر. وهذا يعزز من سرعة اتخاذ القرارات ومعالجة الأزمات وتبادل الأخبار والمعلومات.

كما أنها أصبحت أداة أساسية لتعزيز التفاعل والتعاون بين الأقسام والوكالات المختلفة بمصرف السلام الجزائر، مما ساعد على تحسين جودة العمل وتقريب المسافات بين الوكالات. وعلى الرغم من وجود بعض الصعوبات والتحديات مثل تذبذب الإنترنت، إلا أن الفوائد العامة للتقنية في تعزيز العمل الجماعي وتيسير الاجتماعات جعلتها أداة مهمة وفعالة في البيئة العملية للمصرف.

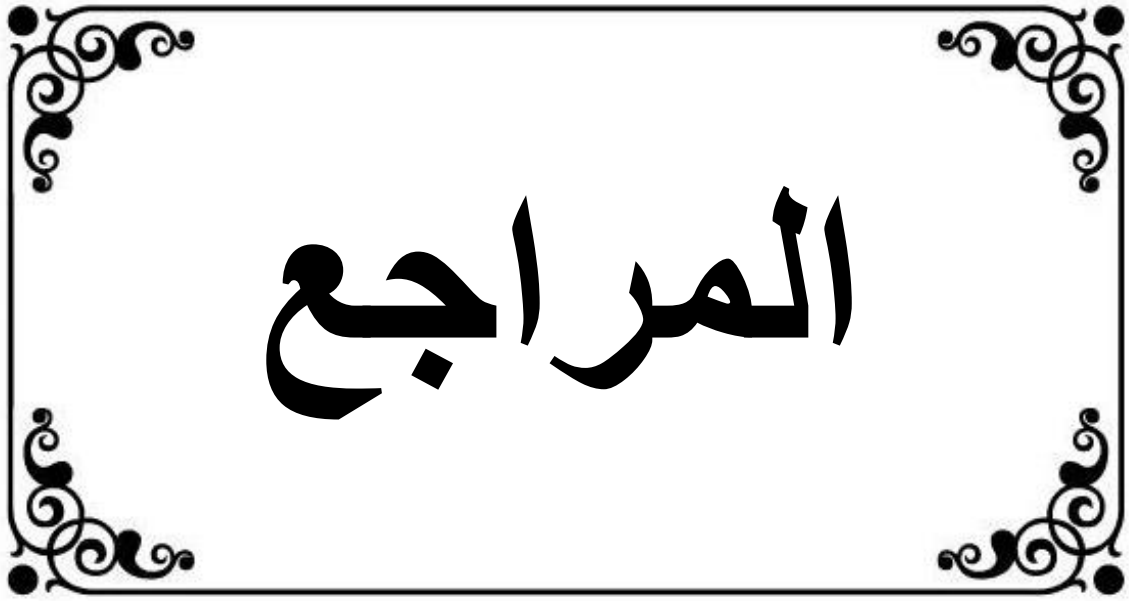
بشكل عام، لعبت تقنية المحادثة المرئية عن بعد دورا حيويا في تحسين الاتصالات الداخلية، وجعل التواصل أكثر سلاسة وكفاءة في مصرف السلام الجزائر.

## خاتمة

في الختام، نستنتج ان تقنية المحادثة المرئية عن بعد تلعب دورا حيويا في تحسين الاتصال داخل المؤسسات. ومنه يجب على هذه الأخيرة الاهتمام بتوفير الإمكانيات البشرية والمالية لدعم هذه التقنية وضمان استمراريتها. حيث ان التحكم الفعال في هذه التقنيات وتوظيفها يعزز من كفاءة وفعالية الأداء الوظيفي، ويجعلها أداة لا غنى عنها لنجاح أي مؤسسة في بيئة العمل الحديثة.

وبشكل عام يمكننا القول ان تقنية المحادثة المرئية عن بعد قد أثبتت فاعليتها في الاتصال المؤسساتي. ومن خلال النتائج الإيجابية التي حققتها، جعلت منها وسيلة اتصال مهمة في المؤسسات بمختلف أنواعها، حيث من خلال دراستنا الميدانية في مصرف السلام الجزائر، تبين أن هذه التقنية ساهمت بشكل كبير في تسهيل الاتصال الداخلي بين الوكالات المختلفة للمصرف، مما أدى إلى تحسين جودة العمل وتقليل الوقت والجهد المبذولين. بالإضافة الى أنها ساهمت في تعزيز التفاعل والتعاون بين الموظفين، وتحسين عملية اتخاذ القرارات وإدارة الأزمات بفعالية أكبر.

