

قاصدي مباح - ورقلة

كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية

قسم علم الاجتماع و الديموغرافيا



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في علم الاجتماع الاتصال

ميدان: العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علم الاجتماع

التخصص: علم الاجتماع الاتصال

إعداد الطالبة: طواهر ربيعة

عنوان المذكرة:

واقع الاتصال الرسمي داخل المؤسسة في ظل جائحة كوفيد 19

دراسة حالة مصلحة الرقابة المالية لولاية ورقلة

نوقشت و أجزت علنا بتاريخ: 2022/06/15

أعضاء اللجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة الجامعة	الصفة
الدكتور عمر حمداوي	أستاذ التعليم العالي	قاصدي مباح ورقلة رئيسا
الدكتور رايح رباب	أستاذ التعليم العالي	قاصدي مباح ورقلة مشرفا و مقررا
الدكتور مازن الحوش	استاذ محاضر	قاصدي مباح ورقلة عضو مناقشا

السنة الجامعية 2022/2021



شكر وتقدير

نحمد الله كثيرا على أن وفقنا في انجاز هذا العمل المتواضع و نتوجه بالشكر للأستاذ المشرف الدكتور رباح رباب الذي كان سندنا لي لإتمام هذا البحث.

كما أتقدم بجزيل الشكر و العرفان للأخ الفاضل الأستاذ الدكتور عبد الجليل طواهير و أساتذتي الكرام الذين أشرفوا على تأطير دفعة ماستر أكاديمي علم اجتماع اتصال سنة 2022_2020.

و الشكر موصول كذلك لكل عمال مصلحة الرقابة المالية لولاية ورقلة على رأسهم السيد المراقب المالي، و شكري لكل من تقاسم معي عناء هذا العمل المتواضع.

إهداء

الحمد لله الذي وفقنا لإتمام هذه المذكرة المتواضعة.

اهدي ثمرة نجاحي هذا إلى من قال فيهما الله سبحانه و تعالى: ((و اخفض
لهما جناح الذل من الرحمة و قل رب ارحمهما كما ربياني صغيرا)). حفظهما
الله و أطال عمرهما.

إلى كل أفراد عائلتي الكبيرة كل باسمه.

إلى زوجي رفيق دربي و أطفالي أميرة، أمير و محمد علي.

إلى كل من ساهم من قريب أو بعيد في انجاز هذا العمل.

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتويات
	شكر و تقدير
	اهداء
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
أ- ب	مقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة	
2	إشكالية الدراسة
3	فرضيات الدراسة
4	أهداف الدراسة
4	أهمية الدراسة
5	أسباب اختيار موضوع الدراسة
6	تحديد مفاهيم الدراسة
10	المقاربة النظرية للدراسة
14	الدراسات السابقة
الفصل الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة	
22	منهج الدراسة
23	مجالات الدراسة
24	مجتمع و عينة الدراسة
25	أدوات جمع البيانات
26	الأساليب الإحصائية المستعملة في الدراسة
الفصل الثالث: الجانب التطبيقي	
29	عرض و تحليل و تفسير النتائج
48	مناقشة الفرضيات بعد تحليل و تفسير النتائج المتحصل عليها
54	مناقشة الفرضيات
56	نتائج الدراسة العامة
59	الخاتمة
60	توصيات و اقتراحات
62	قائمة المصادر و المراجع
65	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
29	توزيع المبحوثين حسب الجنس	01
30	توزيع المبحوثين حسب السن	02
31	توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي	03
32	توزيع المبحوثين حسب الأقدمية	04
33	توزيع المبحوثين حسب السلك الإداري	05
34	توزيع المبحوثين حسب تقييم المعلومات التي تصدرها المصلحة للموظفين	06
34	توزيع المبحوثين حسب رأيهم في الوسائل الأكثر فعالية في إيصال المعلومة من طرف الإدارة	07
35	توزيع المبحوثين حسب الوسائل الأكثر استخداما في الاتصال داخل المصلحة	08
36	توزيع المبحوثين حسب توفير المصلحة وسائل حديثة ساهمت في تطوير العلاقات الرسمية بين الموظفين	09
36	توزيع المبحوثين حسب وسائل الاتصال الحديثة الأكثر استخداما بالمصلحة	10
37	توزيع المبحوثين حسب سعي الإدارة للمحافظة على مصالح الموظفين عند اتخاذها للقرارات	11
38	توزيع المبحوثين حسب مواجهة إدارة المصلحة صعوبات عرقلت سيرورة الاتصال	12
39	توزيع المبحوثين حسب الوسائل المعتمدة في التعبير عن الآراء والاقتراحات	13
39	توزيع المبحوثين حسب الوسائل أكثر استخداما في الاتصال برؤسائكم	14
40	توزيع المبحوثين حسب ممن تتصل في حال واجهتك مشكلة	15
41	توزيع المبحوثين حسب الوسائل التي تفضلونها للاتصال داخل المؤسسة	16
41	توزيع المبحوثين حسب تقييم العلاقة الموجودة بين العامل ورئيسه في العمل	17
42	توزيع المبحوثين حسب كون مناخ العمل يؤهل للعمل بكفاءة وفعالية	18
	توزيع المبحوثين حسب كون مناخ العمل غير مؤهل للعمل بكفاءة وفعالية	
43	توزيع المبحوثين حسب رأيهم بالعلاقات بين الموظفين	19
44	توزيع المبحوثين حسب دور الاتصال الأفقي في حل بعض قضايا العمل المشتركة	20
44	توزيع المبحوثين حسب أساس العلاقات بين الموظفين	21
45	توزيع المبحوثين حسب وجود روح التعاون بين الموظفين	22
46	المبحوثين حسب الرضا عن علاقات العمل الموجودة بين الموظفين بالمصلحة	23
46	توزيع المبحوثين حسب اعتماد المصلحة إستراتيجية اتصالية لتسهيل وتحسين العلاقات الرسمية بين الموظفين	24
48	توزيع أفراد العينة حسب السؤال 7 والسؤال 12	25

49	توزيع أفراد العينة حسب السؤال 8 والسؤال 12	26
50	توزيع أفراد العينة حسب السؤال 14 والسؤال 17	27
51	توزيع أفراد العينة حسب السؤال 15 والسؤال 17	28
52	توزيع أفراد العينة حسب السؤال 20 والسؤال 23	29
53	توزيع أفراد العينة حسب السؤال 22 والسؤال 23	30

المقدمة

مقدمة:

يعد الاتصال من المواضيع الهامة التي تستقطب اهتمام الباحثين و الدارسين في حقل العلوم الاجتماعية و الإنسانية، فالاتصال ظاهرة لا يمكن للإنسان الاستغناء عليها، و يلعب دورا هاما و أساسيا في الحياة الاجتماعية للأفراد و المجتمعات. و هو ضرورة حتمية لخلق النظام و ضبط الحدود داخل الإطار الذي نعيش فيه فليس بإمكان الإنسان العيش بمعزل عن الآخرين؛ فهو يتبادل معهم المعلومات و الأفكار، يؤثر و يتأثر بهم.

و الاتصال يحتل مكانة و يتسم بأهمية بالغة في حياة الأفراد و المجتمعات بصفة عامة و المؤسسات بصفة خاصة، و هو أحد أهم العناصر التنظيمية للسير الحسن داخل المؤسسة و تسعى من خلاله لتحقيق أهدافها و حل مختلف مشاكلها.

باعتبار المؤسسة كيان اجتماعي يقوم على جماعات بشرية تربطهم علاقات إنسانية، تحكمهم مجموعة من القوانين المشتركة بغية تحقيق أهداف مرجوة، كل ذلك قائم على التفاعل بين العمال.

فالاتصال داخل المؤسسة بأشكاله و أساليبه يشكل أرضية هامة و ركيزة أساسية يرتكز عليها البناء التنظيمي داخل المؤسسة من خلال التبادل و التفاعل بين وحداتها و أجزائها في نطاق علاقات رسمية أو ما يعرف بالاتصال الرسمي، أو في نطاق علاقات بعيدة عن الإطار الرسمي أو ما يعرف بالاتصال الغير الرسمي.

فالاتصال الرسمي داخل المؤسسة أمر لا غنى عنه، فمن الأهمية بمكان أن توضع الضوابط التي تحكم تلك العلاقات الرسمية، في هذا الإطار تنتهج مصلحة الرقابة المالية للولاية شأنها شأن المصالح التابعة لمؤسسات الوظيفة العمومي؛ سياسة اتصالية تسعى من خلالها لتحقيق الأهداف الموكلة لها. لكن تطبيق هذه السياسة قد يتعرض لإرهاصات و اضطرابات بيئية تلقي بظلالها على المؤسسة دون سابق إنذار كتلك الأوضاع و التطورات التي شهدتها العالم مع ظهور ما عرف بأزمة كوفيد 19 التي فرضت واقعا مغايرا تماما لما قبل ظهور الجائحة، و تأثرت بما كل دول العالم بمختلف مجتمعاتها و قطاعاتها دون استثناء. هذا الطرف حتم على العالم البحث عن حلول سريعة و فعالة من اجل حصر بؤر الوباء و الحد من انتشاره؛ من بينها الحل السوسولوجي المتمثل في فرض الحجر الصحي و التباعد الاجتماعي.

إن تداعيات كورونا من الناحية السوسيوولوجية هو تحدي كبير للعلماء و الباحثين في علم الاجتماع, فبعد فشل العلاج البيولوجي في بداية ظهور هذا الوباء كان الحل محاربة تفشي و انتشار الفيروس يتمثل في الطرح السوسيوولوجي و هو التباعد الاجتماعي. هذا التباعد أدى إلى اختفاء العلاقات الرسمية و الغير رسمية في المؤسسات بالتالي العلاقات الاجتماعية و علاقات الصداقة.... و ذلك من خلال فرض حجر صحي على أفراد المجتمع ككل, الشيء الذي خلق نوعا من عدم الاستقرار و اختلال العلاقات داخل المؤسسات و المنظمات الإدارية.

و لقد تناولنا في هذه الدراسة جانبين؛ الجانب النظري الذي تطرقنا فيه إلى المقدمة و طرح الإشكالية المتمثلة في التساؤلات العامة و الفرعية بعدها أسباب اختيار الموضوع، أهداف الدراسة و أهميتها ثم مفاهيم الدراسة و أخيرا تكلمنا عن الدراسات السابقة التي كانت لنا سندا لافتكاك الموضوع.

أما الجانب الميداني فقد قسم إلى قسمين؛ الإجراءات المنهجية التي تطرقنا فيها إلى المنهج المتبع في الدراسة، مجالات الدراسة (المجال المكاني، المجال الزمني و المجال البشري)، عينة الدراسة، الأدوات المستعملة في الدراسة، الأساليب الإحصائية المستعملة. و قسم عرض البيانات ثم تحليل و تفسير النتائج الذي تناولنا فيه الإجابة على التساؤلات و مناقشة الفرضيات الجزئية و العامة.

الفصل الأول

الفصل الأول: الإطار النظري و المنهجي للدراسة

- أولاً: إشكالية الدراسة
- ثانياً: فرضيات الدراسة
- ثالثاً: أهمية الدراسة
- رابعاً: أهداف الدراسة
- خامساً: أسباب اختيار موضوع الدراسة
- سادساً: تحديد مفاهيم الدراسة
- سابعاً: المقاربة النظرية للدراسة
- ثامناً: الدراسات السابقة

أولاً : إشكالية الدراسة :

بعد الاتصال ظاهرة إنسانية سوسولوجية، باختلاف طبيعة البشر والتنظيمات التي ينتمون إليها باعتبار المؤسسة كيانا وتنظيما اجتماعيا ، قائم على التفاعل بين العاملين ، فالاتصال حاجة ملحة فرضتها المتغيرات والأوضاع المتلاحقة في المجتمعات وتشكل عملية الاتصال احد الدعائم الأساسية التي يتم من خلالها التفاعل الإنساني القائم على التفاعل بين العاملين سواء كان التفاعل يدخل في نطاق العلاقات الرسمية التي يحكمها الهيكل التنظيمي للمؤسسة أو ما يعرف بالاتصال الرسمي، أو علاقات بعيدة عن الإطار الرسمي أو ما يعرف بالاتصال غير رسمي، فكلا النوعين لا يمكن للمؤسسة في ظل الأوضاع البيئية التي تعيشها والمتسمة بالتغيير المستمر- يلعبان دورا جوهريا لضمان وصول المعلومة المساعدة في أخذ القرار.

فالالاتصال الرسمي أمر لا غنى عنه فمن الأهمية بمكان إن توضع الضوابط التي تحكم تلك العلاقات الرسمية لئتم تسخيرها لتقديم المؤسسة خدماتها و تحقيق أهدافها الموكلة لها، فالعلاقات الرسمية بين الموظفين داخل المؤسسة من جانب و بين الرؤساء و المرؤوسين من جانب آخر و تعتبر من أهم الموضوعات التي أصبحت تثير اهتمام العمال فيما يتعلق بمدى تقبلهم للقرارات والتعليمات إضافة إلى مدى تقبل الإدارة لشكاويهم ومشاكلهم داخل المؤسسة التي تعد من أهم الموضوعات التي ما زلت تلقي اهتماما وجدلا بحثيا سوسولوجيا واسعا لدى الباحثين.

وفي هذا الإطار تنتهج مصلحة الرقابة المالية للولاية التابعة للمديرية الجهوية للميزانية باعتبارها مؤسسة تابعة لقطاع الوظيف العمومي سياسة اتصالية تعمل على تحقيق أهدافها الموكلة لها سواء بالنسبة للإفراد العاملين بها من جهة ، وبالنسبة لبيئتها الخارجية من جهة أخرى لبناء خططها العامة في ظل تطور أساليب وتقنيات الاتصال حيث يلعب الاتصال الرسمي وغير الرسمي دورا جوهريا لضمان وصول المعلومة قصد تقوية العلاقات الاجتماعية بصفة عامة والرسمية بصفة خاصة .

إلا أن تطبيق هذه السياسة الاتصالية قد تعترضه إرهابات واضطرابات بيئية تلقي بظلالها على المؤسسة دون سابق إنذار كتلك الأوضاع التي شهدتها العالم مع ظهور ما يعرف بأزمة كوفيد 19 التي شكلت واقع مغاير للواقع قبل

الفصل الأول: الإطار النظري و المنهجي

واقع الاتصال الرسمي داخل المؤسسة في ظل جائحة كوفيد 19

ظهور الوباء ،واقع تأثرت به جميع الدول والمؤسسات دون استثناء، الشيء الذي انعكس عنه ضغوط عمل لدى العاملين في المنظمات والمؤسسات.

