

قسم : علوم الاعلام و الاتصال

تخصص : اتصال تنظيمي

مذكرة ماستر تحت عنوان

## واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة خلال الازمات داخل المؤسسات الاقتصادية

دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة -

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر L.M.D

إشراف الأستاذ  
مسعودي بدر الدين

اعداد الطلبة :  
❖ مالكية مهي  
❖ عواشرية احلام

اعضاء لجنة المناقشة

الصفة	الرتبة	الاسم و اللقب
مشرفا و مقررا	استاذ محاضر (ب)	مسعودي بدر الدين
رئيسا	استاذ محاضر (ا)	بوطورة اكرم
ممتحنا	استاذ مساعد (ا)	ايت محند نورية

# دعاء

اللهم لا تجعلني اصاب بالغرور اذا نجحت

و لا باليأس اذا اخفقت

و ذكرني ان الاخفاق هو التجربة التي تسبق النجاح

اللهم اذا اعطيتني نجاحا فلا تأخذ تواضعي و اذا  
اعطيتني تواضعا

فلا تأخذ اعتزازي بكرامتي

امين يا رب العالمين



# شكر و عرفان

يقول الله عز وجل " لئن شكرتم لازيدنكم "

نشكر الله تعالى على اعطائنا الصبر و الاناة لتحمل مشقة البحث  
و توفيقنا لاتمامه .

و نطمع ان يزيدنا من فضله و يتم علينا نعمته باجرنا المجتهد.

و نرفع شكرنا الثاني الى الاستاذ المحترم **مسعودي بدر الدين**  
المشرف على عملنا المتواضع طيلة فترة انجازه و توجيهاته القيمة  
و صبره معنا في ان نقدم عملا مميزا ان شاء الله.

# اهداء

نهدي هذا العمل إلى من دعمونا طيلة  
مسارنا الدراسي " الوالدين العزيزين "  
كما أخص بالذكر إخوتنا و اخواتنا الاعزاء  
و كل من ساهم في إنجاز هذا العمل من قريب أو من  
بعيد.

كما لا يفوتنا ذكر كل الأهل و الأقارب و الأصدقاء

مهدي ✓

احلام ✓

فهرس

المحتويات

الصفحة	المحتويات
03-02	فهرس المحتويات
05	فهرس الجداول
07	مقدمة
09	الفصل الاول : لبناء التصوري للموضوع
09	1 – تحديد المشكلة
10	2 – التساؤلات الفرعية
10	3 – أسباب اختيار الموضوع
11	4 – أهمية الدراسة
11	5 – أهداف الدراسة
12	6 – دراسة سابقة
13	7 – أوجه الاستفادة من الدراسة
14	8 – مفاهيم الدراسة
14	9 – مفهوم التكنولوجيا
14	أ لغة
14	ب – اصطلاحا
14	أ- لغة
14	10- تعريف التكنولوجيا إجرائيا
14	11 - الاتصال
14	أ - لغة
15	ب - اصطلاحا
15	12 – تعريف الاتصال إجرائيا
15	تكنولوجيا الاتصال
15	13 -تعريف تكنولوجيا الاتصال إجرائيا
15	14 –تكنولوجيا الاتصال الحديثة
16	15 – تعريف تكنولوجيا الاتصال الحديثة إجرائيا
16	16 – تعريف الأزمة
16	أ - لغة
16	ب – اصطلاحا
16	17 – تعريف الأزمة إجرائيا
16	18 – تعريف المؤسسة
17-16	أ - لغة
17	ب – اصطلاحا
17	19 – تعريف المؤسسة إجرائيا
17	20 – المؤسسة الاقتصادية
18	21 – تعريف المؤسسة الاقتصادية إجرائيا

## فهرس المحتويات

20	الفصل الثاني: التناول المنهجي لموضوع الدراسة
20	1 – منهج الدراسة
20	2 – مجتمع البحث
21	3 – عينة البحث
21	4 – أدوات جمع البيانات
22-21	- مقابلة
22	الاستبيان
23	تفريغ الجداول
23	جدول الجنس
24	جدول السن
25	جدول المحور الأول A
26	جدول المحور الثاني B
27	جدول المحور الثالث C
49-48	5 – الفصل الثالث : نتائج الدراسة
51	6 – الفصل الرابع: مناقشة الدراسة
51	8 – في ضوء التساؤلات الفرعية
51	9 – مناقشة النتائج في ضوء الدراسة السابقة
53	الخاتمة
55	ملخص الدراسة
57	قائمة المراجع
62-59	الملاحق

فهرس

الجداول

الصفحة	الجدول
23	جدول الجنس
24	جدول السن
25	الجدول A1: كيف يتم التواصل اثناء الازمة في اطار العمل
26	الجدول A2: ترى ان التكنولوجيا تزيد من فاعلية الاتصال
27	الجدول A3: الاطار المسير مؤهل باستخدام التكنولوجيا
28	الجدول A4: هناك ضغط عمل زائد بالنظر للحالة العادية
29	الجدول A5: ميزات الخدمات التي تقدمها التكنولوجيا في مجال عملك
30	الجدول A6: يخضع العمل لنوع من التاهيل في هذه الظروف عبر وسائل التكنولوجيا
31	الجدول A7: تواجهكم صعوبات اثناء استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة
32	الجدول B1: اكثر الازمات التي تواجهكم اثناء العمل
33	الجدول B2: الوسائل متوفرة بشكل كافي
34	الجدول B3: هي اكثر تطور او عادية
35	الجدول B4: تتيح فرصة العمل بها بشكل ميسور
36	الجدول B5: يختلف تعاملك مع الازمة باختلاف نوعها
37	الجدول B6: رتب تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسن اولوية استخدامها
38	الجدول C1: المؤشرات التي يتم من خلالها اختيار وسائل التكنولوجيا
39	الجدول C2: سيرت عملية التنفيذ و التنسيق
40	الجدول C3: تمكنت تكنولوجيا الاتصال الحديثة من القضاء على مشاكل الزبائن
41	الجدول C4: الاجتماعات اثناء الازمة تسير بشكل عادي
42	الجدول C5: مدى استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في تنفيذ المهام
43	الجدول C6: ترى ان التكنولوجيا زادت من زبائن مؤسستكم
44	الجدول C7: قل عدد الموظفين المباشرين بالمؤسسة نتيجة استخدام التكنولوجيا
45	الجدول C8: قلة نسبة المشاكل ام زادت
46	الجدول C9: تجد نفسك في اريحة حين تعمل عن بعد

المقدمة

## المقدمة

لقد أصبح في وقتنا الحالي اعتماد المجتمع المنظم على التكنولوجيا بكل أنواعها ضرورة ملحة من ضروريات العصر خاصة بالمقارنة مع دورها الفعال في مختلف الميادين الاجتماعية و السياسية، الثقافية و الاقتصادية و كلما زادت حاجة الإنسان و المؤسسات لهذه التكنولوجيا كلما زادت استمراريته، بالتالي تطورها، فقد أصبحنا نعيش ثورة من التغيرات التقنية الاقتصادية و العلمية بشكل متسارع و مذهل ، فالتطور الهائل لتكنولوجيا الحديثة على المؤسسات الاقتصادية مسايرة لمجموعة التحولات في هذا القطاع خاصة في الآونة الأخيرة ، حيث شهد العديد من الأزمات التي أثرت على السير العام لمختلف المؤسسات الاقتصادية و لان مؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة - حاولت هي الأخرى الاستفادة من هذه التطورات لتجاوز مختلف الأزمات التي تعترضها .

- تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة خلال

الأزمات في المؤسسات الاقتصادية.

و قد قسمنا هذه الدراسة على أربع فصول:

- **الفصل الأول:** كان مخصص للبناء التصوري للموضوع : حيث تطرقنا فيه إلى : تحديد مشكلة ، أهمية أهداف و أسباب الدراسة ، التساؤلات الفرعية ، الدراسات السابقة و مفاهيم الدراسة.
- **الفصل الثاني:** كان بعنوان : التناول المنهجي لموضوع الدراسة و تطرقنا فيه إلى : منهج الدراسة ، مجتمع و عينة البحث، أدوات جمع البيانات، تحليل الجداول.
- **الفصل الثالث:** خصص لنتائج الدراسة.
- **الفصل الرابع:** خصص للجانب التطبيقي : حيث قمنا بمناقشة النتائج في ضوء النظرية ، التساؤلات، الدراسات السابقة.

الفصل الاول

البناء التصوري

للموضوع

## الفصل الأول: التناول التصوري للموضوع :

### 1- تحديد الإشكالية :

تشكل تكنولوجيا الاتصال الحديث ضرورة حتمية لا يمكن تجاهلها باعتبارها قاعدة أساسية في المجتمعات على مختلف الأصعدة وجزء لا يتجزأ منها، حيث استطاعت إحداث نقل نوعية غيرت من بنيتها على جميع الأصعدة الثقافية، السياسية والاقتصادية.

فالعديد من المؤسسات الاقتصادية سواء وطنيا أو دوليا تسعى لانتشار في المجال التكنولوجي لما يخدم أهدافها، و المؤسسات الجزائرية كغيرها من المؤسسات تحاول مواكبة هذه التطورات خاصة في ظل اقتصاد السوق الذي يجعله في بيئة تنافسية تدفع المؤسسة إلى بناء نظام اتصالي يساعدها على مواجهة مختلف المشاكل والأزمات كأزمة كورونا التي نعيشها حاليا.

لذا لا بد أن نتعامل معها بحذر حتى نستطيع احتواء أضرارها لكي لا تتسع تأثيرها ويجعلها في حالة اضطراب في علاقتها مع جمهورها الداخلي أو الخارجي، لذلك عليها محاولة السيطرة على الأزمة والاستعداد لها بتوفير مختلف الآليات كتكوين فريق لإدارتها تتمثل مهمتها الأساسية التخطيط وإيجاد حلول للتكيف مع الأزمات لما خلفته من آثار على سير المؤسسة. ويرى مجموعه من الباحثين بان اللجوء إلى استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة قد يكون الخيار الأمثل للتكيف مع الأزمة وبالتالي تأتي هذه الدراسة للبحث في التكنولوجيا الاتصال الحديثة في التكيف مع الأزمة وما أفرزته من آثار في مؤسسه اتصالات الجزائر بتبسة، باعتبارها من المؤسسات التي تسعى دائما إلى تطوير عملها ومواكبه مختلف التطورات الحاصلة في المجال التكنولوجي الذي يساعدها على تجاوز وإدارة مختلف الأزمات وهذا يقودنا إلى طرح التساؤل التالي:

ما هو دور تكنولوجيا الاتصال الحديثه في التكيف مع الأزمة في المؤسسة الاقتصادية

لاتصالات الجزائر تبسة ؟

2- التساؤلات الفرعية

1- ماهي الوسائل التكنولوجية الحديثة التي تعتمد عليها مؤسسة اتصالات الجزائر

- تبسة - ؟

2- كيف تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التكيف مع الأزمة في مؤسسة اتصالات

الجزائر ؟

3- ما مدى فعالية وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة خلال الأزمة في مؤسسة اتصالات

الجزائر - تبسة - ؟

3- اسباب اختيار الموضوع

- الاسباب الذاتية:

✓ الموضوع مرتبط بالتخصص المدروس.

✓ الاهتمام الخاص بواقع تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات الاقتصادية.

✓ الرغبة الكبيرة في دخول مجال العلاقات العامة باعتباره الحاضن الاول و المسير الاهم

للازمات التي تشهدها المؤسسة.

✓ اختيار المعارف المنهجية و الاحتكاك بميدان العمل

- الاسباب الموضوعية:

✓ اهمية الموضوع خاصة في التغيرات التي يشهدها العصر الحالي.

✓ قلة الدراسات المتعلقة بالموضوع في المؤسسات الاقتصادية.

✓ التطور الهائل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة اختلافا من مؤسسة لأخرى بالإضافة الى

دورها و اهميتها داخل و خارج المؤسسة.

#### 4- أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية دراسة موضوع دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التكيف مع الأزمة في المؤسسة الاقتصادية اتصالات الجزائر - تبسة - في الموضوع في حد ذاته ، بحيث يعالج إشكالية الأزمة و مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارتها ، خاصة و أننا في عصر يشهد الكثير من الأزمات خاصة في المجال الاقتصادي ، حيث يمكن ان نتوصل من خلال هذه الدراسة إلى حلول واقعية يمكن للمؤسسات الأخرى الاستفادة منها في إدارة مختلف مشكلاتها .

#### 5- اهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة واقع استخدام مؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة - لتكنولوجيا الاتصال الحديثة أثناء إدارتها للزمات و ذلك عن طريق الى جملة من الأهداف التالية :

- ✓ كيفية استخدام مؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة - لتكنولوجيا الاتصال الحديثة .
- ✓ معرفة ابرز الأزمات التي مرت بها اتصالات الجزائر - تبسة - خلال السنوات الماضية .
- ✓ معرفة على أي أساس يتم الاعتماد على وسيلة أكثر من أخرى في إدارة الأزمات
- ✓ اختيار مدى فعالية وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التكيف مع الأزمة و حلها .
- ✓ الكشف عن مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة الأزمة في مؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة - .

#### 6 - دراسة سابقة:

بعنوان استخدام تكنولوجيا الاتصال في مؤسسة لاقتصادية الجزائرية ،دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز . فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق - قسنطينة - مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال و العلاقات العامة . إعداد الطالبة : حورية بولعويديات ، جامعة منتوري قسنطينة -2007-2008.

• الإشكالية:

تتمحور إشكالية الباحث حول استخدام المؤسسات الاقتصادية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة و منها المؤسسات الاقتصادية الجزائرية من خلال مؤسسة سونلغاز فرع قسنطينة انطلاقا من التساؤل الرئيسي: ما هو واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بها ؟

• أسئلة فرعية :

- 1 - ما هو ترتيب الرسائل التكنولوجية الاتصالية الأربعة ( الحاسوب ، شبكة الانترنت ، الهاتف ، الاكسترانت) من ناحية الاستخدام في المؤسسة ؟
- 2 - هل تؤثر العوامل الذاتية للمبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة ؟
- 3 - ما هو اثر هذا الاستخدام ؟

• أهداف الدراسة :

- الدراسة متعمقة الاتصال ومدى استخدام الفعلي لتكنولوجيا الحديثة .
- حاولت إثراء البحوث العلمية في هذا الميدان .
- التعود على القيام بالبحوث الميدانية و تحكم في تطبيق الإجراءات المنهجية .
- استعانت الباحثة في دراستها التي كانت دراسة وصفية و المنهج المسحي التحليلي كون مجتمع الدراسة محدود العدد ومن أجل جمع البيانات استعانة الباحثة بالأدوات التالية :
- الملاحظة ، المقابلة ( نصف موجهة و الموجهة ) بالإضافة إلى استمارة استبيان تحتوي على 9+2 سؤال موزعة على ثلاث محاور .

• المحور الأول : بيانات شخصية .

• المحور الثاني : خاص بمدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة .

• المحور الثالث : يتعلق بأثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى أداء

المؤسسة توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها :

- يستخدم جهاز الحاسوب في المرتبة الأولى في المؤسسة .
- تأثير العوامل الذاتية للمبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة .
- تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت الإنتاجية في المؤسسة .
- تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تحسين محيط العمل .

