



LARBI TEBESSI – TEBESSA UNIVERSITY

UNIVERSITE LARBI TEBESSI – TEBESSA-

جامعة العربي التبسي - تبسة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: الاعلام والاتصال

الميدان: علوم إنسانية واجتماعية

الشعبة: اعلام واتصال

التخصص: اتصال تنظيمي

إدارة الأزمات من خلال الاتصال الرقمي داخل المؤسسة الجزائرية
دراسة ميدانية بمؤسسة نفضال تبسة

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر " ل.م.د " "

دفعة: 2021

إشراف الدكتور:

براي محمد

إعداد الطالبان:

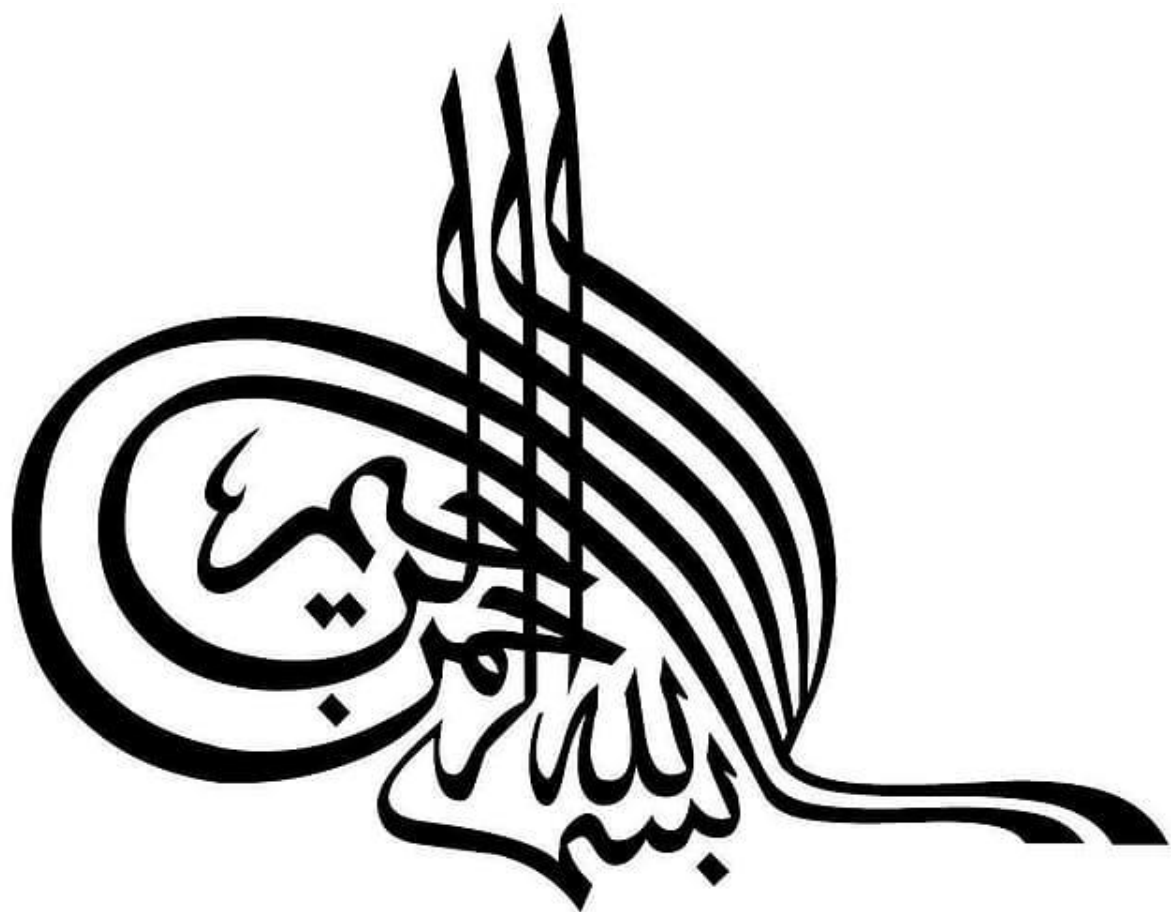
- نصر سفيان

- حميدان رابح

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
هارون منصر	أستاذ محاضر - أ-	رئيسا
محمد براي	أستاذ محاضر - أ-	مشرفا ومقررا
نورية آيت محمد	أستاذ محاضر - أ-	عضوا مناقشا

السنة الجامعية: 2021/2020



شكر وتقدير

الى أساتذتي وأخص بالذكر مشرفي وقدوتي الدكتور
براي محمد الذي كان سندا وموجها ومربيا فاضلا أدامه
الرحمان أطال في عمره والى كل من علمني حرفا
الى كل من أضاء بعلمه عقل غيرها و هدى بالجواب
الصحيح حيرة سائليه

"إن أحسنت فمن الله، وإن أسأت أو أخطأت فمن نفسي
والشيطان"

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	إهداء
	شكر وعرهان
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس الأشكال
أ-ب	مقدمة
	الفصل الأول: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي والنظري
	أولاً: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي
5	1- إشكالية الدراسة
6	2- أسباب اختيار الدراسة
6	3- أهمية الدراسة
6	4- أهداف الدراسة
7	5- مفاهيم الدراسة
12	6- الدراسات السابقة
16	7- النظرية المرجعية للدراسة
	ثانياً: إدارة الأزمات
29	أولاً: مفاهيم ذات علاقة بمفهوم الأزمة
29	ثانياً: مبادئ التعامل مع الأزمة
30	ثالثاً: مراحل إدارة الأزمات
32	رابعاً: الإستراتيجيات التقليدية والحديثة لإدارة الأزمات
34	خامساً: أهداف إدارة الأزمات
35	سادساً: وظائف إدارة الأزمات
36	سابعاً: سمات وتصنيفات الأزمة
	ثالثاً: الاتصال الرقمي
39	أولاً: ماهية الاتصال الرسمي
41	ثانياً: خصائص الإتصال الرقمي

43	ثالثا: مستويات الإتصال الرقمي
44	رابعا: مزايا الإتصال الرقمي
45	خامسا: شبكات الإتصال الرقمي
45	سادسا: وسائل الاتصال الرقمي
46	سابعا: عوامل عرقلة الانتشار السريع للتكنولوجيا الرقمية
الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإطارها التطبيقي	
أولا: مرتكزات الدراسة المنهجية	
49	1- منهج الدراسة
51	2- عينة الدراسة
57	3- الاطار المكاني والزمني
59	4- أدوات جمع البيانات
59	5- أدوات جمع البيانات والأساليب الاحصائية المعتمدة
ثانيا: الاطار التطبيقي للدراسة	
62	1- جدولة وتحليل بيانات التساؤل الفرعي الأول
62	2- جدولة وتحليل بيانات التساؤل الفرعي الثاني
64	3- جدولة وتحليل بيانات التساؤل الفرعي الثالث
69	4- جدولة وتحليل بيانات التساؤل الفرعي الرابع
70	5- جدولة وتحليل بيانات التساؤل الفرعي الخامس
74	6- النتائج العامة للدراسة في ضوء تحليل الجداول
76	7- النتائج العامة للدراسة في ضوء التساؤلات الفرعية
78	8- النتائج العامة للدراسة في ضوء الدراسات السابقة
79	9- نتائج الدراسة في ضوء النظرية المرجعية
81	خاتمة
83	قائمة المصادر والمراجع
87	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول
50	الجدول رقم 01:التعداد الإجمالي لعمال مقاطعة نفضال للتسويق تبسة
51	الجدول رقم 02: يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس
52	جدول رقم 03 : يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير السن
53	الجدول رقم 04 : يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغيرا لمستوى التعليمي
54	الجدول رقم 05 : يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة المشغولة
55	الجدول رقم 06 : يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية في الوظيفة
62	الجدول رقم 07: إستخدام جهاز الحاسوب في العمل
63	الجدول رقم 08: درجة التحكم في جهاز الحاسوب
63	الجدول رقم 09: وسائل الإتصال الأكثر اعتمادا في المؤسسة
64	الجدول رقم 10: الأزمات التى تواجه المؤسسة في إطار العمل
64	الجدول رقم 11: إستخدامات وسائل الإتصال الرقمي لإيصال المعلومات للموظفين حول الأزمة
65	الجدول رقم 12: إختلاف وسائل الإتصال الرقمي حسب إختلاف نوع الأزمات
65	الجدول رقم 13: مساهمة وسائل الإتصال الرقمي في تحسين صورة المؤسسة والخروج من الأزمة
66	الجدول رقم 14: الخدمات التى قدمها الإتصال الرقمي داخل المؤسسة
67	الجدول رقم 15: مساهمة تكنولوجيا الإتصال الرقمي في تفعيل أداء فريق الأزمات
67	الجدول رقم 16: مساهمة الإتصال الرقمي في عملية التنسيق بين جميع المستويات والمصالح الإدارية أثناء حدوث أزمات
68	الجدول رقم 17: مساهمة الإتصال الرقمي في الحصول على المعلومات أثناء حدوث الأزمة داخل المؤسسة
69	الجدول رقم 18: المبادر بالإتصال في حالة تعرض المؤسسة لأزمة
69	الجدول رقم 19: قيام المؤسسة بتقديم عرض تفصيلي حول خطوات عملها في مرحلة إدارة الأزمة عبر وسائل الإتصال الرقمي
70	الجدول رقم 20: المهام الجديدة التى تم تكليف الموظفين لمواكبة أحداث الأزمة

70	الجدول رقم 21: الرسائل التي ترسلها المؤسسة عبر الإتصالات الرقمية أثناء حدوث الأزمة
71	الجدول رقم 22: صعوبات إستخدام وسائل الإتصال الرقمي لمواجهة الأزمة
71	الجدول رقم 23: درجة التحكم في إستخدام الإتصال الرقمي تزيد من فاعلية إدارة الأزمة
72	الجدول رقم 24: عدم توفير ميزانية خاصة لجلب أحدث الوسائل الإتصال الرقمي يؤثر على طريقة إدارة الأزمات في حالة حدوثها

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان
52	الشكل رقم-1- يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس
53	الشكل رقم -2- يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير السن
54	الشكل رقم -3- يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغيرا لمستوى التعليمي
55	الشكل رقم-4- يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة المشغولة
56	الشكل رقم -5- يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية في الوظيفة



مقدمة



عرفت العملية الاتصالية على مرّ السنوات العديد من التطورات خاصة في ظل التطور الكبير الذي يشهده العالم في مجال التكنولوجيا الحديثة، حيث واكب ورافق هذا التطور النهوض أيضا في مختلف الوسائل والأساليب والأنواع التي تتعلق بالدرجة الأولى بالاتصال بمختلف المنظمات والمؤسسات، حيث باتت الثورة الرقمية المزوّدة الرئيسي لمختلف هاته التطورات والدافع الأساسي لها، وهذا ما أدى إلى ظهور الإتصال الرقمي وانتشاره بشكل واسع، والذي يهدف بالأساس إلى تسهيل مختلف العمليات الإدارية بالمؤسسات على إختلاف أنواعها، إذ أصبح يعتمد بالأساس على التكنولوجيات الحديثة وهذا بغية الرقي بمختلف الخدمات المقدمة، والتحسين من جودة الموارد المادية والبشرية بالمؤسسة.

حيث تم توظيف شبكات الإتصال الرقمي في شتى الإدارات والمؤسسات دعما لمختلف نشاطاتها الإتصالية سواء على الصعيد الداخلي (بين مختلف الهياكل والأقسام الداخلية) أو الخارجي (مع مختلف المتعاملين الذين تربطهم معهم علاقة شراكة أو عمل).

