



جامعة قاصدي مرياح - ورقلة -
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع والديموغرافيا



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في علم الاجتماع الاتصال

ميدان: العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علم الاجتماع

التخصص: علم الاجتماع الاتصال

إعداد الطالب: بشير ميهوبي

عنوان المذكرة:

واقع الاتصال الداخلي بالمؤسسة في ظل جائحة كورونا

دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية لطب العيون بمدينة ورقلة

نوقشت بتاريخ:

اعضاء اللجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
الدكتور بوساحة نجاة	أستاذ محاضر	جامعة قاصدي مرياح ورقلة	رئيسا
الدكتور مازن سليمان الحوش	أستاذ محاضر ب	جامعة قاصدي مرياح ورقلة	مشرفا ومقررا
الدكتور بن الزاف جميلة	أستاذ محاضر	جامعة قاصدي مرياح ورقلة	عضوا مناقشا

السنة الجامعية: 2021/2020

اهداء

اهدي ثمرة جهدي إلى كل من كان لهم الفضل في انجاز هذا العمل
إلى من وضع المولى سبحانه وتعالى الجنة تحت قدميها أمي الحبيبة
والى كل أفراد عائلتي الكبيرة كل واحد باسمه.
إلى زوجتي ورفيقة دربي في الحياة والى كتكوتتي الأمور رغد
والى أصدقائي الذين اجلهم واحترمهم
إلى كل هؤلاء اهدي هذا العمل المتواضع ونسال الله أن يجعله نبراسا لكل
طالب علم

شكر وتقدير

نحمد الله كثيرا ونسبحه بكرة و أصيلا على أن هدانا ووفقتنا في إنجاز هذا العمل المتواضع كما نتوجه بالشكر الجزيل للأستاذ المشرف مازن سليمان الحوش الذي كان سندا في تحقيق هذا النجاح .

كما نتوجه كذلك بالشكر إلى كل الذين ساعدونا من قريب أو من بعيد و لم يبخلوا علينا بمعلوماتهم القيمة بغية إتمام هذا البحث، ونخص بالذكر كل أساتذة قسم العلوم الإنسانية والاجتماعية بورقلة.

كما نتوجه بالشكر الجزيل و الكبير إلى كل من تقاسم معنا عناء هذا العمل. ولا ننسى الشكر الجزيل لكل عمال المؤسسة الاستشفائية لطب العيون بورقلة.

بشير

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتويات
	شكر وتقدير
	إهداء
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
أ-ب	مقدمة
الفصل الأول: المقاربة النظرية للدراسة	
03	تمهيد
04	أولا: تحديد الإشكالية.
04	ثانيا: الفرضيات
05	ثالثا: أسباب اختيار الموضوع.
05	رابعا: أهداف الدراسة.
06	خامسا: أهمية الدراسة.
07	سادسا: تحديد المفاهيم.
10	سابعا: الدراسات السابقة.
الفصل الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة	
14	تمهيد
14	أولا: مجالات الدراسة
15	ثانيا: منهج المستخدم
16	ثالثا: مجتمع البحث
17	رابعا: أدوات جمع البيانات
18	خامسا. تحليل وتفسير النتائج
37	سادسا: مناقشة الفروض بعد تحليل وتفسير النتائج المتحصل عليها
40	خاتمة
41	قائمة المصادر والمراجع

فهرس الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
18	يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس	01
18	يبين توزيع افراد العينة حسب السن	02
19	يبين توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	03
20	يبين توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	04
21	يبين الوسائل المستخدمة في إيصال المعلومة من طرف إدارة المؤسسة خاصة مع تطور الوضع الصحي.	05
22	يبين الوسائل المعتمدة من طرف المبحوثين للتعبير عن آرائهم واقتراحاتهم في ظل كورونا .	06
23	يبين الوسيلة الأكثر فعالية لإيصال المعلومات مع اتخاذ الإجراءات الاحترازية	07
24	يبين مدى مواكبة المؤسسة الاستشفائية للوسائل الحديثة في الاتصال الداخلي	08
24	يبين قنوات الاتصال المفضلة لدى العمال في اتصالاتهم داخل المؤسسة	09
25	يبين استخدام المؤسسة الاستشفائية للوسائل الاتصالية الحديثة في الاتصال الداخلي.	10
26	يبين مدى ملائمة الوسائل المستخدمة في العملية الاتصالية لإعلام العمال بنشاطات المؤسسة	11
27	يبين تقييم المعلومات التي تصدرها المؤسسة للعمال	12
28	يبين تخصيص الإدارة أيام لاستقبال العمال لطرح انشغالاتهم في ظل الإجراءات الاحترازية.	13
29	يبين كيفية طرح مشاكل العمال على الإدارة	14
30	يبين زيارات المدير للعمال ومدى إتاحة الفرصة للتحدث معه	15
31	يبين استشارة الزملاء في العمل لحل بعض قضايا العمل المشتركة	16
31	يبين تبادل الزيارات خارج فترات العمل	17
32	يبين مشاركة إدارة المؤسسة العمال في التعبير عن آرائهم ومناقشة القرارات الإدارية	18
33	يبين رأي العمال في عملية الاتصال داخل المؤسسة	19
34	يبين سعي إدارة المؤسسة للمحافظة على مصالح العمال في اتخاذها للقرارات	20

34	يبين مدى اهتمام المشرف المباشر بالعامل	21
35	يبين مدى رضا العمال على أسلوب المسئول المباشر في المعاملة	22
36	يبين قيام المؤسسة بواجبها لتسهيل عملية تواصلها مع العمال	23
36	يبين اعتماد إدارة المؤسسة لخطة وإستراتيجية لتطوير الاتصال داخل المؤسسة	24

مفصلة

مقدمة:

يحتل موضوع الاتصال حيزا هاما في مختلف البحوث العلوم الاجتماعية والإنسانية، كما تناولته العديد من النظريات والدارسات التي تطرقت إلى البحث في مكوناته، أنماطه وأساليبه في مختلف الجماعات والتنظيمات الإنسانية.

فالالاتصال يمثل النشاط الأساسي للإنسان حيث يلعب دورا هاما في الحياة الاجتماعية فهو يتسم بأهمية بالغة في حياة الأفراد والمجتمعات بصفة عامة وداخل المؤسسات بصفة خاصة التي تعتبر الاتصال أحد أهم العوامل التي تسعى من خلالها إلى تحقيق أهدافها والوصول إلى حل مختلف مشاكلها فهو يعمل على تسيير وتنظيم العلاقات داخل المؤسسات إذ يساهم في حسن سيرورة التفاهم والانسجام بين أطراف العملية الاتصالية.

كما يعتبر سر نجاح المؤسسات خاصة في الوضع الراهن المتميز بسرعة تدفق المعلومات، ومع التطور الذي يشهده العالم حاليا ظهور ما يسمى بجائحة كورونا وتأثيراتها الواضحة في شتى المجالات والمؤسسات مما اثر على العملية الاتصالية بها والموضوع الذي بين أيدينا ومما ذكر سابقا ونظرا لأهمية الاتصال الداخلي الذي يعتبر شكل ممن أشكال استمرار العلاقة بين الإدارة والأطراف العاملة بها، تم إجراء دراسة ميدانية و التطرق فيها إلى معرفة واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون بورقلة في ظل هذه الجائحة وما ترتب عنه في طريقة التواصل داخل المؤسسة، وتمثلت خطة البحث وفق الخطة التالية :

في الفصل الأول المقاربة المنهجية للدراسة تطرقنا إلى المقدمة والإشكالية واهم التساؤلات وبناء الفرضيات وبعدها أسباب اختيار الموضوع، وأهداف الدراسة وأهميتها وبعدها حددت أهم مفاهيم الدراسة وفي الأخير إلى بعض الدراسات السابقة في هذا المجال.

وفي الفصل الثاني الإجراءات المنهجية للدراسة تطرقنا إلى المنهج المستخدم ثم أدوات جمع البيانات مثل الملاحظة واستمارة الاستبيان وتحديد مجتمع البحث الذي من خلاله تم اختيار العينة وتحديد المجالات

المكانية ،الزمانية والبشرية ثم تحليل وتفسير النتائج واستخلاص النتائج لمحاور الدراسة وفي الأخير مناقشة
الفرضيات الفرعية والعامه بعد تحليل النتائج المتحصل عليها.

الفصل الأول: المقاربة المنهجية للدراسة

* الإشكالية

* الفرضيات

* أسباب اختيار الموضوع

* أهداف الدراسة

* أهمية الدراسة

* تحديد المفاهيم

* الدراسات السابقة

أولاً: الإشكالية.

إن المتمعن في التاريخ الإنساني يلمس لا محالة أهمية الاتصال في حياة الأفراد، وضمان تطور المجتمعات وهذا ما يؤكد انه حاجة إنسانية تدفع الإنسان للمطالبة بها ويفضله تتشكل العلاقات الإنسانية وتحدث التغيرات الاجتماعية حيث يمكن نقل الأفكار والرسائل بصورة عملية في المواقف الاجتماعية وهي بذلك تتوقف على مدى فعالية عناصر العملية الاتصالية لتضمن الوصول إلى الأهداف المنشودة.

