وزارة التعليم العالـي والبحث العلمي

جامعة العربي التبســي - تبسـة

جامعة العربي التبسي – تبســة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علوم الاعلام و الاتصال

LARBI TEBESSI – TEBESSA UNIVERSITY

UNIVERSITE LARBI TEBESSI – TEBESSA-

الميدان : علوم الاعلام و الاتصال

التخصص : ماستر اتصال تنظيمي

دور تقنية المحادثة المرئية عن بعد في اتخاذ القرارات بالمؤسسة الجزائرية

دراسة ميدانية بشركة توزيع الكهرباء والغاز الشرق – مديرية التوزيع تبسة –

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات لنيل شهادة الماستر " ل.م.د "

دفعـــــة: 2021

إعداد الطالب: شتوح جمال الدين

إشراف الدكتورة : د. عطوي نعيمة

جامعة العربي التبسي - تبسة
Université Larbi Tebessi - Tebessa

الاسم و اللقب	الرتبة العلمية	الصفة
د. عابدي لدمية	أستاذ محاضر -أ-	رئيسا
د. عطوي نعيمة	أستاذ محاضر – ب -	مشرفا ومقررا
أ . أمير علي فاطمة الزهراء	أستاذ مساعـد -أ-	عضوا ممتحنا

السنة الجامعية 2021/2020

وزارة التعليم العالـي والبحث العلمي

جامعة العربي التبســي - تبسـة

جامعة العربي التبسي – تبســة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علوم الاعلام و الاتصال

LARBI TEBESSI – TEBESSA UNIVERSITY

UNIVERSITE LARBI TEBESSI – TEBESSA-

الميدان : علوم الاعلام و الاتصال

التخصص : ماستر اتصال تنظيمي

دور تقنية المحادثة المرئية عن بعد في اتخاذ القرارات بالمؤسسة الجزائرية

دراسة ميدانية بشركة توزيع الكهرباء والغاز الشرق – مديرية التوزيع تبسة –

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات لنيل شهادة الماستر " ل.م.د "

دفعـــــة: 2021

إعداد الطالب: شتوح جمال الدين

إشراف الدكتورة : د. عطوي نعيمة

جامعة العربي التبسي - تبسة
Université Larbi Tebessi - Tebessa

الاسم و اللقب	الرتبة العلمية	الصفة
د. عابدي لدمية	أستاذ محاضر -أ-	رئيسا
د. عطوي نعيمة	أستاذ محاضر – ب -	مشرفا ومقررا
أ . أمير علي فاطمة الزهراء	أستاذ مساعـد -أ-	عضوا ممتحنا

السنة الجامعية 2021/2020


بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وعرفان

يقول رسول الله صلى الله عليه وسلم " عليك بالدعاء, فإنك لا تدري

متى يستجاب لك, وعليك بالشكر, فإن الشكر زيادة "

إنه لمن دواعي الشرف لنا أن نتقدم بخالص الشكر والعرفان إلى

أستاذتي المشرفة **الدكتورة عطوي نعيمة** على كل ما قدمته لنا من نصح

وتوجيه خلال إعدادنا لهذا العمل.

كما نتقدم بجزيل الشكر و الدعاء إلى كل أساتذتنا الذين رافقونا خلال

مشوارنا الدراسي وكل من دعمنا وقدم لنا نصائح و إرشادات.

شكـرا

إهـــداء

فهرس المحتويات

العنـــــــــــــوان	الصفحـــة
شكـــر وعرفان	/
إهـــــــداء	/
فهرس المحتويات	/
فهرس الجداول	/
فهرس الاشكال	/
مقدمـــــــــــة	**أ–ب**
الفصل الأول : الاطار المنهجي للدراسة	**32–04**
أولا: موضوع الدراسة و اشكاليتها .	05
1– إشكالية الدراسة وتساؤلاتها.	06-05
2– أسباب اختيار الموضوع.	07
3– أهمية الدراسة.	08-07
4– اهداف الدراسة.	08
5– تحديد المصطلحات و المفاهيم.	16-09
6– الدراسات السابقة.	18-17
7– الخلفية النظرية للدراسة.	27-18
ثانيا: إجراءات الدراسة المنهجية.	27
1–منهج البحث.	28
2– أدوات جمع البيانات.	30-29
3– مجتمع البحث	31-30
4– عينة البحث.	31
5– المجال الزمني و المكاني للدراسة.	32

فهرس المحتويات

الفصل الثاني : الاطار النظري للدراسة.	33– 63
تمهيـــــــد	35
أولا: تقنية المحادثة المرئية عن بعد.	36
1 – البدايات الأولى.	36
2– تعريف تقنية المحادثة المرئية عن بعد.	38-36
3 – كيفية الاتصال عبر تقنية المحادثة عن بعد.	38
4 – أنواع غرف تقنية المحادثة المرئية عن بعد.	40-38
5–استخدامات تقنية المحادثة المرئية عن بعد.	40
6–التجهيزات اللازمة لاستخدام تقنية المحادثة المرئية عن بعد.	42-41
7– التكنولوجيا التي يتكون منها نظام عقد المؤتمرات بالفيديو من بعد.	43-42
8–ألية عمل تقنية المحادثة المرئية عن بعد: (مؤتمرات الفيديو).	44-43
9–بروتوكولات الشبكة لعقد الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد (مؤتمرات الفيديو).	45-44
ثانيا: اتخاذ القرار.	45
1– مفهوم القرار ومفهوم عملية إتخاذ القرار.	47-45
2–أنواع القرارات.	49-48
3–خطوات اتخاذ القرار.	51-49
4–خصائص إتخاذ القرار.	53-51
5–أساليب إتخاذ القرار.	54-53
6–عناصر إتخاذ القرار.	56-55
7–أهمية إتخاذ القرار.	58-56
8–أنماط إتخاذ القرار.	59-58
9–نظريات إتخاذ القرار.	60
10–صعوبات إتخاذ القرار.	61-60
11–العوامل التي تؤثر في إتخاذ القرار.	62-61

12-مقترحات لزيادة فاعلية إتخاذ القرار.	62
خاتمة الفصل.	63
الفصل الثالث : الاطار الميداني للدراسة.	**89-64**
تمهيـــــــد	66
عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية	84-67
الاستنتاجات ومناقشة التساؤلات.	89-87
الخاتمة و الاقتراحات.	93-90
الملاحـــــق	102-94
قائمة المصادر و المراجع.	110-103
الملخـــــص	113-111

فهرس الجداول

الرقم	العنـــوان	الصفحة
01	الجدول: يبين متغير الاقدمية المهنية و المستوى التعليمي وعلاقته بالجنس.	67
02	الجدول: يبين متغير الجنس وعلاقته بالسن.	68
03	الجدول : يبين المعرفة المسبقة لتقنية المحادثة المرئية عن بعد .	68
04	الجدول: يبين طريقة الحصول على المعرفة لتقنية المحادثة المرئية عن بعد.	69
05	الجدول: يبين عقد الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد في الحالات.	70
06	الجدول: يبين يتم اللجوء إلى تقنية المحادثة المرئية عن بعد.	70
07	الجدول: يبين عقد الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد يتمثل في.	71
08	الجدول: يبين المعلومات المتلقات عن طريق تقنية المحادثة المرئية عن بعد.	71
09	الجدول:يبين تقنية المحادثة المرئية كأسلوب اتصالي لعقد الاجتماعات الاجتماعات كنمط.	72
10	الجدول: يبين تقييم المبحوثين لتقنية المحادثة المرئية عن بعد.	72
11	الجدول:يبين كيفية استدعاء المعنيين للحضور للاجتماع بتقنية المحادثة المرئية عن بعد.	73
12	الجدول: يبن تقنية المحادثة المرئية توفر .	73
13	الجدول يبن اعتماد تقنية المحادثة المرية عن بعد لبرنامج.	74
14	الجدول: يبين تقنية المحادثة المرئية تحفظ خصوصية الاجتماع.	74
15	الجدول: يبين الأوقات تكون مناسبة لعقد الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية .	75
16	الجدول: يبين الإجابة الصعوبات التي تعرض لها في الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية.	75
17	الجدول :يبين التقرير النهائي للاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد مشابه لتقرير الاجتماعات التقليدية.	76
18	الجدول:يبين القرارات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد مشابهة للنمط التقليدي و التي تشمل السلم الاداري .	76

فهرس الجداول

19	الجدول: يبين تطبيق القرارات و الأوامر بتقنية المحادثة المرئية عن بعد.	77
20	الجدول: يبين القرارات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد مهمة للمؤسسة.	77
21	الجدول:يبين النقاش للقرارات المتخذة اثناء الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد بنفس الطريقة التقليدية .	78
22	الجدول: تقنية المحادثة المرئية متوافقة مع الاجتماعات واخذ القرارات.	78
23	الجدول يبين تاخذ القرارات النهائية للاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد الصيغة.	79
24	الجدول:يبين القرارات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد تأخذ طابع.	79
25	الجدول:يبين القرارات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد ناجحة في كل الاجتماعات.	80
26	الجدول:يبين يتم تبليغك عن ما جاء في الاجتماعات المغيب عنها بتقنية المحادثة المرئية.	80
27	الجدول: يبين احدث ادخال تقنية المحادثة المرئية عن بعد تغيرات في اتخاذ القرارات بالمؤسسة.	81
28	الجدول رقم:غياب احد المعنيين في الاجتماع بتقنية المحادثة المرئية عن بعد .	81
29	الجدول: نمط التغيير الذي احدثته تقنية المحادثة المرئية عن بعد .	82
30	الجدول: تأثر تقنية المحادثة المرئية على عقد الاجتماعات واتخاذ القرارات.	82
31	الجدول: يبين تساهم تقنية المحادثة المرئية عن بعد كأسلوب اتصالي في اتخاذ القرارات.	83
32	الجدول:تقنية المحادثة المرئية عن بعد اكثر فاعلية لعقد الاجتماعات	83
33	الجدول رقم: توجد معوقات لعقد الاجتماعات و اخذ القرارات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد	84

الرقم	العنـــــــوان	الصفحة
01	**الشكل:** عملية صنع و اتخاذ القرار	47
02	**الشكل:** خطوات اتخاذ القرار	51
03	**الشكل:** عملية اتخاذ القرار جوهر العملية الإدارية	58


مقدمة

مقدمـــــــة:

أصبحت ميزة المؤسسات تكتسي طابع الديناميكية، حيث انتقلت من الطبيعة المادية إلى اللامادية، هذا التحول فرض على المؤسسة اليوم ضرورة التغيير والتأقلم مع المحيط الجديد، فأصبحت مطالبة بأن تكون ذات رد فعل مستمر ومسبق (proactive)،أي أن تكون سريعة رد الفعل(réactive)، وأن تكون مرنة (Flexible).

إن هذه التحولات أثبتت ضرورة إدخال تقنيات اتصالية حديثة إلى نشاط المؤسسة الاقتصادية (النسق المفتوح) كشكل من أشكال التجديد في اتخاذ قراراتها لجميع المستويات الإدارية ، والتي تمس خاصة العملية الاتصالية التي تساعد على التأقلم مع النوع الجديد الذي يبنى على دعم الاتصال الكلي للمؤسسة.

وقد استفادت المؤسسات الاقتصادية الجزائرية من الفرص التي أتاحتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة تقنية المحادثة المرئية عن بعد في ميدان التسيير والتنظيم، ومنها **شركة توزيع الغاز و الكهرباء الشرق – مديرية التوزيع تبسة** – ، حيث أحدثت هذه التقنية تغيرات عميقة في الممارسات الاتصالية، كما أن تبنيها لم يكن على مستوى جميع المؤسسات، بل إن أغلب المؤسسات الاقتصادية الجزائرية لازالت تعتمد على الطرق الكلاسيكية للاتصال، واعتماد المؤسسة على مثل هذه التقنية لا يعبرعن الاستخدام الفعلي لهذه التقنية، ذلك أن دخول مثل هذه التقنية الاتصالية الحديثة إلى الوسط المؤسساتي يطرح مسألة "مقاومة التغيير" أو بمعنى آخر رفض "واقع التجديد" الذي ينظرون له بمنظار"الخطر"، الذي يتطلب إعادة ترتيب الضوابط التي اعتادوا عليها، ولذلك نجد بعض التكنولوجيات و التقنيات أكثر استخداما من غيرها، كما نجد أن الأفراد يتباينون في تبنيهم لهذه التكنولوجيات نظرا لتأثير بعض العوامل الذاتية التي تجعل نسب الاستخدام مرتفعة أو منخفضة.

ولهذا سنحاول في هذه الدراسة – دراسة الواقع الفعلي لاستخدام تقنية المحادثة المرئية عن بعد كأسلوب اتصالي حديث – في **شركة توزيع الغاز و الكهرباء الشرق – مديرية التوزيع تبسة** – كميدان للدراسة، بحيث نركز فيها على دراسة ترتيب كل من التكنولوجيات و التقنيات المدروسة انطلاقا من نسب استخدامها، وكذا دراسة

مدى دور تقنية المحادثة المرئية عن بعد كعملية لاتخاذ القرارات، لنخلص إلى دراسة أثر استخدام هذه التقنية الاتصالية الحديثة على مستوى المؤسسة في اتخاذ القرارات .

وفي إطار هذه الأبعاد تتبلور مشكلة هذه الدراسة وأهدافها، والتي جاءت في ثلاثة فصول، يعرض **الفصل الأول الاطار المنهجي للدراسة** أولا : موضوع الدراسة و اشكاليتها و تساؤلاتها. أسباب اختيار الدراسة. أهمية الدراسة. أهداف الدراسة. تحديد المصطلحات و المفاهيم. الدراسات السابقة. الخلفية النظرية للدراسة . ثانيا: إجراءات الدراسة المنهجية و التي تم فيها منهج البحث. أدوات جمع البيانات. عينة البحث .

المجال الزمني و المكاني للدراسة . لنعرج بعد ذلك إلى أهم المداخل النظرية للدراسة والتي حددت في مدخل انتشار الأفكار المستحدثة ومدخل للإستخدامات والإشباعات، ويتناول **الفصل الثاني الاطار النظري للدراسة** بداية بتقنية المحادثة المرئية عن بعد والذي تم التطرق فيه إلى مفاهيم عامة(المفهوم، الأهمية، الأهداف والأنواع)، ثم تعرضنا إلى اليات ووسائل هذه التقنية والى امن هذه التقنية من الاختراق ، لنختم الفصل بعرض حول تقنية المحادثة المرئية عن بعد، ثم التعريج الى عملية اتخاذ القرارات بالمؤسسة تضمن فيها مفهوم القرار ومفهوم عملية إتخاذ القرار، أنواع القرارات، خطوات اتخاذ القرار، خصائص إتخاذ القرار، أساليب إتخاذ القرار، عناصر إتخاذ

القرار، أهمية إتخاذ القرار ،أنماط إتخاذ القرار، نظريات إتخاذ القرار، صعوبات إتخاذ القرار، العوامل التي تؤثر في إتخاذ القرار، مقترحات لزيادة فاعلية إتخاذ القرار. ، ويعرض **الفصل الثالث** تحليل البيانات الميدانية بدءا بتفريغ البيانات ووصولا إلى النتائج العامة للدراسة، لتكون آخر مرحلة خاتمة دراستنا هذه.



الفصل الأول :

الاطار المنهجي للدراسة



الإطـــار المنـهجـي

أولا : موضوع الدراسة و اشكاليتها

1- إشكالية و تساؤلاتها.

2- أسباب اختيار الدراسة.

3- أهمية الدراسة.

4- أهداف الدراسة.

5- تحديد المصطلحات و المفاهيم.

6- الدراسات السابقة.

7- الخلفية النظرية للدراسة .

ثانيا: إجراءات الدراسة المنهجية .

1- منهج البحث.

2- أدوات جمع البيانات.

3- مجتمع البحث .

4- عينة البحث .

5- المجال الزمني و المكاني للدراسة .

أولا: موضوع الدراسة و اشكاليتها

1- إشكالية الدراسة وتساؤلاتها.

1-1- الإشكالية :

عرف العالم تغيرات ديناميكية جد متسارعة ومعقدة في كافة مجالات الحياة الاقتصادية , السياسية والاجتماعية وخاصة التكنولوجية ما سبب طفرة تكنولوجية هائلة أدت الى تزايد عدد وحجم الاعمال الفكرية والابداعية التي توصل اليها الفرد , كما عملت على بروز وظهور مفاهيم وفلسفات جديدة في عالم الاعمال و الإدارة ابرزها ظهور تقنيات اتصالية حديثة التي كانت تحديا ورهانا للمؤسسات العامة و الخاصة في مسايرة اعمالها و الاستمرار في البقاء , مواكبة في ذلك التغيرات و الاستفادة قدر المستطاع من هاته التقنيات الحديثة .

في اطار المستجدات البيئية التي تشهدها المؤسسات هي التحول من النمط التقليدي الى النمط الحديث لعقد اجتماعاتها و الخروج بقرارات تخدم المؤسسة في جميع الميادين اتجهت المؤسسات الكبيرة و التي لها فروع عديدة الى إعادة هيكلتها التنظيمية خاصة بما يتعلق بالجانب الاتصالي لعقد الاجتماعات انتشرت العديد من الأساليب الاتصالية و التقنيات كتقنية **التحاضر عن بعد** او **تقنية المحادثة المرئية** عن بعد كما تسمى أيضا **مؤتمرات الفيديو الأني** .

تعد المحادثة المرئية عن بعد أسلوبا اتصاليا مرئيا ضروريا لعقد اجتماعات افتراضية للمؤسسات ذات الفروع المتباعدة جغرافيا كونه ضروريا وما ساعد على ظهور هذا النمط الاتصالي وسارع او عجل في وتيرة دخوله حيز التنفيذ الازمات التي يمر بها العالم بشكل عام و المؤسسات بشكل خاص .

فكان لعمق هذه التقنية (المحادثة المرئية عن بعد) سرعة و اثرا و انعكاسا كبيرا على المنظمات و الإدارة و الافراد على حد سواء , الامر الذي فرض شروط واليات لعمل هذه التقنية .

ويعتبر اعتماد المؤسسات لتقنية المحادثة المرئية عن بعد كوسيلة في اتخاذ القرارات نمطا حديثا مكن من الولوج لعالم الاجتماعات الافتراضية ليس كحل مؤقت وانما كمنهج يواكب التطورات الحاصلة في مجال تكنلوجيا الاعلام والاتصال بالموازات مع الاجتماعات المواجهية المباشرة عن قرب .

اتخاذ القرارات هو عملية اختيار البديل المناسب من مجموع البدائل المتاحة ,و الذي يشكل الهدف الذي تصبو اليه المؤسسة لتحقيقه .

كما يرتبط اتخاذ القرار بكل جوانب العملية الإدارية ووظائفها حيث ان نجاح أي مؤسسة مرتبط بشكل كبير على هاته القرارات على اعتبار ان القرارات هي قلب الإدارة مما تعد المعالم المميز لكل مؤسسة .

ان الاهتمام بعملية اتخاذ القرارات السليمة هو في الواقع إعطاء الاهتمام اللازم لتنمية العملية الإدارية وتطويرها , فالقرار يشكل العنصر الجوهري في مختلف الأقسام الإدارية, و القادر على تحقيق الأهداف المسطرة , في المقابل انعقاد الاجتماعات والخروج بقرارات في المؤسسات يكون ببرنامج مخطط وفجائي في بعض الأحيان لذا كان لزاما على المؤسسات اتباع نمط الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد لتقليص الوقت و الجهد و المسافات لسرعة حل المشكلات او متابعة سير الاعمال الإدارية .

من خلال هذه الدراسة سنحاول التعرف على هذه التقنية كأسلوب اتصالي مرئي عن بعد ومدي تحقيقها ونجاحها لعقد اجتماعات عن بعد و الخروج بقرارات تساهم في حل المشكلات و استمرارية المؤسسة.

وعليه يمكن طرح الاشكال التالي :

الى أي مدي تساهم تقنية المحادثة المرئية عن بعد في اتخاذ القرارات بالمؤسسة الجزائرية؟

1-2- التساؤلات الفرعية:

- ما هو واقع استخدام تقنية المحادثة المرئية في العملية الإدارية بعد بشركة توزيع الكهرباء و الغاز الشرق – مديرية التوزيع تبسة ؟.
- كيف تستخدم تقنية المحادثة المرئية عن بعد لعقد الاجتماعات و اتخاذ القرارات بشركة توزيع الكهرباء و الغاز الشرق – مديرية التوزيع تبسة؟.
- هل تحقق تقنية المحادثة المرئية رسمية القرارات ضمن الاجتماعات بشركة توزيع الكهرباء و الغاز الشرق – مديرية التوزيع تبسة ؟.

2- أسباب اختيار الدراسة:

- أن لهذه الدراسة: دور تقنية المحادثة المرئية عن بعد في عملية اتخاذ القرار في المؤسسة الجزائرية ،أسباب دوافع جعلتني أختار منها

أ- أسباب ذاتية:

- الرغبة والميول في هذا الموضوع كونه مرتبط بالتخصص. يستحوذ على شغفي كباحث ويثير اهتمامي.
- اختيار عار في السابقة.
- قلة المراجع عن هذا الموضوع.
- قابلية وإمكانية هذا الموضوع للدراسة.
- تشمل بيئتي كباحث.

ب- أسباب موضوعية:

- يركز على نقطة ضيقة، غير واسع ومتشعب.
- يعالج مشكلة حقيقية و متوقعة.
- يعالج مشكلة حالية راهنة، ليست قديمة .
- حداثة التقنية الاتصالية في المؤسسات ودورها في عقد الاجتماعات عن بعد لاتخاذ قرارات رسمية.
- عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة كأسلوب حديث موازي للنمط التقليدي لعقد الاجتماعات
- التعرف على طبيعة العلاقة القائمة بين تقنية المحادثة المرئية عن بعد وعملية اتخاذ القرارات.

3- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية دراستنا هذه وهي "دور تقنية المحادثة المرئية عن بعد في اتخاذ القرارات بالمؤسسة الجزائرية" في أهمية الموضوع في حد ذاته.

كذلك لأهمية هاته التقنية الاتصالية عن بعد كأحد أساليب الاتصال المرئي المستحدثة لعقد الاجتماعات عن بعد واتخاذ القرارات لصالح المؤسسة وضمان استمراريتها ، وخاصة نوع الاتصال ضمن التقنية التي تعمل على تناقل وانسياب المعلومات داخل الاجتماع الافتراضي ككل، كذلك القرارات المهمة المتخذة داخل هذا الاجتماع بين جميع الأطراف الفاعلين فيه.

تقنية المحادثة المرئية عن بعد كأسلوب موازي للاجتماعات الوجاهية متقاربة الأجساد ومدي مساهمتها في اتخاذ القرارات، داخل الإدارات كونها توجه مصير المؤسسة وبذلك تعمل على تقديم اكبر قدر ممكن أو كم ممكن من المعلومات من اجل تحديد المشكلة واختيار البديل الأفضل لحلها.

فأهمية دراستي بصفة عامة تكمن في معرفة أهمية دور تقنية المحادثة المرئية عن بعد في سير الاعمال الإدارية بالمؤسسة و رسمية القرارات .

4- أهداف الدراسة:

تهدف أي دراسة علمية منهجية عادة إلى الإجابة على بعض التساؤلات وتحقيق عدد التي تختلف باختلاف المشكلة موضوع الدراسة ويمكن تلخيص أهداف دراستنا فيما يلي:

- معرفة كيفية عقد الاجتماعات عن بعد بتقنية المحادثة المرئية عن بعد بشركة توزيع الكهرباء و الغاز - **مديرية التوزيع تبسة –**

- التعرف على وسائل واليات تقنية المحادثة المرئية عن بعد بشركة توزيع الكهرباء و الغاز - **مديرية التوزيع تبسة –**

- تفسير تأثير و دور تقنية المحادثة المرئية عن بعد في عملية اتخاذ القرار داخل شركة توزيع الكهرباء والغاز - **مديرية التوزيع تبسة –**

5- تحديد مصطلحات ومفاهيم الدراسة:

5-1- تعريف الدور:

أ- لغة:

جمع أدوار، مصدر دار. عود الشيء إلى ما كان عليه، مرة حركة طبقة من إلى المجار بعضه فوق بعضه الآخر. [1] (دار) (يدور)(دورا) سكون الواو (دوران) يفتحها (وأداره)غيره (ودور) به (تدوير) الشيء جعله مدورا ة(والمداور) كالمعالجة، (والدواري) الدهر بدور الإنسان أحولا[2] .

ب- اصطلاحا:

" هو السلوك متوقع يرتبط بوضع اجتماعي معين للدور معنى استاتيكي وآخر معياري. والمعنى **الاستاتيكي:** يقصد به ذلك المعنى الذي يرتبط به مثال ذلك أن يرتبط دور معين بجنس معين باعتبار أن ذلك أمرا بديهيا أو شائعا داخل المجتمع.

أما المعنى **المعياري:** فهو الذي يتوقع الدور المقابل ويتم تحديد هذا المعنى طبقا لما يعتقد انه هو الوضع الصحيح الذي يجب أن يتبع[3]."

جـ- إجرائيا:

يقصد بالدور في دراستنا هذه هو: الوظيفة التي تقوم بها تقنية المحادثة المرئية عن بعد كونها أسلوب اتصالي حديث لسير العمليات الإدارية وخاصة عملية اتخاذ القرار بالمؤسسة.

5-2- التقنية

التقنية أو كام تعرف بـ Technologie هي كلمة إنجليزية مشتقّة منtechno وlogia

---

[1] جبران مسعود: **الرائد "معجم الفبائي في اللغة والإعلام"**، ط3 ،دار العلم للملايين، د م،2005، ص42.

[2] مصطفى ذيبالبغا: **مختار الصحاح**، دار الهدى للطباعة والنشر، الجزائر ،1990 ،ص144.

[3] صالح محمد حميد: **دور الإذاعات المحلية في ترسيخ مفهوم الوحدة الوطنية** ،دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان،2011، ص54.

حيث تعني techno الفن و الحرفة، وتعني logia الدراسة و العلم.

أما على **الصعيد الاصطلاحي** فإنها تعني التطبيقات العلمية للعلم والمعرفة في جميع المجالات التي يعيشها المجتمع الحديث في الغرب. وبعبارات أخرى تدل التكنولوجيا على الطرق التي يستخدمها الناس في اختراعاتهم واكتشافاتهم لتلبية حاجاتهم وإشباع رغباتهم. فقد كان لزاما على البشر منذ أزمنةٍ بعيدةً جدا أن يكدحوا ليحصلوا على المأكل والملبس والمأوى. ولقد قام الإنسان عرب العصور باختراع الأدوات وألالت والمواد، والأساليب لكي يجعل العمل أكرث يسًرا. كما اكتشف أيضا الطاقة المائيةّ والكهرباء وغير ذلك من مصادر الطاقة التي زادت من معدل العمل.

5-3- المحادثة المرئية عن بعد

أ- المحادثة لغة: المحادثة لفظة مشتقة من أحدث وحدث الرجل كلمة، وجلّ حدث و حديث محدث، بمعنى واحد وهو كثير الحديث وحسن السياق، وبقال فلان حدثك والقوم يتحادثون، ويتحدثون وتركب الدول حّدث أي تسمع دويا والأحدوثة هي ما حدث، وهي مصدر حادث وتعني أن يشارك شخصا أو أكثر في الكلام عن شيء معين، وتعد المحادثة من أهم لوان النشاط للصغار الكبار، وتعد الخطوة الأولى في معرفة اللغة العربية، ولتشجيع الأفراد على المحادثة بحسن أن يكون هناك فرص متاحة لتحقيق نوع من أنواع المحادثة الحرة[1].

و هي نوع من التعبير الشفهي، وتبقى الصلة بالتحدث، لكنها رهن بطرق آخر مشارك فيها، وتدور حول معاني مشتركة متبادلة ببن المتحدثين براد فحصها وعرضها وتبادلها. وبالتالي إيحاء المواقف بشأنها وأنها تحتاج إلى مهارة التنبؤ بأفكار الطرق المشارك المتحدث فيها، والتنبؤ بحجة وأساليبه في العرض والتنفيذ والمرونة في تناول الحجج والرد عليها وإيضاح الغامض منها.[2]

ب- المحادثة اصطلاحا:

المحادثة تعتبر شكل من الأشكال التواصلية التي تجمع بالضرورة ببن متحدثين أو أكثر، وبهذا تكون المحادثة عبارة عن تنظيم القوانين التسلسل التركيبي والدلالي والتداولي.

