

أثر جائحة كورونا على الاتصال ووسائله في المؤسسة الجزائرية - دراسة ميدانية بالصندوق الوطني للسكن فرع أدرار

The impact of the Corona pandemic on communication and its means
in the Algerian organization

- Field study at the National Fund for Housing, Adrar Branch

د. حروز بوحفص¹

¹ جامعة التكوين المتواصل - harrouz.bouhafs@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2023/11/24 تاريخ القبول: 2023/12/01 تاريخ النشر: 2023/12/28

10.57603/2778-4652.2023.12.01.01

ملخص:

بعد انتشار فيروس كورونا المستجد كوفيد19، وتهديده للمنظومة الصحية في العالم، بدا واضحا للجميع أن العالم ما بعد كورونا لن يعود ابدا على ما كان عليه قبلها، لأن الجائحة مست جميع القطاعات والمجالات والمنظومات المجتمعية، ولذلك هدفت هذه الدراسة إلى كشف التأثير الذي أحدثته جائحة كورونا على الاتصال ووسائله في المؤسسة الجزائرية، ولتحقيق ذلك قمنا بإجراء دراسة ميدانية على الصندوق الوطني للسكن فرع أدرار، بتوظيف المنهج الوصفي، وباستخدام الاستبيان لسبر آراء وتوجهات العاملين حول هذا الموضوع، والذي طبق على عينة قدرها 22 مفردة، حيث تم التوصل إلى نتيجة أن وسائل الاتصال في المؤسسة تغيرت في اتجاه إحلال واعتماد المزيد من الوسائل التكنولوجية في العمل، بينما تم التقليل من الوسائل الشفوية، كما لمسنا زيادة في التفاعل عبر منصات التواصل الاجتماعي بين الزملاء في الأطر غير الرسمية.

كلمات مفتاحية: الاتصال التنظيمي، وباء كورونا، وسائل الاتصال.

Abstract:

After the spread of the emerging Corona virus Covid 19, and its threat to the health system in the world, it seemed clear to everyone that the post-Corona world will never return to what it was before, because the pandemic affected all sectors, fields and societal systems, and therefore this study aimed to reveal the impact that the Corona pandemic had on communication and its means in the Algerian organization, and to achieve this, we conducted a field study on the National Housing Fund, Adrar branch "CNL", employing the descriptive approach, and using the

questionnaire to probe the opinions and attitudes of workers about this The subject, which was applied to a sample of 22 individuals, where it was concluded that the means of communication in the organization changed in the direction of replacing and adopting more technological means at work, while oral means were reduced, and we saw an increase in interaction through social media platforms between colleagues in informal settings.

Keywords: Organizational communication, Corona epidemic, Means of communication.

المؤلف المرسل: حروز بوحفص، الإيميل: harrouz.bouhafs@gmail.com

مقدمة:

شهد العالم في بداية سنة 2020، انتشارا واسعا لفيروس مستجد من سلالة كورونا اسمه "كوفيد19" وعلى أعقاب هذا الحدث، أعلنت حالة الطوارئ الصحية في منظمة الصحة العالمية، وفي أغلب بلدان العالم، فالانتشار السريع لهذا الفيروس جعل الدول تسارع إلى فرض حزم من الإجراءات والبروتوكولات الوقائية للحد من انتشار هذا الوباء، ومنها الجزائر التي طبقت العديد من الإجراءات منها فرض الحجر المنزلي الجزئي والكلي، وتعليق الدراسة، وغلق المساجد والأماكن العامة، والمقاهي، وغلق بعض أصناف المتاجر، وتقييد حرية التنقل بين الولايات، وفرض ارتداء الكمامات، والتباعد الجسدي بين الأفراد في الأماكن العامة، بالإضافة إلى إلزام المؤسسات العمومية والخاصة بالعديد من التدابير الوقائية التي منها تعديل وقت العمل، تقليص عدد العمال، اجبارية ارتداء الكمامات، وإجبارية التباعد الجسدي بين العاملين من جهة، والمتعاملين من جهة أخرى، وتسريح أي عامل تظهر عليه علامات هذا المرض، كما فرضت على المؤسسات اقتناء المواد المطهرة، وتعيين أماكن الجلوس والدخول والخروج للعمال والجمهور، وغير ذلك من التدابير التي تتفاوت إلزاميتها بحسب القطاعات ونوع المؤسسات.

فبالإضافة إلى انتشار الجائحة كان لوقع هذه التدابير الوقائية أيضا أثر كبير على المجتمع بمختلف مكوناته وقطاعاته، حيث قد بدا واضحا للجميع أن العالم ما بعده كورونا لن يكون ذلك العالم الذي عرفوه قبلها، لأن التعايش الذي فرضته على المجتمع معها، قد مس الحياة اليومية للفرد في أسرته، وفي مكان عمله، وفي مكان عبادته، وفي علاقاته مع أصدقائه، ومع زملائه في العمل.

وفي هذا الإطار تناولت العديد من الدراسات تجليات هذه الظاهرة وتمثلاتها الاجتماعية والاقتصادية، ومختلف تظاهراتها في المؤسسات العامة والخاصة، والتغيرات التي أحدثتها في أنماط وعلاقات العمل، حيث أن بعض الدراسات بدأت في

استشراف المجتمع والعالم ما بعد كورونا لاسيما في سنة 2022 حينما بدأت بوادر انحسار الجائحة، وتخفيف القيود والإجراءات المتعلقة بها، وتدني نسب وأعداد المصابين، وغير ذلك من المؤشرات التي أبانت عن بداية نهاية كورونا في العالم، ومن هذه الدراسات نجد:

دراسة مي حمودي جاسم الشمري وعلون زمزي(الشمري، زمزي، 2021)، بعنوان: مستقبل إدارة الموارد البشرية ما بعد جائحة كورونا، حيث هدفت إلى محاولة الكشف عن وظيفة الموارد البشرية في المؤسسات بعد تأثير الجائحة في المجتمع والمؤسسة، من خلال الإجابة على سؤالها الإشكالي: ما مستقبل رقمنة إدارة الموارد البشرية بعد جائحة كورونا"كوفيد 19"، حيث توصلت هذه الدراسة إلى نتيجة ان الجائحة فرضت على وظيفة الموارد البشرية عدة تحديات تكنولوجية من خلال بروز الحاجة لإدخال المزيد من الرقمنة في المؤسسة، وتحديات بشرية متمثلة في مواكبة الافراد في المؤسسة لهذه التقنيات والمتغيرات الجديدة من خلال التدريب، والعمل الجماعي، والمرونة في الأداء.