ومنه تقنية المحادثة المرئية عن بعد، بما أتاحتها من مزايا، أدت دورها الإيجابي في تحسين مستوى الأداء الوظيفي في مصرف السلام الجزائر، وجعلت الاتصال الداخلي أكثر سلاسة وكفاءة.



1. الأزهري محيى الدين: الإدارة ودور المديرين أساسيات وسلوكيات، ط1، دار الفكر العربي، القاهرة، 1993.
2. بوحوش عامر، محمد محمود الذنبيات: مناهج البحث العلمي وطريق اعداد البحوث، ط4، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2007.
3. الجازي طلال: إدارة الاجتماعات الذكية، ط1، دار الوراق، عمان، 2015.
4. حبيب راكان عبد الكريم والحازمي مبارك وعوض الله غازي ومرسى محمد والحلوانى مريهان والقرنى علي، مقدمة وسائل الاتصال، ط1، مكتبة دار زهران، عمان، 2001.
5. حريم حسين: السلوك التنظيمي سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الاعمال، ط4، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2014.
6. حريم حسين: مهارات الاتصال في عالم الاقتصاد وإدارة الاعمال، ط1، دار الحامد، الأردن، 2010.
7. حمدي محمد الفاتح، قرناني ياسين، بوسعدية مسعود: تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة: الاستخدام والتأثير، ط1، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2011.
8. حميد صباح علي، فرحان غازي أبو زيتون: الاتصالات الإدارية أسس مفاهيم ومراسلات، ط1، دار الحامد، الأردن، 2007.
9. دليو فضيل: تاريخ وسائل الاعلام والاتصال، ط4، دار الخلدونية، الجزائر، 2013.
10. سرحان محمد علي المحمودي: مناهج البحث العلمي، ط3، دار الكتب، اليمن، 2019.
11. أبو سمرة محمد: الاتصال الإداري والإعلامي، ط1، دار أسامة للنشر، عمان، 2009.
12. صبري محمد فؤاد: أساليب الاتصال الاجتماعي، دط، المكتب العالمي لنشر والتوزيع، الإسكندرية، 1999.
13. العلاق بشير: الاتصال في المنظمات العامة، د.ط، دار اليازوني، الأردن، 2009.

14. عماد حسن مكاوي: تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، ط2، الدار المصرية اللبنانية، مصر، 1997.
15. عجوة علي والبادي محمد والجمال راسم وعبد الحميد محمد ومحمد سعيد السيد والحلواني ماجي: مقدمة في وسائل الاتصال، ط1، مكتبة مصباح، جدة، 1989.
16. عواج سامية: الاتصال في المؤسسة المفاهيم المحددات الاستراتيجية، ط1، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان، 2019.
17. عودة ماهر الشمايلة وعزت محمود اللحام ويوسف مصطفى كافي: تكنولوجيا الاعلام والاتصال، ط1، دار الاعصار العلمي، الأردن، 2015.
18. فلاح علي الزعبي: الاتصالات التسويقية، ط1، دار المسيرة، عمان، 2010.
19. فهمي محمد العطروري، العلاقات الإدارية في المؤسسات والشركات، ط1، عالم الكتب، القاهرة، 1960.
20. فواد نهال إسماعيل: تكنولوجيا شبكات الاتصال في البيئة الافتراضية، دط، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2013.
21. مبروك السعيد إبراهيم: الاتصال الإداري وإدارة المعرفة، ط1، دار الوفاء لندنيا، مصر، 2013.
22. محمد إحسان الحسن: الأسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي، ط1، دار الطليعة، بيروت، 1986.
23. محمد عبد الحميد: وسائل الاتصال الإداري، ط1، العبيكان للطبع والنشر، الرياض، 1988.
24. ميمون الطاهر: الاتصالات عن بعد ودورها في الاقتصاد المحلي، ط1، مؤسسة الثقافة الجامعية، الإسكندرية، 2014.
25. ناجي محمد الجوهر: الاتصال التنظيمي، ط2، دار الكتاب الجامعي، الامارات، 2014.

26. وزاني محمد: الاتصال والتحرير الإداري، ط1، دار ألفا للوثائق، الأردن، 2022.