• أوجه الاستفادة من الدراسة :

- أوجه التشابه : من حيث متغيرات الدراسة فهي تعالج متغير استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة الاقتصادية - سونلغاز - و نحن بمدد دراسة هذا التغير في المؤسسة الاقتصادية اتصالات الجزائر ، أما عن الإجراءات المنهجية فهي تتشابه مع دراستنا من حيث استخدام نفس الأدوات لجمع البيانات . من ملاحظة ، مقابلة ، استمارة ، استبيان .
- أوجه الاختلاف : تختلف دراستنا عن هذه الدراسة في أننا ندرس ولقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة خلال الأزمة أما هذه الدراسة تعالج أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة الاقتصادية .
- أوجه الاستفادة : استفدنا من هذه الدراسة في تحديد مفاهيم الدراسة خاصة المتعلقة تكنولوجيا الاتصال الحديثة و أيضا في اختيار منهج و أدوات جمع البيانات .

7- مفاهيم الدراسة:

- مفهوم التكنولوجيا :

أ - لغة : هي كلمة يونانية الأصل ، تتألف من مقطعين وهما : "تكنو " التي تعني فن أو حرفة و " لوجيا " أي دراسة أو علم ، وبالتالي فإن كلمة تكنولوجيا تعني علم المقدرة على الأداء أو التطبيق ، وهي عبارة عن مصدر المعرفة المكرسة لصناعة الأدوات و إجراء المعالجة و استخراج المواد ، ويعد مصطلح التكنولوجيا من المصطلحات الواسعة التي تتباين في فهمها

بين الأفراد . ويتم استخدامها لانجاز المهام المختلفة في الحياة اليومية لذا يمكن وصفها على أنها المنتجات و المعالجات المستخدمة لتبسيط الحياة اليومية<sup>1</sup> .

**ب - اصطلاحا :** هي عملية شاملة تقوم بتطبيق العلوم و المعارف بشكل متعلم في ميادين عدة لتحقيق أغراض ذات قيمة عملية للمجتمع و تعرف أيضا بأنها الاستخدام الأمثل للمعرفة العلمية و تطبيقاتها و تطويعها لخدمة الإنسان و رفاهيته أيضا .

**- تعريف التكنولوجيا إجرائيا :** هي مجموعة من الوسائل و الأدوات التي تساهم في تحسين و تفعيل أداء و أنشطة المؤسسة<sup>2</sup> .

#### - الاتصال :

**أ - لغة :** ورد تحديدا في قاموس المحيط و لسان العرب على أنها مشتقة من وصل و الذي يعني الصلة و بلوغ الغاية فوصل الشيء إلى الشيء وصولا و توصل إليها انتهى إليه و بلغه و يعني أيضا المواصلات و البلاغ<sup>3</sup> .

**ب - اصطلاحا :** عرفه أحمد ماهر في قوله : " الاتصال عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل أفكار و معلومات معينة إلى رسالة شفهوية أو مكتوبة تنقل من خلال وسيلة اتصال إلى الطرف الآخر " <sup>4</sup> .

- يعرف أيضا بأنه: " عملية انتقال و تبادل المعلومات التي تتم بين الأفراد من خلال تعاملاتهم و تفاعلاتهم المشتركة بما يؤثر على مدركاتهم و استجاباتهم السلوكية " <sup>5</sup> .

<sup>1</sup> - عبد الباسط محمد عبد الوهاب، استخدام التكنولوجيا الاتصال في الانتاج الاذاعي و التلفزيوني، دراسة تطبيقية ميدانية، ط1، المكتب الجامعي الحديث، القاهرة، 2005، ص 82.

<sup>2</sup> - حسن رضا النجار، تكنولوجيا الاتصال المفهوم و التطور، د.ط، العراق، الجامعة المستنصرية، ص 494.

<sup>3</sup> - فضيل دليو، مقدمة في وسائل الاتصال الجماهيري، د ط ، الجزائر، الديوان الوطني للطبوعات الجامعية، 1998، ص 09.

<sup>4</sup> - احمد ماهر، كيف ترفع مهارتك الادارية في الاتصال، د ط ، الدار الجامعية، 2000، ص 25.

<sup>5</sup> - فيصل دليو، الاتصال- مفاهيمه، نظرياته، وسائله، ط1، القاهرة، دار الفجر للنشر و التوزيع، 2003، ص 16.

- **تعريف الاتصال إجرائيا :** هو عملية تبادل المعلومات بين الأفراد من خلال تعاملاتهم في إطار المؤسسة لتحقيق غاية معينة و تتمثل في مختلف التعاملات بين موظفين لأداء وظائفهم، وكذلك بين المدير في حالة اجتماعات .

### - تكنولوجيا الاتصال :

هي كل ما ترتب على الاندماج بين تكنولوجيا الحاسب الالكتروني و التكنولوجيا السلوكية و اللاسلكية و الالكترونيات الدقيقة و الوسائط المتعددة ، من أشكال جديدة لتكنولوجيا ذات قدرات فائقة على إنتاج معلومات وجمعها و تخزينها و معالجتها و نشرها و استرجاعها بأسلوب مسبق ، يعتمد على النص و الصوت و الصورة و الحركة و اللون و غيرها من مؤشرات الاتصال التفاعلي الجماهيري و الشخصي معا .

- **تعريف تكنولوجيا الاتصال إجرائيا :** هي مختلف الأدوات و الوسائل التي تمكن المؤسسة من جمع و تخزين و معالجة و تحليل المعلومات للاستفادة منها في أداء وظائفها بسهولة و تتمثل في المديرية في الحاسوب ، الهاتف ، الانترنت<sup>6</sup>.

### - تكنولوجيا الاتصال الحديثة :

- يعرفها محمود حامد خضر : هي مجموعة الأدوات و الأجهزة التي توفر عملية تخزين المعلومات و معالجتها ومن ثم استرجاعها ، كذلك توصيلها بعد ذلك عبر أجهزة اتصال مختلفة إلى أي مكان في العالم أو استقبالها في أي مكان في العالم<sup>7</sup>.
- يعرفها محمد منير حجاب : هي الأدوات و التعلم التي تساعد على القيام بالاتصال و تتمثل هذه الأدوات أساسا في الحسابات الالكترونية<sup>8</sup>.

<sup>6</sup> - حسن رضا النجار، مرجع سابق، ص 495.

<sup>7</sup> - محمد حامد خضر، الاعلام و الانترنت، ط1، عمان، دار البداية للنشر، 2014، ص 48.

<sup>8</sup> - محمد منير حجاب، الموسوعة الإسلامية، جزء 2، القاهرة، دار الفجر للنشر، 2003، ص 805.

- تعريف تكنولوجيا الاتصال الحديثة إجرائيا :

هي مجموعة الوسائل و التقنيات الحديثة التي تستخدمها مؤسسة اتصال الجزائر للوصول إلى أهدافها و القيام بوظائفها في أسرع وقت و أقل جهد .

تعريف الأزمة :

أ- لغة : تعني الشدة والقحط و الأزمة هي المضيق و يطلق على كل طريق بين جبلين مأزم

ب- اصطلاحا: الأزمة مشتقة من الكلمة اليونانية **kipuew** أي بمعنى لتقرر .

• الأزمة من الناحية الاقتصادية هي انقطاع هي مسار النمو الاقتصادي حتى انخفاض الإنتاج أو عندما يكون النمو الفعلي أقل من النمو الاحتمالي<sup>9</sup>.

• تعريف أيضا فأنها : هي نقطة تحول أو موقف مفاجئ يؤدي إلى أوضاع غير مستقرة و تحدث نتائج غير مرغوب فيها في وقت قصير و يستلزم اتخاذ قرار محدد للموجهة في وقت تكون فيه الأطراف المعينة غير مستعدة أو غير قادرة على المواجهة .

- تعريف الأزمة إجرائيا : هي موقف تمر به المؤسسة يجعلها في مستقر مما يلزم عليها اتخاذ قرار محدد لمواجهةها<sup>10</sup>.

- تعريف المؤسسة :

أ- لغة : أسس ، يؤسس ، مؤسسة ، جمع مؤسسات . منشأة ، أنشأت لغرض معين ، يقال مؤسسة علمية صناعية ، خيرية<sup>11</sup>.

" حسب قاموس العربي المورد : كلمة المؤسسة مشتقة من الفعل من الفعل أسس ، يؤسس ، مؤسسة.

<sup>9</sup>- حبر محمد صدام، المعلومات و أهميتها في إدارة الأزمات، ط1، تونس، المجلة العربية للمعلومات، 1998، ص 66.

<sup>10</sup>- حواش جمال الدين محمد، إدارة الأزمات و الكوارث، ضرورة حتمية المؤتمر الثالث لإدارة الأزمات، بحث 38، القاهرة، 1998، ص 04.

<sup>11</sup>- خضير شعبان، مصطلحات في الاعلام و الاتصال، ط1، باتنة، دار الكتاب العربي للترجمة والتأليف، 2002، ص

**ب- اصطلاحاً:** المؤسسة اندماج عدة عوامل بهدف إنتاج و تبادل السلع و الخدمات مع أعوان اقتصاد بين آخرين وهذا في إطار قانوني مالي اجتماعي معين ، ضمن شروط تختلف زمنيا و مكانيا تبعا لمكان وجود المؤسسة وحجم و نوع النشاط الذي تقوم به المؤسسة<sup>12</sup>.

- المؤسسة عبارة عن منشأة تلعب دور أساسي في النشاط الاقتصادي وذلك حسب طبيعة مهامها من تضيع منتج أو تقديم خدمات أو تسويق سلع .
  - المؤسسة تعتبر كعميل اقتصادي أو كعميل عضوي أو منظومة . أي أن المؤسسة تقوم نشاط ذي طابع صناعي أو تجاري أو مالي أو خدماتي أو اتصالي .
- فهي تتكون دوما و طبيعيا من مستخدمين و وحدات و أقسام و مصالح ترتبط ببعضها البعض بشكل متكامل و يمكن النظر إليها كوحدة متكاملة قائمة على أساس العلاقات و تبادلات بين مختلف مكوناتها و أجزائها .

#### - تعريف المؤسسة إجرائيا :

هي تنظيم يجمع بين موارد بشرية ( عمال ) أو أخرى مادية ( وسائل إنتاج ) يهدف لتحقيق غاية مخطط لها مسبقا . و المؤسسة في ضوء دراسة نقصد بها المؤسسة وهي تنظيم يجمع بين موظفين ووسائل للقيام بأنشطة معينة لتحقيق غاية محددة .

#### - المؤسسة الاقتصادية :

كما حدد مفهومها دادي ناصر : هي كل تنظيم اقتصادي مستقل ماليا في إطار قانوني و اجتماعي معين ، هدفه دمج عوامل الإنتاج و تبادل السلع أو الخدمات و تختلف باختلاف الحيز الزمني والمكاني الذي يوجد فيه و تبعا لحجم و نوع نشاطه<sup>13</sup>.

<sup>12</sup> - إبراهيم الاعمش، اسس المحاسبة العامة، ط1، الاردن، ديوان المطبوعات الجامعية، ص 02.

<sup>13</sup> - مصطفى عشوي، اسس علم النفس الصناعي التنظيمي، د ط ، الجزائر، دار النشر، 1992، ص 11.

- تعريف المؤسسة الاقتصادية إجرائيا :

هي تنظيم يجمع بين أفراد و وسائل يقوم بأنشطة ذات طابع صناعي و اقتصادي تهدف من خلاله لتقديم سلعة أو خدمة معينة .

الفصل الثاني

التناول المنهجي

لموضوع الدراسة

## الفصل الثاني: تناول المنهجي لموضوع الدراسة

### 1- منهج الدراسة :

يتعين على كل باحث أن يوضح المنهج الذي اعتمد عليه في بحثه فهذه المرحلة تعتر من أهم العناصر للقيام ببحث ناجح باعتبار أنه الطريق الذي يسلكه للوصول إلى الإجابة ومنهج البحث هو طريقة موضوعية يتبعها الباحث لدراسة ظاهرة من الظواهر يقصد تشخيصها و تحديد لأبعادها و معرفة أسبابها و علاجها و الوصول إلى نتائج عامة يمكن تطبيقها . ونظرا لطبيعة الدراسة حول واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة خلال الأزمات في مؤسسة اتصالات الجزائرية ارتأينا استخدام منهج وصفي ، والذي يتماشى مع دراستنا<sup>1</sup> . يعرف المنهج الوصفي بأنه : طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة و تصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها . و هناك من يعرفه بأنه : محاولة الوصول إلى المعرفة الدقيقة و التفصيلية لعناصر مشكلة أو ظاهرة قائمة ، للوصول إلى فهم أفضل و أدق أو وضع السياسات و الإجراءات مستقبلية الخاصة بها<sup>2</sup> .

### 2- مجتمع البحث :

إن القصد بمجتمع البحث كما عرفه الباحثون أنه مجموع محدود أو غير محدود من المفردات المحددة سابقا أو هي جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث أي أنه جميع الأفراد و العناصر ذات العلاقة بمشكلة الدراسة التي يسعى الباحث إلى أن يعمم عليها نتائج البحث . و في دراستنا مجتمع البحث في مؤسسة اتصالات الجزائر هم العمال و المسئولين .

<sup>1</sup> - محمد شفيق، البحث العلمي ، الخطوات المنهجية لاعداد البحوث العلمية، ط1، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 1998، ص 111.

<sup>2</sup> - محمد سرحان علي المحمودي، مناهج البحث العلمي، ط 3 ، دار الكتب، صنعاء، 2019، ص 46.

### 3- عينة البحث :

تعرف على أنها مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة معينة و اجراء الدراسة عليها ومن ثم استخدام تلك النتائج و تعميمها على كامل مجتمع الدراسة الأصلي<sup>3</sup>.  
 معرفة بحثنا هذا و تماشيا مع طبيعة الموضوع التي تقتضي معرفة واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة خلال الأزمات باتصالات الجزائر ، فقد راعينا في عملية المعاينة و التي تمت غير احتمالية و العينة قصدية والتي يقوم فيها الباحث شخصا باقتناء المفردات و بالتالي لا يوجد صعوبة في سحب مفرداتها بطريقة مباشر .

- لقد اعتمدنا على العينة القصدية في دراستنا تكنولوجيا الاتصال الحديثة خلال الأزمة بمؤسسة اتصالات الجزائر، كونها سهلت علينا طريقة اختيار الأشخاص كمعارف شخصية ساعدونا في الإجابة عن تساؤلاتنا و تزويدنا بالمعلومات اللازمة .

### 4- أدوات جمع البيانات :

ان دقة ونجاح البحث العلمي يرتبط بحسن اختيار الأدوات المنهجية المناسبة ، و التي تتماشى مع طبيعة الدراسة و تمكنا من الحصول على كل معلومات المطلوبة ، اعتمدنا على الدراسة الوصفية ، استخدمنا الأدوات التالية : استمارة ، استبيان ، مقابلة .

### - المقابلة :

تعرف بأنها : محادثة أو حوار موجه بين الباحث منهجه ، و شخص أو أشخاص آخرين من جهة أخرى . بغرض الوصول إلى معلومات تعكس حقائق أو مواقف محددة يحتاج الباحث الوصول إليها بضوء أهداف بحثه .

<sup>3</sup>- احمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام و الاتصال، ط2 ، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ص

كما تعرف بأنها محادثة بين الباحث أو من ينبهه و الأشخاص المستجابين الذين يرغب في الحصول على معلومات منهم<sup>4</sup>.

لقد استخدمنا في هذه الدراسة المقابلة للوصول إلى إجابات دقيقة من طرف المبحوثين وذلك لاستكمال بعض البيانات الواردة في الإطار التطبيقي .