دراسة خواترة سامية(خواترة، 2021) بعنوان: التحول الرقمي خلال جائحة كورونا وما بعدها، والتي هدفت إلى كشف مدى التحول إلى الأساليب والتكنولوجيات الرقمية في جميع المجالات والمؤسسات بعد انتشار جائحة كورونا، حيث طرحت السؤال الإشكالي التالي مدى فعالية الرقمنة خلال جائحة كورونا؟ وهل ايجابياتها ستدفعنا إلى حتمية التحول الرقمي في جميع المجالات ما بعد الجائحة؟ وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن الجائحة قد عجلت من وتيرة الرقمنة في العديد من القطاعات، وأظهرت أهمية استعمال تكنولوجيات الاتصال ومختلف التقنيات في عمل المؤسسات، وفي تواصلها مع المحيط الخاص والعام.

دراسة (بشاري، 2020) بعنوان: تطوير الرقمنة في الجزائر كآلية لمرحلة ما بعد جائحة كورونا، والتي هدفت إلى تحليل عوامل تطوير الرقمنة في الجزائر عقب انتشار جائحة كورونا، حيث قام الباحث فيها باستخدام تقنية MICMAC وهي إحدى الطرق الكيفية للتحليل، وقد خلص أنه من بين 34 عامل محل الدراسة هناك 18 عاملا منهم يمكنهم التحكم في ديناميكية وتطوير الرقمنة، واستنتج أن هناك ثلاث رهانات أساسية في هذا الشأن، وهي تحسين تكنولوجيا المعلومات والاتصال، تسريع التطوير والتغيير، تكثيف الاستخدام، خصوصا بعد تداعيات جائحة كورونا.

وفي هذا الإطار لاحظنا أن هذه الدراسات ركزت على الجوانب الكلية والتقنية للتغير في عمل المؤسسات عقب الجائحة، وكذا أثارها الكلية، ولم تركز على الجوانب الاتصالية بشكل مباشر، حيث أن حجم التأثير على المكونات التنظيمية قد يتداخل

ببعضه فيصعب معه فهم المخرجات الكلية، ولذلك وجهنا البحث في هذه الدراسة نحو التغير في أشكال الاتصال، ومدى الإحلال الذي وقع وسائله عقب الجائحة.

1 الإشكالية:

وبالنظر لأهمية الاتصال في جميع المؤسسات، وجوهريته في نشاطاتها ومختلف أعمالها، كان لابد وأن تطاله التغيرات بعد هذه الجائحة العالمية، لاسيما وأنه مرتبط بالتفاعلات الاجتماعية داخل المؤسسة، حيث أن التدابير والسلوكيات الوقائية التي تعود عليها الأفراد خلال الجائحة قد أظهرت للجميع مدى التغير في أنماط التواصل بين مختلف الأفراد والجماعات اخل المؤسسات وخارجها، وعلى هذا الأساس أبانت لنا هذه التجليات إشكالية بحثية متمثلة في قياس مدى التغير الذي يحدث في الاتصال بين العاملين في المؤسسات الجزائرية ما بعد انتشار وانحسار جائحة كورونا، من خلال إسقاط ذلك على مؤسسة عمومية جزائرية كنموذج للدراسة، حيث أحالنا هذا التصور إلى طرح السؤال التالي: ما هو واقع الاتصال في المؤسسة الجزائرية بعد جائحة كورونا؟

2 الفرضية:

وللإجابة على هذا التساؤل الأولي افترضنا مبدئيا أن الاتصال ووسائله في المؤسسات الجزائرية قد تغيرت بعد جائحة كورونا، شأنها شأن جميع المكونات والعناصر والعمليات التنظيمية الأخرى، ولكن لا نعرف بالضبط ما نوع ودرجة هذا التغير، وهو ما سنتحقق منه في هذه الدراسة.

3 أهمية وأهداف الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في إبراز التغيرات والتحولات الاجتماعية التي فرضتها جائحة كورونا على الأفراد في المؤسسات الجزائرية، بالإضافة إلى محاولة الوصول إلى نتائج واقعية لمدى ذلك التغير في أشكاله التنظيمية، والاجتماعية، والتقنية.

كما تهدف إلى كشف مدى التغير في الاتصال وأشكاله ومستوى الإحلال في وسائله بعد انتشار وانحسار جائحة كورونا.

4 مفاهيم الدراسة

1.4 مفهوم الاتصال التنظيمي:

من التعريفات التي رصدت للاتصال التنظيمي تعريف "بشير العلاق" أنه: "أحد ركائز التوجيه، حيث ينطوي على تدفق المعلومات والتعليمات والتوجيهات والأوامر والقرارات من فرد أو مجموعة إلى أفراد أو مجاميع، بغرض الإبلاغ والتأثير، أو إحداث التغيير باتجاه بلوغ أهداف محددة مسبقا"(العلاق، 2009، ص 02)، وقد أهمل هذا التعريف الاتصال الخارجي، والاتصال غير الرسمي، كما أهمل عنصر التفاعل الاجتماعي داخل التنظيم، كما حصر الاتصال في التوجيه داخل المنظمة، كما عرفه: "لوصادا فاسكيز" vazquez losada : أنه مجموعة العلاقات التي تشمل كل مجالات

التفاعل التنظيمي والتي تتم بشكل رسمي ومقصود، باستخدام الوسائل المتاحة، قصد تسهيل العمل داخل المؤسسة، وتحقيق الانسجام مع محيطها وتلبية متطلباته (دليو، 2003، ص 32)، وقد أغفل هذا التعريف أيضا الجوانب غير الرسمية في الاتصال، كما أغفل ذكر رموز الاتصال، وفي نفس السياق أورد "ناصر قاسيمي" مفهوما للاتصال التنظيمي على أنه يشمل جميع العمليات التي يتم بها إبلاغ الرسالة بين أطراف التنظيم جماعات وأفراد، من أجل تحقيق غايات معينة، كما ذكر أنه ركيزة أساسية داخل المؤسسة يتم بها التفاعل بطرق رسمية وغير رسمية (قاسيمي، 2016، ص ص 8-9)، فبرغم شموليته هذا التعريف نسبيا إلا أنه أغفل الوسائل التي يتم بها الاتصال، والرموز الاتصالية أيضا.