ولتفادي انتشار الفيروس لجئت الدولة إلى حصر بؤر العدوى وتوعية المواطن بخطورة هذا الفيروس بإتباع أساليب وقائية كالحجر الصحي الإجباري، الشيء الذي شكل ضغوط عمل على جميع المستويات الاقتصادية السياسية الاجتماعية والثقافية مست جميع المؤسسات العمومية والخاصة لاسيما المؤسسات الوظيف العمومي . وسعيا منا لإثراء هذا الموضوع نسعى للقيام بهذه الدراسة التي تمحورت حول السياسة الاتصالية في ظل الأزمة المذكورة من هذا المنطلق يمكن طرح الإشكالية الرئيسية التالية:

ما هو واقع الاتصال الرسمي في المؤسسة في ظل الجائحة كوفيد 19

بمصلحة الرقابة المالية بالولاية ؟

وتندرج من خلالها التساؤلات الفرعية التالية:

- 1- ما هو واقع الاتصال النازل في المصلحة في ظل الجائحة كوفيد 19؟
- 2- ما هو واقع الاتصال الصاعد في المصلحة في ظل الجائحة كوفيد 19؟
- 3- ما هو واقع الاتصال الأفقي في المصلحة في ظل الجائحة كوفيد 19؟

ثانيا : فرضيات الدراسة :

للإجابة على هذه التساؤلات المطروحة نقدم الفرضيات التالية:

- ✓ يتمثل الاتصال النازل في فعالية العمل داخل المصلحة في ظل الجائحة كوفيد 19.
- ✓ يتمثل الاتصال الصاعد في تنظيم العلاقات الرسمية داخل المصلحة في ظل الجائحة كوفيد 19.
- ✓ يتمثل الاتصال الأفقي في زيادة التفاعل وتقوية العلاقات الاجتماعية داخل المصلحة في ظل الجائحة كوفيد 19.

ثالثا: أهمية الدراسة:

للدراصة أهمية بالغة كونها تعالج موضوعا مهما وهو واقع العلاقات الرسمية في المؤسسة في ظل أزمة كورونا كوفيد 19 في مصلحة الرقابة المالية للولاية ودور الذي لعبته طبيعة العلاقات العمل في مواجهة ضغوط العمل في محيط الداخلي للمصلحة، كما تعمل على مساعدتهم في إنجاز أعمالهم اليومية لتفادي مشاكل العمل وتوجيه العمال وإرشادهم وتحفيزهم لاسيما فترة الجائحة.

رابعا: أهداف الدراسة :

- ✓ معرفة ودراصة الواقع والأهمية التي يلعبها الاتصال الرسمي في المؤسسة في ظل الجائحة بمصلحة الرقابة المالية بالولاية .
- ✓ دراسة مدى الاعتماد على العلاقات العمل الرسمية لتحقيق أهداف المؤسسة بمصلحة الرقابة المالية بالولاية.
- ✓ التعرف على أهم وسائل الاتصال داخل المؤسسة واستعماله كأداة في ظل جائحة كوفيد19.
- ✓ دراسة مدى فعالية الاتصال الرسمي في تعزيز والتخفيف من الضغط العمل الذي عاشه الموظف في ظل الأزمة المذكورة .

انعكاس تداعيات كورونا على العلاقات الرسمية بين الموظفين في المؤسسة.

خامسا: أسباب اختيار موضوع الدراسة :

تتلخص أهم مبررات اختيار الدراسة :

1. أسباب ذاتية:

إن اختياري لهذا الموضوع نابع عن رغبتني الشخصية باعتباري طالبة ماستر في علم الاجتماع الاتصال وعلى أساس أن الدراسات الأكاديمية قليلة في هذا المجال والسر في ذلك الظهور الحديث لهذا الوباء الذي كانت له آثار على البشرية والدول العالم من عدة جوانب، اجتماعية، الاقتصادية، السياسية، والثقافية... ومن هذا أسعى من خلال هذه الدراسة لمعرفة نوعية الاتصال السائد في المؤسسة من خلال الأوضاع التي عرفتتها المؤسسات بصفة عامة و لمعرفة تداعيات جائحة كوفيد 19 (كورونا) ومدى انعكاسها على واقع العلاقات الرسمية في المؤسسة.

2. أسباب موضوعية:

معرفة واقع الاتصال الرسمي و أهميته في المؤسسة في ظل انتشار الأوبئة كون الاتصال داخل المؤسسة عملية اجتماعية لا يستهان بها و دوره في تحقيق غايات و أهداف المؤسسة.
نقص الدراسات حول الاتصال الرسمي في مؤسسات و فعاليتها في ظل جائحة كوفيد 19 (كورونا) بمعنى آخر فعالية الاتصال في المؤسسات عموما لازالت تواجه عراقيل وصعوبات خاصة في ظل الجائحة.

سادسا: تحديد مفاهيم الدراسة :

- تعريف الاتصال
- تعريف الإتصال الرسمي
- تعريف الإتصال النازل
- تعريف الإتصال الصاعد
- تعريف الإتصال الأفقي
- تعريف المؤسسة
- تعريف جائحة كورونا

● تعريف مصالحة الرقابة المالية

1. تعريف الاتصال:

1.1. لغة: الاتصال يعني المعلومات المبلغة أو الرسالة الشفوية أو تبادل الأفكار والآراء والمعلومات عن طريق الكلام أو الإشارات، كما تعني الكلمة أيضا شبكة الطرق أو شبكة الاتصالات، وكلها تؤكد على أهمية التفاعل والعلاقات الإنسانية بين البشر.

وردت كلمة وصل في المعاجم العربية كآلآتي: وصل الشيء وصلا و صلة، و الوصل ضد المهجران، وصل الشيء بالشيء يصله وصلا و صلة و صلة (...). و اتصل الشيء بالشيء لم يقطع (...). وصل الشيء إلى الشيء و صولا، و توصل إليه، و بلغه... و وصله الخير بلغه، يعني الصلة و بلوغ الغاية. و يتضح مما سبق "أن الدلالات اللغوية لكلمة وصل ≈ تؤدي إلى الالتقاء بين نقطتين، تمثل الأولى موقع ارسال، و الثانية مركز استقبال، و الشيء الحادث بينهما هو المرسل، و هذا هو الفعل الاتصالي في ابسط صورته".

2.1. اصطلاحًا: ان عملية الاتصال بين البشر عملية أساسية نحسن بها و نفهم من خلالها بيئتنا أي تؤثر فينا و تتأثر بها، فالاتصال هو مفهوم إنساني حيوي و الحاجة إليه في ازدياد مستمر، فالإنسان كائن اجتماعي يعيش بتعاون مع أشخاص آخرين.

كما عرفه تشارلز كولي: ذلك الميكانيزم الذي من خلاله توجد العلاقات البشرية و تنمو¹.

و هو عبارة عن عملية معقدة مرتبطة بجوانب اجتماعية و نفسية يتم بمقتضاها تبادل الأفكار و المعلومات في شكل رموز ذات دلالة بين الأفراد و الجماعات لتحقيق أهداف معينة.

كما عرفه علماء الاجتماع بأنه عملية تبادل المعاني و يقع هذا التبادل بين شخصين أو أكثر لنقل المعلومات و الأفكار لتحقيق التفاعل المطلوب².

3.1. التعريف الإجرائي للاتصال:

منال طلعت محمود، مدخل إلى علم الاتصال، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، سنة 2002، ص:20. ¹
ناصر القاسي، الاتصال في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ص:07. ²

هو عملية تفاعل يتم من خلالها تبادل و نقل للأفكار و المعلومات بين المرسل و المستقبل عبر قنوات لتحقيق أهداف المؤسسة.

2. التعريف الإجرائي للاتصال الرسمي:

هو الاتصال الذي يحدث بالاعتماد على الطرق الرسمية المتفق عليها في محيط العمل بالمؤسسات فهو يعتمد على وجود نظام قائم على التخطيط لكيفية تدفق المعلومات في المؤسسة حيث من خلاله تم تحديد طبيعة العمل و نوع العلاقات التي تربط بين العاملين بعضهم ببعض و بينهم و بين رؤسائهم, و يهتم هذا النوع من الاتصال بنقل الأوامر و التعليمات من الرؤساء و القيادات إلى المرؤوسين.

* نقل الاقتراحات و الشكاوي من المرؤوسين إلى رؤسائهم.

* تبادل العلاقات بين العاملين بعضهم البعض مع التقيد باللوائح سعياً لتحقيق أهداف المؤسسة¹.

* أن تكون قنوات الاتصال واضحة و منظمة عند جميع العاملين.

* وجوب التقيد بسلم الهرم الإداري أو السلطوي باستثناء الحالات غير العادية².

و يتخذ الاتصال الرسمي اتجاهات هي:

أ. **الاتصال النازل:** و يعد هذا النوع من أبرز أنواع الاتصال و أكثرها انتشاراً في المؤسسات حيث بواسطته

تنساب المعلومات و تنتقل من المستويات الإدارية الأعلى إلى المستويات الدنيا بغية توضيح أهداف المؤسسة.

و يتضمن هذا الاتجاه:

- إصدار الأوامر و التعليمات بشأن الوظيفة التي يؤديها المسؤولون.

¹ نجلاء محمد صالح، مهارة الاتصال في الخدمة الاجتماعية للأسس النظرية و العلمية، دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، ص:102

² عبد الجليل طواهرير، الحاج عرابية، ادارة الاتصال داخل المنظمة الاسس و أساليب التحسين، فواصل للنشر و الاعلام، غردابية، ص:52.

- توجيهات و شروحات للعمل و التنسيق بين مختلف الأعمال¹ بمعنى أن أهميته تكمن في إصدار التوجيهات و التعليمات أي أن مركز اتخاذ القرار هو الذي يحسم السلطة الرسمية و لا بد أن تعطى له الأهمية.

ب.الاتصال الصاعد: هو الاتصالات من أسفل المستويات الإدارية إلى أعلاها و هو يتضمن المعلومات

التي تستدعي التدخل لحل المشكلات و عن طريقها يمكن توفير المعلومات و البيانات أمام المديرين في المستويات الأعلى. يتضمن الاتصال الصاعد.

- تقديم تقارير بشأن الأداء و ظروف العمل.

- تقديم الشكاوي و طلب المساعدة و التعليمات التي يحتاجها العمال.

- تقديم تقارير ايجابية أو سلبية عن الآخرين².

و من الوسائل المستخدمة في الاتصال الصاعد, الاجتماعات أو اللقاءات المباشرة, التقارير, المذكرات المكتوبة و

الهاتف ...

ت.الاتصال الأفقي: هو ذلك الاتصال الذي يتم بين الوحدات التنظيمية المكافئة في التدرج الهرمي بالمؤسسة,

ويعتبر هذا الاتصال أمرا ضروريا لتحقيق التنسيق الجيد بين الوحدات التنظيمية حيث يتم تبادل المعلومات و البيانات

و الآراء و وجهات النظر حول المسائل و الموضوعات المشتركة بينهما لتنسيق ما يجب اتخاذه من إجراءات و تدبير

حل للمشكلات التي تم الأطراف المعنية³.

ومن مميزات الاتصال الأفقي أن العلاقات غير الرسمية تلعب دورا بارزا فيه, كون أن العمال يشتغلون نفس

المناصب أو على مستوى تنظيمي واحد - متساوي- فهو بذلك يكون أقرب للاتصال غير الرسمي إلا انه يعتبر من بين

أهم الوسائل التي يلجأ إليها العمال لتبادل الأفكار و الآراء بعضهم البعض.

¹ عبد الجليل طواهرير، الحاج عرابية، ادارة الاتصال داخل المنظمة الاسس و أساليب التحسين، فواصل للنشر و الاعلام، غرداية، ص:53.

مصطفى عشوي، أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1992، ص: 146.

³ عبد الجليل طواهرير، الحاج عرابية، ادارة الاتصال داخل المنظمة الاسس و أساليب التحسين، فواصل للنشر و الاعلام، غرداية، ص:55.

3. تعريف المؤسسة:

3.1. لغة: من الفعل أسس, نظم, تهيئة للشيء¹.

3.2. اصطلاحا: كل تنظيم أو منشأة تم تأسيسها أو إنشاؤها من أجل تحقيق نوع ما من الأعمال مثال تقديم

الخدمات ووفقا لمعايير مدروسة خاصة و قوانين تنظيمية في مجال تخصصها لغرض تحقيق أهدافها و هذا التجمع من الأشخاص يسوده التفاهم و الانسجام بين أفراد و أعضاء المؤسسة.

4. التعريف الإجرائي للمؤسسة:

هو كل تجمع لمجموعة أشخاص يشكل هيكل تنظيمي الذي يحتوي على طاقم من الموظفين موزعين في

مراتب مختلفة يتبادلون العمل فيما بينهم و ذلك لتحقيق أهداف المؤسسة و السهر على تلبية حاجيات المواطنين.

5. جائحة كوفيد 19 (كورونا):

4.1. لغة: الجائحة مفردة جمعها جائحات و جوائح, يقصد بها الوباء العام بحيث ينتشر بين البشر في مساحة

كبيرة و الوباء واسع الانتشار و من الجوائح الحديثة: فيروس نقص المناعة المكتسبة, جائحة أنفلونزا الخنازير 2009 و فيروس كورونا.

4.2. اصطلاحا: فيروسات كورونا هي سلالة واسعة من الفيروسات تقول الدراسات ان اصلها حيواني و

انتقلت إلى الإنسان حيث تتفاوت شدة تأثيرها عليه على حسب السن, قوة المناعة و نوع الفيروس الذي أصيب

به².

¹ المنجد الإعدادي، دار المشرق، بيروت لبنان، 1969 ط 4.

² [https://www.who.int/ar/emergencies/diseases/novel-coronavirus-](https://www.who.int/ar/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019?gclid=Cj0KCQjwnueFBhChARIsAPu3YkRK-sS8kM-KbsXay6oNWIg6o_KSsA25jH9iHc_HtpURcYKggc49YAaAlf2EALw_wcB,24/02/2021,10h10)

2019?gclid=Cj0KCQjwnueFBhChARIsAPu3YkRK-sS8kM-

KbsXay6oNWIg6o_KSsA25jH9iHc_HtpURcYKggc49YAaAlf2EALw_wcB,24/02/2021,10h10.

ويعتبر فيروس كوفيد 19 أخطرهما حيث تم اكتشافه في كانون الأول / ديسمبر سنة 2019 بأووهان الصينية لينتشر في كل أنحاء العالم بداية 2020 مسببا أزمة صحية عالمية عجزت عن احتوائها أقوى الدول و أرقى المجتمعات وما زاد في صعوبة علاجه قدرته على التحور و عدم الجزم بطريقة انتشاره السريعة بين الناس.

4.3. التعريف الإجرائي: هي كل المخلفات و النتائج الاجتماعية و الاقتصادية و السياسية و

الثقافية المترتبة عن تطبيق التدابير التي يقوم بها الفرد بحيث تمكنه من الحماية و الوقاية من تفشي و انتشار الوباء في المجتمع.

5. التعريف بمصلحة الرقابة المالية للولاية:

وجدت الرقابة لضبط مالية الدولة و التقليل من التجاوزات من خلال منع الإسراف و التبذير و سوء استخدام الأموال العامة و التحقق من التزام الهيئات العامة بمدى تنفيذ قواعد الميزانية حسب ما جاء في قانون المالية. و من الناحية الاجتماعية للرقابة المالية أهمية بالغة لأنها وضعت آليات فعالة للحفاظ على المال العام و ذلك بالحد من الأمراض الاجتماعية كانتشار ثقافة الفساد و استباحة المال العام و القناعة التامة لدى المواطن بأن هذه الأموال سوف تصرف في مصلحة المجتمع.

سابعاً: المقاربة النظرية:

في الدراسات السوسولوجية و من أجل اقتراح إشكالية للدراسة و طرح فرضيات بغية مناقشتها كما أنها تعطي نموذج مفاهيمي لتحديد الدراسة و حصرها كما أنها تساعد الباحث على اختيار المتغيرات و البيانات المراد جمعها و تجعل من نتائج البحث دقيقة و واضحة فمن خلال توظيف نظرية ما في البحث تمكننا من الوصول إلى نتائج واضحة وشرح

الظاهرة بمتغيراتها و أبعادها¹. وفي دراستنا هذه نحاول إظهار المقاربات الاجتماعية لانعكاس كوفيد 19 على العلاقات الرسمية داخل المؤسسة.