استخدمنا و قسمنا دليل مقابلتنا إلى 3 محاور استنادا للأسئلة :

✓ **المحور الأول** : أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة اتصالات الجزائر - تبسه -

✓ **المحور الثاني** : أساليب و استراتيجيات تعامل مع الأزمة .

✓ **المحور الثالث** : مساهمات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تخطي الأزمة في مؤسسة اتصالات الجزائر .

- **الاستبيان** :

يعرف بأنه مجموعة من الأسئلة و الاستفسارات متنوعة ، و المرتبطة ببعضها البعض الآخر بشكل يحقق الهدف أو الأهداف التي يسعى إليها الباحث بضوء موضوعه و المشكلة التي اختارها لبحثه<sup>5</sup>.

- حيث قمنا بتوزيع الاستمارة على كل الموظفين بمؤسسة اتصالات الجزائر بتبسة ، وقد دامت فترة توزيع الاستمارة من 22 أفريل إلى 01 ماي ، وحسب المعلومات التي تحصلنا عليها فالعدد الإجمالي للموظفين 100 عامل أما بالنسبة للاستمارات موزعة تم توزيع 70 استمارة محاولين بذلك الوصول إلى نتائج تبين واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة خلال الأزمة .

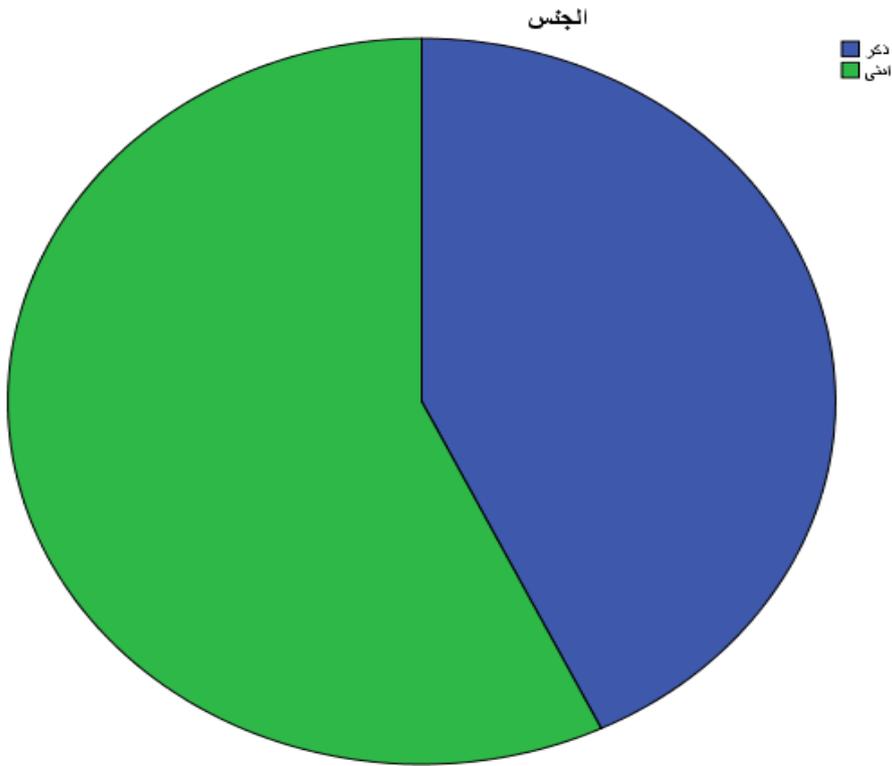
<sup>4</sup>- محمد سرحان علي المحمودي، مرجع سابق ، ص 141.

<sup>5</sup>- محمد سرحان علي المحمودي، مرجع نفسه، ص 126.

5- تفرغ الجداول:

جدول الجنس:

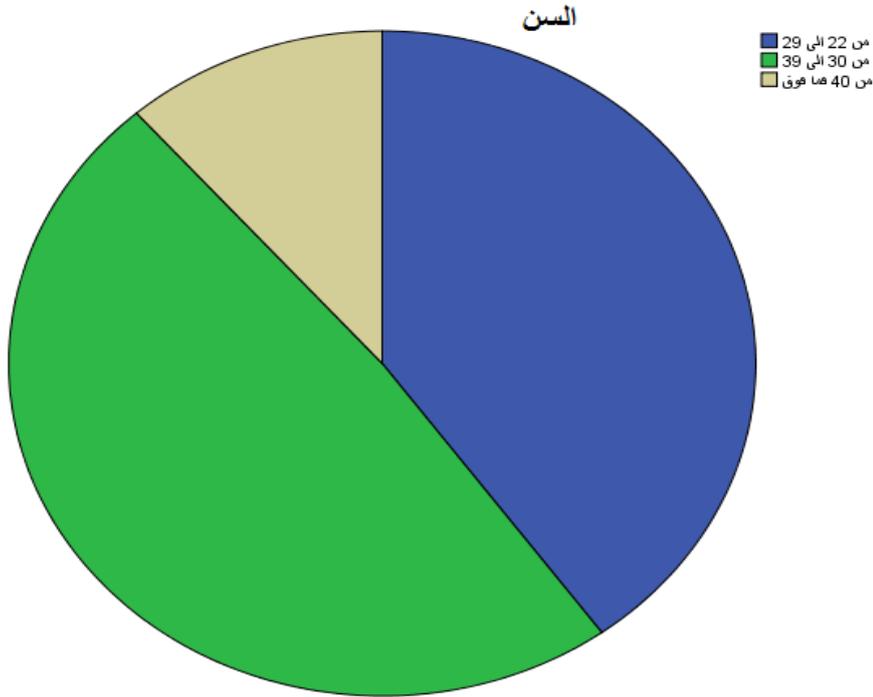
الجنس		
النسب	التكرارات	
42,9	30	ذكر
57,1	40	انثى
100,0	70	المجموع



نستج من خلال الجدول رقم 1 الخاص بتوزيع العينة حسب عامل الجنس داخل مؤسسة اتصالات الجزائر بتبسة ان نسبة الذكور ضئيلة مقارنة بنسبة الإناث حيث قدرت نسبة الذكور ب 42,4% اما بالنسبة للإناث قدرت النسبة ب 57,1% وهذا التفاوت في النسب لا يعد عائق في حل الازمات ولا في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسة الاقتصادية.

جدول السن:

السن		
النسب	التكرارات	
40,0	28	من 22 الى 29
48,6	34	من 30 الى 39
11,4	8	من 40 فما فوق
100,0	70	المجموع



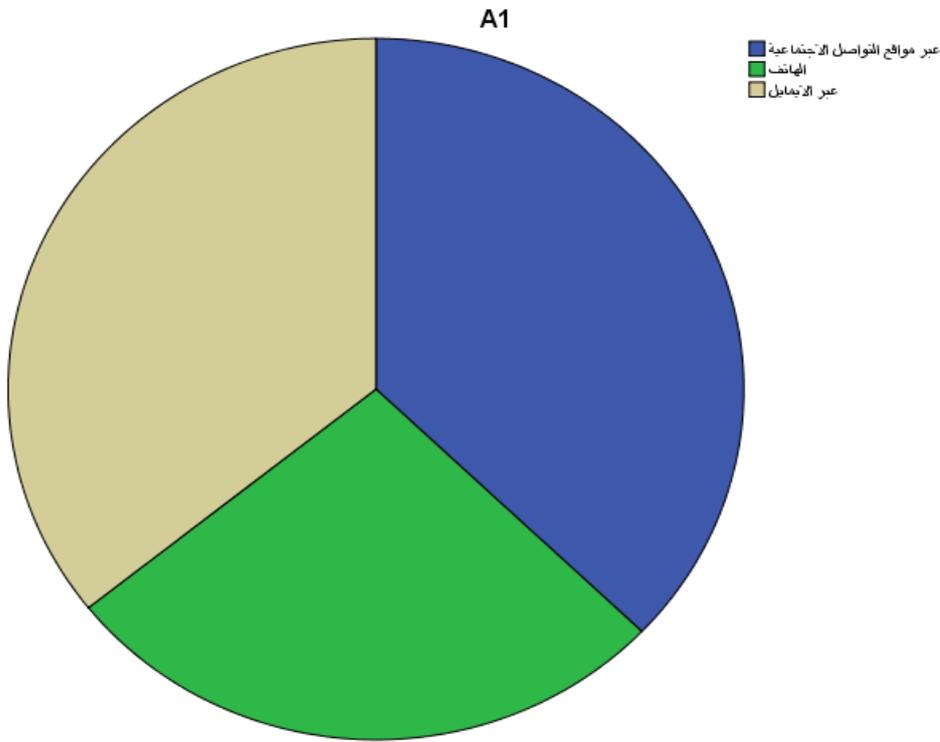
نتوصل من خلال نتائج الجدول رقم 2 و المختص بتوزيع العينة حسب متغير السن على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر بتبسة ، والخاص بعمال المؤسسة حيث يتبين لنا ان السن ما بين 22 الي 29 و من 30 الى 39 متقاربة جدا نسبيا وهذا ما يدل على ان فئة الشباب متواجدة بصفة كبيرة داخل المؤسسة ولها دور مهم في حل الازمات عن طريق استخدام تكنولوجيا الاتصال ،اما فيما يخص النسبة المتعلقة بسن 40 فما فوق فقدرت بنسبة ضئيلة تمثلت في 11,4 وهذا دليل على وجود عامل الخبرة داخل المؤسسة ولو بنسبة قليلة و التي تعمل على ايجاد حلول سريعة و تدريب الاطارات الشبابية على ذلك.

المحور الاول A: واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في اتصالات الجزائر بتبسة

-الجدول A1: كيف يتم التواصل أثناء الازمة في اطار العمل

A1

النسب	التكرارت	
37,1	26	عبر مواقع التواصل الاجتماعية
27,1	19	الهاتف
35,7	25	عبر الايميل
100,0	70	المجموع



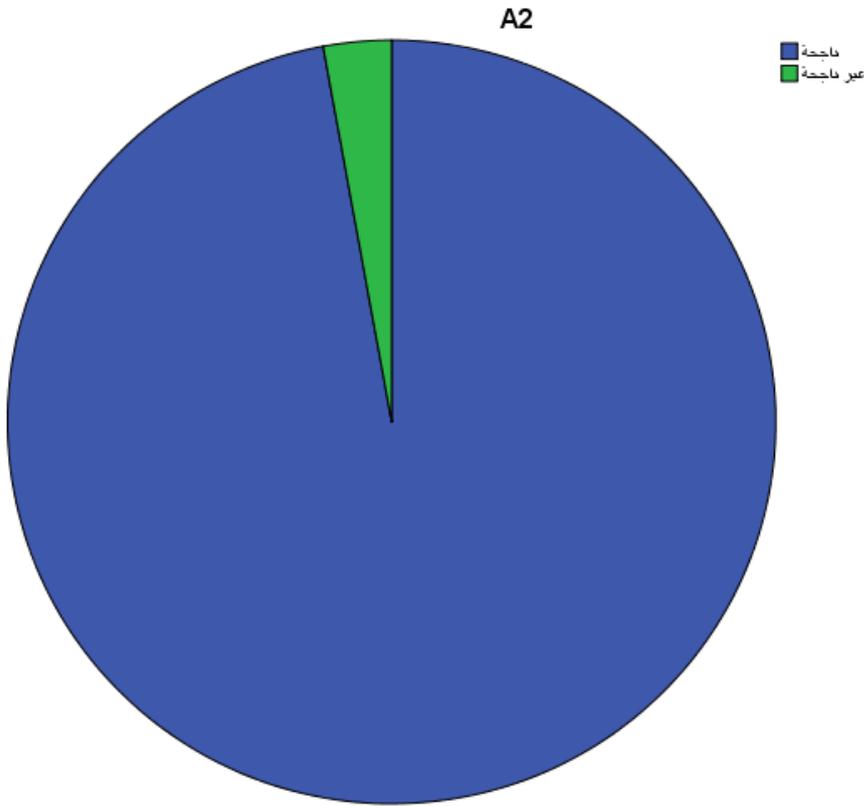
يتبين من خلال نتائج الجدول الخاص بوسائل التواصل بين إطارات المؤسسة أثناء الازمة في اطار العمل انهم يعتمدون بصفة كبيرة على مواقع التواصل الاجتماعي و عبر الايميل حيث كانت النسبة متقاربة جدا بينهم قدرت ب 37,1 و 35,7 و ذلك نتيجة التطور التكنولوجي و تسهيلاتة و مميزاته الايجابية في التسريع من ايجاد الحلول المناسبة كالأزمات في المؤسسات الاقتصادية.

أما بالنسبة للهاتف فيعتبر وسيلة غير حديثة مقارنة بالوسائل الأخرى لذلك كانت نسبة الاعتماد عليه ضئيلة قدرت ب 27,1 مابين عمال المؤسسة.

- **الجدول A2** : ترى ان التكنولوجيا تزيد من فاعلية الاتصال

A2

النسب	التكرار	
97,1	68	ناجحة
2,9	2	غير ناجحة
100,0	70	المجموع

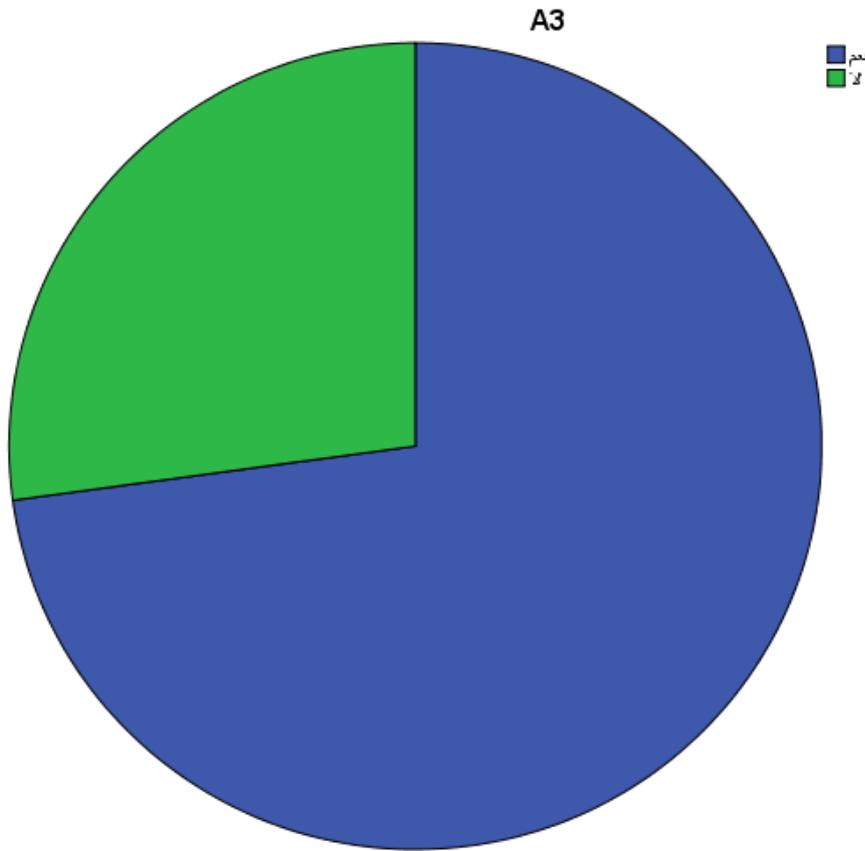


نستج من خلال نتائج الجدول ان تكنولوجيا ووسائلها تزيد فعلا من فاعلية الاتصال وذلك من خلال ايجابيات المبحوثين كما يرجع ذلك الى مواكبة التطورات في مجال الاتصال لتجنب المؤسسة الوقوع في الازمات مستقبلا حيث بلغت نسبة الإجابة بناجحة 97,10 اما الذين أجابوا بغير ناجحة فنسبتهم تكاد تكون منعدمة قدرت ب 2,9%.