### المجلات والدوريات:

1. بركات رابح: التقنية المعاصرة بين جودة الحياة واغتراب الانسان، مجلة التدوين، جامعة وهران 2، المجلد14، العدد1، 2022.
2. بسطاوي أحمد مرسى ويوسف وليد محمد وحلمي احمد أبو المجد ومحمد سحر السيد: مهارات استخدام شبكة المؤتمرات الفيديو عن بعد اللازمة لأخصائي تكنولوجيا التعليم، مجلة جنوب الوادي الدولية لعلوم التربية، العدد السادس، جوان2021.
3. بلقاضي الأمين: الاتصال الداخلي في المؤسسة، مجلة الحكمة للدراسات الاجتماعية، كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، المجلد2، العدد3، الجزائر، 2014.
4. بوهنتالة ياسين: تقنية المحادثة المرئية عن بعد كآلية لتبسيط إجراءات الدعوى الجزائرية، مجلة طنبنة للدراسات العلمية الاكاديمية، المركز الجامعي بريكة، العدد3، الجزائر، 2021.
5. الحاج قدوري: فعالية الاتصال الداخلي في مواجهة الضغط المهني من وجهة نظر المرضين العاملين في مستشفى محمد بوضياف بورقلة، مجلة العلوم النفسية والتربوية، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، العدد2، الجزائر، 2016.
6. خضر حيدر: مفهوم التقنية، مجلة الاستغراب، المركز الإسلامي للدراسات الاستراتيجية، العدد15، لبنان، 2019.
7. خويطر سميرة: الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم بجامعة المهرة لمهارات استخدام تطبيقي ZOOM و GOOGLE MEET، مجلة جامعة المهرة للعلوم الإنسانية، كلية التربية، العدد15، اليمن، ديسمبر2023.

8. شرقي منير: استخدام تقنية المحادثة المرئية عن بعد في الإجراءات الجزائية على ضوء القانون رقم 03\15، مجلة المحلل القانوني، جامعة اكلي محند اولحاج البويرة، العدد2، الجزائر، ديسمبر 2019.

9. عمارة عبد الحميد: استخدام تقنية المحادثة المرئية عن بعد في التحقيق والمحاكمة الجنائية، مجلة دراسات وابحاث العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة زيان عاشور، العدد 3، الجزائر، سبتمبر2018.

### المذكرات والاطروحات:

1. أبو العجين تامر يوسف، أثر معوقات التنظيم الإداري على الأداء الهيئات المحلية العاملة في قطاع غزة، مذكرة لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2010.

2. أوربية نضال: واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة ماستر في تخصص علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2016.

3. ايمان ميدون: الاتصال الداخلي وانعكاساته على إعادة تنظيم العمل، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص إدارة اعمال، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2018.

4. بوعطيط جلال الدين: الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية، جامعة منتوري محمود قسنطينة، 2009.

5. حديد نوفيل: تكنولوجيا الإنترنت وتأهيل المؤسسة للاندماج في الاقتصاد العالمي، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2007.

6. رفاذ شيماء وبشيرى بثينة: أثر المحاكمة عن بعد على ضمانات المتهم في التشريع الجزائري، مذكرة لنيل شهادة ماستر في تخصص قانون الاعمال، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، الجزائر، 2021.
7. سبع فضيلة: ثقافة المؤسسات الاقتصادية الجزائرية من خلال الاتصال الداخلي، أطروحة دكتوراه في علوم الاعلام والاتصال، كلية علوم الاعلام، جامعة الجزائر3، الجزائر، 2017.
8. عبدلي وليد: تكنولوجيايات الاتصال الحديثة وعلاقتها بفعالية الجهاز البيروقراطي في الإدارة المحلية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2018.
9. قادري محمد: الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية بين النظرية والتطبيق، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص إدارة الاعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة أبي بكر بلقايد، الجزائر، 2010.

### المؤتمرات والندوات:

1. الطيب عيساني رحيمة: تجربة جامعة العين في استخدام Microsoft Teams في التعليم عن بعد، ورقة بحثية مقدمة في الملتقى الدولي الأول حول التعليم عن بعد في الجامعات الجزائرية في مواجهة تحديات جائحة كورونا، جامعة محمد لمين دباغين - سطيف2، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر، 8 سبتمبر 2021.