أ.نظرية التفاعلية الرمزية:

إن أساس التفاعلية الرمزية هو اللغة و هي رموز دالة تعبر عن عمليات التفاعل و الاتصال المفهومة من خلال خبرات الجماعة و سياق الفعل و لهذا يعتبر اكتساب الفرد خبرة الجماعة في النظام الرمزي هو أساس قدرته على التفاعل و من أهم منظري التفاعلية الرمزية جورج هيربرت ميد و افرنج جوفمان و تشالز كولي.

يرى جوفمان أن الحياة اليومية تشبه الحياة على المسرح حيث يحاول الممثل على خشبة المسرح تقديم ذاته إلى الأفراد على أساس الدور الذي يمثله في المسرحية لذلك يلجأ إلى العديد من الحيل حتى يفتتح الجمهور بقدرته على تجسيد الشخصية التي يقوم بتمثيلها ويعتقد جوفمان أن هذا ما يحدث بالفعل في الحياة اليومية².

و قد اهتم جورج هيربرت ميد George Herbert Mead بالتفاعل الإنساني في دراسة العمليات الاتصالية بين الأفراد و طرق الاتصال و رموزه و قدرات الإنسان في التحدث و التعامل مع الآخرين و يبدو أن هيربرت ميد يركز على جملة من العناصر أهمها العقل الإنساني، الذي هو أساس التمثيلات التي يقوم بها و التدريبات التي يتلقاها حتى يقوم بأدواره الاجتماعية ليحافظ الأفراد على استمرار تلك الأفعال التي تسهل التفاعل و التعامل و من ثم البقاء³.

إن التفاعلية الرمزية و واقع الاتصال داخل المؤسسة لا نفهمها في صورتها المباشرة و إنما بفك رموزها التي يعتمد العاملون استعمالها، و أهم العوامل التي يلجأ إليها العاملون مرتبطة بطبيعة التنشئة الاجتماعية و الخصائص الثقافية و الفطرية؛ التي منها الخوف و الدفاع عن النفس و توفير الحماية داخل المؤسسة.

1 صخري محمد، إشكالية توظيف المقاربة النظرية في البحوث السوسولوجية، الموسوعة الجزائرية للدراسات السياسية و الإستراتيجية، 2021.

2 ابراهيم عيسى 2008، النظرية المعاصرة في علم الاجتماع، دار الشروق للنشر و التوزيع، الأردن، ط 1

3 محاضرات للأستاذ ناصر قاسمي أستاذ محاضر أ، التفاعلية الرمزية و حقيقة ما وراء الاتصال داخل المنظمة، تخصص علم اجتماع تنظيم، جامعة سعد دحلب البلدة، الجزائر، ص 42.

وينتج الاتصال داخل المؤسسة رموز و قوانين خاصة بها بمجرد تكون الجماعة تبدأ الرموز و القوانين شغرت الاتصال المتنوعة في الظهور فتصبح متعارف عليها بين الأفراد و مع الوقت تظهر رموز أخرى كتلك المتعلقة باللقاءات الغير رسمية, و في الاجتماعات الرسمية داخل المؤسسة تنتج تفاعلا خاصا و رموزا خاصا و للعاملين داخل المكتب و رموزهم في المطعم و هكذا الحال بين الرئيس و المرؤوسين في مختلف المواقف حيث يستعملون رموزا خاصة و إيماءات و حركات جسمية لتمير رسائلهم حيث يتم كل مرة استعمال الطريقة المناسبة حسب طبيعة العلاقات بين هذه الأطراف و حسب بيئة الاتصال.

و يشترك كل أفراد المؤسسة في رموز اتصالية تكونت ضمن مسار العلاقات الطويلة في حياة المؤسسة ثم إن كل اتصال الرسمي بين شخصين تربطهما علاقات رسمية أو غير رسمية لهما معاني و رموز للاتصال لتسهيل إيصال الرسالة و أحيانا لا يتم تفكيكها إلا بين المرسل و المرسل إليه¹.

إن العاملين داخل المؤسسة يتعرفون على معاني و رموز من خلال العلاقات الرسمية و غير الرسمية فيحدث الاندماج و التلاحم بين نوعين من الرموز رسمية و غير رسمية مما ينتج مختلف العمليات الاجتماعية داخل المؤسسة أو المنظمة. فاللباس الرسمي له معنى و لون اللباس أيضا له معنى يدل على مكانة معينة و سلطة و مسؤولية يتمتع بها صاحب اللباس, هكذا لكل لباس و لكل لون معنى يعبر عن دور و مكانة و سلطة ما كإجبارية لبس الكمامة في المؤسسة أثناء جائحة كوفيد 19 فهو يعبر عن وضع صحي لحماية العاملين من خطر العدوى و انتشار الوباء.

ومن وجهة نظر أخرى انتقد المنظرون الحديثون المدارس الكلاسيكية و النيوكلاسيكية اعتبروا الأولى تدرس المنظمة بدون إنسانية بينما الثانية دون منظمة, ومن هنا جاءت النظريات الحديثة لتفسر العمليات الإدارية و التنظيمية و قدمت تغييراتها و رؤيتها للاتصال داخل المنظمات.

و الجدير بالذكر أن النظرية الحديثة اعتبرت أن المؤسسة أو المنظمة عبارة عن نظام داخلي يتفاعل مع البيئة المحيطة و هو نظام مفتوح مكون من أنظمة فرعية متصلة ببعضها البعض¹ و إيجاد طبيعة العلاقة بين المؤسسة و البيئة الخارجية. من بين هذه النظريات النظرية الموقفية.

¹ جوناتر تيرنر, بناء نظرية علم الاجتماع, ت: سعيد فرج الله, محمد, دار المعارف القاهرة, 2000, ص40.

ب. النظرية الموقفية أو الظرفية:

نشأت النظرية في 1967 على يد فريد أدوارد فيدلر، تتميز هذه النظرية بالمرونة و الديناميكية و يعتبر صاحب هذا الاتجاه أن مواجهة الأزمة و القدرة على إدارتها من أهم مهام القائد في الصمود أمام العوائق و الحوادث غير المتوقعة، فاتخاذ القرار السريع الذي يتعامل مع الأزمة بدقة عالية ناتج عن الخبرة و الكفاءة في العمل².

تفترض نظرية الموقفية أنه ليس هناك طريقة واحدة مثلى لأداء العمل، و يستدل ذلك على نوع العمل و الأفراد و الظروف المحيطة، حيث أن كل منظمة أو مؤسسة تحتاج أن تراعي المناخ و البيئة التي تعمل فيها، و تحتاج المنظمة الواحدة إلى تطبيق جميع المفاهيم التي تنظم طريقة العمل و عناصرها، أي العاملين بها سعياً منها للوصول إلى مناخ ملائم عن طريق استخدام اتصالات جيدة و لا يتم ذلك إلا إذا سادت في المنظمة روح التعاون و التفاهم بين العاملين في المؤسسة و ينظر هذا الاتجاه أن المؤسسة هي نظام من الاتصالات و التفاعلات الإنسانية القابلة للتكيف و التغيير حسب متطلبات البيئة و الضغوط الممارسة عليها كظهور الجائحة كوفيد، و مما دعت إليه هذه المدرسة و جوب تطبيق المبادئ و المفاهيم الإدارية بشكل يتلاءم مع الظروف التي تمر بها المؤسسة، بمعنى يجب اختيار المنهج الذي يتلاءم و طبيعة المرحلة و الحالة التي تمر بها المؤسسة.

ثامنا: الدراسات السابقة:

- الدراسة الأولى:

¹ علي عياصرة و اخرون، الاتصال القيادي في المؤسسات التربوية، دار حامد للنشر، الأردن، 2006، ص:56.

² <https://drasah.com/Description.aspx?id=3466&url=>

%D8%A7%D9%84%D9%86%D8%B8%D8%B1%D9%8A%D8%A9-

%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%88%D9%82%D9%81%D9%8A%D8%A9

للباحث مازن سليمان الحوش "الاتصال و تأثيره على تنظيم المؤسسة الإعلامية" دراسة ميدانية

بمؤسسة إذاعة الاوارس، وهي مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع سنة 2006، قدمها بجامعة الحاج

لخضر، باتنة 1، الباحث طرح التساؤل الرئيسي ما تأثير الإيصال كعملية تنظيمية داخل المؤسسة؟

قسم الباحث هذا التساؤل إلى مجموعة من التساؤلات الفرعية :

➤ ما هي أكثر أنواع الاتصال الأكثر نجاعة في المؤسسة؟

➤ كيف تؤثر قنوات الاتصال على جماعة العمل داخلها؟

➤ كيف تحقق عملية الاتصال الغرض المطلوب؟

وقام الباحث بصياغة مجموعة من الفرضيات :

● كلما تعددت أنواع الاتصالات أدى ذلك إلى نجاعة العمل في المؤسسة.

● كلما تم التغلب على عوائق الاتصال كلما أدى ذلك إلى تحقيق الأهداف المطلوبة.

● كلما كانت فعالية التأثير في المؤسسة ايجابية كلما أدى ذلك إلى زيادة مردودية العمل والعكس صحيح.

و استخدم الباحث منهج الوصفي الذي يتماشى مع طبيعة الموضوع وأدوات الدراسة استخدم كل من

الملاحظة والمقابلة لجمع البيانات، وتم اختيار العينة 42 عامل بالمؤسسة وهي عينة قصديه شملت جميع أفراد البحث.

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج التالية :

(1) أن المؤسسة تركز على فعالية الاتصال الرسمي المبرمج بين العمال فيها وهو ما يمثل العملية التي تتم من خلالها

جميع التفاعلات داخل التنظيم بأشكاله الثالث الصاعد النازل والأفقي.

(2) المؤسسة تخبر عمالها بالتغيرات الطارئة في شكل اتصال رسمي كما أن الاتصال غير الرسمي أيضا عنصر

مكمل فهو يسود العلاقات بين العمال مما يؤدي إلى الزيادة في المردودية¹.

أوجه التشابه مع الدراسة الحالية:

¹ مازن سليمان الحوش "الاتصال و تأثيره على تنظيم المؤسسة الإعلامية" دراسة ميدانية بمؤسسة إذاعة الاوارس مذكرة الماجستير في علم الاجتماع، سنة 2006، بجامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر.

الباحث في هذه الدراسة سلط الضوء على الاتصال و تأثيره على التنظيم داخل المؤسسة، و بالدراسة الحالية نريد معرفة الاتصال الرسمي داخل المصلحة، تشترك الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة الأولى في بعض الأسئلة الفرعية، و طرح فرضيات الدراسة خاصة عند التطرق إلى تعدد أنواع الاتصال التي تؤدي إلى نجاعة العمل داخل المؤسسة.

- الدراسة الثانية:

للباحث العربي بن داود بعنوان: **فعالية الاتصال التنظيمي في المؤسسة العمومية الجزائرية**

دراسة ميدانية بمركب الرافعات و المجارف C.P.G عين السمارة قسنطينة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع التنمية تخصص تنمية الموارد البشرية السنة الجامعية 2008/2007.

تمحورت إشكالية الدراسة حول مدى اهتمام المؤسسة الصناعية محل الدراسة بمسألة الاتصال التنظيمي و مدى فعاليتها في إتمامها و تطويرها.

و طرح الباحث الفرضيات التالية:

- كلما كان الإتصال النازل فعّال كلما كان العمال على علم بكل القرارات والأوامر والتعليمات
- كلما كان الإهتمام بالإتصال الصاعد كلما كانت هناك فعّالية إتصالية.
- كلما كان هناك إتصال أفقي كلما أدى إلى تدعيم المناخ التنظيمي.

و استخدم الباحث منهج الوصفي التحليلي الذي يتماشى مع طبيعة الموضوع وأدوات الدراسة استخدم كل من الملاحظة والمقابلة لجمع البيانات، وتم اختيار العينة 100 مفردة من مجموع 999 عامل وهي عينة عشوائية طبقية.

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج التالية :

1. أن لقنوات الاتصال دور كبير في فعالية العملية الاتصالية
2. أن الادارة لا تبدي اهتماما للاتصال الصاعد بعدم اتاحة الفرصة للعمال برفع شكوايهم.

3. الاتصال النازل أقل حظ في امكانية النجاح لأنه صادر عن السلطة عكس الاتصال الصاعد.

4. دور و أثر الاتصال الأفقي و أنه ايجابي لحد كبير في قيام العلاقات الانسانية¹.

لقد ساعدتني هذه الدراسة في طرح فرضيات الدراسة الحالية و صياغة بعض أسئلة الاستبيان.

أوجه التشابه مع الدراسة الحالية:

الدراسة السابقة الثانية تشترك مع الدراسة الحالية في مؤشرات المتغير المستقل (الاتصال الصاعد، النازل و الأفقي)، و صياغة البعض من أسئلة الاستبيان، كذلك صياغة و تحليل النتائج مع محاولة ضبطها بالدراسة الحالية.

- الدراسة الثالثة:

للباحثان: بوعلاقة عز الدين و مسرح بلال

دور الاتصال الرسمي في تفعيل مراحل إدارة الأزمات الصحية : دراسة حالة المؤسسة

العمومية الاستشفائية بولاية المدية.

تمحورت إشكالية الدراسة: ما مدى مساهمة الاتصال الرسمي في تفعيل مراحل إدارة الأزمات الصحية و تم

الاستعانة بالأسئلة الفرعية التالية:

➤ هل يساهم الاتصال الصاعد في تفعيل مراحل إدارة الأزمة الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بولاية

المدية؟

➤ هل يساهم الاتصال النازل في تفعيل مراحل إدارة الأزمة الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بولاية

المدية؟

➤ هل يساهم الاتصال الأفقي في تفعيل مراحل إدارة الأزمة الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بولاية

المدية؟

1 العربي بن داود، فعالية الاتصال التنظيمي في المؤسسة العمومية الجزائرية.دراسة ميدانية بمركب الرافعات و المجارف C.P.G، مذكرة ماجستير، عين السمارة قسنطينة 2008/2007.

حيث تم الاعتماد على الاستبيان كأداة جمع للبيانات و توزيعه على عينة عشوائية مقدره ب 85 فرد (الإداريين، الطبيين و الشبه طبيين).

وخلصت الدراسة إلى وجود مساهمه كبيرة للاتصال الرسمي في تفعيل مراحل إدارة الأزمات الصحية وذلك من خلال نشر وتبادل المعلومات حول تطورات الأزمة عبر مختلف المستويات الإدارية¹.

أوجه التشابه مع الدراسة الحالية:

الدراسة السابقة الثالثة نجدها مشابهة إلى حد كبير للدراسة الحالية من ناحية الجانب النظري، حيث تشتركان في متغير مستقل لموضوع الدراسة، و بعض أبعاد الفرضيات. ولقد اعتمدت على هذه الدراسة في بناء الأسئلة الفرعية و طرح بعض أسئلة الاستمارة.

- الدراسة الرابعة:

دراسة في ثقافة الحجر الصحي في ظل وباء كورونا:

تأليف الدكتور: رابح رباب
الدكتورة: أمال كزيز

تمحورت إشكالية الدراسة عن فهم معنى ثقافة الحجر الصحي لدى عينة من المواطنين العائدين من خارج الوطن و تحديد مؤشرات الوعي الاجتماعي لدى هؤلاء.