---

[1] محمد علي السمان: **التوجيه في تدريس اللغة العربية**، ،دار المعارف، القاهرة ، 1983ص 12.

[2] محمد علي السمان: **المرجع نفسه** ،ص 13.

والمحادثة اصطلاحا هناك تعاريف كثيرة، منها

1 :المحادثة هي أن يشترك شخصان أو اكثر في الكلام عن شيئ معين [1].

2: المحادثة هي وسيلة المرء لاشباع حاجاته و تنفيذ متطالبته في المجتمع الذي يحيا فيها، و هي الاداة الاكثر تكرارا و ممارسة واستعمالا في حياة الناس و أكثر قيمة في الاتصال الاجتماعي من الكتابة.[2]

و قال الدكتور رشدى أحمد طعيمة في كتابه أن المحادثة هى المناقشة الحرة التلقائية بين فردين عن موضوع معين.

أ –المناقشة : إنها من أشكال الاتصال اللغوي الأخرى ما لا يعتبر محادثة و إن كان شفهيا كالمحادثة

ب– الحرة : إن المحادثة لا تتم قسرا تحدث إجبارا.

التلقائية : المحادثة عملية تلقائية يترك الفرد فيها على سجيته.

د– فردان : إنها تجري بين الفردين و المتحدث ليس واحدا فقط.

هـ– موضوع : المحادثة تدور حول الموضوع.[3]

وقد عرفها **فان دايك** "بأنها وحدة تفاعل اجتماعية تتكون من سلسلة متشعبة من أحداث، وتتحدد ارتباطا بسياق اجتماعي"[4]

---

[1] أحمد فؤاد محمد عليان: **المهارات اللغوية وماهيتها وطريق تدريسها**، دار المسلم والتوزيع ،الرياض ،1992،ص110.

[2] محمود احمد السيد: **في طرئق تدريس** اللغة **العربية** ،**ط2** ، النشر المحفوظة، دطشق ،1997 ،ص295.

[3] رشدى أحمد طعيمة: **تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها مناهجه و أساليبه**، منشورات المنظمة الإسلامية للتربية و العلوم و الثقافة،مصر، 1989 ،ص ص 163–164.

[4] كهينة، صايش سعيدة، يوسف خوجة : **المحادثة ودورها في تنمية مهارة التحدث في مرحلة التعليم الابتدائي السنة الخامسة–أنموذجا** .مذكرة لاستكمال شهادة الماستر في اللغة والأدب العربي. تخصص علوم اللسان: جامعة بجاية. قسم اللغة العربية وآدابها. كلية الأدب والعلوم الإنسانية،(2016).

5-4- المحادثة المرئية عن بعد :

أ- تعريفها اللغوي:

قبل الخوض في التعريف الاصطلاحي لا بد من التطرق للمصطلح لغويا ومعناه في النظم التي استحدث فيها، حيث أن مصطلح المحادثات المرئية هو ترجمة للمصطلح الغربي **Video conference** وهو مأخوذ اللغتين الإنجليزية والفرنسية وينقسم إلى كلمتين، كلمة **video** وكلمة **conference**، فالكلمة الأولى يقابلها بالعربية كلمة (تلفزيوني) والتي هي في الأصل كلمة فرنسية أدخلت حديثا إلى اللغة العربية وتعني كل جهاز يقوم بنقل الصورة والصوت بواسطة موجات الاتصال المختلفة، أما الكلمة الثانية فتعني تجمع عدد من الأفراد لإجراء مناقشة، أو محاضرة أو حوار يكون موضوعه محدد ومعين.[1]

ب- اصطلاحا :

ويعرف كل من " ج. ريد ، **وهايمن J.Reed & Hyman** " مؤتمرات الفيديو على أنها عبارة عن " اتصال سمعي مرئي يجري في وقت واحد بين أطراف متفاعلة معاً في مواقع مختلفة حيث يمكن من خلال تلك المواقع استعمال الشبكة في التحاور معاً أو مع الموقع الرئيسي من خلال إمكانيات أجهزة الكمبيوتر السمعية والمرئية وكاميرات الفيديو الرقمية حيث يمكن للمتحاورين في المواقع المختلفة توجيه الأسئلة والاستفسارات والتعليقات إلى الموقع الرئيسي واستقبال الإجابات والاستفسارات الخاصة بها ".

ويرى **محمد عطية** " أنها اتصال تفاعلي في الوقت الحقيقي من بعد بين المجموعات في مواقع متعددة عبر قنوات مسموعة ومرئية ، باستخدام البث التلفزيوني الرقمي عن طريق

[1] سهيل ادريس:**المنهل " قاموس فرنسي عربي"**، دار الأدب للنشر والتوزيع بيروت لبنان، 2005، ص 258-1267.

الأقمار الصناعية Satellite أو عن طريق القنوات الواسعة ومعدات اتصالات الفيديو التي تستخدم الشبكة الرقمية للخدمات المتكاملة".[1]

ويعرفها **الغريب زاهر**" على أنها 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 ".[2]

ج- اجرائيا :

هي اتصال مباشر ومرئي بين طرفين أو أكثر من الأطراف البعيدة عبر الإنترنت يحاكي الاجتماع وجهًا لوجه، وهي طريقة الدخول في اتصال جماعي تفاعلي مع أشخاص متعددين من مواقع مختلفة باستخدام تقنية المحاثة عن بعد تسمح لأكثر من موقع واحد بإجراء بث صوتي ومزامن واني لعقد اجتماعات عن بعد لاتخاذ القرارات .

5-5- تعريف القرار:

ا- لغة:

عرف في قاموس محيط المحيط: فالقرار ما قرر فيه، قال تعالى في سورة غافر آية (63): " الله الذي جعل لكم الأرض قرارا"، وفي سورة ص آية 59 قال تعالى: "فيئس القرار" وفي سورة المؤمنون آية 51 **قال الله تعالى:** "وآويناهما إلى ربوة ذات قرار ومعين"، إن هذه الآيات وأمثالها وردت فيها كلمة القرار ومعناه: أقره في المكان، ثبته، وأسكنه، القرار: المطمئن من الأرض الثابت ويطلق على القرار: التثبيت بالرأي، والتثبت به، كما يعني القرار: الفصل أو الحكم في مسألة أو قضية أو خلاف[3] .

---

[1] الجندي, عليا عبدالله: **دور مؤتمرات الفيديو في التعليم عن بعد**، رسالة دكتوراه ،جامعة أم القرى, المملكة العربية السعودية ،2002، ص 157.

[2] الغريب زاهر إسماعيل:**التعليم الإلكتروني من التطبيق إلى الاحتراف والجودة**, عالم الكتب، القاهرة، 2009، ص134.

[3] أحمد زردومي:**اتخاذ القرارات في الإدارة الجزائرية** ، مخبرعلم اجتماع الاتصال، للبحث والترجمة، الجزائر ،2012،ص17.

ويقال قرر المسألة أو الرأي: وصفه وحققه، ونقرر الأمر، استقر وثبت في مادة ما في مرحلة معينة[1] .

ب- اصطلاحا :يعرفه **القريوتي**: بأنه اختيار أحسن البدائل المتاحة بعد دراسة النتائج المتوقعة من كل بديل وآثرها في تحقيق الأهداف المطلوبة[2] .

ج- القرار في علم الإدارة: إفصاح الإدارة عن سلطتها الهامة بقصد إحداث آثر قانوني إبتغاء مصلحة عامة.[3]

5-6- تعريف اتخاذ القرار:

أ- اصطلاحا:

عرفه جروان: "عملية اتخاذ القرار بأنها: عملية مركبة، تهدف إلى اختيار أفضل البدائل أو الحلول المتاحة للفرد في موقف معين، بهدف الوصول إلى تحقيق الهدف المرجو[4]."

كما يمكن تعريفه أيضا على أنه الاختيار القائم على أسس موضوعية لبديل واحد من بين بديلين أو أكثر ويكون القرار هو البث أو التحديد بما يجب أن يتم وذلك لإنهاء وضع معين بصورة نهائية للحصول على نتيجة ملموسة بحل مشكلة موضع القرار.[5]

ركز هذا التعريف على الموضوعية والعلمية في دراسة مختلف البدائل التي استجمعت من الواقع كما يجب أن يكون القرار ملم بجميع التوقعات للبديل المختار وذلك لإنهاء وضع معين.

يعرفه "**عبد الكريم درويش**" على أنه « :الناتج النهائي لحصيلة مجهود متكامل من الآراء والأفكار والاتصالات والجدل والدراسات التي تمت في مستويات مختلفة في المؤسسة الصناعية [6]»

---

[1] عبد الجواد بكر: **البيانات التعليمية ووضع القرار**، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2002، ص 105.

[2] علي عياصرة وهشام عدنان وموسى حجازي: **القرارات الإدارية**، دار حامد، 2006، ص 30.

[3] محمد عبد العالي الصناري : **القرارات الإدارية في السعودية**،دراسة قانونية تحليلية مقارنة، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1994،ص 43.

[4] محمد بكر نوفل وفريال محمد أبو عواد :**التفكير والبحث العلمي** ،وكرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان،2010، ص120.

[5] عمر غنايم وعلي الشرقاوي: **تنظيم إدارة الأعمال، الأسس والأصول العلمية**، دار النهضة العربية، بيروت، 1997، ص 130.

[6] عبد الكريم درويش وليلى تكلا: **أصول الإدارة العلمية، المكتبة الأنجلو مصرية**، مصر، 1976، ص 438.

وأيضا يعرفه " **محمد سعيد عبد الفتاح** « :" هو عبارة عن اختيار بين البديلات بحيث يصل متخذ القرار إلى نتيجة معينة عما يجب أن يؤديه في موقف معين[1]»حيث هذا التعريف متخذ القرار قبل أن يقوم بذلك لابد أن تكون النتيجة المتوقعة تخدم التنظيم وتبني هذه النتيجة من خلال البدائل المدروسة انطلاقا من السؤال لماذا تختار هذا القرار دون غيره.

بـ – إجرائيا:

اتخاذ القرار هو عملية إدارية تعني الاجتماع بين اطراف معينة لاختيار أفضل البدائل لحل مشكلة معينة او حالة استعجالية تتطلب تغيير او تعديل وذلك من خلال عدة مراحل هي: تحديد المشكلة وجمع المعلومات الكافية حول تلك المشكلة، تم تحديد البدائل والمفاضلة بينها ثم اتخاذ القرار.

5-7- المؤسسة:

أ- **لغة:** ورد في لسان العرب لابن منظور في فعل (أسس) الأس والأسس كل مبتدأ شيء والأس والأساس أصل البناء والأسيس أصل كل شيء وأس الإنسان قلبه لأنه متكون في الرحم وأس البناء مبتدؤه[2] .

• مصطلح المؤسسة هو ترجمة لكلمة institution بالإنجليزية والفرنسية. بالفرنسية تعني قانونا: " مجموعة الهياكل والقواعد الموضوعية لإرضاء المصالح المشتركة"

بالإنجليزية: تعني المؤسسة جمعية أو هيئة ذات صفة عامة أو ممارسة لقانون أو تقليد حاز على الاستقرار.

بـ – اصطلاحا :فيما يلي سنورد أهم التعاريف الخاصة بالمؤسسة:

يعرف " **سبنسر** " المؤسسة بأنها « :العضو أو الجهاز الذي ينجز وظائف مهمة للمجتمع [1]» يشير التعريف ضمنيا إلى أن المؤسسة تحتوي على بناء واضع ووظائف محددة تتميز بالثبات النسبي

[1] محمد سعيد عبد الفتاح: **الإدارة العامة**، المكتب العربي، القاهرة، 1971، ص 204.

[2] جمال العيفة: **مؤسسات الإعلام والاتصال (الوظائف، الهيكل، الأدوار)** ،ديوان المطبوعات الجامعية، دط ،الجزائر، 2010،ص05.

والمرونة، كما يشير إلى التكامل والترابط بين البناء والوظيفة من أجل تحقيق الهدف الكلي للمؤسسة.

يشير التعريف ضمنيا إلى أن المؤسسة تحتوي على بناء واضع ووظائف محددة تتميز بالثبات النسبي والمرونة، كما يشير إلى التكامل والترابط بين البناء والوظيفة من أجل تحقيق الهدف الكلي للمؤسسة.

يعرف " **truchy** " المؤسسة على أنها: الوحدة التي تجمع فيها وتنسق العناصر البشرية والمادية للنشاط الاقتصادي[2] .

يلاحظ على هذا التعريف تركيزه على عملية من العمليات الإنتاجية سواء إنتاج أو تبادل أو استهلاك.

تعرف المؤسسة أيضا: بأنها مجموعة أفراد وأموال لها كيان واقعي خاص تتمتع بالاستقلال والذاتية وتتكون من عناصر مختلفة يتم تعيينها في سبيل تحقيق غاية المؤسسة[3] .

كما تعرف أيضا: مجموعة من الأفراد يجتمعون لتحقيق أهداف إنسانية وبما أنها اختراع موجه لإشباع حاجات الجماعة التي تشكلها فغن متطلبات البيئة الاجتماعية، فإن إنتاجها يتوقف على نوعية منهاجها وتخطيط هيكلتها للوصول إلى أهدافها.

من خلال هذا التعريف يتبين لنا أن كل مؤسسة لابد أن نضع هيكلا تنظيميا صحيحا تقوم عليه وأن تتبع استراتيجيات عملية مخططة وواضحة لتحقيق أهدافها لأنها موجهة في الأساس لخدمة الفرد والمجتمع وإشباع احتياجاتهم وتلبية رغباتهم مما يساعد على بلوغ أهدافها.

-جـ التعريف الإجرائي:

من خلال التعريف السابقة يمكن القول أن المؤسسة هي كيان اجتماعي مستمر قائم بطريقة مقصودة يضم مجموعة من الموارد المادية والبشرية لتحقيق أهداف محددة، وذلك بالاعتماد على اجراءات معينة، مما يؤد تقييم العمل والتنسيق بين الوظائف والأنشطة الداخلية، تسير ضمن لوائح وإجراءات معينة مما إلى نشوء علاقات بين أفراد سواء أثناء العمل أو بعده.

---

[1] سيف الإسلام: **سلوك المستهلك والمؤسسة الخدماتية (اقتراح نموذج للتطوير)** ، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ص ص 4– 9.

[2] رفيقة حروش: **اقتصاد وتسيير المؤسسة**، شركة دار الأمة للطباعة والتوزيع، الجزائر، د ط، 2013، ص 29.

[3] نبيل جواد: **إدارة وتنمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة**، الجزائرية للكتاب، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر،الجزائر، 2006، ص19.

6-الدراسات السابقة:

من المهم جدا لأي باحث اجتماعي أن يطلع على البحوث التي سبقت بحثه، لأن اطلاعه على ما سبق يجنبه التكرار، ويمكنه من تفادي أخطاء الآخرين، وقد يسمح له ذلك بفهم موضوع بحثه أكثر، واختيار الطرق والإجراءات المنهجية الملائمة لدرا سته، فضلا عن أن هذه الدراسات تتضمن قوائم بالمراجع الهامة التي اعتمدت عليها، فتفيد الباحث في التعرف على الكثير من مراجعه ومصادره لذلك حاولنا قدر الإمكان الحصول على دراسات سابقة لهذه الدراسة وكون الموضوع حديث الطرح وان الابحاث قليلة في هذا الموضوع، وقد أسفر جهدنا هذا على الحصول على دراسة واحدة شبه متقاربة من ناحية المعلومات وهي :

- زواغي محمد، **دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في عملية إتخاذ القرار على ضوء البيئة التنافسية للمؤسسة الإقتصادية -دراسة مقارنة-** دكتوراه، 2017.[1]

- **التساؤل الرئيسي:** كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات والإتصال في نجاح عملية إتخاذ القرار في المؤسسات الإقتصادية الجزائرية ؟

- **اهداف الدراسة :**

- إبراز لمتغيرات الدراسة من خلال ذكر أهم الإسهامات الفكرية والعلمية المقدمة من طرف الباحثين في مجال تكنولوجيا المعلومات والإتصال وحقل عملية إتخاذ القرارات، وهذا بمنهجية واضحة تساعد على الفهم الجيد والتحليل المعمق، ومحاولة طرح أفكار جديدة في هذا الإطار اثري هذه الدراسة.

- التأكيد على أن خلق ميزة تنافسية لأي مؤسسة إقتصادية مرهون بطبيعة القرارات التخذة.

- لفت إنتباه القائمين على المؤسسات الإقتصادية الجزائرية وصناع القرار فيها على أهمية تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تعزيز قدراتها التنافسية لذا من الواجب عليها توفير وتهيئة أحسن الظروف لإستغلالها من خلال تبنيها وتأسيس إدارة مختصة في هذا الشأن

[1] زواغي محمد: **دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في عملية إتخاذ القرار على ضوء البيئة التنافسية للمؤسسة الإقتصادية -دراسة مقارنة-** كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، شعبة :علوم التسيير تخصص :تسيير المنظمات أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ، جامعة أمحمد بوقرة نبومرداس ، 2017.

- **منهج الدراسة :** تم الاعتماد على منهج دراسة الحالة والمنهج التحليلي عن طريق المسح الاجتماعي.
- **ادوات الدراسة :** تتمثل أدوات الدراسة ومصادر البيانات فيما يلي:

-بالنسبة للدراسة النظرية فقد اعتمدنا على الكتب باللغة العربية ولأجنبية القديم منها التي تدخل في سياق الموضوع، إضافة إلى المجالات والملتقيات والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة.

أما بالنسبة للدراسة الميدانية فقد كانت عبارة عن دراسة مقارنة بين مجموعة من المؤسسات الإقتصادية العمومية و الخاصة، حيث تم بناء إستبيان الموجه لإطارات المؤسسات الاقتصادية العمومية (باللغة العربية واللغة الفرنسية) لمعالجة متغيرات الدراسة معتمدين في تحليله على البرنامج الإحصائي SPSS22)وتم الاعتماد على الأدوات الإحصائية التالية: مقياس ليكرت، مقياس كرونباخ ألفا و كذا مقياس فيشر.

- **نتائج الدراسة :**

تم التوصل إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات العمومية محل الدراسة لا يزال بعيدا عن ركب التطورات العالمية التي تحصل في هذا المجال، وهذا راجع لعدم إدراك البعض لأهميتها وإهمالها أو عدم إعطائها الأهمية المطلوبة في هذه المؤسسات، حيث توصلنا إلى أنها تستعمل مجموعة من الوسائل المتخصصة في تكنولوجيا المعلومات والإتصال كالحواسيب، نظام الإتصال الداخلي، نظام الإتصال الخارجي لكن بصفة محدودةكونها تشكل تكلفة إضافية بالنسبة إليهم، كما أن المهام المنوطة بها بسيطة تكاد تقتصر على تسيير الأعمال الروتينية.

كما توصلت إلى أنها تمتلك بعض التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصالات كأجهزة الكمبيوتر والبرامج والشبكات كما أشرنا إليه إلا أن الدورات التكوينية لمواردها البشرية في هذا المجال تعتبر قليلة، كما وجدنا أن لأغلب المؤسسات مواقع للانترنت إلا أن هذه المواقع تكاد تكون تعريفية بمنتجاēا، كما أن لها قواعد بيانات تعمل بها ولكن تخص بعض الأنشطة فقط أي أن هذه القواعد ليست شاملة بالرغم انه باقي الأنشطة الأخرى اليدوية يمكن أتمتتها وإنشاء قوعد بيانات تخصها.

7- الخلفية النظرية للدراسة.

تحدد المداخل النظرية اتجاه الدراسة، لتسهم بدورها في تحديد إطار البيانات المطلوبة وكذا النتائج أو الحقائق المستهدفة، ولذلك سنحاول في هذا العنصر عرض أهم التصورات النظرية التي ستنطلق منها هذه الدراسة في مقاربة مفهوم استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية.

7-1-نظرية انتشار الأفكار المستحدثة (انتشار المبتكرات):

7-1-1-مفهوم الانتشار :يذكر "روجرزRogers" " "أن الانتشار عبارة عن انتقال الأفكار والتكنولوجيات والممارسات الجديدة من مصادر ابتكارها إلى الناس، والنجاح الذي يصادف بعض هذه المبتكرات والفشل الذي يصاحب الآخر وظروف النجاح وأسباب الفشل، فالانتشار مرتبط إذا بالتجديدات والابتكارات، وتقاس مدى حداثة الفكرة بالبعد الزمني الذي استخدمت فيه لأول مرة ، كما أن حداثة هذه الفكرة هي التي تحدد رد فعل الشخص اتجاهها.

ويحلل المهتمون بالانتشار عملية الانتشار إلى أربعة عناصر رئيسية أولها

التجديدوالابتكار،**innovation** وثانيهما هو مجرى الاتصال **communication** ثالثهما هو التنسيق

الاجتماعي **system social** حيث إن عملية الانتشار تدور وتجري داخل نسق اجتماعي معين، أما العنصر الرابع فهو الزمن، والتنسيق الاجتماعي مفهوم شائع الاستخدام في السوسيولوجيا الحديثة، ويشير إلى مجموعة من الأفراد يتباينون وهم معنيون بتحقيق هدف جمعي، ويمثل الأفراد أعضاء هذا النسق كما يمثلون فيه كذلك جماعات غير رسمية ومؤسسات ومنظمات.[1]

7-1-2- استراتيجيات الاتصال والتغيير :لقد ذهب كل من العالمين "شين وبين" "،"chine et bine إلى أن عوامل التغيير يمكن أن تستخدم استراتيجية الاستمالة والإقناع persuasion ، والتي تركز على الحالات النفسية والتي توصف بالمدخل الأمبريقي العقلاني، أو استراتيجية إعادة التعلم والتي تحاول إدخال تغييرات في السلوك عن طريق خلق الدافع الضروري أولا للتغيير، والتي يطلقون عليها المدخل

[1] محمد محمد عمر الطنوبي: **نظريات الاتصال**، الإسكندرية: مكتبة الإشعاع، 2001 ،ص210.

القاعدي وإعادة التعليم، أو استراتيجية القوة (مدخل القوة والإكراه) والتي تركز على الأشكال المحددة للعقوبة أو الجزاء سواء كان اقتصاديا أو سياسيا أو أدبيا.[1]

7-1-3-عملية التبني :هي عملية عقلية ذهنية تختص بالفرد وتتكون من عدة مراحل، تبدأ بالسماع عن الفكرة وتأخذ فترة زمنية تطول أو تقصر وفقا لخصائص الشخص، وغير ذلك من العوامل التي تؤثر في هذا الشخص وفي قدراته وإمكانياته لاتخاذ قرار التبني.

ولقد تعددت تعريفات التبني على الرغم من ذلك فقد اتسقت تلك التعريفات من حيث المضمون مع التعريف الذي أورده "**روجرز**" بأنها: "العملية العقلية التي يمر الفرد خلالها منذ أن يسمع عن فكرة جديدة لأول مرة حتى تصبح هذه الفكرة جزءا من سلوكه، ومن المسلم به أن عملية تبني المبتكرات الجديدة التي تسبقها عملية أخرى وهي عملية نشر تلك المبتكرات، والتي بواسطتها تنتقل المبتكرات الجديدة من مصادرها الأصلية إلى عدد كبير من المستفيدين منها عبر مختلف وسائل الاتصال، بغية تعريفهم بها وحثهم على تبنيها ووضعها في حيز التنفيذ الفعلي".

وتجدر الإشارة إلى أن مسألة الحداثة أمر ذاتي ونسبي، وأن المبتكرات تتغير من الجدة إلى القدم بتغير الزمن وتتباين نظرة الأشخاص إليها وموقفهم منها.

مما سبق يتضح أن عملية الانتشار تعتمد على توافر العناصر الآتية:

1- المبتكرات الجديدة.

2- انتقال المبتكر من خلال قنوات الاتصال.

3- الزمن الذي يتم فيه عملية نقل وتوصيل المبتكر إلى المستفيدين أو المستهدفين منه والمستقبلين.[2]

7-1-3-1-مراحل عملية التبني:

- **مرحلة الشعور بالفكرة: وفي** هذه المرحلة يتعرض الفرد للفكرة ويحس بحاجة شديدة إلى معلومات كافية عنها، ويرى أغلب العلماء أن السماع بالفكرة الجديدة يكون بالمصادفة المحضة.

[1] صالح خليل أبو أصبع: **الاتصال والإعلام في المجتمعات المعاصرة**، دار آدم للدراسات، الأردن ،2004 ،ص298.

[2] محمد محمد عمر الطنوبي: مرجع سبق ذكره ،ص ص 214.215.

- **مرحلة الاهتمام** :وفي هذه المرحلة يصبح الفرد راغبا في التعرف على دقائق الفكرة الجديدة، ويسعى إلى تنمية معلوماته حولها.

- **مرحلة التقييم:** وفي هذه المرحلة يطبق المرء الفكرة المستحدثة تطبيقا عقليا على موقفه الراهن وكذلك موقفه الذي يتوقعه مستقبلا، وبعدها يقرر إن كان عليه أن يجرب الفكرة أم لا، وتخضع هذه المرحلة إلى تردد كبير من المتبني لذلك فهو يحتاج إلى التشجيع القوي.

- **مرحلة التجريب: وفي** هذه المرحلة يستخدم المرء الفكرة المستحدثة على نطاق ضيق، وذلك لكي يحدد فائدتها في نطاق ظروفه الخاصة تمهيدا لتطبيق الفكرة كليا.

- **مرحلة التبني:** وهنا يقرر المرء عادة الاستمرار في الاستخدام الكامل للفكرة.[1]

7-1-4-الخصائص التي تؤثر في قبول انتشار المبتكرات :عرض "**روجرز** " " " **Rogers**"**وشوماكير**" "**chomakher**" قائمة من الخصائص التي استنبطاها من دراسات عديدة في ميادين :الزراعة، الطب، التعليم، التسويق وغيرها وتشمل ما يلي:

- **الميزة النسبية :يعرف** "روجرز Rogers" " "الفكرة الحديثة أو الأسلوب المستحدث بأنها: " درجة تفوقها على غيرها من الأفكار أو الأساليب السابقة، ويقصد بالميزة النسبية عادة مدى الفائدة الاقتصادية التي تعود على الشخص الذي يتبنى الفكرة أو الأسلوب الجديد."

- **الملاءمة** :يقصد بها: "درجة توافق الفكرة مع القيم السائدة لدى من يتبنونها وتجاربهم الخاصة بذلك"، وهذا التوافق من شأنه أن يزود من يتبنى الفكرة بقسط أكبر من الطمأنينة والأمان، كما يجعل الفكرة أسهل فهما بالنسبة له.

- **درجة التعقيد:** يقصد بها: "درجة الصعوبة النسبية للفكرة على الفهم والاستخدام"، وقد لوحظ أن بعض الأفكار المستحدثة أكثر وضوحا وأيسر استعمالا من بعض الأفكار الأخرى، وأن هذا الاستخدام يرتبط بدرجة قبول قرار المجتمع لها وانتشارها بينهم.

[1] إفريت روجرز: **الأفكار المستحدثة وكيف تنتشر**، ترجمة سامي ناشد ، عالم الكتاب، القاهرة ، 1999،ص ص،111-116.

- **القابلية للتقسيم والتجزئة:** بعض الأفكار والأساليب المستحدثة يمكن تقسيمها وتجربتها مجزأة،وكلما نجح الفرد في تجربة جزء ينتقل بسهولة إلى أجزاء أخرى، وبعض الأفكار والأساليب الأخرى تكون غير قابلة للتجزئة، وقد استخلص "روجرز" أن: "الأفكار والأساليب المستحدثة التي يمكن تجزئتها، تكون على العموم أسرع في التبني للأفراد والمجتمعات من الأفكار والأساليب التي لا يمكن تجزئتها".