1. ashenden pauline, Video Conferencing Statistics for 2019,  
[www.lifesize.com/blog/video-conferencing-statistics/](http://www.lifesize.com/blog/video-conferencing-statistics/) تاريخ الاطلاع 2024/2/17
2. Delorenzi Stéphane, Comment l'intelligence artificielle transforme la visioconférence,  
[www.journaldunet.com/intelligence-artificielle/1459149-comment-l-intelligence-artificielle-transforme-la-visioconference/](http://www.journaldunet.com/intelligence-artificielle/1459149-comment-l-intelligence-artificielle-transforme-la-visioconference/) تاريخ الاطلاع 2024/3/18
3. Irwin Lazar, AI in video conferencing opens a world of features,  
[www.techtarget.com/searchunifiedcommunications/tip/What-AI-enabled-conferencing-can-and-cant-deliver](http://www.techtarget.com/searchunifiedcommunications/tip/What-AI-enabled-conferencing-can-and-cant-deliver) تاريخ الاطلاع 2024/3/7
4. Motsinger Aaron, Lifesize 2019 Impact of Video Conferencing Report: More Collaborative Workplace Cultures Have Led to Spike in Video Communication,  
<https://www.globenewswire.com/news-release/2019/08/27/1907144/0/en/Lifesize-2019-Impact-of-Video-Conferencing-Report-More-Collaborative-Workplace-Cultures-Have-Led-to-Spike-in-Video-Communication.html> تاريخ الاطلاع 2024/4/25
5. Ortiz Sabrina, Duet AI pour Workspace : voici tout ce que vous pouvez faire avec la nouvelle version de l'IA de Google, <https://www.zdnet.fr/actualites/duet-ai-pour-workspace-voici-tout-ce-que-vous-pouvez-faire-avec-la-nouvelle-version-de-l-ia-de-google-39961044.htm> تاريخ الاطلاع 2024/4/2
6. Wyman Oliver, How Videoconferencing And Covid-19 May Permanently Shrink The Business Travel Market, [www.forbes.com/sites/oliverwyman/2020/11/11/how-covid-19-may-permanently-shrink-the-business-travel-market/?sh=1bd7d2b82432](http://www.forbes.com/sites/oliverwyman/2020/11/11/how-covid-19-may-permanently-shrink-the-business-travel-market/?sh=1bd7d2b82432) تاريخ الاطلاع 2024/3/22
7. [www.alsalamalgeria.com/ar/agences/list-5-5.html](http://www.alsalamalgeria.com/ar/agences/list-5-5.html) تاريخ الاطلاع 2024/4/19
8. [www.grandviewresearch.com/industry-analysis/video-conferencing-market](http://www.grandviewresearch.com/industry-analysis/video-conferencing-market) تاريخ الاطلاع 2024/2/19