أما عن أهداف و أهمية الدراسة تكمن في تحديد ثقافة الوعي الاجتماعي لدى مفردات الدراسة.

➤ التعرف على ثقافة الحجر الصحي و دورها في الوقاية من فيروس كورونا.

➤ التعرف على ثقافة التباعد الاجتماعي لدى مفردات الدراسة.

و اعتمدت الدراسة على المنهج الكيفي لرصد الحقائق و الوقائع الاجتماعية البحثية.

¹ بوعلاقة عز الدين، مسرحد بلال: دور الاتصال الرسمي في تفعيل مراحل إدارة الأزمات الصحية، دراسة منشورة في مجلة الميادين الاقتصادية، مجلد 4 العدد 1 / 2021، ص 267-286.

أما عن عينة الدراسة تمثلت في 12 مفردة من مجموع 740 مفردة تم حجرهم صحيا بفندق مازفرن بحيث تم اختيار مفردات الدراسة بعد التأكد من أن المفردة حاملة لظاهرة الدراسة.

تم الاعتماد على أدوات الدراسة، الملاحظة البسيطة و الملاحظة بالمشاركة و تقنية المقابلة كأداة رئيسية لهدف جمع البيانات.

خلصت الدراسة على أن الحجر الصحي ساهم في توطيد العلاقات بين الزملاء و الأصدقاء و شكل جماعات و روابط جديدة لا يمكن التخلي عنها و كذلك ثقافة الحجر الصحي جسدت صورا فاعلة من الباحثين الذين استغلوا فترة الحجر في كتابة مقالات علمية و تأليف كتب، هذا ما ساعدهم على تطبيق معايير الحجر الصحي بصورة فعلية، كذلك من النتائج رفع مستوى المسؤولية الاجتماعية، التربية الصحية السليمة و إعادة إنتاجها في الوسط الأسري بالتالي ثقافة الحجر الصحي كانت فرصة للتأمل و التدبر في حياة الفرد¹.

أوجه التشابه مع الدراسة الحالية:

الدراسة السابقة الرابعة تشترك مع الدراسة الحالية في بعض مؤشرات المتغير التابع، وباء كورونا كالحجر الصحي و التباعد الاجتماعي، كما اعتمدت على الدراسة السابقة في الجانب النظري كون الدراسة حديثة تزامنت مع انتشار وباء كورونا، التي كان هدفها فهم واقع التفاعل و التعامل مع الجائحة. لقد ساعدتني الدراسة في صياغة و تحليل النتائج المتحصل عليها و ضبطها مع الدراسة الحالية.

- الدراسة الخامسة:

دراسة بعنوان: ثقافة أداة الأزمات الاجتماعية _وباء كوفيد 19 نموذجا_

الدكتورة: أمال كزيز

تأليف الدكتور: رابح رباب

¹ رباب رابح، كزيز أمال، دراسات سوسولوجية_جائحة كوفيد 19، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية و السياسية و الاقتصادية، برلين، ألمانيا، ص42.

تمحورت إشكالية الدراسة حول كيف يعكس الحجر الصحي المنزلي ثقافة إدارة الأزمات الاجتماعية في ظل انتشار وباء كورونا المستجد؟

كان الهدف من الدراسة هو رصد بعض الحقائق عن ثقافة الحجر الصحي و تفعيلها، و الباحث اعتبر إن انتشار هذا الوباء قد يحتم على الفرد ضرورة التعايش معه من خلال تطبيق معايير الوقاية و التباعد الاجتماعي تطبيقاً موضوعياً بالتخلي عن الوعي الزائف فالأهم تحقيق سلامة الفرد و سلامة عائلته على حسب قول الباحث.

و اعتبر الباحث أن ثقافة الحجر الصحي تتعدى التفاعل الاجتماعي داخل الأسرة أو الجماعات المحلية لتظهر في أبعاد أخرى لتأسيس مقترحات حول التربية والتعليم في المؤسسات التعليمية و التعليم العالي¹، ظهرت وسائط التواصل الاجتماعي لتحل كبديل للتعلم عن بعد كذلك تكلم الباحث عن دور الأسرة في تفعيل قيم الحجر المنزلي لدى الطفل فهي البناء الأساسي الذي له دور بارز في تشكيل ثقافة إدارة الأزمات كذلك الحال لمواقع التواصل الاجتماعي و المؤسسات الدينية و التعليمية لها دور في تأطير حملات التوعية الالكترونية و السعي لتشكيل ثقافة الحجر الصحي و التخلي عن الأنانية التي تم اكتسابها دون وعي منا².

أوجه التشابه مع الدراسة الحالية:

لقد اعتمدت على هذه الدراسة للإثراء في بناء الإشكالية و افتكاك موضوع الدراسة الحالي، كون أن هذه الدراسة تشترك مع الدراسة الحالية في مؤشرات التابع.

¹ رباب رايح، كزيز أمال، دراسات سوسولوجية_جائحة كوفيد 19، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية و السياسية و الاقتصادية، برلين، ألمانيا، ص77.

² رباب رايح، كزيز أمال، دراسات سوسولوجية_جائحة كوفيد 19، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية و السياسية و الاقتصادية، برلين، ألمانيا، ص78.

الفصل الثاني

الإجراءات المنهجية للدراسة

- أولاً: المنهج المستخدم

- ثانياً: مجالات الدراسة

- ثالثاً: مجتمع البحث

- رابعاً: أدوات جمع البيانات في الدراسة

الجانب المنهجي:

1. منهج الدراسة:

يعرف المنهج بالطريقة المتبعة لتحقيق ما تم التوصل إليه مسبقاً أو التنبؤ و التحكم في بعض الظواهر, و تختلف المناهج باختلاف مواضيعها و في دراستنا هذه اعتمدنا على المنهج الوصفي و هو المنهج الذي يعنى بالدراسات التي تهتم بجمع و تلخيص و تصنيف المعلومات و الحقائق المدروسة المرتبطة بسلوك عينة من الناس أو وضعياتهم¹.

في هذه الدراسة اعتمدنا على المنهج الوصفي الذي يصف لنا واقع الاتصال الرسمي في المؤسسة في ظل جائحة كورونا, من الناحية الميدانية جمع أكبر قدر من المعطيات والبيانات و تحديدها كما و كيفاً و تصنيفها وفق تساؤلات الدراسة و استخدام المنهج التحليلي فقد توظيفه في تحليل و تفسير بيانات الجداول التي توصلنا إليها عن طريق الاستمارة و التي هي عبارة عن نموذج يضم مجموعة أسئلة توجه إلى موظفي المصلحة من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكل ما².

2. مجالات الدراسة:

2.1. المجال المكاني: لقد تم إجراء الدراسة الميدانية بمصلحة الرقابة المالية لولاية ورقلة و التي تقع:

✓ شمالاً مركز تكوين المستخدمين للجماعات المحلية.

✓ جنوباً المحكمة الإدارية .

✓ شرقاً شارع الجمهورية.

✓ غرباً مقر المجلس الشعبي الولائي.

التعريف بالمصلحة:

¹ مهدية هامل، المسلك المنهجي لاعداد مذكرات التخرج في العلوم الاجتماعية، دار الأيام للنشر و التوزيع عمان، ص 83

² نفس المرجع السابق، ص 155

-**التسمية:** مصلحة الرقابة المالية للولاية.

-**الإطار القانوني:** مصلحة تابعة للمديرية الجهوية للميزانية ذات طابع إداري.

عرفت الرقابة عن الميزانية العامة على أنها التحقق من التزام الهيئات العامة بمدى تنفيذ قواعد الميزانية و بنودها تنفيذًا صحيحًا حسب ما جاء في قانون الميزانية و المالية و وجدت الرقابة لضبط مالية الدولة و التقليل من التجاوزات من خلال منع الإسراف والتبذير و سوء استخدام الأموال العامة. للرقابة المالية من الناحية الاجتماعية بأنها وضعت آليات فعالة للحفاظ على المال العام و بالحد من الأمراض الاجتماعية الخطيرة كانتشار ثقافة الفساد و استباحة المال العام و توعية المواطنين بأن مال الدولة يمثل مجموع أموال الأفراد.

2.2. المجال الزمني:

تمت الدراسة على مرحلتين؛ المرحلة الأولى كانت متذبذبة بسبب تداعيات وباء كورونا، تمثلت في الدراسة الاستطلاعية، جمع المادة العلمية، استعمال وتطبيق مناهج البحث، بداية من 15 فيفري 2022، أما البداية الفعلية للدراسة الميدانية، كانت يوم 13 أفريل 2022، و استغرق منا توزيع و استرجاع الاستبيان 7 أيام.

2.3. المجال البشري:

و يتمثل مجتمع البحث لهذه الدراسة في مجموع الموظفين العاملين بمصلحة الرقابة المالية لولاية ورقلة و استخدمنا المسح الشامل تماشيا مع مقتضيات الدراسة الهادفة إلى معرفة واقع الاتصال الرسمي في المؤسسة في ظل الجائحة بكل أنواعه.

3. مجتمع الدراسة:

إن تحديد مجتمع البحث و إخضاعه لأدوات البحث و المنهجية العلمية تساهم في بناء و معرفة حقيقة الظاهرة لاسيما الاجتماعية منها. فالعينة ضرورية لإجراء البحوث الميدانية فهي تمثل المجتمع الأصلي و تختلف من مجتمع لآخر و من مشكلة لأخرى باختلاف الزمان و مكان الدراسة¹.

المجتمع الأصلي لهذه الدراسة يتكون من جميع الموظفين في مصلحة الرقابة المالية بورقلة (المسح يشمل 65 موظف) و هذا ما يجعلنا في دراستنا هذه نعتمد على العينة القصدية والتي هي ضرورية لإجراء البحوث الميدانية.

4. أدوات الدراسة:

من المعروف أن طبيعة المواضيع في العلوم الاجتماعية تفرض على الباحث إتباع منهج معين و المنهج المستخدم هو الذي يحدد الأداة المعتمدة في جميع البيانات و الدراسة الحالية اعتمدنا فيها على المنهج الوصفي و الاستعانة بتقنية الملاحظة و الاستمارة.

أ. **الملاحظة:** هي من أبرز الوسائل المستخدمة في عملية جمع البيانات و المعلومات فهي أداة مميزة عن بقية الأدوات لأنها تسمح للباحث أن يلاحظ الظروف الاجتماعية و الاقتصادية لمنطقة البحث². وفي هذه الدراسة كوني أحد أفراد مجتمع الدراسة استعملنا الملاحظة بالمشاركة .

ب. **الاستمارة:** تعتبر من أدوات البحث الأساسية لجمع البيانات و الأكثر شيوعا في البحوث الاجتماعية " هي عبارة عن نموذج يظم مجموعة من الأسئلة توجه إلى الأفراد من اجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف ما"³.

و الاستبيان في تصميمه اقرب إلى دليل المرشد المتضمن سلسلة من الأسئلة.

¹ موريس انجرس، **منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية** ترجمة بوزيد صحراوي، دار القصبة للنشر ب ط، الجزائر، 2004 ص15.

² أحمد عارف العساف و محمود الوتدي، **منهجية البحث في العلوم الاجتماعية و الإدارية (المفاهيم و الأدوات)**، دار الصفاء للطباعة و النشر و التوزيع، عمان، ص 296.

³ بوحوش عماد، **مناهج البحث العلمي و طرق إعداد البحوث**، الطبعة الثالثة المطبوعات الجامعية الجزائر، 2001 ص92.

و جاءت أسئلة الاستبيان في دراستنا في أربعة محاور و هي:

• **المحور الأول: البيانات الشخصية.**

• **المحور الثاني:** يحتوي على الأسئلة كان الغاية منها معرفة واقع الاتصال النازل في المصلحة في ظل كورونا.

• **المحور الثالث:** يحتوي على الأسئلة كان الغاية منها معرفة واقع الاتصال الصاعد في المصلحة في ظل

كورونا.

• **المحور الرابع:** يحتوي على الأسئلة كان الغاية منها معرفة واقع الاتصال الأفقي في المصلحة في ظل

كورونا.

حيث كانت الاستمارة تحتوي على 24 سؤالاً، تم إنشاء الاستمارة نهاية شهر مارس و ضبطها من طرف المؤطر

بداية شهر أبريل. تم طبع 64 نسخة و توزيعها على أفراد العينة في 20 أبريل 2022 و تم استرجاعها يوم 25

أفريل 2022، بعدها مباشرة قمنا بتفريغ الاستمارة على جدول التفريغ.

5. الأساليب الإحصائية المستعملة:

بعد جمع البيانات و تفريغها في جداول، تم الاستعانة ب النسب المئوية و التكرارات، و كاف ترييع كأساليب

الإحصائية لغرض تحليل نتائج الدراسة و التأكد من صحة أو عدم صحة الفرضيات المقترحة.

الفصل الثالث

الفصل الثالث: الجانب التطبيقي للدراسة

- أولاً: عرض و تحليل و تفسير النتائج
- ثانياً: مناقشة الفرضيات في ظل النتائج المتحصل عليها.
- ثالثاً: توصيات و اقتراحات

عرض و تحليل و تفسير النتائج

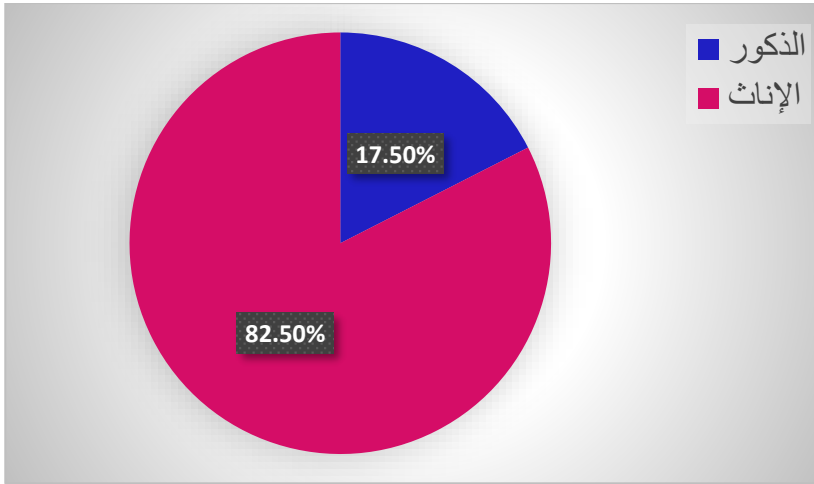
المحور الأول: البيانات الشخصية

جدول يبين توزيع المبحوثين حسب الجنس:

النسبة المئوية (%)	التكرار	الجنس
17.5	7	ذكر
82.5	33	أنثى
100.0	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS

الشكل رقم (1): الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب خاصية الجنس



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

قراءة وتحليل الجدول رقم (1):

يتضح لنا من الجدول أن نسبة المبحوثين الذكور تمثل 17.5% من مجموعة أفراد العينة، ونسبة المبحوثين

الإناث قدرت ب 82.5% و الملاحظ أن نسبة الإناث تفوق بكثير نسبة الذكور. و نستطيع القول أن العمل

يتطلب وجود كلا الجنسين ولا يقتصر على نسبة الإناث وحدها.