وعلى هذا الأساس نقول أن الاتصال التنظيمي: يمثل مختلف عمليات التفاعل التي تتم بشكل مستمر وهادف بين مختلف الأطراف داخل المنظمة، وبين المنظمة ومحيطها، وبين أفراد المنظمة في تفاعلاتهم الرسمية وغير الرسمية، باستعمال رموز متعارف عليها، وبواسطة وسائل اتصالية متاحة في المؤسسة، من أجل تحقيق غايات مختلفة للمنظمة من جهة وللقائمين بالاتصال من جهة أخرى.

وينقسم الاتصال إلى شكلين أساسيين: خارجي بين المؤسسة ومحيطها الخاص أو العام، واتصال داخلي يخص مختلف الأفراد والجماعات في المؤسسة، كما يقسم الباحثون أيضا الاتصال الداخلي إلى نوعين أو شكلين أساسيين:

اتصال رسمي يضم الاتصالات الإدارية المحددة في التنظيم، من خلال قنوات وخطوط سلطة محددة وفق الهيكل التنظيمي للمؤسسة، وهو يضم الاتصالات الصاعدة من المرؤوسين إلى الرئيس أو المدير، واتصالات نازلة من الرئيس إلى المرؤوسين، واتصالات أفقية بين الزملاء في نفس المستوى الإداري (شوشة، دلالي، 2018، ص 81).

واتصالات غير رسمية تتشكل بصفة عفوية وشخصية بين الزملاء في مكان العمل، وهي اتصالات غير مرتبطة بتنظيم المؤسسة وبخطوط السلطة فيها، وعادة ما يلجأ الأفراد للاتصال غير الرسمي للتعبير عن آرائهم ومشاعرهم بكل حرية (الجميلي، 1997، ص 24).

2.4 وسائل الاتصال: وهي القنوات والأدوات التي تستخدم من قبل المرسل من أجل نقل المضامين إلى المستقبل، وتختلف وسائل الاتصال بحسب مستويات الاتصال وأنواعه، وبحسب اختيارات المرسل ومهاراته، فجد الاجتماعات، التقارير، المكالمات الهاتفية، الايميلات، المراسلات (برقية وعريف، 2016، ص 217)، وهنا نقول أن وسيلة الاتصال هي الأداة أو القناة التي تنقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل،

فالمرسل يمرر رسالته عبر وسيلة يختارها لنقل مضمون الرسالة إلى المستقبل من أجل التأثير أو التفاهم.

ويمكن تصنيف وسائل الاتصال إلى:

أ. وسائل اتصال شفوية: وهي وسائل الاتصال الإنساني المباشر، مثل المقابلات، الاجتماعات، الندوات، المحاضرات، حلقات التدريب (Bélair, 2004, p59).

ب. وسائل اتصال مكتوبة: مثل المذكرات، المراسلات، التقارير، عروض الحال، الاستدعاءات، الدعوات، الكتب، والنشريات، الحائطيات، القرارات التنظيمية، الإعلانات.

ج. وسائل إلكترونية: برامج التحادث عن بعد، الإيميل، الفاكس، تطبيقات الاتصال، منصات التواصل الاجتماعي ..

3.4 مفهوم جائحة كورونا:

أدى التفشي الواسع لوباء كورونا إلى اشتغال الكثير من الباحثين في جميع الميادين والمجالات بدراسته، حيث انكب الكثير من الباحثين في حقول الإدارة وعلم الاجتماع إلى تحليل تأثيره وتمظهراته في المجتمع ومؤسساته، حيث تم التعرف عليه نهاية سنة 2019 في إقليم يوهان بالسين كفيروس من فيروسات كورونا، ثم انتشر إلى باقي العالم بداية سنة 2020، وهو عائلة من الفيروسات التي تهاجم الجهاز التنفسي وتسبب الزكام، والالتهاب التنفسي، والتعب، والصداع، المصحوب بالحمى الشديدة، بالإضافة إلى أعراض متفاوتة بحسب الأشخاص، وبحسب المتحورات من نفس الوباء.

وقد اعطي لهذا الوباء اسم المتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة كورونا 2 "سارز-كوف-2"، وأعلنت منظمة الصحة العالمية أن تسميته هي: فيروس كورونا المستجد كوفيد-19، والذي سرعان ما أصبح جائحة عالمية تشغل اهتمام جميع السياسيين والباحثين والأطباء وغيرهم، حيث سنت له القوانين والإجراءات الوقائية والبروتوكولات الصحية التي منها:

التباعد الجسدي بين الناس، ضرورة ارتداء الكمامات في الأماكن العامة وفي أماكن الاختلاط، الحجر المنزلي الجزئي أو الكلي، الإغلاق الجزئي أو الكلي، غلق الحدود والمعابر والمطارات جزئياً أو كلياً بحسب الدول، تجنب المصافحة والملامسة، مواظبة غسل الأيدي بالمنظفات والمطهرات الصحية، تجنب لمس الوجه والأنف، وغير ذلك من التدابير التي تفاوتت بحسب شدة الانتشار ووتيرته (خرخاش، 2021، ص540).

ولكن بعد انتشار اللقاحات، وتقيد فئات كبيرة من الناس بهذه التدابير الوقائية وتعودهم عليها، بدأت تخف وتيرة العدوى مع نهاية سنة 2021 وبداية سنة 2022، وبدأت أرقام المصابين في الانخفاض، وأرقام المتعافين في الازدياد، مما بدأ يؤشر إلى

انحسار هذه الجائحة عالميا ومحليا، كما لمس الكثير من الأفراد المجتمع عودة تدريجية إلى مقتضيات الحياة ما قبل الجائحة.