- **قابلية التداول : يقصد** بها "سهولة نشر وتداول الفكرة أو الأساليب المستحدثة بين الأفراد"، وقد لوحظ أنه كلما كانت النتائج المترتبة على تبني الفكرة واضحة جلية للعيان، كان قبول الآخرين وتبنيهم لها سهلا ميسورا".

وانطلاقا من هذا المدخل النظري، فإن هذه الدراسة ستركز على دراسة هذه التقنية الاتصالية الحديثة، كشكل من أشكال التجديد في المؤسسة وكمبتكر حديث، وذلك على مستويين:

- مستوى تبني الفكرة: خاصة من خلال الأفراد المستخدمين لهذه التقنية .
- استخدامها أو تطبيقها: والذي يعبر عن تقبل الفكرة والشروع في تطبيقها.

والربط بين هذين المستويين من أجل تفسير :

- إما استخدام واسع للتقنية وتبني هذه المبتكرات من جميع المزودين بها.
- إما التأكد في استخدام هذه المبتكرات واعتبارها من الثانويات التي لا تحتاج إلى الاستعمال.

7-2-نظرية الاستخدامات والاشباعات:

7-2-1-مفهوم النظرية:

تختلف المسميات التي تطلق على مدخل الاستخدامات والإشباعات، فهناك من يطلقون عليه نموذج Model، وهناك بعض الباحثين يرتقون به إلى مرتبة النظرية ، Theory وهناك من يطلقون عليه مدخل Approach ، في حين يفضل البعض وهم الأقلية تسميته باسم نظرية المنفعة Utility [1].

[1] رضا عبد الواجد أمين: **الصحافة الإلكترونية** ،دار الفجر للنشر والتوزيع ، القاهرة ،2007 ،ص3 .

ويعد مدخل الاستخدامات والإشباعات بمثابة نقلة فكرية في مجال دراسة تأثير وسائل الاتصال على تغيير المعرفة والاتجاه والسلوك ، بينما يركز مدخل الاستخدامات والإشباعات على كيفية استجابة وسائل الاتصال لدوافع واحتياجات الجمهور الإنسانية ، ويتميز الجمهور في إطار مدخل الاستخدامات والإشباعات بالنشاط، والإيجابية والقدرة على الاختيار الواعي ، والتفكير ، وبذلك يتغير المفهوم التقليدي للتأثير ، والذي يعني بماتفعله وسائل الإعلام بالجمهور ؟ ، إلى دراسة ماذا يفعل الجمهور بوسائل الإعلام ؟

فهذا النموذج يتعامل مع المتلقي كنقطة بدء بدلا من أن تكون الرسالة الإعلامية هي نقطة البدء ويفترض أن الأفراد يوظفون الرسالة الإعلامية بدلا من أن يتصرفوا سلبيا تجاهها[1].

ويرى أن الأفراد يقومون بدور إيجابي في عملية الاتصال إذ توجد لديهم دوافع وحاجات تدفعهم لاستخدام وسائل الاتصال.[2]

إن هذا المدخل يفترض بأن إشباع الحاجات يتم ليس فقط من خلال التعرض إلى وسيلة إعلامية محددة بل يتم كذلك من خلال السياق الاجتماعي الذي تستخدم فيه الوسيلة ، فنحن قد نحب أن نستمع إلى الراديو ونحن وحيدون ، ونحب أن نشاهد التلفزيون مع أفراد العائلة ، وفي ظروف معينة نفضل قراءة الجريدة وفي ظروف أخرى نفضل عنها قراءة القصة.[3]

7-2-2- فروض نظرية الاستخدامات والإشاعات.

يبني مدخل الاستخدامات والإشاعات على فكرة مفادها أن حاجات الفرد المرتبطة بوسائل الاتصال والتي تنشأ في ظل بيئة اجتماعية ونفسية معينة تخلق لدى الفرد دوافع للتعرض لوسائل الاتصال فضلا

---

[1] سعاد جبر سعيد: **سيكولوجية الاتصال الجماهيري**،عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع ، عمان ،2008،ص ص100 101

[2] منى العبد الله : **نظريات الاتصال** ، بيروت، دار النهضة العربية ،2006 ،ص8.

[3] ملفين ديفلر و ساندار بول روكيتش: **نظريات وسائل الإعلام**، ترجمة كمال عبد الرؤوف ،الدار الدولية للاستثمارات الثقافية ش م م، ط 5، القاهرة ،2004 ص،239.

عن مصادر أخرى غير وسائل الاتصال ، حيث يتوقع الفرد أن تحقق له هذه المصادر إشباعات لهذه الحاجات ، وقد تنجح وسائل الاتصال في تحقيق هذه الإشباعات وقد لا تنجح في ذلك.

ويقوم، هذا المدخل على عدد من الفروض التي تمت مراجعتها لتلائم ما تم التوصل إليه من نتائج حول جمهور وسائل الإعلام ، يمكن تلخيصها فيما يلي:

*أن السلوك الاتصالي سلوك هادف وذو دوافع ، حيث يسعى جمهور وسائل الإعلام بالإيجابية لتحقيق أهداف محددة من خلال استخدام هذه الوسائل.

*يتخذ الجمهور مبادرة انتقاء واستخدام وسائل الاتصال لإشباع حاجاēم ورغباēم الشخصية فقد يكون استخدام الجمهور لوسائل الإعلام هو استجابة لاحتياجاēم الأساسية ، ولكنه من ناحية أخرى يشبع حاجاēم ويلبي رغباتهم ، البحث عن المعلومات لحل مشكلة ما.

*يتأثر السلوك الاتصالي لجمهور وسائل الإعلام بمجموعة من العوامل الاجتماعية والنفسية التي تعمل بمثابة المتغير الوسيط بين الوسيلة وجمهورها ، فهذه العوامل تعمل بمثابة المرشح لاستجابات الفرد السلوكية تجاه وسائل الإعلام.

*قد تؤثر وسائل الإعلام في سمات الفرد من ناحية أو في البناء الاجتماعي والسياسي والثقافي والاقتصادي للمجتمع من ناحية أخرى ، ومن ثم يمكن الاستدلال على المعايير الاجتماعية والثقافية السائدة في مجتمع ما من خلال استخدام أفراده لوسائل الإعلام.

*تتنافس وسائل الإعلام مع أشكال الاتصال الأخرى على عمليات الانتباه والانتقاء والاستخدام التي يجريها الجمهور لإشباع حاجاته ورغباته ، فهناك علاقة بين الاتصال الشخصي والجماهيري.
*حيث أن الطريقة التي تلبي بها وسائل الإعلام الاحتياجات تختلف من فرد لأخر باختلاف الظروف الاجتماعية والنفسية المحيطة بكل فرد[1].

*افتراض منهجي يقدر بأن الأفراد يملكون قدرة علمية على تشخيص دوافعهم أو احتياجاēم وبالطرق المناسبة مما يغفل ذاتية أحكامهم التقديرية وكذا الفروق في المستويات التعليمية.[2]

[1]رضا عبد الوجد أمين : مرجع سبق ذكره، ص ص35-36.

[2]فضيل ديليو:**الاتصال مفاهيمه و نظرياته وسائله**، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة ،2003،ص.3

7-2-3- أهداف النظرية:

ويهدف مدخل الاستخدامات والإشاعات إلى تحقيق ثلاثة أغراض أساسية هي:

*محاولة اكتشاف كيفية استخدام الأشخاص لوسائل الاتصال عن طريق الأخذ في الاعتبار انهم جمهور نشط يستطيع أن يختار وينتقي من بين تلك الوسائل ما يشبع حاجاته وتوقعاته.
*تفسير دوافع التعرض لوسيلة مامن وسائل الاتصال والتفاعل الذي يحدث بسبب هذا التعرض.
*التأكد على نتائج استخدامات وسائل الاتصال بغرض تفسير عملية الاتصال الجماهيري.[1]

7-2-4-الانتقادات الموجهة لنظرية الاستخدامات والإشاعات.

تعرض مدخل الاستخدامات والإشاعات للعديد من الانتقادات بالرغم من أنه أثبت تفوقه في توظيف محددات السلوك الاتصالي للجمهور بسبب غموض إطاره النظري ، وبعض المفاهيم الأخرى بالإضافة لكونه أسلوبا لجمع البيانات دون تحليلها ،ومن هذه الانتقادات:

يواجه المدخل الوظيفي في وسائل الإعلام العديد من الصعوبات أولها التداخل في كلمة وظيفية Fonction فهو يمكن أن يستخدم بمعنى هدف Purpose أو نتيجة Conséquence أو مطلب Remercîment أو توقع Expectation.

*أن وسائل الإعلام ليست دائما مؤسسات مستقلة تعمل بالأصالة عن نفسها فحسب ، وإنما تعمل أيضا بنيابة عن جمعيات ومنظمات أخرى ، وهو ما يجعل من الصعب التمييز بين وظائف الإعلام وبين وظائف الأجهزة الأخرى في المجتمع.

*صعوبة قياس الحاجات Needs مما يجعل عملية استنتاج الإشاعات التي تقوم بإشباعها غاية في الصعوبة، بالإضافة إلى التعقيد في استخلاص العلاقة بين الحاجة والاستخدام والإشباع.
*غياب النظرية الاجتماعية يجعل المدخل يتصف بدرجة عالية من التجريد حيث يتم عزل عملية الاتصال عن العمليات الاجتماعية الأخرى[2].

[1]ميرفت الطرابيشي،عبد العزيز السيد: **نظريات الاتصال**، دار العربية ،القاهرة 2006، ص 2.
[2]رضا عبد الوجد أمين: مرجع سبق ذكره،ص45.

*فالأمر لا يتوقف على الحاجة العقلية ، ولكن هناك أمور عديدة تعتبر متغيرات في علاقتها باستخدام وسائل الإعلام مثل : المركز الاجتماعي للفرد ، والحالة الاقتصادية ، والتعليم.

*يصف مدخل الاستخدامات والإشباعات الجمهور بالنشاط ، وهذا النشاط مرتبط بالانتقائية واختيار مضمون من محتوى وسائل الإعلام ، إلا أن فكرة نشاط الجمهور قد تتعارض مع افتراض أخر لهذا المدخل ، وهو أن الدوافع تتحدد بناء على الظروف والخبرات الاجتماعية[1].

*تتراوح باستمرار بين خبرة الدوافع والحاجات الأساسية للمستعمل وبين تطوعته التفاعلية مع الوسائل ، وهما حدان متناقضان.

*نفترض بأن الأسلوب تجاه الوسيلة يعتمد على الاختيار الواعي أو العقلاني ، إلا أن الملاحظ عادة أن عادات الاستعمال هي الموجهة له.

*تواجه " فلسفة الاستعمالات والرضا " باستمرار قوة تأثير مضمون الاتصال[2].

بالإضافة إلى الانتقادات التي لخصها : **دنيس ماكويل وسفين ونداهل**كما يلي

*يقوم المدخل على أسس وظيفية تهتم بما تخصصه وسائل الإعلام من وظائف لذا فكل الانتقادات الخاصة بالمدخل الوظيفي تنطبق عليه.

*لا يوضح المدخل عما إذاكانت الحاجات متغيرا تابعا وسيطا أم مستقلا ، وهل تلك الحاجات هي التي تؤدي لاستخدامات الوسيلة أم أن الاستخدامات تحقق إشباعات لهذه الحاجات

*يقدم المدخل تصورات ذهنية داخلية لدى الفردكالدافع والحاجة والإشباع[3].

*ومن جانب أخر فإن تطبيق هذه النظرية يطرح تساؤلا حول قياس الاستخدام فهل يكفي الوقت الذي يقضيه الفرد في التعرض إلى وسائل الاتصال أو محتواها في قياس كثافة التعرض أو الاستخدام.... مما يتطلب عزلا كاملا لكافة العوامل المؤثرة على عملية التعرض عند بحث العلاقة بين التعرض وتلبية

[1]رضا عبد الوجد أمين: المرجع نفسه، ص ص 46.

[2]فضيل دبليو: مرجع سبق ذكره، ص ص 331-32.

[3]مرفت الطرابشي: مرجع سبق ذكره، ص ص 256-257.

الحاجات، والفصل تماما بين تأثيرات الحاجات باعتبارها قوة دفعة والتعرض لأسباب أخرى غير تأثير الحاجات.

7-2-5-طبيعة الدراسة:

تدخل هذه الدراسة في إطار الدراسات ا الاستكشافية والتي تهدف إلى الوصول لنتائج كشفية وذلك من أجل إدراك الإجابات التي تتضمنها إشكالية البحث ، بعد دراسة أهم المتغيرات التي تحيط بهذه الدراسة حيث سيدرس هذا البحث استخدام المدراء التنفذيين لتكنولوجيا الاتصال الحديثة كمنمي لمهاراته الإعلامية المتعلقة بالتسيير الاداري و اتخاذ القرار 'بمعنى أننا نهدف إلى معرفة كيف يتعامل الاداريون التنفذيون مع هذه تكنولوجيا أي الكشف عن الإشباعات المحققة.

ويعرف الدكتور" سمير محمد حسين "الدراسات الاستكشافية بأنها: البحوث التي يهدف الباحث من خلالها إلى الحصول على نتائج كشفية لاكتشاف ظاهرة معينة ،وذلك بتحديد نوع المشكلة قبل دراستها.[1]

7-3- الخلاصة : أن هذه الدراسة ستحاول مقاربة مفهوم تقنية المحادثة المرئية عن بعد كأسلوب اتصالي حديث، ، ومدى تبني الأفراد هذا المدخل المبتكر الجديد في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ومدى الاشباعات و الرغبات المحققة منها ، خصوصا المؤسسة ميدان الدراسة، ومدى تأثير تبني هذا المدخل المبتكر على أساليب العمل والاتصال بالمؤسسة.

ثانيا : إجراءات الدراسة و المنهجية

تندرج دراستنا هذه ضمن الدراسات الوصفية: التي تعرف على أنها: "الطرق التي يتمكن الباحث من خلالها وصف الظواهر العلمية والظروف المحيطة بها في بيئتها، والمجال العلمي الذي ينتمي إليه، وتصور العلاقة بينهما وبين الظواهر الأخرى والمؤثرة والمتأثرة فيها، كما تصور شكل العلاقة بين متغيراتها باستخدام أساليب وأدوات البحث العلمي التي تلائم الأهداف التي يسعى الباحث إلى تحقيقها من وراء استخدام هذه البحوث[2].

[1]سمير محمد حسين: **بحوث الإعلام الأسس والمبادئ** ، عالم الكتب للنشر والتوزيع، القاهرة ،سنة غ.م، ص17.

[2] منال هلال المزاهرة: **بحوث الإعلام – الأسس والمبادئ** ،دار كنوز المعرفة، عمان، 2010 ، ص10.

نبرز أهمية هذه الدراسات التي تهتم بدراسة دور تقنية المحادثة المرئية عن بعد في اتخاذ القرارات بالمؤسسة الجزائرية ، الأسلوب الأكثر قابلية للاستخدام لدراسة بعض المشكلات والظواهر حيث توصف الظاهرة محل

الدراسة دون التدخل في أحداث تغيير على عناصرها أو شكلها، فهي تهدف إلى الوصف الموضوعي للظاهرة محل الدراسة بناء على تحليل موضوعي للمعلومات المجمعة عن معطيات مجتمع البحث.

1- منهج البحث

يعتبر سمير **محمد حسن** المنهج بأنه: "المسلك أو المعبر أو الطريق الذي يسلكه ويعبره الباحث إلى نتيجة ". [1]

وكذلك عرفه **بيرنارد فيليبس** بأنه: "الوسيلة التي عن طريقها يمكن زيادة فهمها للظواهر في عدة نواحي وهي تحديد المشاكل أو الظواهر المراد دراستها وزيادة معرفتها لأسباب حدوثها والحصول على البيانات والمعلومات الأساسية المرتبطة بالمشاكل والظواهر المراد معالجتها وتحليل وتفسير هذه البيانات في ضوء القواعد التي يتم تصنيفها عليها والتوصل إلى نتائج عامة ترتبط بالظواهر والمشكلات التي يتم معالجتها[2]."

ومن هذا المنطلق فإن المنهج المناسب لدراستنا هذه هو المنهج الوصفي الذي يعرفه أحمد العساف في كتابه هو طريقة الحصول على معلومات وافية ودقيقة تصور الواقع الاجتماعي وتسهم في تحليل ظواهره، والذي يؤثر في كافة الأنشطة الثقافية والسياسية والعلمية.[3]

---

[1] سمير محمد حسن: **بحوث الاعلام الأسس والمبادئ** ،كلية الاعلام بالجامعة، القاهرة،1986،ص 127.

[2] عبد الله محمد بن عبد الرحمان، محمد علي اليدولي :**مناهج وطرق البحث الاجتماعي**، دارالمعرفة،الاسكندرية، 2002،ص 128.

[3] أحمد العساف :**منهجية البحث في العلوم الاجتماعية و الإدارية المفاهيم والأدوات**،دارصفاء للنشر والتوزيع ،عمان، 2011،ص134.

2-أدوات جمع البيانات:

2-1-الملاحظة:

والتي اعتمدنا عليها في المرحلة الاستكشافية في دراستنا هذه والتي تعرف على أنها: "الانتباه المقصود نحو سلوك فردي أو جماعي معين يقصد متابعة تغيراته ليتمكن الباحث بذلك من وصف السلوك فقط أو تحليله أو وصفه أو تقويمه".

فهي تعني "المشاهدة أو المراقبة الدقيقة لسلوك أو ظاهرة معينة وتسجل الملاحظات أول بأول وكذلك الاستعانة بأساليب الدراسة المناسبة لطبيعة ذلك السلوك أو تلك الظاهرة بغية تحقيق أفضل النتائج والحصول على أدق المعلومات".[1]

2-2- المقابلة*:

استخدمناها في المرحلة الاستكشافية في دراستنا والتي تعرف على أنها: "استبيانا شفويا يقوم من خلاله الباحث بجمع معلومات وبيانات شفوية من المفحوص والفرق بين المقابلة والاستبيان يتمثل في أن المفحوص هو الذي يكتسب الإجابة على الأسئلة، الاستبيان بينما يكتب الباحث بنفيه إجابات المفحوص في المقابلة وهي أداة هامة للحصول على معلومات أكثر من المفحوص، وإذا كان الباحث شخصا مدربا ومؤهلا فانه سيحصل على معلومات هامة توفق ما يمكن تحصيله من الأدوات الأخرى[2]."

2-3-أداة الاستمارة:

هناك من يعرفها بأنها "تقنية مباشرة للتقصي العلمي إزاء الأفراد، وتسمح باستجوابهم بطريقة موجهة والقيام بسحب كمي بهدف إيجاد علاقات رياضية والقيام بمقارنات رقمية [3].

---

[1] حسين محمد جواد الجبوري:**منهجية البحث العلمي (مدخل لبناء المهارات)**،دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان،2013 ، ص162.

[2] محمد فتحي الكرداني :**البحث العلمي (نظريات- تطبيقات)**،مؤسسة عالم الرياضة للنشر ودار الدنيا والطباعة، إسكندرية،2015،ص 227.

***انظر دليل المقابلة في الملاحق.**

[3] موريس إنجرس، ترجمة بوزيد صح اروي و آخرون: **منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية**، دار القصبة للنشر، الجزائر، ط2 ،2004 ،ص204.

وعليه قد تم تصميم الاستمارة في وقت زمني معين مباشرة بعد الانتهاء من الجانب المنهجي للدراسة، إذ تمحورت ورقة الاستمارة شكلا على ثلاث محاور أساسية بمجموع 34 سؤال بالإضافة للبيانات الشخصية للمبحوثين ليصبح المجموع 34سؤال.

-المحور الأول : أسئلة حول واقع استخدام تقنية المحادثة المرئية عن بعد

-المحور الثاني : أسئلة **اهمية تقنية المحادثة المرئية عن بعد في اتخاذ القرارات.**

-المحور الثالث : أسئلة **اثر استخدام تقنية المحادثة المرئية عن بعد في اتخاذ القرارات.**

مراجع مختلفة بعناية، بحيث طبق على هذه المحاور أسئلة تضمنت نعم أولا و أسئلة مفتوحة اختيارية وبالإضافة على ما عرض تم الاعتماد على ثلاث متغيرات شخصية لا أكثر (الجنس ، السن، المستوى التعليمي).

2-4- صدق و ثبات الأداة:

حكمت الاستمارة من طرف ثلاثة من المحكمين، استاذ مسعودي بدر الدين * و أستاذ عبد اللطيف عبد الحي * و عابدي محمد * في مدة أقصاها شهر، وبعد ذلك تم التشاور مع الأستاذ المشرف حول طبيعة الملاحظات وتم تعديل شكل و مضمون الأداة لتصبح في شكلها النهائي. ووزعت ورقيا بعدد قدره 13إستمارة، بلغ العدد 13إستمارة تم استرجاع جميع الاستمارات .

3- مجتمع البحث.

يعرفه **موريس انجرس** على أنه: "مجموعة عناصر له خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزه عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجري عليها البحث أو التقصي[1] ".

- وكذلك يعرف أيضا على أنه: "كل العناصر المراد دراستها، وإن سحب جزء من مجتمع الدراسة يطلق عليه اسم العينة، والعملية التي تتم بهذا الشكل طلق عليها المعاينة[1]".

---

*مسعودي بدر الدين: أستاذ **محاضر أ، رئيس قسم علوم الاعلام و الاتصال، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية تبسة**

*عبد اللطيف عبد الحي : **أستاذ محاضر أ ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية تبسة .**

*عابدي محمد : أستاذ مساعد ، **كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية تبسة.**

[1] مورس انجرس: **منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية**، ط 2،دار القضية للنشر، م ن ،2004 ،ص 102.

وعليه فإن مجتمع دراستنا هذه هم المدراء التنفيذيين لكل وحدة في شركة توزيع الكهرباء و الغاز الشرق – مديرية التوزيع تبسة –باعتبارهم من الخضور في الاجتماعات عن بعد و صناع القرار .

4-عينة البحث.

إن العينة عرفها أحمد بن مرسلي على أنها: "الجزء الذي يختاره الباحث وفق طرق ليمثل مجتمع البحث تمثيلا علميا سليما[2]."

وفي دراستنا هذه استخدمنا **العينة القصدية** التي تعرف على أنها: "انتقاء أفرادها بشكل مقصود من قبل الباحث نظرا لتوافر بعض الخصائص في أولئك الأفراد دون غيرهم ولكون تلك الخصائص هي من أمور هامة بالنسبة للدراسة، كما يتم اللجوء لهذا النوع من العينات في حالة توافر البيانات اللازمة للدراسة لدى فئة محددة من مجتمع الدراسة الأصلي، فمثلا إذا أراد باحث دراسة آراء القراء حول صحيفة معينة، فعليه في هذه الحالة في اختيار عينة من قبل الأفراد الذين لديهم بعض الاطلاع على ما ينشر في تلك الصحيفة، لأنه من غير المنطق أن يضمن دراسته أفراد لا يطلعون على الصحيفة المذكورة[3]."

وذلك لأنه في دراستنا هذه يتوجب علينا التوجه نحو المسؤولين الإداريين الذين يستخدمون تقنية المحادثة المرئية عن بعد و لهم السلطة في اتخاذ القرارات، ووجدنا في **شركة توزيع الكهرباء و الغاز الشرق – مديرية التوزيع تبسة**– مدراء الوحدات التنفيذيين هم الذين لهم الأولوية في حضور هاته الاجتماعات عن بعد .

ولهذا فإن عينة دراستنا تمثلت في 13 مديرا تنفيذيا كونهم الحاضرين للاجتماعات عن بعد و متخذي القرارات بالشركة .

---

[1] منذر الضامن: **أساسيات البحث العلمي** ، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان،2007 ، ص160.

[2] أحمد بن مرسلي: **مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ص170.

[3]محمد عبيدات، محمد أبو نصار عقل مبيضين :**منهجية البحث العلمي**، ط2 ،دار وائل للنشر والتوزيع،عمان، ص96.

5- المجال الزمني و المكاني للدراسة

5-1-المجال المكاني:

أجريت هذه الدراسة بشركة توزيع الغاز والكهرباء الشرق – مديرية التوزيع تبسة – ولاية تبسة.

5-2- المجال الزماني:

أجريت هذه الدراسة خلال الموسم الجامعي 2021/2020 بدءا من شهر نوفمبر 2020 إلى غاية شهر أفريل 2021.

5-3-المجال البشري:

شملت هذه الدراسة مدراء التنفذيين للوحدات بشركة توزيع الكهرباء و الغاز الشرق – مديرية التوزيع تبسة- .



الفصل الثاني :

تقنية المحادثة المرئية عن بعد و اتخاذ القرار



الإطار النظـــري للدراسة

تمهيد:

أولا: تقنية المحادثة المرئية عن بعد .

1- البدايات الأولى....

2- تعريف تقنية المحادثة المرئية عن بعد.

3- كيفية الاتصال عبر تقنية المحادثة عن بعد.

4- أنواع غرف تقنية المحادثة المرئية عن بعد.

5- استخدامات تقنية المحادثة المرئية عن بعد.

6- التجهيزات اللازمة لاستخدام تقنية المحادثة المرئية عن بعد.

7- التكنولوجيا التي يتكون منها نظام عقد المؤتمرات بالفيديو من بعد.

8- ألية عمل تقنية المحادثة المرئية عن بعد: (مؤتمرات الفيديو).

9- بروتوكولات الشبكة لعقد الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد(مؤتمرات الفيديو).

ثانيا : اتخا القرارات.

1-مفهوم القرار ومفهوم عملية إتخاذ القرار.

2-أنواع القرارات.

3-خطوات اتخاذ القرار.

4-خصائص إتخاذ القرار.

5-أساليب إتخاذ القرار.

6-عناصر إتخاذ القرار.

7-أهمية إتخاذ القرار.

8-أنماط إتخاذ القرار.

9-نظريات إتخاذ القرار.

10-صعوبات إتخاذ القرار.

11-العوامل التي تؤثر في إتخاذ القرار.

12-مقترحات لزيادة فاعلية إتخاذ القرار.

-خاتمة الفصل

تمهيد:

مع ولادة التكنولوجيا الحديثة، صيغت العديد من الطرق من أجل جعل الاتصال أسهل بكثير وأسرع. قبل ذلك، كان يحتاج الافراد في المؤسسات إلى إرسال رسائل مكتوبة بخط اليد من أجل البقاء على اتصال دائم مع كل ما يتعلق بشؤن المؤسسة . فبظهور التكنولوجيا الحديثة ومن بينها الرسائل النصية والمكالمات الهاتفية ورسائل البريد الإلكتروني وتقنية التحاضر عن بعد. تجعل التواصل مع افرادها سهلة وسريعة مكانيا وزمانيا وأكثر ملاءمة.

تقنية المحادثة المرئية عن بعد واحدة من أبرز وسائل الاتصال من خلال مكالمات الفيديو. من خلال هذا، لن يكون الافراد المؤسسة قادرين على تبادل الرسائل فقط، ولكن يمكن أيضا التحدث مع بعضهم البعض وجها لوجه مع استخدام اتصال إنترنت سلس وجهاز كمبيوتر. للقيام بمهاهم الإدارية وما يتعلق بها .

كما يعد موضوع إتخاذ القرار من أهم المواضيع وأكثرها أهمية بالنسبة للمنظمات والأفراد العاملين بها، وتكمن أهمية إتخاذ القرار في اعتباره جوهر العملية الإدارية خاصة القيادية منها، ونقطة الانطلاق بالنسبة لجميع العمليات والنشاطات الإدارية الأخرى . فهذه العملية في تفاعل دائم مع بقية النشاطات والبيئة المحيطة، ومنه فأي خلل أو توقف لعملية إتخاذ القرار من شأنه أن يؤدي إلى تعطيل هذه النشاطات وفي أحيان أخرى لزوال المنظمة بأكملها.

وفي هذا الفصل سوف نحاول استعراض وتسليط الضوء على متغيري الدراسة وفهم مدي أهمية كل عنصر منهم بالنسبة للمؤسسات ذات النسق المفتوح التي تواكب عصر التكنولوجيا و المعلومات .

أولا: تقنية المحادثة المرئية عن بعد.