كما يعتبر الاتصال من أهم النشاطات الإنسانية المبنية على التفاعل قصد تنمية وتقوية علاقاتهم الاجتماعية من خلال تبادل المعلومات والآراء وتفهمها باستخدام لغة مفهومة عبر قنوات معينة. وبما أن المؤسسة جزء من المجتمع فهي تعتمد على الاتصال في تحقيق أهدافها وبناء خططها العامة تزامنا مع تطور أساليب وتقنيات الاتصال حيث نجد الاتصال الداخلي بنوعيه يلعب دورا جوهريا في ضمان وصول المعلومات وسهولة انتقالها من خلال خلق جو التواصل والتفاعل داخل أعضاء المؤسسة مما يساهم في تطوير وتنشيط أساليب العمل وتقوية العلاقات الاجتماعية داخلها.

وفي هذا الإطار تعد المؤسسة الاستشفائية لطب العيون بورقلة من بين المؤسسات ذات تنظيم اجتماعي وباعتبارها وحدة خدمتية تعمل على تقديم الرعاية الصحية للمواطنين ووقايتهم من الأمراض التي تواجههم، مما يتوجب على المؤسسة البحث عن طرق وأساليب جديدة وفق التغيرات والتطورات الصحية في دول العالم وانتشار الأمراض الجديدة كأفولونزا الطيور، السارس وغيرها وصولا إلى فيروس كورونا، الذي يعتبر من أخطر الفيروسات التي شهدتها العالم مما له من آثار في شتى المجالات الاجتماعية، نفسية واقتصادية.....

كما تعمل على تعميق الاتصال الرسمي في سير العمل وتوزيع المسؤوليات ودعم التفاهم وتقوية الصلات الاجتماعية بين الأفراد العاملين بالمؤسسة وكل هذا يتوقف على مدى فعالية الاتصال بالمؤسسة

الذي لم يعد يقتصر على مفهومه البسيط، بل لابد له من استراتيجيات وأهمية كبرى في الإدارة الصحية في ظل تفشي هذا المرض انتشار المرض والوقاية منه من خلال التوعية والتحسيس والعمل الجماعي في تطبيق الإجراءات الوقائية المختلفة من تباعد اجتماعي وغيرها.

وفي خلال هذا طرح الباحث يكون في فهم واقع الاتصال داخل المؤسسة الاستشفائية في ظل هذه الجائحة ومالها من تأثيرات نفسية واجتماعية ومعرفة ما تقوم به المؤسسة في الحفاظ على صحة العاملين بها باستخدامها لاستراتيجية معينة لمواجهة كل المعوقات والصعوبات التي أثرت على العلاقات الاجتماعية داخلها بشكل كبير وعلى هذا الأساس يمكن طرح الإشكالية عبر التساؤل العام والتساؤلات الفرعية.

يمكن طرح التساؤل العام للدراسة التالي:

ما هو واقع الاتصال الداخلي بالمؤسسة الاستشفائية لطب العيون بورقلة في ظل جائحة كورونا؟

وتتدرج تحت هذا التساؤل تساؤلات فرعية:

✓ ما هي انعكاسات تعدد قنوات الاتصال في ظل جائحة كورونا؟

✓ ما هي أنواع الاتصال المفضلة لديكم في ظل كورونا؟

✓ كيف تحقق عملية الاتصال هدفها المنشود في ظل كورونا؟

ثانيا: الفرضيات

1. الفرضية العامة:

في ظل جائحة كورونا أصبح هناك خلل واضح في العملية الاتصالية.

2. الفرضيات الفرعية:

- تعدد قنوات الاتصال يؤدي ذلك لتقوية العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة.
- تعدد أنواع الاتصال يؤدي إلى فعالية العمل بالمؤسسة.
- التغلب على العراقيل يؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة من خلال عملية الاتصال.

ثالثاً: أسباب اختيار الموضوع

يعود اختيارنا لهذا الموضوع لعدة أسباب منها ما هو ذاتي وما هو موضوعي وهي كالآتي:

1 الأسباب الذاتية:

الاهتمام الشخصي بهذا النوع من الدراسات الاتصال داخل المؤسسة والمؤسسة الاستشفائية بشكل خاص مع التطورات المتلاحقة للوضع الصحي في العالم.

الرغبة في التعمق والتوسع في الموضوع وارتباطه بالعمل والميل الذاتي لتحقيق دافعية أكثر في الدراسة.

2 الأسباب الموضوعية:

نقص الدراسات حول الاتصال الداخلي بالمؤسسات الاستشفائية بصفة خاصة في ظل انتشار الأوبئة والأمراض الفتاكة.

محاولة رصد واقع الاتصال داخل المؤسسة والكشف عن الأبعاد التي تساهم في تنظيم الاتصال بالمؤسسة.

كون الاتصال داخل المؤسسة عملية اجتماعية لا يستهان بها ودوره في تحقيق أهداف المؤسسة.

رابعاً: أهداف الدراسة

نسعى من خلال هذه الدراسة لتحقيق مجموعة من الأهداف تتمثل في:

التعرف على طبيعة الاتصال داخل المؤسسة الاستشفائية خاصة مع تطور تفشي كورونا.

- إبراز أهم الوسائل والتقنيات المستعملة في الاتصال ودورها في التحكم في تسيير المعلومات والبيانات وجعلها في خدمة المصلحة والأهداف المسطرة.
- معرفة مدى تعزيز وإشباع المتطلبات الاجتماعية للعاملين بالمؤسسة من خلال تدفق المعلومات عبر قنوات الاتصال الرسمي وغير الرسمي لتجاوز مختلف العوائق والعقبات التي تحد دون ذلك.
- توضيح العراقيل التي تحد من عملية التفاعل داخل المؤسسة.
- توضيح مدى تأثير التغيرات الصحية على الفعالية الاتصالية داخل المؤسسة.
- الكشف عن نوعية العلاقات التي يمكن أن تكون قائمة بين أعضاء المؤسسة في ظل تفشي مرض كورونا.
- محاولة تقديم اقتراحات والتوصيات بعد الدراسة الميدانية لعلها تساهم في تنظيم العملية الاتصالية داخل المؤسسة.

خامساً: أهمية الدراسة

تكمن أهمية دراستنا لهذا الموضوع فيما يلي:

إن هذه الدراسة تتناول موضوع في غاية الأهمية وكذا الدور الذي يلعبه داخل المؤسسة من خلال ما تحمله من معلومات وآراء كما تمكننا من معرفة الآليات المعتمدة داخل المؤسسة باتخاذ جميع الإجراءات الاحترازية والوقائية للحد من انتشار المرض وسيرورة العملية الاتصالية على أكمل وجه. وبالتالي جاءت

هذه الدراسة بالنظر إلى التحولات والتغيرات التي تعرفها المنظومة الصحية في العالم مما وضع أمام المؤسسة عدة تحديات من بينها الأهمية المحورية لنظام الاتصال والتي تحاول من خلالها وضع خطة واستراتيجية معينة لتحقيق أهدافها إضافة إلى تحليل أهم المشاكل والمعوقات التي تواجهها.

سادسا: مفاهيم الدراسة

الاتصال:

لغة: إن الاتصال في اللغة الإنجليزية يعني **Communication** وهذه الكلمة مأخوذة من أصل لاتيني من كلمة **communis** بمعنى **common**، أي بمعنى عام، وأما الترجمة العربية لها فتشير إلى الأفكار والمعلومات المبلغة، والتي تنتقل بين الأطراف من خلال وسائل معينة وبطرق مختلفة، سواء كانت مبلغة بصورة شفوية أو خطية أو سمعية أو بصرية أو غير ذلك.¹

أما في اللغة العربية فإن هذه الكلمة (اتصال) تحمل نفس المعنى أو المدلول لكلمة اتصال في الإنجليزية، فالإتصال **communication** هو الاسم من الفعل **to communicate**، وهو يقابل في اللغة العربية الفعل يتصل أو يبلغ أو يفشى أو ينتقل للآخرين، والاسم في اللغة العربية يعني المعلومات المبلغة أو الرسالة الشفوية أو الخطية أو تبادل الأفكار والمعلومات والآراء عن طريق الكلام أو الإشارات.²

يمكن القول أن الاتصال في اللغة العربية يدور حول معاني هي:³

- التوصيل والذريعة إلى الشيء.
- الوصل ضد الهجران خلاف الفصل والانقطاع.
- توصل إليه، انتهى إليه وبلغه أي تلتطف في الوصول إليه.

¹ إبراهيم الدسوقي عبده، وسائل وأساليب الاتصال الجماهيرية والاتجاهات الاجتماعية، الإسكندرية، كلية الآداب 11

² جمال مجاهد وآخرون: مدخل إلى علم الاتصال الجماهيري، الإسكندرية، 2007م، ص 23.

³ رحيمة عيسا ني: مدخل إلى الإعلام والاتصال، باتنة، دار الكتاب والحكمة، 2007م، ص 13-14.