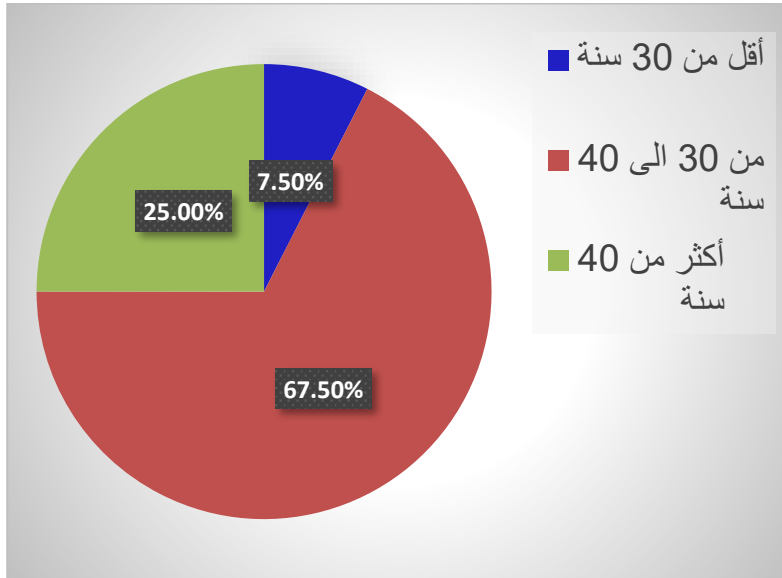
والفرق الواضح بين الجنسين المبحوثين، و يؤثر على العملية الاتصالية بشكل مباشر خاصة في فترة ظهور الجائحة "كوفيد19". وتطبيق إجراءات الحجر الصحي أدى إلى غياب ونقص واضح للعاملات أثر على وتيرة العمل داخل المصلحة.

جدول رقم (2) يبين توزيع المبحوثين حسب السن:

النسبة المئوية (%)	التكرار	فئات السن
7.5	3	أقل من 30 سنة
67.5	27	من 30 إلى 40 سنة
25.0	10	أكثر من 40 سنة
100.0	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS

الشكل رقم (2): الدائرة النسبية لتوزع أفراد العينة حسب خاصية السن:



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

قراءة وتحليل الجدول رقم (2):

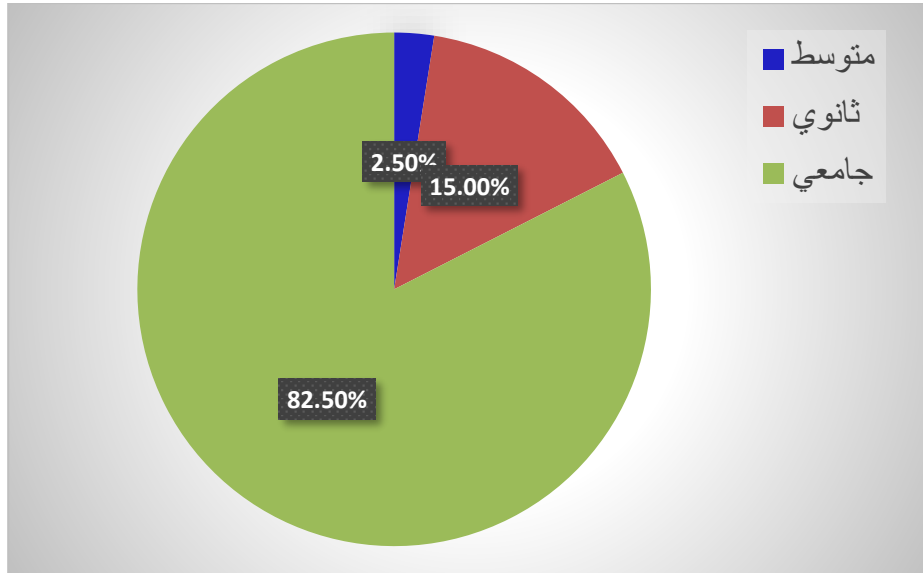
يتبين لنا من خلال الجدول أن الفئة العمرية الغالبة من 30 إلى 40 سنة تليها الفئة الأكثر من 40 سنة وبعدها الأقل من 30 سنة 7.5% ، وهذا ما يدل على أن فئة الشباب هي الغالبة كونهم يتميزون بقدرتهم على العطاء والنشاط بإضافة إلى أن طبيعة عمل مصلحة الرقابة المالية يتميز بتجديد القوانين والمراسيم الإدارية المعمول بها، والملاحظ كذلك أن أغلبية الموظفين في سن يسمح لهم بالعطاء و لأداء العمل الموكل لهم بكل سهولة.

جدول رقم (3) يبين توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي:

النسبة المئوية (%)	التكرار	المستوى
2.5	1	متوسط
15.0	6	ثانوي
82.5	33	جامعي
100.0	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS

الشكل رقم (3): الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب خاصية المستوى التعليمي:



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

قراءة وتحليل الجدول رقم (3):

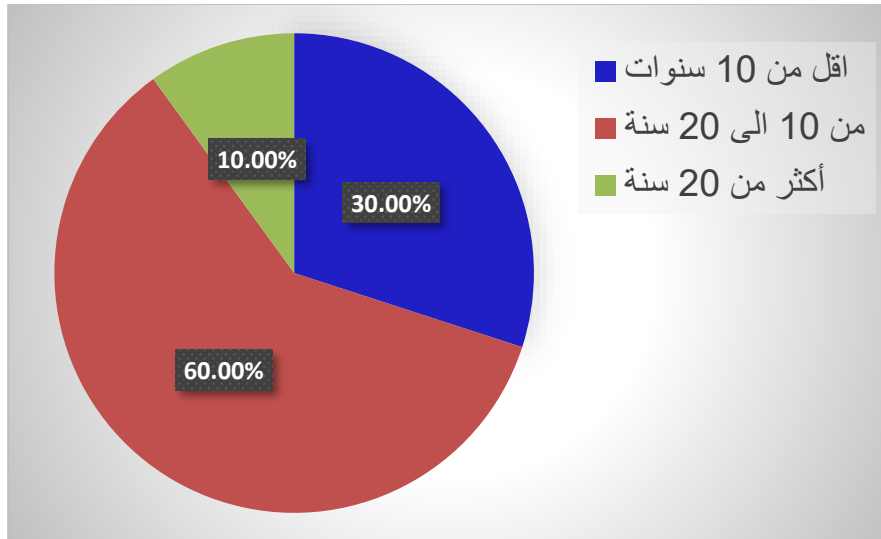
يتضح من الجدول أن أعلى نسبة قدرت بـ 82.5% من ذوي الشهادات الجامعية ثم تليها نسبة المستوى الثانوي بـ 15% والمتوسط قدرت بـ 2.5% يرجع ذلك باعتماد المصلحة على التعليم والتكوين وذات الكفاءات . أما الباقي فيعتمد عليه في الأعمال البسيطة ، هذا التباين في النسب يظهر جليا في تحليل الجداول اللاحقة، فالمستوى التعليمي للموظف داخل المصلحة يخلق نوعا من التفهم وفهم للرسائل بين المرسل والمستقبل (الرئيس و المسؤولين) من شأنها المحافظة على سيرورة العملية الاتصالية داخل المصلحة . دائما في ظل ظروف جائحة كوفيد19.

جدول رقم (4) توزيع المبحوثين حسب الأقدمية:

النسبة المئوية (%)	التكرار	الأقدمية
30.0	12	أقل من 10 سنوات
60.0	24	من 10 إلى 20 سنة
10.0	4	أكثر من 20 سنة
100.0	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS

الشكل رقم (4): الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب خاصية الخبرة المهنية:



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

قراءة وتحليل الجدول رقم (4):

يتضح من الجدول أن أعلى نسبة قدرت بـ 60% من الموظفين ذوي خبرة و اقدمية مهنية من 10 سنوات إلى 20 سنة، تليها الموظفين الأقل من 10 سنوات بنسبة 30% بعدها الموظفين الأكثر من 20 سنة بنسبة 10%.

هذا راجع إلى أن أكبر نسبة هم فئة الشباب و ذلك لطبيعة العمل المكثف و اعتماد المصلحة على ذوي الخبرات السابقة الذين تجاوزت خبرتهم الأكثر من 20 سنة، هذه الخبرة التي تسمح لهم بمعالجة كل المشاكل و تحدي الصعوبات الداخلية و الخارجية المتعلقة بالعمل، كظهور وباء كورونا الذي يعتبر من العوامل الخارجية التي أثرت على سيرورة العملية الاتصالية داخل المصلحة.

جدول رقم (5) توزيع المبحوثين حسب السلك الإداري:

النسبة المئوية (%)	التكرار	س5
62,5	25	الأسلاك المشتركة
37,5	15	الأسلاك التقنية
100.0	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS

قراءة وتحليل الجدول رقم (5):

يتضح لنا من الجدول أنه أكبر نسبة كانت للأسلاك المشتركة 25% و نسبة 15% للأسلاك التقنية، هذا تماشياً و طبيعة العمل و احتياجات المصلحة الذي يتطلب المزج بين ما هو إداري و تقني، فكلا السلكين يكملان بعضهما البعض كل حسب مهامه الموكلة له.

المحور الثاني: ماهو واقع الاتصال النازل في ظل جائحة كوفيد 19

جدول رقم (6) يبين توزيع المبحوثين حسب تقييم المعلومات التي تصدرها المصلحة للموظفين:

س6	التكرار	النسبة المئوية (%)
بطيئة	17	42.5
تأخذ الوقت الكافي	20	50.0
سريعة	3	7.5
المجموع	40	100.0

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS

قراءة وتفسير الجدول رقم (6):

يبين لنا من خلال البيانات الإحصائية في الجدول أن أكبر نسبة للمبحوثين هي 50% أجابوا بأن المعلومات و القرارات تأخذ الوقت الكافي للوصول للمبحوثين، تليها نسبة 42.5% من المبحوثين أجابوا أن المعلومات تصل ببطء، وذلك راجع إلى التسلسل الإداري، فكلما كان التسلسل طويل كلما كانت عقبات للاتصال النازل، مما يؤدي إلى احتكار المعلومة. و 7.5% أجابوا أنها سريعة. هذا التباين في النسب يرجع إلى تعدد وتباين المستويات الإدارية ، فكلما كانت القرارات والمعلومات التي تصدرها المصلحة تستغرق وقت أطول للوصول، كانت عرضة للتحريف في المعاني، مما يشكل عراقيل للعملية الاتصالية داخل المصلحة.

جدول رقم (07) يبين توزيع المبحوثين حسب رأيهم في الوسائل الأكثر فعالية في إيصال المعلومة من طرف

الإدارة:

س7	التكرار	النسبة المئوية (%)
لوحة الإعلانات	23	57.5
الهاتف	9	22.5
الاجتماعات	6	15.0
وسائل غير رسمية	2	5.0
المجموع	40	100.0

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS

قراءة وتفسير الجدول رقم (07):

من خلال معطيات الجدول نلاحظ أن نسبة 57.5% من أفراد العينة يعتبرون أن لوحة الإعلانات هي الوسيلة الأكثر فعالية في إيصال المعلومة من طرف الإدارة، يليها الهاتف بنسبة 22.5% أما الاجتماعات فكانت قليلة في ظل الإجراءات الاحترازية للوقاية من انتشار الوباء مثلت نسبة 15% هذا ما يعبر عن المستوى التعليمي لأفراد عينة البحث فهم يستطيعون فهم المناشير والإعلانات المكتوبة نظراً لجديتها ومصداقيتها، والبعض يفضل الهاتف لما فيه من تبادل للأراء والأفكار، وعليه نستطيع القول أن الوسائل الكتابية والشفوية كلاهما له أهمية لإيصال المعلومة. و التباين والاختلاف يتوقف على حسب طبيعة ودرجة الاستخدام.

جدول رقم (08) يبين توزيع المبحوثين حسب الوسائل الأكثر استخداماً في الاتصال داخل المصلحة:

النسبة المئوية (%)	التكرار	س8
65.0	26	مذكرة مصلحة
10.0	4	وسائل غير رسمية
25.0	10	الاثنين معا
100.0	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS

قراءة وتفسير الجدول رقم (08):

من خلال معطيات الجدول نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة يرون أن المصلحة توفر لهم المعلومات عن طريق المذكرات المصلحية بنسبة 65% و للمذكرات والوسائل الغير الرسمية معا بنسبة 25%، و الوسائل الغير الرسمية بنسبة 10% فقط.

هذا ما يفسر أن مصلحة الرقابة المالية تعتمد على المذكرات المصلحية لإيصال المعلومة للموظف، لما لها من قوة و جدية و وقع بالنسبة للموظف، خاصة في ظل الإجراءات الاحترازية من تباعد إجتماعي وتطبيق قواعد الحجر الصحي بسبب جائحة كوفيد19.

جدول رقم (09) يبين توزيع المبحوثين حسب توفير المصلحة وسائل حديثة ساهمت في تطوير العلاقات

الرسمية بين الموظفين:

س9	التكرار	النسبة المئوية (%)
نعم	5	12.5
لا	31	77.5
أحيانا	4	10.0
المجموع	40	100.0

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS

قراءة وتفسير الجدول رقم(09):

من خلال معطيات الجدول نلاحظ أن أكبر نسبة 77% من الموظفين أجابوا بـ " لا " وآخرون بنسبة

12.5 % أجابوا بـ " نعم ". ونسبة 10% أجابوا بـ " أحيانا.

هذا ما يدل على أن مصلحة الرقابة المالية للولاية في ظل أوضاع كورونا تفتقر لأهم وسائل الإتصال الحديثة،

التي من شأنها أن تساهم في تطوير العلاقات الرسمية بين الموظفين في حين أن نسبة 12.5% الذين أجابوا أن

المصلحة توفر وسائل حديثة يدل على عدم وجود مساواة في توفير وسائل الاتصال الحديثة داخل المصلحة.

جدول رقم(10) يبين توزيع المبحوثين حسب وسائل الاتصال الحديثة الأكثر استخداما بالمصلحة:

س10	التكرار	النسبة المئوية (%)
البريد الالكتروني	22	55.0
الهاتف	13	32.5
الفاكس	1	2.5
التحاور المرئي عن بعد	3	7.5

2.5	1	الفيديو
100.0	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS

قراءة وتفسير الجدول رقم(10):

يمكن على ضوءه معرفة وسيلة الإتصال الحديثة الأكثر إستخداما داخل المصلحة في ظل كورونا التي هي البريد الإلكتروني بنسبة 55% يليها الهاتف بنسبة 32% و بنسب متفاوتة التحوار المرئي عن بعد والفايبروكس والفاكس.

فمن خلال إجراءات الحجر الصحي المفروضة على المبحوثين نجد أكبر نسبة كانت استعمال البريد الإلكتروني والهاتف لتقديم شكاوي و إقتراحات للمسؤول الأول عن المصلحة.

جدول(11) يبين توزيع المبحوثين حسب سعي الإدارة للمحافظة على مصالح الموظفين عند اتخاذها

للقرارات:

النسبة المئوية (%)	التكرار	س11
15.0	6	نعم
35.0	14	لا
50.0	20	أحيانا
100.0	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS

قراءة وتفسير الجدول رقم(11):

يتضح من الجدول أن أكبر نسبة من المبحوثين بنسبة 50% أجابوا أن الإدارة أحيانا تسعى للمحافظة على مصالح الموظفين عند إتخاذها للقرارات، وفئة أخرى بنسبة 35% أجابوا بـ لا، تليها نسبة 15% من الذين أجابوا أن الإدارة تسعى للمحافظة على مصالح الموظفين عند إتخاذها القرارات. وهذا دليل على قرب ومكانة هذه الفئة من التسلسل الإداري.