1- البدايات الأولى:

الحضور عن بعد : telepresence

يطلق عليه أيضا " التواصل المرئي " وهو عملية استخدام تقنية الفيديو الرقمي و الاتصال عن بعد لتمكين المستخدم من التفاعل وكانه موجود بنفس المكان .ومن اشهر امثلة ذلك هو عملية الاتصال المرئي او الاجتماعات بالفيديو بين عدد من الموظفين الموجودين في أماكن مختلفة حول العالم ،وذلك بواسطة كاميرات الفيديو و المايكرو فون و الشاشات الكبيرة .

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

لاحقا استخدمت التقنية بشكل كبير في اجتماعات الشركات و الفنادق و المشافي و الجامعات لتسمح ليس فقط بالاتصال ، بل بالتفاعل مع فرق العمل بغض النظر عن وجودهم الفعلي .

اما اليوم فلم تعد تقتصر على المكالمات المرئية بل أصبحت تدعم تقنيات الواقع الافتراضي و الهولوغرام و الروبوتات(خاصة في الجراحة) التي تسمح للشخص بالتحكم بها عن بعد وبذلك تعطي إحساس اقوى بوجود الشخص الاخر معك بنفس المكان ويتفاعل معك بالرغم من عدم وجوده جسديا معك.[1]

2- تعريف تقنية المحادثة المرئية عن بعد:

وسيلة تكنولوجية من وسائل الاتصال و المحادثة المرئية و المسموعة التي يستخدمها مجموعة من الافراد فيما بينهم [2].من خلال كل تراسل او ارسال او استقبال علامات او إشارات او كتابات او صور او

---

[1] موقع هارفارد بزنس ريفيو : **المفاهيم الإدارية / الحضور عن بعد** / https://hbrarabic.com/ ، تاريخ الدخول2021/03/12، الساعة 12:30.

[2] عادل يحي: **التحقيق والمحاكمة الجنائية عن بعد" دراسة تحليلية تأصيلية لتقنية ، Vidéo conférence** ،دار النهضة العربية، 2006،ص25.

أصوات او معلومات مختلفة عن طريق الاسلاك او البصريات او اللاسلكي الكهربائي او أجهزة أخرى كهربائية مغناطيسية.[1] وبأية وسيلة الكترونية تضمن الاتصال .[2]

اذ انه مع طهور التطور التكنولوجي السريع في مجال الاتصالات تزايدت الحاجة لاستعمال تقنية المحادثة المرئية عن بعد نظرا للمزايا التي توفرها في شتى المجالات من توفير للوقت و الجهد في أماكن بعيدة في وقت قصير، وتقليص فاتورة النقل و الحضور الشخصي .

إن خدمة المحادثة **(Chatting)** أو كما يطلق عليها التسامر مع أشخاص آخرين على الإنترنت تعتبر من الخدمات المثيرة جدا، والتي تتميز بها شبكة الإنترنت عن غيرها من الشبكات، وتوجد حاسبات مضيفة **(Host)** يبني عليها هذه الخدمة، وبواسطة العنوان الخاص لهذا الحاسب يمكن عمل محادثة مع أي شخص في العالم، ويلزم لهذه الخدمة أحد برامج المحادثة وهي متوفرة أيضا على الشبكة، وتسمى **(IRC)**ومعناها **Internet Relay. Chat)**) .

إن خدمة المحادثة أو التسامر(**Chatting)** يمكن بواسطتها التحدث إلى أي مستخدم أو مجموعة مستخدمين في عالم الإنترنت، وسواء كان هذا الحديث مفيدا أو غير مفيد فإنها تعتبر من المميزات الخاصة بشبكة الإنترنت، والتي تنفرد بها هذه الشبكة عن غيرها من شبكات المعلومات الموجودة في العالم[3] .

وعليه فان تعريف "غرف الدردشة أو المحادثة أو الشات كما في الإنجليزية عبارة عن إدارة الحديث بين أكثر من متحدث ومستمع، من خلال شبكة الانترنت، حول قضية ما أو لغرض آخر، وقد شبه بعض هذه الغرف مثل المؤتمر الذي يدار عن طريق الدائرة التلفزيونية المغلقة، سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، وقد يكون النقاش عن طريق البريد الإلكتروني أو ما يسمى الإيميل أو الرسائل النصية.[4]

---

[1] أنظر المادة 08الفقرة 21من القانون رقم 03-2000 المؤرخ 05أوت 2000المتضمن القواعد العامة المتعلقة بالبريد وبالمواصلات السلكية واللاسلكية، الجريدة الرسمية، العدد ،48 الصادرة في 06أوت2000.

[2] أنظر المادة 02الفقرة 06من القانون رقم 09-04المؤرخ في 05أوت 2009المتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيا الاعلام والاتصال ومكافحتها، الجريدة الرسمية، العدد ،47الصادرة بتاريخ 16أوت2009.

[3] أحمد محمد محمود ريان:**خدمات الانترنت**، المجمع الثقافي، أبوظبي، 2004 ،ص ص،109.

[4] حسنين شفيق: **علم نفس الاعلام الجديد**، دار فكر وفن للطباعة والنشر والتوزيع، مصر،2013 ،ص 250.

كما أن "المحادثة الالكترونية : هي أسهل وأسرع طريقة إتصال مع الأصدقاء والأقارب، إما أن تكون بالصوت والصورة أو الصوت فقط أو المحادثة الكتابية و تتم عن طريق الانترنت.

تكمن أهمية المحادثة الالكترونية في:

- الإطمئنان على الأصدقاء و الأقارب.
- نقل الأخبار المهمة.
- التخلص من الملل.
- التعرف على أشخاص جدد ممكن أن يتركوا أثر إيجابي في حياة الفرد.[1]

3- كيفية الاتصال عبر تقنية المحادثة عن بعد: التي تتمثل كالتالي:

- التسامر بواسطة الفيديو (صوت وصورة):

ويطلق عليها **vidéo Conference** وظهرت هذه الخدمة التي تعد من أهم خدمات الانترنت في الربع الأول من عام ١٩٩٧م، والتي بظهورها أحدثت الكثير من الجدل حيث أنك تستطيع التحدث إلى أي شخص في العالم بالصوت والصورة الحية.

وتحتاج هذه الخدمة إلى وجود كاميرا فيديو صغيرة – متاحة في جميع الأسواق العربية يتم توصيلها بالحاسب وميكرفون وبالطبع أحد برامج التسامر بالفيديو وذلك لكي تستطيع استخدام هذه المقدمة[2] .

4- أنواع غرف تقنية المحادثة المرئية عن بعد:

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

- موقع Skype :من أبرز غرف المحادثة الذي يتيح خدمة التواصل بالفيديو، "وهوعبارة عن وسيلة للاتصال بالأشخاص المهمين في حياتك وعملك في اي وقت وأي مكان عبر الاجهزة المحمولة أو جهاز

---

[1] جبنون حمزة، بيتر سليمان: **المحادثة الإلكترونية و دورها في تأسيس علاقات إجتماعية بين الشباب الجامعي(الفيسبوك و الماسنجر و الواتساب نموذجا**، رسالة منشورة، مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر، قسم علوم الإعلام والإتصال، جامعة قاصدي مرباح–ورقلة،2016–2017 .

[2] أحمد محمد محمود ريان: مرجع سبق ذكره ،ص 123.

الكمبيوتر الشخصي أو أليكسا، تساعد ميزات سكايب على سهولة ارسال نص والمكالمات الصوتية ومكالمات الفيديو الفريدة في مشاركة الخبرات وانجاز الاعمال معا، وقد تم انشاؤه ليتناسب مع المحادثات الثنائية والجماعية[1] .

-تطبيق أزار Azare :

هو أحد تطبيقات المحادثات العشوائية المباشرة بالصوت والصورة، وقد صنف كأحد تطبيقات الدردشة للهواتف المدعمة بنظام تشغيل أندرويد، ووفقا لآخر إحصاء فإن عدد مستخدمي تطبيق أزار تعدى حاجز 25 مليون مستخدم تقريبا حول العالم، كذلك يحظى التطبيق بشهرة واسعة في الدول العربية[2] .

-التحدثTalk :

هي خدمة مشابهة لخدمة التسامر **chating** وهذه الخدمة يطلق عليها **Talk**اي التحدث، ومن خلال البرامج الخاصة بالتحدث يمكن الاتصال بأي مستخدم داخل شبكة الانترنت وتبادل الرسائل معه، وكأن كلا منكم يتحدث مع الآخر، فالبرنامج الخاص بهذه الخدمة يتيح لك فتح شاشة خاصة بكتابة ما تريد، ونفس الشاشة تتاح أيضا للطرف الآخر [3].

كما تعد أقدم أنواع المحادثة الالكترونية وأشهرها على شبكة الانترنت بحيث يمكن إجراء محادثة مع شخص واحد أو أكثر من شخص، وهذا بكتابة النصوص على لوحة المفاتيح التي ستظهر على شاشة جهاز الكمبيوتر الذي يستخدمه المتحدث، كما سيظهر النص المكتوب على شاشة كل شخص مشارك في الحديث المكتوب، ويتم انتقال النصوص بشكل سريع بصفة آنية و فورية، وبشكل متفاعل ويكون ذلك في الوقت الحقيقي والوقت غير الحقيقي.[4]

---

[1] **نبذة عن سكايب**، مايكروسوفت، نقلا عن رابط **https://www.skype.com/ar/about /الخميس** 2021/03/12الساعة 11:35.

[2] محمود حسين: **تطبيق ازار**، لماذا؟، نقلا عن رابط https://www.limaza.com / يوم الخميس ،2021/03/12 على الساعة 11:50.

[3] أحمد محمد محمود ريان:مرجع سبق ذكره، ص .115.

[4] إبراهيم بعزيز : **منتديات المحادثة والدردشة الالكترونية: دراسة في الدوافع الاستخدام والانعكاسات على الفرد و المجتمع**، رسالة ماجستير منشورة، مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير، كلية العلوم السياسية و الاعلام، قسم علوم الاعلام و الاتصال، جامعة الجزائر، .2008-2007،ص 62.

- برنامج Zoom :

هو برنامجٌ مختصٌ بالمكالمات الفيديوية، حيث يستضيف أحدُ المتصلين المكالمة، ويملك كامل الصلاحيات ضمنها، وقد تحوي المكالمة أكثر من 100 متصلٍ آخر كما يمكن مشاركة الصلاحيات مع متصلين آخرين.

يناسب هذا البرنامج لقاءات العمل الجماعية والتي تحوي مضيفًا ومشاركين معه في اللقاء، ويمكن لكلٍ منهم أن يشارك صورة الشاشة الخاصة به في أي وقتٍ، لذا فهو يجعل التواصل بينهم أفضل وأسرع.[1]

5- استخدامات تقنية المحادثة المرئية عن بعد:

-عقد المؤتمرات و الاجتماعات عن بعد :

يمكن تحديد المؤتمرات او الاجتماعات عن بعد باعتبارها وسيلة حديثة تستخدم الاتصال الالكتروني بين ثلاثة اشخاص او اكثر في مكانين مختلفين او اكثر، وتمتد المعلومات التي يقدمها المشاركون في المؤتمر او الاجتماع عبر المسافات البعيدة بحيث لا يحتاجون الى اجتماع وجها لوجه لتحقيق اهداف الاجتماع . وتختلف المؤتمرات عن بعد من حيث أهدافها ، واشكالها ، بداية من شكل المقابلات الصغيرة الحميمية التي لا تحتاج الى تبادل أوراق او رسوم الى شكل الندوات الضخمة التي تتضمن تبادل الأوراق و الرسوم و البيانات بين المجتمعين .[2]

- التدريس والتعليم عن بعد:

تستخدم مؤتمر الفيديو بشكل واضح في التعليم لتدعيم الأنشطة المختلفة المتعددة والتي تتطلب اتصالا مرئيا، سمعيا في أن واحد بين المشاركين في مختلف الأمكنة. ولنقدم بعض الأمثلة لاستخدام مؤتمرات الفيديو في التعليم العالي .[3]

---

[1] **What's a Zoom Meeting? What's a Zoom Webinar?**، من موقع it.cornell.edu :، اطّلع عليه بتاريخ 12-03-2021 ،الساعة 12:43.

[2] "مكاوي،حسن عماد": ليلى حسين السيد :**الإتصال ونظرياته المعاصرة**، الدار المصرية اللبنانية للطباعة والنشر والتوزيع , 1998،ص ص 229-230.

[3] كمال عبد الحميد زيتون: **تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات والاتصالات**،الطبعة الثانية، عالم الكتب،القاهرة،2004، ص178.

- إعطاء الطلبة الفرصة للمشاركة في قاعة الدراسة بدون الاضطرار للسفر بين الأماكن وتوضيح شرائط الفيديو لهم والوسائل التوضيحية للكمبيوتر.
- تمكين الفريق التعليمي من التدريس للطلبة عبر العالم بشكل مسيطر.
- تمكين الفريق التعليمي من التفاعل مع الخبراء من المجالات المتعلقة بهذا النظام في جميع أنحاء العالم.
- تمكين الطلاب من العمل مع أصحابهم عبر العالم.
- تمكين الطلاب من المشاركة في الدورات التعلمية غير المعروضة في مواقع معينة.
- تمكين الطلاب من المشاركة في مراكز التعليم الأوروبية المختلفة.
- تدريب الطلاب الذين يعملون في الأعمال الحرة.
- التدريس في فريق تعليمي.
- إقامة مقابلات بين مواقع متعددة ومع أصدقاء آخرين في العالم.
- تمكين استخدامه في شرح العمليات الجراحية لطلبة كليات الطب.

6- التجهيزات اللازمة لاستخدام تقنية المحادثة المرئية عن بعد:

تحدد التجهيزات اللازمة لتشغيل فيما يلي:[1]

1-جهاز كمبيوتر ذو مواصفات حديثة من حيث مكوناته والمعالج الحديث وبطاقات (صوت / صورة ,شبكة لإرسال واستقبال المعلومات , ISDNوغيرها).

2- ميكروفون Hand Free ذو حساسية عالية للصوت .

3- سماعات رأس Head Set, كبديل للسماعات الخارجية الموصلة بالكمبيوتر .

4- أدوات عرض التفاعلات والوسائط المتعددة ومن بينها السبورة الالكترونية.

5- برامج تشغيل مؤتمرات الفيديو Software , ومن أهمها برامج تشغيل نظام كورنيل see me - Cornells CU وهي تستخدم مع كل من نظامي تشغيل ويندوز ماكنتوش , وبرامج ضغط الصوت والصورة .

[1]الغريب زاهر إسماعيل: **التعليم الإلكتروني من التطبيق إلى الاحتراف والجودة** ,عالم الكتب، مصر، القاهرة ،2009 ،ص188.

6- كاميرا فيديو الانترنت الرقمية: هي كاميرا نقل الصورة المباشرة من مكان لآخر عن طريق الانترنت

7- التكنولوجيا التي يتكون منها نظام عقد المؤتمرات بالفيديو من بعد:

تحتوي تكنولوجيا عقد المؤتمرات بالفيديو من بعد على عدة تكنولوجيات حتى تقوم بخلق الصورة والصوت والبيانات وتوصيلهم عبر شبكات الاتصال إلى الطرف الآخر وتتمثل هذه التكنولوجيا فيما يلي:

7-1 -**الكاميرا: Camera** معظم أنظمة عقد المؤتمرات بالفيديو من يعد مزودة بكاميرا فيديو ملونة camera video Color لديها القدرة على عمل الحركة البانورامية وهي مزودة بإمكانية ضبط إلى للكسب Gain وتوازن الضوء الأبيض White balance وتتضمن عدة فتحات للعدسة Aperture وعمق ميدان Focal length متغير المدى.

7-2-**الكاميرا الإضافية: Auxiliaire Camera** وهي عبارة عن كاميرا واحدة مزودة بخاصية التتبع، ومثبتة على جهاز رؤية موضوع فوق طاولة ذات أربع عجلات.

7-3-**جهاز الفيديو كوديك: Codec** وهو المسئول عن نوعية الصورة المرسلة من النظام والمستقبلة في النظام الآخر فهو يقوم بتحويل المعلومات المتناظرة لطرف ما في الاجتماع إلى معلومات رقمية ويقوم بضغط هذه المعلومات لإرسالها عبر شبكة الاتصالات أما جهاز الفيديو كوديك في الطرف الآخر فهو يستقبل هذه الإشارات ويقوم بفك ضغطها ثم يقوم بتحويلها من إشارات رقمية إلى إشارات متناظرة يتم عرضها على الشاشة أمام المجتمعين في الطرف الآخر.

7-4-**الميكرفون: Microphone** بالرغم من الاهتمام بنوعية الصورة التي تنتجها الكاميرا إلا أن نوعية الصوت هنا من أهم العناصر في نظام عقد المؤتمرات بالفيديو لأن الصوت هو الذي ينقل المعلومات للمشاركين في الاجتماع لذا يجب الاهتمام باختيار نوعية الميكروفونات ومكبرات الصوت وأجهزة إلغاء الصدى.

7-5-**أجهزة الرؤية: Monitors** تستعمل أنظمة Vidéo conférence، أجهزة رؤية Monitors من مختلف الأحجام والأشكال، ولكن الأهم في أي جهاز هو التأكد من مدى وضوح أطراف شاشته وصورته النقية وألوانه الحقيقية، ومدى استقامة خطوطه الرأسية والأفقية.

7-6-**أجهزة الوثائق والرسومات المساعدة:Documents & graphics subsystems** لأن أي اجتماع غالباً ما يتضمن عرض الوثائق والرسومات لشرح وجهات نظر المشاركين لذلك فإن أنظمة عقد

المؤتمرات بالفيديو، تتضمن أجهزة مساعدة لتصوير وعرض هذه الوثائق والرسومات بالإضافة إلى إمكانية استخدام ماسح الصور Scanner خلال الاجتماع.

7-7-برامج التحكم:Software Controller يعتمد إتمام اجتماع يستخدم نظام عقد المؤتمرات بالفيديو على مدى أهمية البرامج المحملة على الكمبيوتر الخاص بالنظام والذي يقوم بالتحكم في كل الأجهزة التي يحتويها هذا النظام[1].

8- الية عمل تقنية المحادثة المرئية عن بعد: (مؤتمرات الفيديو)

يمكن أن تكون مؤتمرات الفيديو إما اجتماعات مجدولة أو مكالمات مخصصة. تستخدم أنظمة مؤتمرات الفيديو عبر الإنترنت حسابات عبر الإنترنت لتسجيل الأشخاص وترتيب اتصالات الاجتماعات. ترتبط تطبيقات مؤتمرات الفيديو على شبكات الأعمال بخدمات دليل الشبكة التي تحدد هوية كل شخص عبر الإنترنت ويمكنها تحديد موقع بعضها البعض بالاسم[2].

تمكن العديد من تطبيقات مؤتمرات الفيديو من الاتصال الشخصي بالاسم أو عنوان IP الأساسي. تنبثق بعض التطبيقات رسالة على الشاشة مع دعوة اجتماع.
بمجرد الاتصال بجلسة ، يحافظ تطبيق مؤتمر الفيديو على جميع الأطراف في مكالمة متعددة الأطراف. يمكن نقل موجزات الفيديو من كاميرا ويب محمولة أو كاميرا هاتف ذكي أو كاميرا USB خارجية. عادةً ما يتم دعم الصوت عبر تقنيات الصوت عبر بروتوكول الإنترنت .(VoIP) إلى جانب مشاركة الشاشة و أو مشاركة الفيديو ، تشتمل الميزات الشائعة الأخرى لمؤتمرات الفيديو على الدردشة وأزرار التصويت ونقل ملفات الشبكة.

[1] جامعة الملك سعود، http://faculty.ksu.edu.sa/7338/Pages/videocon.aspx ،تاريخ الاطلاع2021/03/13.

[2] https://ara.4meahc.com/video-conferencing-computer-networks-04165 تاريخ الاطلاع 2021/03/13:،

تطبيقات مؤتمرات الفيديو منMicrosoft

كان Microsoft NetMeeting (conf.exe) هو تطبيق البرنامج الأصلي لمؤتمرات الصوت والفيديو الذي تم تضمينه مسبقًا مع .Microsoft Windows عرضت مشاركة الفيديو سطح المكتب ، والصوت ، والدردشة ونقل الملفات وظيفة. قامت Microsoft بالتخلص التدريجي من NetMeeting لصالح خدمة Live Meetingالأحدث ، والتي بدورها تم التخلص التدريجي منها على Microsoft لصالح التطبيقات الأحدث مثل Lync و.Skype

9-بروتوكولات الشبكة لعقد الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد(مؤتمرات الفيديو) :

تتضمن بروتوكولات الشبكة القياسية لإدارة مؤتمرات الفيديو H.323 وبروتوكول تهيئة الجلسة.(SIP)

9-1-التواجد عن بعد:[1]

في شبكات الكمبيوتر، يمثل التواجد عن بُعد القدرة على توصيل الأشخاص المفصولين جغرافيًا عبر مقاطع الفيديو والصوت عالية الجودة في الوقت الفعلي. تتيح أنظمة الحضور عن بُعد ، مثل أنظمة Cisco System، اجتماعات عمل طويلة المدى عبر شبكات عالية السرعة. على الرغم من أن أنظمة الحضور عن بُعد التجارية يمكنها توفير المال أثناء السفر ، فإن هذه المنتجات غالية الثمن نسبيًا للشراء والتثبيت مقارنة ببيئات مؤتمرات الفيديو التقليدية.

9-2- أداء مؤتمرات فيديو الشبكة

يمكن أن تدعم اتصالات النطاق العريض واتصالات الشركات عبر الإنترنت العشرات أو حتى المئات من العملاء المتصلين بأداء معقول لمشاركة الشاشة والحد الأدنى من مواطن الخلل في الصوت طالما لم تتم مشاركة الفيديو في الوقت الفعلي. في بعض الأنظمة الأقدم مثل NetMeeting ، سيتدهور أداء الجلسة

[1] https://ara.4meahc.com/video-conferencing-computer-networks-04165 تاريخ الاطلاع 2021/03/13،

لكل شخص متصل إذا كان هناك شخص واحد يستخدم اتصالاً منخفض السرعة. تستخدم الأنظمة الحديثة عمومًا أساليب التزامن الأفضل التي تتجنب هذه المشكلة.

تستهلك مشاركة الفيديو في الوقت الفعلي نطاقًا ترددياً أكبر بكثير من الأشكال الأخرى للمؤتمرات. كلما زادت دقة الفيديو الذي يتم بثه، أصبح من الصعب الحفاظ على دفق موثوق به خالٍ من الإطارات التي تم إسقاطها أو تلف الإطارات، خاصة عبر اتصالات الإنترنت.

ثانيا: إتخاذ القرار

1- مفهوم القرار و مفهوم عملية إتخاذ القرار:

1-1-مفهوم القرار:

- يعرفه محمد الصيرفي على أنه ": عملية عقلانية رشيدة تتبلور في الاختيار بين بدائل متعددة ذات مواصفات تتناسب مع الإمكانيات المتاحة والأهداف المطلوبة".[1]

- كما يعرفه بلال السكارنة: "هو مسار فعل يختاره المقرر باعتباره أنسب وسيلة متاحة أمامه لإنجاز الهدف أو الأهداف التي يبتغيها، أو لحل المشكلة التي تشغله".[2]

- ويعرفه علوي عبد الله طاهر: "هو العملية التي يتم بمقتضاها المفاضلة بين مجموعتين من البدائل المتاحة لحل مشكلة قائمة أو متوقعة أو مواجهة موقف يتطلب ذلك"[3].

1-2- مفهوم إتخاذ القرار:

- مفهوم عملية اتخاذ القرار: "إن اتخاذ القرار في المنشأة من اختصاص الإدارة العليا والقيادة، وهذه العملية تختلف باختلاف وتنوع الأساليب الإدارية والمدارس الإدارية المطبقة في المنشآت،

---

[1] محمد الصيرفي :**الادارة (الأطباء، المهندسين، المحامين)**د ط، المكتب الجامعي الحديث، 2008 ص 65.

[2] بلال خلف السكارنة :**المهارات الادارية في تطوير الذات**،دارالمسيرة للنشر والتوزيع، عمان،2009، ص356.

[3] علو عبد الله طاهر :**الانموذج القيادي التربوي الاسلامي** ،دارالمسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص 365.

حيث الإدارة العلمية السلوكية، الظرفية، الكمية، والإدارة بالأهداف. وهذا يعني أن:

– الإدارة العلمية تنظر إلى عملية اتخاذ القرار على أنها عملية فردية مقتصرة على شخصية المدير في الإدارة العليا فقط[1]. اي أن عملية اتخاذ القرار في الإدارة العلمية يقوم بها المسؤول الإداري الأعلى فقط .

"والإدارة بالأهداف تنظر إلى عملية اتخاذ القرار على أنها عملية مشاركة بين العاملين والإدارة العليا[2]" أي أنها نتاج عن مجهودات جماعية ومشاركة جميع الأطراف داخل المؤسسة.

"اتخاذ القرار في مفهوم المدرسة الكلاسيكية: إن عملية اتخاذ القرار عملية فردية مركزة بيد شخصية واحدة "المدير" دون أي أدنى اعتبار إلى أداء ومبادئ الأفراد الآخرين".[3]

– اتخاذ القرار في مفهوم المدرسة السلوكية للإدارة: إن مفهوم عملية اتخاذ القرار في هذه المدرسة يختلف عن المدرسة السابقة "حيث يكون أخذ القرار هنا تحت حالة ما سمى بالمعقولية والمنطقية الرشيدة.

معتمدا على أسلوب المشاركة والأخذ بآراء الأفراد العاملين على اعتبار أنهم كائن اجتماعي إداري وليس على غرار أنهم كائن اقتصادي..."[4].

1-3-الفرق بين عملية صنع القرار واتخاذ القرار:

1-3-1-صناعة القرار :هي عبارة عن عملية طرح البدائل أو الحلول المحتملة ومناقشتها لحل المشكلة موضوع البحث والدراسة.

1-3-2-اتخاذ القرار :عبارة عن عملية اختيار بديل من بن بديلين أو أكثر، أو اختيار خطة عمل من

[1] محمد رسلان الجيوس وجميل جاد الله :**الإدارة علم وتطبيق**، ط 3،دارالمسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان،2008، ص75.

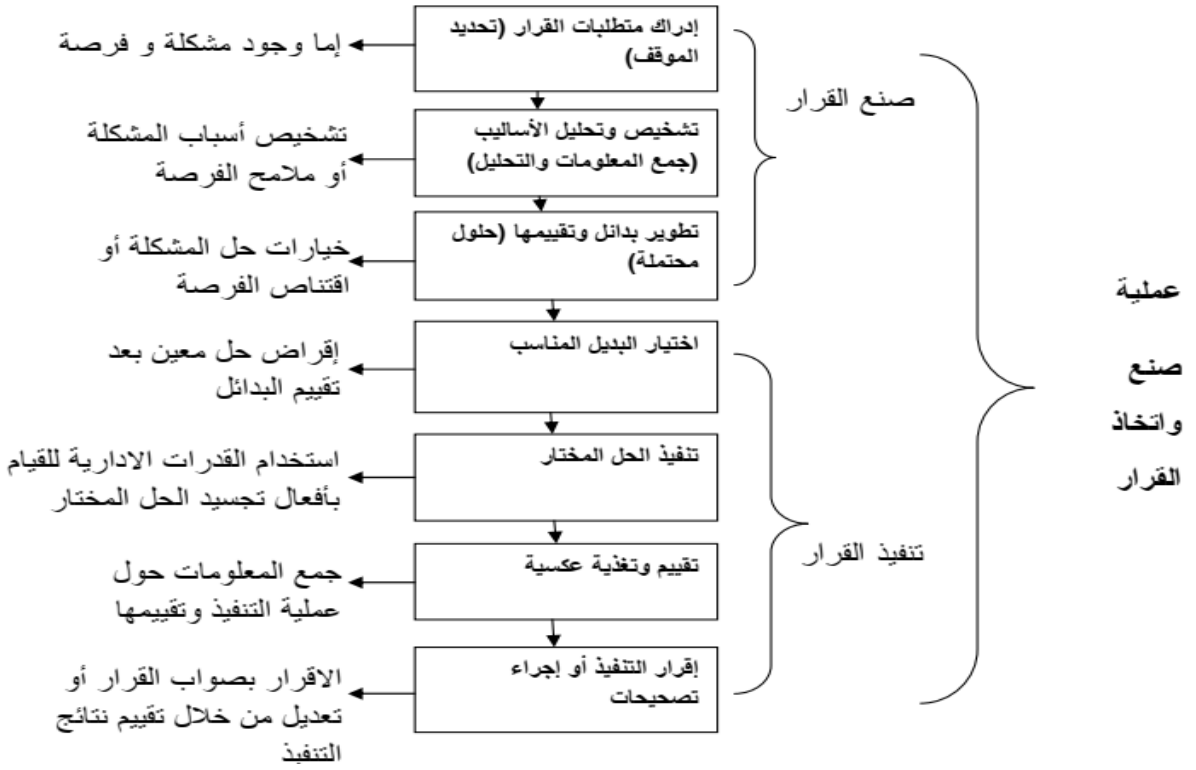
[2] محمد رسلان الجيوسي وجميلة جاد الله: المرجع نفسه ،ص 75.