اصطلاحا:

هو عملية معقدة ومرتبطة بعدة جوانب اجتماعية ونفسية يتم بمقتضاها تبادل معلومات وآراء وأفكار في شكل رموز ذات دلالة بين الأفراد والجماعات لتحقيق أهداف معينة.
كما عرفه علماء النفس والاجتماع بأنه " عملية تبادل المعاني ويقع هذا التبادل بين شخصين أو أكثر باعتماد وسيلة أو أكثر لتبادل ونقل الأخبار والمعلومات وتحقيق التفاعل المطلوب.¹

التعريف الإجرائي:

هو عملية تفاعل يتم من خلالها تبادل المعلومات بين المرسل والمستقبل عبر قنوات من اجل الوصول إلى أهداف المؤسسة.

الاتصال الداخلي:

يعرف الاتصال الداخلي بأنه كل المجهودات التنظيمية التي تعتمد عليها المؤسسة في التنسيق بين مختلف الهياكل والأقسام والفروع التي تتكامل فيما بينها للوصول إلى الهدف الرئيسي الذي وجدت من اجله ويكون هذا التنسيق من خلال تسهيل بث المعلومات.²
كما يعرف كذلك بأنه " عملية يشترك فيها كل من الإدارة والعمال على حد سواء ويتبادلون من خلالها مختلف الرسائل والإيماءات بغية الوصول إلى اتفاق وتواصل متبادل.³

¹ناصر القاسي، الاتصال في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ص 7

²الباقي زيدان، وسائل وأساليب الاتصال الاجتماعي في الحالات الاجتماعية والإدارية مكتبة النجلو المصرية، د القاهرة، 1974، ص193

³أحمد ماهر الاتصال مهارتك الإدارية، ط2، الدار الجامعية، الإسكندرية، ص25 .

التعريف الإجرائي:

هو مجمل النشاطات والأعمال المتخذة من طرف الفاعلين لخلق علاقات فيما بينهم في إطار

رسمي أو غير رسمي لتحقيق أهداف المؤسسة.

المؤسسة:

لغة: من فعل أسس، نظم، هيأ للشيء¹

اصطلاحاً: هي كل منشأة تنشأ بتخصص ما لغرض اجتماعي أو اقتصادي أو علمي لمدة زمنية معينة

لعمل ذا صفة إنسانية أو دينية أو علمية... الخ

التعريف الإجرائي:

المؤسسة عبارة عن تجمع مجموعة أشخاص يتم تشكيلها بطريقة مقصودة تقدم خدمات وفق

برامج معينة لغرض تحقيق أهدافها المنشودة يسودها التفاهم المشترك بين أفرادها.

جائحة كورونا: التعريف اللغوي:

الجائحة مفردة، جمعها جائحات وجوائح، بلية، داهية، سنة جائحة: جذبة، غبراء، قاحلة، آفة سماوية

تصيب الثمر

التعريف الاصطلاحي:

فيروسات كورونا هي سلالة واسعة من الفيروسات التي قد تسبب المرض للحيوان والإنسان،

ومن المعروف أن عدداً من فيروسات كورونا تسبب لدى البشر أمراض تنفسية تتراوح حدتها من نزلات

البرد الشائعة إلى الأمراض الأشد وخامة مثل متلازمة الشرق الأوسط التنفسية (ميرس) والمتلازمة

المنجد الإحصائي، دار المشرق، بيروت لبنان، 1969، ط4. ¹

التفسيية الحادة الوخيمة (سارس). ويسبب فيروس كورونا المُكتشف مؤخراً مرض كوفيد-19 وهو مرض معد يسببه آخر فيروس تم اكتشافه من سلالة فيروسات كورونا ولم يكن هناك أي علم بوجود هذا الفيروس الجديد ومرضه قبل بدء تفشيه في مدينة ووهان الصينية في كانون الأول/ ديسمبر 2019. وقد تحوّل كوفيد-19 الآن إلى جائحة تؤثر على العديد من بلدان العالم¹.

التعريف الإجرائي:

وهي كل الآثار والنتائج المترتبة على الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والثقافية نتيجة تفشي هذا المرض في المجتمع.

سابعا: الدراسات السابقة.

للدراسات السابقة مكانة هامة في بناء أي بحث علمي، كما تعد مرجعا مهما له وفي هذا المعنى عرف رشيد زرواتي الدراسات السابقة بالقول (هي تلك الدراسات التي تتبع وتحترم القواعد المنهجية في البحث ا لعلمي سواء كانت مجلات، بحوث، كتب،مخطوطات، أو مذكرات أو الرسائل والأطروحات الجامعية شريطة أن تكون أهداف الدراسة واضحة وقد توصلت إلى نتائج محددة والدراسات السابقة إما أن تكون مطابقة...، أو أن تكون مشابهة)²

كما تعتبر أهم الخطوات التي يعتمد عليها الباحث وفي بحثنا هذا اعتمدنا على دراستين سابقتين التي تخدم الموضوع في العديد من الخطوات سواء النظرية أو التطبيقية، وهي على النحو التالي:

¹ - https://www.who.int/ar/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019?gclid=Cj0KQCjwnueFBhChARIsAPu3YkRK-sS8kM-KbsXay6oNWLg6o_KSsA25jH9i-Hc_HtpURcYKggc49YAaAlf2EALw_wcB, 24/02/2021,10h10.

²رشيد زرواتي: تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية3 ، ديوان المطبوعات، الجامعية، الجزائر، 2008، ص 137

الدراسة الأولى:

هي دراسة الطاهر أجيم بعنوان واقع الاتصال في المؤسسات الجزائرية جامعتا منتوري وباجي مختار نموذجاً وهي مذكرة مكملة لنيل شهادة دكتوراه في علم اجتماع التنمية، جامعة منتوري بقسنطينة، السنة الجامعية 2005-2006 وانطلق الباحث من تساؤل رئيسي هو :

هل كلما كانت الاتصالات بأساليبها أكثر ديمقراطية وبلغت مفهومة أدى ذلك إلى نجاح التسيير وإدارة الأعمال في المؤسسة الجزائرية؟

ووضع الباحث لهذا التساؤل تساؤلات فرعية وهي:

- ما طبيعة وخصائص نظام الاتصال السائد في المؤسسة الجامعية الجزائرية؟

- هل لهذا الاتصال بأشكاله دور ايجابي في تحسين الأداء الإداري والتنظيمي داخل المؤسسة الجامعية؟

- هل اللغة شرط ضروري في تحديد طبيعة الاتصال السائدة في المؤسسة الجامعية؟¹

واستخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي، أما أدوات جمع المعلومات فقد اعتمد على المقابلة و

استمارة الاستبيان وزعت على 1500 مفردة من المجتمع الأصلي (أستاذة، موظفين، طلاب، عمال) من

كلتا الجامعتين .وتوصل الباحث إلى مجموعة من النتائج نذكر منها:

- إن دور اللغة في رفع فعالية الاتصال وتحسين أداء المؤسسة في الجزائر يعتبر حيوي وحاسم بغض

النظر عن اللغة المستعملة عربية أو فرنسية أو هما معا.

- تثبت الدراسة كذلك أن الاتصال الكتابي بجمع أنواعه وقنواته تبقى غير ملائمة.

- للاتصال دور فعال في ترشيد مختلف العمليات الإدارية من اتخاذ القرارات وتخطيط وتنسيق و - توجيه

ورقابة...

¹ الطاهر أجيم، واقع الاتصال في المؤسسات الجزائرية جامعة منتوري وباجي مختار نموذجاً، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع والتنمية جامعة منتوري بقسنطينة، السنة الجامعية 2005/2006، ص 08.

تقييم الدراسة:

تناول الباحث في هذه الدراسة الاتصال بشقيه الداخلي والخارجي في المؤسسة ولكن ركز بصورة معمقة ومفصلة في الاتصال الداخلي واعتبره النوع الأهم، الذي لم يحظى بدراسات شاملة حوله، ساعدتنا هذه الدراسة في بحثنا الاستفادة في صياغة بعض أسئلة الاستبيان.

الدراسة الثانية: للباحث مازن سليمان الحوش "الاتصال و تأثيره على تنظيم المؤسسة الإعلامية" دراسة ميدانية بمؤسسة إذاعة الاوراس، وهي مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، قدمها الباحث سنة 2006 ، بجامعة الحاج لخضر، باتنة1

وهدف الباحث مدن خلال هذه الدراسة معرفة دور الاتصال ومدى تأثيره على تنظيم

المؤسسة الإعلامية من خلال ل طرح التساؤل الرئيسي ما تأثير الإيصال كعملية تنظيمية داخل

المؤسسة؟

وقد 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.¹

وقد استخدم الباحث منهج دراسة الحلة الذي يتماشى مع طبيعة الموضوع وأدوات الدراسة استخدم كل من الملاحظة والمقابلة لجمع البيانات، وتم اختيار العينة 42 عامل بالمؤسسة وهي عينة قصدية شملت جميع أفراد البحث.

توصل الباحث 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 الثلاث 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 المردودية.

الاستفادة من هذه الدراسة:

استفدنا من هذه الدراسة صفة عامة في بناء تساؤلات الدراسة وصياغة الإشكالية وفي بناء الفرضيات، كما استفدنا منها في تدعيم الجانب النظري وكذا صياغة وتحليل النتائج المتوصل إليها ومحاولة ضبطها بالدراسة الحالية.