### المراجع باللغة الأجنبية:

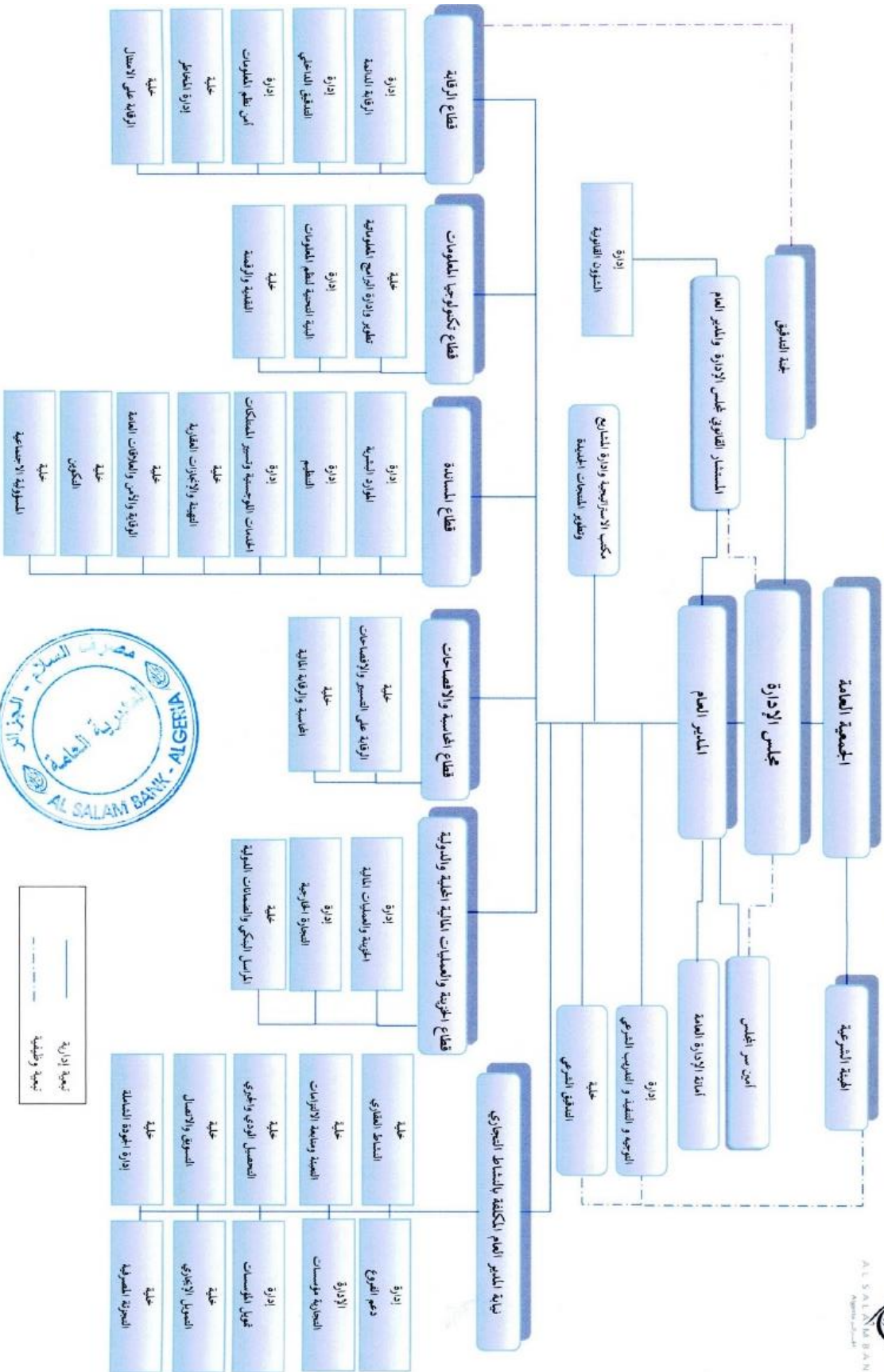
1. Esther Cubo, Adrian Arnaiz–Rodriguez, Álvaro Arnaiz–González, José Francisco Díez–Pastor, Meredith Spindler, Adriana Cardozo, Alvaro Garcia–Bustillo, Zoltan Mari, Bastiaan R. Bloem: Videoconferencing Software Options for Telemedicine: A Review for Movement Disorder Neurologists, *Frontiers in Neurology*, Frontiers Media SA, Volume 12, Switzerland, 2021.
2. G. Fauville, M. Luo, A.C.M. Queiroz, A. Lee, J.N. Bailenson, J. Hancock: Videoconferencing usage dynamics and nonverbal mechanisms exacerbate Zoom Fatigue, particularly for women, *Computers in Human Behavior Reports* ,Elsevier, Volume 10, Holland, 2023.
3. Maaïke Grammens, Michiel Voet, Ruben Vanderlinde, Lieselot Declercq, Bram De Wever: A systematic review of teacher roles and competences for teaching synchronously online through videoconferencing technology, *Educational Research Review* ,Elsevier, Volume 37, Holland, 2022.
4. Peter Cardon, *Business Communication: Developing Leaders for a Networked World* ,3rd edition, McGraw Hill, USA, 2017.
5. Philippe Détrie, Catherine Broyez : la communication interne au service de management, 2eme édition, Edition Liaisons, Paris, 2001.
6. Ramadhani Mashaka Shabani. Mustafa Omar Mohammed. Ensari Yücel and Mohamed Cherif El Amri : effects teaching and learning through zoom application, 1st Edition, Routledge, London, 2022.
7. Singh Ravinder, Awasthi Soumya: Updated Comparative Analysis on Video Conferencing Platforms– Zoom, Google Meet, Microsoft Teams, WebEx Teams and GoToMeetings, *EasyChair Preprint*, № 4026, 20



الملحق رقم 1: الهيكل التنظيمي لمصرف السلام الجزائر

الملحق رقم 01

الهيكل التنظيمي العام لمصرف السلام الجزائر (تعديل أفريل 2023)



### الملحق رقم 2: دليل المقابلة

اثناء انجاز الدراسة الميدانية بمصرف السلام الجزائر، تم اجراء مقابلتين بغرض الحصول على معلومات متعلقة بمتغيرات الدراسة.