[3] محمد رسلان الجيوسي وجميلة جاد الله: المرجع نفسه ،ص 76.

[4] محمد رسلان الجيوسي وجميلة جاد الله: المرجع نفسه ،ص 76.

بين عدة خيارات متاحة أمام سير بقصد حل المشكلة إذا فعملية اتخاذ القرار هي ببساطة عملية تحديد للفكر أو الرأي حول مواجهة مشكلة أو قضية معينة بعد أن تمت مناقشتها في عملية صنع القرار هي ببساطة عملية صنع القرار ليكون خطة عمل لحل المشكلة.[1]

ومما سبق فإن عملية صنع القرار هي عملية واسعة جدا يستحوذ على عدة مراحل، ومن بين مراحلها عملية اتخاذ القرار.



الشكل رقم:01 عملية صنع و اتخاذ القرار.[2]

[1] بلال خلف السكارنة :**القيادة الإدارية الفعالة** ،دارالمسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن،2010،ص 274.

[2] صالح مهدي، طاهر محسن منور الغالبي :**الإدارة والاعمال**،داروائل للنشر والتوزيع، الأردن، عمان ،2007،ص 209.

2- أنواع القرارات:

- هناك أنواع عديد للقرارات المتخذة سواء بشكل يومي و دوري، يمكن أن نذكر منها:

2-1- قرارات تنظيمية وقرارات شخصية:

· **القرارات التنظيمية** :وه التي يتخذها الإداري بصفة الرسمية، أي بصفته عضوا في التنظيم أو موظفا يشغل منصب رسمي.

· **القرارات الشخصية** :هي التي يتخذها الإداري بصفته الشخصية بناء على معتقداته وميوله." [1]

2-2- قرارات صريحة وقرارات ضمنية:

· **القرارات الصريحة** :وهو الذي يفصح فيه المدير عن مسلكه في موقف معين بالموافقة أو عدمها أي بالمنح أو المنع.

· **القرارات الضمنية** :القرار الذي يستفاد من قرار يتصل بموضوع آخر أو القرار الذي يستفاد من موقف المدير ومسلكه، وهو قرار شعوري.[2]

2-3- قرارات استراتيجية و قرارات روتينية

قرارات استراتيجية : " وهي القرارات التي يتخذها الإدارة العليا، وتتعلق بكيان التنظيم الإداري ومستقبل البيئة المحيطة به "، [3] فهي قرارات هامة تتعلق بوضع السياسة العامة للتنظيم وتتطلب موارد كبيرة واستثمارات ضخمة"،[4]وهي تتميز بالثبات النسبي طويل الأجل مستقبل التنظيم.[5]

·**قرارات روتينية** :هي قرارات بسيط، يتخذها الإداري بشكل روتيني إلى حد كبير، وهي عادة تتعلق بتسيير الأعمال اليومية التشغيلية، والنشاطات الروتينية البسيطة ". [6]

---

[1] مؤيد الفضل :**الأساليب الكمية والنوعية في دعم قرارات المنظمة**، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع،عمان، 2008،ص 26

[2] محمد سيد قنديل، سامح عبد المطلب عامر :**التطوير التنظيمي**، ط 2، دار الفكر للنشر والتوزيع،2010 ، ص207.

[3]محمد الحسيني العجمي: **القيادة الإدارية و التنظيمية والتنمية البشرية**،دارالمسيرة للنشر والتوزيع،عمان،2008،ص 257.

[4] مؤيد الفضل : مرجع سبق ذكره ،ص27.

[5] محمد حسنين العجمي:مرجع سبق ذكره، ص 207.

[6] مؤيد الفضل:مرجع سبق ذكره، ص 27.

2-4-قرارات مكتوبة وقرارات شفهية:

· **قرارات مكتوبة** :تصدر في صيغة مكتوبة (لائحة تعليمات، أوامر) .

·**قرارات شفهية** :تخرج للوجود عن طريق كلمات منطوقة وليست مكتوبة

2-5-قرارات لائحية وقرارات فردية:

· **قرارات لائحية أو قاعدية** :وهي تلك القرارات التي تصدر في مواجهة أي أفراد غير محددي بذواتهم، بحيث يسري مضمون هذه القرارات على كل من توافرت فيه الشروط المحددة.

· **قرارات فردية** :هي التي تصدر في مواجهة فرد أو أفراد محددين بذواتهم". [1]

3 -خطوات اتخاذ القرار:

إن عملية اتخاذ القرار من أهم الأنشطة والمهام التي ينبغي الحد منها في المؤسسة، وللقيام بخطوات أهمها:

3-1-تحديد المشكلة :تعد هذه المرحلة من أكثر وهم الخطوات المطلوبة في عملية اتخاذ القرار، إذ أن تحديد المشكلة يعني استقراء الواقع المنظمي القائم[2]" وكثيرا من المنظمات أو المؤسسات يتعاملون مع ثلاثة أنواع من المشكلات وهي: "المشاكل المتكررة: وهي التي يتكرر حدوثها دائما، ولها علاقة بالأعمال اليومية، كالتأخير عن الدوام الرسمي صباحا، أو خرج الموظفين قبيل انتهاء الدوام...إله ومشاكل جوهرية: وهي تلك المتعلقة بمشاكل التخطيط والتنبؤ والسياسات واتخاذ الإجراءات والرقابة والتنظيم والتوجيه...إلخ والتي تسعى المنظمة من خلالها إلى تحقيق أهدافها المرسومة.

[1] سامح عبد المطلب، علاء سيد قنديل: مرجع سبق ذكره، ص207.

[2] خضير كاظم حمود، موسى سلامة اللوزي: **مبادئ إدارة الأعمال**،داروائل للنشر والتوزيع، عمان،2008،ص 169.

والمشاكل العرضية الطارئة: ويقصد بذلك الأحداث غير المتوقعة والمفاجآت والتي تحصل لأسباب داخل المنظمة أو خارجية من البيئة المحيطة، مثلا حدوث أزمة سياسية حالت دون وصول البضاعة، ارتفاع مفاجئ في الرسوم والجمارك والضرائب، دخول منافس جديد إلى السوق... " [1]

"وكذلك لتحديد العوامل والمتغيرات، التي تساهم في عدم تحقيق الأهداف من الأهداف من خلال ما يقع أو يتوقع حدوثه من آثار معينة... " [2]

3-2-جمع المعلومات حول المشكلة وتحليها :إن عملية جمع البيانات والمعلومات وتشكيل قاعدة معرفية

حول القرار المناسب لمعالج المشكلة بشكل القاعدة الأساسية في المعالجات المطلوبة إذ أن وفرة البيانات

والمعلومات من حيث الكمية والنوعية والوقت المناسب لوفرتها تعد حصيلة الرئيسة التي يقوم عليها متخذ القرار في استنباط الحلول المناسبة من خلال استخدام الأساليب العلمية في التحليل الملائم لتلك البيانات والمعلومات المتوفرة لدى متخذ القرار." [3]

3-3-وضع البدائل: يقصد بذلك بدائل الحلول الممكنة أمام متخذ القرار لحل المشكلة التي تواجهه، والبدل الأمثل كما ذكرنا هو الحل، وهو القرار الذي يتم اختياره، والمدير الناجح هو الذي يستطيع أن يضع أكثر من بديل واحد." [4]

3-4-تطوير الحلول والتنبؤ بنتائجها :بمعنى تطوير الحلول البديلة التي يراها رجل الإدارة علاجا لمشكلته، ومن ثم تقييم هذه البدائل أو الحلول.

3-5-اختيار البديل الأمثل :وهنا يأتي دور المراجعة البدائل المحتملة التي أفرزتها الخطوة الرابعة، لاختيار أكثرها كفاءة وملاءمة، ويتم اختيار البديل المقترح أو المراجعة عادة وفق معايير اقتصادية دقيقة".

---

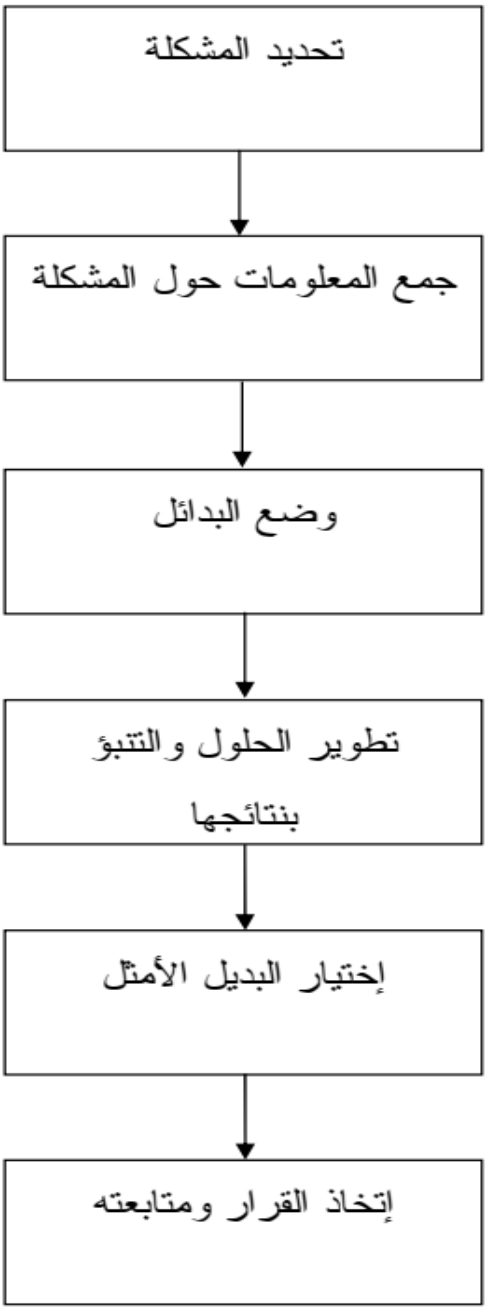
[1] علي عباس: **أساسيات علم الإدارة** ، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2004 ص 104 .

[2] خضير كاظم حمود، موسى سلامة اللوزي: مرجع سبق ذكره، ص 169.

[3] خضير كاظم حمود، موسى سلامة اللوزي : المرجع نفسه، ص 170.

[4] علي عباس:مرجع سبق ذكره، ص 104.

3-6-اتخاذ القرار وتنفيذه ومتابعته :بعد اختيار البديل الأرجح يتوجب على رجل الإدارة تبني هذا البديل واتخاذ قرارا لحل المشكلة ومن ثم تنفيذه" [1]



الشكل رقم :02 خطوات اتخاذ القرار – المصدر اعداد الطالب

[1] علي خلف حجاجة: **اتخاذ القرارات الادارية**،دار قنديل للنشر والتوزيع، عمان،2010،ص ص46-47.

4-خصائص عملية اتخاذ القرار:

إن لعملية اتخاذ القرار صفات وميزات عديدة تميزها عن غيرها من العمليات الإدارية الأخرى ، يمكن لنا إيجازها في:

4-1-عملية قابلة للترشيد :أي أنها تقوم على افتراض مؤداه أنه ليس بالإمكان الوصول إلى ترشيد كامل للقرار، بل يمكن الوصول إلى حد من المعقولية والرشد، كما أن عملية اختيار البديل الملائم تتم على

خطوات متعددة ومختلفة وتحت ظروف وعوامل دقيقة وتنبؤ دقيق بالأحداث تمكن متخذ القرار من اختيار البديل الأمثل.

4-2-عملية تميد من الماضي إلى المستقبل :وتتبع هذه الصفة من كون القرار الإداري هو امتداد واستمرار لقرارات أخرى سبق اتخاذها، بل ويعتبر حلقة متصلة من سلسلة من قرارات، حتى يكون من الصعب تحديد القرار الأصلي من بين مجموعة القرارات المتخذة، حث يبدو كل قرار مرتبط بقرار آخر اتخذ من قبل.

4-3-عملية تقوم على الجهود الجماعية المشتركة :حيث ينظر إليها على أنها نتائج جهد مشترك يبرز من خلال مراحلها المتعددة وما تتطلبه هذه المراحل من إعداد وتحضير وجمع معلومات وتحلل لهذه المعلومات وتقييمها وتنفيذ القرار وما يتطلبه التنفيذ من جهود مشتركة.

4-4-عملية تتسم بالعمومية والشمول :تتصف بالعمومية من حيث أن نوع القرارات وأسس وأساليب اتخاذها تكاد تكون عامة بالنسبة لكافة المنظمات الإدارية، فهي صالحة للتطبيق على المنظمات الإدارية على اختلاف أنماطها.

4-5-عملية ديناميكية مستمرة :تبرز صفة الحركة في هذه العملية من خلال كونها تنتقل من مرحلة لأخرى وصولا لتحقيق الهدف المنشود الذي يسعى إليه متخذ القرار.

4-6-عملية معقدة وتتسم بالبطء أحيانا :وهذه الصفة تعود إلى كون متخذ القرار يخضع لقيود متعددة وهو بصدد اتخاذ القرار بعضها قانونية، وبعضها نابع من الضغوط التي يتعرض لها، وبعضها نابع من المرؤوسين أو غيرهم ممن يمسهم القرار. [1]

5-أساليب اتخاذ القرار:

هناك عدة أساليب وطرق لعملية اتخاذ القرار، يمكن أن نذكر منها:

5-1-أسلوب القرارات الفردية:

يلجأ مدير المؤسسة إلى اتخاذ القرار بمفرده دون مشاركته احد من أتباع في أي مرحلة من مراحل اتخاذ القرار تحديد المشكلة وجمع المعلومات وتحديد الهدف وتنمية مجموعة من البدائل والمفاضلة بينها، واختيار البديل الأمثل، ثم اتخاذ القارات وقد يكون لهذا النوع من التصرف مبررات عدة منها:

أ- انخفاض كفاءة الأتباع.

ب- انعدام الثقة المتبادلة بين الرئيس والأتباع.

جـ- عدم توافر الوقت اللازم للمناقشة والحوار بشأن القرار المتخذ، ومع ذلك عدم أخذ رأي الأتباع في الاعتبار ومشاركتهم في اتخاذ القرار، قد يؤدي إلى فقدانهم الحواس بتنفيذه بموضوعية وهمة، فهذا القرار يقوم بها الرئيس الإداري الأعلى بمفرده.

5-2-أسلوب القرارات بالإجماع :يعرف بالنمط البياني، ويتم من خلال:

أ- "يرفع الأتباع لمقترحاتهم إلى رئيسهم المباشر، والذي بدوره يقوم برفعها بعد دراستها إلى المسؤول الأعلى منه في الهيكل الإداري حتى تصل إلى المستويات الإدارية العليا.

[1] سليم بطرس جلد :**أساليب اتخاذ القرارات الادارية الفعالة**، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص ص28-29.

ب- يطرح المشرفون بدلا من قبول أو رفض مقترحات الأتباع أسئلة تكتيكية أو مقترحات أخرى إضافة إلى تشجيع الأتباع".

جـ- ضرورة الإجماع على القرارات بنسبة 100%على القرار التي تمر بها المستويات التي تمر بها القرارات.

د- بذل جهد كبير في الاتصال بجمع المعلومات من جميع المستويات بشان أي مشكلة أو قرار.

هـ- في حالة الموافقة من قبل المستويات العليا على الاقتراحات يتم إعادتها إلى الأتباع الذين قدموها لكي يتم تنفيذها.

و- أما أسلوب فهو يؤكد على أن عملية اتخاذ القرار هي إنتاج مجهودات جماعية من خلال جمع المعلومات من كل المستويات الإدارية لكي تصل إلى المسؤول الأعلى الذي يتخذ بدوره القرار وهو يكون أكثر صوابا . [1]

5-3- أسلوب القرار بالأغلبية :فكما أن القرارات تتخذ بصورة فردية، تتخذ أيضا بصورة جماعية حيث يعتمد المديرون في بعض الأحيان على رأي الآخرين من عقد اللجان والاجتماعات، ومع ذلك فان القرارات بالأغلبية تحتسب أكثر كلما صعدنا نحو المستويات الإدارية العليا، والسبب في ذلك يعود إلى أن القرارات غير مبرمجة تتم بالتعقيد في الغالب ومن ثم يحتاج إلى جلسات متعددة في قبل الخبراء والمختصين للمناقشة والتقييم وإبداءالرأي." [2]

[1] عبد الصمد الأغيري :**الإدارة المدرسية (البعد التخطيطي والتنظيمي المعاصر)**، ط2،دار النهضة،لبنان،2006، ص348.

[2] عبد الصمد الأغيري :المرجع نفسه، ص 349.

6-عناصر عملية اتخاذ القرار:

تتكون عملية اتخاذ القرار على عدة عناصر أساسية هي : [1]

6-1-متخذ القرار :وقد يكون فردا أو جماعة أوجهة ما، ويتمتع متخذ القرار عاد بالسلطة التي تخوله ذلك".

6-2- موضوع القرار :وهو المشكلة التي تتطلب من متخذ القرار البحث عن حل أو اتخاذ قرار بشأنها.

6-3-الأهداف والدافعية :فالقرار المتخذ عبارة عن سلوك أو تصرف معين من أجل تحقيق هدف محدد، ومن المعلوم أن وراء كل دافع حاج معينة يراد إشباعها، وبناء عليه لا يتخذ القرار إلا إذا كان وراء دافع لتحقيق هدف محدد.

6-4-البيانات والمعلومات :لاتخاذ قرار صائب لابد من جمع بيانات ومعلومات كافية عن طبيعة المشكلة وأبعادها وأسبابها وأطرافها وتأثراتها وذلك بغرض تكوين صور واضحة عنها.

6-5-التنبؤ :إن كثيرا من القرارات مع متغيرات مستقبلية مجهولة يجب التنبؤ بها وتقديرها وتحديد انعكاساتها وتأثيرها، فالتنبؤ يساعد متخذ القرار في أن يستطلع ما سيحدث في المستقبل.

6-6-البدائل :يمثل البديل أو الحل مضمون القرار الذي سوف يتخذ لحل مشكلة ما ومن النادر أن يكون هناك حل واحد للمشكلة، وعلى الأغلب أن يكون هناك أكثر من حل، وبالتالي فإن متخذ القرار الجيد هو الذي يتخذ أنسب البدائل.

[1] ربحي مصطفى عليان :**الادارة المعاصرة**،دار صفاء للنشر والتوزع،عمان،2008،ص ص 71-72.

6-7-المناخ الذي يتم فيه اتخاذ القرار :ويعني المناخ هنا الجو العام الذي يتم فيه اتخاذ القرار، وما تضمنه هذا من اعتبارات خاصة عند متخذ القرار، وظروف داخلية وخارجية تضع أمام متخذ القرار قيود عند اتخاذ القرار.

7- أهمية اتخاذ القرار:

إن عملية اتخاذ القرار تعد من أهم العمليات الإدارية، ولذلك فهي تشغل مكانة كبيرة في أي إدارة وذلك لأهميتها، والنقاط التالية ستبين أهمية اتخاذ القرار: يعد التخطيط ، التنظيم، لتشكيل، القيادة، الرقابة، الوظائف الرئيسية للإدارة، نجد كلا منها يتصل بالقرارات لتنفيذ الخطة ووضع الأهداف... إلخ" [1]

مما سبق فإنه يتوضح بأن عملية اتخاذ القرار تتمركز بين جميع الوظائف الإدارية المختلفة، وإن وظيفة المسؤول الإداري الأعلى تكمن بالدرجة الأولى في عملية اتخاذ القرار.

- وهذا ما أكده الدكتور أحمد ماهر في كتابه حيث يقول:

" لا يمكن أداء نشاط ما لم يتخذ بصدده قرار، فاتخاذ القرارات هي أساس عمل المدير، والتي يمكن من خلالها إنجاز كل أنشطة المنظمة، وتحديد مستقبلها، ولا يمكن أداء أي وظيفة بالمنظمة (الإنتاج والتسويق والتمويل والموارد البشرية)، أو أداء وظيفة إدارية (كالتخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة) ما لم تصدر بصددها قرار يحدد من يقوم بها، ومتى، وأين، ومع من، وبأي تكلفة وغير ذلك." [2]

" -عملية اتخاذ القرار عملية مهمة، كونها عصب العملية التخطيطية بالدرجة الأولى وكونها ترتبط قيقه ارتباطا واضحا بالأهداف المؤسساتية التي يسعى المديرون إلى تح ، وهذه الأهداف يتطلب وضحها موضع المتابعة والتنفيذ واتخاذ هؤلاء المديرين القادة للقرارات المدروسة والصائبة".

[1] بشير العلاق: **مبادئ الإدارة** ،دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان،2008 ، ص 73.

[2] أحمد ماهر: **اتخاذ القرار بين العلم والابتكار**، د ط، الدار الجامعية، الاسكندرية، ،2007ص 34.

– كما أنها عملية مهمة كونها العملية الملازمة لباقي الوظائف الإدارية، فتنظيم العمل وبناء الهياكل الإدارية يتطلب اتخاذ قرارات إدارية تتناسب نوعا وكما ومع تخصصات هذا العمل ومع أشكال ومستويات البنى التنظيمية التي اختيرت للقيام بأجزائه ووظائفه المحددة." [1]

فعملية اتخاذ القرارات عملية إدارية مستحوذة على جميع العمليات الإدارية المختلفة والمسؤول الإداري الأعلى هو المسؤول عنها.

" – و المدير عندما يتخذ وظيفته القيادية فإنه يتخذ مجموعة من القرارات سواء عند توجيه مرؤوسيه أو استشارة دوافعهم أو تحفيزهم على الأداء الجيد أو لحل مشكلاتهم . [2]

وهنا يتأكد لنا مما سبق بأن عملية اتخاذ القرار من أولى أهم العمليات الإدارية، كونها لا يمكن القيام بأي عملية إدارية أخرى من دونها.

"–فإذا اتخذت الإدارة وظيفة الرقابة فإنها أيضا تتخذ قرارات بشأن تحديد المعايير الملائمة لقياس نتائج الأعمال والتعديلات التي سوف تجريها على الخطة، والعمل على تصحيح الأخطاء إن وجدت وهكذا تجري عملية اتخاذ القرار في دورة مستمرة ". [3]

"وأخيرا، إن اتخاذ القرار وجودته من القضايا المهمة التي ترفع كفاءة إدارة المؤسسة وقدرها معا، فالقرارات الجيدة والمثلى هي المعبر الحقيقي عن نجاح إدارة المؤسسة وهي الوجه الآخر لتطور أعمال المؤسسة وازدهارها في جميع الأسواق التي اختارت أن يكون لها مكان فيها[4]."

وهذا المخطط يؤكد على أهمية اتخاذ القرار.

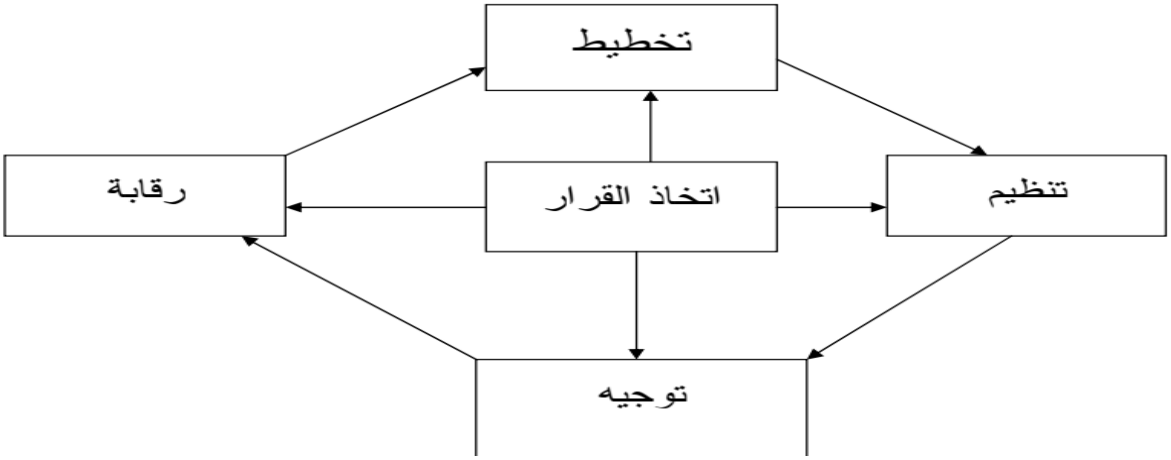
---

[1] حسن ابراهيم بلوط :**المبادئ والاتجاهات الحديثة في إدارة المؤسسات**،دار النهضة العربية، لبنان، 2005 ،ص166.

[2] معن محمود عياصرة، مروان محمد بني أحمد: **القيادة والرقابة والاتصال الاداري**،دارالحامد للنشر والتوزيع، عمان،2008،ص123.

[3] معن محمود عياصرة : نفس المرجع ، ص 123.

[4] حسن ابراهيم بلوط: مرجع سبق ذكره، ص167.



الشكل رقم :03 عملية اتخاذ القرار جوهر العملية الإدارية [1]

8-أنماط اتخاذ القرار:

8-1-نمط المشاركة في اتخاذ القرار :إن هذا النمط من القرارات تتاح من خلاله فرصة المشاركة الجماعية للأفراد العاملين في المنظمة، إذ أنهم يشاركون في إبداء الرأي من خلال المشاركة لتحقيق درجة عالية من الرضا بشأن القرار المتخذ، وغالبا ما ينال قبولا واسعا من جميع الأطراف المشاركة فيه كما أن سبل تنفيذه يتسم بالسهولة.

8-2-نمط الاستشارة (ذوي الخبرة والاختصاص):إن هذا النمط من القرارات يقوم على أساس الاستعانة بآراء الاستشاريين وذوي الخبرة أو إبداء الرأي، وأن هناك بيوت الخبرة أو الجهات الاستشارية التي يلجأ إليها المدير أو الرئيس بالاستعانة في خبرتها وقابليتها في إعطاء الحلول والبدائل المناسبة والملائمة في اتخاذ قرارات معينة.

8-3-المركزية واللامركزية في القرار :هو النمط المألوف وعادة ما يأخذ إما:

المركزية: تتمثل عندما تكون السلطة في اتخاذ القرار تتركز في المدير و الرئيس وفقا لطبيعة المنصب الرسمي الذي تمثله عند إصدار القرار، ويغلب كل هذه القرارات في الإدارة الدكتاتورية (الفردية)، والتي لا تسعى بمشاركة الآخرين أو الاستعانة بآرائه.

[1] ربحي مصطفى عليان : مرجع سبق ذكره، ص88.

