وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل على شهادة ماستر أكاديمي في شعبة علم الاجتماع

تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل بعنوان:

واقع الاتصال التنظيمي في الجمعيات الخيرية التطوعية الشبابية

"دراسة حالة للجمعيات الخيرية بولاية الوادي"

إعداد الطلبة:

حسن حدودي

عبد المنعم حرزلي

إشراف الأستاذ:

د. فوزي لوحيدي

لجنة المناقشة:

اسم الأستاذ	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
د. خالد غربي	أستاذ محاضر أ	جامعة الوادي	رئيسا
د. فوزي لوحيدي	أستاذ التعليم العالي	جامعة الوادي	مشرفا ومقررا
د. منال لسود	أستاذ محاضر أ	جامعة الوادي	ممتحنا

السنة الجامعية: 2024-2025

إهداء

الحمد لله حباً وشكراً وامتناناً، الذي بفضله اليوم ننظر إلى حلما طال انتظاره، وها قد أصبح واقعا نفتخر به.

أول من نزفه لهم هذا الإهداء، من وهبنا الله نعمة وجودهم في حياتنا "الوالدين الكريمين" السند الذي لا يميل، تلك الدعوات التي ذللت عقبات الدرب الطويل، لكما وبكما تحقق هذا الفخر الجميل

إلى كل الإخوة الكرام والعائلة الكبيرة وكل من ساندنا بكلمة طيبة تشحن فينا الهمم

إلى كل الطلبة الزملاء والأساتذة الأفاضل بالكلية، سعدنا بمشاركتكم معنا دروب العلم والمعرفة

الطالبان:

حسن حدودي

عبد المنعم حرزلي

شكر وتقدير

نتقدم بالشكر أولا للدكتور المشرف على هذه المذكرة الموسومة

{ فوزي لوحيدي }

على حسن إشرافه وتوجيهه طيلة فترة البحث

وإلى طاقم إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية على خدماتهم المقدمة للطلبة

وكما نتقدم بالشكر للجمعيات الخيرية التي فتحت لنا أبوابها وعن حفاوة استقبالها وتعاونها معنا من أجل إنجاز هذا البحث العلمي الموسوم

ونشكر كل من مد يد العون لنا وأعاننا ولو ببخل علينا بحرف

الطالبان:

حسن حدودي

عبد المنعم حرزلي

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع الاتصال التنظيمي في الجمعيات الخيرية الشبابية في ولاية الوادي، وقد تناولت الدراسة الإشكالية الرئيسة التالية: **ما واقع الاتصال التنظيمي لدى الجمعيات الخيرية الشبابية التطوعية بولاية الوادي؟**

وللبحث عن إجابة لهذا السؤال استخدمت الدراسة المنهج الوصفي والتاريخي لتفسير وتحليل المعطيات، بالاستعانة بأداة المقابلة التي أجريت على عينة من الجمعيات الخيرية النشطة بالولاية، وهي (03) جمعيات خيرية تنشط على المستوى الوطني والدولي أيضا، ثم اعتمدت على التحليل السوسيولوجي والاستدلال النظري في مناقشة المعطيات، وخلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- تعتمد الجمعيات الخيرية التطوعية والشبابية في ولاية الوادي على وسائل وقنوات اتصال متنوعة ومختلفة بين تقليدية وحديثة، تسهم كل وسيلة في تجسيد أهدافها على أرض الواقع.

- تستخدم الجمعيات الخيرية في ولاية الوادي أسلوب الاتصال النازل، سواء مع أفراد أو مع جماعات.

- تهتم الجمعيات الخيرية باستقطاب فئة الشباب ونخبة المجتمع، لتمثيلها في مختلف نشاطاتها داخل الولاية وخارجها، لذلك نجد أن نسبة الشباب كبيرة بين المنخرطين والمتطوعين ذكورا وإناثا.

- تحرص الجمعيات الخيرية على تعزيز قيم التعاون بينها وبين جميع فئات المجتمع من أجل تحقيق الرسالة النبيلة من العمل التطوعي والإنساني، وتكريس ثقافة العمل الجمعوي بصفة دائمة حتى ترقى بالمجتمع.

- تسعى الجمعيات الخيرية في ولاية الوادي إلى تكاتف المجتمع حولها ودعمها معنويا وماديا، حتى يمكنها الاستمرار في أعمالها ونشاطاتها الإنسانية الخيرية، وتحقق الأهداف التي نشأت من أجلها.

- تواجه الجمعيات الخيرية باختلاف نشاطها ومكانها من نقص المورد المالي بالخصوص، فهو تعتبره صمام أمان لبقائها واستمرار عملها، وتناشد الجهات المعنية للالتفاف حولها ودعمها في كل الظروف والأوقات.

الكلمات المفتاحية: الاتصال التنظيمي–الجمعيات الخيرية–قنوات الاتصال–استراتيجيات.

Study Summary:

The aim of this study is to understand the reality of organizational communication in youth charitable associations in the state of El Oued. The study addressed the main research question:

What is the reality of organizational communication in youth charitable associations in the state of El Oued؟

To answer this question, the study used the descriptive and historical method to interpret and analyze the data, relying on interviews conducted with a sample of active youth charitable associations in the state, which amounted to (03) associations. The study relied on the sociological approach and functional analysis in studying the phenomena and led to the following results:

Youth and volunteer charitable associations in the state of El Oued rely on various and different communication channels, both traditional and modern. Each method contributes to embodying their goals on the ground.

The charitable associations in El Oued use the downward communication method, whether with individuals or groups.

Charitable associations primarily target the youth and elite segments of society to involve them in association activities both inside and outside the state. Therefore, a significant percentage of youth are involved in various volunteer initiatives and events.

Charitable associations aim to promote values of cooperation among youth and between all segments of society in order to achieve the noble message of humanitarian and social work and to instill the culture of collective work, which has become almost absent in society.

Charitable associations in El Oued strive to keep pace with societal density around them, to fulfill their voluntary and charitable roles and achieve their goals, but still face several difficulties and obstacles.

Charitable associations suffer from weak organization and structure and the lack of clear roles among members. This often results in poor performance and limited influence. Therefore, it is necessary to reconsider their internal dynamics and support them to improve their work and achieve their goals.

Keywords: **Organizational communication – Charitable associations – Communication channels – Strategies**.

فهرس المحتويات

العنوان	الصفحة
إهداء.....	III
شكر وتقدير.....	IV
الملخص بالعربية.....	V
الملخص بالانجليزية.....	VII-VI
فهرس المحتويات.....	IX-VIII
مقدمة	
إشكالية الدراسة.....	أ-ج
تساؤلات الدراسة.....	د
مبررات اختيار الموضوع.....	د
أهداف الدراسة.....	د
أهمية الدراسة.....	هـ
حدود الدراسة.....	هـ
صعوبات الدراسة.....	ز
هيكل الدراسة.....	ز
الفصل الأول : الإطار النظري	
المبحث الأول : الإطار النظري للاتصال التنظيمي.....	
تمهيد.....	2
المطلب الأول : مفهوم الاتصال التنظيمي.....	3
1-تعريف الاتصال التنظيمي والجمعيات الخيرية.....	3
2-أهمية الاتصال التنظيمي.....	4
3-أشكال الاتصال التنظيمي.....	5
4-وسائل الاتصال التنظيمي.....	8
المطلب الثاني: النظريات المفسرة للاتصال التنظيمي.....	10
1-المدخل الكلاسيكي.....	10
2-المدخل النيوكلاسيكي.....	13

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية.....	15
المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة.....	15
المطلب الثاني: التعليق على الدراسات السابقة.....	18
خلاصة الفصل.....	19
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة.....	22
المطلب الأول: طريقة الدراسة.....	22
أولا : منهج الدراسة.....	22
ثانيا : مجتمع وعينة الدراسة.....	22
المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة.....	25
أولا: أدوات جمع البيانات.....	25
ثانيا: خطوات جمع البيانات.....	25
المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة.....	26
المطلب الأول: عرض النتائج.....	26
أولا: عرض محتوى المقابلات.....	26
ثانيا: مناقشة نتائج الدراسة.....	38
المطلب الثاني: الاستنتاجات العامة.....	41
أولا: الاستنتاجات العامة للدراسة.....	41
ثانيا: التوصيات المقترحة.....	41
خاتمة.....	43
قائمة المصادر والمراجع.....	45
الملاحق.....	48

مقدمة

لقد اختلفت وتباينت الآراء والمفاهيم بشأن الوصول إلى مفهوم دقيق وواضح وشامل للاتصال التنظيمي بين مختلف الباحثين، إلا أن هناك اجماعا شاملا حول الإطار الضمني لمفهوم الاتصال التنظيمي بأنه نقل رسالة من شخص إلى آخر في المنظمة سواء يتم ذلك من خلال استخدام اللغة أو الإشارات أو المعاني بغية التأثير على السلوك، وتشير الدراسات والأبحاث العلمية إلى أن نشاط الاتصالات يشكل أكثر من 75 % من أنشطة المنظمات، فهو بمثابة الدم الدافق في شرايين المنظمة وهذا يضمن لها سبل الاستمرار والبقاء ضمن عالم المنظمات.

وهذه المنظمات تختلف على حسب طابعها ونشاطها والهدف الذي قامت من أجله ، فهناك منظمات ذات طابع رسمي تحكمها قوانين ودستور خاص المنظمات والمؤسسات الحكومية ، كالجامعة والمستشفى وغيرهما ، لها وسائل وأساليب اتصال تقررها قوانينها ولوائحها التنظيمية لتنظيم العمل وسيره وهناك منظمات غير رسمية تنشط على مستوى أضيق مثل منظمات المجتمع المدني والجمعيات الخيرية ، هاته الأخيرة تنشأ من خلال روابط وعلاقات إنسانية بين مجموعة من الأفراد تجمعهم فكرة واحدة أو أهداف واحدة ، هي أيضا لها أساليب ووسائل اتصالية تتعامل بها حسب ما يتطلبه كل موقف. حيث عرفت الجمعيات في الجزائر منذ مطلع الألفية حركية غير مسبوقة بعد قرار صدور قانون الجمعيات سنة 1990 ، الأمر الذي شجع ظهورها في شتى المجالات ، ونتيجة لتزايد عدد المستفيدين من خدماتها واتساع رقعة نشاطها ، أصبحت هذه الجمعيات بحاجة إلى مزيد من الطاقات البشرية للقيام بواجبها على أكمل وجه والوصول إلى الغايات المراد تحقيقها ، وخاصة الشبابية لما تتميز به من خصائص نفسية واجتماعية وعقلية تختلف عن الفئات الأخرى ، تؤدي دورا كبيرا على كل الجهات الاجتماعية إضافة إلى تواجدها ضمن جماعات مختلفة كالأسرة والمدرسة وأماكن العمل ، وبالتالي تأثيرها سيكون أكبر .

وكذلك الجمعيات الخيرية الشبابية بولاية الوادي خاصة شهدت في الآونة الأخيرة زيادة في أعدادها عبر مختلف البلديات والدوائر، بالرغم من قلة الموردين والجهات الداعمة يرفع الشباب التحدي من أجل تكريس العمل الخيري بين سكان المنطقة وإيصال رسالتها في تقديم مختلف الأعمال الخيرية كالمساعدات المادية للفئات الهشة من المجتمع المحلي، وتنظيم النشاطات التطوعية والتوعوية كحملات التبرع بالدم وتنشيط ندوات توعية لبعض الظواهر الاجتماعية كآفة تعاطي المخدرات وحوادث المرور وغيرها من النشاطات والفعاليات.

وعلى هذا الأساس نطرح الإشكال التالي:

ما واقع الاتصال التنظيمي لدى الجمعيات الخيرية الشبابية التطوعية بولاية الوادي؟

ومن هذا السؤال الرئيسي تتمخض أسئلة فرعية جاءت كما يلي:

1-ما هي القنوات والوسائل التي تعتمدها الجمعيات الخيرية في عملية الاتصال والتواصل؟

2-هل الاستراتيجيات الاتصالية التي تعتمدها الجمعيات الخيرية الشبابية تعزز من رغبة الشباب للانخراط في الجمعيات الخيرية التطوعية؟

3-هل تشكل الصعوبات التي تواجه العملية الاتصالية في الجمعيات الخيرية الشبابية عائقا أمام تكريس مبدأ العمل التطوعي؟

وجاءت فرضيات الدراسة كالآتي:

الفرضية الرئيسة:

-يشكل الاتصال التنظيمي بالنسبة للجمعيات الخيرية الشبابية محور أساسي في عملها، وذلك من خلال مختلف الأساليب والوسائل التي تستخدمها في العملية التنظيمية بغية تحقيق الهدف المنشود.

الفرضيات الفرعية:

1-تعتمد الجمعيات الخيرية الشبابية في ولاية الوادي على مختلف قنوات ووسائل الاتصال في أعمالها ونشاطاتها الخيرية التي تقوم بها.

2-تعتمد الجمعيات الخيرية الشبابية استراتيجيات للاتصال التنظيمي على الصعيد الداخلي والخارجي بشكل رسمي يقتضي زيادة فاعلية العملية التنظيمية وتعزيز رغبة الشباب في الانخراط فيها.

3-تواجه الجمعيات الخيرية الشبابية مشكلات في عملية الاتصال التنظيمي، تؤثر على تحقيق هدف الجمعيات في تكريس مبدأ العمل التطوعي.

مبررات اختيار الموضوع

-موضوع الاتصال التنظيمي يعد من المواضيع الشائعة في مجال علم الاجتماع التنظيمات والمؤسسات.

-رغبة الباحثان في تسليط الضوء على ظاهرة الجمعيات الخيرية الشبابية باعتبار أن العمل الخيري التطوعي ظاهرة حديثة في المجتمع الجزائري.

-توافر المادة العلمية النظرية في هذا الموضوع وكذلك سهولة الوصول لميدان الدراسة والتحقيق.

أهمية الدراسة

موضوع الدراسة ذو أهمية في ميدان علم اجتماع التنظيم والعمل كونه يدرس ظاهرة تنظيمية موجودة في كل منظمة رسمية أو غير رسمية وهو الاتصال التنظيمي ،لكن لا يمكن ملاحظته ومعرفة واقعه من جميع النواحي إلا من خلال الدراسة والبحث الميداني، فالواقع يختلف كثيرا عن ما كتب في التراث النظري السوسيولوجي، وكذلك ظاهرة العمل الخيري التطوعي التي برزت بشكل ملحوظ في الآونة الأخيرة على مستوى المجتمع الجزائري ، والتي أضفت مظاهر وصور إيجابية بين مختلف فئات المجتمع وخاصة الشباب تدعو إلى الاهتمام أكثر وتكريس مبادئها النبيلة في المجتمع ككل .

أهداف الدراسة

-معرفة واقع الاتصال التنظيمي في المنظمات والجمعيات الخيرية الشبابية التطوعية.

-إبراز دور الاتصال التنظيمي وأساليبه المختلفة في زيادة فاعلية الجمعيات الخيرية وتحقيق أهدافها.