**(1) رئيس دائرة الاتصال:** تم اجراء مقابلة بتاريخ 2024\2\28 على الساعة 10:30، وتضمنت المقابلة الأسئلة التالية:

– هل تعتمد مؤسستكم على تقنية المحادثة المرئية عن بعد؟  
– ما هي الاسباب التي دفعت بكم لاستخدام هذه التقنية في الاتصال الخاص بمؤسستكم؟

– هل هناك دورات تكوينية لفائدة الموظفين بخصوص طريقة استخدام هذه التقنية؟  
– من هو المسؤول عن الاعداد والتنظيم لإجراء اجتماع عبر تقنية المحادثة عن بعد؟

**(2) مدير البنية التحتية لنظم المعلومات:** تم اجراء مقابلة بتاريخ 2024\4\5 على الساعة 14:15، وتضمنت المقابلة الأسئلة التالية:

– ما هو البرنامج المستعمل في الاجتماعات الافتراضية؟ وما سبب اختياره دون غيره؟  
– ماهي التجهيزات اللوجستية اللازمة لعقد اجتماع عبر تقنية المحادثة المرئية عن بعد؟

– ماهي التحديات التقنية التي تواجه الاجتماعات عبر تقنية المحادثة المرئية عن بعد؟

– ما هي السياسات والإجراءات المتبعة لضمان أمن وسرية البيانات اثناء استخدام هذه التقنية؟

**الملحق رقم 2: استمارة الاستبيان**

اثناء انجاز الدراسة الميدانية بمصرف السلام الجزائر، تم توزيع استبيان الكتروني على إطارات مصرف السلام الجزائر، وجاءت الاستمارة كالتالي:

**البيانات الشخصية:**

**1. الجنس**

أنثى  ذكر

**2. السن**

ما بين 20 سنة - 30 سنة   
ما بين 31 سنة - 40 سنة   
ما بين 41 سنة - 50 سنة   
أكثر من 50 سنة

**3. المستوى الأكاديمي:**

ليسانس   
ماستر   
دراسات عليا

**4. الإقضية المهنية:**

من 21 سنة فما فوق   
من 6 سنوات - 10 سنوات   
من 11 سنة - 20 سنة   
من 21 سنة فما فوق

**5. الوكالة:**

.....

المحور الأول: استخدامات تقنية المحادثة المرئية عن بعد في الاتصال الداخلي

لمصرف السلام الجزائر

1. ماهي الحالات التي يتم فيها عقد اجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد؟ (يمكن اختيار أكثر من إجابة)

- العادية

- الطارئة

- المناسبات

2. هل يتم عقد الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد:

- دائما

- أحيانا

- ابدا

3. هل يتم استخدام تقنية المحادثة المرئية عن بعد ل: (يمكن اختيار أكثر من إجابة)

- اتخاذ قرارات

- تقديم أوامر ومهام

- طرح المشاكل

- مناقشة الاحصائيات

- تبادل الاخبار والمعلومات

- معالجة ازمات

- دورات تدريبية

4. هل تفضل الاجتماعات الافتراضية على الاجتماعات الوجه لوجه؟

لا

نعم

5. برر اجابتك لماذا اخترت نعم أو لا؟

.....

**المحور الثاني: استجابة تقنية المحادثة المرئية عن بعد لاحتياجات اطرار  
مصرف السلام الجزائر**

1. هل ترى أن هذه التقنية تسهل عملك وتساعدك في تحقيق الأهداف المنشودة؟

نعم  لا

2. هل ترى أن تقنية المحادثة المرئية عن بعد وسيلة فعالة للتواصل؟

نعم  لا

3. ماهي أكثر ميزة اعجبتك استخدام تقنية المحادثة المرئية عن بعد؟

السرعة

العمل الجماعي

توفير الوقت والجهد

أخرى، أذكرها: .....

4. هل استخدام تقنية المحادثة المرئية عن بعد يساعدك في تقليل الجهد وأداء مهامك

في الوقت اللازم؟

أبدا

قليلا

كثيرا

**المحور الثالث: دور تقنية المحادثة المرئية عن بعد في تعزيز الاتصال داخل مصرف السلام الجزائر**

1. هل تعتقد أن الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد تلعب دورا مهما في الاتصال داخل مصرف السلام الجزائر؟

– نعم  لا

2. هل ترى أن عقد الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد مكن من تحسين الاتصال وجودة العمل؟

– نعم  لا

3. هل تعتقد أن الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد تعزز التفاعل والتعاون بين مختلف الأقسام والوكالات؟

– نعم  لا

4. هل تشعر أن الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد تساهم في تقريب المسافات بين وكالات المصرف المختلفة؟

– نعم  لا

5. هل ترى ان هذه التقنية تساهم في تعزيز الشعور بالانتماء الى المؤسسة؟

– نعم  لا

**المحور الرابع: تحديات استعمال تقنية المحادثة المرئية عن بعد في مصرف السلام الجزائر**

1. هل واجهت صعوبات اثناء الاجتماع المنعقد بتقنية المحادثة المرئية عن بعد؟

لا

–  نعم

2. إذا كانت الإجابة بنعم، ماهي الصعوبات التي واجهتها؟

.....