أو اللامركزية: تتمثل في قيام المدير أو الرئيس بتحويل (تفويض) بعض الصلاحيات أو السلطات التي يتيحها له مركزه الوظيفي/ إلى بعض المستويات الإداري الأخرى تنظيما بحيث يتم اتخاذ القرارات التي ترتبط بتلك الجوانب المعينة من قبلهم دون الرجوع لبعض المستويات التنظيمية الأخرى ". [1]

8-4-نمط اللجان :إن نمط اللجان بشأن اتخاذ القرار يعد من الأساليب الإداري المألوفة أو السابقة الاستخدام في العديد من المنظمات الإنسانية العامة، إذ أن غالبا ما نجد أن هناك العديد من اللجان الدائمين أو المؤقتين بشأن معالجة المشاكل التي تواجهها المنظمات المختلفة، كما أن هناك اللجان الاستشارية التي يتم من خلالها تقديم العون أو إسداء النصيحة أو الرشد للإدارة المعنية، أو هناك التنفيذية التي تمارس النشاط التنفيذي في استصدار القرارات المعنية، وأي كل السبل المعتمد عليها في مثل هذه القرارات لكنها تمثل النمط الأكثر شيوعا ونجاحا في العديد من المنظمات لاسيما أن المدير يعتمد على آراء تلك اللجان التي يتم من خلالها تبادل الآراء وتلاقح الأفكار بين مختلف الاختصاصيين والخبراء." [2]

-مقترحات لزيادة فاعلية عملية اتخاذ القرار

- الاعتماد على أسلوب حل المشكلات أثناء ممارسة اتخاذ لقرارات، وذلك بإتباع خطوات اتخاذ القرارات.

- الاعتماد على الإبداع والتفكير الخلاق لإيجاد الحلول البديلة في القرارات غير الروتينية.

- الاعتماد على الأسلوب الجماعي أو التشاركي، إلا عند الضرورة لتعمير الفائدة والاستفادة من حوادث جميع الفئات المتخصصة.

- بما أن القرار لا ينتهي بل يجب متابعته للتعرف على مدى تحقيق للنتائج لذا فعلى المنظمة الاعتماد على مؤشرات للمراجعة وتقييم الأداء وإجراء التعديلات اللازمة." [3]

[1] خضير كاظم حمود، موسى سلامة اللوزي: مرجع سبق ذكره، ص 134 -13.

[2] خضير كاظم حمود، موسى سلامة اللوزي : المرجع نفسه ،ص 134.

[3] ادريس محمد :**العلاقات العامة وفعالية الإدارة**، دط، المكتبة العلمية، مصر ،2004، ص ص 275-276.

9- نظريات اتخاذ القرار:

9-1-نظرية القرار الكلاسيكي:

ظهرت هذه النظرية في القرن العشرين كتطور لنظرية الاقتصاد الكلاسيكي، حيث نفترض أن المدراء دائما عقلانيون، لامتلاكهم المعلومات التامة حول المشكلة والتفاصيل التامة للأهداف المراد تطويرها ويتم اختيار البديل بناء على مدى مساهمته في تحقيق الأهداف . [1]

9-2-نظرية القرار السلوكي:

هذه النظرية تفترض أن صانعي القرار ليس لديهم المعرفة التامة حول المشكلة وبدائلها وأنهم غير قادرين وغير مؤهلين للقيام بتقييم عقلاني أو اتخاذ أفضل القرارات الممكنة، وقد استخدم سايمون عبارة "العقلانية المحددة" لتدل على تصرف متخذي القرار الذين يعملون ضمن حدود معرفتهم للمشكلة وحدود قدرتهم على اتخاذ القرار وقد ابتكر أيضا عبارة (الرضا) لتدل على عملية تعيين حل مقبول . [2]

10-صعوبات اتخاذ القرار:

هناك العديد من الصعوبات التي تواجه رجل الإدارة عند اتخاذه لقرار ما سواء كانت داخلية او خارجية، ويمكن تلخيصها فيما يلي:

1- الاتجاهات والميول لدى الأشخاص متخذي القرارات.

2- قد يكون هناك اختلاف في وجهات النظر بين متخذ القرار والإدارة مما يعيق القدرة على اقناع الأخيرة بقراره.

3- عدم إحاطة الإدارة بالأمور المحيطة المؤثرة، في اختيار بديل محدد من بين البدائل المتاحة.

4- عدم وضوح الجوانب المختلفة للمشكلة المتخذ القرار بشأنها.

5- التخوف من الآثار الجانبية التي تنتج عن اتخاذ القرار.

---

[1] مها مهدي الخفاف، ضمان حمد العتيبي :**نظم دعم القرار والنظم الذكية**،دارحامد للنشروالتوزيع، الاردن،ص ص44-43.

[2] مها مهدي الخفاف، ضمان حمد العتيبي : نفس المرجع نفسه ، ص44.

6- التخوف من مقاومة الآخرين للتغيير الذي قد يحدثه القرار المتخذ[1] .

11-العوامل المؤثرة على عملية اتخاذ القرار:

هناك مجموعة من القيود أو العوامل المؤثرة على عملية اتخاذ القرار منها:

11-1-العوامل الانسانية السلوكية :تتمثل في:

- مدى قبول الأفراد بالقرار الذي تم اتخاذه أو الحلول المتخذة.
- العادات والتقاليد والأعراف السائدة ومدى تماشي القرارات والحلول معها.
- التسرع في اقتراح وتبني الحلول للمشكلات دون دراسة متأنية أو تقييم جيد لهذه الحلول.
- الاعتماد بدرجة كبيرة على الخبرة السابقة.
- التحيز والعواطف.
- الخلط بين المشكلة ذاتها ومظاهر هذه المشكلة.
- التركيز على حل واحد أو على المظاهر وليس الأسباب.
- عدم اهتمام متخذ القرار باحتمالات مقاومة للتغيير من جانب العاملين.

11-2-العوامل التنظيمية :تتمثل فيما يلي:

- عدم وجود نظام جيد للمعلومات.
- عدم وضوح العلاقات التنظيمية بين الأفراد والإدارات والأقسام.
- المركزية الشديدة وحجم المنظمة ودرجة انتشارها الجغرافي.
- عدم وضوح الأهداف الأساسية للمنظمة.
- مدى توافر الموارد المالية والبشرية والفنية للمنظمة.

[1] علي خلف حجاجة، مرجع سبق ذكره، ص ص 47-48.

11-3-عوامل أخرى :تتمثل في:

- التعارض بين أهداف المنظمة وأهداف أطراف التعامل الخارجي مع المنظمة مثل العملاء الموردين... إلخ"

- المتغيرات السياسية والاقتصادية والاجتماعية السائدة في المجتمع.

- درجة التقدم التكنولوجي في مجال نشاط المنظمة ومعدلات النمو.

- درجة المنافسة التي تواجه المنظمة في السوق ". [1]

12-مقترحات لزيادة فاعلية عملية إتخاذ القرار:

- الإعتماد على أسلوب حل المشكلات أثناء ممارسة إتخاذ القرارات، وذلك بإتباع خطوات اتخاذ القرار.
- الإعتماد على التقدير لتحديد العناصر غير المتوقعة في عملية إتخاذ القرار.

- الإعتماد على الإبداع والتفكير الخلاق لإيجاد الحلول البديلة في القرارات غير الروتينية.

- الإعتماد على الأسلوب الجماعي أو التشاركي، إلا عند الضرورية لتعميم الفائدة والإستفادة من حوادث

جميع الفئات المتخصصة.

- بما أن القرار لا ينتهي بل يجب متابعته للتعرف على مدى تحقيقه للنتائج، لذا فعلى المنظمة الإعتماد على مؤشرات للمراجعة وتقييم الأداء وإجراء التعديلات اللازمة . [2]

[1] علي فلاح الزعبي،عبد الوهاب بريكة، **مبادئ الادارة الأصول والأساليب العلمية** ،دارالمناهج للنشر والتوزيع،عمان،2013 ص،ص312-311.

[2] إدراس محمد :**العلاقات العامة وفعالية الإدارة**، دط، المكتبة العلمية، مصر ،2004ص ص 276،275.

خاتمة الفصل:

وفي الأخير، ومما سبق فإن تقنية المحادثة المرئية عن بعد باعتبارها وسيلة حديثة تستخدم الاتصال الالكتروني بين عدة اشخاص او اكثر في مكانين مختلفين او اكثر ، وتمتد المعلومات التي يقدمها المشاركون في المؤتمر او الاجتماع عبر المسافات البعيدة بحيث لا يحتاجون الى اجتماع وجها لوجه لتحقيق اهداف الاجتماع . وتختلف المؤتمرات عن بعد من حيث أهدافها ، واشكالها ، بداية من شكل المقابلات الصغيرة الحميمية التي لا تحتاج الى تبادل أوراق او رسوم الى شكل الندوات الضخمة التي تتضمن تبادل الأوراق و الرسوم و البيانات بين المجتمعين كما تعد عملية اتخاذ القرار تعد جوهر كل العملات الإداري الأخرى ومن أهم الأنشطة والوظائف التي يقوم بها الرئيس الإداري الأعلى، حيث يقوم بتجميع المعلومات حول المشكلة وذلك بغرض تحديدها، وإيجاد أنسب البدائل لحلها، ثم اتخاذ القرار بشأنها ثم تقييمه، ولهذا فإن عملية اتخاذ القرار تعتبر من أهم العمليات الإدارية داخل المؤسسة.



الفصل الثالث :

الاطار الميداني للدراسة



عرض و تحليل النتائج

1- عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية .

2- الاستنتاجات ومناقشة التساؤلات.

تمهيد:

إن الفصلين السابقين لدراستنا هذه تطرقنا فيهما إلى مختلف الجوانب النظرية لتقنية المحادثة المرئية عن بعد وكذا لعملية اتخاذ القرار ،وهذا بغية التعرف على دور تقنية المحادثة المرئية عن بعد ومساهمتها في اتخاذ القرار في المؤسسة الجزائرية ،حيث أسقطنا دراستنا هذه ميدانيا على عينة من المدراء التنفذيين بشركة توزيع الكهرباء و الغاز – مديرية التوزيع تبسة – وذلك بغرض البحث عن إجابات تساؤلات الدراسة.

و لهذا خصصنا هذا الفصل لتفريغ الجداول من خلال إجابة المبحوثين و تحليلها للوصول إلى إجابات موضوعية ،و بالتالي الخروج بنتائج عملية دقيقية، يمكن على ضوئها تقدم اقتراحات بنائة للاستفادة منها .

1- عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية .

-جدول رقم 01: يبين متغير الاقدمية المهنية و المستوى التعليمي وعلاقته بالجنس

الاقدمية المهنية	الجنس / المستوى التعليمي	ذكر		انثى	
		تكرار	النسبة	تكرار	النسبة
10 سنوات	ليسانس	/	/	01	25
	مهندس	02	22.22	01	25
	ماجستير	/	/	/	/
من 11سنة الى 15 سنة	ليسانس	02	22.22	01	25
	مهندس	02	22.22	01	25
	ماجستير	/	/	/	/
اكثر من 15 سنة	ليسانس	/	/	/	/
	مهندس	03	33.34	/	/
	ماجستير	/	/	/	/
المجموع		09	100	04	100

يوضح الجدول رقم :01 بأن عدد الذكور أكبر من عدد الإناث الذي كان عددهم 09 ذكور و 04 عدد الاناث، كمايشير الجدول من خلال الاحصاء ان الاقدمية المهنية و المستوى الجامعي للذكور كانت كالتالي:

* 02 من الذكور لهم 10 سنوات و مستوى جامعي برتبة مهندس بنسبة* 22.22%،* 04 من الذكور من 11سنة الى 15سنة ومستوى جامعي بين ليسانس بنسبة* 22.22%،ومهندس بنسبة* 22.22%*،03 ذكور اكثر من 15سنة اقدمية ومستوى جامعي مهندس بنسبة* 33.34%،

اما الاقدمية المهنية و المستوى الجامعي بالنسبة للاناث فكان كالتالي: * 02اناث واقدمية بـ 10سنوات ومستوى جامعي* 01 ليسانس بنسبة* 25%،01 مهندس بنسبة 25%، *و02 اناث من 11 سنة الى 15سنة كأقدمية ومستوى جامعي تمثلت في* 01 ليسانس بنسبة* 25%،01 مهندس بنسبة* 25%.

-جدول رقم02 : يبين متغير الجنس وعلاقته بالسن

الجنس / السن	ذكر		انثى	
	تكرار	النسبة	تكرار	النسبة
فـــــوق50	5	55.55	/	/
من 40 إلـــى 49	4	44.45	4	100
من 30 إلـــى 39	/	/	/	/
المجمـــــوع	9	100	4	100

يبين الجدول رقم 02 : اعلاه والذي يوضح متغيري الجنس وعلاقته بالسن حيث تبين أن المبحوثين الذكور و الذي بلغ عددهم 05 تتراوح أعمارهم فوق 50 سنة و التي بلغت نسبتهم 55.55 % و 04 ذكور بين 40 و50 سنة و الذي لغت نسبتهم 44.45 % ، اما الاناث والتي كانت عددهم 04 تراوح سنهم مابين 40 الى 49 سنة فبلغت نسبتهم 100% .

وهذا راجع الى ان التعيين لمنصب حساس في المؤسسة يحتاج الى الممارسة و الوقت سواء للذكور او الاناث .

-جدول رقم 03: يبين المعرفة المسبقة لتقنية المحادثة المرئية عن بعد

الاختيارات	التكرار	النسبة %
نعم	10	76.93
لا	3	23.07
المجموع	13	100

يبين لنا الجدول رقم 03: أعلاه، أن معظم المبحوثين وبنسبة عالية قدرت بـ 76.93% لهم معرفة مسبقة لتقنية المحادثة المرئية عن بعد. فيما تمثلت نسبة 23.07% ليس لهم معرفة مسبقة.

وهذا راجع الى طبيعة الهيكل التنظيمي للمؤسسة و الذي كان يفرض واقعا على افرادها و إطاراتها بحكم ظروف العمل و التسيير التي لا تفرض هاته التقنية كاختيار لجميع عناصر التنظيم ومن بين الأسباب الجوهرية قرب بعض الاطارات من مصدر المعلومات و مواقع التسيير الإداري .

جدول رقم 04: يبين طريقة الحصول على المعرفة لتقنية المحادثة المرئية عن بعد

الاختيارات	التكرار	النسبة %
المؤسسة	**9**	**69.23**
من خارج المؤسسة	**3**	**23.07**
أخرى	**1**	**7.67**
المجموع	**13**	**100**

يبين لنا الجدول رقم 04: أعلاه، أن معظم المبحوثين التي كانت نسبتهم 69.23% تحصلوا على المعرفة لتقنية المحادثة المرئية عن بعد من داخل المؤسسة. فيما بلغت نسبة23.07% من المبحوثين تحصلوا عليها من خارج المؤسسة .

وهذا يدل على ان المؤسسة لديها بعض إطاراتها بطبيعة المهمات و اتخاذ القرارات اخضعتهم الى دورات تكوينية اما الباقي فقد كانت لديه اهتمامات فردية في هذا المجال التكنولوجي و التكوين الذاتي المسبق عن طريق الاحتكاك بالمحيط الخارجي للمؤسسة الذي يتمثل في المعايشة اليومية والاطلاع الدائم بالبرامج الاتصالية .

-جدول رقم 05: يبين عقد الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد في الحالات

الاختيارات	التكرار	النسبة %
طارئة	**09**	**69.23**
عادية	**4**	**30.77**
مناسبات	**/**	**/**
المجموع	**13**	**100**

يبين لنا الجدول رقم 05: أعلاه، معظم المبحوثين و التي بلغت نسبة 69.23 % يستعملون تقنية المحادثة المرئية عن بعد في الحلات الطارئة و نسبة 30.77 % يستعملونها في الحالات المناسبات .

يظهر لنا ان ظروف العمل بهذه التقنية يمكن ارجاعه الى أهمية الاجتماعات ومواضيع التواصل و التي غالبا ما تكون ذات صلة بالحسم في اتخاذ القرارات التي تكون في الحالات الطارئة و الفجائية كاسلوب اتصالي تعتمدها المؤسسة للضرورة والاهمية . في حين ان المناسبات بنسبة اقل ويمكن ارجاع ذالك للدراية القبلية بموضوع الاجتماع .

-جدول رقم 06 : يبين يتم اللجوء إلى تقنية المحادثة المرئية عن بعد

الاختيارات	التكرار	النسبة %
أحيانا	**8**	**61.54**
دائما	**5**	**38.46**
ابدا	**/**	**/**
المجموع	**13**	**100**

يبين الجدول رقم 06 : نسبة 61.54 **%** اللجوء إلى تقنية المحادثة المرئية عن بعد أحيانا ونسبة 38.46**%** يلجئون اليها دائما .

وهذا من خلال المباشرة العينية ان طبيعة المصالح الإدارية تفرض واقع استخدام تقنية المحادثة المرئية عن بعد حسب الهيكل الوظيفي و خصوصيته و مهام كل إدارة في المؤسسة.كما ان الاسلوب الاتصالي بهذه التقنية على مدراء المصالح التنفذيين يحتاج الى الوقت و التاقلم .

-جدول رقم 07 : يبين عقد الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد يتمثل في

الاختيارات	التكرار	النسبة %
إعطاء أوامر و توجيهات	13	25
نقل المقترحات	13	25
إتخاذ قرارات معينة	13	25
الاطلاع على مستجدات المؤسسة	13	25
المجموع	52	100

يبين الجدول رقم 07 :اعلاه عقد الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد يتمثل نسبة 25% لجميع المقترحات وهي إعطاء أوامر و توجيهات ،نقل المقترحات، إتخاذ قرارات معينة، الاطلاع على مستجدات المؤسسة.

وهذا راجع الى طبيعة عمل المؤسسة من خلال عقد اجتماعاتها الدورية و المألوفة و المبرمجة و التى تعتمد جميع النقاط السالفة الذكر في كل الاجتماعات سواء العادية او الافتراضية ،وهو واقع اي اجتماع يتضمن جميع المقترحات .

-جدول رقم 08 : يبين المعلومات المتلقات عن طريق تقنية المحادثة المرئية عن بعد

الاختيارات	التكرار	النسبة %
واضحة	**13**	**100**
غير واضحة	/	/
نوعا ما	/	/
المجموع	**13**	**100**

جدول رقم 08 : يبين المعلومات المتلقات عن طريق تقنية المحادثة المرئية عن بعد اكدت بنسبة 100% وضوح هذه التقنية .

نلاحظ ان الاجماع يتسم بالوضوح بتقنية المحادثة المرئية عن بعد فيما يخص التلقي للمعلومات التي تفيد في تسيير الإدارة و هذا راجع لسهولة استقبال المعلومة ووضوحها لان المعنيين بالاجتماعات ومن

خلال الممارسة بالنمط التقليدي سهل من استيعاب المعلومات بالنمط االاتصالي الحديث للاجتماعت الافتراضية .

- جدول رقم 09: يبين تقنية المحادثة المرئية كأسلوب اتصالي لعقد الاجتماعات الاجتماعات كنمط

الاختيارات	التكرار	النسبة %
موازي	**13**	**%100**
بديل	**/**	**/**
المجموع	**13**	**%100**

يبين لنا الجدول رقم 09: أعلاه، أن كل المبحوثين وبنسبة عالية قدرت بـ 001% يعتبرون تقنية المحادثة المرئية كاتصال موازي لعقد الاجتماعات التقليدية.

وهذا راجع الى اعتماد النمطين البعدي و الحضوري للاجتماعات ولطبيعة موضوعها الذي لا يتطلب ابداء اراء ومناقشات كثيرة ولا تستهلك وقتا أطولا، حيث يصبح اختيار تقنية المحادثة المرئية عن بعد له نفس النتيجة مقارنة مع النمط الحضوري الجسدي الوجاهي .

-و مرده ان التواصل المباشر يغطي جميع التفاعلات بين المعنيين بالاجتماع كردود أفعال جماعية كانت او فردية تترجم النتائج او القرارات المتوصل لها عند انتهاء كل اجتماع هذا من جهة ومن جهة أخرى ضرورة الحضور الجسدي الوجاهي لبعض الاجتماعات الحاسمة او المهمة بدرجة عالية من الدقة في اتخاذ القرارات.

جدول رقم 10 : يبين تقييم المبحوثين لتقنية المحادثة المرئية عن بعد

الاختيارات	التكرار	النسبة %
جيدة	**13**	**100**
ضعيفة	**/**	**/**
متوسطة	**/**	**/**
المجموع	**13**	**100**

يبين الجدول رقم 10 : ان تقييم المبحوثين لتقنية المحادثة المرئية عن بعد كانت جيدة بنسبة 100% .

وعليه فان تقنية المحادثة المرئية عن بعد جيدة من الناحية التقنية كالوسائل و المعدات الخاصة بها تمثلت في النوعية وتدفق شبكة الانترنت،ومن الناحية الاتصالية سهولة التواصل بين افرادها اي المعنيين بها و بالاجتماع الافتراضي .

-جدول رقم11: يبين كيفية استدعاء المعنيين للحضور للاجتماع بتقنية المحادثة المرئية عن بعد

الاختيارات	التكرار	النسبة %
عن طريق هاتف	13	100
استدعاء كتابي	/	/
بريد الكتروني	/	/
أخرى	/	/
المجموع	13	100

يبين الجدول رقم11: المعنيين للحضور للاجتماع بتقنية المحادثة المرئية عن بعد كانت نسبة 100 % يتم استدعائهم هاتفيا .

باعتبار ان الموظفين يحملون شريحة خاصة بالعمل التابعة للمؤسسة وكون الاجتماعات مرتبطة بخلية مختصة في هذا المجال تقوم بالاستدعاء و الترتيب و التنسيق لاجل اتمام هذا الاجتماع في احسن الظروف وتجنب العراقيل اختارت المؤسسة الهاتف كوسيلة متفق عليها كطريقة لاستدعاء المعنيين للحضور الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد.

-جدول رقم12: يبن تقنية المحادثة المرئية توفر .

الاختيارات	التكرار	النسبة %
الوقت	**13**	**33.33**
التكاليف	**13**	**33.33**
الجهد	**13**	**33.34**
المجموع	**39**	**100**

يبين الجدول رقم12: أعلاه ان نسبة 100 % تقنية المحادثة المرئية توفر كل من الوقت الجهد والتكاليف .

من خلال المعاينة الداخلية و الاستفسارات وجدنا ان المؤسسة ذات فروع متباعدة جغرافيا (مكانيا)، وفرت الوقت و الجهد على المعنيين لحضور الاجتماعات من التنقل والتحضير للسفر العادي الذي يتطلب اجراءات كما ان التكاليف ايضا تكلف المؤسسة اموال معتبرة سنويا من جراء الاجتماعات العادية ،فساهمت تقنية المحادثة المرئية عن بعد في اختصار الجهد و الوقت و التكاليف .

-جدول رقم 13: يبن اعتماد تقنية المحادثة المرية عن بعد لبرنامج

الاختيارات	التكرار	النسبة %
سكايب	**13**	**100**
زووم	**/**	**/**
جوجل ميت	**/**	**/**
المجموع	**13**	**100**

يبين الجدول رقم 13:ان المؤسسة تعتمد في تقنية المحادثة المرية عن بعد لبرنامج سكايب و التي بلغت نسبة 100 **%**

كون المؤسسة تعتمد برنامج موحد في استخدامها لتقنية المحادثة المرئية عن بعد وهذا راجع الى سهولة الاستخدام و الولوج اليه دون عناء ومشقة، كذلك مجانية الاستخدام دون الحاجة الى الاشتراك السنوي .

-جدول رقم14 : يبين تقنية المحادثة المرئية تحفظ خصوصية الاجتماع

الاختيارات	التكرار	النسبة %
تحفظ	**13**	**100**
لا تحفظ	**/**	**/**
المجموع	**13**	**13**

يبين الجدول رقم15 : أعلاه بلغت نسبة 100**%** تقنية المحادثة المرئية حافظة لخصوصية الاجتماع

تعتمد المؤسسة نظاما خاصا بسرية وخصوصية كل الاجتماعات سواء بالنمط التقليدي او الحديث بتقنية المحادثة المرئية لان المؤسسة تتبع برتوكولا معينا لسير اعمالها اليومية او الدورية كالانضباط و الصرامة وسرية المعلومات و اهم ماجاء في كل الاجتماعات .

جدول رقم 15: يبين الأوقات تكون مناسبة لعقد الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية

الاختيارات	التكرار	النسبة %
مسائية	09	69.24
حسب الظروف	04	30.76
صباحية	/	/
المجموع	13	100

يبين الجدول رقم 16: ان نسبة 69.24 **%** الأوقات تكون مناسبة لعقد الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية تكون مسائية و نسبة 30.76**%** تكون حسب الظروف.

معظم الاجتماعت تقوم بها المؤسسة تكون مسائية ذلك لطبيعة عملها ايضا ليكون لديها الوق الكافي لاستدعاء المعنيين لحضور الاجتماع الافتراضي كذلك الوقت للترتيب و تجهيز القاعة و الاجهزة وتجربتهم قبل الوقت المحدد بزمن معين.في حين ان الظروف الفجائية تكون عادة في امر يحتاج التدخل السريع دون برنامج مسبق .

جدول رقم 16: يبين الإجابة الصعوبات التي تعرض لها في الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد

الاختيارات	التكرار	النسبة %
لا	13	100
نعم	/	/
المجموع	13	13

بين الجدول رقم :16 اعلاه ان سبة الاجابة بـ لا قدرت نسبتها بـ 100**%** لم يتعرضو لاي صعوبات في الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية.

بعد الاستفسارات لاحظنا ان كل المبحوثين بحكم طبيعة عملهم و الممارسة اليومية للوسائل التكنولوجية ايضا المستوى العلمي مكنهم من التاقلم مع هذه التقنية بكل سهولة ويسر دون اي عراقيل .

جدول رقم 17: يبين التقرير النهائي للاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد مشابه لتقرير الاجتماعات التقليدية.

الاختيارات	التكرار	النسبة %
نعم	**13**	**100**
لا	**/**	**/**
المجموع	**13**	**13**

يبين الجدول رقم 17:أعلاه ان نسبة 100% التقرير النهائي للاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد مشابه لتقرير الاجتماعات التقليدية.

تعتمد المؤسسة في تقريرها بعد عقد الاجتماعات الافتراضية النمط التقليدي المالوف و المتعارف عليه داخل المؤسسة و الذي يعتبر احد التنظيمات التى تعتمدها في عملها الاداري كونه قانون داخلي معتمد ومناسب لها وكثقافة اتصالية في جميع الهياكل التنظيمية بشكل عام.

جدول رقم18: يبين القرارات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد مشابهة للنمط التقليدي و التي تشمل السلم الاداري .

الاختيارات	التكرار	النسبة %
نعم	**13**	**100**
لا	**/**	**/**
المجموع	**13**	**100**

بين الجدول رقم18 اعلاه : ان نسبة 100% القرارات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد مشابهة للنمط التقليدي التي تسمل السلم الاداري.

الهرم الاداري للمؤسسة ضروري في اخذ القرارات المناسبة و التي تخدم المؤسسة وهي اعتماد الاتصال الرسمي و الاتصال النازل سواء في النمط التقليدي او النمط بتقنية المحادثة المرئية عن بعد ذلك لطبيعة المؤسسة و نظامها لسير الاعمال المطلوبة لكل جهة من الجهات المسؤولة .

جدول رقم 19: يبين تطبيق القرارات و الأوامر بتقنية المحادثة المرئية عن بعد.

الاختيارات	التكرار	النسبة %
نعم	**13**	**100**
لا	**/**	**/**
المجموع	**13**	**13**

يبين الجدول رقم 19: أعلاه نسبة 100% تطبيق القرارات و الأوامر بتقنية المحادثة المرئية عن بعد.

يخضع جميع المعنيين بتطبيق الاوامر و القرارات بعد الاجتماع بتقنية المحادثة المرئية عن بعد كون المؤسسة اقتصادية بالدرجة الاولى وذلك للسير الحسن و الخدمة الجيدة سواء داخل المؤسسة او خارجها مما يترتب عليها الاخد بجدية القرارات و الاوامر الصادرة من الجهات المعنية وتطبيها على اكمل وجه ،ايضا لطبيعة مهام المؤسسة ونظامها الداخلي .

جدول رقم20: يبين القرارات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد مهمة للمؤسسة.

الاختيارات	التكرار	النسبة %
مهمة	**13**	**100**
غير مهمة	**/**	**/**
المجموع	**13**	**100**

يبين الجدول رقم20: اعلاه اهمية القرارات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد والتي كانت نسبة 100 % مهمة للمؤسسة.