و ظلّت هذه التحولات التكنولوجية، الإتصالية، التي جعلت مختلف المؤسسات والمجتمعات تواجه العديد من التحديات والأزمات؛ نتيجة لإكتساح هذه الأخيرة (الأزمات) مختلف مجالات الحياة بدرجات متفاوتة. حيث بات من الضروري العمل على إدارة الأزمة، ومن هذا المنطلق أصبح ينظر للأزمة ليست فقط كحالة طارئة ومفاجئة ينتج عنها أوضاع اللاتوازن واللااستقرار في النظم والقيم؛ وإنما كفرصة للتغيير والتطوير، وخصائصها، وتعتبر المؤسسة مهما كان نوعها وحدة إجتماعية مصغرة عن المجتمع الكبير تضم مجموعة من الفاعلين الإجتماعيين يعملون وفقا لنظام تقسيم السلطة والعمل، وتسعى إلى تحقيق أهداف معينة وجدت من أجلها. وأثناء سيرها العادي قد تعترضها أزمات ما كالأزمات الاقتصادية أو المالية أو أزمات سوسيو مهنية، أو أزمة الأخطار الصناعية والتلوث البيئي وغيرها؛ أو قد تكون أزمات داخلية أو خارجية إنتقلت وأثرت على النظام الداخلي للمؤسسة أو قد تكون هذه الأخيرة طرفاً أساسياً لإدارة الأزمات الخارجية.

من هنا جاءت هذه الدراسة لتعالج موضوع: إدارة الأزمات من خلال الإتصال الرقمي داخل المؤسسة الجزائرية . دراسة ميدانية بمؤسسة نفضال تبسة، حيث قسمناها إلى فصلين، الفصل الأول

مقدمة

بعنوان مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي والنظري، وبدوره اندرج تحته ثلاثة عناوين رئيسية: أولاً: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي، ثانياً: إدارة الأزمات، ثالثاً: الاتصال الرقمي.

أما الفصل الثاني فكان عنوانه: مرتكزات الدراسة وإطارها التطبيقي، فقسمناه هو الآخر إلى شطرين: أولاً: مرتكزات الدراسة المنهجية، ثانياً: الأطار التطبيقي للدراسة، إضافة إلى خاتمة وقائمة للمصادر والمراجع المعتمدة.



الفصل الأول:
مرتكزات الدراسة وإطارها
المفاهيمي والنظري



أولاً: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي

- 1- إشكالية الدراسة
- 2- أسباب اختيار الدراسة.
- 3- أهمية الدراسة.
- 4- أهداف الدراسة.
- 5- مفاهيم الدراسة.
- 6- الدراسات السابقة.
- 7- النظرية المرجعية للدراسة

الفصل الأول: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي والنظري

1- إشكالية الدراسة :

تمر المجتمعات في الوقت الحالي بجملة من الأزمات على إختلاف أنواعها ومستوياتها، حتى أنها أصبحت سمة من سمات المجتمع المعاصر على الرغم من التطور الحاصل في التكنولوجيات الحديثة، ما جعل منها محورا أساسيا في المضامين الإعلامية، حيث أصبحت الأزمات والكوارث وغيرها من الأحداث المثيرة مادة أساسية في وسائل الإعلام المختلفة، التي تسارع إلى تغطيتها من أجل تزويد الجمهور بكل مستجداتها، مما زاد من أهمية إيجاد السبل الناجعة لمواجهة الأزمة في مختلف مراحلها.

و لأن عملية الإتصال تتأثر بالجوانب السياسية والإقتصادية والإعلامية، فإن لها توجهات معينة في معالجتها وتغطيتها للأحداث و المواقف والشخصيات، قد تُحد أو تطور من الأزمة، لذا يجب أن يكون الإتصال طرفا فاعلا في المستويات المختلفة للأزمة، من خلال تقديم المعلومات الصادقة و تفسيرها والتعليق عليها لتهيئة المناخ العام للتكاتف مع الأزمة، ومحاولة الخروج منها في أقرب وقت.

والإتصال بشكل عام ، والرقمي بشكل أخص، يُعد ركنا هاما في الدول سيما عند مواجهتها للأزمات، فإدارة الأزمات في المنظمات العامة والخاصة أو في الأزمات الطبيعية التي قد تواجهها منطقة معينة، عملية جماعية تعتمد على أسلوب الفريق الواحد في العمل وتتطلب التكامل والتعاون بين الإدارات ذات العلاقة في الحكومة ومن هذه الإدارات التي يعوّل عليها للتصدي للأزمات قسم الإتصال الذي من المفترض أن يؤدي أدوارا محددة في جميع مراحل الأزمة بناء على الخطط المعدة لها مسبقا، ولذلك كان لزاما علينا التطرق الى جانب إتصال الأزمة من ناحية نظرية والتعرف على الذي يقوم به قسم الإتصال في هذا الجانب.

من جهة أخرى، من المعلوم أن أي مؤسسة إقتصادية كانت أو خدماتية معرضة في جميع حالاتها إلى أزمة تتعدد أسبابها وقد تكون نتائجها سلبية قد تحد من نشاطها وتنعكس فيما بعد على المؤسسة وهيكلها العام، وتسيء إلى صورتها الذهنية لدى الجماهير، الداخلية منها أو الخارجية، لذلك فدراسة إدارة الأزمات داخل المؤسسة يعد من بين المواضيع المهمة والمتجددة على إعتبار أنه لا يخضع لظروف معينة أو أسباب محددة، وبالتالي يجب الإشارة إلى أهمية إدارة الأزمة في المؤسسة الإقتصادية والسبل الناجعة للحؤول دون تأثيره السلبي عليها من خلال وضع خطط وإصدار قرارات سريعة للخروج من الأزمة بأقل اضرار ممكنة، وتحسين صورتها لدى الجماهير، وهذا عبر الإستغلال الإيجابي للوسائل الإتصالية بصفة عامة، والرقمية بصفة أدق.

الفصل الأول: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي والنظري

من هذا المنطلق جاءت دراستنا لنتناول موضوع إدارة الأزمات من خلال الإتصال الرقمي داخل المؤسسة الجزائرية، في محاولة معرفة إسهام تكنولوجيا الإتصال الرقمي في معالجة أو تسيير الأزمات داخل المؤسسات بشكل عام ومؤسسة نفطال بشكل خاص، ومن هنا جاء التساؤل العام على النحو التالي:

- هل للإتصال الرقمي دور في إدارة الأزمات داخل مؤسسة نفطال بتبسة؟

ومن أجل الإجابة على هذا التساؤل العام إقترحنا مجموعة من التساؤلات الفرعية المتمثلة في:

- ماهي طبيعة الاتصالات الرقمية المستخدمة بمؤسسة نفطال تبسة؟
- هل يساهم الإتصال الرقمي في تفعيل عملية تبادل المعلومات أثناء حدوث أزمات بمؤسسة نفطال تبسة؟
- هل يساهم الإتصال الرقمي بزيادة تدفق المعلومات أثناء حدوث الأزمات داخل مؤسسة نفطال تبسة؟
- هل يساهم الإتصال الرقمي بتنظيم جهود الموظفين لإدارة الأزمات بمؤسسة نفطال تبسة؟
- ماهي معيقات إستخدام الإتصال الرقمي بمؤسسة نفطال تبسة أثناء حدوث أزمات؟

2- أسباب إختيار الدراسة :

- ✓ التدريب على العمل الميداني من خلال الزيارات الى المؤسسة.
- ✓ الموضوع موصول بالتخصص المدروس في الماستر (إتصال تنظيمي).
- ✓ إمكانية إجراء الدراسة وخاصة الميدانية في هذا الموضوع.
- ✓ محاولة تطبيق المعارف النظرية على أرض الواقع.

3- أهمية الدراسة :

- ✓ الإطلاع على تقنيات الإتصال الرقمي المستخدمة في إدارة وحل الأزمات داخل المؤسسات.
- ✓ إظهار إنتشار إستخدام تقنيات الإتصال الحديثة في مختلف المؤسسات.
- ✓ الوصول الى نتائج تساعد في إدارة الأزمات داخل المؤسسات .
- ✓ معرفة أهم الأنماط الإتصالية الرقمية التي تساهم في التعجيل لحل الأزمات.
- ✓ معرفة أنواع الأزمات التي مرت بها المؤسسة.

4-أهداف الدراسة :

- ✓ معرفة طبيعة الاتصالات الرقمية السائدة بمؤسسة نفطال تبسة.

الفصل الأول: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي والنظري

- ✓ معرفة الدور الذي يلعبه الإتصال الرقمي لتفعيل عملية تبادل المعلومات أثناء الأزمة بمؤسسة نفضال تبسة.
- ✓ معرفة الدور الذي يلعبه الإتصال الرقمي في زيادة تدفق المعلومات أثناء حدوث الأزمة بمؤسسة نفضال تبسة.
- ✓ معرف الدور الذي يلعبه الإتصال الرقمي في تنظيم جهود الموظفين وتوجيههم أثناء حدوث أزمة بمؤسسة نفضال تبسة.
- ✓ معرفة أهم معيقات إستخدام الإتصال الرقمي في إدارة الأزمة بمؤسسة نفضال تبسة.

5- مفاهيم الدراسة :

5-1- إدارة الازمات:

لغة: الأزم: شدة العض بالفم كله وقيل بالأنياب والأنياب هي الأوزم ،أزمه وأزم عليه، أزم وأزوما، فهو أزم وأزوم وأزمت يد الرجل أزمها، أزماء، وهي أشد العض . ويورد لنا المعجم الوسيط هذا تعريف بقوله : أزم على الشيء أزمأ عض بالفم كله عضا شديدا يقال أزم الفرس على اللجام، وأزم فلان على كذا لزمه وواظب عليه، وأزمت السنة اشتد قحطها، وأزم الحبل أحكم قتله، وأزم الباب أغلقه تأزم :أصابته الأزمة الشدة والقحط جمع أوزم الأزمة الضيق والشدة يقال أزمة مالية، سياسية، مرضية.

- كما أن الأزمة في اللغة : الشدة والقحط ،جمعها أوزام ،وهي الضيق والشدة.¹

- إصطلاحا :

إن تحديد مفهوم دقيق للأزمة أمر في غاية الصعوبة لأن تحديده يرتبط بطبيعة الأزمات وأنواعها، وله علاقة مباشرة بالكثير من التخصصات التي تداولت كلمة "الأزمة" في الكثير من دراساتنا، ومع ذلك سوف نحاول ضبط هذا المفهوم بتحليل ومناقشة بعض العناصر الإرتباطية به ولا سيما أن الأدبيات الأكاديمية تجعل من تحديد المفردات المتداولة في الدراسة المعيار الأساسي لوضوح الوجهة وبلوغ الغاية. الأزمة لحظة حرجة وحاسمة تتعلق بمصير الكيان الإداري الذي يصاب بها، ومشكلة تمثل صعوبة حادة أمام متخذ القرار تجعله في حيرة بالغة فيصبح أي قرار يتخذه داخل دائرة من عدم التأكد، وقصور المعرفة، واختلاط الأسباب بالنتائج والتداعي المتلاحق الذي يزيد درجة المجهول في تطورات ما قد ينجم عن الأزمة²

¹ - معجم اللغة العربية: المعجم الوسيط، مكتبة الشروق الدولية، ط4، 2004، ص 16.

² - محمود جاد الله: إدارة الأزمات، دار أسامة للنشر والتوزيع، ، 2010، ص 06.

الفصل الأول: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي والنظري

وقد عرفها Mitroff. بأن الأزمة هي العملية التي تتضمن خمس مراحل أساسية، هي اكتشاف إشارات الإنذار المبكر والاستعداد والتأهب للوقاية من الأزمة واحتواء الخطر والتقليل من الآثار السلبية، وزيادة الإيجابيات، واستعادة النشاط وفي النهاية التعلم، واكتساب الخبرة¹ مما تم عرضه سابقاً؛ يتضح أن مفهوم الأزمة أخذ في التوسع بإتساع ظهور الأزمات لتلمس كل مجالات الحياة، فتظهر الأزمة المالية والوزارية والأزمة الاقتصادية والسياسية. والأزمة يحددها كل مجتمع وكل نسق ظهرت فيه لأنها قد تعني نسق اجتماعي معين كما قد تخص مؤسسة ما. وهي في الحقيقة خطر يهدد وجود الإنسان أو المجتمع أو المؤسسة ومستقبلهم، يقتضي بالضرورة أن تكون هناك عملية عقلية سريعة وورصينة تتمثل في القدرة الكافية على إتخاذ القرارات المهمة أمام ضيق الوقت. وبإتجاه آخر فإن كثرة الأزمات وتكرارها تفرض على الإنسان والمجتمع والمؤسسة أن يكونوا على إستعداد مسبق لمواجهتها؛ أي محاولة إدارتها علمياً. ومن هنا ظهر مفهوم إدارة الأزمات ويعد هذا الأخير " ميدان بحثي جديد لم يحظ بالإهتمام الأكاديمي إلا منذ أوائل الستينات وعلى وجه التحديد عقب أزمة الصواريخ الكوبية¹ أكتوبر 1962.