-تبيان معوقات الاتصال التنظيمي التي تواجه مهام الجمعيات الخيرية في ولاية الوادي واقتراح سبل لحلها.

حدود الدراسة

الحدود الزمنية والمكانية: أجريت الدراسة الميدانية على مجموعة من الجمعيات الخيرية الشبانية من ولاية الوادي، وذلك خلال الفترة الممتدة بين شهر مارس 2025 إلى غاية شهر أفريل 2025 .

صعوبات الدراسة

-المجال الزمني للدراسة الميدانية محدود، ما صعب علينا مقابلة مجموعة معتبرة من الجمعيات الخيرية بربوع الولاية، وكذلك عدم تجاوب بعض الجمعيات لإجراء مقابلات مع مسؤوليها لأسباب مجهولة، جعلنا نكتفي بثلاثة مقابلات (ثلاثة جمعيات خيرية من ولاية الوادي) كعينة للدراسة.

هيكل الدراسة

- صمم هذا البحث وفق المنهجية المعتمدة من طرف إدارة قسم العلوم الاجتماعية لكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية لجامعة الوادي وقسم إلى ما يلي:

المقدمة: احتوت على إشكالية الدراسة وتساؤلاتها وفرضياتها وأهمية وأهداف الدراسة وحدودها الزمنية والمكانية، وصعوبات الدراسة وأخيرا هيكل الدراسة.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لمتغير الدراسة وجاء فيه:

المبحث الأول: تطرقنا فيه إلى مفهوم الاتصال التنظيمي وكذا التعريف الاجرائي للجمعيات الخيرية ثم التعريف الإجرائي لمتغير الاتصال التنظيمي.

والمبحث الثاني جاء فيه عرض للدراسات السابقة والتعليق عليها وأخيرا خلاصة الفصل.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية وقسم إلى مبحثين:

-المبحث الأول تضمن إجراءات وأدوات جمع البيانات والتي هي المقابلة، ومجتمع وعينة الدراسة.

-أما المبحث الثاني فتناولنا فيه عرض النتائج المحصل عليها ومناقشتها على ضوء الفرضيات وأهداف البحث والدراسات السابقة التي اعتمدنا عليها وتفسيرها ثم عرض الاستنتاجات وأخيرا خلاصة الفصل.

الفصل الأول:

الأدبـيات النــظـرية

والتطـبيـقية

تمهيد

المبحث الأول: مفاهيم أساسية عن الاتصال التنظيمي

المطلب الأول، تعريف الاتصال والاتصال التنظيمي

المطلب الثاني: أهمية الاتصال التنظيمي

المبحث الثاني: الدراسات السابقة والتعليق عليها

المطلب الأول، عرض الدراسات السابقة

المطلب الثاني: التعليق على الدراسات السابقة

خلاصة

تمهيد

نظرا لأهمية الاتصال التنظيمي في جميع الميادين العلمية والعملية فقد تناول الباحثون مجمل جوانب هذا الحقل لأنه يعد الأساس في النظم الاجتماعية، والاتصال التنظيمي هو عماد العلاقات التي تنشأ بين الأفراد مهما كان المقصود منها، في أي مؤسسة إنتاجية أو تعليمية، والتواصل هنا هو التواصل بين شخصين أو أكثر لتحقيق غاية محددة، فالحاجة للاتصال حاجة ملحة وضرورية وهي المحور الأساسي للحياة الاجتماعية .

في هذا الفصل نحاول التطرق إلى مفهوم الاتصال التنظيمي وأهميته بالنسبة للمؤسسة وأشكاله الفعالة، وأخيرا بعض الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الاتصال التنظيمي.

المطلب الأول: مفهوم الاتصال التنظيمي

أولا: تعريف الاتصال

1-الاتصال لغة: اتصل بالشيء، بمعناه التام ولم ينقطع، واتصل بفلان بمعنى بلغه وانتهى إليه. كما يورد: اتصل به بخبر بمعنى أعلمه.

وعرفه مختار القاموس بأنه: وصل الشيء بالشيء وصلا بمعنى "نقل المعلومات والمعاني والأفكار والمشاعر بين شخص وآخر وبين مجموعة أشخاص لتحقيق هدف ما أو غرض معين ".

2-الاتصال اصطلاحا: اختلفت معاني الاتصال باختلاف الاتجاهات القائمة على دراسته، فهناك من تناوله على أنه :"عملية نقل المعلومات من طرف لآخر" ، وعرفه قاموس أكسفورد بأنه " نقل الأفكار أو توصيلها أو تبادلها بالكلام أو بالكتابة أو بالإشارة " .

وقد عرفت أيضا منظمة الإدارة الأمريكية الاتصال بأنه "عملية خلق التفاهم وإشاعته، أي تبادل الأفكار ونقلها ونشرها بين الأفراد ".[1]

3-تعريف الاتصال التنظيمي

يعد الاتصال وسيلة هادفة من الوسائل الرئيسية التي تستخدمها المنظمة في تحقيق أهدافها إذ أن كل الأفراد العاملين في المنظمة يتعاملون مع بعضهم من خلال وسائل الاتصال المختلفة من أجل تسيير الأنشطة المراد تحقيقها كافة، إذ أن الاتصال بمثابة الوسيلة الاجتماعية التي يحقق من خلالها الأفراد سبل التفاهم والتواصل البناء في إطار تحقيق الأهداف المبتغى إنجازها.

والاتصال التنظيمي هو ذلك الاتصال المتواجد في المؤسسة، وينحدر من السلطات ويشارك في تسيير الأفراد، بمعنى على التأثير في دافعية الأفراد والتماسك الاجتماعي للمؤسسة وتستعمل في هذه الاتصالات العديد من الوسائل كالسجلات الداخلية ولوائح الإعلانات. [2]

ويلخص المعجم الإعلامي المفهوم الشامل للاتصال التنظيمي،" بأنه اتصال داخل المنظمات، واتصال بين تلك المنظمات وبيئتها. والاتصال التنظيمي يعنى أيضا، بنشر المعلومات بين أفراد الجماعة في إطار حدود معينة هي المنظمة، من اجل تحقيق أهدافها" [1]

---

[1] د. بشار حزي ، **الاتصال التنظيمي** ، من منشورات الجامعة الافتراضية السورية ، الجمهورية العربية السورية ، 2020 ، ص 10

[2] نفس المرجع ، ص 14-15

فالاتصال التنظيمي هو السبيل لترجمة الاستراتيجيات والخطط الموضوعة من قبل الإدارة العليا للمنظمة لبلوغ أهدافها. وحتى يتحقق هذا المبتغى، فإن المنظمة في حاجة إلى دعم جماعي وإسناد من قبل العاملين في المنظمة، وإلى كسب رضا وثقة المتعاملين معها من مؤسسات وأفراد، ولا يتحقق كل ذلك إلا باتصال فعال. [2]

4-التعريف الاجرائي للاتصال التنظيمي

من خلال التعريفات النظرية السابقة يمكننا تعريف الاتصال التنظيمي بأنه: عملية نقل وارسال مختلف المعلومات والبيانات والأفكار والمشاعر بين الأفراد أو العاملين سواء كانت بطريقة رسمية أو غير رسمية، مرئية مكتوبة أو مسموعة أو شفوية، قصد تحقيق هدف أو غاية ما من العملية التنظيمية.

5-التعريف الاجرائي للجمعيات الخيرية: هي عبارة عن منظمات غير ربحية، تُعنى بالعمل الإنساني والخيري كمساعدة الفقراء والمحتاجين، وتلبية احتياجاتهم الاجتماعية والاقتصادية لأجل تحسين مستوى العيش ورفع الغبن عنهم، ولا يقتصر عملها في المساعدات بل يتعداها إلى تنظيم وتنشيط تفاعلات ونشاطات تربوية وتعليمية وتحسيسية وثقافية وغيرها.

ثانيا: أهمية الاتصال التنظيمي

يعتبر التواصل، شرطا ضروريا وشاملا لتشكيل وتطوير المجتمع والفرد على حد سواء، فكل نشاط اتصالي يفترض دخول الإنسان في إطار علاقات اجتماعية محددة وأشكال مختلفة من التواصل وللاتصال أهمية كبيرة بالنسبة للإدارة خاصة بعد ظهور المنظمات الكبيرة الحجم.

وتكمن أهمية الاتصال في كونه يمثل الضوء الذي من خلاله تتمكن الإدارة من:[3]

- تقليص المسافة بين الإدارة والعمال من خلال نقل وتبادل المعلومات بين مختلف المستويات الإدارية.
- معرفة مشاكل العمال والعراقيل التي تواجههم في أداء وظائفهم.
- استقصاء ردود أفعال العمال والموظفين اتجاه سياسات الإدارة وقراراتها.

---

[1] منير حجاب ، **المعجم الإعلامي**، دار الفجر للنشر والتوزيع القاهرة ط1 ،2004 ، ب ص

[2] دليلة فرشان ، **الاتصال التنظيمي** ، مطبوعة بيداغوجية موجهة لطلبة ليسانس ، تخصص اتصال تنظيمي ، قسم الاتصال ، كلية علوم الاعلام والاتصال ، جامعة الجزائر 3 ، 2019-2020 ، ص 15

[3] نفس المرجع ، ص 16 .

– يمثل الاتصال أداة رقابية إرشادية لنشاطات المسؤول، إذ يتمكن من خلال نقل القرارات والإرشادات والتوجيهات إلى القاعدة (العمال) من الاطلاع على أنشطة مرؤوسيه، كما يستطيع التعرف على مدى تقبلهم لآرائه وأفكاره، وصيغ عمله داخل المنظمة.

–معرفتهم العمال والموظفين المطلوب منهم وموقف الإدارة من مستوى أدائهم الوظيفي.

– تنمية روح التعاون والتكامل بين أفراد المؤسسة، من خلال انتقال المعلومات والآراء والمشاعر والاتجاهات وتبادلها بين أفراد الجماعة العمل.

– الاتصال وسيلة هادفة في ضمان التفاعل والتبادل المشترك للأنشطة المختلفة للمنظمة.

– الاتصالات وسيلة أساسية لإنجاز العمال والمهام والفعاليات المختلفة داخل المنظمة.

– تعتبر الاتصالات بين الفراد والعاملين وسيلة ضرورية في توجيه وتغير السلوك على الصعيدين الفردي والجماعي في المنظمة.

–يتم من خلال الاتصال نقل المعلومات والبيانات والإحصاءات والمفاهيم عبر القنوات المختلفة للاتصال مما يسهم بشكل أو بآخر في اتخاذ القرارات الإدارية، وتسمح للأفراد بالعمل بانسجام، وبالتالي تحقيق المنظمة لنجاحها ونموها وتطورها.

ثالثا: أشكال الاتصال التنظيمي

من الخصائص التي تقوم عليها المؤسسة الاقتصادية تحديدها لهيكلها التنظيمي الذي تنحدر من خلاله بصفة رسمية مكانة ودور كل عضو فيها. وللاتصال ارتباط وثيق بنمط النظام الإداري الذي تتسم به المؤسسة، فيتخذ بدوره أشكالا رسمية في حركيته وفي طبيعة القنوات التي يعتمدها في سيرورته. وينقسم الاتصال الرسمي إلى:[1]

1–الاتصال الرسمي:

يتم الاتصال الرسمي من خلال شبكة الاتصالات الرسمية عبر خطوط السلطة التي تربط كافة أجزاء المنظمة بعضها البعض، وبالتالي فهو يمكن أن يتم من الأعلى إلى الأسفل وفي هذه الحالة ينقل أوامر

[1] خليل محمد حسن الشماع ، حفير كاظم حمود ، **نظرية المنظمة** ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن 2007 ، ص 208 .

وتعليمات وتوجيهات من المستويات الإدارية المختلفة، ويكون خاضعا في مساراته وقدراته للاعتبارات التي تحددها القوانين والأنظمة واللوائح والقواعد العامة المتبعة في هذه المنظمة"

ويتخذ الاتصال الرسمي داخل المنظمة في حركته، أربعة أشكال بحيث يتجه عموديا من أعلى إلى أسفل ومن أسفل إلى أعلى وأفقيا وذلك من مستوى تنظيمي إلى مستوى تنظيمي آخر ومن موظف لآخر في نفس المستوى أو الدرجة.

أ – الاتصال النازل: يتمثل هذا الشكل باتصال الرؤساء والمسؤولين بمرؤوسيهم بصفة رسمية طبقا للتسلسل الإداري، وقد يتسع هذا الخير أو يتقلص وفقا لحجم المؤسسة أو لخصوصياتها. فالمؤسسة العسكرية مثلا تختلف عن المؤسسة ذات الطابع الاقتصادي من حيث تنظيمها الإداري الذي يؤثر بدوره على نمط الاتصال فيها.

إنَّ الدور الفعال الذي يمكن أن يؤديه اتصال الرؤساء بالمرؤوسين من حيث إصدار التعليمات والأوامر وتقديم الشروحات والمعلومات الكافية حول سياستهم الخاصة وكذا الهداف التي يعملون من أجلها، ما يمكن المرؤوسين من معرفة لمحيطهم، ومن ثمة الدور الذي يقوم به كل فرد منهم من أجل بلوغ الغايات التي يصبو إلى تحقيقها في نطاق المؤسسة التي ينتمون إليها.

وعليه فان كل خلل يطرأ على سيرورة العملية الاتصالية في رحلتها من القمة إلى القاعدة أو تضاؤل سيولتها أو قلة كثافتها أو لاحتكار فئة معينة لها دون مشاركة الأطراف الأخرى فيها، قد ينعكس سلبا على محتوى المعلومات وعلى سرعتها ودقتها، مما يخل بالأعمال المقرر تنفيذها والأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها.

ب–الاتصال الصاعد: إذا كان للاتصال النازل دور فعال في توفير المعلومات الكافية لمساعدة الموظف على أداء مهامه وتصحيح أخطائه، فإن للاتصال الصاعد دور لا يقل عنه أهمية، حيث يسمح للمسؤول والمشرف بمتابعة سير العمل، وذلك من خلال ما ينقل إليهم الموظفون من معلومات ومعطيات تساعدهم على اتخاذ القرارات والتوجيهات المناسبة. [1]

ومن الملاحظ أن الاتصال الصاعد يكاد أن يقتصر في معظم المؤسسات، كما أوضحته الكثير من الدراسات، على تقديم التقارير المطالب إنجازها فصليا وسنويا، أو على تقديم الشكاوى أو عرض

[1] المرجع السابق ، ص 209

للمشاكل التي يعانيها الموظف في عمله، بينما نادرا ما نسجل التقارير السلبية التي يعلن من خلالها الموظف عن رأيه حول الظروف السيئة التي يعمل فيها. أو ليعبر عن رأيه حول التوجيهات أو التعليمات التي وجهت إليه مطالبا الإدارة بتوضيحات واستفسارات حول كل التباس أو غموض.