تحتل القرارات اهمية كبرى بالنسبة للمؤسسة سواء بالاجتماعات العادية او بتقنية المحادثة المرئية عن بعد ،كون القرارت هي حصيلة الاجتماعات المبرمجة التي تساعد في سير المؤسسة ذلك باستمرارها وتجنب الوقوع في الازمات و المشاكل كما انها مصيرية تحدد المهام و الوظائف لكل لعنصر من التنظيم.

جدول رقم 21:يبين النقاش للقرارات المتخذة اثناء الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد بنفس الطريقة التقليدية .

الاختيارات	التكرار	النسبة %
نعم	**13**	**100**
لا	**/**	**/**
المجموع	**13**	**100**

يبين الجدول رقم 21:اعلاه النقاش للقرارات المتخذة اثناء الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد بنفس الطريقة التقليدية .كانت الإجابة بنعم و التي بلغت 100%

نلاحظ ان النقاشات في الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد اخذت نفس الطابع التقليدي المألوف سابقا كاسلوب اتصالي متفق عليه ، ذلك ان الطريق للنقاش يحمل نفس الاسلوب المعهود للمؤسسة كقانون عام لعقد الاجتماعات بالنسبة للنمطين معا.

جدول رقم 22: – تقنية المحادثة المرئية متوافقة مع الاجتماعات واخذ القرارات.

الاختيارات	التكرار	النسبة %
متوافقة	**13**	**100**
ليست متوافقة	**/**	**/**
المجموع	**13**	**100**

يبين الجدول رقم 22: أعلاه كانت نسبة الإجابة بنعم و التي بلغت 100% ان تقنية المحادثة المرئية متوافقة مع الاجتماعات واخذ القرارات.

لا حظنا ان توافق تقنية المحادثة المرئية عن بعد مع الاجتماعات واخذ القرارات هو نتيجة حتمية بالنسبة للمؤسسة باعتبارها وسلة للتواصل دون الاخلال بالاجتماع و ماجاء فيه من قرارات و مواضيع تتعلق بالمؤسسة سواءا على الصعيد الداخلي او الخرجي .

جدول رقم 23: يبين تاخذ القرارات النهائية للاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد الصيغة.

الاختيارات	التكرار	النسبة %
الكتابية	**13**	**100**
الشفاهية	**/**	**/**
المجموع	**13**	**100**

يبين الجدول رقم 23: اعلاه التقرير النهائي للاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد يتم كتابيا و التي بلغت نسبة 100% للمبحوثين .

نلاحظ ان طبيعة القرارات النهائية للاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد تاخذ الصيغة الكتابية بعد الانتهاء من الاجتماعات وهي اما كتابية خطية باليد و ارسال بالبريد الاكتروني لكل الحاضرين و المعنيين بالاجتماع و ما جاء فيه من قرارات تخص المؤسسة بشكل عام،ومنه فان المؤسسة احتفظت بالنمط المتعارف عليه سابقا اي النمط التقليدي للاجتماعت الوجاهية من حيث صيغة القرارت بعد الاجتماعات المبرمجة .

جدول رقم 24: يبين القرارات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد تأخذ طابع.

الاختيارات	التكرار	النسبة %
الامر	**13**	**25**
التوجيه	**13**	**25**
التعديل	**13**	**25**
الإلغاء	**13**	**25**
المجموع	**52**	**100**

يبين الجدول رقم 24: أعلاه القرارات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد تأخذ طابع الامر و التوجيه و التعديل و الالغاء التي بلغت نسبتها 100 % لكل المبحوثين .

من خلال الملاحظة استنتجنا ان القراررات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد تأخذ جميع الاختيارات ذات طابع الامر و التوجيه و التعديل و الالغاء ،كون الاجتماعات هي برنامج يحتوي كل مايتعلق بالمؤسسة ويتم التطرق الى العديد من المواضيع الهامة التي تفيد في سيرها وتحسين ادائها الداخلي و الخارجي .

جدول رقم 25:يبين القرارات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد ناجحة في كل الاجتماعات.

الاختيارات	التكرار	النسبة %
ناجحة	**13**	**100**
غير ناجحة	**/**	**/**
المجموع	**13**	**13**

بين الجدول رقم 25:أعلاه ان القرارات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد ناجحة في كل الاجتماعات وهي نسبة 100% .

يبنت الاجابات للمبحوثين ان تقنية المحادثة المرئية عن بعد كاسلوب اتصالي حديث لعقد الاحتماعات كان ناجحا في كل الاجتماعات المبرمجة بالنسبة للمؤسسة ذلك لكون المؤسسة استطاعت التنسيق مابين العامل البشري و التقني في نفس الوقت لاجراء مثل هذه الاجتماعات .

جدول رقم 26:يبين يتم تبليغك عن ما جاء في الاجتماعات المغيب عنها بتقنية المحادثة المرئية عن بعد.

الاختيارات	التكرار	النسبة %
ارسالية مكتوبة	**8**	**61.53**
بريد الكتروني	**4**	**30.77**
عن طريق احد الموظفين	**1**	**7.69**
المجموع	**13**	**100**

بين الجدول رقم 26:أعلاه انه يتم تبليغك عن ما جاء في الاجتماعات المغيب عنها بتقنية المحادثة المرئية وكانت نسبة الإجابة ب 61.53% إرسالية مكتوبة و 30.77% عن طريق بريد إلكتروني و 7.69 % للمبحوثين .

استنتجنا من خلال السؤال للمبحوثين ان طريقة التبليغ عن ماجاء في الاجتماع اخذت الطابع التقليدي في معظمها وهي الارسالية المكتوبة فيما تظطر المؤسسة الى ارسالها عبر البريد الاكتروني في حالات معينة كالعطل المرضية مثلا او خارج في مهمة اخرى .

جدول رقم 27: يبين احدث ادخال تقنية المحادثة المرئية عن بعد تغيرات في اتخاذ القرارات بالمؤسسة

الاختيارات	التكرار	النسبة %
أحدثت	**9**	**69.24**
قليلا	**3**	**23.07**
ابدا	**1**	**7.69**
المجموع	**13**	**100**

بين الجدول رقم 28: أعلاه احدث ادخال تقنية المحادثة المرئية عن بعد تغيرات في اتخاذ القرارات بالمؤسسة تمثلت نسبة احدث 69.24 وقليلا 23.07 و 7.69 لم تحدث .

من خلال الاجابات تبينت الاختلافات ان ادخال المحادثة المرئية عن بعد كتقنية احدث تغيرات في اتخاذ القرارات بالمؤسسة في معظمها وهذا راجع الى طبيعة الاجتماعات بالنمط التقليدي التى تعتمد على الحضور و الوجود الجسدي و العوامل النفسية ايضا عكس النمط الحديث للاجتماعات .

جدول رقم 28: غياب احد المعنيين في الاجتماع بتقنية المحادثة المرئية عن بعد .

الاختيارات	التكرار	النسبة %
يعقد	**13**	**100**
يؤجل	**/**	**/**
يلغى	**/**	**/**
المجموع	**13**	**100**

بين الجدول رقم 28: أعلاه ان نسبة **100%** في حالة غياب احد المعنيين في الاجتماع بتقنية المحادثة المرئية عن بعد يعقد الاجتماع .

من خلا الاطلاع على القانون الداخلي لعقد الاجتماعات بالمؤسسة فقد تشابه مع القانون بتقنية المحادثة المرئية عن بعد و هو انعقاد الاجتماع في حالة غياب اقل من ثلثي المعنيين .

جدول رقم 29: نمط التغيير الذي احدثته تقنية المحادثة المرئية عن بعد .

الاختيارات	التكرار	النسبة %
أساليب العمل	5	38.46
المعارف	3	23.07
التجهيزات	5	38.47
المجموع	13	100

بين الجدول رقم 29:اعلاه نمط التغيير الذي احدثته تقنية المحادثة المرئية عن بعد ، كانت نسبة 38.46 **%** أساليب العمل و 23.07 **%** المعارف و 38.47 **%**التجهيزات .

تبين لنا من خلال الملاحظة و الاستكشاف ان تقنية المحادثة المرئية عن بعد احدثت تغيرات كاسلوب عقد الاجتماعات مقارنة بالنمط التقليدي ايضا التجهيزات المعتمدة والمتمثلة في حواسيب و شاشة عملاقة و شبكة انترنت ومكبرات للصوت و برنامج خاص للولوج الى الاجتماعات الافتراضية عكس الاجتماعت التقليدية .

جدول رقم 30: تأثر تقنية المحادثة المرئية عن بعد على عقد الاجتماعات واتخاذ القرارات.

الاختيارات	التكرار	النسبة %
ايجابا	10	76.93
سلبا	03	23.07
المجموع	13	100

بين الجدول رقم 30: أعلاه ان نسبة 23.07 % كانت الاجابة بـ : نعم تأثر تقنية المحادثة المرئية سلبا على عقد الاجتماعات واتخاذ القرارات و نسبة 76.93% بـ : لا

لاحظنا ان معظم الاجابات كانت ايجابية لتأثير تقنية المحادثة المرئية عن بعد على عقد الاجتماعات واتخاذ القرارات كونها غيرت بعض المفاهيم كذلك مرونة وسهولة التواصل بين المعنيين بالاجتماعات

واختصار الجهد و الوقت و التكاليف وهذا ما اكده الجدول رقم :04

جدول رقم : 31 يبين تساهم تقنية المحادثة المرئية عن بعد كأسلوب اتصالي في اتخاذ القرارات .

الاختيارات	التكرار	النسبة %
تساهم	**10**	**76.93**
لا تساهم	**03**	**23.07**
المجموع	**13**	**100**

– يبين الجدول رقم : 31 اعلاه تساهم تقنية المحادثة المرئية عن بعد كأسلوب اتصالي في اتخاذ القرارات و التي بلغت نسبتها 76.93**%** و نسبة 23.07% لا تساهم .

لاحظما من خلال السؤال ان المبحوثين بنسبة اكبر يصرحون ان تقنية المحادثة المرئية عن بعد كأسلوب اتصالي تساهم في اتخاذ القرارات وهذا راجع الى ان معظم المستويات الادارية تعتبر هاته التقنية مساهمة في اتخاذ القرارت لعدة اعتبارات منها السرعة و اختصار الوقت كما لا يشوبها الغموض مع سهولة الاستخدام .

جدول رقم 32: تقنية المحادثة المرئية عن بعد اكثر فاعلية لعقد الاجتماعات

الاختيارات	التكرار	النسبة %
نعم	**11**	**84.61**
لا	**2**	**15.39**
المجموع	**13**	**100**

بين الجدول رقم 32: تقنية المحادثة المرئية عن بعد اكثر فاعلية لعقد الاجتماعات كانت الإجابة بنعم و التي بلغت 84.61**%** و بـ لا نسبة 15.39**%**.

من خلال الاجابات للمبحوثين تبين ان تقنية المحادثة المرئية عن بعد اكثر فاعلية لعقد الاجتماعات وهذا راجع الى العناء والمشقة لكون الاجتماعات التقليدية تحتاج وتتطلب الى العديد من التحضيرات و المسافات لعقدها مقارنة بهذه التقنية التي وفرت جميع الوسائل لعقد الاجتماعات وهذا ما يؤكدة الجول

رقم: 12 اما باقي المبحوثين لايعتبرونها اكثر فاعلية كون النمط التقليدي له ايجابيات من ناحية التفاعل الوجاهي الحضوري المالوف لدى بعض المعنيين بالاجتماع وهذا مائؤكده الجدول رقم : 30.

جدول رقم 33: توجد معوقات لعقد الاجتماعات و اخذ القرارات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد.

الاختيارات	التكرار	النسبة %
نفسية	**3**	**23.07**
تنظيمية	**1**	**7.7**
اتصالية	**1**	**7.7**
زمنية	**1**	**7.7**
لا توجد	**7**	**53.83**
المجموع	**13**	**100**

بين الجدول رقم 33: أعلاه توجد معوقات لعقد الاجتماعات و اخذ القرارات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد. فكانت نسبة 23.07**%** نفسية و 7.7 **%**تنظيمية و 7.7**%** اتصالية و7.7**%** زمنية و 53.83**%** لا توجد معوقات .

لاحظان من خلال الاسئلة ان معظم المبحوثين لاتوجد عندهم معوقات لعقد الاجتماعات و اخذ القرارات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد كونهم يتعاملون في هذا المجال خارج المؤسسة بصفة مستمرة في الحياة اليومية مع الاهل و الاصدقاء اما باقي المبحوثين فقد اختلفت ارائهم حول المعوقات لكن بنسب ضئيلة تعتبر عادية لكون الافراد في المؤسسة لهم تاثيرات خارجية او ميولات لاشياء و تجنب لبعض الادوات التقنية .

أولا: منهجية إجراء المقابلة

إن طبيعة الموضوع فرضت علينا الاعتماد على المقابلة كأفضل اسلوب لجمع البيانات والمعلومات من الأشخاص الذين يمتلكون سلطة في مجالهم، التقني بالنسبة لتقنية المحادثة المرئية عن بعد وضمن مسؤولياتهم لاتخاذ القرار داخل المؤسسة، وهم المهندسون التقنيون بشركة توزيع الكهرباء و الغاز – مديرية التوزيع تبسة – وكذا خلية الاعلام و الاتصال التابعة لها وبعض الأقسام المعنية باتخاذ القرارات .

قمنا بإعداد مقابلة مع مهندس الشركة ومسؤولة خلية الاعلام و الاتصال ومسؤول تنفيذي وذلك من خلال تخصيص مجموعة من الأسئلة .

ثانيا: نماذج المقابلات الشخصية

تضمنت المقابلة إعداد مجموعة من النماذج المختلفة للأسئلة بالنسبة للمعنيين بدراستنا ومختلف مصالحها والتي أخذت الأشكال التالية:

1- **مسؤل خلية الاعلام و الاتصال** : من خلال اجراء مقابلة شخصية وطرح مجموعة من الأسئلة المتمثلة فيما يلي:

- السؤال الاول : هل تتعتمدون عن تقنية المحادثة المرئية عن بعد بالشركة ؟
- السؤال الثاني : هل لديكم قاعة مخصصة للاجتماعات بها تقنية المحادثة المرئية عن بعد ؟
- السؤال الثالث : ماهي المصلحة المعنية عن برمجة الإجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد؟

2- **مهندس الشركة** : خلال اجراء مقابلة شخصية وطرح مجموعة من الأسئلة المتمثلة فيما يلي:

- السؤال الاول : ماهي المعدات اللازمة لاجراء اجتماع بتقنية المحادثة المرئية عن بعد ؟
- السؤال الثاني : ماهي البرامج المعتمدة لاجراء اجتماع بتقنية المحادثة المرئية عن بعد ؟
- السؤال الثالث: من هو المسؤول عن الاعداد لاجراء اجتماع بتقنية المحادثة المرئية عن بعد ؟
- السؤال الرابع : كيف يتم متابعة عقد الاجتماع بتقنية المحادثة المرئية عن بعد ؟

1- **مسؤال تنفيذي** : خلال اجراء مقابلة شخصية وطرح مجموعة من الأسئلة المتمثلة فيما يلي:

- السؤال الاول : هل تواجهك مشاكل عند تطبيق بعض القرارات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد ؟
- السؤال الثاني : هل تحرص عند اتخاذ قراراتك على توافر جميع المعلومات حول الموضوع؟
- السؤال الثالث : هل تحقق قراراتك النتائج المرجوة بتقنية المحادثة المرئية عن بعد ؟

- السؤال الرابع : هل تعتمد على تقنية المحادثة المرئية عن بعد في جميع الاجتماعات؟

ثالثا :تحليل بيانات المقابلة الشخصية:

1- مسؤول خلية الاعلام و الاتصال : تتلخص الاجابات كالاتي :

- **الجواب الاول** : نعم ، نعتمد على هذه التقنية منذ قترة ولكن الظرو الصحية التي تمر بها البلاد سارعت من وتيرة استعمالها بالشركة مقارنة بالاوقات العادية .
- **الجواب الثاني** : لدينا قاعة مخصصة ومجهزة لعقد الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد.
- **الجواب الثالث** : لدينا مصلحة معنية بالاجتماعات الافتراضية و هي مصلحة الاعلام الالي و التقني بالشركة .

2- مهندس الشركة : وكانت إجابته كالأتي :

- **الجواب الاول** : تعتمد الشركة على عدة أجهزة ومعدات للإجراء الاجتماعات الإفتراضية لتقنية المحادثة المرئية عن بعد كالشاشة العملاقة ، مكبرات الصوت ، شبكة الانترانت ربط بالألياف البصرية ، خادم ، ميكرفون ، كاميرات ، اجهزة حاسوب ، أنظمة وبرامج تشغيل انظمة مؤتمرات الفيديو .
- **الجواب الثاني** : تعتمد الشركة على برنامج سكايب للمحادثة المرئية لسهولة إستخدامه ومجانية المشاركة .
- **الجواب الثالث** : هناك مسؤولين لتنظيم الإجتماع الافتراضي عن بعد أحدهم داخل الشركة والاخر يقوم بفتح الخادم الرئيسي من الشركة المركزية (الأم).
- **الجواب الرابع** : تتم متابعة الاجتماعات الافتراضية بقنية المحادثة المرئية عن بعد بداية بتحضير القاعة المخصصة و مراجعة كافة الوسائل والتقنيات وتجربتها قبل ثلاثة ساعات لتجنب حدوث أعطال أثناء الاجتماع وتكون المراقبة مستمرة إلى غاية انتهاء الاجتماع .

3- مهندس الشركة : وتلخصت إجابته كالأتي :

- **الجواب الاول** : لا يوجد مشاكل **عند تطبيق القرارت بتقنية المحادثة المرئية** .
- **الجواب الثاني** : نعم يحرص مسؤول السركة على تطبيق جميع التعليمات والقرارات بحذفيرها.
- **الجواب الثالث** : في معظم الحالات تحقق القرارت النتائج المرجوة .

- **الجواب الرابع** : في معظم الاحيان نعتمد على الاجتماعات بالمحادثة المرئية ولكن أثناء وجود اعطال بالمعدات المحادثة (عدم وجود الأنترانت) تتم عن طريق النمط العادي .

2-الاستنتاجات العامة للدراسة

أكدت لنا النتائج المتحصل عليها من خلال تفريغ البيانات في الجداول المذكورة أعلاه التي وزعت على المدراء التنفيذيين **لشركة توزيع الكهرباو الغاز الشرق – مديرية التوزيع تبسة** – على أنه:

-أغلبية المبحوثين وبنسبة كبيرة هم ذكور، ومما لاحظنا أن المستوى التعليمي للأفراد عالي، حيث بينت النتائج المتحصل عليها أن كلهم ذو مستوى جامعي. فيما اختلفت شهاداتهم مابين ليسانس ومهندس .

بالإضافة إلى أنهم ذو خبرة معتبرة من 10سنوات و من 11 سنة الى 15 و اكثر من 15سنة .

– تأكد لنا بأن معظم الأفراد المبحوثين أكدوا على معرفتهم المسبقة لتقنية المحادثة المرئة عن بعد بنسبة كبيرة، وهذا يدل الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة خارجها و الممارسة للتكنولوجيات الحديثة.

– تبين لنا بأن طريقة الحصول على المعرفة لتقنية المحادثة المرئة عن بعد وبنسبة كبير من المؤسسة وهذا يدل على ان المؤسسة تولي اهمية كبيرة لموظفيها من خلال التربصات و توفير الوسائل التقنية ومواكبة التطورا في مجال الاتصالات بكل انواعها.

– من خلال اجوبة المبحوثين تبين عقد الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد في اغلبية الحالات تكون طارئة .

– في معظم الحالات يتم اللجوء إلى تقنية المحادثة المرئية عن بعد احيانا .

– يبين لنا ان عقد الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد يشمل جمع الاختيارات والمتمثلة إعطاء أوامر و توجيهات ،نقل المقترحات، إتخاذ قرارات معينة، الاطلاع على مستجدات المؤسسة.

– المعلومات المتلقات عن طريق تقنية المحادثة المرئية عن بعد كانت واضحة .

– تبين ان تقنية المحادثة المرئية كأسلوب اتصالي لعقد الاجتماعات الاجتماعات كنمط موازي للنمط التقليدي .

– اضهرت النتائج تقييم المبحوثين لتقنية المحادثة المرئية عن بعد كانت جيدة .

- من خلال الاجابة للمبحوثين اظهرت كيفية استدعاء المعنيين للحضور للاجتماع بتقنية المحادثة المرئية عن بعد وهي عن طريق الهاتف .

- بينت النتائج بأن تقنية المحادثة المرئية توفر كل من الوقت الجهد و التكاليف .

- اعتماد المؤسسة تقنية المحادثة المرية عن بعد لبرنامج **سكايب** .

- بينت النتائج ان تقنية المحادثة المرئية تحفظ خصوصية الاجتماع .

- من خلال الاجابة ان معظم للمبحوثين للأوقات المناسبة لعقد الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية وهي الفترة المسائية .

- اضهرت الإجابة لمعظم المبحوثين انهم لم يتعرضو الى صعوبات في الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد.

- تأكد لنا ان التقرير النهائي للاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد مشابه لتقرير الاجتماعات التقليدية.

- تأكد لنا ان القرارات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد مشابهة للنمط التقليدي و التي تشمل السلم الاداري.

- تأكد لنا أنه يتم تطبيق القرارات و الأوامر بتقنية المحادثة المرئية عن بعد.

- تأكد لنا بأن القرارات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد مهمة للمؤسسة.

- تأكد لنا بأن النقاش للقرارات المتخذة اثناء الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد بنفس الطريقة التقليدية .

- تأكد لنا بأن تقنية المحادثة المرئية متوافقة مع الاجتماعات واخذ القرارات.

- من خلال النتائج تاكد لنا تاخذ القرارات النهائية للاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد الصيغة الكتابية .

- تأكد لنا من خلال النتائج ان القرارات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد تأخذ جميع الاختيارات ذات الطابع طابع الامر و التوجيه و التعديل و الالغاء.

- تأكد لنا من خلال النتائج ان القرارات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد ناجحة في كل الاجتماعات.

- من خلال النتائج تبين ان معظم المبحوثين يتم تبليغهم عن ما جاء في الاجتماعات المغيب عنها بتقنية المحادثة المرئيةعن بعد بارسالية مكتوبة .

- تبين لنا من خلال المبحوثين ان ادخال تقنية المحادثة المرئية عن بعد احدث تغيرات في اتخاذ القرارات بالمؤسسة .

- من خلال النتائج تبين ان غياب احد المعنيين في الاجتماع بتقنية المحادثة المرئية عن بعد يعقد.

- تبين لنا ان نمط التغيير الذي احدثته تقنية المحادثة المرئية عن بعد بنسبة اكبر لاساليب العمل مقارنة بالتجهيزات والمعرف .

- من خلال اجابة معظم المبحوثين تبين لنا ان تقنية المحادثة المرئية عن بعد على عقد الاجتماعات واتخاذ القرارات تأثر ايجابا .

- تأكد لنا ان تقنية المحادثة المرئية عن بعد كأسلوب اتصالي تساهم في اتخاذ القرارات .

- تبين معظم المبحوثين اكدوا أن تقنية المحادثة المرئية عن بعد اكثر فاعلية لعقد الاجتماعات

- بينت التائج من خلال المبحوثين ان معظمهم لا توجد لديهم معوقات لعقد الاجتماعات و اخذ القرارات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد.


خاتمة واقتراحات

خاتمة :

أدى التطور الكبير الذي شهده العالم خاصة في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال إلى اعتماد المؤسسات عليها لتصبح تحديا أمامها نتيجة تعقد بيئتها و يعود ذلك إلى التقدم التكنولوجي و الانفتاح الدولي وقادة المنافسة وغيرها، كما أدى هذا التطور التكنولوجي إلى تطور نظم المعلوماتية و الاتصالية من يدوية إلى حاسوبية وهذا التطور فرض على مستخدميها مسايرة هذه التكنولوجيا من تصاميم حديثة و تطورات جذرية لتتماشى مع متطالبات العصر والبيئة التنافسية للمؤسسة.

وممالا شك فيه أن عملية اتخاذ القرار اكتست أهمية كبيرة في العصر الحديث خاصة بعد أن أصبحت المنشآت الاقتصادية تعمل بموان كثيرة و بمعدات ضخمة، ولهذا أصبحت عملية اتخاذ القرر أمر ضروي لنجاح هذه المنشآت .وهذا ما يس المنظمات على توفير المعلومات الدقيقة والملائمة والمتكاملة في وقتهاالمناسب والتي على أساسها تتم وتبنى عملية اتخاذ القرر .

جاءت هذه الدراسة النظرية والتطبيقية لهذا الموضوع لتوضيح دور تقنية المحادثة المرئية عن بعد في المؤسسة من أجل اتخاذ القرارات الصائبة، حيث جاءت إشكالية هذا البحث حول: في ظل التطورات الحالية للبيئة المحلية والدولية **الى أي مدي تساهم تقنية المحادثة المرئية عن بعد في اتخاذ القرارات بالمؤسسة الجزائرية ؟-**

حيث كانت دراستنا الميدانية (شركة توزيع الغازوالكهرباء – مديرية التوزيع نبسة) ، و هي مؤسسة تعمل على تطبق تقنيات الاتصال الحديثة بشكل أساسي و مستمر، و يمكن القول أن هذه التقنيات المستعملة في المؤسسة لها أهمية بالغة و فعالة و ذلك من خلال توفيرها للمعلومات اللازمة والسريعة من أجل تحسين أداء المؤسسة وتحقيق النتائج المرجوة لها، و ليتم ذلك لابد من المواكبة المستمرة وعصرنة المؤسسة بكل ماهو حديث من تقنيات اتصالية ،واختيار كفاءات من الموارد البشرية لاتخاذ القرارات السليمة ووالتي تخدم المؤسسة بشكل عام .

الاقتراحات :

من خلال ما توصلت إليه هذه الدراسة يمكن تقديم مجموعة من التوصيات التي يمكن من خلالها أن تساعد في تحسين استخدام **تقنية المحادثة المرئية عن بعد** في المؤسسة محل الدراسة والتي يمكن أن تساهم في علاج بعض المشاكل والنقائص الموجودة، من أهم التوصيات التي توصلنا إليها ما يلي:

• توسيع نطاق استخدام **تفنية المحادثة المرئية عن بعد** بشركة توزيع الكهرباء و الغاز – **مديرية التوزيع تبسة –** لتشمل جميع فروعها و أقسامها الاخرى ذلك من اجل زيادة فعاليتها و الحصول على النتائج المرجوة.

• التحديث المستمر لبرامج تقنية المحادثة المرئية عن بعد المستخدمة و ذلك لمسايرة التطورات التكنولوجية الحديثة التي أصبحت تشكل تحديا كبيرا للمؤسسات المعاصرة.

• إعطاء أهمية أكبر **لتقنية المحادثة المرئية عن بعد** لعقد الاجتماعات بكل انواعها حيث وجدنا من خلال الدراسة الميدانية بشركة توزيع الكهرباء و الغاز – **مديرية التوزيع تبسة –** تقتصر على بعض الاجتماعات فقط ، كذلك على بعض افرادها .

• استخدام **تقنية المحادثة المرئية عن بعد** لعقد كوسيلة اتصال داخلي بين افراد العاملين و الموظفين بالمؤسسة.

• اعتماد عدة برامج **لتقنية المحادثة المرئية عن بعد** لعقد الاجتماعات مثل: **زووم –وجوجل ميت** تحسبا لاي ظرف اوعطل في البرنامج المعتمد بالمؤسسة.

• نشر الوعي التقني بين الإطارات واستغلال هذه التقنية الحالية الموجودة بالمؤسسة في سرعةانجاز الأعمال وتسهيل عملية الاتصال ،بهدف تغيير الثقافة التنظيمية الحالية إلى ثقافة تنظيمية تجعل من تقنية المحادثة المرئية عن بعد عنصرا فعالا في انجاز الاعمال اتخاذ القرارات.