¹ مازن سليمان الحوش " الاتصال و تأثيره على تنظيم المؤسسة الإعلامية "دراسة ميدانية بمؤسسة إذاعة الاوراس مذكرة تخرج لنيل شهادة

الماجستير في علم الاجتماع، سنة 2006 ، بجامعة الحاج لخضر، باتنة، ص 8

الفصل الثاني:

الإجراءات المنهجية للدراسة

* أولا: مجالات الدراسة

* ثانيا: المنهج المستخدم

* ثالثا: مجتمع البحث (العينة)

* رابعا: أدوات جمع البيانات

* خامسا: تحليل وتفسير النتائج

* سادسا: مناقشة الفروض من خلال تحليل

وتفسير النتائج المتحصل عليها.

تمهيد:

تعتمد العلوم الإنسانية والاجتماعية عند رصد الظواهر الاجتماعية على دراسات أكاديمية ممنهجة متبعة أساليب علمية بخطوات محددة لغرض التعرف على الظواهر مستتيرة بقواعد البحث العلمي من حيث الدقة والموضوعية، فكما كانت كذلك كانت النتائج المتوصل إليها أكثر ملائمة للموضوع أو الظاهرة محل الدراسة.

ومن خلال هذا الفصل نحاول عرض الجانب المنهجي وكذا الوسائل والإجراءات المنهجية المتبعة وكيفية استخدامها، وقد بدأنا بالتعريف بالمنهج المتبع في هذه الدراسة ثم أدوات جمع البيانات المستعملة، إضافة إلى مجالات الدراسة لربط موضوع الدراسة محل البحث بالإطار الميداني.

كما قمنا بتوضيح مدى ملائمة الإجراءات الميدانية مع مجالاته المختلفة وكيفية اختيار العينة.

أولاً: مجالات الدراسة

1- المجال المكاني: تم إجراء هذه الدراسة بالمؤسسة الاستشفائية لطب العيون بورقلة الواقعة في المنطقة الصناعية بورقلة، والذي تم افتتاحها في 06 نوفمبر 2012 بموجب المرسوم التنفيذي رقم 281/12 حيث يقوم المستشفى بمجموعة من الخدمات من فحوصات متخصصة وكذا العمليات الجراحية بأنواعها.

2- المجال الزمني: بدأ الاهتمام بهذا الموضوع منذ العام الماضي ولكن الدراسة تمت خلال الموسم 2020-2021 بسبب الظروف والإجراءات الوقائية المعتمدة، فكان النزول إلى الميدان في فترة ما بين شهر مارس إلى غاية شهر ماي 2021 ولقد استغرق منا توزيع واسترجاع استمارات الاستبيان 05 أيام من شهر ماي.

المجال البشري

يعتبر المجال البشري للدراسة المجتمع الذي تطبق على أفراده مختلف ال وسائل المعتمدة من قبل الباحث لجمع البيانات، ويشير معنى مجتمع الدراسة إلى " المجموعة الكلية من العناصر التي يسعى الباحث إلى أن يعمم ليها النتائج ذات العلاقة بالمشكلة المدروسة"¹

ولكي تكون الدراسة علمية ونصل إلى نتائج دقيقة وموضوعية، لابد من تحديد المجتمع الأصلي للدراسة تحديدا سليما واضحا ودقيقا، وفيما يخص المجال لبشري الذي أجرينا فيه دراستنا هذه على مجموعة من العمال العاملين بالمؤسسة الاستشفائية لطب العيون بمدينة ورقلة.

ثانيا: منهج المستخدم:

يعرف المنهج بأنه الطريق المتبع الموصل إلىالنتيجة، وفي علم الاجتماع يتبع الباحث المنهج حسب نوع الموضوع لاكتشاف الحقيقة المتعلقة بموضوع بحثه.²

- كما يعرف أنه مجموعة الطرق والعمليات المنظمة التي يسعى من خلالها الباحث إلى بلوغ غايته وتحقيق أهداف الدراسة التي هو بصدها، حيث يقوم على طريقة علمية خاصة غير تقليدية يتم فيه استعمال النظرية العلمية.

وتختلف المناهج باختلاف مواضيعها ولكل موضوع منهجه الخاص به ، وفي دراستنا هذه اعتمدنا فيها المنهج الوصفي والذي يصف لنا واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون بورقلة في ظل جائحة كورونا،ومن الناحية الميدانية جمع أكبر قدر من المعطيات والبيانات وتحديدها كما وكيفا ثم تصنيفها وفق تساؤلات الدراسة ، أما المنهج التحليلي فقد وظفناه في تحليل وتفسير بيانات الجداول التي توصلنا إليها عن

¹لحسن عبدالله باشوية وآخرون: البحث العلمي مفاهيم أساليب تطبيقات، دط، الأردن الوراق للنشر والتوزيع،2009، ص 253.
²عمار بخوش ومحمد محمود تفتيات ومناهج البحث العلميديوان المطبوعات الجامعية الجزائر 1995م، ص 89

طريق استمارة الاستبيان بعد أن قمنا بتفريغ أجوبتها في جداول من خلالها وصلنا في نهاية هذه العملية بنتائج عامة لكل فرضية من الفرضيات التي تبينها في موضوع الدراسة.

ثالثا: مجتمع البحث (العينة)

لا يمكن إجراء الدراسة من دون التعرف أو تحديد مجتمع البحث وإخضاعه لأدوات البحث والمنهجية العلمية لتساهم في بناء معرفة تؤكد حقيقة الظاهرة، ولما كان حقل العلوم الإنسانية مجتمع الدراسة فقد يمتد الأمر إلى أعداد كبيرة تصل إلى الملايين.

فالعينة إذن هي ضرورة لإجراء البحوث الميدانية فهي تمثل المجتمع الأصلي ولكن تختلف من مجتمع لآخر ومن منطقة لأخرى ومن مشكلة لأخرى، وذلك باختلاف الزمان والمكان ونوع الدراسة¹

ومجتمع البحث في موضوعنا هذا اخترنا طريقة العينة العشوائية البسيطة وهي نوع من العينة الاحتمالية وهذا لغرض معرفة حقيقة الظاهرة أكثر ولمعرفتنا بالمبحوثين فكان عدد العينة الإجمالي هو 40 مبحوث والتي قد تمثل المجتمع الأصلي نفسه الذي يحتوي على 187 عامل بالمؤسسة الاستشفائية.

¹ - مورييس أنجريس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي، دار القصبه للنشر، ب ط، الجزائر، 2004، ص 15.

رابعاً: أدوات جمع البيانات

يستخدم الباحث بعض الأدوات لجمع البيانات والمعلومات اللازمة لبحثه، بحيث تشكل نقطة اتصال بين الباحث وموضوع البحث ويتوقف اختيار الأداة المناسبة من خلال طبيعة الموضوع والبيانات المراد الحصول عليها.

1- الملاحظة: هي إحدى أدوات جمع البيانات وتستخدم لجمع المعلومات التي لا يمكن الحصول عليها عن طريق الدراسة النظرية أو المكتبية.¹

وقد استخدمنا في هذه الدراسة الملاحظة البسيطة تناسباً مع الموضوع، والهدف هو جمع وتصنيف وترتيب وتحليل المعطيات التي أخذت من واقع الدراسة، ساعدتنا على معرفة الشاملة بالمبحوثيين وصياغة الاستمارة.

2- الاستبيان: وهو يعتبر من أدوات البحث الأساسية والشائعة للاستعمال في العلوم الإنسانية خاصة وعلوم الإعلام² والاتصال حيث يستخدم في الحصول على معلومات أكثر دقة وتفصيل يمكن ألا يلاحظها الباحث نفسه. والاستبيان في تصميمه أقرب إلى الدليل المرشد المتضمن لسلسلة من الأسئلة. هذا وقد تم صياغة فقرات الاستبيان على أساس مؤشرات كل فرضية، وبالتالي تم الحصول على استمارة مكتوبة تحوي 24 سؤالاً كانت تركز على أربعة محاور: المحور الأول خاص بالبيانات الشخصية بالمبحوثيين ذكور وإناث ويضم الأسئلة من 1 إلى 4. أما المحور الثاني فهو متعلق بالفرضية الأولى وهي تعدد قنوات الاتصال يؤدي ذلك لتقوية العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة تضم الأسئلة من 5 إلى 11. أما المحور الثالث فيتعلق بالفرضية الثانية وهي تعدد أنواع الاتصال يؤدي إلى فعالية العمل بالمؤسسة وتضم الأسئلة من 12 إلى 18. والمحور الأخير يتعلق بالفرضية الثالثة وهي التغلب على العراقيل يؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة من خلال عملية الاتصال وتضم الأسئلة من 19 إلى 24.

¹ - رشيد زرواتي، منهجية البحث في العلوم الاجتماعية، دار الحديث للنشر، ب ط، الجزائر، 2004، ص 148

² - أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات، ط 2، 2005، ص 220.

خامسا: تحليل وتفسير النتائج

المحور الأول: البيانات الشخصية الخاصة بالمبحوثين

الجدول رقم (01) يبين عينة الدراسة حسب متغير الجنس:

النسبة	التكرار	الجنس
62,5%	25	ذكور
37,5%	15	إناث
100	40	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول أن نسبة المبحوثين الذكور تمثل 62,5% من مجموع أفراد العينة، ونسبة

المبحوثين الإناث قدرت ب 37,5% ونفسر ذلك بأن عدد كل من الذكور والإناث يتماشى وفق طبيعة عمل

المؤسسة الاستشفائية التي تتطلب وجود كلا الجنسين ولا تقتصر على الذكور فقط.