5 منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات

1.5 المنهج: اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي، من خلال توصيف وتصنيف إجابات المبحوثين، واستقراء توجهاتهم وأفكارهم بخصوص موضوع الدراسة.

2.5 أداة جمع البيانات: اعتمدنا في هذه الدراسة بشكل أساسي على الاستبيان، وقسمناه لمحورين أساسيين، محور مخصص للبيانات العامة، ومحور خصصناه لقياس مدى التغيرات التي حدثت في الاتصال الداخلي بعد انحصار جائحة كورونا.

1.2.5 ثبات الاستبيان:

ولقياس ثبات الاستبيان بخصوص الذي يحتوي على 03 أسئلة المتضمنة 14 فقرة استخدمنا معادلة ألفا كرونباخ بواسطة برنامج spss على جميع الفقرات في الاستبيان وحصلنا على النتيجة التالية:

جدول رقم 01 يبين درجة ثبات الاستبيان باسعمال معامل ألفا كرونباخ

المحاور	Alpha de Cronbach ألفا كرونباخ	Nombre d'éléments عدد الفقرات
الاستبيان ككل	0.807	14

المصدر: من إعداد الباحثين بالاستعانة ببرنامج (spss 25)

بالنظر للنتيجة المبينة في الجدول أعلاه والمقدرة ب 0.80 يظهر لنا أن الاستبيان يحوز ثباتا عاليا بين فقراته.

6 مجالات الدراسة

1.6 مجتمع وعينة الدراسة: وجهنا الاستبيان الخاص بالدراسة بصفة قصدية لجميع الأفراد العاملين في صندوق الوطني للسكن بأدرار، معتمدين بذلك على اختيار عينة عمدية غير احتمالية تمثلت في 22 مفردة، تمثل جل العاملين في المؤسسة.

2.6 مكان الدراسة: كنموذج عن المؤسسات الاقتصادية الجزائرية قمنا بإجراء الدراسة بالصندوق الوطني للسكن CNL، فرع أدرار، وهو مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، أنشأت سنة 1991، بهدف القيام بمهام تسيير مساعدات الدولة المالية في مجال السكن، وترقية كل أشكال تمويل السكن الاجتماعي، وانجاز الدراسات والخبرات والتحقيقات في هذا المجال(شايب، 2017، ص ص107-111).

3.6 زمان الدراسة: أجرينا هذه الدراسة في الفترة الممتدة بين 02 أبريل 2022 إلى 13 أبريل 2022.

7 عرض ومناقشة نتائج الاستبيان

1.7 خصائص عينة الدراسة:

من أجل التعرف على الخصائص العامة لعينة الدراسة قمنا برصد إجاباتهم بهذا الخصوص في الجدول التالي:

الجدول رقم 02 يبين توزيع أفراد العينة بحسب الجنس والمستوى التعليمي

الخاصية	النوع	العدد	النسبة%
الجنس	ذكر	17	77,27%
	أنثى	05	22,73%
المستوى التعليمي	ابتدائي	00	0,00%
	متوسط	02	9,09%
	ثانوي	03	13,64%
	جامعي	17	77,27%
الصنف الوظيفي	عون تنفيذ	02	9,09%
	عون تحكم	02	9,09%
	إطار	18	81,82%

المصدر: من إعداد الباحثين بالاستعانة ببرنامج (spss 25)

تبين لنا المعطيات في الجدول أن غالبية المبحوثين من أفراد العينة هم من الذكور بنسبة 77,27%، بينما 22,73% فقط هم من الإناث، برغم أن المؤسسة أعمالها إدارية ومكتبية وتقع في وسط مدينة أدرار، أما بالنسبة للمستوى التعليمي فيظهر أن المنتمين للمؤسسة يحوزون مستويات مرتفعة في الدراسة، إذ أن غالبيتهم من ذوي المستويات الجامعية بنسبة بلغت: 77,27%، يليها ذوي المستوى الثانوي بنسبة: 13,64%، والمتوسط بنسبة 9,09%، بينما لا يوجد أي فرد في المؤسسة له مستوى الابتدائي فقط، برغم احتوائها على المنظفات والحراس.

2.7 عرض ومناقشة نتائج الاستبيان:

في هذا الجزء من الدراسة سنقوم بتوصيف وتحليل النتائج المتوصل إليها بعد تفريغ إجابات الاستبيان.

جدول رقم 03 يبين مدى التغير في استعمال الوسائل بعد جائحة كورونا

س1/بعد انتشار وانحسار جائحة كورونا ما مدى استعمال الوسائل التالية؟	زاد كثيرا	زاد	لم يتغير	قل	قل كثيرا	زاد كثيرا	زاد	لم يتغير
الوسائل التكنولوجية : الايملات التطبيقات - الشبكة الداخلية	العدد 10	11	00	01	00	45,45	50,00	0,00
	النسبة							
الوسائل الشفوية: الاجتماعات - المقابلات- الندوات..	العدد 02	01	03	08	08	9,09	4,55	13,64
	النسبة							
الوسائل المكتوبة: المراسلات- التقارير - جداول الارسال- المذكرات..	العدد 00	01	19	02	00	0,00	4,55	86,36
	النسبة							

المصدر: من إعداد الباحث بالاستعانة ببرنامج (spss 25)