جدول (12) يبين توزيع المبحوثين حسب مواجهة إدارة المصلحة صعوبات عرقلت سيرورة الاتصال:

النسبة المئوية (%)	التكرار	س12
57.5	23	نعم
17.5	7	لا
25.0	10	أحيانا
100.0	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS

قراءة وتفسير جدول رقم (12):

نلاحظ أن نسبة 57.5% من أفراد العينة أجابوا أن هناك صعوبات عرقلت سيرورة الإتصال خاصة في ظل تفاقم الوضع الصحي و الغياب الجماعي لجنس الإناث أثر كثيرا على سيرورة الإتصال وعرقل مهام كل موظف داخل المصلحة. في حين نجد أن نسبة 25% ليس هناك تباين في وجهة نظرهم بالنسبة للصعوبات التي يواجهونها داخل المصلحة في ظل تفاقم الوضع الصحي، هذه الفئة هي التي تقوم بالأعمال الجانبية البسيطة وليس بإمكانها أن تلاحظ الصعوبات التي تواجهها المصلحة. أما نسبة 17,5% أجابوا بعدم مواجهة المصلحة للصعوبات.

المحور الثالث: ماهو واقع الاتصال المساعد في ظل كوفيد 19

جدول رقم (13) يبين توزيع المبحوثين حسب الوسائل المعتمدة في التعبير عن الآراء والاقتراحات:

النسبة المئوية (%)	التكرار	س13
12.5	5	الاجتماعات
15.0	6	الهاتف
57.5	23	الطلب الخطي

15.0	6	المراسلات الرسمية
100.0	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS

قراءة وتفسير جدول رقم (13):

يتضح من الجدول أن أكبر نسبة 57.5% من المبحوثين يعتمدون في التعبير على آرائهم و إقتراحاتهم بالطلب الخطي لاعتباره الوسيلة الأكثر فعالية لتحقيق إتصال ناجح، في حين يرى آخرون أن الهاتف والمراسلات الرسمية و الإجتماعات؛ التي كانت بنسب متقاربة خاصة في ظل الوضع الصحي القائم آنذاك، هي الوسيلة المعتمدة للتعبير عن آرائهم.

جدول رقم (14) يبين توزيع المبحوثين حسب الوسائل أكثر استخداما في الاتصال برؤسائكم:

النسبة المئوية (%)	التكرار	س14
35.0	14	الهاتف
47.5	19	المقابلة الشخصية
17.5	7	الاثنين معا
100.0	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS

قراءة وتفسير جدول رقم (14):

من خلال المعطيات الجدول يتضح لنا أن أكبر نسبة 47.5% من أفراد العينة استخدموا المقابلة الشخصية في الإتصال برئيس المصلحة، تليها نسبة 35% من الذين يستخدمون الهاتف في الاتصال برؤسائهم، و نسبة 17% جمعت بينها، حتى في ظل ظروف الحجر الصحي، هذا ما يفسر أن المقابلة الشخصية فعالة لإيصال المعلومة للرئيس كما أنها تكون بطريقة مباشرة دون وسائط.

جدول (15) يبين توزيع المبحوثين حسب ممن تتصل في حال واجهتك مشكلة:

النسبة المئوية (%)	التكرار	س15
50.0	20	المسؤول المباشر
25.0	10	رئيس المصلحة
2.5	1	نقابة العمال
22.5	9	أحد الزملاء
100.0	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS

قراءة وتفسير جدول رقم (15):

من خلال معطيات الجدول نلاحظ أن 50% من أفراد العينة يتصلون بالمسؤول المباشر في حال مواجهتهم لمشكلة أو إستشارة في أمر ما، و 25% بإتصال برئيس المصلحة و 22.5% بالزملاء و 2.5% بنقابة العمال، وهذا يرجع كون الظرف الذي عاشته المصلحة وطبيعة العمل بما يستدعي الإتصال الفوري بالمسؤول لإخباره لإتخاذ الإجراء المناسب، ولعدم إهدار للوقت لأن كل تأخر يشكل عائق للعملية الإتصالية خاصة أن عمل الرقابة مرتبط بالجانب المالي سواء للعمال أو مؤسسات الوظيف العمومي.

جدول (16) يبين توزيع المبحوثين حسب الوسائل التي تفضلونها للاتصال داخل المؤسسة:

النسبة المئوية (%)	التكرار	س16
50.0	20	المناشير والإعلانات
25.0	10	الهاتف
05.0	2	المحادثات غير الرسمية
20.0	8	الاجتماعات
100.0	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS

قراءة وتفسير جدول رقم (16):

من خلال معطيات الجدول فان 50% من أفراد العينة يفضلون الإتصال عن طريق المناشير والإعلانات كون هذه الأخيرة مكتوبة وموثقة و يمكن الرجوع إليها وقت الحاجة، كما أنها تحول دون التلاعب بالمعلومات و يمكن التمعن وقراءة ما بين السطور، و يسهل فهمها بشكل الصحيح. ونسبة 25% يفضلون الهاتف داخل المصلحة، كون أن واقع يستدعي ذلك في ظل كورونا. أما فئة أخرى فيفضلون الإجتماعات بنسبة 20% اما المحادثات الغير الرسمية فبأقل نسبة 5%.

جدول رقم (17) يبين توزيع المبحوثين حسب تقييم العلاقة الموجودة بين العامل ورئيسه في العمل:

النسبة المئوية (%)	التكرار	س17
40.0	16	حسنة
60.0	24	مقبولة
100.0	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS

قراءة وتفسير جدول رقم (17):

من خلال معطيات الجدول نلاحظ أن أكبر نسبة 60 % من أفراد عينة الدراسة أجابوا بأن العلاقة بين الموظف والرئيس مقبولة ، أما نسبة 40% أجابوا أنها حسنة وهذا يرجع حسب ما هو ملاحظ كوني أحد أفراد العينة؛ أن قرب الموظف من الرئيس يرجع إلى العلاقات الشخصية التي تربط بينهما.

الجدول رقم 18 يبين توزيع المبحوثين حسب كون مناخ العمل يؤهل للعمل بكفاءة وفعالية:

النسبة المئوية (%)	التكرار	س18
17.5	7	نعم
52.5	21	أحيانا
30.0	12	لا
100.0	40	المجموع

جدول رقم 18 أ يبين توزيع المبحوثين حسب كون مناخ العمل غير مؤهل للعمل بكفاءة وفعالية:

*المجموع بناء على المبحوثين الذين أجابوا بـ "لا" في السؤال السابق.

النسبة المئوية (%)	التكرار	س18أ
50.0	6	حدوث نزاع بين العمال
50.0	6	الشعور بالملل
100.0	12	المجموع*

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS

قراءة وتفسير الجدول رقم (18):

يتبين من الجدول أن أكبر نسبة 52.5% أجابوا أن مناخ العمل أحيانا يؤهلهم للعمل، ونجد نسبة 30% مناخ العمل لا يساعدهم للعمل بكفاءة وفعالية وذلك لعدة أسباب؛ أرجع البعض من الموظفين أن سببها حدوث نزاعات فيما بينهم بنسبة 50% والبعض الآخر إلى الشعور بالملل بنسبة 50%. هذا الأمر الذي يعرقل العملية الإتصالية في ظل إنتشار الوباء، في الوقت الذي كان من المفروض أن تكون هناك عملية إتصالية تسمح بتبادل الأفكار والمعلومات.

المحور الرابع: ماهو واقع الاتصال الأفقي في ظل كوفيد 19

جدول رقم (19) يبين توزيع المبحوثين حسب رأيهم بالعلاقات بين الموظفين:

النسبة المئوية (%)	التكرار	س19
----------------------	---------	-----

12.5	5	ضعيفة
77.5	31	متوسطة
10.0	4	جيدة
100.0	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS

قراءة وتفسير جدول رقم (19):

حسب البيانات والنسب المسجلة في الجدول أعلاه فإنه من الواضح أن أكبر نسبة **77.5%** مثلت علاقة متوسطة بين الموظفين، هذا راجع إلى بعض الاضطراب بين الموظفين والضغوط المهنية التي فرضتها؛ الجائحة كون أن الموظف الواحد كان مسؤول تقريبا عن **12** ميزانية أو على الأقل **9** ميزانيات. تليها نسبة **12%** من أفراد العينة الذين أجابوا أن العلاقة بين الموظفين ضعيفة، يرجع تفسير هذا إلى طبيعة أو شخصية الأفراد، وكيفية انسجامهم مع الجماعة في المصلحة. أما نسبة **10%** من أفراد العينة؛ يمكن تسميتهم بالنخبة؛ هي نسبة ضئيلة لكن بإمكانها أن تؤثر وتغير طبيعة العلاقات بين الموظفين سواء الرسمية أو غيرها.

ويبقى الاتصال الأفقي وظيفية رئيسية للحصول على المعلومات التي لا يمكن الحصول عليها بواسطة الإتصالات الرسمية فما يكون كامنا في الإتصال الصاعد والنازل يظهر في الأفقي، هذا ما يرى (هنري فايول) من الضروري تشجيع الإتصال الأفقي الذي يعتمد على قيام علاقات صداقة قوية بين الموظفين من شأنها النهوض والقضاء على العراقيل والصعوبات التي تواجهها المصلحة.

جدول (20) يبين توزيع المبحوثين حسب دور الاتصال الافقي في حل بعض قضايا العمل المشتركة:

النسبة المئوية (%)	التكرار	س20
27.5	11	دائما
70.0	28	أحيانا
2.5	1	أبدا
100.0	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS

قراءة وتحليل الجدول رقم (20):

الملاحظ من الجدول أن أكبر نسبة 70% من أفراد العينة يعتبر أن الإتصال الأفقي أحيانا له دور في حل بعض قضايا العمل المشتركة أما نسبة 27% من مجموع أفراد العينة أجابوا دائما أن للإتصال الأفقي دور في حل قضايا العمل المشتركة ونسبة ضئيلة جد تقدر بـ 2.5% نفوا أن يكون للإتصال الأفقي دور في حل قضايا العمل المشتركة، هذه الفئة ليس لديهم رغبة في العمل والتعاون مع الآخرين وحسب إجاباتهم، الإتصال الأفقي لا يؤدي إلى حل المشاكل ويفضلون العلاقات الغير الرسمية البعيدة عن القوانين والرسميات.

جدول رقم (21) يبين توزيع المبحوثين حسب أساس العلاقات بين الموظفين:

النسبة المئوية (%)	التكرار	س21
5.0	2	الرتبة المهنية
55.0	22	الصدافة
12.5	5	الولاء
15.0	6	المصلحة
12.5	5	أخرى
100.0	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS

قراءة وتحليل الجدول رقم (21):

يتبين من الجدول أن أكبر نسبة 55% من الموظفين أجابوا أن أساس تكوين العلاقات بين الموظفين هي الصدافة في حين نجد نسبة 15% أجابوا بعلاقات المصلحة المشتركة، ونسب متساوية 12.5% أجابوا أن العلاقات بين الموظفين أساسها الولاء وأسباب أخرى، في حين نجد أقل نسبة للعلاقات التي تتشكل على أساس الرتبة المهنية 5%.

من هذا التحليل نستنتج أن العلاقات القائمة بين الموظفين في المصلحة قائمة أساسا على الصداقة، رغم أن المصلحة يغلب عليها الطابع الرسمي إلا أن العلاقات الغير الرسمية لها دور كبير في تحقيق الرضا الوظيفي وشعور الموظف بمكانته داخل هذا الهيكل التنظيمي.

جدول رقم (22) يبين توزيع المبحوثين حسب وجود روح التعاون بين الموظفين:

النسبة المئوية (%)	التكرار	س22
22.5	9	نعم
32.5	13	لا
45.0	18	أحيانا
100.0	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS

قراءة وتحليل الجدول رقم (22):

يتبين من الجدول أن أكبر نسبة 45% أجابوا أحيانا تكون روح التعاون بين الموظفين حاضرة ونسبة 32.5% نفوا وجود روح التعاون داخل المصلحة، في حين نجد نسبة 22.5% من أفراد العينة يرون أن هناك روح جماعية وتعاون داخل المصلحة في ظل جائحة كوفيد 19، فالعمل بروح جماعية يؤدي إلى الرضا الوظيفي العالي و الشعور بالانتماء الإيجابي لهذه المصلحة. كما لاحظنا الإجابات في الجدول رقم (17)، (19) و (21) الخاصة بالعلاقات القائمة بين الموظفين.

جدول رقم (23) يبين توزيع المبحوثين حسب الرضا عن علاقات العمل الموجودة بين الموظفين

بالمصلحة:

النسبة المئوية (%)	التكرار	س23
20.0	8	نعم
52.5	21	لا

أحيانا	11	27.5
المجموع	40	100.0

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS

قراءة وتحليل الجدول رقم (23):

حسب البيانات الموضحة فإن علاقات العمل الموجودة بين الموظفين في المصلحة في ظل الجائحة كانت سيئة ومضطربة، عبرت عليه أكبر نسبة 52.5% من مجموع أفراد عينة الدراسة، هذا راجع للضغط المهني الذي كان يعيشه الموظف في تلك الفترة الحرجة خاصة بعد تطبيق إجراء الحجر الصحي، مما يستدعي بقاء العديد من الموظفين في المنازل، علما أن فئة كبيرة في المصلحة تمثل العاملات (82%). ونسبة 27% أجابوا أحيانا راضون عن علاقات العمل بالمصلحة في ظل الجائحة، هذا ما يفسر أن للوظائف والمصالح المشتركة دور هام في إقامة وبناء علاقات بين الأفراد ومدى تقبلهم للوضع الجديد.

جدول رقم (24) يبين توزيع المبحوثين حسب اعتماد المصلحة إستراتيجية اتصالية لتسهيل وتحسين

العلاقات الرسمية بين الموظفين:

س24	التكرار	النسبة المئوية) (%)
نعم	11	27.5
لا	23	57.5
أحيانا	6	15.0
المجموع	40	100.0

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS

قراءة وتحليل الجدول رقم (24):

حسب بيانات الجدول فإن أكبر نسبة 57.5% من أفراد العينة أجابوا بعدم اعتماد المصلحة لإستراتيجية إتصالية من أجل تسهيل وتحسين العلاقات الرسمية بين الموظفين في ظل الجائحة ، هذا راجع لطبيعة عمل المصلحة بشكل كلاسيكي، وليس بإمكان العون المكلف بالرقابة أن يستعمل برامج حديثة للرقابة، ففي ظل الجائحة كانت

صعوبات كبيرة للموظف المكلف بالرقابة. أما نسبة 27.5% من الذين أجابوا وأقروا أن المصلحة إعتمدت إستراتيجية إتصالية لتسهيل وتحسين العلاقات بين الموظفين، في حين أن نسبة 15% أجابوا بـ: أحيانا على حسب الضغوط المهنية التي كان يتعرض لها الموظف في تلك الفترة.

مناقشة الفروض بعد تحليل و تفسير النتائج المتحصل عليها:

الفرضية الأولى: يتمثل الإتصال النازل في تنظيم فعالية العمل داخل المصلحة في ظل الجائحة.