الجدول رقم (02) يبين عينة الدراسة حسب متغير العمر:

النسبة	التكرار	العمر
47,5%	19	من 20 إلى 29
30%	12	من 30 إلى 39
17,5%	07	من 40 إلى 49
05%	02	من 50 فأكثر
100%	40	المجموع

قراءة وتفسير الجدول:

من خلال البيانات الموضحة في الجدول رقم 02 نلاحظ أن الفئة العمرية الغالبة هي من 20 إلى 30 سنة بنسبة 47,5% وتليها الفئة من 30 إلى 39 سنة بنسبة 30% أما الفئات العمرية الأخرى فنجدها نسبتها ما بين 17,5% و 05% من 50 سنة فما فوق، وهذا يدل على أن فئة الشباب هي الغالبة ويرجع ذلك كون المؤسسة تتعامل مع فئة الشباب الذين يتميزون بأكثر قدرة على العطاء والنشاط إضافة إلى حداثة المؤسسة الاستشفائية لطب العيون.

الجدول رقم (03): يبين عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
05%	2	ابتدائي
15%	6	متوسط
35%	14	ثانوي
45%	18	جامعي
100%	40	المجموع

قراءة وتفسير الجدول:

يتبين من خلال الدول أن أعلى نسبة قدرت ب 45% من ذوي الشهادات الجامعية ثم تليها نسبة المستوى الثانوي ب 35% أما بالنسبة لفئة المتوسط والابتدائي قدرت ب 15% و 05% على التوالي ويرجع ذلك إلى اعتماد المؤسسة على التعليم والتكوين وذات الكفاءات أما الباقي فيعتمد عليه في الأعمال البسيطة.

الجدول رقم (04): يبين عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية

النسبة	التكرار	الخبرة المهنية
42,5%	17	من 01 الى 05 سنوات
32,5%	13	من 06 الى 10 سنوات
20%	08	من 11 الى 20 سنوات
05%	02	من 20 فما فوق
100%	40	المجموع

قراءة وتفسير الجدول:

يتبين لنا من خلال الجدول رقم 04 أن النسبة الغالبة قدرت ب 42,5% للموظفين الشباب ذوي الخبرة الأقل من 05 سنوات ثم تليها نسبة العمال والموظفين من 06 سنوات إلى 10 سنوات قدرت ب 32,5% تليها نسبة العمال ذو الخبرة من 11 إلى 20 سنة ب 20% وأخيرا اقل نسبة لذوي الخبرة أكثر من 20 سنة ب 05% ويرجع ذلك إلى حداثة المؤسسة واعتمادها على فئة الشباب لتنشيط وسيرورة العمل داخل المؤسسة، كما تعتمد على الخبرات السابقة للعمال الذين تفوق نسبة الخبرة لديهم أكثر من 20 سنة.

المحور الثاني: البيانات الخاصة بتعدد قنوات الاتصال.

الجدول رقم (05): يبين الوسائل المستخدمة في إيصال المعلومة من طرف إدارة المؤسسة خاصة مع تطور

الوضع الصحي.

النسبة %	التكرار	البدائل
57,5%	23	لوحة الإعلانات
05%	2	الهاتف
27,5%	11	الرسائل
10%	04	المشرف
100%	40	المجموع

قراءة وتفسير الجدول:

يتضح من الجدول أن نسبة 57,5% من أفراد العينة أدلت أن إدارة المؤسسة تستخدم لوحة الإعلانات وسيلة لإمداد المعلومات في حين نجد 27,5% من المبحوثين أدلو بان المؤسسة تستخدم الرسائل لإيصال المعلومات أما الوسائل الأخرى عن طريق المشرف قدرت نسبتها ب 10% والهاتف ب 05%، وعليه يمكن القول إن للمؤسسة قنوات متنوعة للتواصل مع العمال.

الجدول رقم (06): يبين الوسائل المعتمدة من طرف المبحوثين للتعبير عن آرائهم واقتراحاتهم في ظل جائحة

كورونا.

البدائل	التكرار	النسبة %
الاجتماعات	05	12,5%
الرسائل	10	25%
الهاتف	15	37,5%
سجل الاقتراحات	02	05%
المشرف	08	20%
المجموع	40	100%

قراءة وتفسير الجدول:

من خلال البيانات الرقمية الموضحة في الجدول أعلاه، يتبين لنا أن نسبة 37,5% من عدد المبحوثين يفضلون الهاتف كوسيلة لإبداء آرائهم، في حين نجد نسبة 25% يرون أن الرسائل الإدارية فعالة في إيصال آراءهم وانشغالاتهم وكونها مكتوبة وموثقة، ونسبة الذين أدلو أن المشرف هو من يقوم بإيصال انشغالاتهم إلى الدارة قدرت ب 20% وقدرت نسبة 12,5% الذين يرون أن الاجتماعات وسيلة لإبداء الآراء وذلك راجع إلى أن الأفراد يلتقون وجها لوجه و إتاحة فرصة إبداء آرائهم ومناقشتها، في حين نجد نسبة 05% تمثل المبحوثين الذين يعتمدون على سجل الاقتراحات في تحقيق ذلك، ويرجع التفاوت في النسب إلى سياسة التباعد الجسدي المتبعة لتحقيق وضمان السلامة العامة للعمال.

الجدول رقم (07): يبين الوسيلة الأكثر فعالية لإيصال المعلومات مع اتخاذ الإجراءات الاحترازية.

النسبة %	التكرار	البدائل
65%	26	التقارير والمنشورات الكتابية
25%	10	الرسائل الشفوية
10%	04	الاثنين معا
100%	40	المجموع

قراءة وتفسير الجدول:

يبدو من خلال النسب التي تضمنها الجدول أعلاه أنه من خلال لاحظناه من تصريحات أفراد العينة، حيث أكد لنا العمال بأنهم يفضلون الوسائل المكتوبة بنسبة 65% لأنها أكثر ضمانا رغم استغراقها الوقت، وأنها أكثر جدية، أما البعض الآخر فيرى أن الوسائل والرسائل الشفوية هي المفضلة نظرا لسرعتها وسهولتها وهذا ما تؤكد نسبة 25% من المبحوثين، فالإتصال الشفوي من أكثر أساليب الإتصال شيوعا وأفضلها استخداما، فهو يوفر الوقت، والسماح بالإتصال الشخصي الذي يشجع تبادل الأسئلة والأجوبة، وتبادل الآراء والأفكار، إلا أنه أقل ضمانا من الوسائل المكتوبة. وعليه فالوسائل الشفوية لها أهمية خاصة إذا تعلق الأمر بالإتصال المباشر وعليه يمكن القول بأن الوسائل الشفوية والكتابية ذات أهمية بالغة، لكن الاختلاف أو التفاوت يكون حسب طبيعة ودرجة الاستخدام وخاصة مع تدهور الحالة الصحية التي يكون فيها الإتصال المباشر يعنى بكل إجراءات التباعد الجسدي لتجنب انتقال العدوى.

الجدول رقم (08): يبين مدى مواكبة المؤسسة الاستشفائية للوسائل الحديثة في الاتصال الداخلي.

النسبة %	التكرار	البدائل
67,5 %	27	نعم
32,5 %	13	لا
100 %	40	المجموع

قراءة وتفسير الجدول:

من خلال البيانات الرقمية الموضحة في الجدول، يتبين لنا النسبة الأكبر تعود للمبحوثين يرون أن إدارة المؤسسة تواكب وسائل الاتصال الحديثة بنسبة تقدر بـ 67,5% في حين الذين يرون عكس ذلك النسبة بـ 32,5% يرجع إلى أن إدارة المؤسسة حديثة النشأة وتتطلب معاصرة الوسائل الحديثة.

الجدول رقم (09): يبين قنوات الاتصال المفضلة لدى العمال في اتصالاتهم داخل المؤسسة.

النسبة %	التكرار	البدائل
37,5 %	15	المحادثات الشفوية
27,5 %	11	الهاتف
25 %	10	الطلب الخطي
10 %	04	البريد الإلكتروني
100 %	40	المجموع

قراءة وتفسير الجدول:

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن نسبة المبحوثين الذين يفضلون الاتصال بالإدارة عن المحادثات الشفوية هم النسبة الأكبر وقدرت نسبتهم بـ 37,5% ونفسر ذلك بأن الاتصال الشخصي هو الأكثر جدية ومصداقية وله فعالية في تحقيق الهدف الاتصالي، ثم تليها لكل من الاتصال بالهاتف وكتابة طلب خطي، فالهاتف يضمن السرعة واختصارا لوقت للمتصل، أما الطلب الخطي فهو يضمن التوثيق، ليأتي البريد الإلكتروني كآخر وسيلة للاتصال بنسبة 10% وهذا راجع إلى أنها وسيلة تتوفر في معظم مصالح المؤسسة.

الجدول رقم (10): يبين استخدام المؤسسة الاستشفائية للوسائل الاتصالية الحديثة في الاتصال الداخلي.