إدارة الأزمة: هناك عدة تعاريف من بينها مايلي :

هي عملية الإعداد والتقدير المنظم والمنتظم للمشكلات الداخلية والخارجية التي تهدد بدرجة خطيرة سمعة المنظمة وربحياتها أو بقائها في السوق. وتستخدم إدارة الأزمات لتقادي الأزمة على الإطلاق في حال تكرارها فهي "عملية إرادية مقصودة تقوم على التخطيط والتدريب، بهدف التنبؤ بالأزمات والتعرف على أسبابها الداخلية والخارجية، وتحديد الأطراف الفاعلة والمؤثرة فيها. واستخدام كل الإمكانيات والوسائل المتاحة للوقاية من الأزمات، أو مواجهتها بنجاح بما يحقق الاستقرار ويتجنب التهديدات والمخاطر. مع استخلاص الدروس واكتساب الخبرات جديدة تحسن من أساليب التعامل مع الأزمات مستقبلاً"²

إدارة الأزمات: يعرف aobber geafh بأنها عملية تخطيط إستراتيجي تستلزم قيام الإدارة بإتخاذ مجموعة من القرارات في ظروف يسودها التوتر في وقت محدد تستهدف الإستجابة السليمة لأحداث

¹ - سامح أحمد زكي الحفني: إدارة الأزمات، عبر الرابط، <https://jsst.journals.ekb.eg> ، بتاريخ، 2021/04/21.

² شومان محمد: الإعلام والأزمات، مدخل نظري وممارسات علمية، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2002، ص23.

الفصل الأول: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي والنظري

الأزمة ومنع تصاعدها والتقليل من نتائجها الى أقل حد ممكن بما يسمح للمنظمة بإملاك قدر أكبر من السيطرة على مقدراتها، وتنزيل المخاطر إتجاه إستعادة أوضاعها الطبيعية.

كما يرى البعض أن إدارة الأزمات هي العملية المستمرة التي تهتم بتوقع الأزمات المحتملة عن طريق الإستشعار وتتبع المتغيرات المولدة للأزمات وحشد الموارد والإمكانات المتاحة لمنع أو الأعداد للتعامل مع الأزمات المختلفة بأكثر قدر ممكن من الجودة والدقة وبما يحقق أقل قدر ممكن من الضرر للمنظمة وللبيئة والعاملين مع الحرص على عودة الأوضاع الطبيعية في أسرع وقت وبأقل تكلفة ممكنة.

ويعرفه دكتور محمد شومان بأنها عملية إدارية تقوم على التخطيط والتدريب بهدف التنبؤ بالأزمات والتعرف على أسبابها الداخلية والخارجية وتحديد الأطراف الفاعلة والمؤثرة فيها وإستخدام كل الإمكانيات والوسائل المتاحة للوقاية من الأزمات أو مواجهتها بنجاح مع إستخلاص الدروس وإكتساب خبرات جديدة وتحسين من أساليب التعامل مع الأزمات في المستقبل.¹

تعريف إجرائي لإدارة الأزمات:

هي وحدة من مجموعة الوحدات الإدارية داخل المؤسسة بمختلف نشاطاتها تقوم بالتدخل السريع والفوري في حالة الوقوع في أزمة سواء داخيا أو خارجيا ،بتكوين فرق خبراء متخصصين للعمل على الخروج من الأزمة بأقل الأضرار وفي ظرف وجيز وتدارك الأخطار قبل فوات الأوان مستعينة بتقنيات تكنولوجية حديثة.

5-2-الاتصال الرقمي:

- مفهوم الاتصال

التعريف اللغوي:

هو عملية نقل وتوصيل وتبادل المعلومات والأفكار بالكلام والكتابة أو الاشارات بحيث يتم عملية تبادل المعلومات والأفكار بين مرسل ومستقبل أو مرسل ومستقبلين بالإضافة إلى أنه يعني المشاركة في الرأي واتخاذ القرار والاشترك في تبادل المعلومات والمشاعر والاتجاهات وهذا يعني أن الاتصال يمثل عملية تفاعل أخرى تهدف إلى تقوية الصلات الاجتماعية عن طريق تبادل الأفكار والمشاعر والمعلومات والتخاطب والتباغض.²

¹ - رفعت عارف الضبع: إدارة الأزمات، المكتب المصري للمطبوعات، القاهرة، 2015، ص 99.

² - جمال أبو شنب: الاتصال و الاعلام و المجتمع (المفاهيم و القضايا و النظرية)، درا المعرفة الجامعية، مصر، 2005، ص 11.

الفصل الأول: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي والنظري

التعريف الاصطلاحي:

- هو العملية التي عن طريقها يمكن إيصال المعلومات من أي نوع ومن أي عضو في الهيكل التنظيمي للمؤسسة إلى عضو آخر، قصد إحداث تغيير وقد يكون الاتصال من مستوى أعلى إلى مستوى أقل والعكس أو على مستوى أفقي بهدف إحداث تغيير من أي نوع¹.
- يعرف ALBERT HENRY الاتصال بأنه: "المعنى من شخص لآخر، من خلال العلامات أو الإشارات، أو الرموز من نظام لغوي مفهوم ضمناً للطرفين"².
- كما يعرف شيري C.Cherry الاتصال بأنه: "استعمال الكلمات أو الرسائل . أو أي وسيلة مشابهة للمشاركة في المعلومات حول موضوع أو حدث"³.

التعريف الاجرائي:

الإتصال هو عملية نقل وتوصيل أو تبادل الأفكار والمعلومات بالكلام أو بالإشارات، حيث يتم هذا التبادل بين مرسل ومستقبل على اختلاف صفة كل واحد منهما سواء كان شخص مادي أو معنوي (مؤسسة).

الإتصال الرقمي :

يطلق مصطلح الثورة الرقمية على العصر الحالي بعد الاندماج بين تكنولوجيا المعلوماتية والإتصال، وتعني كلمة رقمي من الناحية التقنية هو أن الحروف والصور والأصوات تحول إلى بيانات رقمية آحاد وأصفار (يمكن تخزينها ومعالجتها وارسالها بواسطة أجهزة الحاسوب، وتعرف (كريستي أهو): اللإتصال الرقمي Digital Communication "بأنه المهارة الأساسية لمعظم الأعمال التي يجب أن يكتسبها الفرد في إطار المفاهيم، والإنتاج والتوصيل والإستقبال لوسائل الإتصال في وظائفهم وحياتهم، حيث أن الإتصال الرقمي هو القدرة على خلق الإتصال الفعال من مختلف الوسائل الرقمية⁴.

وهناك بعض التعريفات التي إقترنت بإستخدام الحواسيب والوسائل المتعددة في الإتصال دون التعمق في الأبعاد الإنسانية والإجتماعية لهذا النمط من أنماط الإتصال، وهذا ما يؤكد الاهتمام بالمستحدثات

¹ حمد فهمي العطروري: العلاقات الإدارية بالمؤسسات الاقتصادية ، ط1 ، عالم الكتب ، القاهرة ، 1969 ، ص359.

² Henry H .Albert M. : **Principles of organisation and management** , London, bridge, 1966 , P، 71.

³ يس عامر: الاتصالات الإدارية والمدخل السلوكي لها، دار المريخ، الرياض، المملكة العربية السعودية، 1986، ص26.

⁴ عبد الكريم علي جبر الدبيسي، زهير ياسين الطاهات : دور وسائل الاتصال الرقمي في تعزيز التنوع الثقافي ،مجلة الاتصال والتنمية ،ع6، دار النهضة العربية، بيروت، 2012،ص04.

الفصل الأول: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي والنظري

الرقمية وخصائصها في تقنيات الوسائل وتأثيراتها باعتبارها التطور المعاصر والحديث لتكنولوجيا الإتصال، بحدود ما قدمته إسهامات تكنولوجيا الإتصال الحديثة في التعريف بالوسائل القائمة على النظم الرقمية، مثل: مواقع الويب، الفيديو، والصوت، والنص وباقي الوسائل المتعددة. المتحركة والثابتة، ويعرف الدكتور محمد عبد الحميد الإتصال الرقمي بأنه: " العملية الإجتماعية، التي يتم فيها الإتصال من بعد، بين أطراف يتبادلون الأدوار في بث الرسائل الإتصالية المتنوعة وإستقبالها من خلال النظم الرقمية ووسائلها لتحقيق أهداف معينة"، ويركز التعريف على إستخدام النظم الرقمية ومستحدثاتها باعتبارها الوسائل الأساسية للإتصال بين أطرافه حيث يتم تبادل المعلومات وترميزها ومعالجتها بواسطة هذه النظم، وهذه العمليات الثلاث هي: الترميز، والمعالجة، والإرسال والإستقبال، ولا يبتعد هذا المفهوم كلي عن مفهوم الإتصال من خلال الكمبيوتر، Computer Mediated، أو Computer Assisted communication، أو الإتصال بمساعدة الكمبيوتر Communication Computer Assisted على الكمبيوتر، Computer Based Communication، وكلها مفاهيم تؤكد دور الكمبيوتر في عملية الإتصال الرقمي، وفي نفس الوقت فإنها تقع في الإطار الأوسع لمفهوم الإتصال وعناصره وأشكاله ونماذجه، لأنه في النهاية إتصال إنساني أو بين أفراد لتحقيق أهداف معينة، يتسم بكل سمات الإتصال الإنساني، ويتم من خلال عمليات فرعية عديدة تتأثر بكل المداخل الإجتماعية والنفسية واللغوية التي تناولها علماء النفس والإجتماع واللغة وقدموا لها النماذج العديدة التي تشرح الإتصال الإنساني وعملياته وعلاقاته.¹

ويرتكز تعريف الإتصال الرقمي بالدرجة الأولى على إستخدام النظم الرقمية ومستحدثاتها باعتبارها الوسيلة الوحيدة والأساسية للإتصال بين أطرافه ولا يبتعد هذا المفهوم كثيرا عن مفهوم الإتصال من خلال الكمبيوتر أو الإتصال بمساعدة الكمبيوتر أو القائم بالإتصال عن طريق الكمبيوتر وكلها مفاهيم تؤكد دور الكمبيوتر في عملية الإتصال.

يرتكز تعريف الإتصال الرقمي بالدرجة الأولى على استخدام النظم الرقمية ومستحدثاتها باعتبارها الوسيلة الوحيدة والأساسية للإتصال بين أطرافه ولا يبتعد هذا المفهوم كثيرا عن مفهوم الإتصال من خلال الكمبيوتر أو الإتصال بمساعدة الإتصال القائم عن الكمبيوتر وكلها مفاهيم تؤكد دور الكمبيوتر في عملية الإتصال.²

عبد الكريم علي جبر الدببسي ، زهير ياسين الطاهات : المرجع السابق، ص05.

² - محمد عبد المجيد: نظريات الاعلام واتجاهات التأثير، ط3، دار عالم الكتب، القاهرة، 2004، ص103.

الفصل الأول: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي والنظري

إصطلاحاً: هو القدرة على خلق إتصال فعال من مختلف الوسائل الرقمية .

الرقمنة تشير الى تحول المواد أو المعلومات من حالتها المادية الى حالة رقمية يمكن التعامل معها من خلال أجهزة الحاسوب .

وهو عملية الإتصال التفاعلي عن بعد بإستخدام النظم الرقمية التي أفرزها التطور التكنولوجي للمعلومات والإتصالات والتي أسهمت في نقل الأفكار والتصورات والأنماط لتحقيق أهداف معينة ، والمقصود في بحثنا مواقع القنوات الفضائية على الفيس بوك التي وظفت هذه التطبيقات لجذب المتلقين الى المواد الإعلامية التي تعرضها تلك القنوات¹.

تعريف إجرائي للإتصال الرقمي:

هو جميع التقنيات التكنولوجية الحديثة المستخدمة في العملية الاتصالية يتم فيها إرسال المعلومات بتبادل الأدوار بين طرفي الرسالة لتحقيق الهدف منها، وتختلف أداة ووسائل الإرسال حسب الجمهور المستهدف.