بالنسبة للفقرة الأولى من الجدول المتضمنة الوسائل التكنولوجية أظهرت لنا المعطيات أن المتوسط الحسابي المرجح جاء مرتفعا بقيمة بلغت: 4.36، وهو دال على أن اتجاه أفراد العينة كان نحو "زاد كثيرا"، وهذه الزيادة تؤثر لتأثير مباشر لجائحة كورونا على وسائل الاتصال، حيث لاحظنا أن المؤسسة تتواصل داخليا بشبكة داخلية، فيها تطبيقات تخص العمل وتقديم مختلف الخدمات للغير، وفيها تطبيقات خاصة بالتراسل والتواصل الداخلي، فمن تطبيقات العمل وتقديم الخدمات نجد: "سكرابل" scrabble وهو تطبيق متخصص في تسيير الخدمات المالية والمحاسبية للصندوق عبر كامل فرع الصندوق الوطني للسكن، أما تطبيق Ipa فيقوم بتسيير مختلف العمليات الخاصة بالسكن الترقوي المدعم، كما توجد تطبيقات أخرى على الشبكة الداخلية لبعض الخدمات الأخرى، أما بالنسبة لتطبيق "زيمبرا" zimbra فهو تطبيق اتصال داخلي يحقق التفاعل والتواصل والتعاون بين مختلف الأفراد في المؤسسة، ويقدم مختلف الخدمات التي من شأنها التراسل، نقل الملفات، وغير ذلك من العمليات التي تربط المؤسسة ببعضها البعض، وقد زادت أهمية اعتماد هذه الأنواع من التطبيقات بعد فرض التدابير الوقائية من وباء كورونا، كما سرعت من وتيرة إحلالها في مكان وسائل الاتصال التقليدية.

وفي هذا الشأن طرح بعض الباحثين (عجوة وآخرون ، 1989، ص 23) مجموعة من العوامل التي يتوقف عليها استخدام أو اختيار أي وسيلة من الوسائل الاتصال:

- طبيعة الفكرة أو الرسالة المطروحة، أو الغاية من الاتصال: وهي لم تتغير في هذا الظرف.

- خصائص الجمهور المستهدف بالاتصال: كذلك لم تتغير في هذه المرحلة وما بعدها.

- تكاليف وسيلة الاتصال بالنسبة للهدف المرجو: وقد تغيرت بالنظر للإحلال النسبي للوسائل التكنولوجية مكان الوسائل الأخرى.

- عامل الوقت المتاح للاتصال بالمستقبل: وهو ما تغير بفعل إحلال الوسائل التكنولوجية أيضا مكان الوسائل المكتوبة التي تأخذ وقتا أكثر في الإرسال والاستقبال.

- الخيارات الأخرى من الوسائل المتاحة للمرسل، حيث أن التقدم التكنولوجي في وسائل الاتصال الحديثة جعل الوسائل التكنولوجية تفرض نفسها في المؤسسات الجزائرية، خصوصا عبر تطبيقات العمل الداخلية، وهذا التغير نابع من أهمية وسائل الاتصال في العملية الاتصالية، فقد أفاد "مارشال ماكلوهان" Marshall McLuhan في هذا الإطار أن "الوسيلة هي الرسالة" لأن الوسيلة تتحكم في العديد من العناصر الاتصالية الأخرى، كما اعتبرها أيضا "امتدادات للإنسان بتفعيلها لأداء حواسه وجوارحه الاتصالية" (دليو، 2013، ص23)، لاسيما مع التطور التكنولوجي الذي صاحبته تقنيات حديثة في الاتصال، وهو ما أدى إلى إبراز أدوار جديدة لوسائل الاتصال في مختلف المجالات، لاسيما وأن نجاح العمليات الاتصالية يتوقف بالأساس على حسن اختيار الوسيلة المناسبة.

أما بالنسبة للوسائل الشفوية فقد لاحظنا في الجدول أن رأي أفراد العينة هو أنها قلت على ما كانت عليه قبلا، حيث وردت الفقرة بمتوسط حسابي قدره 2.14، وانحراف معياري قدره 1.24، وهذا الأمر يؤشر بشكل واضح أن كورونا قد أثرت بشكل مباشر في حجم الاتصالات الشفوية بين العاملين في المؤسسة، سيما وأن هذا النوع من الاتصالات يقتضي الاتصال المباشر والقرب الجسدي من أطراف الاتصال، حيث أن العديد من الإجراءات والتدابير الوقائية كانت تحول دون التجمعات والاجتماعات في أماكن العمل، مما غير قليلا من أنماط السلوكات التنظيمية في المؤسسات، فقد جرى التخلي عن الكثير من الاجتماعات الروتينية التي كان لا طائل منها، كما أن نهج استعمال وسائط الاتصال الحديثة قد أخذ مكانه في التواصل داخل المؤسسات، خصوصا بين الفروع والوحدات المتباعدة.

أما بالنسبة لوسائل الاتصال المكتوبة فقد بين اتجاه الإجابات أنها لم تتغير من ناحية الاستعمال، فقد وردت الفقرة بمتوسط حسابي 2.95، وانحراف معياري قدره 0.37، دال على عدم تشتت الإجابات، فقد أقر 86,36% من المبحوثين وهم الأغلبية أن استعمالها لم يتغير مثل الوسائل الأخرى، وقد يرجع سبب ذلك أن هذه الوسائل تستعمل أساسا في الأمور الرسمية والعمليات التنظيمية والقانونية، مثل المذكرات التوجيهية، والتقارير، والمحاضر، والمراسلات الرسمية.

جدول رقم 04 يبين مدى التغير في أشكال الاتصال في المؤسسة بعد جائحة كورونا

س2/ بعد انتشار وانحسار كورونا -هل؟ لمست تغيرا في:	زاد كثيرا	زاد	لم يتغير	قل	قل كثيرا	المتوسط المعياري	المتغير	الاتجاه
اتصال مديرك بك	التكرار	0	0	13	2	2.50	0.67	قل
	النسبة	0,00	0,00	59,09	9,09			
اتصالك بمديرك	التكرار	0	0	13	6	2.45	0.73	قل
	النسبة	0,00	0,00	59,09	27,27			
تفاعلك مع زملائك أثناء العمل	التكرار	0	0	6	11	2.05	0.72	قل
	النسبة	0,00	0,00	27,27	50,00			
تفاعلك مع زملائك عبر منصات التواصل الاجتماعي	التكرار	7	10	4	0	4.00	0.97	زاد
	النسبة	31,82	45,45	18,18	0,00			
تفاعلك المباشر مع زملائك خارج أوقات العمل	التكرار	0	0	5	7	1.77	0.81	قل كثيرا
	النسبة	0,00	0,00	22,73	31,82			

المصدر: من إعداد الباحث بالاستعانة ببرنامج (spss 25)