النسبة %	التكرار	البدائل
42,5%	17	الهاتف
12,5%	05	الفاكس
30%	12	موقع المؤسسة الإلكتروني
15%	06	الفيسبوك
100%	40	المجموع

قراءة وتفسير الجدول:

يوضح الجدول أعلاه أن النسبة الأكبر تقدر بـ 42,5% وهي تعود للمبحوثين الذين أجابوا أن المؤسسة تعتمد على الهاتف بشكل كبير لأنه يسهل العمليات الإدارية بالمؤسسة، ثم تليها نسبة 30% لموقع المؤسسة الإلكتروني، ونسبة 12,5% للفاكس وهذا راجع إلى أن الإدارة لا تعتمد عليه دائما حيث يبرز مهامه

أكثر في الاتصال الخارجي، أما الفاسبوك فقدت نسبتها بـ 15% وهذا التنوع في الوسائل الحديثة يضمن سرعة وصول المعلومات وتبادلها بين المصالح داخل المؤسسة.

الجدول رقم (11): يبين مدى ملائمة الوسائل المستخدمة في العملية الاتصالية لإعلام العمال بنشاطات المؤسسة.

النسبة %	التكرار	البدائل
65 %	26	نعم
35 %	14	لا
100 %	40	المجموع

قراءة وتفسير الجدول:

الجدول يوضح أن أغلبية المبحوثين يؤكدون أنه دائما ما تكون الوسائل الاتصالية المعتمدة ملائمة لموضوع الوسائل الإعلامية بنسبة 65%، في حين أن 35% منهم يدلون عكس ذلك، ويرجع ذلك أن العملية الاتصالية في المؤسسة مخطط لها وتخضع لآليات علمية وعملية ويتضح ذلك من خلال تنوع الوسائل المستخدمة.

المحور الثالث: البيانات الخاصة بأنواع الاتصال.

الجدول رقم (12): يبين تقييم المعلومات التي تصدرها المؤسسة للعمال.

النسبة %	التكرار	البدائل
42,5%	17	سريعة
37,5%	15	بطيئة
20%	08	تأخذ الوقت الكافي
100%	40	المجموع

قراءة وتفسير الجدول:

يتبين لنا من خلال البيانات الإحصائية في الجدول أن أغلبية المبحوثين أي ما يعادل نسبة 42,5% من أفراد عينة الدراسة أقرروا بأن المعلومات والقرارات تصل بسرعة للعمال ويرجع ذلك لوصول القرارات ووضوحها للعمال ونسبة 37,5% من المبحوثين الذين أقرروا بعدم سرعة وصول القرارات والمعلومات يرجع السبب في ذلك إلى طول التسلسل الإداري، فكلما كان عدد المستويات الإدارية كبير وطويل كلما شكل عقبة على الاتصال النازل والذي قد تعتمد بعض المستويات في التنظيم إلى إعادة صياغة المعلومات لإيصالها للمستويات الدنيا، وهذا ما تؤكدته نسبة 20% من المبحوثين الذين أقرروا بأنها تأخذ الوقت الكافي باحتكار المعلومات في مستويات تنظيمية معينة.

الجدول رقم (13) يبين تخصيص الإدارة أيام لاستقبال العمال لطرح انشغالاتهم في ظل الإجراءات الاحترازية.

النسبة %	التكرار	البدائل
85%	34	نعم
15%	6	لا
100%	40	المجموع

قراءة وتفسير الجدول:

يوضح الجدول أعلاه أن النسبة الأكبر تقدر بـ 85% تعود للمبحوثين الذين أجابوا أن المؤسسة تخصص أيام لاستقبالهم ونسبة 15% يرون عكس ذلك ويرجع ذلك سهولة نقل الآراء والشكاوى بين المستوى الأدنى والإدارة وهو ما يفسره وجود الاتصال الصاعد الذي يسهل عمليات الإدارة بالمؤسسة شرط التقيد بالشروط الوقائية من وضع الكمادات والتعقيم.

الجدول رقم (14) يبين كيفية طرح مشاكل العمال على الإدارة وفق الإجراءات الاحترازية

النسبة %	التكرار	البدائل
60%	24	المشرف
12,5%	05	رئيس القسم
7,5%	03	مجلس العمال
20%	08	الزملاء
100%	40	المجموع

قراءة وتفسير الجدول:

يتضح من خلال الجدول أن نسبة 60% من أفراد العينة أدلتأنها تلجا إلى المشرف في حال تعرضها لمشكل ما داخل المؤسسة، ونسبة 20% من العينة يلجئون إلى الزملاء ونسبة ما بين 12,5% يلجئون إلى رئيس القسم في حين نجد أن 7,5% يرون أن مجلس العمال هو من يحل مشاكلهم وانشغالاتهم، وهو ما يفسر وجود الاتصال الصاعد وتوفر أساليب وقنوات الاتصال، كما يدل على وجود علاقة بين العمال والإدارة بصورة حسنة.

الجدول رقم (15) يبين زيارات المدير للعمال ومدى إتاحة الفرصة للتحدث معه.

النسبة %	التكرار	البدائل	
100%	40	نعم	إتاحة الفرصة للتحدث
00%	00	لا	
00%	00	لا	
100%	40	المجموع	

قراءة وتفسير الجدول:

يوضح الجدول أعلاه أن نسبة 100% تعود للمبحوثين الذين أجابوا أن المدير يقوم بزيارتهم وكذا إتاحة الفرصة للتحدث معه ويرجع ذلك إلى صغر المؤسسة مما يسهل عملية الاتصال الرئيس بالمرؤوسين وهذا الاهتمام يدل على فسخ المجال للعمال للتعبير عن انشغالاتهم ومشاكلهم بحيث تعتبر قناة مباشرة للاتصال تضمن الاتصال النازل مما يزيد توطيد العلاقة بين الإدارة والعمال وكل هذا يتم بالالتزام بالإجراءات الوقائية للحد من انتشار المرض انتشاره داخل المؤسسة.

الجدول رقم (16) يبين استشارة الزملاء في العمل لحل بعض قضايا العمل المشتركة

النسبة %	التكرار	البدائل
27,5 %	11	نعم
72,5 %	29	لا
100 %	40	المجموع

قراءة وتفسير الجدول:

من خلال معطيات الجدول أعلاه نلاحظ أن اغلب المبحوثين أجابوا بعدم استشارة الزملاء في حل القضايا المتعلقة في العمل بنسبة 72,5% وهو ما يفسر بضعف الاتصال الغير رسمي نظرا لتوخي الحذر من خلال سياسة التباعد الجسدي التي تنتهجها المؤسسة لخدمة للصالح العام مما يؤثر على طبيعة العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة.

الجدول رقم (17) يبين تبادل الزيارات خارج فترات العمل.

النسبة %	التكرار	البدائل
40 %	16	نعم
60 %	24	لا
100 %	40	المجموع

قراءة وتفسير الجدول: من خلال الجدول أعلاه يتبين أن غالبية أفراد العينة والمقدرة نسبتها ب 60% صرحت بعدم تبادل الزيارات خارج أوقات العمل هذا لا يعني انه لا توجد علاقة صداقة بينهم ولكن الإجراءات الوقائية والاحترازية حدثت من تلك الزيارات لتفادي انتشار هذه الجائحة.

الجدول رقم (18) يبين مشاركة إدارة المؤسسة العمال في التعبير عن آرائهم ومناقشة القرارات الإدارية

النسبة %	التكرار	البدائل
35%	14	نعم
65%	26	لا
100%	40	المجموع

قراءة وتفسير الجدول:

من خلال الجدول أعلاه أن غالبية أفراد العينة والمقدرة نسبتها ب 65% صرحت بان إدارة المؤسسة تشاركهم في التعبير عن آرائهم وانشغالهم إضافة إلى مناقشة القرارات الإدارية ونسبة 35% يرون أنها لا تشاركهم في ذلك، وهو ما يفسر بالتنسيق في المهام في كل فئات وأقسام المؤسسة وكذا التنوع في قنوات الاتصال المكتوبة منها والشفوية لضمان وصول الرسالة مما يحقق العملية الاتصالية على أكمل وجه، والذين يرون عكس ذلك ربما لعدم علمهم بالوسائل والأساليب المعتمدة في ذلك خاصة مع تدهور الحالة الصحية وانتشار الوباء.

المحور الرابع: البيانات الخاصة بتحقيق الأهداف المنشودة.

الجدول رقم (19) يبين رأي العمال في عملية الاتصال داخل المؤسسة

النسبة %	التكرار	البدائل
00%	00	رديئة
35%	14	متوسطة
65%	26	جيدة
100%	40	المجموع

قراءة وتفسير الجدول:

نلاحظ من الجدول أن نسبة 65 % من أفراد العينة أدلت بان عملية الاتصال داخل المؤسسة جيدة مما يدل على فعالية والتنسيق بين المصالح والأقسام باستخدام قنوات الاتصال المتنوعة، في حين نسبة الذين يرونها متوسطة بنسب 35% مما يدل أن عملية الاتصال داخل المؤسسة بالرغم من الظروف التي تشهدها إلا أنها تتراوح ما بين جيدة ومتوسطة، ونقص عوائق الاتصال بها وهو ما تفسره انعدام نسبة من يرون أنها رديئة.