6- الدراسات السابقة : لقد حاولنا قدر الإمكان الحصول على دراسات ذات صلة مباشرة أو مشابهة

تحصلنا واعتمدنا عليها كمايلي:

الدراسة الأولى:

رسالة ماجستير موسومة ب: " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية ". دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف بورقلة - للباحث: بشير كاوجة ، من جامعة قاصدي مرباح بورقلة ، تظم المعلومات ومراقبة التسيير وذلك سنة . 2013-2012.

تدور إشكالية هذه الدراسة حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال كأسلوب تعتمده المؤسسات على تحسين اتصالاتها الداخلي و الخارجي كما وكيفا ، ولا تستغني عنها أي مؤسسة سواء كانت تنتمي إلى القطاع العام أو القطاع الخاص ، وذلك لكونها تساهم بقوة في التنسيق و أداء المهام وتحقيق الأهداف مما يجعل المؤسسة أكثر تحكما في العملية الاتصالية ، ويعتبر قطاع الصحة في الجزائر من القطاعات التي تسعى إلى تجسيد هذه التكنولوجيا لما توفره لها من وقت وتكلفة.

¹ -فاطمة عبد الكاظم حمد، سالم جاسم محمد: صورة الانا وصورة الاخر في عصر الاتصال الرقمي، جامعة بغداد،

الفصل الأول: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي والنظري

التساؤل الرئيسي : هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تساهم وتؤدي دورا مهما في تحسين الاتصال الداخلي و الخارجي بالمستشفيات العمومية الجزائرية ؟

لمعالجة وتحليل هذه الإشكالية بشكل أوضح ثم تقسيم الإشكالية الرئيسية إلى الأسئلة الفرعية التالية:

- ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال ؟ وما هي أهم أبعادها و مرتكزاتها ؟
- هل لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال دور في تحسين الاتصال الداخلي في المستشفيات العمومية الجزائرية ؟

- ما هو واقع وأفاق الاتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية الجزائرية في ظل إستخدامها لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال ؟

وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك اهتمام متزايد من طرف الوزارة الوصية بالاتصال الداخلي و الخارجي، حيث عملوا على استحداث مكتب خاص بالاتصال ورغم هذا الاهتمام إلا أن المستشفى لم تصل إلى الاستفادة الحقيقية من المزايا التي توفرها وسائل الاتصال المتطورة لاستخدامها في الاتصال الداخلي و الخارجي، ويبقى الاهتمام به محدود رغم تأكيد مسيري المستشفى لأهميته وأثره على حجم ونوع الاتصال الداخلي بالمستشفى، وهذا ما يثبت صحة الفرضية القائلة بان استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال المتطورة تعمل على تحسين الاتصال الداخلي للمستشفيات

الدراسة الثانية :

دراسة ميدانية موسومة ب: "أبعاد الاتصال الرقمي في التعليم الجامعي من وجهة نظر قسمي التاريخ والجغرافيا"، قام بها الباحثان: صادق عبيس الشافعي ومحمد كاظم الحمداني ، المجلة التربوية، العدد الثامن والستون، ديسمبر 2019 حيث نصت الاشكالية على ما يلي:

- ماهي أبعاد الاتصال الرقمي في التعليم الجامعي من وجهة نظر طلبة قسمي التاريخ والجغرافيا في كليات التربية للعلوم الانسانية

وقد هدفت الدراسة إلى ما يلي:

1- التعرف على ابعاد الاتصال الرقمي في التعليم الجامعي من وجهة نظر طلبة قسمي التاريخ والجغرافيا في كليات التربية للعلوم الانسانية.

2- التعرف على ترتيب ابعاد الاتصال بحسب استجابات عينة البحث.

الفصل الأول: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي والنظري

3- التعرف على دلالة الفروق في استجابات افراد العينة وبحسب متغير النوع (ذكور- اناث)

4- التعرف على دلالة الفروق في استجابات افراد العينة وبحسب متغير القسم (التاريخ- الجغرافيا)

وقد توصل الباحثان إلى النتائج التالية:

1- نال موضوع الاتصال اهتماما متزايد من قبل الباحثين في ميدان العلوم الانسانية والاجتماعية باعتباره صورة النشاط الانساني.

2- أزلت وسائل الاتصال والتواصل الرقمية الفجوة في اقامة العلاقات بين الافراد.

3- ازدياد حجم المعلومات والمعارف المتاحة من خلال شبكة الانترنت العالمية.

4- يمكن للاتصال الرقمي ان يعمل على تنويع مصادر المعرفة والمعلومات مما يسهل اكتسابها

الدراسة الثالثة:

دراسة ميدانية موسومة ب: "دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات في الوطن العربي"، أطروحة دكتوراه في علوم الاعلام والاتصال من إعداد : خالد سعاد، جامعة وهران، 2016/2017. حيث هدفت الدراسة إلى :

- متابعة استراتيجيات العلاقات العامة اثناء أزمات الربيع العربي.
- استراتيجيات تحسين الصورة الذهنية للدول محل الصراع.
- محاولة وقف انتشار الأزمة عند حدود المحيط الجيوسياسي المحلي.
- الحيلولة دون الوصول إلى التدخل الأجنبي بحجة شرعية الدبلوماسية.
- تعويض الشرعية الدبلوماسية بشرعية العلاقات العامة والاكتفاء بـ 1/2 كحل جذري لأزمات الربيع العربي

وقد طرحت الباحثة التساؤل الرئيسي التالي: ما هو دور العلاقات العامة في إدارة أزمة الربيع العربي؟ وما مدى فاعليتها في حصر الأزمة في المجال الداخلي للدول، أم أن التدخل الأجنبي بأشكاله حتمية سياسية نحو التغيير الاجتماعي للعالم العربي؟

الفصل الأول: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي والنظري

وتوصلت الباحثة إلى:

إستطاعت الباحثة من خلال دراستها أن تتجاوز البحث في أسباب أزمة الربيع العربي كما فعلت الدراسات السابقة إلى دراسة الإستراتيجيات التي مورست في هذه الأزمة من خلال مزاجية إدارة الأزمات في المؤسسات مع أزمة سوسيولوجية تجاوزت المؤسسة المصغرة إلى اتمع ككل.

إن الدراسات السابقة التي تناولت الربيع العربي قامت بسرد الاستراتيجيات الممارسة دون تحليلها و ربطها بنتائج الأزمة و ما آلت إليه، لدراسة مدى نجاعة أو فشل تطبيقها.

أن الاستراتيجيات المستخدمة للحد من الأزمات تخطت الجمود التقني إلى عوامل أخرى محددة لمدى فاعليتها خاصة و أن الدراسة تجاوزت الحيز الضيق لمؤسسة معينة إلى عالم دولي معقد العلاقات.

الدراسة الرابعة: رسالة ماجستير موسومة ب: "استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية"، للطالبة: حورية بولعيدات، جامعة منتوري قسنطينة - سنة 2007-2008.

التي تهدف إلى مدى استخدام الفعلي لتكنولوجيات الحديثة انطلاقا من الترتيب استخدام كم من التكنولوجيات الأربعة (الأنترنت الأنترانت - الأكسترانت - الحاسوب) والعوامل التي تحكم هذا الاستخدام وأثره على مستوى أداء المؤسسة لكشف عن مدى مساهمة التكنولوجيات في تفعيل العلاقات بين الأفراد، وقد اعتمدت الباحثة على المنهج المسحي التحليلي من اجل جمع البيانات.

- التساؤل الرئيسي: ما هو واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

وللإجابة على الإشكالية طرحت الباحثة مجموعة من التساؤلات الفرعية:

1- ما هو ترتيب الوسائل التكنولوجية الاتصالية الأربعة (جهاز الحاسوب، شبكة الأنترنت،

الانترنت، الأكسترانت) من ناحية الاستخدام في المؤسسة؟

2- هل تؤثر العوامل الذاتية المبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

3- ما هو أثر هذا الاستخدام على مستوى أداء المؤسسة؟

النتائج المتوصل إليها:

- تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تحسين العمل
- تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت الإنتاجية.
- تكنولوجيا الاتصال المؤسسة سونلغاز ساهمت في تحسن الاتصال بتنفيذ الداخلي والخارجي.

- أوجه التشابه والاختلاف مع الدراسات السابقة:

يمكن تلخيصها في الجدول التالي:

الفصل الأول: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي والنظري

الجدول رقم (01): أوجه التشابه والاختلاف مع الدراسات السابقة

الدراسة	أوجه التشابه	أوجه الاختلاف
الدراسة الأولى: رسالة ماجستير بعنوان: "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية". دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف بورقلة ،	علاقة الاتصال بتكنولوجيا المعلومات والتي تتوافق مع نوع الاتصال المستخدم في دراستنا وهو الاتصال الرقمي، الذي يستعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال كما في هذه الدراسة	التركيز على نوع محدد من الاتصال وهو الاتصال الداخلي دون الحديث عن بقية أنواع الاتصال وعلاقتها بتكنولوجيا المعلومات والاتصال عدم الخوض في موضوع إدارة الأزمة وهو المتغير الآخر لدراستنا
الدراسة الثانية: دراسة ميدانية بعنوان أبعاد الاتصال الرقمي في التعليم الجامعي من وجهة نظر قسمي التاريخ والجغرافيا	تسليط الضوء على نوع الاتصال الذي اعتمدها في دراستنا وهو الاتصال الرقمي	عدم الخوض في موضوع إدارة الأزمة وهو المتغير الآخر لدراستنا
الدراسة الثالثة: أطروحة دكتوراه في علوم الاعلام والاتصال دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات في الوطن العربي،	تسليط الضوء على إدارة الازمات والتي اعتمدها كمتغير ثان في هذا البحث	عدم الإشارة إلى الاتصال الرقمي في هذه الدراسة
الدراسة الرابعة: رسالة ماجستير بعنوان: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية	الإشارة إلى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة والتي ترتبط بموضوع الاتصال الخاص بهذا البحث وهو الاتصال الرقمي	عدم الخوض في موضوع إدارة الأزمة وهو المتغير الآخر لدراستنا

وفي الأخير الهدف من الدراسات السابقة:

➤ استفدنا في ضبط الإشكالية وصياغة الأسئلة الرئيسية والفرعية بالإضافة إلى ضبط العينة وأدوات الدراسة.

7- النظرية المرجعية للدراسة : لا يمكننا البدء بأي دراسة دون خلفية او نظرية سابقة ففي دراستنا الحالية سوف نعلم على نظرية الاستخدامات والاشباعات وكمفهوم لهاته النظرية :

الفصل الأول: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي والنظري

7-1- مفهوم نظرية الاستخدامات والإشباعات :

يطلق عليها البعض نموذج ، والبعض الآخر مدخل ، ويطلق عليها آخرون منظور ويشعر بعض النقاد أن أسلوب المنافع والإشباع أقل من أن يكون نظرية مستقلة بذاته ، و ما هو صياغة معادة محدودة لجوانب معينة من نظريات التأثير الإنتقائي... كما يرون أن البحث باستخدام منظور المنافع والإشباع ، لم يتولدحتى الآن سوى القليل من القوائم عن الأسباب التي يبرز بها الناس انتقاءهم واهتمامهم بأنواع مختلفة من المضمون الإعلامي ، أو قوائم من الإشباعات يقول الناس أنهم يحصلون عليها من اهتماماتهم بالإعلام ولا يضيف المنظور الكثير على طريق التفسير المنظم وراء ذلك.¹

و تهتم نظرية الإستخدامات والاشباعات بدراسة الاتصال الجماهيري دراسة وظيفية منتظمة، فخلال عقد الأربعينات من القرن العشرين أدى إدراك عواقب الفروق الفردية والتباين الاجتماعي على إدراك السلوك المرتبط بوسائل الإعلام إلى بداية منظور جديد للعلاقة بين الجماهير ووسائل الإعلام وكان ذلك تحولا من رؤية الجماهير على أنها عنصر سلبي غير فعال إلى رؤيتها على أنها فعالة في انتقاء أفراد الرسائل ومضمون مفضل من وسائل الإعلام.²

ويقول كل من جيوك جو Jihyukjoo واليونموسون Yoonmo Sang ، تستكشف نظرية الاستخدامات و الاشباعات أسئلة حولة " لماذا؟ " و " كيف؟ " ، يسعى الناس إلى استخدام وسائل الإعلام لتلبية إحتياجاتهم و دوافعهم حيث أن استخدام الناس لوسائل الإعلام هو إستخدام هادف ، ولذلك يسعى المستخدمون بنشاط إلى تلبية إحتياجاتهم المختلفة و أيضا أن دوافع المستخدمين يتم تشغيلها من خلال إحتياج كل مستخدم وخصائصه الفردية،³

¹مصطفى يوسف كافي: الرأي العام ونظريات الاتصال، دارالحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص214.