ج – الاتصال الأفقي :

يشكل الاتصال الأفقي أو العرضي وسيلة هامة لتحقيق التنسيق والتكامل بين مختلف المصالح والقسام الإدارية التي تقع في نفس المستوى أو الدرجة، حيث يساعد على انتقال المعلومات بين كافة موظفي المصالح الإدارية أي أنه يمنح كل موظف إمكانية الوصول إلى المعلومات وتوصيلها بدوره إلى باقي الزملاء.

إن للاتصال الأفقي أثر كبير على نجاح أو فشل الخطط والمشاريع المقرر تنفيذها، كون أن الموظف الذي لديه المعلومات الكافية والهدف الواضح، يزيد من اهتمامه بعمله من شعوره بالمسؤولية والثقة بالنفس وبالمؤسسة. وعلى عكس ذلك، فإن الاتصال في الإدارة التي يسودها تسلط فئة إلى وضعية صراع يتحول فيها الموظفون إلى أطراف سلبية والإدارة إلى طرف محتكر للمعلومات. [1]

2–الاتصال غير الرسمي

يعتبر الاتصال غير الرسمي هو الاتصال الذي يتشكل بطريقة تلقائية، تربطه علاقات اجتماعية تبنى على أساس التفاعل المباشر، والثقة المتبادلة بغرض تحقيق أهداف معينة قد لا تتوافق بالضرورة مع أهداف التنظيم الرسمي الذي تنتمي إليه وعليه فإن أي علاقة لا بد لها أن تقوم على أبعاد عديدة، فقد تتمحور العلاقة حول جوانب مادية أو فكرية أو عاطفية، ولا بد لعلاقة بين طرفين من أن تتأسس على جانب محدد من هذه الجوانب ،فقد تكون علاقتنا بشخص ما محورها الفكر وما يتعلق به من تبادل للأفكار والآراء حيال مختلف القضايا ،و قد تكون علاقتنا بالآخرين قائمة على العواطف كالحب بين الأصدقاء ،وقد تأخذ العلاقة اتجاها ماديا بحت تحكمه مصالح تجارية نفعية متبادلة بين الأطراف.

يختلف الاتصال غير الرسمي على الاتصال الرسمي، يكون هذا الخير بالانسياب الجيد والمحدد للمعلومات في كافة اتجاهات الهيكل التنظيمي للمؤسسة، ويرتكز أساسا على السلوب الكتابي، في حين أن الاتصال غير الرسمي فهو ناتج عن وجود صلات شخصية وعلاقات اجتماعية بين العاملين في التنظيم، حيث

[1] المرجع السابق ، ص 210 .

يظهر خلال تبادل الزملاء الأحاديث عن مشاكل أو ظروف الحياة، أو عن أخبار ومعلومات المتعلقة بالعمل، بعيدا عن القيود والتعقيدات التي يفرضها التنظيم والمسارات التي يرسمها أو تقرها الإدارة العليا.

فالاتصال غير الرسمي هو "الاتصال الذي يقوم على أساس العلاقات الاجتماعية والشخصية للأفراد دون تدخل أي اعتبارات قانونية أو لوائح داخل المؤسسة، يساعد هذا النوع من الاتصال على تنمية الروابط والعلاقات الإنسانية بين الأعضاء".

رابعا: وسائل الاتصال التنظيمي

1-الوسائل الشفوية: [1]

تمتاز الاتصالات الشفوية بالبساطة والوضوح منها:

-المقابلة الشخصية: حيث تتم المواجهة بين المرسل والمستقبل وجها لوجه، من المزايا أنها تصلح لاستخلاص الحقائق والمناقشة والاستفسار وللإبلاغ بالقرارات الهامة. من عيوبها أن أسلوب الإدارة في الحوار بشكل مناسب أو فعال سيكون هو المحدد لطبيعة أو نوعية المعلومات أو الحقائق التي يمكن التوصل إليها، ويرتبط ذلك أيضا بدرجة التعاون بين المرسل والمستقبل ومدى التقارب، والثقة فيما بينهما. كما أن هناك بعض الأفراد لا يستطيعون التعبير عن أفكارهم أو آرائهم شفويا أو أن هناك رهبة أو خوف من أحد الطرفين لسبب أو لأخر.

الاتصال الهاتفي: هذه الوسيلة تصلح لعمليات الاتصال التي تتطلب السرعة في الكثير من الأحيان من عيوب هذه الوسيلة قصر مدة الاتصال مما قد يصعب من الحصول على المعلومات الكافية والضرورية.

-المقابلات الجماعية: قد تكون على شكل ندوات أو اجتماعات، يتم فيها تبادل الآراء، وتتوقف فعالية هذه الوسيلة على أسلوب إدارة المقابلات، ومدى مشاركة فعاليته لمختلف الأعضاء ودرجة نضجهم، ومستواهم التنظيمي والثقافي. يمكن أن نستخلص ميزة للوسائل الشفهية، وهي إمكانية الحصول على ردود فعل في الحال، وسهولة التفاعل، وقراءة المشاعر، والسلوك، والانفعالات. ومن عيوبها المشاركة المحدودة والرسائل غير الدائمة ونقص الرقابة وعدم المراجعة.

[1] صديق محمد، عفيفي وآخرون : **السلوك التنظيمي "دراسة في التحليل السلوكي للبيروقراطية المصرية** " ط1 ، القاهرة: مكتبة عين شمس، 2003 ، ص.448-449 .

2-الوسائل الكتابية:

-التقارير: وهي تحتوي معلومات ترفع من أسفل إلى أعلى في مختلف المستويات الإدارة وتتوقف فعالية التقارير كأحد وسائل الاتصال على مدى الصدق، والوضوح في عرضها، وتحليلها وما تتضمنه من معلومات.

-المذكرات: وهي مكاتبات يعدها المرؤوسون لرؤسائهم أو الزملاء لبعضهم لتوضيح بعض الأمور.

-الأوامر والتعليمات: تتخذ شكل قرارات أو توجيهات أو منشورات أو كتب دورية مطبوعة.

-صحف الحائط: تضم معلومات، وأخبار وارشادات وتوجيهات وموضوعات للعاملين، فمن الضروري أن يراعي فيها التنسيق عند العرض، سواء كان من ناحية الشكل أو المضمون تعرض في مداخل المنظمات، وأماكن تجمع العاملين، وتعرض في مكان مرتفع، ينبغي أن تتجدد كل فترة زمنية، بحيث تتضمن آخر الأخبار والمعلومات، والتعليمات، والأنشطة المختلفة للمنظمة.

-مجلة المنظمة: قد تكون شهرية أو فصلية أو سنوية، تهدف إلى الاتصال بكل العاملين وغيرهم تصل إلى عدد كبير من الأفراد، تعطي الفرصة للتفصيل في المعلومات التي يراد توصيلها، فيجب أن تكون واضحة وتثير اهتمام القارئ للاكتفاء بغرض كل ما هو ضروري ومطلوب توصيل معناه.[1]

3-وسائل الاتصال المصورة والملاحظة:

يعبر عن الاتصال المصور بالصور أو اللوحات أو الملصقات أو الأفلام، أما الملاحظة فهي رؤية الأعمال أو الظواهر وتصلح هذه الوسيلة إذا كانت الحركة أو العمل أو الظاهرة دون كلام.

ويتوقف اختيار إحدى الوسائل السابقة أو بعضها على عدة عوامل من أهمها التكلفة المادية أو المعنوية للوسيلة، والتوقيت المناسب للاستخدام أو الاستعمال، ودرجة السرية المطلوبة في المعلومات وعدد الأشخاص المطلوب الاتصال بهم.[2]

[1] محمد صاحب سلطان: **العلاقات العامة ووسائل الاتصال**، ط 1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2011 ، ص 180

[2] صديق محمد عفيفي ، مرجع سابق ، ص 445 .

أما ميزة الوسائل الكتابية فهي توفر التحكم، وتوفير التسجيلات، وزيادة عدد المستقبلين، وتخفيض الاختلافات. ولاكن من عيوبها غياب الخصوصية أحيانا أو الاستخدام الغير الفعال لأساليب التكنولوجية.

4-وسائل الاتصال الحديثة:

من أهمها ما يلي:

-الحاسوب: هو أداة مساعدة للفرد في اتصاله من مزاياه معالجة الكلمات والنصوص والبريد الالكتروني وتسير الانترنت والمواقع الالكترونية.

-الانترنت: هو مصطلح ذو معنى الشبكة المترابطة وهي أهم وسيلة للاتصال وأحدثها من مزاياها نقل الملفات والدردشة.

-الأنترانت: هي شبكة داخلية للمؤسسة تقوم بإنشائها المؤسسات على اختلاف أحجامها وهي وسيلة اتصال بين موظفي وأقسام المؤسسة، محتويات هذه الشبكة تحددها الشركة ولا يستطيع أي شخص من خارج المؤسسة أن يدخل لها.

-تكنولوجيا الاتصال الرقمنة: يمكن من خلالها تقديم البيانات المقروءة والمسموعة والمرئية في شكل سلسلة من الإشارات التماثلية، له مزايا عديدة منها: لا تسمح هذه الشبكة الرقمية بأي قدر من التشويش أو التداخل بين الموجات، إضافة إلى اتسامه بالنشاط والقوة.[1]

المطلب الثاني: النظريات المفسرة للاتصال التنظيمي

أولا: المدخل الكلاسيكي

1-نظرية الإدارة العلمية لفرديريك تايلور:

يعتبر فريديريك تايلور F Taylor أول من أخضع العمل التنظيمي للدراسة والبحث، وبمنهجية علمية عام 1898م انصب اهتمامه في دراسته للمنظمة على المستوى التنظيمي الدنى (الورشة). وعلى دراسة

[1] مقال منشور على موقع : https://m.marefa.org/ 2021/03/0433:15 ، تاريخ الدخول : 05-04-2025 ، 19:00

العملية الإنتاجية في هذه الوحدة، وتقص ي مشكلات تدني الإنتاجية وعلاقتها بعدم ملائمة الأدوات المستخدمة في العمل.

ارتكزت أفكار فريديريك تايلور، F. Taylor على أن الهدف المادي هو الذي يتحكم في سلوك الأفراد، وان الربح هو نتاج للظروف المادية. أي أن الجانب المادي في نظره، هو الغاية والوسيلة في ذات الوقت، وهو المحرك الأولي للعملية الإنتاجية والشرط الأساسي لتحقيق الربح الوفير .

خلص تايلور من خلال كتابه الشهير " مبادئ الإدارة" الصادر عام 1911، والذي يعتبر من أنجع المحاولات التي نجحت في فهم وتفسير المشاكل التي كانت تتخبط فيها المؤسسات الصناعية في تلك الفترة بين الحربين العالميتين، والتي تميزت بالفساد السياسي والإداري وعدم الكفاية والفعالية.

إلى وضع مبادئ أساسية للمديرين والمسؤولين في العمل والتي نلخصها في:

– استبدال الطرق التقليدية في العمل القائمة على العشوائية والحدس لتحديد معدل الإنتاجية بطرق تعتمد على الدراسة العلمية لكل خطوات العمل ومتطلباته.

– تتحمل الإدارة مسؤولية اختيار العاملين وتدريبهم على الأدوات والمعدات والطرق المناسبة للعمل.

– توزيع المسئولية عن العمل بين الإدارة التي تقوم بالتخطيط والإشراف والعاملين الذين يقتصر دورهم على التنفيذ أوامر وتعليمات الإدارة العليا.

انطلاقا من هذه النظرة، أعطى تايلور صورة متميزة للمؤسسة الاقتصادية الناجحة، حيث قسم هذه الأخيرة إلى بنيتين متمايزتين، إحداهما تحتل القمة في هرم الهيكل التنظيمي للمؤسسة، والمتمثلة في الإدارة التي تنفرد بإرساء القواعد واللوائح التي تخضع لها البنية التحتية (مجتمع العمال،) وتتكفل بوضع البرامج والخطط وتحديد الأهداف التي تصبو إلى تحقيقها، ومن ثم اختيار الوسائل المناسبة لها. في حين تقتصر مهمة القاعدة على استقبال الأوامر والتعليمات والخضوع لها والعمل بها، ولقد لخص تايلور هذه الفكرة في مقولته الشهيرة " أنت لست هنا لتفكر." فالعامل في نظره هو امتداد لآلته، يؤمر فينفذ، فلا مجال للحوار أو النقاش ولا مكان لمشاركته للإدارة في طرح أفكاره، وإبداء آرائه حول قضايا الإنتاج وتسيير شؤونه . وعليه يمكننا القول إذا كان الاتجاه التايلوري ينظر إلى العامل كعنصر إيجابي في العملية الإنتاجية، فهو طرف سلبي في العملية الاتصالية، لأن نظرته للمنشأة الصناعية نظرة اقتصادية بحتة. وأن

الاتصال يكون مقتصرا على بث وإرسال التعليمات والأوامر والارشادات، لتوجيه أو تغيير سلوك المتلقي دون إجراء تعديل أو وتبادل ورفضه لدور الاتصال المتبادل في تسيير المنظمة، يعني تجاهله للعلاقات والروابط ذات البعد الاجتماعي والإنساني التي تجمع بين أفراد المؤسسة. فالإدارة العلمية تعتبر أن الاتصالات وجدت لتسهيل عملية القيادة والرقابة على المنظمة من خلال القنوات الرأسية، كما أكدت أن الاتصالات يجب أن تكون رسمية متسلسلة ومخطط لها وأهدافها القيام بالعمل وزيادة الإنتاجية. فهي بذلك ألغت الجانب الإنساني، أغفلت الحوافز المعنوية في الاتصالات الإدارية، لتجعل من الاتصال في ظلها يأخذ طريق ذو اتجاه واحد (مركزية اتخاذ القرار) وينفي بذلك دور المتلقي في العملية الاتصالية كعنصر فاعل فيها.

2-النظرية البيروقراطية لماكس فيبر

مؤسس النظرية البيروقراطية هو العالم الاجتماعي الألماني ماكس فيبر Max Weber الذي أهتم في دراساته على التعرف على آلية تقدم المجتمعات تقنيا واقتصاديا، منطلقا من أن التاريخ البشري يسير بشكل خطي تقدمي نحو العقلانية والتكنولوجية التي تلعب فيها البيروقراطية دورا مهما. [1]

يتميز النموذج المثالي للتنظيم البيروقراطي الذي صوره فيبر أن الاتصال عنصر أساسي يتمثل إذ « لابد من تدوين وتوثيق كل الإجراءات الإدارية والقرارات الرسمية» بمعنى أن تكون الأوامر والتعليمات والإجراءات مكتوبة ويمكن الرجوع إليها عند الحاجة. وعليه فالاتصال حسب ماكس فيبر يرتكز على دعائم الاتصال الرسمي المكتوب فقط، غير أن هذا لا يسمح بمعرفة مدى استيعاب وفهم العاملين للرسائل التي تلقوها كتابيا من طرف الرؤساء. ويعاب على هذا الاتجاه أن خط الاتصالات فيه يجب أن يسير من أعلى إلى أسفل على شكل أوامر وتعليمات وتوجيهات في معظم المجالات، الشيء الذي يكون مدعاة إلى مركزية القرار في المستويات الإدارية العليا ومن ثم عدم إتاحة الفرصة لسير خط الاتصالات بشكل صاعد (من أسفل إلى أعلى) ومن سلبيات الإدارة العلمية على عملية الاتصالات نذكر ما يلي:

- إغفال الجانب الإنساني من حيث النظرة للعامل
- إغفال العوامل النفسية والاجتماعية للعامل

[1] دليلة فرشان ، مرجع سابق ، ص 22-26 .