3. ما هي العيوب التي لاحظتها اثناء استخدام تقنية المحادثة المرئية عن بعد؟

.....

4. إذا لديك أي اقتراح لتحسين جودة الاجتماعات الافتراضية من أجل تحقيق أفضل تواصل داخل المصرف، أذكره

.....

## فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
26	مجالات الاتصال في المنظمة	01
42	أهم الفروقات بين الإنترنت والإنترنت	02
73	توزيع أفراد العينة حسب متغير الوكالة	03
75	توزيع أفراد العينة حسب متغير المنطقة الجغرافية للوكالة	04
76	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	05
77	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	06
79	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى الأكاديمي	07
80	توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية المهنية	08
84	وكالات مصرف السلام الجزائر	09
87	الحالات التي يتم فيها عقد اجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد في مصرف السلام الجزائر	10
88	معدل عقد اجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد في مصرف السلام الجزائر	11
90	معدل عقد اجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد في مصرف السلام الجزائر حسب متغير المنطقة الجغرافية للوكالة	12
91	أسباب عقد الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد في مصرف السلام الجزائر	13
94	تفضيل إطارات مصرف السلام الجزائر عقد الاجتماعات الافتراضية عن الاجتماعات وجها لوجه	14
96	تفضيل إطارات مصرف السلام الجزائر عقد الاجتماعات الافتراضية عن الاجتماعات وجها لوجه حسب متغير المنطقة الجغرافية للوكالة	15
97	تفضيل إطارات مصرف السلام الجزائر عقد الاجتماعات الافتراضية عن الاجتماعات وجها لوجه حسب متغير الجنس	16

98	تفضيل إطارات مصرف السلام الجزائر عقد الاجتماعات الافتراضية عن الاجتماعات وجها لوجه حسب متغير الفئة العمرية	17
100	تفضيل إطارات مصرف السلام الجزائر عقد الاجتماعات الافتراضية عن الاجتماعات وجها لوجه حسب متغير المستوى التعليمي	18
101	تفضيل إطارات مصرف السلام الجزائر عقد الاجتماعات الافتراضية عن الاجتماعات وجها لوجه حسب متغير الأقدمية المهنية	19
102	تسهيل تقنية المحادثة المرئية عن بعد للعمل ومساعدتها في تحقيق الأهداف المنشودة	20
103	تقنية المحادثة المرئية عن بعد وسيلة اتصال فعالة او لا	21
103	الميزة الأكثر اعجابا من قبل إطارات المصرف اثناء استخدام تقنية المحادثة المرئية عن بعد	22
105	مدى مساهمة تقنية في تقليل الجهد وأداء المهام في الوقت اللازم في مصرف السلام الجزائر	23
106	أهمية تقنية المحادثة في الاتصال الداخلي لمصرف السلام الجزائر	24
107	تحسين الاتصال وجودة العمل عبر عقد الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد بمصرف السلام الجزائر	25
108	تحسين الاتصال وجودة العمل عبر عقد الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد بمصرف السلام الجزائر حسب متغير المنطقة الجغرافية للوكالة	26
110	تحسين الاتصال وجودة العمل عبر عقد الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد بمصرف السلام الجزائر حسب متغير الجنس	27

111	تحسين الاتصال وجودة العمل عبر عقد الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد بمصرف السلام الجزائر حسب متغير الفئة العمرية	28
112	الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد تعزز التفاعل والتعاون بين مختلف الأقسام والوكالات في مصرف السلام الجزائر	29
113	مساهمة تقنية المحادثة المرئية عن بعد في تقريب المسافات بين مختلف وكالات المصرف السلام الجزائر	30
114	مساهمة تقنية المحادثة المرئية عن بعد في تقريب المسافات بين مختلف وكالات المصرف السلام الجزائر حسب متغير المنطقة الجغرافية للوكالات	31
116	مساهمة تقنية المحادثة المرئية عن بعد في تعزيز الشعور بالانتماء الى مصرف السلام الجزائر	32
117	مواجهة إطارات المصرف لصعوبات اثناء الاجتماع المنعقد بتقنية المحادثة المرئية عن بعد	33
118	الصعوبات التي واجهها إطارات مصرف السلام الجزائر اثناء الاجتماع المنعقد بتقنية المحادثة المرئية عن بعد	34
119	العيوب الموجودة في تقنية المحادثة المرئية عن بعد حسب إطارات مصرف السلام الجزائر	35
120	اقتراحات إطارات مصرف السلام لتحسين جودة الاجتماعات الافتراضية	36