من خلال الجداول رقم 7، 8، 9 و 10 يتبين لنا أن هناك عدة قنوات تستعملها إدارة المصلحة في الاتصال

بالموظف و ذلك بايصال المعلومات عن طريق رموز دالة تعبر عن عمليات التفاعل لنجاح العملية الإتصالية داخل

المصلحة كالوحة الاعلانات و المنشورات ملصقات مدعمة بالصور توضيحية تحمل دلالة إجتماعية للتعبير عن وضع صحي لحماية العاملين من خطر العدوى ، كذلك استعمال المذكرات المصلحية لإصدار الأوامر و التقارير ، كبديل للاجتماعات بسبب الإجراءات الاحترازية المتخذة آنذاك.

جدول رقم 25: بين توزيع أفراد العينة حسب السؤال 7 والسؤال 12:

المجموع	سؤال 12			الخيارات		
	أحيانا	لا	نعم			
23	8	3	12	التكرار	لوحة الاعلانات	سؤال 7
100.0	34.8	13.0	52.2	النسبة		
9	1	1	7	التكرار	الهاتف	
100.0	11.1	11.1	77.8	النسبة		
6	0	3	3	التكرار	الاجتماعات	
100.0	0.0	50.0	50.0	النسبة		
2	1	0	1	التكرار	وسائل غير رسمية	
100.0	50.0	0.0	50.0	النسبة		
40	10	7	23	التكرار	المجموع	
100.0	25.0	17.5	57.5	النسبة		
درجة الحرية = 6			قيمة كا ² المحسوبة = 12.853			
النتيجة = دال			الدلالة الإحصائية = 0.032			

و من خلال الجدول نجد أن قيمة كاف تربيع المحسوبة قدرت بـ 12.853 عند درجة حرية قدرها 6، بدلالة إحصائية تساوي 0.032 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05، وعليه نقول أنه توجد علاقة دالة إحصائيا بين السؤال 7 والسؤال 12.

جدول رقم 26: بين توزيع أفراد العينة حسب السؤال 8 والسؤال 12:

المجموع	سؤال 12			الخيارات		
	أحيانا	لا	نعم			
26	7	4	15	التكرار	مذكرة مصلحية	سؤال 8
100.0	26.9	15.4	57.7	النسبة		

4	0	0	4	التكرار	الوسائل غير الرسمية
100.0	0.0	0.0	100.0	النسبة	
10	3	3	4	التكرار	الاثنين معا
100.0	30.0	30.0	40.0	النسبة	
40	10	7	23	التكرار	المجموع
100.0	25.0	17.5	57.5	النسبة	
درجة الحرية = 4			قيمة كاسي المحسوبة = 11.587		
النتيجة = دال			الدلالة الإحصائية = 0.003		

من خلال معطيات الجدول رقم 8 تبين لنا أن 65% من أفراد عينة الدراسة كانوا يفضلون المذكرات المصلحية للاتصال داخل المصلحة تجنباً للاجتماعات و اللقاءات (خوف من انتشار العدوى)؛ هذا ما شكل صعوبات و عراقيل لسيرورة عملية الاتصال خاصة و أن طبعة العمل تتطلب كثرة الاجتماعات و اللقاءات مع المسؤول من أجل شرح و توضيح و تفسير المراسيم و القوانين المعمول بها.

و من خلال الجدول نجد أن قيمة كاف تربيع المحسوبة قدرت بـ 11.587 عند درجة حرية قدرها 4، بدلالة إحصائية تساوي 0.003 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05، وعليه نقول أنه توجد علاقة دالة إحصائية بين السؤال 8 والسؤال 12.

الفرضية الثانية: يتمثل الاتصال المساعد في تنظيم العلاقات الرسمية داخل المصلحة في ظل الجائحة، فمن خلال الجداول 13، 14، 15 و 17 يتضح أن هناك اتصال مساعد ساعد الموظفين للتعبير عن انشغالهم و تقديم اقتراحاتهم حتى في الظروف الاستثنائية التي مرت بها المصلحة (إجراءات الحجر الصحي) و الاتصال بالمسؤول المباشر في حال واجهت الموظف مشكلة أو اراد استشارة في أمر ما، كل هذا التفاعل والتعامل ليحافظ الأفراد على استمرار واستقرار العملية الإتصالية من ثم البقاء كما ركز عليه جورج هربيرت ميد في نظريته.

جدول رقم 27: بين توزيع أفراد العينة حسب السؤال 14 والسؤال 17:

المجموع	سؤال 17		الخيارات		
	مقبولة	حسنة			
14	10	4	التكرار	الهاتف	سؤال 14
100.0	71.4	28.6	النسبة		
19	11	8	التكرار	المقابلة الشخصية	
100.0	57.9	42.1	النسبة		
7	3	4	التكرار	الاثنين معا	
100.0	42.9	57.1	النسبة		
40	24	16	التكرار	المجموع	
100.0	60.0	40.0	النسبة		
درجة الحرية = 2		قيمة كاسم ² المحسوبة = 8.654			
النتيجة = دال		الدلالة الإحصائية = 0.037			

ومن خلال الجدول نجد أن قيمة كاف تربيع المحسوبة قدرت بـ 8.654 عند درجة حرية قدرها 2، بدلالة

إحصائية تساوي 0.037 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05، وعليه نقول أنه توجد علاقة دالة إحصائيا بين

السؤال 14 والسؤال 17.

جدول رقم 28: بين توزيع أفراد العينة حسب السؤال 15 والسؤال 17:

المجموع	سؤال 17		الخيارات		
	مقبولة	حسنة			
20	13	7	التكرار	المسؤول المباشر	سؤال 15
100.0	65.0	35.0	النسبة		
10	5	5	التكرار	رئيس المصلحة	
100.0	50.0	50.0	النسبة		
1	0	1	التكرار	نقابة العمال	
100.0	0.0	100.0	النسبة		

9	6	3	التكرار	أحد الزملاء	
100.0	66.7	33.3	النسبة		
40	24	16	التكرار	المجموع	
100.0	60.0	40.0	النسبة		
3 = درجة الحرية		قيمة χ^2 المحسوبة = 16.292			
النتيجة = دال		الدلالة الإحصائية = 0.005			

من خلال الجدول نجد أن قيمة كاف تربيع المحسوبة قدرت بـ **16.929** عند درجة حرية قدرها **3**، بدلالة إحصائية تساوي **0.005** وهي أقل من مستوى المعنوية **0.05**، وعليه نقول أنه توجد علاقة دالة إحصائية بين السؤال **15** والسؤال **17**.

هذا ما يفسر لنا أنه كلما كان الاعتماد على الاتصال الصاعد داخل المصلحة؛ كلما كان هناك تنظيم للعلاقات الرسمية في ظل جائحة كوفيد 19.

الفرضية الثالثة: يتمثل الاتصال الأفقي في زيادة التفاعل و تقوية العلاقات الاجتماعية داخل

المصلحة في ظل الجائحة. فمن خلال الجداول **19**، **20**، **21** و **22** يتضح أن هناك اتصال أفقي بين موظفي المصلحة؛ تمثل في تبادل للمعلومات و الآراء و استخدام وسائل الاتصال الحديثة، و لا ننفي وجود نسبة من اضطرابات و تشويش في العلاقات بين الموظفين بالمصلحة زادت حدتها بسبب الإجراءات الاحترازية المفروضة آنذاك، لكن على العموم بقيت العلاقات الأفقية بين الموظفين فعالة لوجود روح تعاون جماعية عند الأغلبية.

هذا التفاعل والتعاون بين الموظفي المصلحة ناتج عن إشتراك رموز إتصالية تكونت ضمن مسار العلاقات الطويلة في حياة المصلحة ثم إن كل اتصال الرسمي بين شخصين تربطهما علاقات رسمية أو غير رسمية لهما معاني و رموز للاتصال لتسهيل إيصال الرسالة و أحيانا لا يتم تفكيكها إلا بين المرسل و المرسل إليه.

جدول رقم 29: بين توزيع أفراد العينة حسب السؤال 20 والسؤال 23:

المجموع	سؤال 23			الخيارات		
	أحيانا	لا	نعم			
11	5	2	4	التكرار	دائما	سؤال 20
100.0	45.5	18.2	36.4	النسبة		
28	6	18	4	التكرار	أحيانا	
100.0	21.4	64.3	14.3	النسبة		
1	0	1	0	التكرار	أبدا	
100.0	0.0	100.0	0.0	النسبة		
40	11	21	8	التكرار	المجموع	
100.0	27.5	52.5	20.0	النسبة		
درجة الحرية = 4			قيمة ك ² المحسوبة = 17.708			
النتيجة = دال			الدلالة الإحصائية = 0.010			

من خلال الجدول نجد أن قيمة كاف تربيع المحسوبة قدرت بـ 17.708 عند درجة حرية قدرها 4، بدلالة إحصائية تساوي 0.010 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05، وعليه نقول أنه توجد علاقة دالة إحصائيا بين السؤال 20 والسؤال 23.

جدول رقم 30: بين توزيع أفراد العينة حسب السؤال 22 والسؤال 23:

المجموع	سؤال 23			الخيارات		
	أحيانا	لا	نعم			
9	3	2	4	التكرار	دائما	سؤال 22
100.0	33.3	22.2	44.4	النسبة		
13	2	10	1	التكرار	أحيانا	

100.0	15.4	76.9	7.7	النسبة	أبدا
18	6	9	3	التكرار	
100.0	33.3	50.0	16.7	النسبة	
40	11	21	8	التكرار	المجموع
100.0	27.5	52.5	20.0	النسبة	
درجة الحرية = 4			قيمة كا ² المحسوبة = 14.871		
النتيجة = دال			الدلالة الإحصائية = 0.026		

من خلال الجدول نجد أن قيمة كاف تربيع المحسوبة قدرت بـ **14.871** عند درجة حرية قدرها **4**، بدلالة إحصائية

تساوي **0.026** وهي أقل من مستوى المعنوية **0.05**، وعليه نقول أنه توجد علاقة دالة إحصائية بين السؤال **22**

والسؤال **23**.

من هنا نستنتج أن الاتصال الأفقي ساهم بشكل كبير في زيادة التفاعل و تقوية العلاقات الاجتماعية

داخل المصلحة، و تخطي و مواجهة العراقيل و الصعوبات التي عرفتها المصلحة في تلك المرحلة الاستثنائية (جائحة

كوفيد 19)، بالتالي نستطيع القول: تحققت الفرضية الثالثة.

مناقشة الفرضيات:

الفرضية الأولى: يتمثل الاتصال النازل في تنظيم فعالية العمل داخل**المصلحة في ظل جائحة كوفيد 19.**

يظهر ذلك من خلال مجموعة من المؤشرات التي مثلتها أسئلة الاستمارة من (6-12) حيث تم إيصال المعلومة عن طريق لوحة الإعلانات، المذكرات المصلحية و البريد الالكتروني ... ملصقات توضيحية تدعيمية استعملت رموزا ومعاني كلها كانت قنوات من طرف الإدارة لإيصال المعلومة للعاملين، هذه القنوات أدت إلى تنظيم سيرورة العمل و سهولة نقل المعلومة حيث يتم كل مرة استعمال الطريقة المناسبة حسب طبيعة العلاقات بين هذه الاطراف وحسب بيئة الاتصال وهو ماعرفته المصلحة في ظل مستجدات و تفاقم الوضع الصحي.

و عليه نقول أن الفرضية الأولى تحققت.

الفرضية الثانية: يتمثل الاتصال الصاعد في تنظيم فعالية العلاقات الرسمية**داخل المصلحة في ظل جائحة كوفيد 19.**

يظهر ذلك من خلال مجموعة من المؤشرات التي مثلتها أسئلة الاستمارة من (13-17) حيث تم إيصال المعلومة عن طريق الطلب الخطي أو الاتصال بالمسؤول و ذلك بإتاحة الإدارة للموظف الفرصة للتعبير عن انشغالاتهم و تقديم اقتراحاتهم و لجوء الموظف للمسؤول المباشر في حال مواجهته لمشكل أو طارئ ما، كلها وسائل و رموز ومعاني استعملها العاملين من خلال العلاقات الرسمية وغير الرسمية يحدث من خلالها الإندماج و التفاعل ساعدت الاتصال الصاعد في تنظيم العلاقات الرسمية في الظرف الاستثنائي الذي شهدته المصلحة.

وعليه نقول أن الفرضية الثانية تحققت.

الفرضية الثالثة: يتمثل الاتصال الأفقي في زيادة التفاعل و تقوية العلاقات**الاجتماعية داخل المصلحة في ظل جائحة كوفيد 19.**

و يظهر ذلك من خلال مجموعة من المؤشرات مثلتها أسئلة الاستمارة من (19-24) من خلالها أظهرت أنه رغم وجود اضطراب في العلاقة بين الزملاء إلا أنه هناك علاقات تربطهم على أساس الرتبة المهنية، الصداقة، الولاء... مما أدى إلى وجود روح تعاون جماعية بين الموظفين لتسهيل و تحسين سيرورة العملية الاتصالية ومع تطبيق قواعد الحجر الصحي و التباعد الاجتماعي إلا أن هناك اتصال أفقي بين الموظفين لحل بعض قضايا العمل المشتركة . وعليه نقول أن الفرضية الثالثة تحققت.

من خلال تحليلنا و مناقشتنا للنتائج المتحصل عليها في جداول و التأكد من صحة الفرضيات الأولى ، الثانية و الثالثة بينت الدراسة إلى وجود مساهمة فعالة لكل من الاتصال النازل، الصاعد و الأفقي داخل المصلحة في ظل جائحة كوفيد 19. و توصلنا إلى صحة الفرضية العامة المتمثلة في وجود خلل واضح في العملية الاتصالية في ظل جائحة كوفيد 19 بمصلحة الرقابة المالية بولاية ورقلة.

و منه نجيب على التساؤل الرئيسي: ما هو واقع الاتصال الرسمي بالمؤسسة في ظل جائحة كوفيد 19، و تم التعرف على واقع الاتصال الرسمي من خلال أنواعه الثلاث التي تمثلت في التغلب على العراقيل والصعوبات لتحقيق الأهداف المرجوة بشكل يتماشى و الظروف الخارجية التي عرفت العملية الاتصالية داخل المصلحة.

نتائج الدراسة العامة:

إن تحليلنا لهذه النتائج أوصلنا لكشف عدة جوانب هامة تخص الاتصال الرسمي بالمؤسسة، إذ يعتبر أبرز العوامل التي أنشأت العلاقات الاجتماعية من خلال تسهيل و تبادل المعلومات بين الأفراد داخل المؤسسة للمحافظة على سيرورة العملية الاتصالية، و تحقيق أهدافها المنشودة؛ لكن هذه العملية اعترضتها عوامل خارجية كظهور كوفيد 19 الذي انعكس سلبا على العملية الاتصالية داخل المؤسسة.

و انطلاقا من اعتقادي بأهمية الاتصال الرسمي، تطرقنا لهذه الدراسة من أجل معرفة واقع هذا الاتصال في ظل جائحة كوفيد 19.