²حسن عماد مكاوي، ليلي حسين السيد: الاتصال و نظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1998، ص239.

³-JihyukJoo ، Yoonmo Sang : Exploring Koreans' smartphone usage: An integrated model of the technology acceptance model and uses and gratifications theory ، Computers in Human Behavior ، volume ، 29 ، 2013 ، p، 2513.

الفصل الأول: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي والنظري

وتلعب هذه الدوافع دورا مهما في تسهيل نية الأفراد السلوكية ووسائل الإعلام الفعلية الاستخدام ، كانت نظرية الاستخدامات والإشباعات من إقتراح هيرزوغ Herzog و ماكوير McGuire أن النظرية كانت صحيحة تماما في فهم دوافع المستهلكين وسلوكياتهم.¹

ونظرية الإستخدامات والإشباعات هي عبارة عن محاولة للنظر إلى العلاقة بين وسائل الإعلام والجمهور بشكل مختلف حيث ترى أن الجمهور يستخدم المواد الإعلامية لإشباع رغبات معينة لديه حيث أن وسائل الإعلام هي التي تحدد للجمهور نوع الرسائل الإعلامية التي يتلقاها بل إن إستخدام الجمهور لتلك الوسائل لإشباع رغباته يتحكم بدرجة كبيرة في مضمون الرسائل الإعلامية التي تعرضها وسائل الإعلام ، حيث إهتم مقرب الإستخدامات والإشباعات بضرورة التمييز بين الإشباعات التي يبحث عنها من خلال التعرض لوسائل الإعلام والإشباعات التي تتحقق بالفعل والإشباعات المحققة هي تلك المرتبطة بمحتوى الرسالة.²

من خلال ما تعرضنا له يمكن إستقراء مفهوم عام حول نظرية الاستخدامات والإشباعات حيث ترى أن جمهور الوسيلة الإعلامية التي تشبع رغبات المستخدمين وتلبي حاجاتهم الكامنة في داخله، ومعنى ذلك أن الجمهور ليس سلبيا يقبل كل ما تعرضه عليه وسائل الإعلام بل يمتلك غاية محددة ممن تعرضه يسعى لتحقيقها، فأعضاء الجمهور هنا بدرجة باحثون نشطون عن المضمون الذي يبدو أكثر إشباعا لهم، وكلما كان مضمونهم قادرا على تلبية احتياجات الأفراد كلما زادت اختياراتهم له ، و في هذا الصدد حدد مارك ليفي Mark levi أهداف استخدام وسائل الإعلام حيث قال هناك خمسة أهداف من استخدام الناس لوسائل الإعلام هي: "مراقبة البيئة، التوجه المعرفي، عدم الرضا، التوجه العاطفي و التسلية".³

7-2- مراحل تطور نظرية الإستخدامات والإشباعات :

على الرغم من البحوث و الدراسات التي استخدمت المقاربة النظرية للاستخدامات والإشباعات منذ الأربعينيات من القرن العشرين ، إلا أنه كان بطيئا في تطوره فيما يتعلق بالعلوم الإنسانية والاجتماعية ، ويرجع ذلك إلى عاملين هما :

¹ Leila Karimi and others , Applying the Uses and Gratifications Theory to Compare Higher Education Students' Motivation for Using Social Networking sites ، CONTEMPORARY EDUCATIONAL TECHNOLOGY، volume ، 5 ، Issue ، 1 ، 2014 ، p، 54.

² حسن عماد مكاوي: ليلي حسن السيد، مرجع سابق، ص248.

³ خضرة عمر المفلح : الاتصال المهارات والنظريات وأسس عامة، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2015 ، ص68.

الفصل الأول: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي والنظري

- 1 - لم تحظ دراسات الإشباعات القائمة على أساس الإختلافات الفردية باهتمام يذكر، وذلك بسبب سيطرة اتجاهات بحوث التأثير قبل وبعد الحرب العالمية الثانية على دراسات الاتصال الجماهيري .
- 2 - إن المراحل الأولى لمدخل الاستخدامات والإشباعات كانت تفتقر إلى افتراضات نظرية .
ومر مدخل الاستخدامات والإشباعات بثلاثة مراحل وهي :
أ - المرحلة الأولى : مرحلة الدراسات الوصفية أو الإستطلاعية :

تمتد هذه المرحلة خلال الأربعينيات والخمسينيات من القرن العشرين واهتمت الدراسات فيها بتقديم وصف عميق لتوجهات الجماعات الفرعية لجمهور وسائل الإعلام فيما يتعلق باختيارها للأشكال المختلفة من محتوى وسائل الإتصال .

- وقد تميزت البحوث و الدراسات التي تناولت المدخل في هذه المرحلة بعدد من السمات أهمها :
- إهتمت هذه الدراسات بالإشباعات والحاجات لكنها لم تحاول إستكشاف العلاقة بين الإشباعات التي تم الوصول إليها وبين الأصول النفسية و الاجتماعية للحاجات التي تم إشباعها ، وكذلك العلاقة المتبادلة بين وظائف وسائل الإعلام سواء بشكل كمي أو وصفي .
 - تشابهت هذه الدراسات في المدخل المنهجي حيث كانت العبارات التي تستقي من المبحوثين و التي تعبر عن وظائف وسائل الإعلام يتم الحصول عليها من خلال الأسئلة المفتوحة ، وكذلك ركزت على البحوث الكيفية متجاهلة البحوث الكمية وتوزيع تلك الإشباعات تكراريا بين المبحوثين .

- إهتمت أيضا بتقديم وصف عميق لتوجهات الجماعات الفرعية لجمهور وسائل الإعلام و التي تحكم إختبارها للأشكال المخلفة من محتوى هذه الوسائل .

- قلة إرتباط هذه الدراسات بالجوانب النظرية لأنها نبعث من الحاجات العلمية لناشري الصحف والقائمين على المحطات الإذاعية لمعرفة جماهيرهم من أجل تقديم خدمة أكثر كفاءة .¹

تعرضت الدراسات الأولى (لهذه النظرية) إلى النقد ، إذ غلب على مواضيعها مجرد جمع الانطباعات المتوصل إليها من خلال المقابلات ، التي يقول الكثيرون أنها كانت (غير مؤسسة) فيما يتعلق بتحديداتها لتوقعات و حاجات الجمهور من وسائل الإعلام ، ضف إلى إنتقادات تخص تحديدها لطبيعة بعض

¹ بوزيان عبد الغاني: إستخدامات الشباب الجزائري للبرامج الثقافية التلفزيونية للقناة الأرضية و الإشباعات المحققة منها ، مذكرة ماجستير في علوم الإعلام و الاتصال ، تخصص إتصال والتنمية المستدامة ، كلية الآداب و العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة باجي مختار ، عنابة ، 2010/2009 ، ص 39.

الفصل الأول: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي والنظري

الإشباع المتوقعة من وسائل الإعلام و تفسيرها الجانب الوظيفي الذي تحققه للفرد و المجتمع إضافة إلى عدم تحكمها في تحديد ملامح الإستخدامات المتجددة لوسائل الإعلام كون الإستخدام غير ثابت أدى هذا إلى توجه النظرية إلى الإهتمام بالتحديات المطروحة على مستوى التماثلات¹.

ب - المرحلة الثانية: المرحلة العملية :

وهي مرحلة ذات التوجه العملي الميداني حيث ركزت على للمتغيرات الإجتماعية و السيكولوجية ، والتي تؤدي إلى نمط مختلف من إستخدامات وسائل الإعلام².

وكانت أهم السمات التي ميزت هذه المرحلة هي :

- وضع نماذج لبحوث إشباع وسائل الإتصال الجماهيري وكانت على شكل قوائم بالوظائف التي تؤديها وسائل الإعلام لجمهورها مثل الوظائف التي طرحها لازويل Lasswell عام 1948 م .
- ربطت الدراسات التي أجريت في هذه المرحلة بين استخدام وسائل الإعلام و الوظائف التي تؤديها هذه الوسائل ، ورغم أن هذه الدراسات لم تكن مصممة أساسا لكي تبحث في الإستخدامات والإشباع إلا أنها ساهمت في تطوير المفهوم الوظيفي لوسائل الإعلام .
- أظهرت إستعداد الجمهور للحصول على إشباع معينة من مضمون الوسيلة بإستخدام التحليل الكمي .

ج - المرحلة الثالثة : مرحلة التفسير :

يرى كاتز Katz وبلومر Blumer أن هذه المرحلة عملت على إستخدام المادة العلمية التي وفرتها الدراسات في المراحل السابقة وذلك لشرح وتوضيح الجوانب الأخرى من عملية الإتصال التي يمكن أن ترتبط بها دوافع وتوقعات الجمهور ، ويرجع تاريخ هذه المرحلة إلى أوائل السبعينيات من القرن العشرين.

وكانت أهم السمات التي ميزت هذه المرحلة هي :

- تمكنت الدراسات من جعل كثير من الخطوات المنطقية التي كانت ضمنية في البحوث الأولى ، إلى مسائل قابلة للقياس ، أي إيجاد وسائل قياس للمفاهيم .

¹- رابيس علي ابتسام: نظرية "الاستخدامات والإشباع" وتطبيقاتها على الإعلام الجديد (مدخل نظري) ، مجلة دراسات وأبحاث ، مجلد ، 08 ، العدد ، 25 ، ديسمبر 2016 ، ص 10.

²- عاطف عدلي العبد، ونهى عاطف العبد: نظريات الإعلام وتطبيقاتها العربية، دار الفكر العربي، القاهرة، 2011، ص 299.

الفصل الأول: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي والنظري

- ركزت الدراسات على الدوافع وتم تناول وسائل الإعلام من منظور إشباع الحاجات النفسية و الاجتماعية.¹

وهناك من قسم مراحل تطور مدخل الإستخدامات والإشباعات إلى مرحلتين أساسيين هما :

أ - **البحوث التقليدية Classical Research**: وهي الدراسات التي أجريت خلال أربعينيات القرن الماضي بواسطة مكتب البحوث الاجتماعية التطبيقية والفكرة التي كانت تقوم عليها هذه الدراسات هي التعرف على أسباب الإعجاب بوسائل الإتصال أو بمضامين معينة.

ب - **البحوث الحديثة Modern Research**: وتتمثل في الإبتعاد عن ظل أبحاث التأثير حيث بدأت دراسة الجمهور خلال عقد الستينات والسبعينات من القرن الماضي بالتركيز على اختيارات أفراد الجمهور وردود أفعالهم واستجاباتهم لمضمون وسائل الإعلام.²

7-4-فرضيات نظرية الإستخدامات والإشباعات :

وضع كل من إلياهوكاتز Elihu Katz وزملاؤه من علماء الإتصال خمسة فروض رئيسية تتعلق بكيفية إستخدام الأفراد لوسائل الإتصال والإشباعات التي يسعون إلى تحقيقها من وراء هذا الإستخدام والتي تنبأها عدد كبير من العلماء من بعده دون إضافة وهي :

1- أن أعضاء الجمهور فاعلون في عملية الإتصال الجماهيري ويستخدمون وسائل الإتصال لتحقيق أهداف مقصودة تلبي توقعاتهم.

2- يعبر إستخدام وسائل الإتصال عن الحاجات التي يدركها أعضاء الجمهور ويتحكم في ذلك عوامل الفروق الفردية ، أي أن الأفراد يملكون القدرة الكافية على تشخيص دوافعهم أو إحتياجاتهم بالطرق المناسبة وتتدخل في ذلك الفروق الفردية وعوامل التفاعل الإجتماعي وبذلك تختلف الحاجات من شخص إلى آخر.³

3- أن أعضاء الجمهور هم الذين يختارون الرسائل والمضمون الذي يشبع حاجاتهم وأن وسائل الإعلام تتنافس مع مصادر الإشباع الأخرى في تلبية هذه الحاجات بحيث يستطيع الجمهور تحديد حاجاته ودوافعه وبالتالي يختار الوسائل التي تشبع تلك الحاجات ، كما تتنافس وسائل الإعلام مع وسائل أخرى

¹ بوزيان عبد الغاني : المرجع السابق ، ص ص 40 ، 41.