- إغفال جانب الاتصال غير الرسمي للتنظيم.

ثانيا : المدخل النيوكلاسيكي

1-مدرسة العلاقات الإنسانية:

أكدت مدرسة العلاقات الإنسانية من خلال دراستها الميدانية على أهمية الاتصال الإنساني أولا والذي يبحث في مشكلة العلاقات الإنسانية وحل معيقات الاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين ومشكلات التسيير الناجمة عن عوائق هذا الاتصال والصعوبات الكامنة وراء إهمال العلاقات الإنسانية. أو عدم التحكم فيها ثانية ويتجلى ذلك من خلال فتح قنوات الاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين والاستماع إلى شكاواهم واقتراحاتهم حول السلوك التنظيمي وأنماط القيادة والتسيير السائدين. وهي أحد أهم الخطوات التي أسهمت في البحث المستمر عن الفعالية التنظيمية من هذا الجانب وأثبتت هذه المدرسة من خلال التجارة الميدانية أن للاتصالات تأثيرا قويا على العلاقات الإنسانية والتفاعلات والرضا ودافعية الأفراد في عملهم كما أثبتت التجارب التي أجراها رواد هذه النظرية أن المقابلات الشخصية من القائد ذات اثر واضح على إشباع حاجتهم الاجتماعية والنفسية.كما بينت أعمال التون مايو في المصانع هاوثورن كيف يصبح الاتصال وسيلة لبناء نوع آخر من العلاقات يختلف عن العلاقات المفرطة في الرسمية والتي تجعل العامل في حاله ترقب وخوف اتجاه الرئيس بل يصبح الاتصال هنا وسيلة لبناء علاقة اجتماعية قائمة على الثقة والتعبير الصريح عن اهتمامات العاملين، وكل ما يقلقهم في العمل حتى ولو كان شخص الرئيس ووسيلة لإزالة ضغوط العمل والرقابة ووسيلة لمعرفة النقائص في العمل وكفاءة العاملين حتى يمكن اتخاذ الإجراءات المناسبة مثل تغيير المهام والتكوين والابتعاد عن كل أشكال الإرغام والنقائص والتهديد.[1]

2-نظرية العاملين لفريدريك هيرزبرغ:

تقول هذه النظرية أن هناك مجموعتان من العوامل. المجموعة الأولى وهي التي يسميها هيرزبرغ العوامل الصحية والتي تشمل:

[1] برقية سهيلة ، **التناول النظري للاتصال التنظيمي "عرض لأهم النظريات المفسرة"** مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة -الجزائر ، 31-03-2022 ، ص 389 .

-الاستقرار الوظيفي: بمعنى الشعور بالاستمرارية في العمل وعدم التهديد بالفصل.

-المنزلة المناسبة وهي تشمل المركز الوظيفي والسلطات ومساحات العمل ومكان العمل المحترم من المكتب المناسب.

-الدخل المادي الكافي والمميزات وتشمل ما يتقاضاه العامل من أجر وامتيازات أخرى مثل العلاج والإجازات ووسائل المواصلات...إلخ.

-الإشراف والذاتية وتعني وجود قدر من التحكم الذاتي في كيفية أداء العمل.

-العلاقات الاجتماعية الجيدة في العمل.

-ظروف العمل وهي تعني ظروف العمل المناسبة من حيث وسائل الأمان وتوفر أدوات العمل والخدمات الأساسية للعاملين.

فحسب هذه النظرية فإن هذه العوامل ليست محفزات بل نقصها يعتبر عامل تثبيط ومصدر إحباط وبالعكس فإن توفيرها يجعل العامل راضيا عن عمله، أي أن هناك أشياء لابد من تلبيتها ولكنها وحدها غير كافية للتحفيز. وهناك المجموعة الثانية والمتمثلة في مجموعة الحوافز وتشمل العمل المشير أي العمل الذي يرضي اهتمامات العامل وقدراته، بالإضافة إلى وجود فرص للنمو أي شعور العامل بوجود فرص متاحة له للترقية والتطور وزيادة الدخل، زيادة إلى وجود فرص لتحمل مسؤولية اتخاذ القرار وقيادة الآخرين وهذا ما يساعد العامل على ما يسمى بالقدرة على الإنجاز فيحقق له مجال لتحقيق إنجازات وتجاوز الأداء المطلوب كما وكيفا، كل هذه العوامل تعتبر محفزة حسب هذه النظرية لذا يرى هيرزبرغ أن هذه الأخيرة يمكن معرفتها بتطبيق الاتصالات التنظيمية ثنائية الاتجاه.[1]

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية

المطلب الأول : الدراسات السابقة

[1] محمود حسن الهواسي، **مبادئ علم الإدارة الحديثة**، كتاب الكتروني ، 2014 ، ص 127 .

الدراسة الأولى :

دراسة عزيزة بلطوم بعنوان : **البعد الاتصالي في برامج المنظمات الجمعوية الناشطة في مجال حماية البيئة " الجمعيات البيئية لولاية الجزائر العاصمة أنموذجا "** مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام و الاتصال ،تخصص الاتصال البيئي، كلية علوم الاعلام والاتصال ، جامعة الجزائر 03 ، 2015-2016 .

هدفت هذه الدراسة إلى البحث عن العلاقة بين بعدين ، وهما المجتمع المدني متجسدا في الجمعيات، والاتصال و دوره في حماية البيئة التي تعني بالدرجة الأولى تقديم المعلومات البيئية للأفراد وإكسابهم اتجاهات إيجابية نحوها من خلال البرامج و النشاطات و الحملات التحسيسية باستعمال الوسائل الكفيلة بإيصال هذه الرسائل على أكمل وجه .ومن بين هذه الوسائل إدراج البعد الاتصالي في تنسيق البرامج و النشاطات التي تقوم بها الجمعيات البيئية في سبيل تحقيق هدفها خاصةً بعد أن أصبح الاتصال يحتل مكانة هامة في كل المجتمعات نظرا لدوره الفعال في تشكيل و تفعيل مظاهر الحياة المختلفة و ربط قنوات التفاعل بين الأفراد و المؤسسات و الشعوب و معالجة القضايا المتعلقة بالإنسان.

وتمحور الاشكال الرئيسي في السؤال التالي : إلى أي مدى يتم توظيف البعد الاتصالي في تنسيق البرامج والنشاطات البيئية التي تقوم بها الجمعيات الناشطة في مجال حماية البيئة في الجزائر .؟

حيث اعتمدت هذه الدراسة على منهجين هما : المنهج الوصفي ومنهج دراسة الحالة .كما استخدمت الدراسة مجموعة من الأدوات وهي : الاستبيان ، الملاحظة والمقابلة. أما عن عينة الدراسة تقدر ب 100 مفردة من رؤساء وأعضاء الجمعيات الناشطة في المجال البيئي موزعة بالتساوي، حيث قامت الباحثة باختيار 10 جمعيات بيئية فاعلة في ولاية الجزائر العاصمة.

وخلصت الدراسة إلى النتائج التالية :

- الاتصال يلعب دورا مهما في إعداد المخططات و تنسيق البرامج و النشاطات البيئية التي تقوم بها هذه الجمعيات و ذلك بشهادة كل أفراد عينة البحث، (100%) لأن هذا الأخير هو حلقة الربط بين النشاطات التي تقوم بها وتحقيق الهدف الذي ترغب في الوصول إليه.

– أغلب الجمعيات البيئية لولاية الجزائر العاصمة تمتلك مكتبا خاص بالاتصال ومكلف بتنسيق النشاطات وإعداد استراتيجيات الاتصال البيئي. ذلك لأن إدراج البعد الاتصالي في خطط وسياسات حماية البيئة ضرورة ملحة لنجاحها، وغيابه يؤدي إلى فشل هذه الخطط وعدم فاعليتها.

– أن الجمعيات البيئية عينة الدراسة تعمل على تحديد الجمهور المستهدف قبل إطلاق رسالتها البيئية وهو ما أكده 78% من المبحوثين، حيث توكل هذه المهمة إلى المكلف بخلية الاتصال في الجمعية.

–أكدت الدراسة أن 84 % من الجمعيات البيئية عينة الدراسة تملك مواقع الكترونية على شبكة الانترنت تنشط من خلالها، خاصة مواقع وصفحات التواصل الاجتماعي التي تعتبر بمثابة جسر تواصل يختصر الوقت والجهد والمسافات وتساعد على نشر الأفكار على أوسع نطاق ممكن، وإيصال الرسالة البيئية إلى أكبر قدر ممكن من الجماهير باعتبار هذه التقنية من الوسائل الأكثر انتشارا بين أفراد المجتمع في الفترة الحالية.

– تواجه الجمعيات البيئية لولاية الجزائر العاصمة عدة صعوبات تحول دون أدائها للدور الفعال المنتظر منها. حيث تعاني من نقص الإمكانيات والدعم المادي من طرف السلطات المعنية خاصة وزارة تهيئة الإقليم والبيئة التي من المفترض أنها سطرت إستراتيجية لتمويل الجمعيات البيئية.

الدراسة الثانية :

دراسة فاطمة فكاير بعنوان: **الاتصال الجمعوي كوسيلة لتعزيز مشاركة الشباب الجزائري في العمل التطوعي "دراسة ميدانية لعينة من الجمعيات الخيرية الجزائرية"** المجلة الدولية للاتصال الاجتماعي ، جامعة عبد الحميد بن باديس– مستغانم ،المجلد 10 العدد 04 ، 31-12-2023 .

هدفت الدراسة إلى التعرف على الأساليب والطرق الاتصالية المعتمدة من قبل الجمعيات الخيرية وأثرها على نشر الثقافة التطوعية لدى الشباب، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، موظفة أداة المقابلة والاستمارة والتي تم توزيعها على عينة من المتطوعين بالجمعيات المدروسة بلغ عدد مفرداتها 100 مفردة.

وقد اتضح من نتائج البحث أن:

-وسائل الاتصال التي تستخدمها الجمعيات لتنفيذ برامجها التوعوية. وسائل تقليدية، مع استخدام محدود للوسائل الحديثة نظرا لارتفاع تكاليفها، باستثناء الإذاعة المحلية وهذا ما انعكس على عملية استقطاب الشباب.

- يؤثر نوع الوسيلة الاتصالية على عملية الاستقطاب، وتدعو الجمعيات وسائل الإعلام لحضور نشاطاتها لتعريف المجتمع المدني بالجمعية وبنشاطاتها.

-يسود الجمعيات الاتصال النازل، وتؤثر المعوقات الاتصالية في عمل الجمعيات، لكن هذا لا يعني تسببها في عزوف الشباب عن العمل التطوعي بل يرجع الأمر إلى عدم وجود وعي بأهمية العمل التطوعي

الدراسة الثالثة :

دراسة سفيان فاسي و عبيدة صبطي بعنوان: **دور الاتصال و العلاقات العامة في تفعيل العمل التطوعي بمنظمات المجتمع المدني "جمعية الهلال الأحمر الجزائري بولاية الجزائر– أنموذجا–**

المجلة الدولية للاتصال الاجتماعي، جامعة عبد الحميد بن باديس- مستغانم المجلد 11، العدد 02 .

. 2024-06-30

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور أنشطة العلاقات العامة في تفعيل العمل التطوعي داخل منظمات المجتمع المدني، وكيف ساهمت هذه الأخيرة في الترويج للنشاطات والأحداث والأعمال الخيرية ونشر ثقافة العمل التطوعي لدى مختلف فئات المجتمع. وانطلقت هذه الدراسة من أرضية نظرية ارتكزت في منهجها على المنهج الوصفي التحليلي، وقد استخدمت فيها الاستمارة كأداة لجمع البيانات بحيث طبقت الدراسة على حالة جمعية الهلال الأحمر الجزائري بولاية الجزائر .

وخلصت هذه الدراسة إلى النتائج التالية :

-بينت الدراسة بالنسبة لعامل السن أن كلا الجنسين تقريبا أصبح لهم نفس المهام، حيث أخذت المرأة مكانها في مجال العمل التطوعي، اليوم أضحت للمرأة أهمية كبيرة في تنشيط العمل التطوعي ونشر ثقافته بين مختلف شرائح المجتمع، سواء باستخدام التطوع الالكتروني الذي يتم عبر مواقع التواصل الاجتماعي أو من خلال الخرجات الميدانية لجمع التبرعات وممارسة مختلف الأنشطة الخيرية .

– تبينت بأن جمعية الهلال الأحمر الجزائري تستقطب جميع الفئات العمرية على اختلاف جنسهم وأعمارهم، في حين ما هو غالب هي فئة الشباب.

– توصلت بأن الوسائل التكنولوجية الحديثة هي الأكثر استخداما من قبل جهاز العلاقات العامة لجمعية الهلال الأحمر الجزائري في الاتصال بجمهورها وفي أداء أنشطتها من خلال استخدام البريد الالكتروني الذي يتيح التواصل الفعال والسريع مع الأفراد، مما يسهل توزيع المعلومات ويحقق استجابة الجمهور الداخلي والخارجي للنشاطات التي تقوم بها الجمعية .

– توصلت الدراسة إلى أن الغالبية العظمى من أفراد العينة أثبتوا أن ممارسة العلاقات العامة لجمعية الهلال الأحمر الجزائري لهم دور في زيادة فعالية العمل التطوعي من خلال تنظيم برامج وأنشطة اتصالية اجتماعية وصحية لذوى الهمم ومرضى السرطان، وهذا إن دل فإنما يدل على مدى فعاليتهم .

–بينت الدراسة أن من أبرز الصعوبات التي تواجه أنشطة العلاقات العامة لجمعية الهلال الأحمر الجزائري قبل وأثناء القيام بالعمل التطوعي، نقص الممولين والمساهمين نتيجة كثرة المشاريع والأنشطة الإنسانية المختلفة التي تقوم بها الجمعية، إذ تعتبر إشكالية نقص الدعم المادي وضعف الإمكانيات المادية أحد أبرز المعيقات التي تحد من أنشطة الجمعية حسب رأي المبحوثين.

– وصلت الدراسة أيضا إلى أن أبرز المعوقات الاتصالية التي تواجه أنشطة العلاقات العامة لجمعية الهلال الأحمر الجزائري في تفعيلها للعمل التطوعي هي قلة الحضور الإعلامي للجمعية عبر مختلف وسائل الاتصال، وقد يعود ذلك إلى نمط الإعلام السائد في البلاد.