انطلاقا من الفرضية الأولى تبين لنا أن الاتصال النازل تمثل في تنظيم فعالية العمل داخل المصلحة في ظل الأزمة المذكورة؛ فهو يعتبر من أهم قنوات الاتصال الرسمي داخل المصلحة، و الذي يبين بوضوح موقف العاملين من الإدارة. وأشارت الدراسة انطلاقا من الفرضية الأولى أن الاتصال النازل من الرئيس إلى المرؤوسين؛ تبدو قنواته أقل انفتاحا، خاصة عندما يتعلق الأمر بتدفق و وصول المعلومات إلى مستويات و أجزاء المصلحة. و المصلحة اقتصر على استخدام المذكرات المصلحية و الوسائل الغير رسمية لإيصال المعلومات. لكن بعض القرارات و المنشورات تأخذ وقت، الأمر الذي عرقل العملية الاتصالية، خاصة في ظل تفاقم الوضع الصحي و تطبيق إجراءات الاحترازية التي عرفتها المصلحة.

هذه الفرضية بينت لنا أن الاتصال النازل نظم فعالية العملية الاتصالية داخل المصلحة في ظل جائحة كوفيد 19.

أما الفرضية الثانية التي تمثلت في الاتصال الصاعد في تنظيم العلاقات السمية داخل المصلحة في ظل جائحة كوفيد 19، و رغم الحجر الصحي المفروض على العاملين إلا أنهم كانوا يفضلون التعبير عن آرائهم و اقتراحاتهم بالطلب الخطي و الاتصال المباشر بالمسؤول حال مواجهة مشكلة طارئة.

على العموم الاتصال الصاعد يوصف بالمرونة نوعا ما رغم خطورة الوضع الصحي لأن الموظف كان يسعى لإيصال اقتراحاته و آرائه للمسؤول. لأن العلاقة الموجودة بينه وبين الرئيس مقبولة إن لم نقول حسنة .

أما الفرضية الثالثة مفادها أن الاتصال الأفقي يتمثل في زيادة التفاعل و تقوية العلاقات الاجتماعية، فمن خلال هذه الدراسة يوصف الاتصال الأفقي بالاجيبي في قيام العلاقات الاجتماعية و زيادة التلاحم و الانسجام من خلال تقوية روح التعاون و العمل الجماعي رغم الأزمة و تطبيق قواعد الحجر الصحي و ضغوط العمل التي عاشها الموظف آنذاك، إلا أنه كان هناك تبادل للاقتراحات و المعلومات و الأفكار من أجل مواجهة الصعوبات و العراقيل التي مرت بها المصلحة.

مما سبق نستنتج النتائج العامة في النقاط التالية :

- ضعف قنوات الاتصال النازل وذلك بفتح المجال لتدفق المعلومات و زيادة فعالية العمل خاصة في ظل الأزمة المذكورة
- سعي المصلحة في المحافظة على مصالح الموظفين عند اتخاذها القرارات لتثمين و تفعيل الاتصال الصاعد و الحفاظ على العلاقات الرسمية بين الموظفين.
- تعدد قنوات الاتصال يؤدي إلى تقوية العلاقات الاجتماعية و رفع الروح المعنوية، الانسجام و تبليغ القرارات الطارئة تماشياً مع الإجراءات الاحترازية.

و عليه نستطيع القول أن العملية الاتصالية خلال الأزمة المذكورة عرفت اضطراباً و خللاً داخل المصلحة، إلا أن مزايا الاتصال الرسمي بأنواعه الثلاث (الصاعد، النازل و الأفقي) أمر لا غنى عنه من أجل تحقيق المصلحة أهدافها الموكلة لها سواء بالنسبة للأفراد العاملين بها من جهة، و بالنسبة لبيئتها الخارجية من جهة أخرى.

الخطمة

الخاتمة:

انطلقت هذه الدراسة من هدف يتمحور حول معرفة واقع الاتصال الرسمي في المؤسسة في ظل جائحة كوفيد

.19

و دراستنا كانت بمصلحة الرقابة المالية للولاية، لمعرفة طبيعة و الدور الذي لعبه الاتصال الرسمي في المصلحة في ظل تفاقم الوضع الصحي الذي شهدته كل المؤسسات آنذاك و ذلك عن طريق تفعيل و تعزيز قنوات الاتصال و تقوية العلاقات الاجتماعية في مثل هذه الظروف الاستثنائية؛ فظهور فيروس كورونا و تداعياته توجب على المصلحة إتباع التدابير الوقائية و الاحترازية و الحرص على خلق عملية اتصال فعالة و مجدية لمواجهة العراقيل و الصعوبات؛ كانت في مستوى تطلعات الموظفين و العاملين بالمصلحة.

و باختصار حقق هذا البحث توضيح أولي لعلاقة الموظف بمسؤولي المصلحة و العكس، و نظرة الموظف للإدارة التي تسعى دائما لإصدار الأوامر دون مراعاة ضغوط العمل التي واجهها الموظف في تلك الفترة الحرجة.

هذا البحث ما هو إلا جزء من البحوث العلمية التي لازلنا بحاجة ماسة لدراسة مثل هذه المشكلات دراسة

سوسيولوجية خاصة في الظروف الاستثنائية كظهور وباء كورونا.

هذا و تبقى نتائج كل بحث علمي لها مجالها و حدودها الخاصة بها.

توصيات و اقتراحات:

لا تختلف تداعيات جائحة كوفيد 19 على سابقتها من الأزمات، إلا أن الاستفادة من مزايا الاتصال الرسمي بأنواعه الثلاث له مكانة هامة و ضرورية لنجاح سيرورة الاتصال داخل أي مؤسسة، للتعامل مع أي طارئ مستقبلا نخرج بالتوصيات التالية:

- ✓ المصلحة محل الدراسة تقتصر على الاتصال النازل لإعطاء الأوامر و التعليمات، هذا ما يستدعي إعادة النظر في طريقة الاتصال بالموظفين و ذلك بفتح المجال لتدفق المعلومات، و تفعيل و تسهيل العملية الاتصالية.
- ✓ الاتصال الصاعد باعتباره همزة وصل بين الموظف و الإدارة، يساعد الموظف في التعبير عن مطالبه و انشغالاته حتى يكون التعاون و الانسجام من أجل تحقيق أهداف المصلحة.
- ✓ توفير المصلحة لوسائل اتصال حديثة بالاعتماد على إستراتيجية اتصالية لتسهيل و تحسين العلاقات الرسمية بين الموظفين.
- ✓ الاستفادة و تامين أكثر لمزايا الاتصال الرسمي خاصة في نقل المعلومات و الأفكار عن طريق تعزيز و تفعيل قنوات الاتصال المختلفة.
- ✓ نقترح استخدام برامج إلكترونية خاصة تتماشى وطبيعة عمل المصلحة لمواكبة التطورات الحاصلة على جميع المستويات.

المصادر والمراجع

قائمة المراجع و المصادر:**القواميس:**

1. المنجد الإحصائي، دار المشرق، بيروت لبنان. سث

الكتب:

1. ابراهيم عيسى 2008، النظرية المعاصرة في علم الاجتماع، دار الشروق للنشر و التوزيع، الأردن
2. أحمد عارف العساف و محمود الوتدي، منهجية البحث في العلوم الاجتماعية و الإدارية (المفاهيم و الأدوات)، دار الصفاء للطباعة و النشر و التوزيع، عمان، ص 296.
3. جوناثر تيرنر، بناء نظرية علم الاجتماع، ت: سعيد فرج الله، محمد، دار المعارف القاهرة، 2000
4. الجريدة الرسمية الصادرة في 2013/05/26، العدد 28.
5. بوحوش عماد، مناهج البحث العلمي و طرق إعداد البحوث، الطبعة الثالثة المطبوعات الجامعية الجزائر، 2001 ص 92.
6. رباب رابح، كزيز أمال، دراسات سوسيولوجية_جائحة كوفيد 19، المركز الديمقراطي العربي، برلين، ألمانيا، 2021.
7. صخري محمد، إشكالية توظيف المقاربة النظرية في البحوث السوسيولوجية، الموسوعة الجزائرية للدراسات السياسية و الإستراتيجية، 2021.
8. عبد الجليل طواهرير، د/ الحاج عرابية، إدارة الاتصال داخل المنظمة الأسس و أساليب التحسين، فواصل للنشر و الاعلام، غرداية.
9. علي عياصرة و آخرون، الاتصال القيادي في المؤسسات التربوية، دار حامد للنشر، الأردن.
10. مهدي هامل، المسلك المنهجي لإعداد مذكرات التخرج في العلوم الاجتماعية، دار الأيام للنشر و التوزيع عمان
11. مصطفى عيشاوي، أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، المؤسسة الوطنية للكتابة، الجزائر، 1992.

12. منال طلعت محمود، مدخل الى علم الاتصال، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، مصر، 2002.
13. موريس انجس، منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية ترجمة بوزيد صحراوي، دار القصة للنشر ب ط، الجزائر، 2004.
14. نجلاء محمد الصالح، مهارة الاتصال في الخدمة الاجتماعية، الاسس النظرية و العلمية، دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان، الأردن.
15. ناصر قاسمي أستاذ محاضر أ، التفاعلية الرمزية وحقيقة ما وراء الاتصال داخل المنظمة، تخصص علم اجتماع تنظيم، جامعة سعد دحلب البلدة،
16. ناصر القاسي، الاتصال في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.

المذكرات:

1. العربي بن داود، فعالية الاتصال التنظيمي في المؤسسة العمومية الجزائرية رسالة ماجستير، في تنمية المواد البشرية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2008.
2. الطاهر اجنيم، واقع الاتصال في المؤسسات الجزائرية جامعة منتوري وباجي مختار نموذجاً، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع التنمية جامعة منتوري بقسنطينة، السنة الجامعية . 2005/2006
3. مازن سليمان الحوش " الاتصال وتأثيره على تنظيم المؤسسة الإعلامية "دراسة ميدانية بمؤسسة إذاعة الاوراس مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، سنة 2006 بجامعة الحاج لخضر، باتنة.

مواقع الانترنت:

<https://drasah.com/Description.aspx?id=3466&url=%D8%A7%D9%84%D9%86%D8%B8%D8%B1%D9%8A%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%88%D9%82%D9%81%D9%8A%D8%A9>
https://www.who.int/ar/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019?gclid=Cj0KQCjwnueFBhChARisAPu3YkRK-sS8kMKbsXay6oNWLg6o_KSsA25jH9i-Hc_HtpURcYKggc49YAaAlf2EALw_wcB,24/02/2021,10h10

الملاحق

الملاحق:

Tests du khi-deux

	Valeur	ddl	Sig. approx. (bilatérale)
khi-deux de Pearson	12.853 ^a	6	.032
Rapport de vraisemblance	9.453	6	.150
Association linéaire par linéaire	.430	1	.512
N d'observations valides	40		

a. 9 cellules (75.0%) ont un effectif théorique inférieur à 5. L'effectif théorique minimum est de .35.

Tests du khi-deux

	Valeur	ddl	Sig. approx. (bilatérale)
khi-deux de Pearson	11.587 ^a	4	.003
Rapport de vraisemblance	5.959	4	.202
Association linéaire par linéaire	.148	1	.700
N d'observations valides	40		

a. 6 cellules (66.7%) ont un effectif théorique inférieur à 5. L'effectif théorique minimum est de .70.

Tests du khi-deux

	Valeur	ddl	Sig. approx. (bilatérale)
khi-deux de Pearson	8.654 ^a	2	.037
Rapport de vraisemblance	1.665	2	.435
Association linéaire par linéaire	1.611	1	.204
N d'observations valides	40		

a. 2 cellules (33.3%) ont un effectif théorique inférieur à 5. L'effectif théorique minimum est de 2.80.

Tests du khi-deux

	Valeur	ddl	Sig. approx. (bilatérale)
khi-deux de Pearson	16.292 ^a	3	.005
Rapport de vraisemblance	2.623	3	.453
Association linéaire par linéaire	.011	1	.915
N d'observations valides	40		

a. 4 cellules (50.0%) ont un effectif théorique inférieur à 5. L'effectif théorique minimum est de .40.

Tests du khi-deux

	Valeur	ddl	Sig. approx. (bilatérale)
khi-deux de Pearson	17.708 ^a	4	.010
Rapport de vraisemblance	8.461	4	.076
Association linéaire par linéaire	.014	1	.907
N d'observations valides	40		

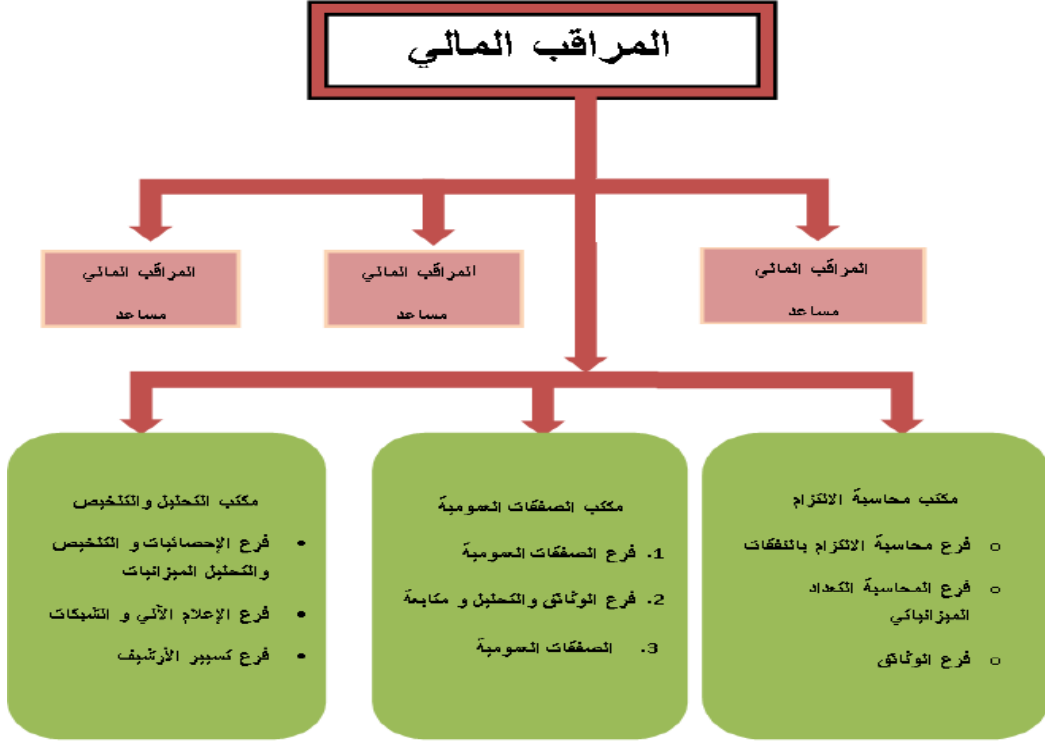
a. 5 cellules (55.6%) ont un effectif théorique inférieur à 5. L'effectif théorique minimum est de .20.

Tests du khi-deux

	Valeur	ddl	Sig. approx. (bilatérale)
khi-deux de Pearson	14.871 ^a	4	.026
Rapport de vraisemblance	7.845	4	.097
Association linéaire par linéaire	.920	1	.338
N d'observations valides	40		

a. 7 cellules (77.8%) ont un effectif théorique inférieur à 5. L'effectif théorique minimum est de 1.80.

الهيكل التنظيمي للمصلحة:



المصدر: من إعداد الطالبة بالاستناد إلى المرجع: الجريدة الرسمية المؤرخة في 26/05/2018، القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 09/07/2012 يحدد عدد المراقبين الماليين والمراقبين الماليين المساعدين وكذا تنظيم مصالح المراقبة المالية في المكاتب و الفروع.