وفي الجدول أعلاه رصدنا مختلف آراء وتوجهات أفراد العينة بخصوص التغيرات التي لمسوها في أشكال الاتصال ما بعد جائحة كورونا، حيث ظهر في الفقرة الأولى أن اتصال المدير بالمرؤوسين قد "قل" بناء على قيمة المتوسط الحسابي المقدرة بـ 2.50، بينما الانحراف المعياري قدر بـ 0.67 وهو دال على تشتت متوسط في إجابات المستجيبين - انظر مقياس كوهين (Arnoldo. 2015.p35)-، أما الفقرة الثانية فقد وردت بمتوسط حسابي قدره 2.45، وانحراف معياري قدره 0.73، حيث يدل هذا أن اتصال المرؤوسين بمديرهم "قل" أيضا ما بعد الجائحة، وهنا نلاحظ تقاربا كبيرا بين مقداري التغير في الاتصال النازل والصاعد في المؤسسة، فبعد حسابنا لمعامل الارتباط بين الفقرتين حصلنا على النتائج المبينة في الجدول أدناه:

الجدول رقم 05 يوضح درجة الارتباط بين الاتصال النازل والصاعد

بمديرك اتصالك	اتصال مديرك	الارتباط بين الفقرتين 1 و 2
Corrélations		

اتصال مدير ك	Corrélation de Pearson	1	0,959**
اتصالك بمدير ك	Corrélation de Pearson	0,959**	1

المصدر: من إعداد الباحث بالاستعانة ببرنامج (spss 25)

وبتفسير النتائج المبينة في الجدول يظهر أن الارتباط بين الفقرتين طردي قوي، ويبين أن التغير شمل الاتصالات العمودية النازلة من المدير والصاعدة إليه من المرؤوسين، وقد يرجع هذا بالأساس إلى انخفاض الاتصالات المباشرة، والبين شخصية، مثل اللقاءات والاجتماعات، نتيجة الإجراءات الاحترازية التي تعود عليها الأفراد في المؤسسة.

أما بالنسبة للتغير في الاتصالات الأفقية بين الزملاء أثناء وقت العمل، فقد جاءت الفقرة بمتوسط حسابي قدره 2.05، وانحراف معياري قدره 0.72، وهو يدلنا على أن هذه الاتصالات قد قلت على فترة ما قبل الجائحة، شأنها شأن الاتصالات العمودية، ويمكن إرجاع ذلك لنفس الأسباب، فالاتصالات الرسمية التي تمثلها الأشكال العمودية والأفقية للاتصال في المؤسسة، تتأثر بنفس العوامل البيئية، وتدفع للاعتقاد أن التحول والتغير القليل في الاتصال الداخلي، قد يرجع إلى القرارات الشخصية لأطراف الاتصال، وتعودهم على أنماط معينة من التفاعل أثناء الجائحة، حيث أن هذه التفاعلات قد تؤثر أو تغير في شكل الاتصال وطريقته في المؤسسة بشكل طفيف أو كبير، فقد أشار فرانك ميلر Frank Miller إلى وجو عدة أشكال من التفاعلات في المؤسسة: تفاعلات بين الرؤساء والمرؤوسين في سياق الإشراف والتنظيم، وتفاعلات بين الزملاء في سياق متطلبات العمل ومقتضياته، وتفاعلات بين أفراد التنظيم في سياقات شخصية (علام، 1994، ص ص 95-96)، حيث تشكل هذه التفاعلات البيئية علاقات اجتماعية داخل المؤسسة، وتؤثر بذلك في العناصر والمكونات التنظيمية الأخرى.

أما بالنسبة للفقرة المتضمنة التفاعل بين الزملاء عبر منصات التواصل الاجتماعي، فقد سجل المتوسط الحسابي قيمة 4.00، والانحراف المعياري 0.97، حيث توجهنا قيمة هذا المتوسط إلى الإقرار بوجود زيادة معتبرة في هذا النوع من الاتصالات بين الزملاء خارج أوقات العمل، حيث أن تعود الأفراد في المجتمع على البقاء في البيوت لأوقات طويلة جعلهم يقضون الكثير من الأوقات في التواصل مع أصدقائهم وزملائهم عبر منصات التواصل الاجتماعي، وهو ما يؤدي بحسب فيليبو ايديوين flippo edwin إلى تكوين جماعات غير رسمية تسعى لسد النقائص الحاصلة في التنظيم والسلطة الرسمية، حيث يتم تداول مختلف الأمور الاجتماعية والشخصية، وحتى العملية، وفي هذا الشأن يؤكد العديد من الباحثين على أهمية الاتصالات غير الرسمية كدافع مكمل للاتصال الرسمي، من خلال تدعيمها للنسق، وسد الاختلالات

التنظيمية، وتدعيم العلاقات الإنسانية بين أفراد التنظيم، وحل مشاكل العمل، (Giroux, 1994, p7).

ومن زاوية أخرى نستطيع أن نفسر هذا التغير أو هذا الاتجاه نحو وسائل الاتصال غير الرسمية من خلال فهم الاشباكات التي يحققها الأفراد الذين يرتادون هذه المنصات لفترات طويلة يوميا، فقد نلاحظ أن الكثير من العاملين في المؤسسات الجزائرية كثيرا ما يشكلون مجموعات وصفحات بينية على منصات التواصل الاجتماعي، من أجل التكم عن شؤون العمل، وتبادل المعلومات والأفكار والأخبار، وحتى التفاعل البيني الذي يخص العامة والشخصية، فهذه المنصات تحقق لمستعمليها: أ- اشباكات اجتماعية: من خلال تكوين الصداقات والعلاقات، وتكوين الجماعات أو الانتماء إليها.

ب- اشباكات تنظيمية أو عملية: من خلال التقارب والتفاعل بين مختلف المستويات الإدارية، مما يتيح فهم الكثير من المضامين التي تخص المؤسسة.

ج- إشباكات معرفية: من خلال تبادل الافكار والمعلومات والآراء والتوجهات وحتى الخبرات.

د- إشباكات تقنية: وهي التي تخص الوسيلة في حد ذاتها من خلال حاجة الأفراد اليومية لولوج هذه المنصات، والاستمتاع بقضاء الوقت فيها.