المطلب الثاني: التعليق على الدراسات السابقة

من خلال عرض الدراسات السابقة نلاحظ أن جل الدراسات تناولت موضوع الاتصال التنظيمي في منظمات المجتمع المدني والجمعيات الخيرية التطوعية، وهي محل بحث في دراستنا الحالية حيث اعتمدت هذه الدراسات على المنهج الوصفي كما نلاحظ تقارب في الأدوات المستخدمة في البحث، منها الاستمارة والمقابلة وهما يؤديان نفس الغرض، لكن نلاحظ تباين في النتائج المتحصل عليها وهو راجع إلى بعض العوامل والمتغيرات البيئية والتنظيمية لكل جمعية ومنظمة خيرية .

خلاصة الفصل

وخلاصة هذا الفصل النظري حيث تطرقنا إلى جملة من المفاهيم النظرية المتعلقة بالاتصال التنظيمي وإبراز أهميته بالنسبة للمنظمة والإدارة بالخصوص، بالإضافة إلى عرض النظريات السوسيوتنظيمية التي فسرت عملية الاتصال وطرقه وأساليبه بين المسؤولين والعاملين في المنظمة، بداية من الاتجاهات الكلاسيكية إلى الاتجاهات المعاصرة، وأخيرا عرض الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية وتبيان أوجه الاتفاق والاختلاف ، فهي تعد ركيزة من ركائز البحث ودعما نظريا وتطبيقيا يحقق أهدافه من أرض الواقع .

الفصل الثاني:

الدراسة الميدانية

المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

المطلب الأول : طريقة الدراسة

أولا : منهج الدراسة

ثانيا : مجتمع وعينة الدراسة

المطلب الثاني : الأدوات المستخدمة في الدراسة

أولا: أدوات جمع البيانات

المبحث الثاني : عرض ومناقشة نتائج الدراسة

المطلب الأول : عرض النتائج ومناقشتها

أولا : تفريغ محتوى المقابلات

ثانيا : مناقشة النتائج على ضوء فرضيات الدراسة

المطلب الثاني : الاستنتاجات العامة للدراسة

أولا : الاستنتاجات العامة للدراسة

ثانيا : التوصيات المقترحة

خاتمة

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

قبل التطرق لمعطيات الدراسة الميدانية لواقع الاتصال التنظيمي في الجمعيات الخيرية التطوعية بولاية الوادي، سنتناول في هذا المبحث أهم الطرق والأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة التي تم الاعتماد عليها في الدراسة الميدانية .

المطلب الأول: طريقة الدراسة

أولا–منهج الدراسة: اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي، وهو المنهج الذي تستخدمه البحوث الاجتماعية بدرجة كبيرة، حيث يعتمد على وصف البيانات والمعطيات وصفا كميا وكيفيا، وإجراء تحليلات ومقارنات بينها للوصول إلى نتائج أكثر دقة ومصداقية .

ويعرف أيضا: أنه المنهج الذي يعتمد على جمع الحقائق والبيانات الكمية والكيفية عن الظاهرة المحددة مع محاولة تفسير هذه الحقائق تفسيرا كافيا باستخدام أساليب القياس والمقارنة بهدف الوصول لنتائج ذات دلالة يمكن تعميمها بشأن الظاهرة المدروسة.[1]

ثانيا–مجتمع وعينة الدراسة

1–مجتمع الدراسة: يعتبر مجتمع الدراسة وتحديده عملية أساسية في إجراء البحوث خاصة منها الميدانية التي تعالج الموضوع معالجة رقمية إحصائية، وقد حدد مجتمع الدراسة في الجمعيات الخيرية التطوعية الشبابية في ولاية الوادي.

2–عينة الدراسة: إن تحديد العينة خطوة ذات أهمية ترتبط بنتائج البحث والدراسة، والعينة باعتبارها جزء لا تتجزأ من مجتمع البحث يعبر عنه ويحمل نفس خصائصه لها علاقة أساسية بالمجتمع الكلي، ولما كانت هناك معوقات حالت دون الوصول لمجتمع البحث والتعرف على الفرص المتاحة لاختيار نوع العينة، وقد قمنا باختيار عينة قصدية، لملائمتها مع موضوع الدراسة ومع مجتمع البحث.

وتعرف بأنها نوع من عينات البحث العلمي، يختارها الباحث لأنها تمثل خصائص المجتمع بدقة، حيث يختار المشاركين بناء على معايير محددة تمنحه مرونة في تحقيق أهداف الدراسة.[2]

---

[1] فاطمه عوض صابر، ميرفت علي خفاجة، **أسس ومبادئ البحث العلمي**، مكتبة ومطبعة الاشعاع الفنية، 2002، ص 87.

[2] محمد در، **أهم مناهج وعينات وأدوات البحث العلمي**، مجلة الحكمة للدراسات التربوية والنفسية، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، الجزائر، العدد 9، 2017، ص 315.

حيث قمنا بمقابلة مسؤولي جمعيات خيرية تطوعية من بلدية الرقيبة وبلدية الوادي وهذه الجمعيات كالتالي:

-جمعية إيثار لرعاية الأيتام ببلدية الرقيبة

-جمعية الأيادي البيضاء الجزائرية

-جمعية البركة الجزائرية للعمل الخيري

التعريف بالجمعيات عينة الدراسة:

1-جمعية إيثار لرعاية الأيتام:

الجمعية الخيرية إيثار لرعاية الأيتام تأسست يوم 28 ماي سنة 2007، ومنحت الاعتماد للشروع في عملها يوم 23 ديسمبر 2007.

تنشط الجمعية الخيرية ايثار لرعاية الأيتام على مستوى تراب ولاية الوادي.

الهدف العام من تأسيس الجمعية الخيرية إيثار لرعاية الأيتام: هو تأمين الرعاية المادية للفقراء والمحتاجين من أيتام ولاية الوادي، وتأهيلهم لكسب العيش بما يكفل لهم الاعتماد بعد الله، على أنفسهم ومواجهة الحياة ويكونوا أفرادا فاعلين في المجتمع، وكذلك تأمين الرعاية النفسية والصحية والتعليمية لجميع الأيتام دون استثناء.

-أهم نشاطات الجمعية:

-زيارات ميدانية لبلديات الولاية بغية الإحصاء والتحري.

-تنظيم لقاءات دورية لصالح الأرامل والأيتام.

-تنظيم حملة لتوزيع قفة رمضان ولباس العيد والحقيبة المدرسية.

-توزيع 12 مشروعا لفائدة الأرامل في إطار برنامج الأسرة المنتجة.

-تنظيم حملة لكساء 1000 يتيم استفادت منها 122 أسرة.

-تنظيم مخيمات صيفية وبرامج ترفيهية ومسابقات لصالح الأيتام.

-تنظيم حملات تبرع بالدم، واستشارات طبية دورية لفائدة الأرامل والأيتام.

-المشاركة في التظاهرات والاحتفالات الولائية والوطنية والدولية.

2-جمعية الأيادي البيضاء الجزائرية:

جمعية م0عتمدة تعنى بالعمل الخيري والانساني داخل الجزائر وخارجها، ومن بين أهم الأهداف المدرجة في قانونها الأساسي دعم الشعب الفلسطيني والشعب الصحراوي، تأسست الجمعية من طرف نخبة من العاملين في حقل العمل الخيري في فلسطين، أغلبهم شارك في قوافل كسر الحصار عن غزة وكذا أساطيل الحرية على مدار سنوات ابتداء من عام 2010م، ولذلك كانت الخبرة المكتسبة لدى الأفراد عاملا مساعدا ومهما في أداء الجمعية والتي وصل من خلالها خير الشعب الجزائري لمخيمات اللاجئين الفلسطينيين ومخيمات الصحراء الغربية، وإلى اليمن والسودان وإفريقيا والروهينغا، وذلك للمساهمة في توفير حياة كريمة للمحتاجين والمستضعفين. إلى جانب التكفل بالحالات الاجتماعية في ولايات الوطن عبر مكاتب الجمعية الولائية، من خلال الحملات الدائمة والموسمية، مع العلم أن كل العاملين في الجمعية عملهم تطوعيا في سبيل الله.

من أعمالها الخيرية على مستوى الوطن:

-كفالة الأيتام المعوزين.

-توزيع كسوة العيد وقفف رمضان وأضاحي العيد.

-حملات بيئية في التنظيف وغرس الأشجار.

-حملات تحسيسية لطلاب المدارس عن آفة المخدرات.

-توزيع الوجبات الساخنة على المتشردين في الطرقات.

-معاينات للأسر المحتاجة وترميم بيوت الفقراء.

-حفر الآبار في مناطق الظل، وتنظيم حملات طبية للبدو الرحل.

3-جمعية البركة للعمل الخيري والإنساني: جمعية وطنية مستقلة اعتمدت بتاريخ 15-01-2015، بالجزائر، تعمل مع غيرها من مؤسسات المجتمع المدني ومختلف القوى الشعبية، وتسعى أن تكون رائدة في مناصرة الشعوب المظلومة بالعالم، رسالتها المساهمة الفعالة في والمستمرة في دعم القضايا الإنسانية العادلة

في مجال العمل الخيري الاغاثي، وهذا بفضل جهود أبناء الجزائر المخلصين، وفق برامج متميزة تواكب التطور الحاصل في العمل الخيري، تنتشر مكاتبها عبر كامل ولايات الوطن الجزائري.

ومن أبرز مشاريعها الخيرية عبر ربوع الوطن:

-حملة قفة رمضان وإفطار الصائم لعابري السبيل.

-المحفظة المدرسية.

-التدخل في الأزمات مثل وباء كورونا وحرائق الغابات والفيضانات.

-حملات التبرع بالدم والتكفل بالمرضى.

-الختان الجماعي.

-حفر الآبار في المناطق النائية.

-القوافل الإنسانية للبدو الرحل.

المطلب الثاني: الأدوات والأساليب المستخدمة في الدراسة

أولا: أدوات جمع البيانات

1-المقابلة:

أ-تعريفها: أداة من أدوات البحث العلمي يتم بموجبها جمع المعلومات التي تمكن الباحث من الإجابة عن تساؤلات البحث، وتعتمد على مقابلة الباحث للمبحوث وجها لوجه بغرض طرح عدد من الأسئلة من الباحث والاجابة عليها من المبحوث . [1]

-ونعرفها إجرائيا كما يلي:

ب-التعريف الإجرائي: هي عبارة عن أداة استخدمها الباحثان في الدراسة الميدانية لبحثهما، وتمثلت في مقابلات شخصية مع المبحوثين وطرح مجموعة من الأسئلة بغية الحصول على معلومات تحقق غاية البحث في هذا الموضوع.

[1] د.هياق إبراهيم ، **محاضرات منهجية وتقنيات البحث** ، محاضرات موجهة لطلبة ماستر علم الاجتماع التنظيم والعمل ،قسم علم الاجتماع ، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية ، جامعة الوادي ، 2020-2021 .

ج–خطوات تصميم دليل المقابلة:

– تم تصميم الاستمارة من خلال تفكيك متغير البحث (المتغير المستقل: الاتصال التنظيمي) إلى أبعاد ومؤشرات وبالاستعانة بالدراسات السابقة، تمكنا من بناء استمارة أولية، وتم تحكيمها من قبل الأستاذ المشرف على المذكرة.

حيث تحصلنا على دليل مقابلة نهائي اعتمدنا عليه في دراستنا هذه وتضمن ثلاث محاور نذكرها كالتالي:

–المحور الأول: تناولنا فيه أساليب ووسائل الاتصال التنظيمي في الجمعيات الخيرية، وتضمن 6 بنود

–المحور الثاني: جاء فيه استراتيجيات الاتصال التنظيمي في الجمعيات الخيرية، وتضمن 9 بنود

–المحور الثالث: تناولنا فيه معوقات الاتصال التنظيمي في الجمعيات الخيرية، وضمنه 8 بنود.

ملاحظة: نموذج دليل المقابلة النهائي مدرج مع الملاحق.

المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

المطلب الأول: عرض النتائج ومناقشتها

أولا: تفريغ محتوى المقابلات

–المقابلة الأولى: مع جمعية إيثار لرعاية الأيتام ببلدية الرقيبة

–تاريخ ومكان إجراء المقابلة: 25-04-2025 – بمقر الجمعية.

–أطراف المقابلة: الباحث: حسن حدودي، المبحوث: السيد سعيد كساب (مسير الجمعية)

–محتوى المقابلة:

المحور الأول: أنواع الاتصال التنظيمي التي يعتمد عليها المسؤولين على الجمعية في عملية الاتصال

1–ما هي القنوات الاتصالية التي يستخدمها المسؤولون للتواصل بها مع المنخرطين لدى الجمعية؟

–تستخدم الجمعية كل وسائل الاتصال المتوفرة لدى أعضاءها والمنخرطين فيها، سواء بالهاتف الجوال أو الحضور الشخصي للجمعية، وأحيانا مراسلة بعضهم البعض بالمقابلات الشخصية خارج الجمعية، نظرا لارتباطات بعضهم بأعمالهم ووظائفهم الرسمية في مؤسسات وأماكن أخرى.

2–ما هي الوسائل الاتصال التي تستخدمها الجمعية للتواصل بها مع مختلف المؤسسات والإدارات؟

–تقوم الجمعية بمراسلة المؤسسات ومختلف الإدارات، عبر الاتصال الرسمي أو المراسلة الرسمية بالاتصال الهاتفي أو البريد الالكتروني حسب الوسيلة المتاحة من الطرف الآخر.

3–كيف هو أسلوب الاتصال الذي تستخدمه الجمعية مع مسؤوليها ومنخرطيها؟

–تتم عملية الاتصال بأعضاء الجمعية والمنخرطين فيها عبر جميع وسائل الاتصال المتاحة، وهذه الوسائل هي الأسرع والأقرب لجميع الأعضاء والمنخرطين، ولا نجد فيها أي صعوبة إلا في حالات استثنائية.

5–هل تحرص الجمعية على استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة؟

–هناك رغبة في تطوير وسائلها التكنولوجية، ولكن هذه الخطوة تكلف الجمعية ميزانية مالية، والموارد المالية للجمعية محدودة نوعا ما ومرتبطة بالممولين الخارجيين بدرجة كبيرة.

6–هل تركز الجمعية على تفعيل فضاءات التواصل المختلفة بينها وبين المجتمع الخارجي؟

–نعم، تستغل الجمعية كل فضاءات الاتصال المختلفة لتفعيل التواصل بينها وبين العالم الخارجي، من أجل تعرف المجتمع عن الجمعية ونشاطاتها وأهدافها، وتتوفر للجمعية صفحة عبر موقع "فايسبوك" وبريد إلكتروني لإرسال الرسائل، وأرقام هواتف أيضا.

المحور الثاني: استراتيجيات الاتصال التي تعتمدها الجمعية الخيرية

1– هل يقتصر نقل المعلومات والرسائل على المسؤولين فقط؟

–لا، الكل يشارك في نقل المعلومة سواء مسؤول أو عضو أو منخرط.