• من الضروري أيضا أن يدرك مسؤولي المؤسسة الأهمية البالغة التي أصبحت تكتسبها هذه التقنية في الوقت الحاضر والتي يجب أن ينظر إليها على أنها أصل من أصول المؤسسة، مثل رأس المال، العنصر البشري، المواد الأولية، وغير ذلك وأنهاا تعد المنطلق الأساسي للحصول على المعلومات لذا يجب على المؤسسة تخصيص برامج تكوينية للأفراد العاملين في المجالات التي لها علاقة باتخاذ القرارات واستعمال

التقنيات الحديثة في جمع المعلومات وزيادة رصيد المؤسسة من هذه التقنيات والوسائل ومواكبة العصر.

آفاق الدراسة:

بعدما تناولنا هذا الموضوع من التحليل في حدود الإمكانيات المتاحة، فإنه يبقى يحتاج إلى مزيد من الدراسة والتعمق أكثر في جزئياته خاصة وأن الموضوع واسع ويشمل على العديد من المفاهيم الهامة التي تتطلب المزيد من التحليل والإثراء، بحيث تصلح بدورها لأن تكون مواضيع لدراسات مستقبلية.


الملاحق

دليل المقابلة

أثناء قيامنا بالمرحلة الإستكشافية من هذه الدراسة قمنا بإجراء مجموعة من المقابلات الإستكشافية بغرض الحصول على مؤشرات عن ميدان الدراسة.

نماذج المقابلات الشخصية

تضمنت المقابلة إعداد مجموعة من النماذج المختلفة للأسئلة بالنسبة للمعنيين بدراستنا ومختلف مصالحها والتي أخذت الأشكال التالية:

1- **مسؤل خلية الاعلام و الاتصال** : من خلال اجراء مقابلة شخصية وطرح مجموعة من الأسئلة المتمثلة فيما يلي:

- السؤال الاول : هل تتعتمدون عن تقنية المحادثة المرئية عن بعد بالشركة ؟
- السؤال الثاني : هل لديكم قاعة مخصصة للاجتماعات بها تقنية المحادثة المرئية عن بعد ؟
- السؤال الثالث : ماهي المصلحة المعنية عن برمجة الإجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد؟

2- **مهندس الشركة** : خلال اجراء مقابلة شخصية وطرح مجموعة من الأسئلة المتمثلة فيما يلي:

- السؤال الاول : ماهي المعدات اللازمة لاجراء اجتماع بتقنية المحادثة المرئية عن بعد ؟
- السؤال الثاني : ماهي البرامج المعتمدة لاجراء اجتماع بتقنية المحادثة المرئية عن بعد ؟
- السؤال الثالث: من هو المسؤول عن الاعداد لاجراء اجتماع بتقنية المحادثة المرئية عن بعد ؟
- السؤال الرابع : كيف يتم متابعة عقد الاجتماع بتقنية المحادثة المرئية عن بعد ؟

3- مسؤال تنفيذي : خلال اجراء مقابلة شخصية وطرح مجموعة من الأسئلة المتمثلة فيما يلي:

- السؤال الاول : هل تواجهك مشاكل عند تطبيق بعض القرارات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد ؟
- السؤال الثاني : هل تحرص عند اتخاذ قراراتك على توافر جميع المعلومات حول الموضوع؟
- السؤال الثالث : هل تحقق قراراتك النتائج المرجوة بتقنية المحادثة المرئية عن بعد ؟
- السؤال الرابع : هل تعتمد على تقنية المحادثة المرئية عن بعد في جميع الاجتماعات؟

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي التبسي - تبسة

جامعة العربي التبسي – تبسة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم: علوم الاعلام و الاتصال

LARBI TEBESSI – TEBESSA UNIVERSITY
UNIVERSITE LARBI TEBESSI – TEBESSA-

استمارة استبيان

العنوان: دور تقنية المحادثة المرئية عن بعد في اتخاذ القرارات بالمؤسسة الجزائرية

دراسة ميدانية **بشركة توزيع الكهرباء والغاز الشرق – مديرية التوزيع تبسة –**

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام و الاتصال – تخصص اتصال تنظيمي –

السلام عليكم و رحمة الله و بركاته...

تندرج هذه الاستمارة ضمن بحث ميداني تحت عنوان " **دور تقنية المحادثة المرئية عن بعد في اتخاذ القرارات بالمؤسسة الجزائرية : دراسة ميدانية بشركة توزيع الكهرباء و الغاز الشرق – مديرية التوزيع تبسة** " يشرفنا أن نتقدم إلى سيادتكم بطلب التعاون معنا بالإجابة على الأسئلة من خلال قراءة العبارات بكل عناية، راجين منكم الإجابة بكل موضوعية و ذلك بوضع العلامة (X) في خانة الاقتراحات التي ترونها مناسبة.

كما نحيطكم علما بأن الإجابات سيتم استعمالها فقط بغرض الاستفادة منها في إطار البحث العلمي، كما أن النتائج المتوصل إليها هذه الدراسة متوقفة على مصداقية إجاباتكم.

اعداد الطالب : شتوح جمال الدين **اشراف: د. عطوي نعيمة**

السنة الجامعية 2021/2020

*** البيانات الشخصية**

- الجنس: ذكر ☐ انثى ☐

- السن : من 30 الى 39 ☐ من 40 الى 49 ☐ 50 فاكثر ☐

- المستوى الجامعي: ليسانس ☐ - ماجستير ☐ - مهندس ☐

- الاقدمية المهنية : 10 سنوات ☐ من 11 سنوات الى 15 سنة ☐

اكثر من 15 سنة ☐

***المحور الاول: واقع استخدام تقنية المحادثة المرئية عن بعد في العملية الادارية بشركة توزيع الكهرباء والغاز الشرق – مديرية التوزيع تبسة-**

01- هل لديك معرفة مسبقة بتقنية المحادثة المرئية عن بعد ؟.

نعم ☐ لا ☐

02 - اذا كانت الإجابة نعم : تحصلت عليها هن طريق ؟.

المؤسسة ☐ من خارج المؤسسة ☐ أخرى ☐

03-هل تعقد الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد في الحالات؟.

الطارئة : ☐ العادية ☐ المناسبات ☐

04- يتم اللجوء الى عقد الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد.

دائما ☐ أحيانا ☐ ابدا ☐

05- يتم عقد الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد من اجل.

☐

- **إعطاء أوامر و توجيهات**

-نقل المقترحات ☐

-إتخاذ قرارات معينة ☐

-الاطلاع على مستجدات المؤسسة ☐

-أخرى.....

06- يمكن اعتبار المعلومات التي يتم تلقيها عبر تقنية المحادثة المرئية عن بعد.

واضحة ☐ **غير واضحة** ☐ **نوعا ما** ☐

07- تعتبر تقنية المحادثة المرئية عن بعد أسلوب اتصالي لعقد الاجتماعات للمؤسسة كنمط.

بديل للتقليدي ☐ **موازي للتقليدي** ☐

08-هل تجدون تقنية المحادثة المرئية عن بعد لعقد الاجتماعات مقارنة بالنمط التقليدي للاجتماعات؟.

جيدة ☐ **متوسطة** ☐ **ضعيفة** ☐

09- يتم استدعاء المعنيين لعقد الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد.

استدعاء كتابي ☐ **عن طريق الهاتف** ☐ **بريد الكتروني** ☐

أخرى.....

10- تقنية المحادثة المرئية عن بعد توفر.

الجهد: ☐ **الوقت:** ☐ **التكاليف:** ☐

11-تستخدم المؤسسة لتقنية المحادثة المرئية عن برنامج .

جوجل ميت ☐

سكايب : ☐

زووم : ☐

أخرى

.....

12- تقنية المحادثة المرئية تحفظ خصوصية الاجتماع.

تحفظ ☐ **لا تحفظ** ☐

13- يتم تحديد الوقت لعقد الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية في أوقات.

صباحية ☐ **مسائية** ☐ **حسب الظروف** ☐

14- هل تعرضت لصعوبات اثناء عقد الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية ؟.

نعم ☐ **لا** ☐

اذا كانت الإجابة بنعم فهذا راجع الى :

.....

.....

المحور الثاني : استخدام تقنية المحادثة المرئية عن بعد لعقدالاجتماعات و اتخاذ القرارات بشركة توزيع الكهرباء والغاز الشرق – مديرية التوزيع تبسة-

15- التقرير النهائي للاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد مشابه لتقرير الاجتماعات التقليدية

نعم ☐ لا ☐

16- تعتبر القرارات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد مشابهة للنمط التقليدي و التي تشمل التقيد بالسلم الاداري:

نعم ☐ **لا** ☐

17- يتم تطبيق القرارات و الأوامر بتقنية المحادثة المرئية عن بعد.

نعم ☐ **لا** ☐

18- القرارات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد مهمة للمؤسسة.

مهمة ☐ **غير مهمة** ☐

19- يتم النقاش للقرارات المتخذة اثناء الاجتماعات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد بنفس الطريقة التقليدية .

نعم ☐ **لا** ☐

20- تقنية المحادثة المرئية متوافقة مع الاجتماعات واخذ القرارات من الناحية الاتصالية.

متوافقة ☐ **ليست متوافقة** ☐

21- تأخذ القرارات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد بعد انتهاء الاجتماع الصيغة.

الكتابية: ☐

الشفوية: ☐

22- القرارات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد تأخذ طابع.

الامر ☐ **التوجيه** ☐ **التعديل** ☐ **الإلغاء** ☐

23-تعتبر القرارات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد ناجحة في كل الاجتماعات.

ناجحة ☐ **غير ناجحة** ☐

24- يتم تبليغك عن ما جاء في الاجتماعات المغيب عنها بتقنية المحادثة المرئية .

بريدك الالكتروني ☐ عن طريق احد الحضور ☐ ارسالية مكتوبة

***المحور الثالث:تحقيق تقنية المحادثة المرئية عن رسمية القرارات ضمن الاجتماعات بعد في اتخاذ القرارات بشركة توزيع الكهرباء والغاز الشرق – مديرية التوزيع تبسة-**

25- احدث ادخال تقنية المحادثة المرئية عن بعد تغيرات في اتخاذ القرارات بالمؤسسة

كثرا ☐ قليلا ☐ ابدا ☐

26- غياب احد المعنيين في الاجتماع بتقنية المحادثة المرئية عن بعد.

- **يعقد الاجتماع** ☐ **يلغى** ☐ **يؤجل** ☐

27- نمط التغيير الذي احدثته تقنية المحادثة المرئية عن بعد .

أساليب العمل ☐ معارف الافراد ☐ التجهيزات ☐

28- تأثر تقنية المحادثة المرئية على عقد الاجتماعات واتخاذ القرارات.

إيجابا ☐ **سلبا** ☐

29- تساهم تقنية المحادثة المرئية عن بعد كأسلوب اتصالي في اتخاذ القرارات .

تساهم ☐ **لا تساهم** ☐

30- تقنية المحادثة المرئية عن بعد اكثر فاعلية لعقد الاجتماعات

نعم ☐ **لا** ☐

31- توجد معوقات لعقد الاجتماعات و اخذ القرارات بتقنية المحادثة المرئية عن بعد.

نفسية ☐ **تنظيمية** ☐ **اتصالية** ☐ **زمنية** ☐ **لا توجد** ☐



قائمة المصادر والمراجع



القران الكريم : سورة غافر آية (63): " الله الذي جعل لكم الأرض قرارا"، وفي سورة ص آية 59.

المعاجم .

-جبران مسعود: **الرائد "معجم الفبائي في اللغة والإعلام"**، ط3 ،دار العلم للملايين،2005.

القواميس .

-سهيل ادريس:المنهل " قاموس فرنسي عربي"، دار الأدب للنشر والتوزيع بيروت لبنان،2005.

الكتب.

- أحمد العساف :**منهجية البحث في العلوم الاجتماعية و الإدارية**، المفاهيم والأدوات،دار صفاء للنشر والتوزيع ،عمان ، 2011.

- أحمد بن مرسلي:**مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.

- أحمد فؤاد محمد عليان: **المهارات اللغوية وماهيتها وطريق تدريسها**، دار المسلم والتوزيع ،الرياض ،1992

- أحمد زردومي:**اتخاذ القرارات في الإدارة الجزائرية**، د ط، مخبر علم اجتماع الاتصال،للبحث والترجمة، الجزائر،2012.

- أحمد ماهر: **اتخاذ القرار بين العلم والابتكار**، د ط، الدار الجامعية، الاسكندرية، ،2007.

- أحمد محمد محمود ريان: **خدمات الانترنت**، المجمع الثقافي، أبوظبي ،2004 .

- إدراس محمد :**العلاقات العامة وفعالية الإدارة**، دط، المكتبة العلمية، مصر،2004.

- إفريت روجرز: **الأفكار المستحدثة وكيف تنتشر**، ترجمة سامي ناشد، القاهرة، عالم الكتاب، 1991.

- بشير العلاق: **مبادئ الإدارة** ،دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان،2008 .

- بلال خلف السكارنة :**القيادة الإدارية الفعالة**،دارالمسيرة للنشر والتوزيع والطباعة،عمان، الأردن،2010.

- جمال العيفة: مؤسسات الإعلام والاتصال (الوظائف، الهيكل، الأدوار) ،ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر ،دط،2010.

- حسن ابراهيم بلوط :**المبادئ والاتجاهات الحديثة في إدارة المؤسسات**،دار النهضة العربية، لبنان، 2005 .

- حسن ابراهيم بلوط: **المبادئ والاتجاهات الحديثة في إدارة المؤسسات**،دارالنهضةالعربية،لبنان، 2005.

- حسنين شفيق: **علم نفس الاعلام الجديد**، دار فكر وفن للطباعة والنشر والتوزيع، مص، 2013 .

-حسين محمد جواد الجبوري: **منهجية البحث العلمي (مدخل لبناء المهارات)**،دارصفاء للنشر والتوزيع، عمان،2013 .

- خضير كاظم حمود، موسى سلامة اللوزي :**مبادئ إدارة الأعمال** ،داروائل للنشر والتوزيع، عمان 2008 .

- ربحي مصطفى عليان :**الادارة المعاصرة**،دار صفاء للنشر والتوزع، عمان ،2008 .

- رشدى أحمد طعيمة: **تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها مناهجه و أساليبه**، منشورات المنظمة الإسلامية للتربية و العلوم و الثقافة،مصر، 1989 .

- رضا عبد الواجد أمين: **الصحافة الإلكترونية** ،دار الفجر للنشر والتوزيع ، القاهرة ،2007 .

- رفيقة حروش: اقتصاد وتسيير المؤسسة، شركة دار الأمة للطباعة والتوزيع، الجزائر، د ط، ،2013 .

- سعاد جبر سعيد: **سيكولوجية الاتصال الجماهيري**،عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع ، عمان ،2008.

- سليم بطرس جلد :**أساليب اتخاذ القرارات الادارية الفعالة**،دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، 2009.

- سمير محمد حسن: **بحوث الاعلام الأسس والمبادئ** ،كلية الاعلام بالجامعة، القاهرة،1986.

- سيف الإسلام: سلوك المستهلك والمؤسسة الخدماتية (اقتراح نموذج للتطوير) ،ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، د ط د س.

- شهرزاد محمد شهاب موسى: **القدرة على اتخاذ القرار**، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن ،2010 .

- صالح خليل أبو أصبع، **الاتصال والإعلام في المجتمعات المعاصرة**،الأردن:دارآدم للدراسات ،2004.

- صالح محمد حميد، **دور الإذاعات المحلية في ترسيخ مفهوم الوحدة الوطنية** ،دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان،2011.

- صالح مهدي، طاهر محسن منور الغالبي :**الإدارة والاعمال**، داروائل للنشر والتوزيع، الأردن، عمان ،2007.

- عبد الجواد بكر: البيانات التعليمية ووضع القرار، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر الإسكندرية،2002 .

-عبد الصمد الأغيري :**الإدارة المدرسية (البعد التخطيطي والتنظيمي المعاصر)**، ط2 ،دارالنهضة، لبنان ،2006.

- عبد الكريم درويش وليلى تكلا: أصول الإدارة العلمية، المكتبة الأنجلو مصرية، مصر، ،1976.

- عبد الله محمد بن عبد الرحمان، محمد علي اليدولي: **مناهج وطرق البحث الاجتماعي**، دط، دار المعرفة، الاسكندرية،2002.

- علو عبد الله طاهر :**الانموذج القيادي التربوي الاسلامي**،دارالمسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2007.

- علي خلف حجاجحة: **اتخاذ القرارات الادارية**، ،دار قنديل للنشر والتوزيع، عمان،2010.

- علي عباس: **أساسيات علم الإدارة** ،دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2004 .

- علي عياصرة وهشام عدنان وموسى حجازي: القرارات الإدارية، دار حامد، 2006.

- علي فلاح الزعبي ،عبد الوهاب بريكة، **مبادئ الادارة الأصول والأساليب العلمية**،دار المناهج للنشر والتوزيع،عمان،2013 .

- عمر غنايم وعلي الشرقاوي: تنظيم إدارة الأعمال، الأسس والأصول العلمية، دارالنهضة العربية، بيروت،1997.

- فضيل ديليو:**الاتصال مفاهيمه و نظرياته وسائله**، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة ،2003.

- الغريب زاهر إسماعيل: **التعليم الإلكتروني من التطبيق إلى الاحتراف والجودة** , عالم الكتب، مصر القاهرة ،2009 .

- كمال عبد الحميد زيتون: **تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات والاتصالات**، الطبعة الثانية، عالم الكتب،القاهرة،2004.

- محمود احمد السيد: **في طرئق تدريس** اللغة **العربية** ،**ط2** ،النشرالمحفوظة، دطشق ،1997 .

- محمد الحسيني العجمي :**القيادة الإدارية و التنظيمية والتنمية البشرية**،دار المسيرة للنشر والتوزيع،عمان.

- محمد الصيرفي :**الادارة (الأطباء، المهندسين، المحامين)**د ط، المكتب الجامعي الحديث، 2008 .

- محمد بكر نوفل وفريال محمد أبو عواد :**التفكير والبحث العلمي**،وكرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان،2010.

- محمد علي السمان: **التوجيه في تدريس اللغة العربية**، ،دار المعارف، القاهرة ،1983.

- محمد محمد عمر الطنوبي: **نظريات الاتصال**، الإسكندرية: مكتبة الإشعاع، ،2001 ،ص210.

- محمد رسلان الجيوس وجميل جاد الله :**الإدارة علم وتطبيق**، ط 3،دارالمسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان،2008.

- محمد سعيد عبد الفتاح: الإدارة العامة، المكتب العربي، القاهرة،1971 .

- محمد سيد قنديل، سامح عبد المطلب عامر :**التطوير التنظيمي**، ط 2، دار الفكر للنشر والتوزيع، 2010.

- محمد عبد العالي الصناري : القرارات الإدارية في السعودية، دراسة قانونية تحليلية مقارنة، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1994.

- محمد عبيدات، محمد أبو نصار عقل مبيضين: **منهجية البحث العلمي**، ط ،2دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.

- ملفين ديفلر و ساندار بول روكيتش: **نظريات وسائل الإعلام**، ترجمة كمال عبد الرؤوف ،الدار الدولية للاستثمارات الثقافية ش م م، ط 5، القاهرة ،2004 .

- محمد فتحي الكرداني :**البحث العلمي (نظريات- تطبيقات)**،مؤسسة عالم الرياضة للنشر ودار الدنيا والطباعة، إسكندرية،2015.

- مصطفى ذيب، البغا: مختار الصحاح، دار الهدى للطباعة والنشر ،1990 .

- معن محمود عياصرة، مروان محمد بني أحمد: **القيادة والرقابة والاتصال الاداري**،دارالحامد للنشر والتوزيع، عمان.

- مكاوي، حسن عماد" ,ليلى حسين السيد :**الإتصال ونظرياته المعاصرة**، الدار المصرية اللبنانية للطباعة والنشر والتوزيع.1998

- منال هلال المزاهرة: **بحوث الإعلام – الأسس والمبادئ** ،دار كنوز المعرفة، عمان، 2010 .

- منى العبد الله : **نظريات الاتصال** ، بيروت، دار النهضة العربية ،2006.

- منذر الضامن: **أساسيات البحث العلمي** ، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان،2007 .

- مها مهدي الخفاف، ضمان حمد العتيبي :**نظم دعم القرار والنظم الذكية**،دارحامد للنشروالتوزيع، الأردن.

- ميرفت الطرابيشي،عبد العزيز السيد: **نظريات الاتصال**، دار العربية ،القاهرة 2006.

- مورس انجرس: **منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية**، ط 2،دار القضية للنشر ،2004

- موريس إنجرس، ترجمة بوزيد صح اروي و آخرون:**منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية**، دار القصبة للنشر، الجزائر، ط2 ،2004 .

- مؤيد الفضل :**الأساليب الكمية والنوعية في دعم قرارات المنظمة** ، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2008.

- نبيل جواد: إدارة وتنمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية للكتاب، الجزائر، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر ،2006.

الرسائل و الاطروحات :

- إبراهيم بعزيز: **منتديات المحادثة والدردشة الالكترونية: دراسة في الدوافع الاستخدام والانعكاسات على الفرد و المجتمع**، رسالة ماجستير منشورة، مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير، كلية العلوم السياسية و الاعلام، قسم علوم الاعلام و الاتصال، جامعة الجزائر، .2008-2007.

- الجندي, عليا عبدالله: دور مؤتمرات الفيديو في التعليم عن بعد، رسالة دكتوراه ،جامعة أم القرى, المملكة العربية السعودية ،2002.

-جبنون حمزة، بيتر سليمان: **المحادثة الإلكترونية و دورها في تأسيس علاقات إجتماعية بين الشباب الجامعي (الفيسبوك و الماسنجر و الواتساب نموذجا)** ،رسالة منشورة، مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر، قسم علوم الإعلام والإتصال، جامعة قاصدي مرباح-ورقلة، 2016-2017.

-عادل يحي:التحقيق والمحاكمة الجنائية عن بعد"دراسة تحليلية تأصيلية لتقنية، Vidéo conférence ،دار النهضة العربية، 2006.

- كهينة، صايش؛ سعيدة، يوسف خوجة : **المحادثة ودورها في تنمية مهارة التحدث في مرحلة التعليم الابتدائي السنة الخامسة-أنموذجا**ن، مذكرة لاستكمال شهادة الماستر في اللغة والأدب العربي، تخصص علوم اللسان: قسم اللغة العربية وآدابها، كلية الأدب والعلوم الإنسانية ،جامعة بجاية ، 2016.

المواقع الالكترونية:

https://ara.4meahc.com/video-conferencing-computer-networks-04165 تاريخ الاطلاع -:2021/03/13،

https://ara.4meahc.com/video-conferencing-computer-networks-04165 تاريخ الاطلاع :2021/03/13،

What's a Zoom Meeting? What's a Zoom Webinar?، من موقع it.cornell.edu :، اطّلع عليه بتاريخ 12-03-2021 ،الساعة 12:43.

جامعة الملك سعود، http://faculty.ksu.edu.sa/7338/Pages/videocon.aspx ،تاريخ الاطلاع2021/03/13.

محمود حسين، **تطبيق ازار**، لماذا؟، نقلا عن رابط https://www.limaza.com / يوم الخميس 2021/03/12، على الساعة 11:50.

موقع هارفارد بزنس ريفيو ، المفاهيم الإدارية / الحضور عن بعد / https://hbrarabic.com/ ، تاريخ الدخول2021/03/12، الساعة 12:30.

نبذةعن سكايب، مايكروسوفت، نقلا عن رابط / **https://www.skype.com/ar/aboutالخميس** 2021/03/12الساعة 11:35.


الملخص

الملخص

الملخص:

بتوفر تقنيات الإتصال الحديثة المرئية عن بعد غيرت نمط الاجتماعات التقليدية للمؤسسة واحدثت تغيرات مهمة في طريقة العمل كنوع من التحديث و المواكبة للتطورات الحاصلة على المستوى المحلي و الدولي .

اعتماد تقنية المحاذثة المرئية عن بعد في إتخاذ قرارات سليمة والمساعدة في حل المشكلات التي تواجه المؤسسة، وكذلك توفر لمتخذي القرار المعلومات في الوقت المناسب و المسافات و التكاليف بالنمط التقليدي ليكون لها دور ايجابي في دعم واستمرارية هذه المؤسسات.

هذه الدراسة تعالج وتحلل دور تقنية المحادثة المرئية عن بعد في المؤسسات الإقتصادية الجزائرية وكذلك التعرف على مدى كفاءة وفعالية هذه التقنية إستخدمها ومدى الاستفادة منها في اتخاذ القرارات الإدارية بما يعود بالنفع عليها وعلى المؤسسة بشكل عام.

ليتم السؤال: **الى أي مدي تساهم تقنية المحادثة المرئية عن بعد في اتخاذ القرارات بالمؤسسة الجزائرية؟**

وذلك بهدف دراسة علمية و تلخيص أهداف دراستنا في معرفة كيفية عقد الاجتماعات عن بعد بتقنية المحادثة المرئية عن بعد بشركة توزيع الكهرباء و الغاز – **مديرية التوزيع تبسة –** والتعرف على وسائل واليات تقنية المحادثة المرئية عن بعد بشركة توزيع الكهرباء و الغاز – **مديرية التوزيع تبسة –** وكذلك تفسير تأثير و دور تقنية المحادثة المرئية عن بعد في عملية اتخاذ القرار داخل شركة توزيع الكهرباء والغاز – **مديرية التوزيع تبسة –** كما اعتمدنا على المنهج المناسب للدراسة هذه هو المنهج الوصفي واعتمادنا على الادوات لجمع البيانات متمثلة في الملاحظة،المقابلة، أداة الاستمارة حيث قمنا بتحديد عينة الدراسة هذه توجب علينا التوجه نحو المسؤولين الإداريين الذين يستخدمون تقنية المحادثة المرئية عن بعد و لهم السلطة في اتخاذ القرارات، ووجدنا في **شركة توزيع الكهرباء و الغاز الشرق –مديرية التوزيع تبسة–** مدراء الوحدات التنفيذيين هم الذين لهم الأولوية في حضور هاته الاجتماعات عن بعد .

ولهذا فإن عينة دراستنا تمثلت في 13 مديرا تنفيذيا كونهم الحاضرين للاجتماعات عن بعد و متخذي القرارات بالشركة .حيث توصلت نتائج الدراسة ان استخدام تقنية المحادثة المرئية عن بعد هو اسلوب اتصالي موازي للنمط التقليدي للاجتماعات وموفرة كل من الوقت و الجهد و التكاليف واستخدامها في عملية اتخاذ القرارات داخل الشركة .

الكلمات المفتاحية : تقنية . المحادثة المرئية عن بعد . القرار. اتخاذ القرار.

Summary:

The availability of modern remotely visible communication technologies has changed the pattern of traditional meetings of the organization and has brought about significant changes in the way it works as a kind of modernization and keeping pace with developments at the local and international level.

Adopting remote visual warning technology to make sound decisions and help solve the problems facing the organization, as well as providing decision makers with timely information, distances and costs in the traditional style to play a positive role in supporting and continuing these institutions.

This study addresses and analyzes the role of remote visual conversation technology in Algerian economic institutions as well as to determine the efficiency and effectiveness of this technique used and the extent to which it is used in making administrative decisions for the benefit of the institution in general.

To ask: To what extent does the technology of remote visual conversation contribute to decision-making in the Algerian institution?

With the aim of studying scientifically and summarizing the objectives of our study in knowing how to hold remote meetings with the technology of remote visual conversation in the company of electricity and gas distribution - Directorate of Distribution tebessa- and to identify the means and mechanisms of the technology of remote visual conversation technology in the company of electricity and gas distribution - the Directorate of Distribution tebessa - as well as the appropriate approach to this study is The descriptive approach and our reliance on tools for data collection are represented in the observation, the corresponding, the form tool where we identified this sample of the study we had to go to the administrative officials who use the technology of remote visual conversation and have the authority to make decisions, and we found in the company electricity distribution and gas East - Directorate of Distribution Tebessa - executive unit managers who have priority in attending these meetings remotely.

Therefore, our sample of 13 executives who were present for remote meetings and decision makers of the company, where the results of the study found that the use of remote visual conversation technology is a communication method parallel to the traditional pattern of meetings and the abundance of both time, effort and costs and use in the decision-making process within the company.

Keywords: Technique. Remote visual conversation. Resolution. Decision.