² نجاة بن صالح : المرجع السابق ، ص 219.

³ فضيل دليو : الإتصال، مفاهيمه، نظرياته، وسائله، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003، ص 31.

الفصل الأول: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي والنظري

لإشباع حاجات الأفراد مثل قنوات الإتصال الشخصي كالأندية أو السينما أو غيرها فالجمهور يكمل احتياجاته التي لا تشبعها وسائل الإعلام من خلال قنوات ووسائل أخرى .

4- أن أفراد الجمهور لديهم القدرة على تحديد دوافع تعرضهم وحاجاتهم التي يسعون إلى تلبيتها لذا فهم يختارون الوسائل المناسبة لإشباع هذه الحاجات .

5- يمكن الإستدلال على المعايير الثقافية السائدة في المجتمع من خلال إستخدام الجمهور لوسائل الإتصال وليس من خلال محتوى الرسائل التي تقدمها وسائل الإتصال¹، بمعنى أن أعضاء الجمهور هم الذين يمكنهم تحديد القيم من وسائل الإعلام بالتالي يقرر التعرض إليها أم لا وبالتالي فإن أحكام القيمة حول المعنى الثقافي للإتصال الجماهيري يجب أن يسبق بإستكشاف لتوجهات الجمهور التي تعتبر الأصل ومن دون ذلك فإن أية محاولة لتفسير تأثير وسائل الإعلام تعتبر غير مجدية².

كما حدد ماكويل McQuail أيضا أربعة فروض رئيسية لنظرية الإستخدامات والإشباع هي :
مضمون رسائل وسائل الإعلام يوجه بصفة أساسية لتحقيق أهداف معينة وأن جمهور وسائل الإعلام لديه من الوعي بحيث يستطيع أن يرى أن هذه الوسائل تلبى احتياجاته ومتطلباته وظروفه الإجتماعية ،
وأن العوامل الشخصية هي المحدد الأهم في تشكيل إتجاهات الجمهور نحو الرسالة الإعلامية مقارنة بالعوامل الثقافية وتتأثر العوامل الشخصية بدوافع إستخدام الجمهور للوسيلة الإعلامية والإشباع المترتبة على استخدام هذه الوسائل³.

7-5- أهداف نظرية الاستخدامات والإشباع :

ومن خلال هذه الفروض فإن نظرية الإستخدامات والإشباع تحقق ثلاثة أهداف رئيسية هي :

- 1- محاولة تحديد كيفية استخدام الأفراد لوسائل الإعلام وذلك بالنظر إلى الجمهور النشط الذي يستطيع أن يختار ويستخدم الوسائل والمضامين التي تشبع احتياجاته.
 - 2- شرح دوافع التعرض لوسائل الإعلام والإشباع المتحققة من هذا التعرض.
 - 3- التأكيد على نتائج استخدام وسائل الإعلام بهدف فهم عملية الإتصال الجماهيري.
- يضاف إلى ذلك مجموعة من الأهداف الأخرى المتمثلة في:

1- محاولة الكشف عن كيفية استخدام أفراد الجمهور لوسائل الإعلام.

¹ نجاه بن صالح : المرجع السابق ، ص 220.

² فضيل دليو : المرجع السابق ، ص 31.

³ Denis McQuail : Mass Communication Theory 6th Edition ، Sage publication ، los Angeles ، 2010 ، P، 424.

الفصل الأول: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي والنظري

- 2- الكشف عن الدوافع التي تقف وراء استخدام الأفراد لوسيلة معينة.
 - 3- تأكيد نتائج استخدام وسائل الإتصال بهدف فهم عملية الإتصال الجماهيري .
 - 4- الكشف عن الإشباعات التي يسعى الأفراد لتحقيقها من خلال الاستخدام لوسائل الإعلام.
 - 5- معرفة دور المتغيرات الوسيطة من حيث مدى تأثيرها في كل من استخدامات الوسائل وإشباعاتها.¹
- 7-5- عناصر نظرية الاستخدامات والإشباعات :
- حدد كل من كاتز Katz وبلومر Blumler وجورفيتش Gurvith عناصر الاستخدامات والإشباعات كما يلي:
- الأصول الاجتماعية والنفسية لإحتياجات الجمهور : يرى كاتز و زملاؤه أن الإحتياجات تعود في الأصل إلى أصول إجتماعية ونفسية للأفراد مما يولد توقعات معينة من وسائل الإعلام و أنماط مختلفة من التعرض ، ينتج عنها إشباعات الإحتياجات معينة و نتائج أخرى.
- أ-الأصول الإجتماعية : يرى الباحثون أن سمات وخصائص البيئة تلعب دورا مؤثرا في حياة الفرد ، وبالتالي تؤثر في تشكيل إحتياجاته و أساليب إشباع هذه الإحتياجات .
- ب- الأصول النفسية : تعتقد الباحثون أن العوامل النفسية بين الأفراد يمكن أن ينتج عنها وجود حوافز مختلفة لإستخدام وسائل الإعلام ، فالعوامل النفسية تسهم في دفع الفرد إلى القيام بعملية الإتصال ، كما أنها تلعب دورا وسيطا بين التعرض للمضمون الإعلامي وإستجابات الفرد ، ولا شك أن فهم العوامل النفسية يساعد في شرح أسباب ودوافع استخدام الأفراد للوسائل الإعلامية.²
- إفتراض الجمهور النشط : يزعم هوويت Howit أن النظريات القديمة كانت تنظر إلى الجمهور باعتباره متلقيا سلبيا أمام قوة الرسالة وتأثيرها الفعال حتى ظهر مفهوم الجمهور " العنيد " الذي يبحث عنا يريد أن يتعرض إليه ، ويتحكم في اختيار الرسائل التي تقدم هذا المحتوى .
- وربما يرجع الفضل إلى كاتز katz في تحويل أبحاث الإتصال إلى تقليل الإهتمام بما تفعله وسائل الإعلام بالناس ، وزيادة الإهتمام بما يفعله الناس بتلك الوسائل ، فمنذ ذلك إدراك جماهير وسائل الإتصال الجماهيري باعتبارهم نشطين ، يختارون التعرض للوسائل التي تلبي حاجاتهم ، و المضمون الذي يتفق مع توقعاتهم .

¹ - حسن عماد مكاي، ليلي حسين السيد: المرجع السابق، ص 37.

² - كمال الحاج : نظريات الإعلام و الاتصال ، الجامعة الإفتراضية السورية ، الجمهورية العربية السورية ، 2020 ، ص 96 ، 97.

الفصل الأول: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي والنظري

ويرى بلومر Blumler أن عنصر النشاط أو الفعالية لدى الجمهور يشير إلى الدافع الأساسي ، و الإنتقائية و الأذواق و الإهتمامات التي يمكن أن تحدث في حالة التعرض لوسائل الإعلام .¹

- الحاجات : صنف ماسلو Maslow الحاجات الإنسانية إلى خمسة مستويات :

أ- **الحاجات الفيزيولوجية** : وهي الحاجات التي يشترك فيها البشر جميعا مثل الحاجة للغذاء والهواء والجنس و النوم .

ب- **الحاجات الأمنية** : مثل الحاجة للحماية و النظام و الإستقرار .

ج- **الحاجات الإجتماعية** : وهي حاجات مكتسبة من البيئة تنبع من رغبة الفرد بالعاطفة و الصداقة و الانتماء .

د- **الحاجات الذاتية** : لا يستطيع الفرد الوصول إلى هذه الحاجة إلا بإشباع المستويات السابقة ويشمل الحاجة إلى المكانة والنجاح و احترام الذات .

و- **تحقيق الذات** : وهو أرقى الحاجات ولم يصل إلى هذا المستوى إلا عدد قليل جدا من البشر .²

- دوافع تعرض الجمهور لوسائل الإعلام: توجد وجهات نظر متباينة لدراسة دوافع تعرض الجمهور لوسائل الإعلام فهناك من ينظر إلى الدوافع باعتبارها حالات داخلية يمكن إدراكها وفهمها مباشرة من أفراد الجمهور "نظرية القيمة المتوقعة" وهناك من يرى أن الدوافع لا يمكن إدراكها إلا بشكل غير مباشر من خلال أنماط السلوك والتفكير وهناك من يرى أن دوافع التعرض لا يمكن الوصول إليها إلا من خلال ما يقرره الجمهور بشكل ذي معنى فالدوافع قد تكون نتاج اللاوعي للصراعات غير المحسومة، وهناك من يرى أن السلوك الإنساني يرتبط غالبا بالتعود أو اللامعقول فالدوافع مرتبطة بالأطر التفسيرية على أساس خبرات الجمهور وهي فئتين دوافع منفعية تستهدف التعرف على الذات واكتساب المعرفة ودوافع طقوسية وتهدف تمضية الوقت و الإسترخاء والصداقة و الألفة مع الوسيلة و الهروب من المشكلات .³

- توقعات الجمهور من وسائل الإعلام : يرى كاتز Katz أن التوقعات هي الإشباع التي يبحث عنها ، وبذلك فالتوقعات تساهم في عملية اختيار الوسائل والمضامين ، ويرى وبلبرشرام W. shram في هذا

¹ حسن عماد مكاوي ، ليلي حسين السيد : **المرجع السابق** ، ص ص 243 244.

² كمال الحاج : **المرجع السابق** ، ص ص 97 98.

³ حسن عماد مكاوي ، ليلي حسين السيد : **المرجع السابق** ، ص ص 245-247 .

الفصل الأول: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي والنظري

الشأن أن الإنسان يختار إحدى وسائل الإعلام المتاحة التي يظن أنها سوف تحقق له الإشباع النفسي المطلوب.¹

أي بعبارة أخرى تعد التوقعات من أهم جوانب نظرية الإستخدامات و الإشباعات ، وهي تنتج عن دوافع الجمهور للتعرض و يعتمد التعرض لوسائل الإتصال على توقعات الجمهور والتي تتنوع تبعا للفروق الفردية أيضا للإختلافات الموجودة بين الثقافات و إختلاف التوقعات يعكس في معظم الأحيان الثقافة السائدة في المجتمع .²

-التعرض لوسائل الإعلام : أشارت دراسات عديدة إلى وجود علاقات إرتباط بين البحث عن الإشباعات والتعرض لوسائل الإعلام، وبين زيادة تعرض الجمهور بوجه عام لوسائل الإعلام عن نشاط هذا الجمهور، وقدرته على إختيار المعلومات التي تليبي إحتياجاته.

- إشباعات وسائل الإعلام : ينعكس دور وسائل الإعلام في الإشباعات التي يحققها للجمهور من خلال إستخدامه لهذه الوسائل، وتتوقف الإشباعات التي تتحقق لدى الجمهور وفقا لنوع الوسيلة ونوع المضمون المقدم، وطبيعة السياق الإجتماعي الذي يتم فيه الإتصال وعليه يميز لورانس بين نوعين من الإشباعات:

أ- إشباعات المحتوى: وتنتج عن التعرض لمحتوى وسائل الإعلام، وهي نوعين:

-إشباعات توجيهية: تتمثل أساسا في مراقبة البيئة والحصول على المعلومات.

-إشباعات اجتماعية : يقصد بها ربط المعلومات التي يتحصل عليها الفرد بشبكة علاقات الاجتماعية.

ب- الإشباعات العلمية : وتنتج عن عملية الإتصال والإرتباط بوسيلة محددة، وهي نوعين:

-إشباعات شبه توجيهية : وتتحقق من خلال تخفيف الإحساس بالتوتر، والدفاع عن الذات وتنعكس في

برامج التسلية والترفيه والإثارة.

¹ وليام ريفرز وآخرون : الاتصال الجماهيري و المجتمع المعاصر، ترجمة ، طلعت البشيشي ، دار المعرفة الجامعية ، مصر ، 2005 ، ص 296.

²تسعديت قدوار : أثر تكنولوجيا الاتصال على الإذاعة و جمهورها ، مذكرة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال ، تخصص قياس جمهور وسائل الإعلام ، كلية العلوم السياسية والإعلام ، جامعة الجزائر 3 ، الجزائر ، 2011/2010 ، ص 101.