**الجدول A3:** الإطار المسير مؤهل باستخدام التكنولوجيا

A3

النسب	التكرارات	
72,9	51	نعم
27,1	19	لا
100,0	70	المجموع

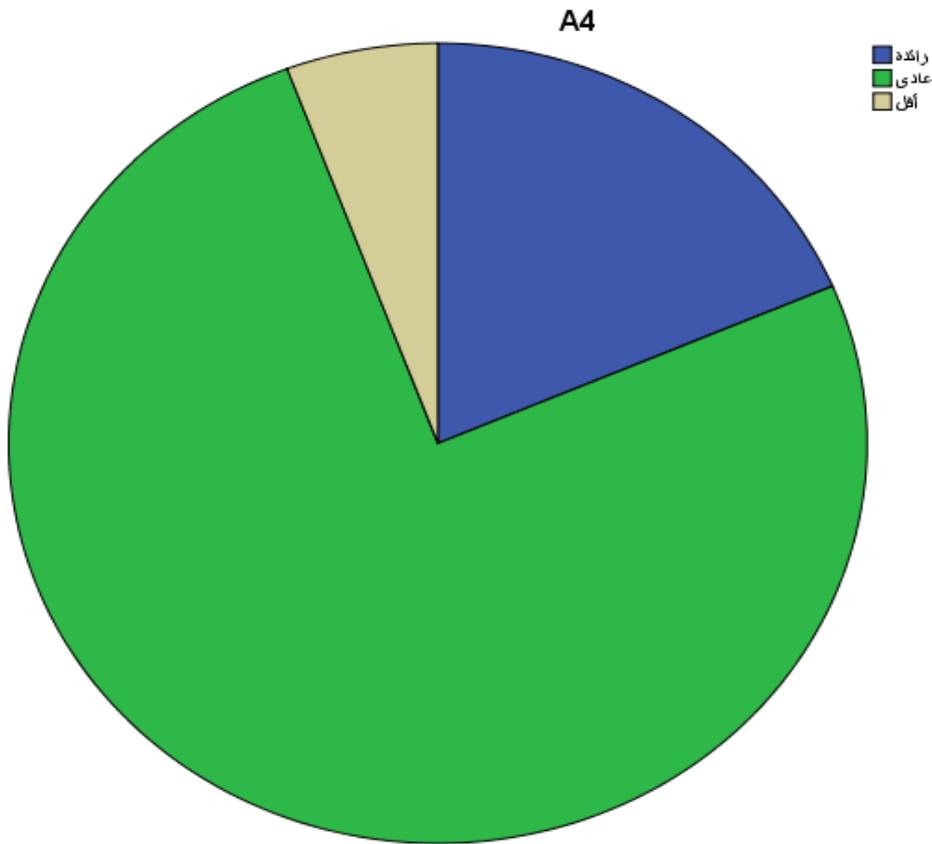


يتضح لنا من خلال نتائج الجدول ان معظم إطارات المؤسسة يتحكمون في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة و هذا ما ينعكس ايجابيا على فاعلية ادارة الازمة و حيث كانت الإجابة بنعم بنسبة 72% ويرجع السبب في ذلك ان معظم الموظفين من الفئات الشابة وهي على اطلاع واسع بأحدث المبتكرات ولهم القدرة و الكفاءة الكبيرة في استخدامها ،يليهما فئة من الموظفين تمثلت اجابتهم بلا قدرت نسبتهم ب 27,1% وهذا راجع حسب رأيهم الى عدم حصولهم على تكوين في كيفية استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة.

- الجدول A4 : هناك ضغط عمل زائد بالنظر للحالة العادية

A4

النسب	التكرار	
18,6	13	زائدة
75,7	53	عادي
5,7	4	أقل
100,0	70	المجموع

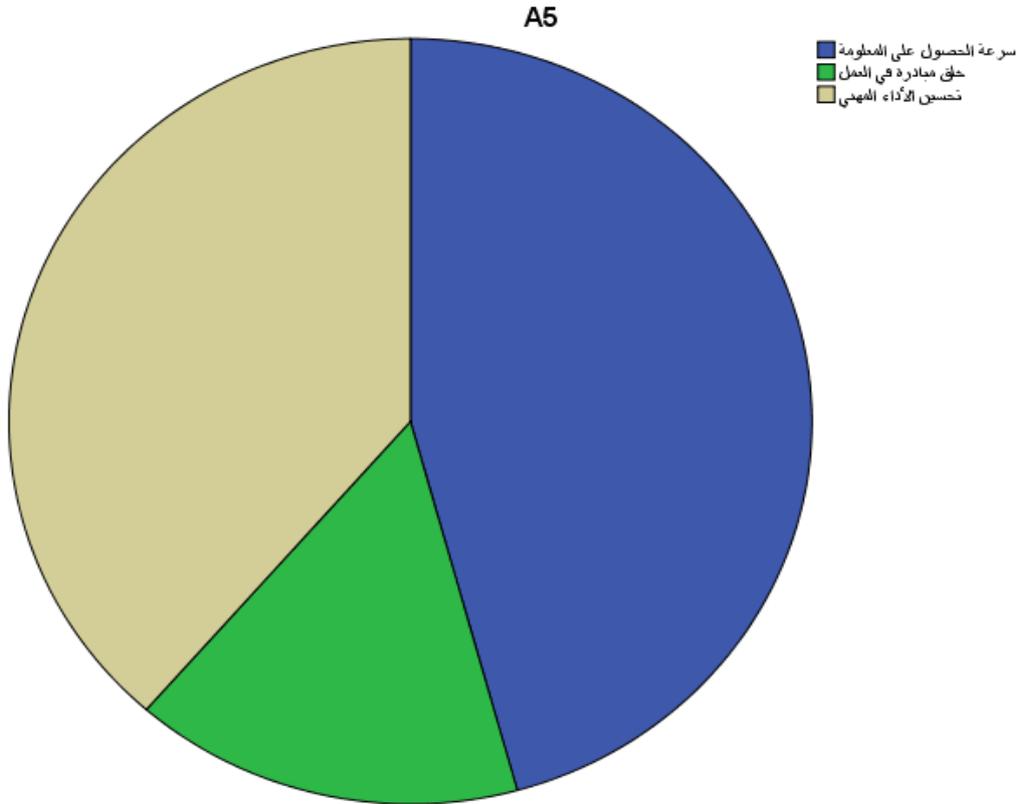


نرى من خلال اجوبة المبحوثين ان طبيعية العمل في مؤسسة اتصالات الجزائر بتبسة عادية وذلك بنسبة 75,7% نظرا لعدم وجود ضغط عمل زائد راجع لقلة حدوث الازمات داخل المؤسسة ،يليهما ايجابيات تقر بوجود عمل زائد قدرت نسبتهم ب 18,6% وكانت ايجابياتهم تعتمد على حدوث بعض الازمات في العمل و الذي ينتج عنه ضغط متزايد على غير العادة ،اما باقي الاجابات فكانت تحتوي على ان ضغط العمل أقل من الايام العادية قدرت نسبتهم ب 5,7%.

- **الجدول A5** : ميزات الخدمات التي تقدمها تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مجال عملك

**A5**

النسب	التكرارات	
45,7	32	سرعة الحصول على المعلومة
15,7	11	خلق مبادرة في العمل
38,6	27	تحسين الأداء المهني
100,0	70	المجموع

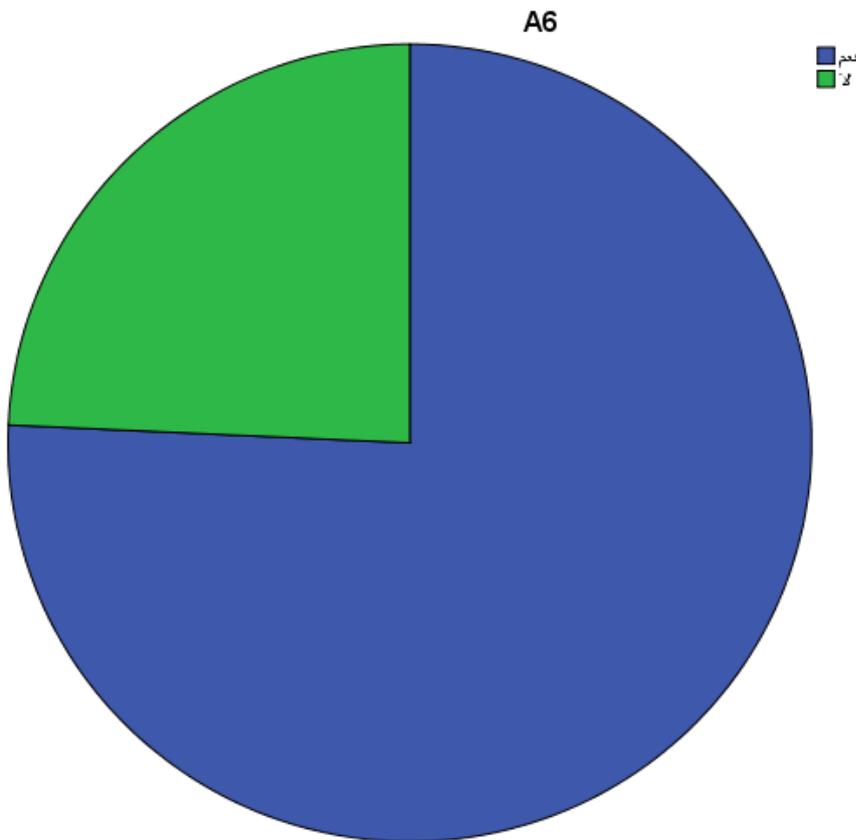


يتبين لنا من خلال نتائج الجدول اعلاه ان ميزات الخدمات التي تقدمها تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل مؤسسة اتصالات الجزائر بنسبة تمثلت في سرعة الحصول على المعلومة بنسبة كبيرة قدرت ب 45,7% وذلك نتيجة مواكبة هذه الوسائل التكنولوجية للمتطلبات العصرية و سرعتها في تأمين المعلومة المطلوبة،تليها ميزة تحسين الاداء المهني و التي كانت بنسبة 38,6% وذلك للدور البارز الذي تلعبه وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في سرعة و تدفق المعلومات و الاراء داخل المؤسسة وبين المؤسسة و العالم الخارجي وذلك بهدف تحسين صورة المؤسسة امام الرأي العام و كسب الجماهير التي تتعامل معها تتبعها نسبة خلق مبادرة في العمل قدرت ب 15,7% و الهدف منها تشجيع العمل داخل المؤسسة و كذلك تحسين الصورة الذهنية المؤسسة و الحصول على اكبر عدد ممكن من الزبائن.

- الجدول A6: يخضع العمل لنوع من التأهيل في هذه الظروف عبر وسائل التكنولوجيا

A6

النسب	التكرارات	
75,7	53	نعم
24,3	17	لا
100,0	70	المجموع

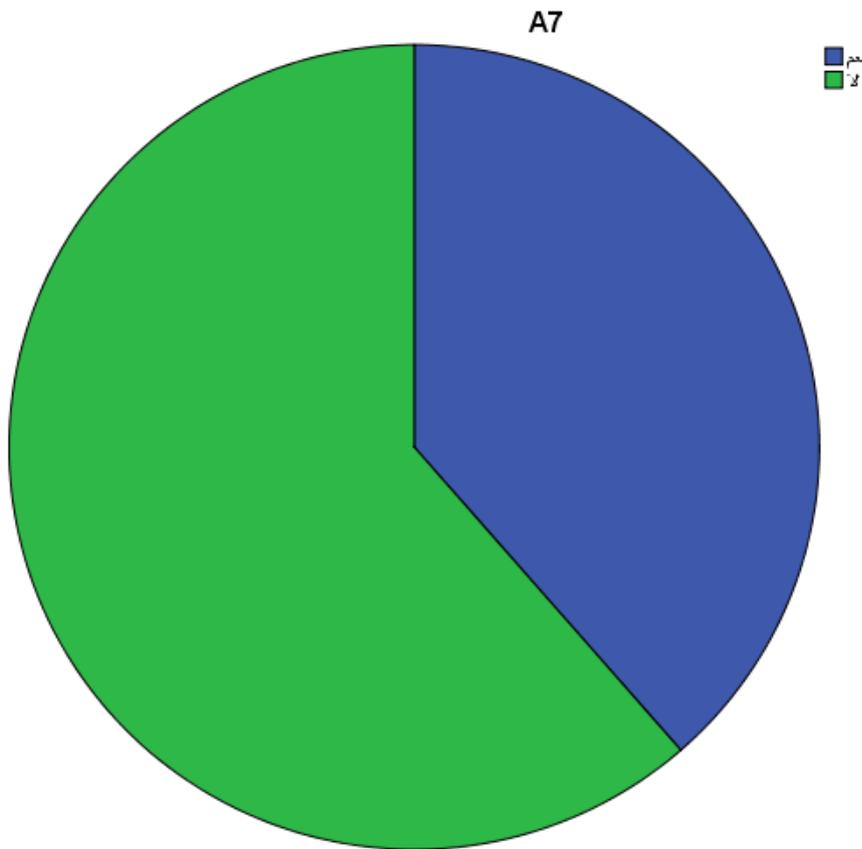


من خلال نتائج الجدول نستنتج ان العمل يخضع لنوع من التأهيل عبر وسائل التكنولوجيا وذلك بنسبة 75,7%، نتيجة مواكبة التطورات الحاصلة زد على ذلك ان المؤسسة مرتبطة بتعاملات خارجية تتطلب ذلك. تليها إجابة عدم خضوع العمل لنوع من التأهيل قدرت نسبتها ب 24,3% نظرا لعدم توفر المؤسسة على الوسائل التكنولوجية الكافية.

- الجدول A7 : تواجهكم صعوبات أثناء استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة خلال العمل

A7

النسب	التكرار	
38,6	27	نعم
61,4	43	لا
100,0	70	المجموع



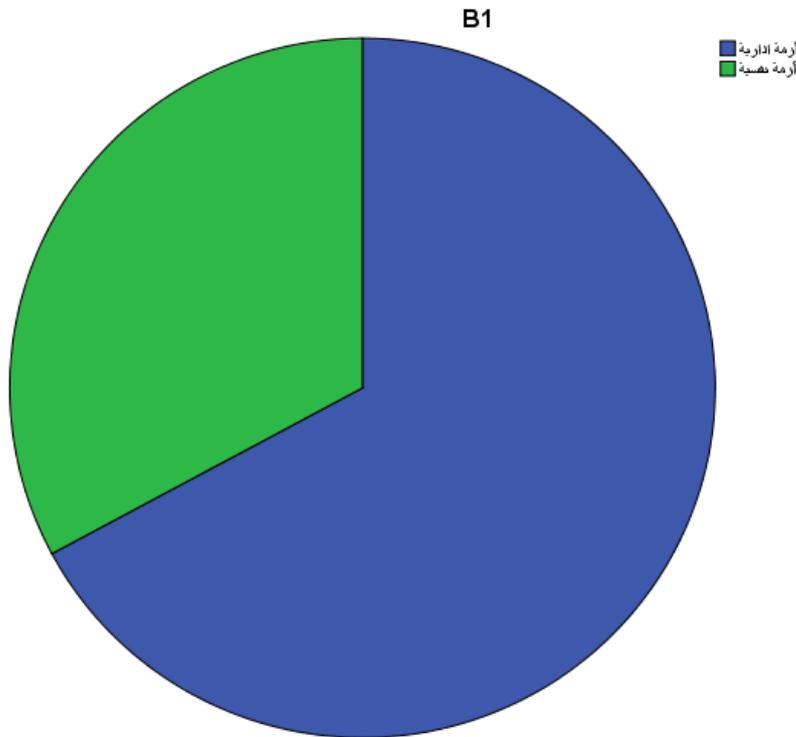
توضع النتائج المتبينة في الجدول اعلاه و المعتمدة على اجوبة إشارات العمل في مؤسسة اتصالات الجزائر بنسبة ،انه بنسبة 61,4% لاتواجههم صعوبات أثناء استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة خلال العمل و ذلك راجع لتمكنهم و قدرتهم على استخدامها و مواكبة تطوراتها لان معظمهم من الفئة الشبابية و التي بدورها تسير العصرنة التكنولوجية ،تأتي بعدها نسبة تقدر ب 38,6% يقر أصحابها بتعرضهم لصعوبات أثناء استخدامها وذلك نظرا لعدم حصولهم على تكوين و عدم معرفتهم المسبقة بكيفية استخدامها.