أما بالنسبة للفقرة الأخيرة المتضمنة التفاعل المباشر بين الزملاء خارج أوقات العمل، فقد بينت المعطيات المسجلة في الجدول أن المتوسط الحسابي للفقرة كان 1.77، بينما الانحراف المعياري بلغ 0.81، وهو ما يدلنا على أن الاتصالات غير الرسمية في شكلها المباشر والشخصي قد "قلت كثيرا" بين الزملاء، شأنها شأن الاتصالات الرسمية الأفقية والعمودية، ولعل هذا يؤشر نسبيا إلى تغير يمس طرق التواصل بين الأفراد في المجتمع الواحد، فوسائل الاتصال التكنولوجية بدأت تفرض نفسها في مجتمعات ما بعد الجائحة، نظرا لعدة أسباب نذكر منها: انتشارها- سهولة استخدامها- ثقة المستخدمين فيها- مرونتها- عدم تحكم أطراف الاتصال فيها بشكل كلي- حيويتها واستنارتها للمستخدمين- إشباعها للكثير من الحاجات الفردية- إمكانية تتبع الاتصالات فيها بما في ذلك التغذية العكسية لكل اتصال- إزالتها للعوائق الجغرافية والسياسية والاجتماعية...

الجدول رقم 05 يوضح مدى التغير الذي أحدثته الجائحة في محتويات الاتصال ومرونته

س3/ - بعد الجائحة هل ترى أن:	يتم بسهولة	لم يتغير	يتم بصعوبة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه
------------------------------	------------	----------	------------	----------------	-------------------	---------

الحصول على المعلومات	التكرار	8	12	2	2.27	0.63	لم يتغير
		36,36	54,55	9,09			
وصول الأوامر والتعليمات والتوجيهات	التكرار	7	14	1	2.27	0.55	لم يتغير
		31,82	63,64	4,55			
الرد على الاتصالات الواردة	التكرار	13	8	1	2.55	0.59	يتم بسهولة
		59,09	36,36	4,55			
استخدام وسائل الاتصال	التكرار	14	8	0	2.64	0.49	يتم بسهولة
		63,64	36,36	0,00			

المصدر: من إعداد الباحثين بالاستعانة ببرنامج (spss 25)

من استقراء النتائج المتوصل إليها بعد العمليات الإحصائية في الجدول نلاحظ لم يحدث تغير في طريقة وانسيابية الحصول على المعلومات في المؤسسة، حيث وردت الفقرة الخاصة بها بمتوسط حسابي قدره 2.27، وانحراف معياري قدره 0.63، دال على تشتت متوسط في الإجابات، كما تبين لنا أيضا أن وصول الأوامر والتعليمات والتوجيهات من الإدارة العليا أو من المدير لم يتغير أيضا، حيث ورد المتوسط الحسابي لهذه الفقرة بـ 2.27، والانحراف المعياري 0.55، وهو دال أيضا على تشتت متوسط في الإجابات.

وفي هذا السياق قد نفسر النتيجة السابقتين إما لعدم تغيير الإدارة طريقة وقنوات الاتصال المتاحة في العمل قبل الجائحة، أو أن التغيير الذي حدث في الاتصال لم يمس قنوات الاتصال الرسمية النازلة بشكل واضح، سيما أننا لمسنا عدم تغير في وسائل الاتصال المكتوبة بعد الجائحة، ونحن نعلم أن الأوامر والتعليمات والتوجيهات التي تأتي من الإدارة العليا أو المدير تكون مكتوبة في الغالب في المؤسسات الجزائرية لإضافتها صبغة الرسمية والإلزامية.

أما بالنسبة لعملية الرد على الاتصالات الواردة فقد بين اتجاه إجابات المبحوثين أنها تتم بسهولة في المؤسسة، حيث وردت الفقرة الخاصة بها بمتوسط حسابي قدره 2.55، وانحراف معياري قدره 0.59، دال على تشتت متوسط في الإجابات، حيث تخص هذه العملية التغذية العكسية للاتصالات الداخلية، كما تعطينا فكرة واقعية عن مدى وجود معوقات بيئية أو غير بيئية في الاتصال داخل لمؤسسة، فقد أكد "ويلبر شرام" Wilber Schram أن التغذية العكسية قد تحل مشاكل الاتصال وما يشوبه من معوقات، كما تسهم في تنشيط العملية الاتصالية فتصبح دائرية ومستمرة بين الأفراد والأطراف في المؤسسة.

أما بالنسبة لاستخدام وسائل الاتصال في المؤسسة ما بعد الجائحة، فقد عبر أفراد العينة أنها تتم بسهولة، حيث ورد المتوسط الحسابي للفقرة الخاصة بها 2.64، والانحراف المعياري 0.49، وهو دال على تشتت دون المتوسط في الإجابات، وتعتبر لنا هذا الاتجاه أن هناك مرونة كبيرة في استخدام مختلف الوسائل المستعملة في الاتصال، وأن الجائحة لم تؤثر بشكل سلبي في ثقة المستخدمين في الوسائل من جهة، ولم تحدث معوقات فنية في وسائل الإتصال المتاحة للاستعمال في المؤسسة.

الجدول رقم 06

تقييم المبحوثين لمدى التغير في الاتصال

س4/ - هل ترى أن التغير الذي حدث في الاتصال :		نعم		لا	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
1	في صالح المؤسسة	15	68,18	7	31,82
2	في صالح العاملين	16	72,73	6	27,27

المصدر: من إعداد الباحثين بالاستعانة ببرنامج (spss 25)

تعطينا الإجابات المبينة في الجدول فكرة عن نسبة تقييم الأفراد في المؤسسة للتغير الذي حدث في الاتصال داخل المؤسسة عقب جائحة كورونا، حيث عبروا في هذا الشأن بنسبة 68,18% أنه في صالح المؤسسة، وبنسبة 72,73% أنه في صالح العاملين فيها، وبالتالي فإننا نرى أن الأغلبية ترى في هذا التغير الذي حدث أمرا ايجابيا، حيث أرجع بعضهم أسباب ذلك إلى أن المؤسسة قد وفرت الكثير من التكاليف التي تخص المهمات والتنقلات، بالإضافة إلى أن اعتماد الوسائل التكنولوجية وترسيخها في طرق العمل والاتصال، سرع من وتيرة العمل والاتصال، وقلل من العمليات الإدارية التقليدية التي تأخذ الكثير من الوقت والجهد، كما عبر بعضهم أنه في صالح العاملين من ناحية توفير وإتاحة المعلومات للمعنيين بكل سهولة نتيجة استعمال تطبيقات العمل والاتصال التي توفر السرعة والدقة والمعلومة المتزامنة، بالإضافة إلى أن هذه الوسائل التكنولوجية توفر للمستخدمين من طرفي الاتصال إمكانية تتبع الاتصالات الصادرة ومعرفة مختلف ردود الخاصة بها.