2–ما هي الفئات التي تنقل إليها الجمعية المعلومات والرسائل؟

–أكثر الفئات التي تهتم الجمعية بنقل الرسائل والمعلومات لها هي فئة الأيتام والأرامل، فهي الفئة الأولى المستهدفة والتي نشأت من أجلها الجمعية.

3–هل تعتمد الإدارة على برامج تدريبية لتحسين مهارات استخدام التكنولوجيات الحديثة؟

–في حدود المتاح دائما، إذا توفرت الوسائل فتكون عملية التدريب وتحسين المهارات ممكنة.

4–هل البرامج التدريبية موجهة لكل المسؤولين والمنخرطين في الجمعية؟

–أغلب البرامج التدريبية التي تتكفل بها الجمعية هي برامج تدريب الأعضاء والمنخرطين في أساسيات وكيفيات العمل التطوعي الخيري، وكثيرا ما تبرمج مع موسم المخيمات الصيفية كل سنة.

5–كيف تستقطب الجمعية منخرطين جدد للعمل التطوعي؟

–عملية الانخراط في الجمعية تكون تطوعية، ومع مختلف النشاطات والبرامج التي تقوم بها الجمعية عبر تراب البلدية وفي مختلف المناسبات، تستغل الفرصة للتعريف بالجمعية وأهدافها وتحفز الشباب للعمل الخيري والتطوع لخدمة الفئات الهشة في المجتمع.

6– كيف تدعم الجمعية التطوعية الشبابية قيم التعاون فيما بينهم لأداء المهام بفعالية؟

–إعطاء فرص للمشاركة بآرائهم وأفكارهم، وتعزيز شعور العائلة الواحدة داخل الجمعية.

7–كيف تشجع الجمعية ثقافة العمل التطوعي بين المنخرطين من أجل زيادة التحفيز لديهم؟

–دائما ما نربط العمل التطوعي الخيري بالجانب الديني وثواب المؤمن في الآخرة من الأعمال الخيرية

8–هل ترى أن الوسائل الاتصالية المستخدمة في الجمعية تتوافق مع الثقافة التكنولوجية لدى المسؤولين والمنخرطين؟

–الوسائل المتاحة لدينا يستخدمها عامة الناس، ولا يوجد أي صعوبة في كيفية استخدامها.

المحور الثالث: المعوقات التي تواجه الاتصال التنظيمي في الجمعيات الخيرية التطوعية بالوادي

1–ما هي المعوقات التنظيمية التي تقف أمام الجمعية التي تحول دون تحقيق الهدف المنشود؟

–تقريبا، عملية تنظيم أعمال الجمعية تسير بشكل منظم حسب ما يتفق عليه مجلي الجمعية.

2–هل هناك صعوبة في عملية الاتصال بين الجمعية الخيرية وبين جمعيات أخرى والمؤسسات الخارجية؟

–هناك عامل واحد يعتبر معوق وهو المجال الجغرافي الذي تنشط فيه الجمعية وهي بلدية الرقيبة التي تبعد عن عاصمة الولاية بأكثر من 30 كلم، هذا الأمر جعل مجال نشاطنا يقتصر داخل حدود البلدية فقط، وبالتالي نقص في التواصل وبرمجة نشاطات مشتركة مع جمعيات أخرى.

3–كيف تشكل الفروقات الشخصية في المستوى الثقافي والتعليمي بين المنخرطين تحديا في عملية التواصل ونقل الرسائل داخل الجمعية وخارجها؟

–لدينا أعضاء ومنخرطين مستوياتهم مختلفة، منهم الموظف ومنهم العامل اليومي ومنهم الفلاح وغيرهم وكل عضو يتواصل مع الجمعية وباقي الأعضاء ويتفاعل مع المعلومات حسب ما يستوعبه فهمه ويستطيع فعله .

4–هل تهتم السلطات المحلية بدعم الجمعيات الخيرية وتسهيل مهامها إداريا وماديا ؟

–السلطات المحلية لا تتكفل بالدعم المادي للجمعية، وإنما يعتمد على المتبرعين والمحسنين من عامة المجتمع، أما السلطات المحلية فهي تساعد الجمعية في تحركاتها ونشاطاتها وتشجعها معنويا فقط.

5–هل نقص الدعم المادي والمعنوي يحد من فاعلية الأداء وفاعلية الاتصال في الجمعية؟

–بما أن الجمعية عملها هو التكفل بالأيتام والأرامل ماديا وماليا، فركيزة عمل الجمعية هو المورد المالي وهو المحرك الأساسي، فإن نقص المورد المالي تعمل الجمعية على نشر حملات توعوية وتحسيسية لشريحة من المجتمع وهم فئة التجار ورجال الأعمال والمحسنين من أجل التبرع للجمعية.

6–هل تواجه الجمعية الخيرية صعوبة في جلب الممولين الخارجيين من الولاية لدعم برامجها الخيرية؟

–جمعيتنا يعرفها العامة أنها جمعية قانونية وهدفها التكفل بالأيتام والأرامل، وعلى هذا الأساس فالممولين والمتبرعين والمحسنين عامة جعلوا فينا ثقة ولا يترددون في عملية التبرع وتمويل الجمعية طول السنة.

7– ما هي الصعوبات الأخرى التي تواجه الجمعية لتنفيذ برامجها ونشاطاتها التطوعية؟

–زيادة احتياجات الجمعية المالية، خاصة أن نسبة من المكفولين الأيتام من الشباب والشابات في عمر الزواج، وخاصة الإناث فيتعين علينا التكفل بهم وتلبية كل احتياجاتهم إلى غاية تزويجهم واستقرارهم ماديا

8–اقترح حلولا تدعم عمليات الاتصال والتواصل الفعال في الجمعيات الخيرية التطوعية؟

–تعريف المجتمع بدور الجمعيات وحثهم على الانخراط فيها عبر مختلف الوسائل والطرق.

–الحث على العمل التطوعي الخيري من طرف منابر الأئمة في المساجد.

–حث رجال الأعمال والأغنياء من عامة المجتمع للمساهمة والتبرع للجمعيات.

-تفعيل دور الجامعة والمعاهد ومركز التكوين في تكريس العمل الخيري وشرح أهدافه.

-زيارة المؤسسات الناشطة لشرح أهداف الجمعية.

المقابلة الثانية: مع جمعية الأيادي البيضاء الجزائرية بالوادي

-تاريخ ومكان إجراء المقابلة :-05-05-2025 – بمقر الجمعية .

-أطراف المقابلة: الباحث: حسن حدودي، المبحوث: السيد عبد الوهاب بن خليفة (رئيس الجمعية ونائب المدير العام على المستوى الوطني)

-محتوى المقابلة

المحور الأول: أنواع الاتصال التنظيمي التي يعتمد عليها المسؤولين على الجمعية في عملية الاتصال

1-ما هي القنوات الاتصالية التي يستخدمها المسؤولون للتواصل بها مع المنخرطين لدى الجمعية؟

-تستخدم الجمعية قنوات تواصل رسمي مع أعضائها ومنخرطيها، سواء كان ذلك عن طريق الهاتف، أو إلكتروني (مواقع التواصل الاجتماعي)، بالنسبة للأشخاص ممثلي الجمعية عبر مختلف دول العالم وخاصة في فلسطين وغزة، حيث يكون الاتصال عبر الواتساب والتليغرام بالتحديد لتبادل المعلومات.

2-ما هي الوسائل الاتصال التي تستخدمها الجمعية للتواصل بها مع مختلف المؤسسات والإدارات؟

-تقوم الجمعية بمراسلة المؤسسات ومختلف الإدارات والجهات الرسمية، عبر الاتصال الرسمي توثيقي، نقوم بمراسلات ورقية عليها ختم الجمعية، وفي ظرف مغلق نظرا لأهميتها.

3-كيف هو أسلوب الاتصال الذي تستخدمه الجمعية مع مسؤوليها ومنخرطيها؟

-تتم عملية الاتصال بأعضاء الجمعية والمنخرطين عبر الاتصال الرسمي.

5-هل تحرص الجمعية على استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة؟

-هناك رغبة في تطوير وسائلها التكنولوجية، فالعالم كله أصبح متجه نحو الوسائل وتكنولوجيا الاعلام الحديثة، ونحن نحاول قدر الإمكان تغطية كل نشاطات الجمعية بكل الوسائل

6-هل تركز الجمعية على تفعيل فضاءات التواصل المختلفة بينها وبين المجتمع الخارجي؟

-نعم ، تستغل الجمعية كل فضاءات الاتصال المختلفة لتفعيل التواصل بينها وبين العالم الخارجي ، من أجل تعرف المجتمع عن الجمعية ونشاطاتها وأهدافها ، وتتوفر للجمعية صفحة عبر موقع "فايسبوك" وبريد إلكتروني لإرسال الرسائل، وأرقام هواتف أيضا.

المحور الثاني: استراتيجيات الاتصال التي تعتمدها الجمعية الخيرية

1 -هل يقتصر نقل المعلومات والرسائل على المسؤولين فقط؟

-نعم، القائمون على الجمعية هم من يمكنهم نقل المعلومات ونشرها، لكون الجمعية تحرص على المصداقية والدقة في العمل، خصصنا فريق مكلف بالإعلام والاتصال تابع لإدارة الجمعية.

2-ما هي الفئات التي تنقل إليها الجمعية المعلومات والرسائل؟

-أكثر الفئات التي تهتم الجمعية بنقل الرسائل والمعلومات لها هي جميع الفئات التي تحتاج المساعدة والإغاثة، سواء معوزين فقراء أيتام وأرامل، وحتى فئة المحسنين والمتبرعين الذين يدعمون الجمعية ماديا.

3-هل تعتمد الإدارة على برامج تدريبية لتحسين مهارات استخدام التكنولوجيات الحديثة؟

-نعم، من أساسيات احترافية العمل ودقته أن يكون لدينا أعضاء متمكنون من وسائل الاتصال والاعلام الحديثة، وحتى أننا نستضيف أصحاب اختصاص لتقديم دورات متخصصة في التكنولوجيات الحديثة، كي تساهم في رسم صورة متطورة لعمل الجمعية.

4-هل البرامج التدريبية موجهة لكل المسؤولين والمنخرطين في الجمعية؟

لدى الجمعية قسم خاص بالتدريب والتكوين، والبرامج التدريبية التي تقوم بها الجمعية هي برامج تدريب الأعضاء والمنخرطين في أساسيات وكيفيات العمل التطوعي الخيري، ونركز كثيرا على فئة الشباب كونهم هم محرك المجتمع ولهم طاقات كبيرة ولديهم حافز متجدد للعمل الخيري.

-كما أن للجمعية طاقم طبي متطوع يتنقل معنا لجميع الأماكن في الحملات الخيرية والتطوعية.

5-كيف تستقطب الجمعية منخرطين جدد للعمل التطوعي؟

-عملية الانخراط في الجمعية تكون تطوعية بالدرجة الأولى، لكن في الفترة الحالية وقفنا عملية التسجيل نظرا لكثرة المتقدمين وطالبي الانخراط، لأن إذا كثر عدد المنخرطين يتطلب منا تأهيلهم وتكوينهم على

العمل الجمعوي، ويأخذ منا وقتا وجهدا كبيرين. حاليا لدينا حوالي 30 منخرطا بين إناث وذكور على مستوى الولاية، إلى حين هيكلة الجمعية بشكل رسمي وفتح مكاتب بلدية، نعيد فتح باب الانخراط.

6 –كيف تدعم الجمعية التطوعية الشبابية قيم التعاون فيما بينهم لأداء المهام بفعالية؟

–التعاون قيمة من قيم العمل الجمعوي، فلا يكتمل عمل أو مشروع أو نشاط خيري إلا بالتعاون والتكافل بين جميع الأعضاء والذين يحتضنون العمل الخيري.

7–كيف تشجع الجمعية ثقافة العمل التطوعي بين المنخرطين من أجل زيادة التحفيز لديهم؟

–دائما ما نربط العمل التطوعي الخيري بالجانب الديني وثواب المؤمن في الآخرة من الأعمال الخيرية

8–هل ترى أن الوسائل الاتصالية المستخدمة في الجمعية تتوافق مع الثقافة التكنولوجية لدى المسؤولين والمنخرطين؟

–الوسائل المتاحة لدينا يستخدمها عامة الناس، ولا يوجد أي صعوبة في كيفية استخدامها.

المحور الثالث: المعوقات التي تواجه الاتصال التنظيمي في الجمعيات الخيرية التطوعية بالوادي

1–ما هي المعوقات التنظيمية التي تقف أمام الجمعية التي تحول دون تحقيق الهدف المنشود ؟

–تقريبا ، عملية تنظيم أعمال الجمعية تسير بشكل منظم ومحكم، وهذا ما يساهم في بروز الجمعية على ساحة العمل الجمعوي الخيري.

2–هل هناك صعوبة في عملية الاتصال بين الجمعية الخيرية وبين جمعيات أخرى والمؤسسات الخارجية ؟

–ليس هناك أي إشكال في عمل الجمعية مع مختلف المؤسسات الرسمية.

3–كيف تشكل الفروقات الشخصية في المستوى الثقافي والتعليمي بين المنخرطين تحديا في عملية التواصل ونقل الرسائل داخل الجمعية وخارجها ؟

–لدينا أعضاء ومنخرطين مستوياتهم مختلفة، منهم الموظف ومنهم العامل اليومي ومنهم الفلاح وغيرهم وكل عضو يتواصل مع الجمعية وباقي الأعضاء ويتفاعل مع المعلومات حسب ما يستوعبه فهمه ويستطيع فعله.

4–هل تهتم السلطات المحلية بدعم الجمعيات الخيرية وتسهيل مهامها إداريا وماديا ؟

–لاحظنا في الآونة الأخيرة دعما كبيرا من سلطات البلاد وخاصة من الرئيس عبد المجيد تبون الذي أكد على دور الجمعيات الخيرية في المجتمع وأمر بتسهيلات قانونية وإدارية لعملها الخيري.

5–هل نقص الدعم المادي والمعنوي يحد من فاعلية الأداء وفاعلية الاتصال في الجمعية؟

–بما أن الجمعية عملها هو تقديم المساعدات الخيرية والإغاثية لكل الفئات الهشة من المجتمع، فركيزة عمل الجمعية هو المورد المالي وهو المحرك الأساسي، فإن نقص المورد المالي تعمل الجمعية على نشر حملات توعوية وتحسيسية لشريحة من المجتمع وهم فئة التجار ورجال الأعمال والمحسنين من أجل التبرع للجمعية

6–هل تواجه الجمعية الخيرية صعوبة في جلب الممولين الخارجيين من الولاية لدعم برامجها الخيرية ؟

–جمعيتنا يعرفها العامة أنها جمعية قانونية وهدفها التكفل بجميع فئات المجتمع الهشة، وهناك إقبال كبير من المحسنين والمتبرعين سواء من أصحاب المال، وحتى من عامة الشعب، يقدمون تبرعات قدر استطاعتهم، ونحن بدورنا نوصلها لأهلها من المحتاجين.