المحور الثاني B : مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة خلال الازمة في اتصالات الجزائر بتبسة

- الجدول B1 : اكثر الازمات التي تواجهكم في العمل

**B1**

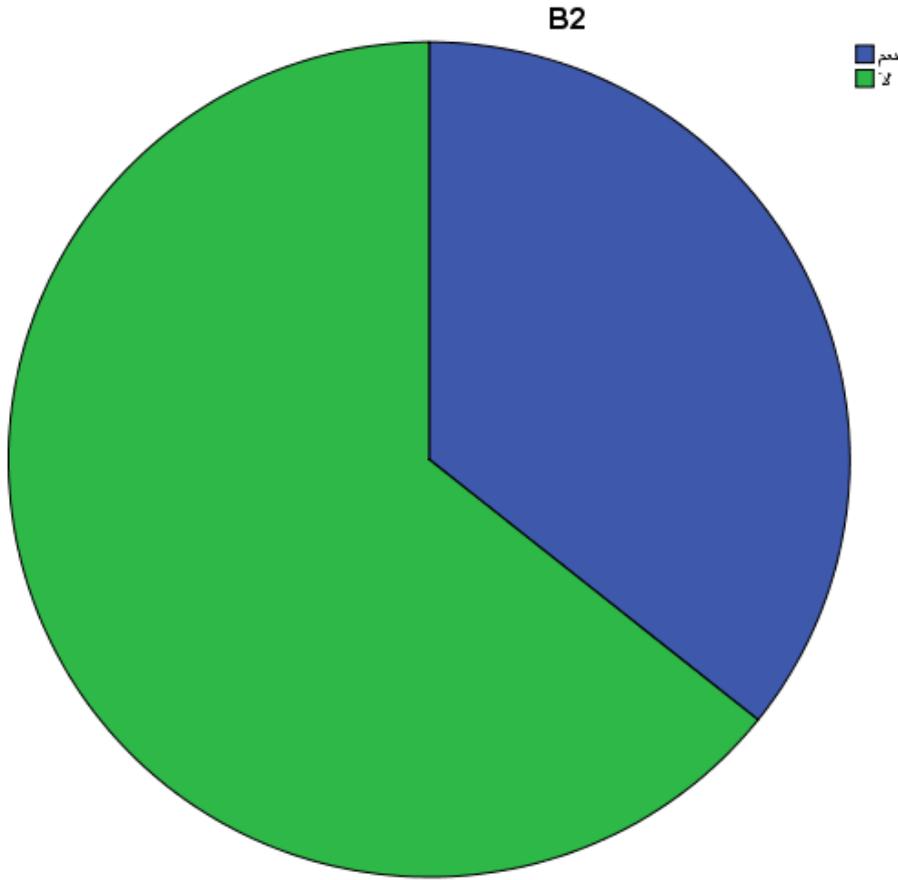
النسب	التكرارات	
67,1	47	أزمة ادارية
32,9	23	أزمة نفسية
100,0	70	المجموع



نستقرأ من خلال النتائج المبينة في الجدول اعلاه ان اكثر الازمات التي تواجه موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بتبسة في العمل هي ازمات ادارية بنسبة قدرت ب 67,1% و تتمثل في العلاقات العامة و الصورة الذهنية و سوء التخطيط أثناء وقوع الازمة،تليها الازمة النفسية بنسبة متوسطة تقدر 32,9% و تتمثل في عدم قدرة بعض الموظفين من مواكبة تطور وسائل التكنولوجيا و نقص في الإمكانيات مما يتعارض مع تلبية حاجيات المستثمرين .

- الجدول B2 : الوسائل متوفرة بشكل كافي

B2		
النسب	التكرار	
35,7	25	نعم
64,3	45	لا
100,0	70	المجموع

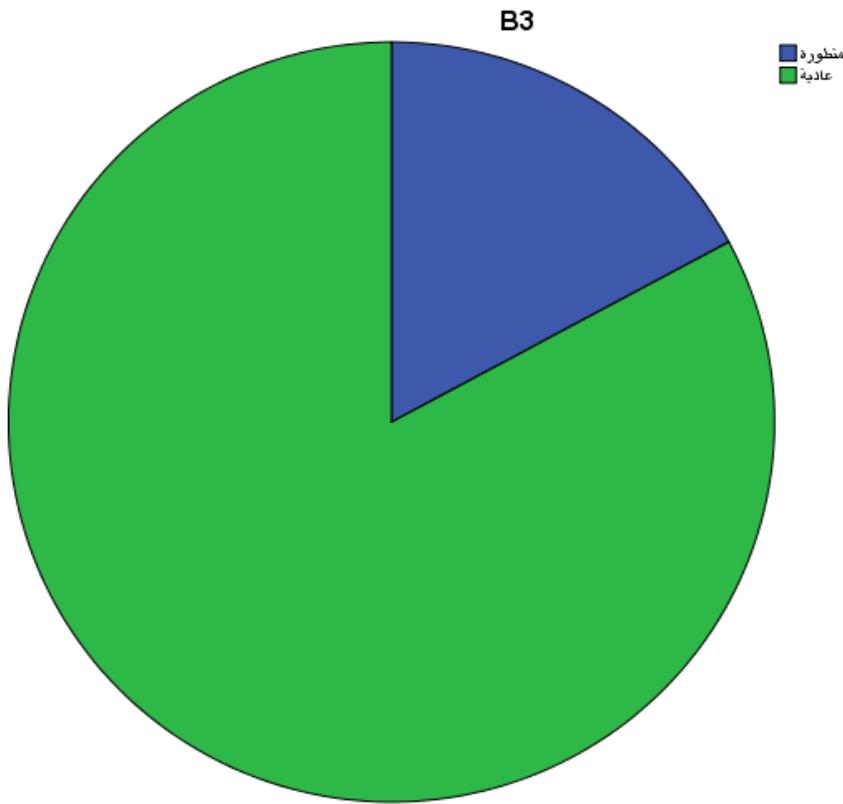


يتبين لنا من خلال تحليل نتائج الجدول اعلاه ان مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية تبسة تعاني من نقص في وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة وهذا ما تبينه النسبة المقدرة ب 64,3% مما يعد عائق امام حل الازمات و عدم مواكبة عصرنة التكنولوجيا و يعرقل من تطور المؤسسة،تليها نسبة متوسطة تؤكد على توفر الوسائل بشكل كاف حسب وجهة نظرهم قدرت ب 35,7%.

- الجدول B3: هيا اكثر تطور ام عادية

B3

النسب	التكرارات	
17,1	12	متطورة
82,9	58	عادية
100,0	70	المجموع

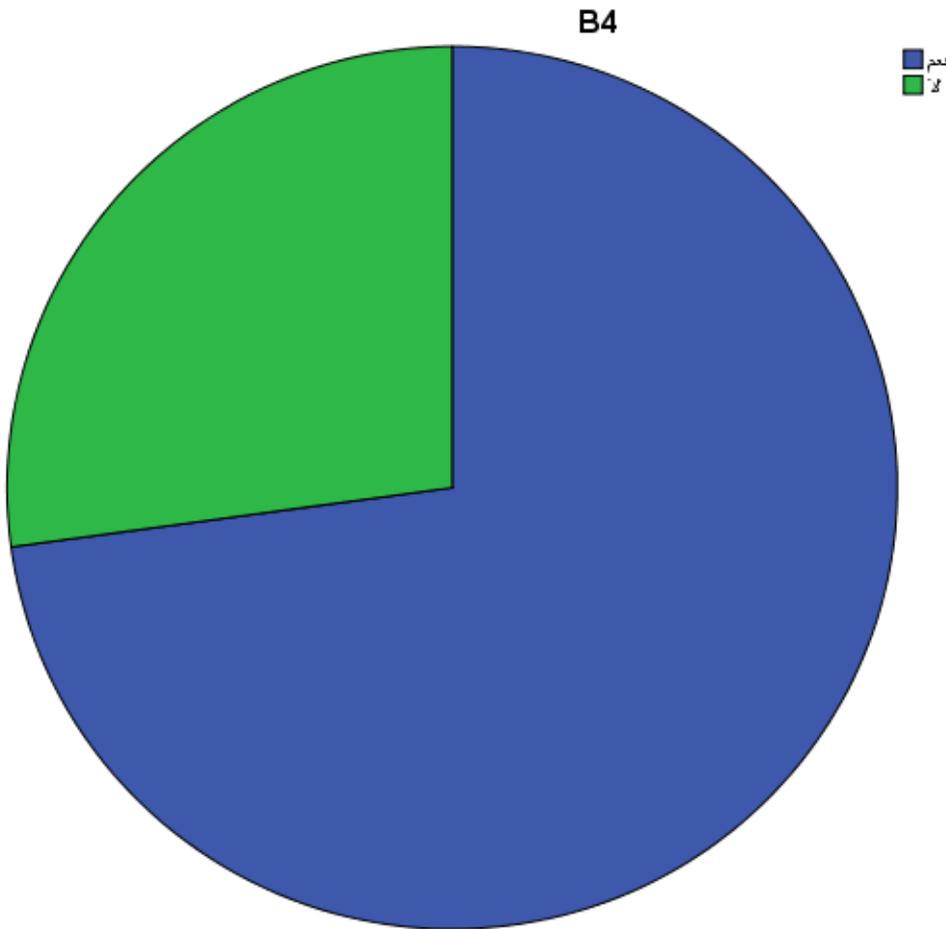


تأكد نتائج الجدول اعلاه ان الوسائل المتوفرة في المؤسسة تعد عادية مقارنة بالتطور التكنولوجي لوسائل الاتصال بنسبة 82,9% وهناك اجابات تقر بأنها متطورة حيث قدرت نسبتها ب 17,1 % وهي نسبة ضئيلة جدا.

- الجدول B4: تتيح فرصة العمل بها بشكل ميسور

**B4**

النسب	التكرار	
72,9	51	نعم
27,1	19	لا
100,0	70	المجموع

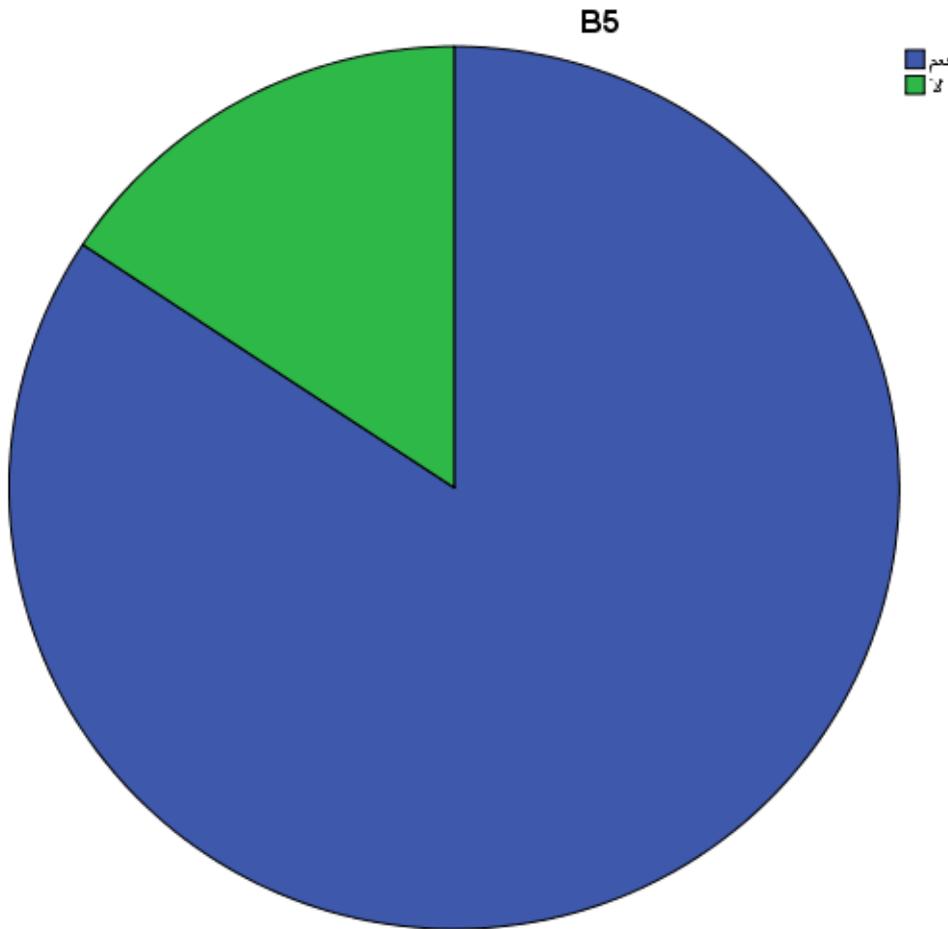


تبيّن النتائج المتحصّل عليها في الجدول ان الوسائل المتوفرة على مستوى المؤسسة و بالرغم من عدم تطورها إلا أنها متاحة للعمل بها بشكل ميسور وهذا ما تبيّنه نسبة الإجابة بنعم و المقدرة ب 72,9% مقارنة بنسبة الإجابة بلا و المقدرة ب 27,1%.

- الجدول B5: يختلف تعاملك مع الازمة بإختلاف نوعها

**B5**

النسب	التكرارات	
84,3	59	نعم
15,7	11	لا
100,0	70	المجموع



يتضح لنا من خلال قراءة نتائج الجدول اعلاه ان هناك إختلاف في تعامل الموظفين مع الازمات أثناء العمل بين الازمة الادارية و النفسية و ذلك بإختلاف التخطيط لحلها و العوامل المؤدية إلى وقوعها من عوامل داخلية و خارجية وهذا ما تؤكد عليه النسبة المقدرة ب 84,3% امامها نسبة تقول بأنهم يعتمدون على نفس التعامل مهما اختلف نوعها وتقدر ب 15,7%.