8- خاتمة:

من خلال سبرنا لواقع التغير الذي مس الاتصال الداخلي في المؤسسة محل الدراسة ما بعد جائحة كورونا، فقد بينت لنا النتائج والشواهد الامبريقية أن هناك زيادة واضحة نحو استعمال واعتماد المزيد من الوسائل التكنولوجية في الاتصال، أكدت الجائحة للإدارة على أهمية اعتماد الوسائل التكنولوجية في العمل وفي الاتصال داخل المؤسسة، كما هو الحال في باقي المؤسسات العمومية الاقتصادية الجزائرية، كما أثرت الجائحة أيضا في تخفيض الاتصالات المباشرة والبين الشخصية كالاتصالات الحضورية والمقابلات، والندوات وغير ذلك، نتيجة تعود الأفراد على

التدابير الوقائية من الوباء، كما وصلنا أيضا لنتيجة أن الأفراد في المؤسسة أصبحوا يميلون أكثر في اتصالاتهم غير الرسمية إلى التفاعل عبر منصات التواصل الاجتماعي، حيث مكنتهم أثناء الجائحة من سد الفجوات الاجتماعية التي نشأت نتيجة الحجر المنزلي والتباعد الجسدي، كما أن التعود والالتزام اليومي على التفاعل بها أكسبها ثقة كبيرة لدى المستخدمين كوسيلة من وسائل التفاعل الاجتماعي، أما بالنسبة للوسائل المكتوبة فلم نلمس أي تغيير ذي شأن فيها لأن الإدارة تعتمد عليها أساسا في نقل الاتصالات الرسمية المهمة كالتعليمات والمذكرات والتوجيهات الهامة وغير ذلك، أما على صعيد العمل والاتصال الداخلي في المؤسسات الجزائرية فإن الجائحة أبرزت للجميع أهمية التحول نحو الرقمنة، واعتماد المزيد من الوسائل التكنولوجية في تسيير الأعمال والإنتاج وتقديم الخدمات، وحتى في توفير البيئة المناسبة للأفراد العاملين في المؤسسة من خلال السرعة في الاتصال، والدقة، والتزامنية، وإمكانية التتبع، وسهولة الوصول للمعلومات.

9. قائمة المراجع:

- 1- اعتماد محمد عالم(1994) دراسات في علم الاجتماع التنظيمي، ط1، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، مصر.
- 2- بشير العلاق(2009) الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية والممارسة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن- عمان.
- 3- خيرى خليل الجميلي(1997) الاتصال ووسائله في المجتمع الحديث، المكتب الجامعي الحديث، القاهرة، مصر.
- 4- علي عوجة وآخرون(1989) مقدمة في وسائل الاتصال، مكتبة مصباح، جدة، المملكة العربية السعودية.
- 5- فضيل دليو(2003) اتصال المؤسسة- إشهار علاقات عامة مع الصحافة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة مصر، ط1.
- 6- فضيل دليو(2013) تاريخ وسائل الإعلام والاتصال، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، القبة الجزائر.
- 7- ناصر قاسيمي(2016) الاتصال في المؤسسة دراسة نظرية وتطبيقية، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
- 8- خاثر سامية(2021) التحول الرقمي خلال جائحة كورونا وما بعدها، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والسياسية، جامعة بن يوسف بن خدة الجزائر، 58(02) 103-126.
- 9- سامية خرخاش(2021) انعكاسات جائحة كوفيد 19 على علاقات العمل في الجز اثر من وجهة نظر أساتذة التعليم العالي – جامعة محمد بوضياف-المسيلة، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، 12(01)، 561-537.

- 10- سلمى بشاري (2020) تطوير الرقمنة في الجزائر كآلية لمرحلة ما بعد جائحة كورونا، مركز البحث في الإقتصاد التطبيقي من أجل التطوير، الجزائر، 36(03) 545-580.
- 11- سهيلة برقية، وعريف عبد الرزاق (2016) أساليب الاتصال التنظيمي ودورها في تفعيل الموارد البشرية في المؤسسة، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 08(24) 215-222.
- 12- كريمة شايب باشا (2017) الصندوق الوطني للسكن كهيئة ممولة للترقية العقارية، مجلة القانون العقاري، جامعة البليدة2، الجزائر، 04(02) 105-118.
- 13- مسعود شوشة ، امحمد دلاسي(2018) الاتصالات الإدارية في المنظمات، المفهوم والأنواع والوسائل والنظريات، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة عمار ثلجي، الأغواط، الجزائر، 12(01) 76-88.
- 14- مي حمودي جاسم الشمري، علون زمزي، (2021) مستقبل إدارة الموارد البشرية ما بعد جائحة كورونا، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، جامعة محمد لمين دباغين سطيف 2 ، الجزائر، 12(01) 310-329.
- 15- Arnolde Téllez and others (2015) Effect size, confidence intervals and statistical power in psychological research, Russian Psychological Society, Lomonosov Moscow State University, Volume 8, Issue3. p27-47.
- 16-Nicole Giroux, « La communication interne : une définition en évolution », Communication et organisation, Presses universitaires de Bordeaux 5 | 1994, DOI : 10.4000/ communication organisation.1696.
- 17-Plessis-Bélair, G. (2004). La communication orale : un outil pour réfléchir. Québec français, (133), 57–59. URI : <https://id.erudit.org/iderudit/55612ac>.