الفصل الأول: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي والنظري

-إشباعات شبه إجتماعية: مثل التوحيد مع شخصيات وسائل الإعلام، وتزويد هذه الإشباعات مع ضعف علاقات الفرد الاجتماعي وإحساسه بالعزلة.¹

7-5- الإنتقادات التي وجهت لنظرية الإستخدامات والإشباعات :

تعرضت نظرية الإستخدامات و الإشباعات بعدة انتقادات من قبل الباحثين ، و هذا عرض لأهم هذه الإنتقادات و الردود عليها ، و ذلك في محاولة لتقييم هذه النظرية :

1- أن هذه النظرية تتبنى مفاهيم تتسم بشيء من المرونة ، مثل : الدافع ، الإشباع ، الهدف ، الوظيفة ، وهذه المفاهيم ليس لها تعريفات محددة وبالتالي فمن الممكن أن تختلف النتائج التي نحصل عليها من تطبيق النظرية تبعاً لإختلاف التعريفات .

2- أن الحاجات الخاصة بالفرد متعددة ما بين فيزيولوجية ونفسية و إجتماعية ، وتختلف أهميتها من فرد لآخر ولتحقيق تلك الحاجات تتعدد أنماط التعرض لوسائل الإعلام و اخيار للمحتوى .

3- تقوم النظرية على إفتراض أن إستخدام الفرد لوسائل الإعلام إستخدام متعمد ومقصود وهادف والواقع يختلف في أحيان كثيرة عن ذلك ، فهناك أيضا إستخدامات غير هادفة .

4- تنظر البحوث التي تستند إلى نظرية الإستخدامات و الإشباعات إلى وظائف وسائل الإتصال من منظور فردي يستخدم الرسائل الإتصالية ، في حين أن الرسالة الإتصالية قد تحقق وظائف لبعض الأفراد وتحقق إختلالا وظيفيا لبعض الآخر.²

5- يرى النقاد أن هذا المدخل لا يرتقي إلى كونه نظرية مستقلة بذاتها ، و أنه مجرد تجميع لأجزاء من نظريات التأثير الانتقائي بل و أنه لا يمكن النظر إليه بإعتباره منهجا متكاملًا .

6- تأكيد المدخل على فكرة القصد و العمدية في إختيار وسائل الإعلام ومضامينها من أجل التعرض إليها ، في حين أن هناك العديد من العوامل التي تحد من قدرة الفرد على هذا الإختيار مثل العوامل

¹غالية غضبان : أثر استخدام شبكات التواصل الاجتماعي على الهوية الثقافية لدى الطلبة الجامعيين الجزائريين في ظل العولمة الإعلامية ، أطروحة دكتوراه في علوم الإعلام والاتصال ، تخصص وسائل الإعلام والمجتمع ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، امعة الحاج لخضر باتنة 1 ، باتنة ، 2018/2017 ، ص ص 31 32 .

² محمود حسن إسماعيل : مبادئ علم الاتصال ونظريات التأثير ، الدار العالمية للنشر والتوزيع ، دب ، 2003 ، ص 257.

الفصل الأول: مرتكزات الدراسة وإطارها المفاهيمي والنظري

الإقتصادية والإجتماعية ، فضلا عن مدى إتاحة وسيلة دون غيرها فمثلا بعض الأماكن قد لا تصلها المجالات الثقافية فيستعيز الفرد عنها بمشاهدة أو الإستماع إلى البرامج الثقافية في الراديو و التلفزيون.¹

7-6- علاقة النظرية بموضوع الدراسة :

تعد نظرية الإستخدامات و الإشباعات من أنسب النظريات لهذه الدراسة ، بحيث أن معرفة دور الإتصال الرقمي في إدارة الأزمات داخل المؤسسة الجزائرية يحتاج لمقاربة نظرية تهتم بدراسة الفروق الفردية والفئات الإجتماعية وحتى العلاقات الإجتماعية عبر هذه الوسيلة ، فهي من أبرز النظريات التي تفسر دور الجمهور الداخلي للمؤسسة "الموظفين" وسلوكاتهم إتجاه الاستعانة بوسائل الإعلام والإتصال ، ومن بين هذه الوسائل الاتصال الحديثة "الإتصال الرقمي" لذى لكي نعرف دوره يجب معرفة دوافعهم لإستخدام هذه الوسيلة و الإشباعات المحققة منها و مع مراعاة مخرجات الوسيلة والخصائص التي تتميز بها أثناء إستخدامها من قبل الموظفين والإشباع المحقق منها ، ومن بين هذه الحاجات التي يمكن للموظق أن تدفعه لإستخدام وسائل الإتصال الرقمي طلبه لمعرفة المستجدات وتلقى الأوامر وتوضيحات وتوصيات ...حول الأزمة المحيطة بالمؤسسة أو ما يتعلق بوجودانيته وميولاته ، و كما أن الإتصال الرقمي ساهم على حصول المعلومات بسرعة وتقريب المدراء من الموظفين عن طريق التطبيقات الحديثة وغيرها.

إنطلاقا مما جاء في هذا التفسير جاءت المقاربة النظرية مناسبة مع موضوع الدراسة فكلاهما يبحث عن الإشباعات المحققة من الوسيلة ومن ثم تتبلور إستخدامات الجمهور الداخلي (موظفين) نحو الأزمات الحاصلة (المؤسسة) لتصل إلى مرحلة تقييمه من أجل الوصول إلى إعطاء إجابات دقيقة ومضبوظة حول الحلول والقرارات والأوامر الصادرة من الجهات المعنية داخل المؤسسة (إدارة الأزمات) للعمل جاهدين حول تحسين صورة المؤسسة والخروج من الأزمة .

¹ هشام رشدي خير الله : محاضرات في نظريات الإعلام ، كلية التربية النوعية ، جامعة المنوفية ، مصر ، 2020 ، ص170.

ثانياً: إدارة الأزمات

أولاً: مفاهيم ذات علاقة بمفهوم الأزمة

ثانياً: مبادئ التعامل مع الأزمة

ثالثاً: مراحل إدارة الأزمات

رابعاً: الإستراتيجيات التقليدية والحديثة لإدارة الأزمات

خامساً: أهداف إدارة الأزمات

سادساً: وظائف إدارة الأزمات

سابعاً: سمات وتصنيفات الأزمة

ثانياً: إدارة الأزمات

أولاً: مفاهيم ذات علاقة بمفهوم الأزمة:

يعاني مفهوم الأزمة كسائر مفاهيم العلوم الاجتماعية بتداخل العديد من المفاهيم ذات الارتباط القوي به وفي

هذا الصدد يمكن القول بوجود تداخل قوي بين مفهوم الأزمة من ناحية و المفاهيم الآتية من ناحية أخرى:

1-المشكلة: تعبر عن الباعث الرئيسي الذي يسبب حالة ما من الحالات غير المرغوب فيها وتحتاج عادة إلى جهد منظم للتعامل معها و حلها و قد تؤدي إلى نشوء الأزمة، لكنها ليست أزمة بذاتها.

2-الصراع: يعبر عن تصادم إرادات و قوى معينة بهدف تحطيم بعضها البعض كلياً أو جزئياً و الانتهاء بالسيطرة و التحكم في إدارة الخصم.

3-النزاع: يعبر عن تعارض في الحقوق القانونية و هو ليس أزمة بذاته ولكنه يؤدي إلى نشوء الأزمة.

4-الحادث: شيء فجائي تم بشكل سريع و انقضى أثره فور إتمامه وقد تنجم عنه أزمة لكنها لا تمثله فعلاً و إنما تكون فقط إحدى نتائجه.

5-الكارثة: يقصد بها التغيير المفاجئ، ذو أثر حاد أو تدميري، مما ينتج عنه تغيرات و نتائج تتعلق بعملية التوازن و الكارثة.¹

ثانياً: مبادئ التعامل مع الأزمة:

وهي تمثل المبادئ التي يتعين على كل متخذ قرار أن يعيه جيداً عند التعامل مع أية أزمة تواجهه، وأن لا يتناسى أو يتجاهل إحدى هذه المبادئ التي هي شديدة الأهمية والخطورة وهي :

- ✓ توخي الحذر.
- ✓ الإحتفاظ بحرية الحركة وعنصر المبادرة .
- ✓ المباغة .
- ✓ الحشد.
- ✓ التعاون .
- ✓ الإقتصاد في إستخدام القوة .
- ✓ التفوق في السيطرة على الأحداث .
- ✓ الأمن والتأمين على الأرواح والممتلكات والمعلومات .
- ✓ المواجهة السريعة والتعرض السريع للأحداث .

¹- بن لعربي يحي: دور الاتصال في إدارة الازمات ،مجلة الاكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية ،ع15، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة احمد بن بلة 1 وهران ،2016، ص 4.

ثانياً: إدارة الأزمات

✓ استخدام أساليب غير مباشرة كلما كان ممكناً¹.

ويعتمد تطبيق هذه المبادئ على توافر روح معنوية مرتفعة ورباطة جأش وهدوء أعصاب وتماسك تام خلال أخرج المواقف، وقدرة عالية على إمتصاص الصدمات ذات الطابع العنيف أثناء الحديث عن الأزمات الكاسحة، فضلاً عن ضرورة توفر جهاز إستخبارات كفاء لتوفير المعلومات الكافية واللازمة والتفصيلية والدقيقة والحديثة والكاملة عن الأزمة وتطوراتها وعواملها، ومن ثم التعامل معها في إطار معرفة شبه كاملة².

ثالثاً: مراحل إدارة الأزمات :

لإدارة الأزمات عدة مراحل هي :

أ-مرحلة ما قبل الأزمة:

وتتطوي إدارة الأزمة قبل وقوعها على :

1-تحديد الأزمات المحتملة اعتماداً على التجارب السابقة للمنظمة بالخبرات المكتسبة في قطاع الأعمال والإحساس الفطري وتختلف الأزمات المحتملة من منظمة لأخرى .

2-وضع قائمة بالأزمات المحتملة مرتبة بناء على مدى احتمال حدوثها والتكلفة المادية على المنشأة فيما لو حدثت .

3-تشكيل فريق إدارة الأزمات من القيادات التي تتمتع بالخبرة وتجمع بين الدراسة والتجربة والملاحظة والتي تلتقي عندما تحدث الأزمات وتعمل على التقليل من أثارها السلبية للمنظمة .

4-إعداد خطة لإدارة الأزمات فتحدد بالتفصيل الإجراءات التي يتم إتخاذها عند حدوث الأزمات ويجب أن تكون الخطة مفصلة وتتعامل مع مختلف الأزمات المحتملة وأن يشارك في إعدادها المدراء التنفيذيون وأعضاء فريق إدارة الأزمات وتكمن أهمية التخطيط المبكر في الحقيقة أنه من الصعب عند حدوث الأزمات أن يبدأ الناس في التفكير كيف يتعاملون معها .

ب-مرحلة إدارة الأزمة :

تتضمن إدارة الأزمة عند حدوثها قيام فريق إدارة الأزمة بتحديد الأسباب التي أدت الى حدوث الأزمة، آثار الأزمة على العاملين والعمليات، وضع الحلول بما يكفل تخفيض الخسائر الى أقل حد ممكن وإبقاء الجمهور على إطلاع بما يحدث وبالقرارات التي تم إتخاذها ويشمل ذلك الإتصال بالعملاء والموردين والشركاء والوكالات الحكومية المنظمة والغرف التجارية .

¹-عبد الرزاق محمد الدليمي: الإعلام وإدارة الأزمات ، ط1، دار المسير للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص 129

²-المرجع نفسه، ص130.

ثانياً: إدارة الأزمات

ج-مرحلة ما بعد الأزمة :

يتم التركيز في المرحلة اللاحقة على الأزمة على تحليل ما حدث وإستخلاص الدروس المتصلة بالأزمة التي يمكن الإستفادة منها في تطوير الخطط والسياسات وطرق العمل¹.

**متطلبات إدارة الأزمات :هناك عدة متطلبات لإدارة الأزمات كما حددها بعض الباحثين منها :

1-فريق إدارة الأزمات team:

يكون تمثيلاً لأعلى سلطة، لأن الأزمة تتطلب ردود أفعال غير تقليدية مقيدة بضيق الوقت وضغوط الموقف وتتطلب وجود أكثر من خبير ومختص فني في مجالات مختلفة وحساب كل عامل بدقة وتحديد التصرف المطلوب بسرعة وتناسق وعدم ترك الأمور للصدفة .