## فهرس الاشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
29	أنواع الاتصال الداخلي في المؤسسة	01
37	عناصر ومراحل العملية الاتصالية	02
75	توزيع أفراد العينة حسب متغير المنطقة الجغرافية للوكالة	03
77	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	04
78	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	05
79	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى الأكاديمي	06
80	توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية المهنية	07
85	الهيكل التنظيمي لخلية التسويق والاتصال بمصرف السلام الجزائر	08

# فهرس المحتويات

رقم الصفحة	العنوان
	إهداء
	شكر وعرافان
	ملخص الدراسة باللغة العربية
	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية
	خطة الدراسة
01	مقدمة
04	الإشكالية
06	أسباب اختيار الموضوع
06	أهداف الدراسة
07	أهمية الدراسة
07	تحديد مفاهيم الدراسة
11	منهج الدراسة
12	أدوات جمع البيانات
14	مجتمع البحث والعينة
14	الدراسات السابقة
	<b>الفصل الأول: الاتصال الداخلي في المؤسسة</b>
19	تمهيد
20	المبحث الأول: ماهية الاتصال الداخلي
20	المطلب الأول: مفهوم الاتصال الداخلي
22	المطلب الثاني: أنواع الاتصال الداخلي
30	المطلب الثالث: أهمية ودور الاتصال الداخلي في نجاح العملية الاتصالية
34	المبحث الثاني: مضامين الاتصال الداخلي
34	المطلب الأول: عناصر الاتصال الداخلي

38	المطلب الثاني: وسائل الاتصال الداخلي
44	المطلب الثالث: معوقات الاتصال الداخلي
48	خلاصة الفصل الأول
	<b>الفصل الثاني: تقنية المحادثة المرئية عن بعد</b>
50	تمهيد
51	المبحث الأول: مدخل لتقنية المحادثة المرئية عن بعد
51	المطلب الأول: مفهوم تقنية المحادثة المرئية عن بعد
54	المطلب الثاني: استخدامات تقنية المحادثة المرئية عن بعد
57	المطلب الثالث: مميزات وعيوب تقنية المحادثة المرئية عن بعد
59	المطلب الرابع: دور تقنية المحادثة المرئية عن بعد في الاتصال الداخلي
62	المبحث الثاني: الجانب التكنولوجي لتقنية المحادثة المرئية عن بعد
62	المطلب الأول: الأدوات اللوجستية اللازمة لتقنية المحادثة المرئية عن بعد
63	المطلب الثاني: أشهر البرامج الالكترونية لتقنية المحادثة المرئية عن بعد
67	المطلب الثالث: تدعيم تقنية المحادثة المرئية عن بعد بالذكاء الاصطناعي
70	خلاصة الفصل الثاني
	<b>الفصل الثالث: تقنية المحادثة المرئية عن بعد ودورها في تسهيل الاتصال الداخلي لمؤسسة مصرف السلام الجزائري</b>
72	تمهيد
82	المبحث الأول: استخدامات تقنية المحادثة المرئية عن بعد في الاتصال الداخلي لمصرف السلام الجزائري
102	المبحث الثاني: استجابة تقنية المحادثة المرئية عن بعد لاحتياجات اطارات مصرف السلام الجزائري

106	المبحث الثالث: دور تقنية المحادثة المرئية عن بعد في تعزيز الاتصال داخل مصرف السلام الجزائر
117	المبحث الرابع: تحديات استعمال تقنية المحادثة المرئية عن بعد في مصرف السلام الجزائر
122	استنتاجات
126	استنتاجات عامة
129	خاتمة
130	قائمة المراجع
138	قائمة الملاحق
146	فهرس الجداول
149	فهرس الاشكال
150	فهرس المحتويات

وَأَخِرُّ وَغَوْرًا هُمْ أَنْ فَحَمْدُ

لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