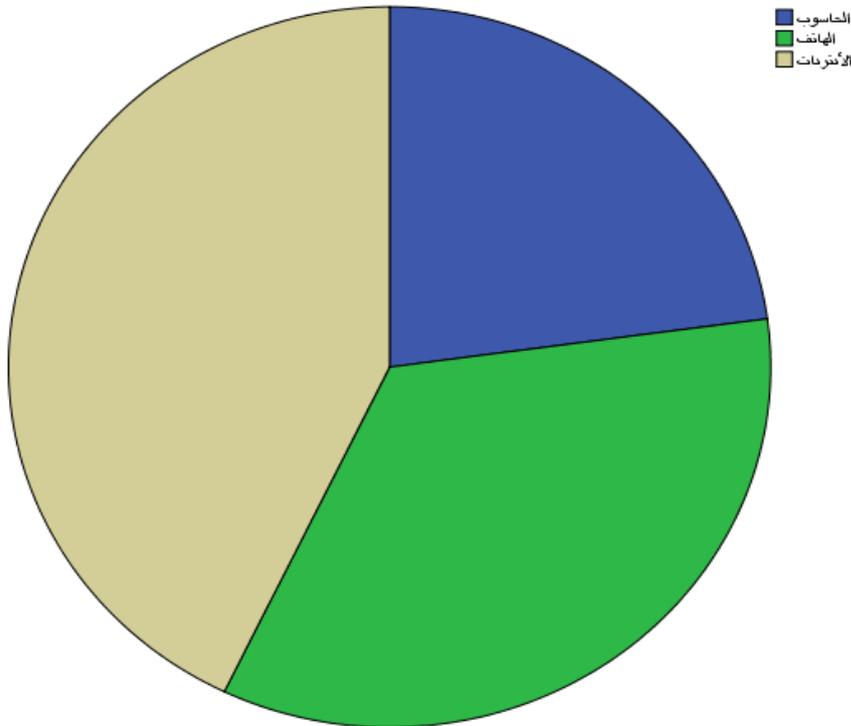
- الجدول B6: رتب تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسب اولوية استخدامها لادارة الازمة في

المؤسسة

B6

النسب	الرتبة	
22,9	3	الحاسوب
34,3	2	الهاتف
41,4	1	الانترنت
1,4	4	الاكسترنات
100,0	70	المجموع

B6

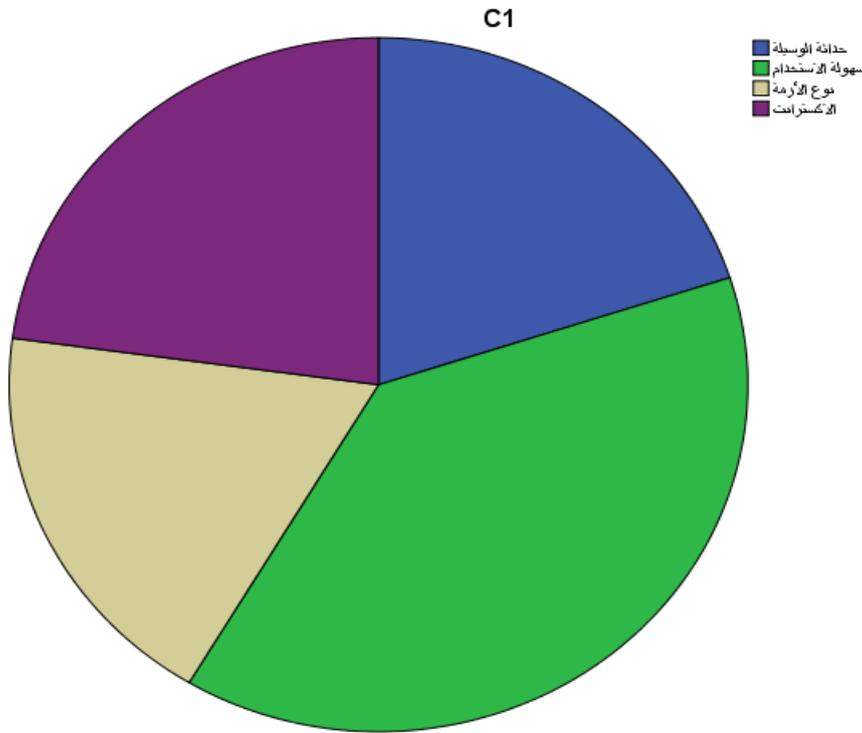


نستنتج من خلال النتائج الموضحة في الجدول اعلاه أن الانترنت تحتل الرتبة الأولى في استخدامات موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بتبسة بنسبة 41,4% يليها الهاتف بنسبة 34,3% من بعدها الحاسوب بنسبة 22,9% وفي الاخير الاكسترنات بنسبة تكاد منعدمة تقدر ب 1,4% هذا ما يدل على الاعتماد الكلي على وسيلة الانترنت لسرعتها في توفير المعلومة وكذلك الهاتف لنقل المعلومة.

### المحور الثالث C : معايير اختيار الوسائل التكنولوجية لإدارة الأزمة

- الجدول C1: المؤشرات التي يتم من خلالها اختيار وسائل التكنولوجيا لإدارة الأزمة

C1		
النسب	التكرارات	
20,0	14	حدائة الوسيلة
38,6	27	سهولة الاستخدام
18,6	13	نوع الأزمة
22,9	16	الاكسترنات
100,0	70	المجموع

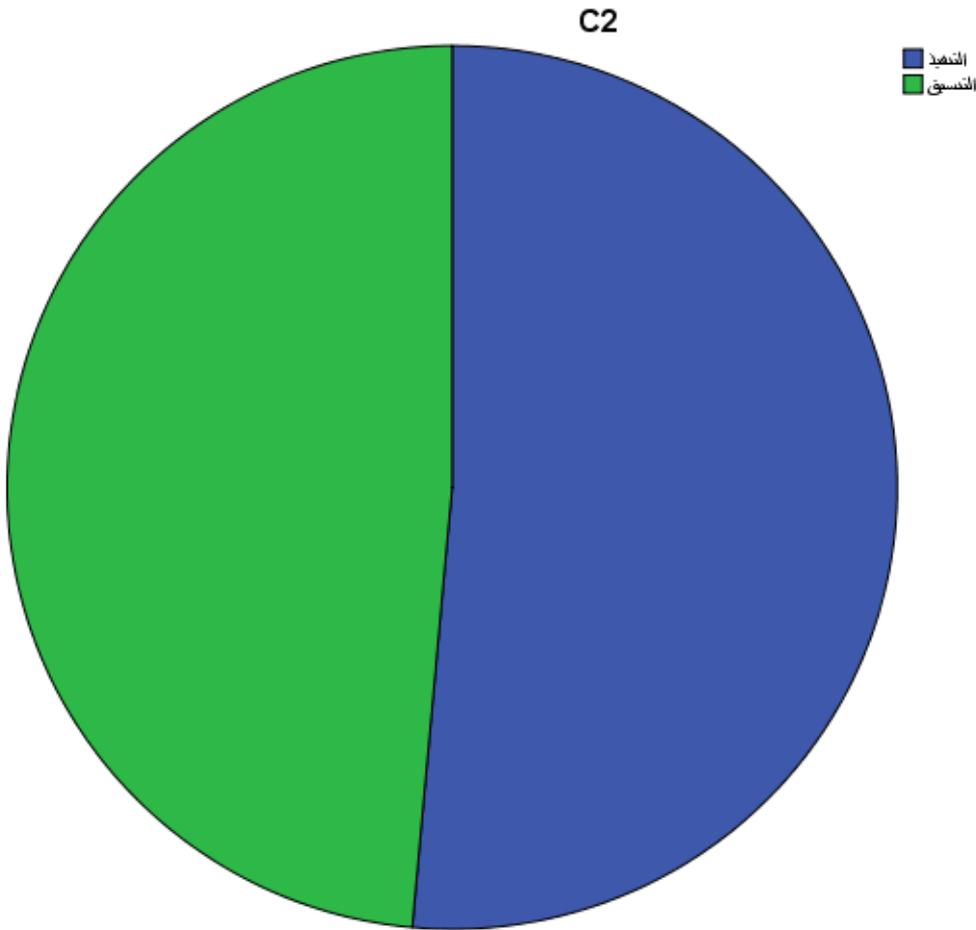


تقر النتائج بأن اختيار وسائل التكنولوجيا لإدارة الأزمة تقوم على مؤشرات اهمها سهولة استخدام هذه الوسائل بنسبة 38,6% حسب اجابة المبحوثين تليها في الرتبة الثانية الاكسترنات بنسبة 22,9% ثم مؤشر حدائة الوسيلة بنسبة 20,0% تأتي بعدها نوع الأزمة بنسبة 18,6% توضح لنا هذه النتائج ان من أهم المؤشرات المعتمد عليها في اختيار الوسائل التكنولوجية لتسيير الأزمة أثناء وقوعها هي سهولة استخدامها وحدائتها و الاكسترنات مهما كان نوع الأزمة فهذا لا يعد عامل لضرورة إختلاف الوسيلة.

- الجدول C2: سيرت عمليات التنفيذ و التنسيق

C2

النسب	التكررات	
51,4	36	التنفيذ
48,6	34	التنسيق
100,0	70	المجموع

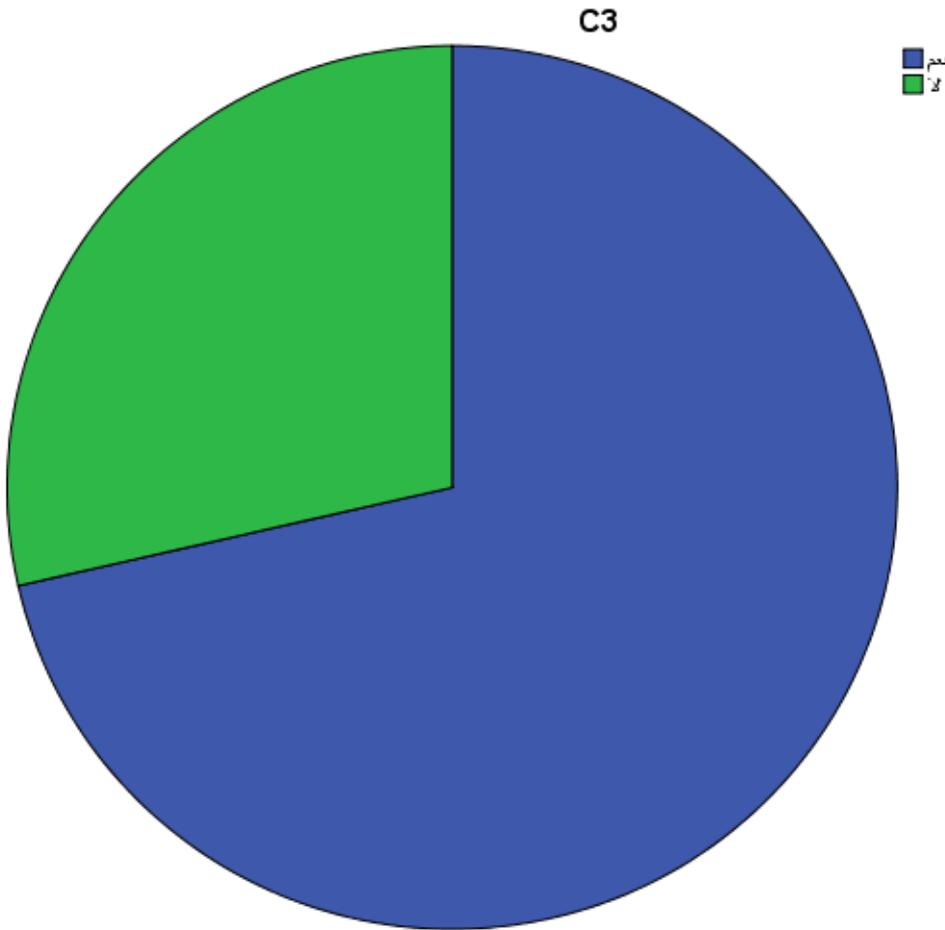


تؤكد لنا نتائج الجدول اعلاه ان معظم الموظفين الذين استهدفتهم الدراسة ان الجميع شارك في التنفيذ بنسبة 51,4% كل حسب منصبه وذلك في تسطير الخطط الخاصة بالمؤسسة أما بالنسبة لعملية التنسيق قدرت ب 48,6% وهذه النسب متقاربة جدا و تبين لنا ان المؤسسة تشارك أطاراتها في إعداد الخطط و البرامج بغض النظر عن منصبه لان وجود عامل يشارك العمال في تسيير الازمات يعتبر من معوقات تسيير الازمات.

- الجدول C3: تمكنت تكنولوجيا الاتصال الحديثة من القضاء على مشاكل الزبائن

C3

النسب	التكرارات	
71,4	50	نعم
28,6	20	لا
100,0	70	المجموع

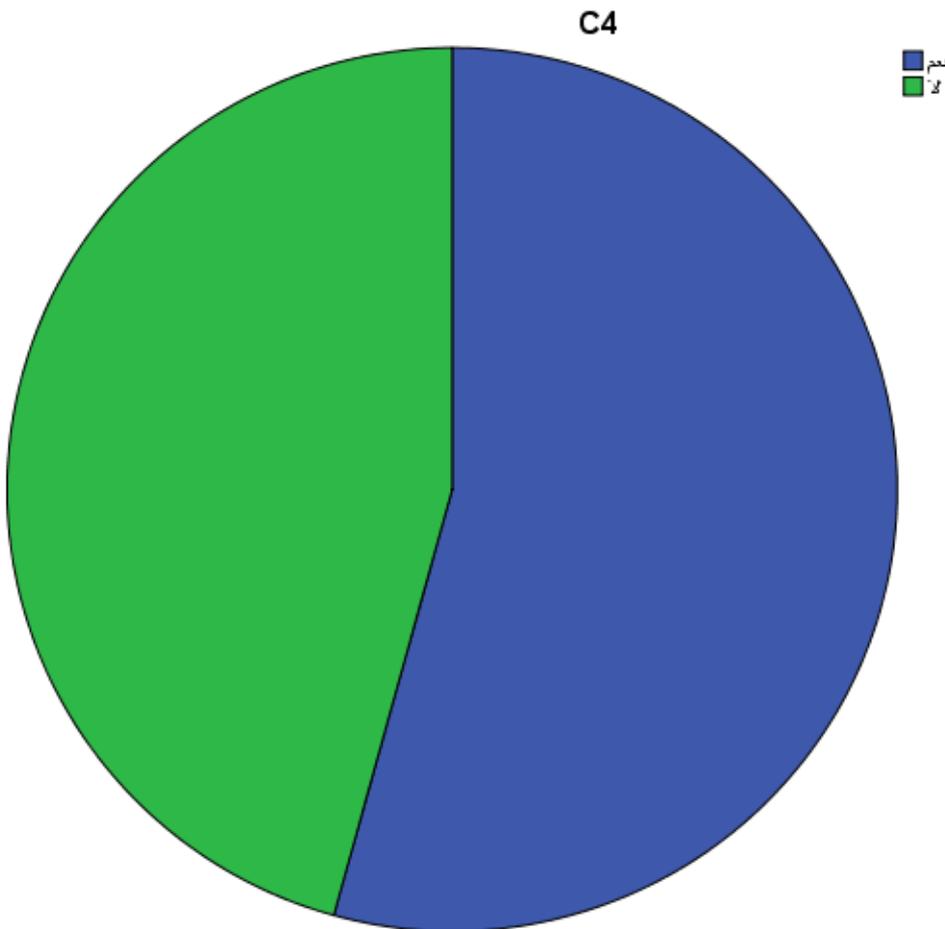


تبين لنا من خلال تحليلنا لنتائج الجداول اعلاه ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة ووسائلها، تمكنت من حل مشاكل الزبائن بنسبة كبيرة قدرت ب 71,4% مقارنة ب إجابة المبحوثين بلا و المقدره ب 28,6% وذلك نظرا للفوائد المتوخاة من استخدامها و التي من بينها السرعة في اوصول المعلومة و الوصول الى اكبر عدد ممكن من الزبائن بطريقة فعالية و منظمة و أكثر سرعة.