الجدول رقم (20) يبين سعي إدارة المؤسسة للمحافظة على مصالح العمال في اتخاذها للقرارات ومشاركتهم

في التعبير عن آرائهم وانشغالاتهم

النسبة %	التكرار	البدائل
95%	38	نعم
05%	02	لا
100%	40	المجموع

قراءة وتفسير الجدول:

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 95% من أفراد العينة أجابوا بان القرارات التي تصدرها المؤسسة تخدم العمال بصفة خاصة والمؤسسة عامة مما يدل على أن إدارة المؤسسة تعمل على تسهيل عملية التواصل وحجب كل العراقيل التي تحد من عملية الاتصال داخل المؤسسة الاستشفائية ويتضح ذلك في مشاركتهم في التغيير عن آرائهم باستخدام عدة قنوات للاتصال والمكتوبة منها بشكل خاص.

الجدول رقم (21) يبين مدى اهتمام المشرف المباشر بالعامل.

النسبة %	التكرار	البدائل
65%	26	نعم
35%	14	لا
100 %	40	المجموع

قراءة وتفسير الجدول:

من خلال الجدول يتبين أن نسبة 65% من أفراد العينة قد أدلت أن المشرف يولي لها بالاهتمام مما يدل على مرونة العلاقة بين العمال والمشرفين يسودها التفاعل في مجال العمل، بينما نجد 35% من أفراد العينة قد أدلت بعدم اهتمام المشرف بهم وهو سوء العلاقة بينهم ونقص عملية التواصل بينهم.

الجدول رقم (22) يبين مدى رضا العمال على أسلوب المسئول المباشر في المعاملة.

النسبة %	التكرار	البدائل
90 %	36	نعم
10%	04	لا
100 %	40	المجموع

قراءة وتفسير الجدول:

يوضح من خلال الجدول أن نسبة 90% من أفراد العينة أدلت برضا عن أسلوب المشرف داخل المؤسسة مما يدل على المعاملة الجيدة التي يتلقاها العمال وعلى الانسجام التام بينهم، والذين يرون عكس ذلك فيرجع إلى ضعف قناة الاتصال بين العمل والمشرف.

الجدول رقم (23) يبين قيام المؤسسة بواجبها لتسهيل عملية تواصلها مع العمال.

النسبة %	التكرار	البدائل
75 %	30	نعم
25 %	10	لا
100 %	40	المجموع

قراءة وتفسير الجدول:

يلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 75% من مجموع أفراد العينة يرون أن الإدارة تقوم بواجبها نحو العمال وهذا ما يدل على فعالية قنوات الاتصال بين العمال والمشرف سواء كانت صاعدة أو نازلة، في حين نجد 25% من أفراد العينة أدلت بضعف قيام الإدارة بواجبها مما يدل على تصلب العلاقة بين المشرف والذي بدوره يؤدي إلى إعاقة عملية الاتصال.

الجدول رقم (24) يبين اعتماد إدارة المؤسسة لخطة واستراتيجية لتطوير الاتصال داخل المؤسسة.

النسبة %	التكرار	البدائل
80%	32	نعم
20%	08	لا
100%	40	المجموع

قراءة وتفسير الجدول:

يتضح من خلال الجدول أن نسبة 80% من المبحوثين أجابوا باعتماد المؤسسة الاستشفائية على خطط استراتيجية مستقبلية لتطوير عملية الاتصال الداخلي بها وتكمن في تفعيل التواصل بين العمال وتحديد المسؤوليات والأولويات مما يحقق الأهداف المرجوة.

سادسا: مناقشة الفروض من خلال تحليل وتفسير النتائج المتحصل عليها

1. نتائج المحور الخاص بتعدد قنوات لاتصال:

من خلال محور تعدد قنوات الاتصال بالمؤسسة تبين لنا أنها تستعمل عدة قنوات للاتصال بالعمال حيث بينت الدراسة أن أكثر الوسائل والقنوات المستعملة لدى المؤسسة باتصالها مع العمال تأتي في الدرجة الأولى الإعلانات تليها الرسائل ثم المشرف، إضافة إلى القنوات التي يستعملها العمال في تقديم اقتراحاتهم ورفع شكاويهم للإدارة من خلال الرسائل المكتوبة. مما يتبين لنا أن طبيعة الاتصال بين المؤسسة والعمال مرنة وغير متصلبة نظرا لكون تلك القنوات تتماشى مع الإجراءات الاحترازية للحد من انتشار الفيروس بالتالي تعتبر القنوات المكتوبة هي الغالبة في المراسلات الإدارية على غرار الوسائل الشفوية.

2. نتائج المحور الخاص بأنواع الاتصال:

من خلال محور أنواع الاتصال بالمؤسسة بينت الدراسة على فعالية الاتصال الرسمي داخل المؤسسة الاستشفائية لطب العيون حيث اخذ أشكاله الثلاث وهي الاتصال الرسمي النازل، الصاعد والأفقي حيث يتم إخبار العمال بالمستجدات والتغيرات الحاصلة بشكل اتصال رسمي نازل عن طريق الإعلانات والرسائل المكتوبة، في حين نتائج الاتصال الصاعد داخل المؤسسة ومع الظروف الاستثنائية لتفشي الفيروس نجد أن غالبية العمال يفضلون الكتابات الخطية بالدرجة الأولى لإيصال انشغالاتهم للإدارة وذلك لتفادي الاتصال المواجهي قدر المستطاع، أما الاتصال الأفقي تبين من خلال اتصال العمال فيما بينهم في تبادل المعلومات والاستشارات بواسطة قنوات الاتصال المكتوبة والالكترونية مثل الهاتف والبريد الالكتروني الخاص بالمؤسسة .

أما بخصوص الاتصال غير الرسمي الذي ينشأ عبر العلاقات الاجتماعية خارج التنظيم، فقد أشار غالبية العمال أنهم لا يتبادلون الآراء فيما بينهم إضافة إلى عدم تبادل الزيارات خارج العمل أدبالي انخفاض الاتصال غير الرسمي بشكل كبير.

3. نتائج المحور الخاص بعملية الاتصال لهدفها المنشود:

من خلال رأي العمال في عملية الاتصال، الذين صرحوا بالأغلبية أنها جيدة ومن خلال رأيهم في القرارات التي تصدرها إدارة المؤسسة وكذا المعاملة الجيدة للمدير لديهم، ورضا العمال بأسلوبها اهتمام المشرف المباشر وقيام الإدارة بواجبها على أكمل وجه مما يحقق التفاهم بين الرؤساء والمرؤوسين.

مناقشة الفروض بعد تحليل النتائج المتحصل عليها:

مناقشة الفرضية الأولى: تعدد قنوات الاتصال يؤدي لتقوية العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة

من خلال الجدول رقم (05)، (06)، (08) و(10) يتبين لنا أن هناك عدة قنوات تستعملها إدارة المؤسسة في الاتصال بالعمال ويتم ذلك من خلال إمداد المعلومات وإيصالها للعمال تتوقف على الإعلانات بصورة عامة تليها الرسائل والمشرف أما بالنسبة للاجتماعات واللقاءات فتكون إلا في الأوقات الطارئة مع التوخي بالحذر مع الالتزام بالإجراءات الاحترازية ويلاحظ كذلك استخدام المؤسسة الوسائل الاتصال الحديثة مثل الهاتف البريد الالكتروني، وموقع المؤسسة الالكتروني لتبادل المعلومات داخل التنظيم.

أما بالنسبة للجدول رقم (07)، (09) فهناك قنوات اتصال العمال بالإدارة تتمثل في كتابة الطلب، الهاتف اذ تعتبر قنوات مفضلة لديهم لاتصالاتهم مع الإدارة، وهذا التنوع في قنوات الاتصال أدى إلى ارتياح لدى جماعة العمل بالتالي سيرورة العمل بالشكل المنظم وسهولة العملية الاتصالية دون احتكار هذه القنوات على فئة معينة، ومنه يمكن القول أن الفرضية الأولى تحققت.

مناقشة الفرضية الثانية: تعدد أنواع الاتصال يؤدي إلى فعالية العمل بالمؤسسة.

من خلال الجدول (11) (12) و(14) يتضح أن هناك اتصالاً رسمياً نازل من خلال تخصيص الإدارة أيام لاستقبال العمال وزيارة المدير أثناء العمل ولا يتم ذلك إلا باتخاذ الإجراءات الاحترازية والوقائية وكذا المعلومات التي تصدرها المؤسسة للعمال الخاصة بنشاط العمل المتمثلة في الأوامر والتقارير.

من خلال الجدول رقم (13) (17) و(18) يتضح أن هنالك اتصال صاعد وذلك بإتاحة الإدارة للعمال الفرصة للتعبير عن انشغالاتهم من خلال تخصيص أيام للاستقبال للسماح للعمال بتقديم اقتراحاتهم ومشاركتهم في اتخاذ القرار، ولجوء العامل في حالة حدوث مشكل ما في العمل إلى المشرف حسب ما أدلت به أغلبية المبحوثين.