7 –ما هي الصعوبات الأخرى التي تواجه الجمعية لتنفيذ برامجها ونشاطاتها التطوعية ؟

–ليس هناك صعوبات على المستوى المحلي، لكن حملاتنا وتبرعاتنا الدولية وخاصة الموجهة لغزة لا يمكنها الوصول بسبب الظروف الأمنية والسياسية، فمساعداتنا في الوقت الحالي تتمثل في تبرعات مالية فقط، ونطمح من السياسة الخارجية للدولة الجزائرية أن تعمل على فك الحصار على القطاع ودخول المساعدات العينية الأخرى.

المقابلة الثالثة: مع جمعية البركة الجزائرية للعمل الخيري بالوادي

–تاريخ ومكان إجراء المقابلة:–07–05–2025 – بمقر الجمعية .

–أطراف المقابلة: الباحث: حسن حدودي، المبحوث: السيد إبراهيم شنوف (رئيس مكتب ولاية الوادي لجمعية البركة)

–محتوى المقابلة:

المحور الأول: أنواع الاتصال التنظيمي التي يعتمد عليها المسؤولين على الجمعية في عملية الاتصال

1–ما هي القنوات الاتصالية التي يستخدمها المسؤولون للتواصل بها مع المنخرطين لدى الجمعية؟

–الاتصال داخل الجمعية يكون تماشيا مع التطور الحاصل على مستوى العالم، فالفضاءات الزرقاء أصبحت هي القنوات الغالبة في عمليات الاتصال والتواصل، حتى يكون الاتصال سهل وسلس.

2–ما هي الوسائل الاتصال التي تستخدمها الجمعية للتواصل بها مع مختلف المؤسسات والإدارات؟

–تقوم الجمعية بمراسلة المؤسسات ومختلف الإدارات والجهات الرسمية، بمراسلات تقليدية كتابية، مرفق بملف الجمعية والنشاط المراد ترخيصه.

3–كيف هو أسلوب الاتصال الذي تستخدمه الجمعية مع مسؤوليها ومنخرطيها؟

–تتم عملية الاتصال بأعضاء الجمعية والمنخرطين عبر الاتصال الرسمي، اتصالات هاتفية بالدرجة الأولى

5–هل تحرص الجمعية على استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة؟

–وسائل الاتصال والتكنولوجيات الحديثة لا غنى عنها في الوقت الحاضر، فهي أصبحت عماد الاتصال في كل المؤسسات والإدارات بمختلف أنواعها.

6–هل تركز الجمعية على تفعيل فضاءات التواصل المختلفة بينها وبين المجتمع الخارجي؟

–نعم، تستغل الجمعية كل فضاءات الاتصال المختلفة لتفعيل التواصل بينها وبين العالم الخارجي، من أجل تعرف المجتمع عن الجمعية ونشاطاتها وأهدافها، وتتوفر للجمعية صفحة عبر موقع "فايسبوك" وبريد إلكتروني لإرسال الرسائل، وأرقام هواتف أيضا .

المحور الثاني: استراتيجيات الاتصال التي تعتمدها الجمعية الخيرية

1– هل يقتصر نقل المعلومات والرسائل على المسؤولين فقط؟

–نعم، القائمون على الجمعية هم من يمكنهم نقل المعلومات ونشرها، لأن عملية التسيير والتنظيم داخل الجمعية من بين عوامل نجاحها.

2–ما هي الفئات التي تنقل إليها الجمعية المعلومات والرسائل؟

–أكثر الفئات التي تهتم الجمعية بنقل الرسائل والمعلومات لها هي جميع الفئات التي تحتاج المساعدة والإغاثة، سواء معوزين فقراء أيتام وأرامل، وحتى فئة المحسنين والمتبرعين الذين يدعمون الجمعية ماديا.

3–هل تعتمد الإدارة على برامج تدريبية لتحسين مهارات استخدام التكنولوجيات الحديثة؟

–نعم، من أساسيات احترافية العمل ودقته أن يكون لدينا أعضاء متمكنون من وسائل الاتصال والاعلام الحديثة. والبرامج التدريبية تزيد من رصيدهم المعرفي وتنمي قدراتهم العملية. حيث أن للجمعية معارض إعلامية رقمية وأخرى تقليدية مطويات وكتب ....إلخ.

4–هل البرامج التدريبية موجهة لكل المسؤولين والمنخرطين في الجمعية؟

–لدى الجمعية قسم خاص بالتدريب والتكوين، والبرامج التدريبية التي تقوم بها الجمعية هي برامج تدريب الأعضاء والمنخرطين في أساسيات وكيفيات العمل التطوعي الخيري، كما لدينا قسم خاص بالشباب وقسم خاص بالنساء، كل قسم له أعضاء ينظمون برامجنا التدريبية سواء داخل الجمعية أو حتى برامج موجهة لعامة الناس، جمعوية أو تعليمية أو دينية وغيرها.

5–كيف تستقطب الجمعية منخرطين جدد للعمل التطوعي؟

–عملية الانخراط في الجمعية تكون تطوعية بالدرجة الأولى، ونشاطاتنا التعريفية للجمعية موجهة للشباب بصفة خاصة، ومؤخرا قمنا بندوة تعريفية للجمعية وأهمية العمل الخيري في جامعة الوادي، قصد نشر ثقافة العمل التطوعي، في أوساط الشباب الجامعي المثقف، فالعمل الخيري ثقافة سامية ينمي ويطور المجتمع بطريقة حضرية.

6– كيف تدعم الجمعية التطوعية الشبابية قيم التعاون فيما بينهم لأداء المهام بفعالية؟

–التعاون قيمة من قيم العمل الجمعوي، فلا عمل يكتمل أو مشروع أو نشاط خيري إلا بالتعاون والتكافل بين جميع الأعضاء والذين يحتضنون العمل الخيري.

7–كيف تشجع الجمعية ثقافة العمل التطوعي بين المنخرطين من أجل زيادة التحفيز لديهم؟

–دائما ما نربط العمل التطوعي الخيري بالجانب الديني وثواب المؤمن في الآخرة من الأعمال الخيرية، وزيادة عن ذلك فتنوع نشاطات الجمعية وأهدافها السامية تزيد من حافز المتطوعين لمواصلة العمل الخيري مع الجمعية.

8–هل ترى أن الوسائل الاتصالية المستخدمة في الجمعية تتوافق مع الثقافة التكنولوجية لدى المسؤولين والمنخرطين؟

-الوسائل المتاحة لدينا يستخدمها عامة الناس، ولا يوجد أي صعوبة في كيفية استخدامها.

المحور الثالث: المعوقات التي تواجه الاتصال التنظيمي في الجمعيات الخيرية التطوعية بالوادي

1-ما هي المعوقات التنظيمية التي تقف أمام الجمعية التي تحول دون تحقيق الهدف المنشود؟

-تقريبا، عملية تنظيم أعمال الجمعية تسير بشكل منظم ومحكم، وهذا ما يساهم في بروز الجمعية على ساحة العمل الجمعوي الخيري.

2-هل هناك صعوبة في عملية الاتصال بين الجمعية الخيرية وبين جمعيات أخرى والمؤسسات الخارجية؟

-ليس هناك أي إشكال في عمل الجمعية مع مختلف المؤسسات الرسمية، بالعكس من ذلك فإننا نجد دعما في جميع الجهات.

3-كيف تشكل الفروقات الشخصية في المستوى الثقافي والتعليمي بين المنخرطين تحديا في عملية التواصل ونقل الرسائل داخل الجمعية وخارجها؟

-لدينا أعضاء ومنخرطين مستوياتهم مختلفة، لكن لا يشكل ذلك أي عائق في عملية التواصل. فرسائل الجمعية وأهدافها واضحة ولا لبس عليها.

4-هل تهتم السلطات المحلية بدعم الجمعيات الخيرية وتسهيل مهامها إداريا وماديا؟

-الجهات الرسمية من الدولة تكتفي بالدعم المعنوي لنا فقط.

5-هل نقص الدعم المادي والمعنوي يحد من فاعلية الأداء وفاعلية الاتصال في الجمعية؟

-بطبيعة الحال، فعمود قوام الجمعية هو الرصيد المالي الذي تحوزه، فإذا توفر تستطيع الجمعية مباشرة أعمالها الخيرية، وإذا لاحظنا نقصا في الجانب المادي نقوم بتقديم دعوات تبرع لأصحاب المال والمحسنين عبر نشر نداء على مواقعها وصفحاتها الالكترونية للتبرع من أجل مشروع خيري.

6 -هل تواجه الجمعية الخيرية صعوبة في جلب الممولين الخارجيين من الولاية لدعم برامجها الخيرية؟

-لدى الجمعية سمعة طيبة بين عامة المجتمع، ولنا علاقات جيدة مع دائرة كبيرة مع المحسنين والمتبرعين، ولكن تتغير مع الظروف، لذلك نحرص على بناء علاقة جيدة مع الممولين والحفاظ على ثقتهم.

7– ما هي الصعوبات الأخرى التي تواجه الجمعية لتنفيذ برامجها ونشاطاتها التطوعية؟

–ليس هناك صعوبات على مستوى الجمعية، لكن هناك إشكالية ثقافة العمل التطوعي في المجتمع، والعمل التطوعي يحتاج إلى روافد خيرية وروافد بشرية خاصة الشباب، ومع التغيرات الاجتماعية والاقتصادية فإن موضوع التبرع أصبح ثقيلا بالنسبة للكثير من الناس، وحتى الجمعيات بصفة عامة تجد عملها متذبذب بين الحين والآخر بسبب نقص التبرعات المالية بالخصوص.

8–اقترح حلولا تدعم عمليات الاتصال والتواصل الفعال في الجمعيات الخيرية التطوعية؟

–كمقترحات نطمح من الدولة مراعاتها، هي مناقشة بعض القوانين الخاصة بالجمعيات الخيرية، ونذكر بالأخص جانب الاستثمار وربط الجمعيات بالأوقاف وتخصيص صناديق زكاة موجهة للجمعيات الخيرية.

مناقشة وتحليل النتائج:

1–مناقشة الفرضية الأولى: تستخدم الجمعيات الخيرية التطوعية وسائل اتصال حديثة تساهم في تطور عملها الخيري.

–من خلال تصريحات المبحوثين من المقابلات التي أجريناها، يتبين لنا أن هذه الجمعيات تعتمد على مختلف وسائل وقنوات الاتصال الداخلي والخارجي، بداية بالوسائل التقليدية وهي المراسلات الكتابية بينها وبين الإدارات والجهات الرسمية، وكذلك عن طريق الهواتف الثابتة والجوال، كما تأخذ وسائل وفضاءات التواصل الاجتماعي القسط الأكبر في عملية الاتصال والتواصل مع المجتمع الخارجي داخل الوطن أو خارجه، نظرا لتوجه العامة نحو هذه الوسائل، وسهولة استخدامها وسرعة إيصال المعلومة المراد ارسالها، فاستغلها الجمعيات للتقرب منهم وتوصيل أفكارها وأهدافها ونشر ثقافة العمل الجمعوي بين جميع فئات وشرائح المجتمع.

– في نفس السياق ما توصلت إليه دراسة الباحثان (فاسي سفيان وصبطي عبيدة 2024) بأن الوسائل التكنولوجية الحديثة هي الأكثر استخداما من قبل جهاز العلاقات العامة لجمعية الهلال الأحمر الجزائري في الاتصال بجمهورها وفي أداء أنشطتها من خلال استخدام البريد الالكتروني الذي يتيح التواصل الفعال والسريع مع الأفراد، مما يسهل توزيع المعلومات ويحقق استجابة الجمهور الداخلي والخارجي للنشاطات التي تقوم بها الجمعية".

وعليه يمكننا القول أن: الفرضية الأولى القائلة بأن الجمعيات الخيرية التطوعية تستخدم وسائل اتصال حديثة تساهم في تطور عملها الخيري، فرضية محققة.

2-مناقشة الفرضية الثانية: تعتمد الجمعيات الخيرية الشبابية استراتيجيات للاتصال التنظيمي على الصعيد الداخلي والخارجي يحقق زيادة في فاعلية العملية التنظيمية وتعزيز رغبة الشباب في الانخراط فيها.

-استنادا على إجابات المبحوثين بخصوص الاستراتيجيات التي تعتمدها في عملية الاتصال لديها، فوجدنا أن هذه الجمعيات محل الدراسة تعتمد على الاتصال الرسمي بالدرجة الأول، سواء بينها وبين أعضائها ومنخرطين لديها، أو بينها وبين الجهات الخارجية الرسمية، ولا وجود لأي شكل من أشكال الاتصال غير الرسمي حتى بين الأفراد والأعضاء التابعين لها، بينما يتضح أن هذه الجمعيات تعتمد الاتصال النازل أي أن مسؤولي ورؤساء المكاتب هم من يقومون بعملية الاتصال، ونشر المعلومات وتقريبا كل العمليات الإدارية داخل مقر الجمعية هم المسؤولين عنها.

كما أشارت إليه دراسة الباحثة (فاطمه فكاير، 2023) أنه يسود الجمعيات الخيرية الاتصال النازل.

-بالإضافة إلى حرص الجمعيات على استخدام أحدث وسائل الاتصال والتكنولوجيات الحديثة تبرمج دورات تكوينية لأعضائها وأنشطة تدريبية لتأهيلهم للعمل الخيري، تنظم على مستوى المكتب المحلي وعلى مستوى المكتب الوطني تكون موجهه لكافة أعضاء ومنخرطي الجمعية من كامل فروعها ومكاتبها. وأنشطة مختلفة تبادر بها الجمعية تعليمية وتربوية وثقافية لفائدة الأطفال والنساء والشباب.

وهذا ما أكدته دراسة (فاسي وصبطي 2024) بأن ممارسة العلاقات العامة لجمعية الهلال الأحمر الجزائري لهم دور في زيادة فعالية العمل التطوعي من خلال تنظيم برامج وأنشطة اتصالية اجتماعية وصحية لذوي الهمم ومرضى السرطان، وهذا إن دل فإنما يدل على مدى فعاليتهم.

-وأما ما يراه أصحاب الفكر السيوسيوتنظيمي، حيث ترى النظرية الموقفية أن كل منظمة يجب أن تراعي البيئة التي تعمل فيها من أجل تحقيق مناخ أفضل عن طريق استخدام أساليب اتصال جيدة تمكن أفراد المنظمة في الإدارات المختلفة من التفاعل والتعاون من أجل الارتقاء بمستوى المنظمة وتحقيق أهدافها.

وبالتالي نقول هنا أن الفرضية الثانية القائلة بأن الجمعيات الخيرية التطوعية لها استراتيجيات اتصال داخلي وخارجي يرفع من فعالية الاتصال التنظيمي، ومنه فعالية العملية التنظيمية التي تزيد من رغبة الشباب للانخراط فيها، أذن هي فرضية محققة.

3-مناقشة الفرضية الثالثة: تواجه الجمعيات الخيرية الشبابية مشكلات في عملية الاتصال التنظيمي، قد يؤثر على تحقيق هدف الجمعيات في تكريس مبدأ العمل الخيري التطوعي.