## - الجدول C4: الإجتماعات أثناء الازمة تسير بشكل عادي

C4

النسب	التكرارات	
54,3	38	نعم
45,7	32	لا
100,0	70	المجموع



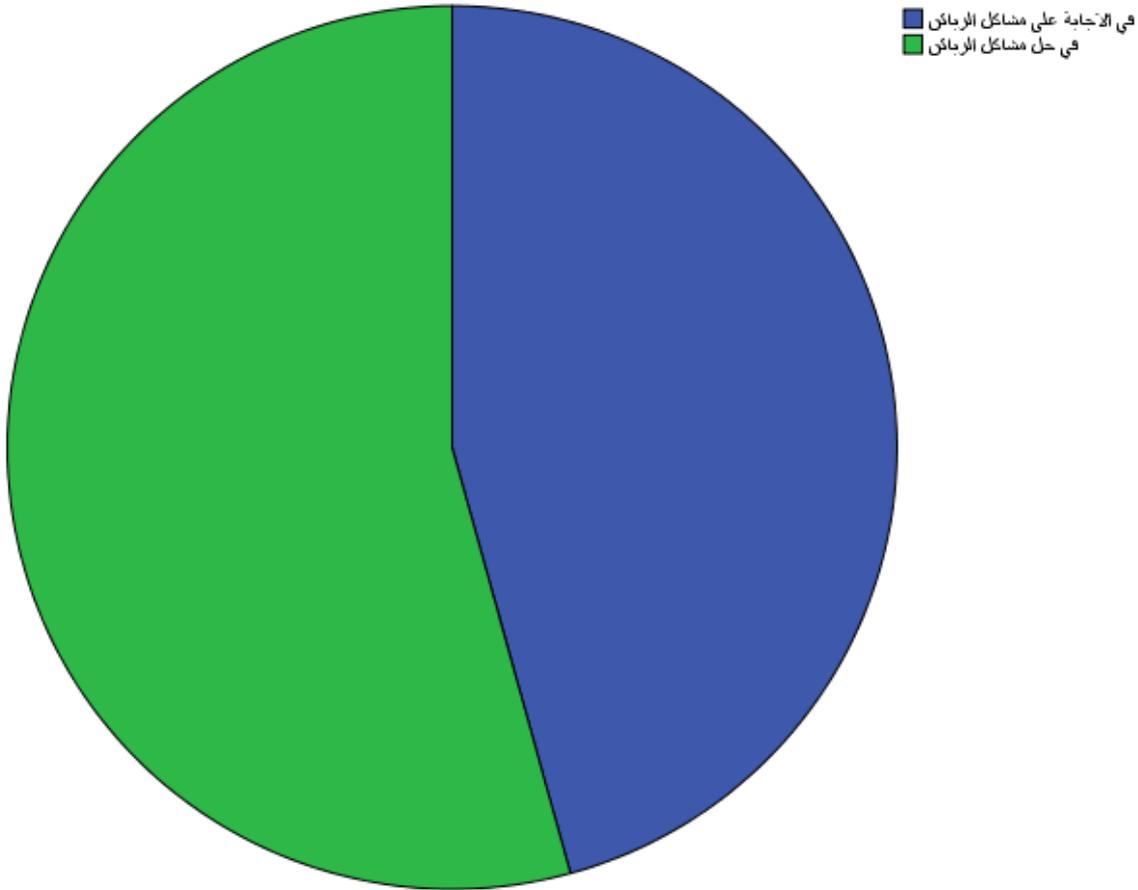
قام المبحوثون الذين وقعت عليهم الدراسة بالاجابة على هذا السؤال بنعم بنسبة تقدر ب 54,3% وب لا بنسبة 45,7% هذا مايدل على ان النتائج جد متقاربة مما يؤكد على ان مؤسسة اتصالات الجزائر بنسبة تخصص خلية الازمة لتسييرها تتكفل بالآزمات التي تشهدها المؤسسة وهي فعالة جدا في إيجاد حلول أثناء وقوع الازمة و هذا ما اقر البعض الاخر بوجود خلية لكنها غير فعالة.

- الجدول C5: مدى استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في تنفيذ كافة المهام

C5

النسب	التكرارات	
45,7	32	في الاجابة على مشاكل الزبائن
54,3	38	في حل مشاكل الزبائن
100,0	70	المجموع

C5

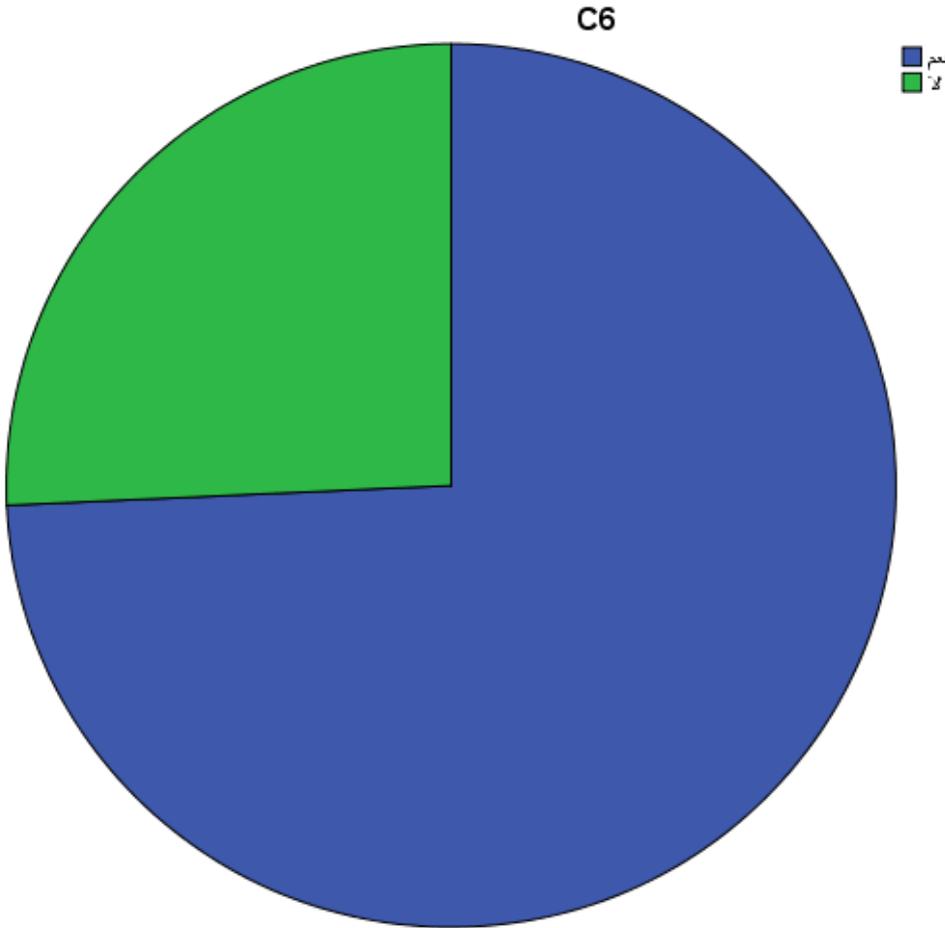


تبين لنا من خلال نتائج الجدول اعلاه ان استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في حل مشاكل الزبائن بنسبة 54,3% الإجابة على مشاكل الزبائن بنسبة 45,7% و هذه النتائج جد متقاربة مما نستنتج عنه ان هذه المواقع تعمل بصورة فعالة لتغطية مشاكل الزبون و حلها بصورة فعالة و بسرعة قسوى و تعمل ايضا على تحسين صورة المؤسسة.

- الجدول C6: ترى ان التكنولوجيا زادت من زبائن مؤسستكم

C6

النسب	التكرارات	
74,3	52	نعم
25,7	18	لا
100,0	70	المجموع

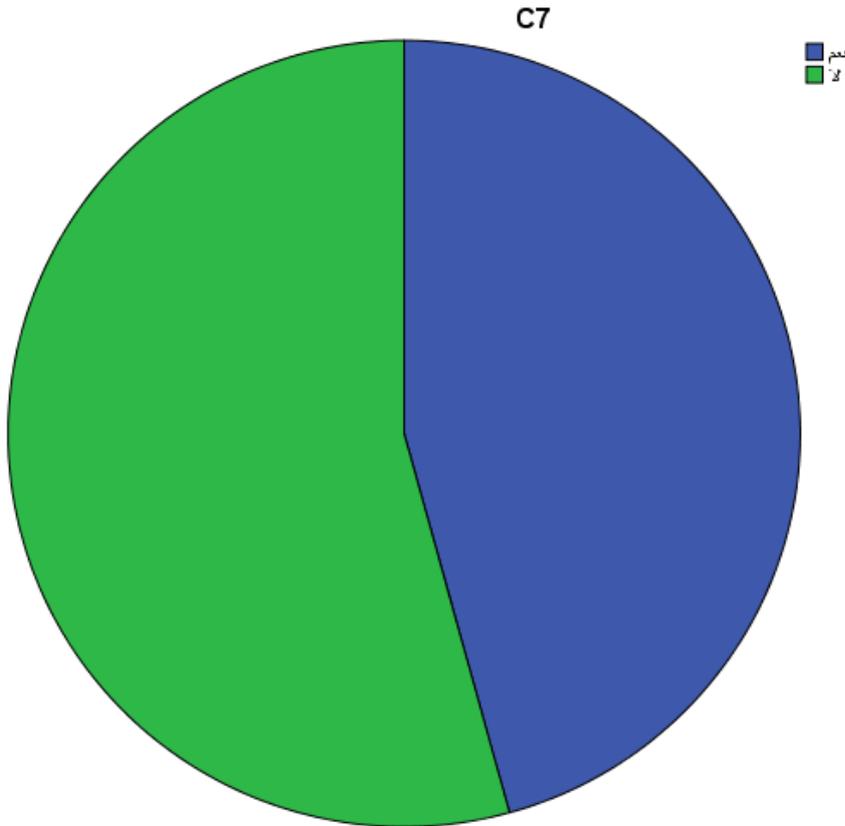


تبين لنا من خلال تحليلنا لنتائج الجدول إجابة مجتمع الدراسة ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة زادت من زبائن مؤسسة اتصالات الجزائر بتبسة بنسبة 74,3% فيما اجاب البعض الاخر بعدم زيادتها بنسبة ضئيلة تقدر ب 25,7% وهذا ما يدل على ان التكنولوجيا عملت على استقطاب الكثير من الزبائن كما عملت على تحسين صورة المؤسسة و حسن المستثمرين معها و قامت بتفعيل التعاملات الخارجية بين المؤسسة و الزبون.

- الجدول C7: قل عدد الموظفين المباشرين بالمؤسسة نتيجة استخدام التكنولوجيا

C7

النسب	التكرارات	
45,7	32	نعم
54,3	38	لا
100,0	70	المجموع

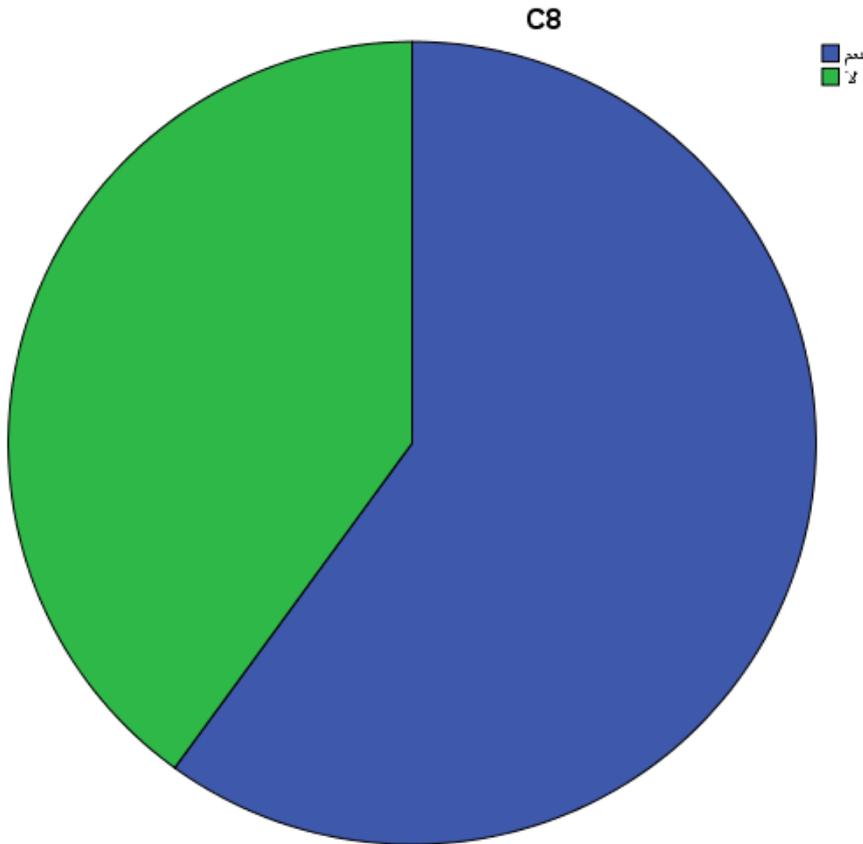


تؤكد نتائج الجدول اعلاه ان عدد موظفين المؤسسة اتصالات الجزائر بولاية تبسة لم يقل بسبب استخدام التكنولوجيا حيث كانت نسبة اجابتهم ب 54,3 وهذا دليل على ان لتكنولوجيا اهمية بالغة في تطوير المؤسسة مع استمرارية وجود الموظفين المباشرين للتسيق فيما بينهم أثناء وقوع الازمة داخل العمل، في المرادف اجاب الطرف الاخر ان تكنولوجيا أثرت على الموظفين المباشرين في المؤسسة وذلك بنسبة تقدر ب 45,7 مما جعلنا نلاحظ ان هناك تقارب بين النسب و بين إختلاف الاجوبة.

-الجدول C8: قلت نسبة المشاكل ام زادت

C8

النسب	التكرارات	
60,0	42	نعم
40,0	28	لا
100,0	70	المجموع

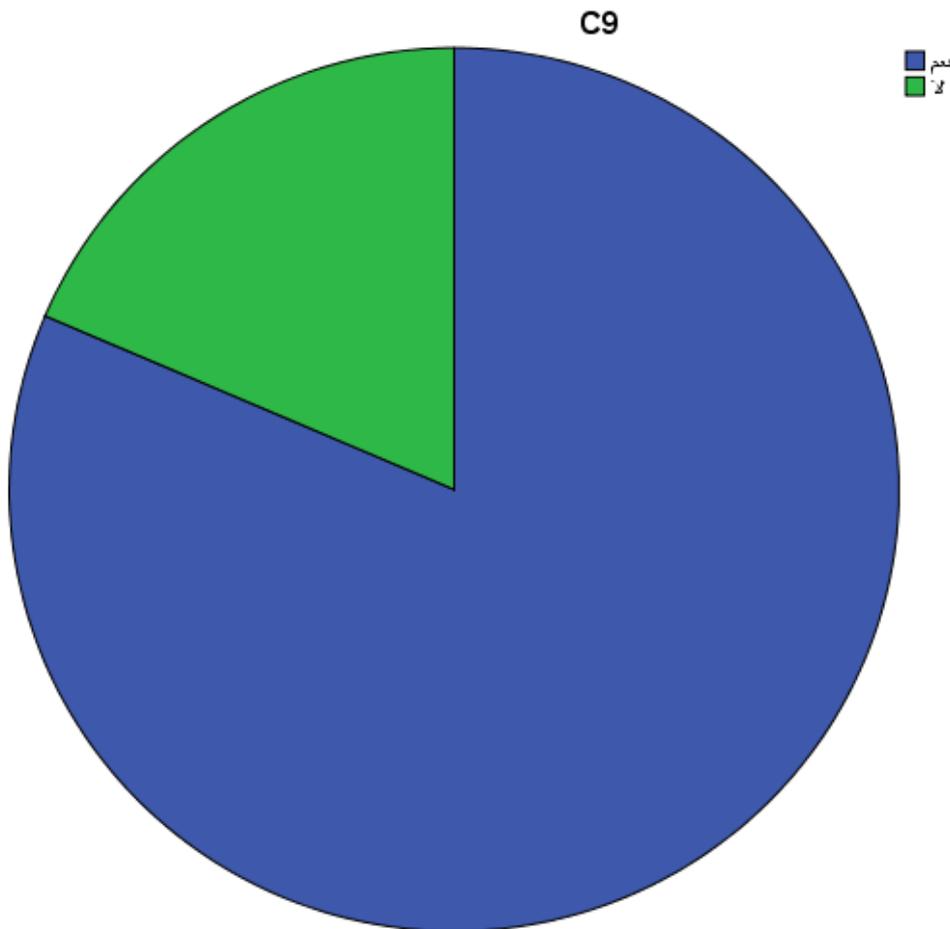


من خلال تحليلنا لنتائج الجدول 8 تبين لنا ان المشاكل التي تتعرض لها مؤسسة اتصالات الجزائر بتنبسة قد قلت بعد استخدامها لوسائل الاتصال الحديثة حيث عملت على التقليل من حدة المشاكل و ايجاد حلول لها مع ما يتناسب كانت النسبة التي تؤكد ذلك 60% و كان رأي الطرف الاخر ان المشاكل زادت و كانت نسبتهم تقدر ب 40% يمكن يرجع ذلك الى عدم توفر الإمكانيات المناسبة لاستخدام هذه الوسائل و عدم قدرتهم على مواكبة تطوراتها.