أما الجدول رقم 15 يوضح أن هنالك اتصال أفقي بين العمال والزملاء من يتبادل المعلومات والبيانات باستخدام الوسائل الاتصال الحديثة. أما بالنسبة للاتصال غير الرسمي فيتميز بانخفاض مستوى الاتصال بشكل كبير جداً نظراً للإجراءات الاحترازية والخوف من انتشار فيروس كورونا مما يؤثر على نوع العلاقات الاجتماعية، إذا هناك تنوع في الاتصال داخل المؤسسة ومن هنا يمكن القول أن الفرضية الثانية تحققت.

مناقشة الفرضية الثالثة: التغلب على العراقيل يؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة من خلال عملية الاتصال

من خلال الجداول (19) (20) (21) (22) (23) (24) يتبين أن رأي العمال بعملية الاتصال كانت جيدة واهتمام المشرف المباشر بالعمل ورضي العمال على أسلوبه في المعاملة وقيام الإدارة بواجبها في تسهيل العملية الاتصالية بالتالي يتم التغلب على عوائق الاتصال وهذا ما يثبت تحقق الفرضية الثالثة.

من خلال تحليلنا ومناقشتنا للنتائج المتحصل عليها في الجداول والتأكد من صحة الفرضيات الأولى الثانية والثالثة توصلنا إلى صحة الفرضية العامة والمتمثلة في ((في ظل جائحة كورونا أصبح هناك خلل واضح في العملية الاتصالية)).

ومنه يجيب الباحث على التساؤل الرئيسي ما هو واقع الاتصال الداخلي بالمؤسسة الاستشفائية لطب العيون بورقلة في ظل جائحة كورونا؟ وتم معرفة واقع الاتصال في المؤسسة في ظل جائحة كورونا من تعدد قنوات الاتصال وتنوع الاتصال الرسمي بإشكاله الثلاث مما يساهم في تحقيق المؤسسة هدفها المنشود من خلال العملية الاتصالية.

خالد امته

خاتمة:

تتطلع أي مؤسسة إلى المحافظة على استقرارها وضمان السير الحسن لمصالحها، ولعل هذا لا يتحقق إلا من خلال اعتمادها على اتصال فعال الذي يشغل جزءا هاما من كل ما تقوم به داخلها ، بالرغم من تدهور الحالة الصحية وظهور فيروس كورونا وتأثيراته توجب على المؤسسة الاستشفائية لطب العيون إتباع كل الشروط الوقائية والاحترازية و اعتماد مخطط اتصالي سليم وخلق عملية اتصال فعالة تكون في مستوى تطلعات العاملين بها ولا يتم ذلك إلا بتنوع قنوات وأشكال الاتصال مما يضمن لها تحقيق الأهداف المرجوة.

المصادر والمرادفات

قائمة المراجع والمصادر:

القواميس:

المنجد الإحصائي، دار المشرق، بيروت لبنان، 1969، ط4.

الكتب:

- 1- إبراهيم الدسوقي عبده، وسائل وأساليب الاتصال الجماهيرية والاتجاهات الاجتماعية، الإسكندرية، كلية الآداب.
- 2- أحمد بن مرسلني، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات، ط 2، 2005.
- 3- أحمد ماهر الاتصال مهاراتك الإدارية، الدار الجامعية، الإسكندرية، ط 2.
- 4- الباقي زيدان، وسائل وأساليب الاتصال الاجتماعي في الحالات الاجتماعية والإدارية مكتبة النجلو المصرية، دار القاهرة، 1974.
- 5- جمال مجاهد وآخرون، مدخل إلى علم الاتصال الجماهيري، ب ط، الإسكندرية، 2007.
- 6- رحيمة عيسا ني، مدخل إلى الإعلام والاتصال، بانتنة، دار الكتاب والحكمة، 2007 م .
- 7- رشيد زرواتي، منهجية البحث في العلوم الاجتماعية، دار الحديث للنشر، ب ط، الجزائر، 2004.
- 8- رشيد زرواتي، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ط3، ديوان المطبوعات، الجامعية، الجزائر، 2008.

9-عمار بخوش ومحمد محمود، تقنيات ومناهج البحث العلمي، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، 1995.

10-لحسن عبد الله باشيوة وآخرون، البحث العلمي مفاهيم أساليب تطبيقات، د ط، الأردن، 2009،

11-موريس أنجريس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي، دار القصة للنشر، ب ط، الجزائر، 2004.

12-ناصر القاسي، الاتصال في المؤسسة ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.

المذكرات:

1-الطاهر اجعيم، واقع الاتصال في المؤسسات الجزائرية جامعة منتوري وباجي مختار نموذجاً، مذكرة

لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع التنمية جامعة منتوري بقسنطينة، السنة الجامعية 2006/2005 .

2-مازن سليمان الحوش " الاتصال وتأثيره على تنظيم المؤسسة الإعلامية "دراسة ميدانية بمؤسسة

اذاعة الاوراس مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، سنة 2006، بجامعة الحاج

لخضر، باتنة.

المواقع الالكترونية:

https://www.who.int/ar/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019?gclid=Cj0KCQjwnueFBhChARIsAPu3YkRK-sS8kM-KbsXay6oNWIg6o_KSsA25jH9i-Hc_HtpURcYKggc49YAaAlf2EALw_wcB,24/02/2021,10h10.

الحققات



الملحق رقم 1

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

استمارة البحث بعنوان:

واقع الاتصال الداخلي بالمؤسسة في ظل جائحة كورونا

دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية لطب العيون بورقلة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع والاتصال

إشراف الأستاذ:

مازن سليمان الحوش

من إعداد الطالب

ميهوبي بشير

إن معلومات هذه الاستمارة سرية ولا تستعمل إلا للغرض العلمي، نرجو منكم أن تتكرموا

بالإجابة على هذه الأسئلة بكل عناية ودقة بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة وشكرا

مسبقا.

السنة الجامعية : 2021/2020

أسئلة الاستبيان:

المحور الأول: البيانات الشخصية:

1 الجنس ذكر أنثى

2 السن:

3 المستوى التعليمي: ابتدائي متوسط ثانوي جامعي

4 سنوات الخبرة:

المحور الثاني: ما هي انعكاسات تعدد قنوات الاتصال في ظل جائحة كورونا؟

5- ما هي في نظرك الوسائل المستخدمة في إيصال المعلومة من طرف إدارة المؤسسة خاصة مع تطور الوضع الصحي.

لوحة الإعلانات والنشرات الهاتف مجلس العمال الاجتماعات

6- ما هي الوسائل المعتمدة من طرفكم للتعبير عن آرائكم واقتراحاتكم في ظل كورونا .

الاجتماعات الهاتف الطلب الخطي

7- ما هي الوسائل الأكثر استخداما في اتصالاتكم داخل المؤسسة مع اتخاذ الإجراءات الاحترازية؟

التقارير الوسائل الشفوية الاثنين معا

8- هل تواكب المؤسسة الاستشفائية للوسائل الحديثة في الاتصال الداخلي خاصة مع ظهور الجائحة .

نعم لا

9- ما هي الوسائل المفضلة لديكم لاتصالاتهم داخل المؤسسة في ظل كورونا.

مناشير والإعلانات الهاتف المحادثات الشفوية الاجتماعات

10- حسب رأيك ما هي الوسائل الاتصالية الحديثة المستخدمة بالمؤسسة الاستشفائية لطب العيون في الاتصال الداخلي.

البريد الإلكتروني الهاتف الفاكس موقع المؤسسة الإلكتروني
الفيسبوك الانترنت

المحور الثالث: ما هي أنواع الاتصال المستعملة في المؤسسة في ظل كورونا؟

11 كيف تقيم المعلومات التي تصدرها المؤسسة للعمال ؟

سريعة بطيئة تأخذ الوقت الكافي

12 هل تخصص الإدارة أيام الاستقبال العمال لطرح انشغالاتهم.

نعم لا

13 إذا أعترضك مشكل في العمل إلى من تلجأ ؟

المسئول رئيس القسم مجلس العمال الزملاء

14 هل يقوم المدير بزيارتكم أثناء العمل .؟

نعم لا

في حالة نعم هل يتيح لكم فرصة التحدث معه ؟

15 هل تستشير زملاءك في العمل لحل بعض قضايا العمل المشتركة ؟

نعم لا

16 هل تتبادلون الزيارات خارج فترة العمل ؟

نعم لا

17 هل تشارك إدارة المؤسسة العمال في التعبير عن آرائهم ؟

نعم لا

18 تقوم إدارة المؤسسة بمناقشة العمال للقرارات الإدارية ؟

نعم لا

المحور الرابع: كيف تحقق عملية الاتصال هدفها المنشود في ظل كورونا؟

19 ما رأيك بعملية الاتصال في المؤسسة التي تعمل بها ؟

ردينة متوسطة جيدة

20 هل تسعى الإدارة للمحافظة على مصالح العمال في اتخاذها للقرارات ومشاركتهم في

التعبير عن آرائهم ؟

نعم لا

21 هل يولي المسئول المباشر لديكم اهتماما كبيرا ؟

نعم لا

22 هل يرضيك أسلوبه في المعاملة مع العمال ؟

نعم لا

23 هل تقوم إدارة المؤسسة بواجبها بتسهيل عملية تواصلها مع العمال ؟

نعم لا

24 هل تعتمد إدارة المؤسسة لخطة وإستراتيجية لتطوير الاتصال داخل المؤسسة ؟

نعم لا