-ما أفاد به المبحوثين عن المعوقات الاتصالية والتنظيمية بصفة عامة التي تواجه الجمعيات الخيرية، فقد أكدوا أن الجمعيات في تنظيمها الداخلي لا توجد بها معوقات اتصال ولا حتى تنظيمية، فهي محدودة الأعضاء وأهدافها واضحة، تسير بشكل جيد وسلس. وتلقى الجمعيات دعما معنويا كبيرا من السلطات العليا للبلاد، لكن العائق الوحيد الذي يواجه الجمعيات هو مدى ثبات حلقة الاتصال والتنسيق مع الممولين الخارجيين من رجال الأعمال والمحسنين والمتبرعين، فالظروف والتغيرات الحاصلة هي التي تتحكم في وجود المورد المالي من عدمه. لذلك نشدد على إعادة تنظيم القوانين التشريعية لعمل الجمعيات الخيرية وتخصيص موردين دائمين تعول عليهم الجمعيات في تجسيد أعمالها الخيرية والإنسانية.

-ولم يخف عنا المبحوثين مشكلة نقص الوعي وثقافة العمل الخيري التطوعي في المجتمع بصفة عامة فهو مازال لم يرقى لأعلى مستوياته، حتى نقول أننا وسط مجتمع متشبع بالعمل الجمعوي والخيري.

-يوافقهم الرأي الباحثان (فاسي وصبطي،2024) أن المعوقات الاتصالية تؤثر في عمل الجمعيات، لكن هذا لا يعني تسببها في عزوف الشباب عن العمل التطوعي بل يرجع الأمر إلى عدم وجود وعي بأهمية العمل التطوعي.

-وكذلك من أبرز الصعوبات التي تواجه جمعية الهلال الأحمر الجزائري قبل وأثناء القيام بالعمل التطوعي، نقص الممولين والمساهمين نتيجة كثرة المشاريع والأنشطة الإنسانية التي تقوم بها الجمعية، إذ تعتبر إشكالية نقص الدعم المادي وضعف الإمكانيات المادية أحد أبرز المعيقات التي تحد من أنشطة الجمعية.

-في حين ترى الباحثة (بلطوم عزيزة، 2016) أن الجمعيات البيئية لولاية الجزائر العاصمة تواجه عدة صعوبات تحول دون أدائها للدور الفعال المنتظر منها. حيث تعاني من نقص الإمكانيات والدعم المادي من طرف السلطات المعنية خاصة.

-ولمعالجة هذا الإشكال فترى نظرية الإدارة بالأهداف أنَّ على المنظمة أن تسعى إلى معرفة العوامل التي تعيق تحقيق الأهداف بغية اتخاذ الإجراءات المناسبة للتغلب عليها، ومن ثم تقييم النتائج بصورة دورية لوضع أهداف جديدة للمنظمة.

ثانيا-الاستنتاجات العامة للدراسة

من خلال مناقشة النتائج الميدانية على ضوء فرضيات الدراسة، نخلص إلى مجموعة من الاستنتاجات نذكرها في نقاط كالتالي:

-الجمعيات الخيرية التطوعية والشبابية تتمتع بهياكل تنظيمية متقدمة، ولها قوانين وقيم داخلية تنظم العمليات الإدارية وترقى بها إلى صفة التنظيم الرسمي.

-تعتمد الجمعيات الخيرية التطوعية والشبابية في ولاية الوادي على وسائل وقنوات اتصال متنوعة ومختلفة بين تقليدية وحديثة، تسهم كل وسيلة في تجسيد أهدافها على أرض الواقع.

-تستخدم الجمعيات الخيرية في ولاية الوادي أسلوب الاتصال النازل، سواء مع أفراد أو مع جماعات.

-تهتم الجمعيات الخيرية باستقطاب فئة الشباب ونخبة المجتمع، لتمثيلها في مختلف نشاطاتها داخل الولاية وخارجها، لذلك نجد أن نسبة الشباب كبيرة بين المنخرطين والمتطوعين ذكورا وإناثا.

-تحرص الجمعيات الخيرية على تعزيز قيم التعاون بينها وبين جميع فئات المجتمع من أجل تحقيق الرسالة النبيلة من العمل التطوعي والإنساني، وتكريس ثقافة العمل الجمعوي بصفة دائمة حتى ترقى بالمجتمع.

-تسعى الجمعيات الخيرية في ولاية الوادي إلى تكاتف المجتمع حولها ودعمها معنويا وماديا، حتى يمكنها الاستمرار في أعمالها ونشاطاتها الإنسانية الخيرية، وتحقق الأهداف التي نشأت من أجلها.

-تواجه الجمعيات الخيرية باختلاف نشاطها ومكانها من نقص المورد المالي بالخصوص، فهو تعتبره صمام أمان لبقائها واستمرار عملها، وتناشد الجهات المعنية للالتفاف حولها ودعمها في كل الظروف والأوقات.

ثالثا–توصيات

بعد النزول إلى الميدان ودراسة واقع الاتصال في الجمعيات الخيرية، وتحليل المعطيات المتحصل عليها، يجدر بنا تقديم بعض المقترحات الميدانية لأجل تحسين خدمة الجمعيات على جميع الأصعدة.

–الاهتمام بالتنظيم الإداري الرسمي الذي يرفع من فاعلية الجمعيات الخيرية التطوعية.

–تعظيم دور الجمعيات الخيرية من خلال دعم المجتمع والجهات الرسمية لها حتى تحقق أهدافها.

–استقطاب الفئات الشبابية التي تمنح للجمعيات دفعا وطاقة لاستمرار أعمالها على المدى البعيد.

–توسيع سبل الاتصال والتواصل مع العالم الخارجي للتعريف بالجمعيات وكسب التأييد.

–فتح المجال أمام الباحثين والطلبة الراغبين في عمل أبحاث علمية ميدانية عن الجمعيات الخيرية، ومساعدتهم بالمعلومات والحقائق.

–هذا البحث العلمي يعتبر جهد غير مكتمل، لأسباب وعوامل عديدة واجهت الباحثان، وتبقى الجمعيات الخيرية في الولاية تحتاج إلى أبحاث ودراسات معمقة تكشف دورها وأثرها في المجتمعات.

خاتمة

يرتبط الدور المحوري الذي تضطلع به الجمعيات الخيرية التطوعية في كثير من مجالات الحياة البشرية وفي خضم جملة التحولات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتي شهدتها العديد من دول العالم والتي كان لها الأثر المباشر في إعادة بعث دور هذه الجمعيات، والتي تبرز منها على وجه الخصوص قضايا إنسانية كأحد أكثر المواضيع التي تثير انشغال وقلق المجتمعات المعاصرة بفعل حالة اللااستقرار والنزاعات عبر كثير من مناطق العالم العربي والإسلامي. من هنا برزت الجمعيات الناشطة في المجال الإغاثي كجمعية البركة وجمعية الأيادي البيضاء الجزائريتان، كنماذج عن جمعيات خيرية عبر ربوع الوطن، التي حملت على عاتقها مهمة تحسين الأوضاع المعيشية، والاجتماعية، وكذلك رفع مستوى الوعي لدى الأفراد والمجتمعات وتوعيتهم وتحسيسهم بضرورة الالتفاف حول الجمعيات ومساندتها بكل الوسائل، وذلك من خلال اتصالها المباشر بالمجتمع وتأثيرها الفعال في توجيه الرأي العام بحكم قربها منه.

كما أن هذه الجمعيات تضطلع بمهمة المشاركة في صياغة و تصحيح السياسات الانسانية غير المتوافقة مع المتطلبات الاجتماعية والاقتصادية وإعطاء البعد الخيري والتطوعي أهمية ضمن التطلعات و الاهتمامات الانسانية المشتركة من خلال رفع درجة الوعي الانساني بأهمية العمل الخيري ،و ذلك انطلاقا من النشاطات و البرامج الاتصالية المختلفة التي تعدها من اجل تحقيق هدفها المتمثل في ترقية العمل الجمعوي لدى المواطنين وصناع القرار باستعمال التقنيات الاتصالية المختلفة و الكفيلة بإيصال الرسالة الجمعوية الخيرية إلى الجمهور حتى يتفاعل معها وتساهم في تغيير سلوكياته واتجاهاته السلبية نحو الجمعيات، وذلك لن يتحقق إلا إذا كانت هذه الجمعيات الخيرية تعمل وفق مخططات اتصال فعالة وتتبع خطوات العملية الاتصالية بحذافيرها من أجل تنفيذ هذه المخططات والوصول إلى الهدف المنشود ،ولا يتوقف الأمر هنا بل ينبغي على هذه الجمعيات متابعة برامجها بعد تنفيذها وتقييم أثر مخططات الاتصال التي وضعتها من أجل معرفة النتائج وما إذا كانت برامجها قد حققت الهدف المطلوب أم لا، وهذا العمل يقوم به مختصون في مجال الاتصال والذين يملكون الخبرة في التعامل مع الجمهور وتصميم الرسائل وفق متطلبات واحتياجات هذا الجمهور والتي لا يمكن معرفتها إلا من خلال إجراء دراسة ميدانية متخصصة فالاتصال يلعب دورا كبيرا في تحقيق الهدف الذي تسعى إليه الجمعيات الناشطة في مختلف المجالات.

المصادر والمراجع

1-الكتب

- بشار حزي ، **الاتصال التنظيمي** ، من منشورات الجامعة الافتراضية السورية ، الجمهورية العربية السورية ، 2020.
- خليل محمد حسن الشماع ، حفير كاظم حمود ، **نظرية المنظمة** ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن 2007 .
- صديق محمد، عفيفي وآخرون : **السلوك التنظيمي "دراسة في التحليل السلوكي للبيروقراطية المصرية** " ط1 ، القاهرة: مكتبة عين شمس، 2003 .
- منير حجاب ، **المعجم الإعلامي**، دار الفجر للنشر والتوزيع القاهرة ط1 ،2004 .
- فاطمه عوض صابر، ميرفت علي خفاجة، **أسس ومبادئ البحث العلمي**، مكتبة ومطبعة الاشعاع الفنية، 2002.
- محمد در، **أهم مناهج وعينات وأدوات البحث العلمي**، مجلة الحكمة للدراسات التربوية والنفسية، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، الجزائر، العدد 9، 2017.
- محمد صاحب سلطان: **العلاقات العامة ووسائل الاتصال**، ط 1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2011
- محمود حسن الهواسي، **مبادئ علم الإدارة الحديثة**، كتاب الكتروني ، 2014

2-المنشورات والمطبوعات الجامعية

- إبراهيم هياق ، **محاضرات منهجية وتقنيات البحث** ، محاضرات موجهة لطلبة ماستر علم الاجتماع التنظيم والعمل ،قسم علم الاجتماع ، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية ، جامعة الوادي ، 2020-2021 .
- دليلة فرشان ، **الاتصال التنظيمي** ، مطبوعة بيداغوجية موجهة لطلبة ليسانس ، تخصص اتصال تنظيمي ، قسم الاتصال ،كلية علوم الاعلام والاتصال ، جامعة الجزائر 3 ، 2019-2020 .
- برقية سهيلة ، **التناول النظري للاتصال التنظيمي "عرض لأهم النظريات المفسرة"** مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة -الجزائر ، 31-03-2022.

3-المواقع الالكترونية

مقال منشور على موقع : https://m.marefa.org/ 2021/03/0433:15 ، تاريخ الدخول : 05-04-2025 ، 19:00

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد محمد الأخضر بالوادي

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع

دليل مقابلة

بهدف إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر أكاديمي في شعبة علم الاجتماع تخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل في موضوع :

واقع الاتصال التنظيمي في الجمعيات الخيرية الشبابية

"دراسة حالة الجمعيات الخيرية الشبابية بولاية الوادي"

إعداد الطلبة :

حسن حدودي

عبد المنعم حرزلي

إشراف الدكتور

فوزي لوحيدي

السنة الجامعية: 2024-2025

المحور الأول : أنواع الاتصال التي يعتمد عليها المسؤولون على الجمعية الخيرية في عملية التواصل

1-ما هي القنوات الاتصالية التي يستخدمها المسؤولون للتواصل بها مع المنخرطين لدى الجمعية ؟

2-ما الوسائل الاتصال التي تستخدمها الجمعية للتواصل بها مع مختلف المؤسسات والإدارات ؟

3-كيف هو أسلوب الاتصال الذي تستخدمه الجمعية مع مسؤوليها ومنخرطيها ؟

5-هل تحرص الجمعية على استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة ؟

6-هل تركز الجمعية على تفعيل فضاءات التواصل المختلفة بينها وبين المجتمع الخارجي ؟

المحور الثاني : استراتيجيات الاتصال التي تعتمدها الجمعية الخيرية

1- هل يقتصر نقل المعلومات والرسائل على المسؤولين فقط ؟

2-ما هي الفئات التي تنقل إليها الجمعية المعلومات والرسائل ؟

3-هل تعتمد الإدارة على برامج تدريبية لتحسين مهارات استخدام التكنولوجيات الحديثة ؟

4-هل البرامج التدريبية موجهة لكل المسؤولين والمنخرطين في الجمعية ؟

5-كيف تستقطب الجمعية منخرطين جدد للعمل التطوعي ؟

6- كيف تدعم الجمعية التطوعية الشبابية قيم التعاون فيما بينهم لأداء المهام بفعالية ؟

7-كيف تشجع الجمعية ثقافة العمل التطوعي بين المنخرطين من أجل زيادة التحفيز لديهم ؟

8-هل ترى أن الوسائل الاتصالية المستخدمة في الجمعية تتوافق مع الثقافة التكنولوجية لدى المسؤولين والمنخرطين ؟

المحور الثالث : المعوقات التي تواجه الاتصال التنظيمي في الجمعيات الخيرية التطوعية بالوادي

1-ما هي المعوقات التنظيمية التي تقف أمام الجمعية التي تحول دون تحقيق الهدف المنشود ؟

2-هل هناك صعوبة في عملية الاتصال بين الجمعية الخيرية وبين جمعيات أخرى والمؤسسات الخارجية ؟

3-كيف تشكل الفروقات الشخصية في المستوى الثقافي والتعليمي بين المنخرطين تحديا في عملية التواصل ونقل الرسائل داخل الجمعية وخارجها ؟

4-هل تهتم السلطات المحلية بدعم الجمعيات الخيرية وتسهيل مهامها إداريا وماديا ؟

5-هل نقص الدعم المادي والمعنوي يحد من فاعلية الأداء وفاعلية الاتصال في الجمعية؟

6-هل تواجه الجمعية الخيرية صعوبة في جلب الممولين الخارجيين من الولاية لدعم برامجها الخيرية ؟

7- ما هي الصعوبات الأخرى التي تواجه الجمعية لتنفيذ برامجها ونشاطاتها التطوعية ؟

8-اقترح حلولا تدعم عمليات الاتصال والتواصل الفعال في الجمعيات الخيرية التطوعية ؟