-الجدول C9: تجد نفسك في أريحية حين تعمل عن بعد

C9

النسب	التكرارات	
81,4	57	نعم
18,6	13	لا
100,0	70	المجموع



اتضح لنا من خلال نتائج الجدول اعلاه و من خلال اجوبة المبحوثين و المتمثلين في موظفين مؤسسة اتصالات الجزائر بتبسة ،ان معظم العاملين في المؤسسة يجدون أريحية كبيرة في استخدام التكنولوجيا أثناء العمل عن بعد و ذلك تسهيلات التي تقدمها في التسريع من وتيرة العمل و كذلك التحسين من الوضعية الانتاجية و الصورة الخارجية للمؤسسة و تلبية حاجيات الزبائن بطريقة أسهل و اضمن و اسرع و كانت النسبة التي تؤكد ذلك تقدر ب 81,6% مقابل نسبة ضئيلة جدا ترى انه لا وجود لأريحية للعمل عن بعد.

الفصل الثالث

نتائج الدراسة

### الفصل الثالث: نتائج الدراسة

من خلال دراستنا و التي تهدف الى الكشف عن واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة خلال الازمات في مؤسسة اتصالات الجزائر توصلنا الى جملة من النتائج اهمها:

- 1- حققت مؤسسة اتصالات الجزائر نسبة نتائج ايجابية من استخدامها لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسييرها للأزمات خاصة ما تعلق بتحسين صورة المؤسسة لدى الجمهور و محاولة التعرف و عن قرب على مختلف انشغالات الزبائن و محاولة استقطاب زبائن جدد كما ساهم ذلك في تلقي مقترحات عملية من طرف بعض الزبائن .
- 2- تحتل التكنولوجيا الاتصال الحديثة مكانة كبيرة في عمل مؤسسة اتصالات الجزائر بتبسة و خاصة في مجال الازمات باعتبار ذلك موضوع دراستنا توصلنا الى ان المؤسسة تعتمد كليا في تعاملاتها داخليا و خارجيا على التكنولوجيا الحديثة للاتصال لدرجة انها ابعدت كل الوسائل التقليدية في تعاملاتها كالفاكس مثلا و استبدل بوسائل تقنية حديثة .
- 3- تعتبر الاذاعة و التلفزيون و الجرائد من الوسائل التقليدية المعتمدة من طرف مؤسسة اتصالات الجزائر بتبسة في حل ارسالها بالاضافة الى اعتمادها على مواقع التواصل الاجتماعي كالفيسبوك و البريد الالكتروني.
- 4- اغلب موظفي المديرية هم من الفئات الشابة و خرجي الجامعات، خاصة بعد التوجه الجديد للإدارة الجزائرية التي تعمل على استقطاب الطاقات الشابة للاستفادة من خبراتهم في مجال العمل، خاصة الميداني.
- 5- تقدم تكنولوجيا الاتصال الحديثة للمبحوثين خدمات متنوعة من بينها سرعة الحصول على معلومات و تقليل الجهد و الوقت و توفير الدقة .

6- لتكنولوجيا الاتصال اهمية كبيرة في المؤسسة ، و تزداد اهميتها بشكل مضاعف في وقت الازمة فكل وسيلة لها نسبة اهمية تتفاوت عن الاخرى.

7- اختيار وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة لادارة الازمة يرتبط بمعايير سهولة الاستخدام و سرعة تحقيق الهدف حسب نوع الازمة .

و هذا يبين من خلال اجابات المبحوثين ذوي خبرة و سنوات عمل طويلة حيث يؤكدون على ان الاقدمية في العمل جعلتهم اكثر سرعة في التنفيذ و اكثر قدرة على اختيار الوسائل حسب المعيير المطلوبة.



الفصل الرابع  
مناقشة الدراسة

## الفصل الرابع: مناقشة الدراسة

### 1- في ضوء التساؤلات الفرعية:

- **التساؤل الاول:** حيث كان التساؤل الاول مفاده ماهي الوسائل التكنولوجية الحديثة التي تعتمد عليها مؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة - و من خلال الاستمارة التي وزعناها و المقابلة مع المديرية و موظفي المؤسسة توصلنا الى ان مؤسسة اتصالات الجزائر تعتمد على الحاسوب ، الانترنت و الهاتف.
  - **التساؤل الثاني:** كان التساؤل الثاني كالاتي: كيف تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التكيف مع الازمة في مؤسسة اتصالات الجزائر .
- تبين لنا من خلال الاستمارة التي اعتمدها في الدراسة بان مؤسسة اتصالات الجزائر بتبسة حققت نتائج كبيرة من خلال استخدام التكنولوجيا الاتصال الحديثة ، حيث مكنت المؤسسة من الاطلاع على مختلف انشغالات التي شهدتها الازمة و كذلك التعرف على انشغالات الزبائن الاخرين، و ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحقيق جملة من الاهداف التي تصب عموما في جانب تحسين صورة المؤسسة لدى الجمهور المستهدف و المحافظة على مكانة المؤسسة.

### 2- مناقشة النتائج في ضوء الدراسة السابقة:

من نتائج الدراسة السابقة المعنونة، استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، نجد تطابق كان في المتغيرات ، و ذلك التطابق طان في شكل تبني استراتيجية فعلية لتسيير الازمة و النتائج من دراستنا هو الاعماد على هذه الاخيرة لتسيير الازمات ف مؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة - .

خاتمة

### خاتمة

يمكننا القول في الأخير بأن مؤسسة " اتصالات الجزائر - تبسه - " حاولت من خلال ما مرت به من أزمات استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة و أصبحت هذه التكنولوجيا تلعب دورا كبيرا في إدارة الأزمات بالمؤسسة الجزائرية ، و خير دليل على هذا الاستنتاج هو دراستنا هذه التي أثبتت مدى حيوية استخدام مؤسسة " اتصالات الجزائر - تبسه - " لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة الأزمات و هو ما ساهم في نجاح الخطة المبرمجة من طرف القائمين على الأزمات بالمؤسسة إلى جانب حسن استخدام و توظيف مختلف الوسائل و تكنولوجيا الحديثة للاتصال " .

ملخص

الدراسة

### ملخص الدراسة:

● **الملخص باللغة العربية :** فرض التطور الهائل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة على المؤسسات الاقتصادية مسايرة التحولات الكبيرة في هذا القطاع ، خاصة في الآونة الأخيرة ، التي تشهد العديد من الأزمات التي أثرت على السير العام للمؤسسات .

و لأن مؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة - مؤسسة اقتصادية حاولت هي الأخرى الاستفادة من هذه التطورات لتجاوز مختلف الأزمات التي قد تعترضها .

تهدف هذه الدراسة للتعرف على واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة خلال الأزمات في المؤسسات الاقتصادية حيث اعتمدنا المنهج الوصفي باستخدام أدوات جمع البيانات من استمارة استبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات و التي شملت 70 مبحوث من أصل 100 . فأظهرت النتائج المتوصل إليها أن موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة - يستخدمون تكنولوجيا الاتصال الحديثة لتسيير الأزمات التي تمر بها و المتمثلة في جهاز الحاسوب، الهاتف و الانترنت

**الكلمات المفتاحية:** تكنولوجيا الاتصال الحديثة - المؤسسة الاقتصادية.

● **Summary in English:** The huge development of modern technology communication has imposed on the economic establishment, following the big transformation in this field, particularly in the last period which witnessed a lot of crises that affect the general work of different establishments, And because Algeria Telecom Corporation, Tebessa Province economical to know the role of the modern technology communication in the administration of crises in the economical establishment in which we depend on the descriptive.

method to know dir the study aimed to know The reality of using modern communication technology during crises within economic institutions .

The reality of using modern communication technology during crises within economic institutions. Where we used the descriptive approach using data collection tools from a questionnaire form as the main tool for collecting information, which included 70 respondents out of 100.

These results showed that the employees of the Algeria Telecom Corporation, Tebessa Province are using modern communication technology to administrate different crises, that happened in the company, especially those crises that occurred for instance on the computer, phone, and the internet.

**The keywords:** the modern communication ,economic institution

قائمة

المراجع

قائمة المراجع

- 1- إبراهيم الاعمش :أسس محاسبة العامة ،ط1،الاردن،ديوان المطبوعات الجامعية.
- 2- احمد بن مرسلي: مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام و الاتصال،ط2،ديوان مطبوعات جامعة الجزائر.
- 3- احمد ماهر : كيف ترفع مهاراتك الادارية في الاتصال ،ط، الدار الجامعية،2000
- 4- جبر محمد صدام: المعلومات و أهميتها في ادارة الازمات،ط1،تونس،المجلة العربية للمعلومات،1998.
- 5- حسن رضا النجار: تكنولوجيا الاتصال المفهوم و التطور،ط ، العراق.
- 6- حواش جمال الدين محمد: ادارة الازمات والكوارث،المؤتمر الثالث لادارة الازمات،بحث 38،القاهرة،1448.
- 7- خضير شعبان: مصطلحات في الاعلام و الاتصال،ط،باتنة،دار اللبان العربي للترجمة و التأليف ،2002.
- 8- عبد الباسط محمد عبد الوهاب: استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الاذاعي و التلفزيوني ،دراسة تطبيقية ميدانية ،ط1 ،المكتب الجامعي الحديث ،القاهرة،2005
- 9- فضيل دليو: الاتصال مفاهيمه نظرياته ووسائله،ط1، القاهرة ،دار الفجر للنشر و التوزيع،2003.
- 10- فضيل دليو: مقدمة في وسائل الاتصال الجماهيري،ط،الديوان الوطني المطبوعات الجامعية،1998.
- 11- محمد حامد خضر :الاعلام و الانترنت ،ط1، عمان ،دار البداية للنشر.2014
- 12- محمد سرحان علي المحمودي :مناهج البحث العلمي ،ط3،دار الكتب ،صنعاء،2019.
- 13- محمد شفيق : البحث العلمي الخطوات المنهجية لإعداد البحوث العلمية،ط1، المكتب الجامعي الحديث ،الاسكندرية،1998.
- 14- محمد منير حجاب: الموسوعة الاعلامية،جزء 2 ،القاهرة،دار الفجر للنشر،2003.
- 15- مصطفى عشوي،أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، ط، الجزائر ،دار النشر،1992

الملاحق



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي التبسي

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم الإعلام والاتصال

استمارة استبيان حول:



واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة خلال الأزمات  
في المؤسسة الاقتصادية

الأستاذ المشرف:

✓ مسعودي بدر الدين

إعداد الطالبتين:

✦ مالكية مهى

✦ عواشيرية أحلام

السنة الجامعية: 2021 / 2022

## الملاحق

الجنس:  ذكر  أنثى

الوظيفة: .....

سنوات الخبرة: من 22 إلى 29  30 إلى 39  من 40 فما فوق

I المحور الأول: واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في اتصالات الجزائر تبسة

1- كيف يتم التواصل أثناء الأزمة في إطار العمل؟

عبر مواقع التواصل الاجتماعي  الهاتف  عبر الإيميلات

أخرى تذكر: .....

2- هل ترى أن التكنولوجيا تزيد من فاعلية الاتصال؟ ناجحة  غير ناجحة

3- هل الإطار المسير مؤهل لاستخدام التكنولوجيا؟ نعم  لا

4- هل هناك ضغط عمل زائد بالنظر للحالة العادية؟ زائد  عادي  أقل

5- ما هي ميزات الخدمات التي تقدمها تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مجال عملك؟

سرعة الحصول على المعلومات  خلق مبادرة في العمل  تحسين الأداء المهني

6- هل يخضع العمل لنوع من التأهيل في هذه الظروف عبر وسائل التكنولوجيا؟

نعم  لا

7- هل تواجهكم صعوبات أثناء استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة خلال العمل؟

نعم  لا

II المحور الثاني: مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة خلال الأزمة في اتصالات الجزائر

تبسة

- 1- ما هي أكثر الأزمات التي تواجهكم في إطار العمل؟ أزمة إدارية  أزمة نفسية
- 2- هل الوسائل متوفرة بشكل كافي؟ نعم  لا
- 3- هل هي أكثر تطور أم عادية؟ متطورة  عادية
- 4- هل تتيح فرصة العمل بها بشكل ميسور؟ نعم  لا
- 5- هل يختلف تعاملك مع الأزمة حسب اختلاف نوعها؟ نعم  لا
- 6- رتب تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسب أولوية استخدامها لإدارة الأزمة في المؤسسة؟  
الحاسوب  الهاتف  الانترنت  الاكسترنانت

III المحور الثالث: معايير اختيار الوسائل التكنولوجية لإدارة الأزمة

- 1- ما هيب المؤشرات التي يتم من خلالها اختيار وسائل التكنولوجيا لإدارة الأزمة؟  
حداثة الوسيلة  سهولة الاستخدام  نوع الأزمة  سرعة تحقيق الهدف
- 2- هل سيرت عمليات؟ التنفيذ  التنسيق
- 3- هل تمكنت تكنولوجيا الاتصال الحديثة من القضاء على مشاكل الزبائن؟ نعم  لا
- 4- هل الاجتماعات أثناء الأزمة تسير بشكل عادي؟ نعم  لا
- 5- مدى استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في تنفيذ كافة المهام؟  
في الإجابة على مشاكل الزبائن  في حل مشاكل الزبائن

## الملاحق

6- هل ترى التكنولوجيا زادت من زبائن مؤسستكم؟  
 نعم  لا

7- هل قل عدد الموظفين المباشرين بالمؤسسة نتيجة استخدام التكنولوجيا؟ نعم  لا

8- هل قلت نسبة المشاكل أم زادت؟  
 نعم  لا

9- هل تجد نفسك في أريحية حينما تعمل عن بعد؟  
 نعم  لا

في حالة الإجابة بـ لا لماذا؟ .....