2-التخطيط لمواجهة الأزمة :

إن التدريب على التخطيط لمواجهة الأزمات يعد من المسلمات الأساسية في المؤسسات الناجحة فهو يساهم في منع حدوث أزمة أو التخفيف من آثارها وتلافي عنصر المفاجأة المصاحبة لها فالتخطيط يتيح لفريق عمل إدارة الأزمات القدرة على إجراء رد فعل منظم وفعال لمواجهة الأزمة بكفاءة عالية والإستعداد لمواجهة المواقف الطارئة غير المخطط لها التي قد تصاحب الأزمة.

والتخطيط لمواجهة الأزمة مبني على الأسس التالية :

-أسلوب عملي مدروس لمواجهة الازمة والتحكم في مسارها وإتجاهاتها بهدف جاوز الأزمة بسرعة .

-التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة بهدف إطفاء الأزمة بسرعة وبأقل الأضرار .

3- إستراتيجية مواجهة الأزمات :

لغرض التصدي السليم للأزمة وإحتوائها يتوجب إعتداد إستراتيجيات تركز على :

✓ الإدراك للأزمة .

✓ تحديد الأزمة ونوعها .

✓ تحديد الإستراتيجية التي ستتبع لتجاوز الأزمة .

بحيث تتسم الإستراتيجية بأربع سمات هي :

✓ المستقبلية.

✓ الشمول.

¹ - عبد الله محمد الفقيه :إدارة الازمات ،ط1، دار الكتاب الجامعي ، صنعاء ، 2012 ، ص 35.

ثانياً: إدارة الأزمات

✓ إحتواء البيئة.

✓ إقرارها من قبل الإدارات العليا .

4-برنامج عملي للتصدي للأزمة :

✓ تقسيم العمل على مراحل أفعاليات متسلسلة لمواجهة الأزمة.

✓ تحديد المستلزمات المادية وعدد الأجهزة ومعدات وآليات ووسائل إتصالات بالحد الكافي وحسب متطلبات الأزمة .

✓ تحديد الموارد البشرية التي ستتولى مواجهة الأزمة ولكل مرحلة ويحدد أعدادها وإختصاصاتها حسب طبيعة وحجم الأزمة ويمكن أن يكون بعضها من خارج المنظمة كإستشاريين ومختصين

✓ تحديد سقف زمني لإطفاء ومعالجة كل مرحلة من مراحل التصدي للأزمة¹.

رابعا: الإستراتيجيات التقليدية والحديثة لإدارة الأزمات:

لقد تنوعت وتطورت الإستراتيجيات التي يجري إستخدامها في المؤسسات لإدارة الأزمات، وأهمه

1- الإستراتيجيات التقليدية لإدارة الأزمات: وتتمثل في ما يلي.

✓ إستراتيجية إنكار الأزمة: وتمثل أبسط الطرق التقليدية إذ يعلن المسؤول بأنه لا توجد أزمة وأن الوضع القائم أفضل وأحسن الأوضاع وليس بالإمكان بأن يكون أفضل مما عليه الآن، ويطلق عليها طريقة التعتيم الإعلامي للأزمة. وتستخدم هذه الطريقة في ظل وجود إدارة أوتوقراطية شديدة التسلط.

✓ إستراتيجية كبت الأزمة: وفيها تقوم المؤسسة او المنظمة بإغلاق منافذ العناصر الأساسية المكونة للأزمة، وهي إستراتيجية تشير إلى أن المؤسسة المستخدمة لها متسلطة ومستبدة.

✓ إستراتيجية تكوين لجان لدراسة الأزمة: تعتمد عليها المؤسسة عندما لا تتوفر على المعلومات الكافية عن القوى الفاعلة في الأزمة، ويكون الهدف الأساسي من تكوين اللجان لتحديد العناصر الأساسية بنشوتها والمحركين لها وإفقادها قوى دفعها².

✓ إستراتيجية بخس الأزمة: هنا تقوم المؤسسة بالاعتراف بوقوع أزمة معينة مع التقليل من حدتها والادعاء بأنها تحت السيطرة وسيتم التعامل بالأسباب المناسبة. وتفيد هذه الطريقة فعلا في الأزمات البسيطة والمحدودة والجزئية حين تكون المؤسسة قادرة على علاج الأمر بعد التهوين من شأنه والتقليل من حجمه.

¹- عبد الرزاق محمد الدليمي: المرجع السابق، ص134.

²- امال قاسمي: الاتصال ودوره في إدارة الازمات، المجلة الجزائرية للاتصال، مج17، ع28، الجزائر، 2019، ص3.

ثانياً: إدارة الأزمات

- ✓ إستراتيجية تفرغ الأزمة: هي مواجهة حادة وعنيفة مع محركي الأزمة ومؤيديها، وذلك بغرض التعرف على مدى صعوبة المحركين والمؤيدين.
- ✓ إستراتيجية عزل قوى الأزمة: وتشير إلى قيام المؤسسة بإبعاد قوى الأزمة عن الموقف الأزموي، وفي هذا الموقف يتم تحديد المحركين الرئيسيين وعزلهم جغرافياً، مادياً ونفسياً عن أحداث الأزمة نفسها. ويتم العزل بعدة طرق منها على سبيل المثال: إرسال محركي الأزمة إلى مهام وظيفية وعملية.
- ✓ إستراتيجية تنفيس الأزمة: تشير الى تهدئة الأزمة من خلال إيجاد فتحات جانبية في الأزمة للتنفيس من الضغط والتوتر والصراع الموجود داخل الأزمة ومنعها من الانفجار. وهذه الطريقة معروفة أيضاً باسم "تنفيس البركان".
- ✓ إستراتيجية إخماد الأزمة: وتشير إلى صدام عنيف وعلمي وصريح مع قوى الأزمة. وبالتالي فهو عكس الأفكار تماماً، وحينما يتم الصدام العنيف يتم أساساً مع المحركين لهذه الأزمة وتصفيتهم، ويتم تصفيتهم من خلال منع أي م وارد مالية عنهم أو حوافز، وكذا منع الاتصال بينهم وبين مؤيديهم.
- ✓ الإستراتيجيات الحديثة لإدارة الأزمات: لقد فصل فيها كما يلي¹:
- ✓ إستراتيجية تغيير (تحويل) المسار: تستخدم للتعامل مع الأزمات الشديدة التي يصعب احتوائها، وذلك من خلال خلق روح التحدي لدى الأفراد لتعويض الخسائر ولتحقيق أفضل النتائج.
- ✓ إستراتيجية تفتيت الأزمة: تعتمد هذه الإستراتيجية على معرفة كافة التفاصيل للعوامل المسببة للأزمة من خلال تحديد الإطارات المتعارضة والمنافع المحتملة ومن ثم تقسيم أثر الأزمة لأجزاء متعددة قابلة للحل، وتصلح هذه الإستراتيجية للأزمات الضخمة والخطيرة.
- ✓ إستراتيجية إحتواء الأزمة: وفق هذه الإستراتيجية يتم حصر الأزمة بنطاق محدود وتجميدها عند مرحلة يمكن استيعابها وإفقادها قوتها، وذلك من خلال التركيز على الاستماع إلى مطالب قوى الأزمة والتفاوض معهم من خلال قنوات تفاوض رسمية تمثلهم كالتنقابات والأحزاب.

¹-إمال قاسيمي : المرجع السابق، ص5.

ثانياً: إدارة الأزمات

✓ إستراتيجية تفرغ الأزمة: من أنجح الطرق غير التقليدية للتعامل مع الأزمات، إذ أن الأزمة بحقيقتها تدور حول مضمون معين ومن ثم فإنه وبدون الاتفاق على هذا المضمون يكون من الصعب استم ارر الضغط الدافع لنشوء الأزمة.

✓ إستراتيجية الإحتياطي التعبوي: تلجأ إلى هذه الإستراتيجية المؤسسات الصناعية التي تحتاج إلى مواد خام لعمليات الإنتاج، وبذلك يمكنها من مواجهة أزمة النقص بالمواد الخام.

✓ إستراتيجية المشاركة الديمقراطية: هذه الإستراتيجية شديدة التأثير عندما تتفوق الأزمة بالعنف البشري، وعادة ما يستخدم في المجتمعات التي تتسم بالحرية الفردية كالسلوك الاقتصادي، السياسي والاجتماعي الحر، إذ يعلن مدى الأزمة وخطورتها وأسلوب مواجهتها، كما تحدد واجبات أبناء المجتمع ومسؤولياتهم تمهيدا للقضاء على الأزمات.

✓ إستراتيجية تدمير الأزمة ذاتيا: وتسمى أيضا إستراتيجية "التفجير الداخلي للأزمة" أو "بالصدام المباشر" وتستخدم حينما ترى المؤسسة أن هناك خطرا مدمرا للمؤسسة ويهدد بقاءها، وهنا تلجأ المؤسسة إلى التفجير الداخلي لعناصر الأزمة ومحركيها، وذلك بإتباع الخطوات التالية: ضرب مؤيدي الأزمة بشدة والهجوم على فكر الأزمة، استقطاب بعض من قوى الأزمة من المحركين والمؤيدين، استهداف محركي الأزمة ذوي القوة من خلال إبعادهم وربما تصفيتهم، إيجاد قادة بديلاء للأزمة أكثر اعتدالا يمكنهم تحويل أتباع الأزمة من جهودهم السلبية لمسارات أخرى إيجابية.

✓ إستراتيجية الوفرة الوهمية: وهي إحدى الطرق النفسية التي يلجأ لها متخذ القرار للتعامل مع الأزمات العنيفة، السريعة ومتلاحقة الأحداث والتي تنذر بخطر مدمر للكيان الإداري مع وجود عامل نفسي مصاحب قد يعمل على إيجاد حالة من الفرغ، ويحفز عوامل الأزمة ومن أمثلتها: الأزمات التموينية التي تتصل بإحدى السلع الضرورية مثل الخبز، الدقيق... الخ.¹

خامسا: أهداف إدارة الأزمات:

هناك أهداف قبل، أثناء، وبعد الأزمة:

1-أهداف ما قبل وقوع الأزمة:

✓ وضع آلية التنبؤ بالأزمات واكتشاف إشارات الإنذار المبكر.

✓ ضرورة تحقيق درجة استجابة سريعة وعالية، وفعالة لظروف المتغيرات المتسارعة للأزمة.

¹-أمال قاسيمي: المرجع السابق، ص5.

ثانياً: إدارة الأزمات

- ✓ تحليل أنواع الكوارث والأزمات وتصنيفها لتحديد الخطة المناسبة.
- ✓ إعداد تصور عام لكيفية مواجهة الأزمات في اقتصاد نامي.
- ✓ تحديد إجراءات منع التهديد وإعادة النظام والإستقرار.

2- أهداف أثناء حدوث الأزمة:

- ✓ ضرورة التحكم وإتخاذ القرارات الحاسمة لمواجهتها، وتقليل أضرارها.
- ✓ تنظيم الجهود والتنسيق بين محاور الأزمة، لتغلب عليها ومواجهتها بأقل خسائر ممكنة في أسرع وقت.

3- أهداف ما بعد الأزمة:

- توفير الدعم الضروري لإعادة التوازن إلى حالته الطبيعية.
- توثيق كل ما يتعلق بالأزمة من بداية ظهورها، مروراً بطريقة التعامل معها وإنهاء بإخفائها .
- بالإضافة إلى الأهداف السابقة، يمكن أن نجمع أهداف إدارة الأزمات فيما يلي:
- تحقيق التكامل بين الأنشطة المتعددة والمتنوعة التي تستوجبها طبيعة إدارة الأزمة.
- تأصيل مناخ إداري يقوم على التفاهم والمشاركة بين جميع المستويات والاختصاصات الوظيفية ذات العلاقة.
- توفير المرونة التي تمكن من التشكيل التنظيمي، إعادة تشكيله وفق طبيعة الأزمة ودرجة حدتها.
- بناء وتنمية شبكة من الاتصالات الفعالة التي تؤمن توافر الاتصالات بالسرعة المطلوبة.

سادساً: وظائف إدارة الأزمات¹:

- إن هناك مجموعة من الوظائف التي يقوم بها مكتب إدارة الأزمات، ويعمل مدير مكتب إدارة الأزمات جاهداً على تنفيذها بكل ما يملك من قوة، وذلك بالتعاون مع أعضاء وموظفي مكتب إدارة الأزمات، ومن هذه الوظائف التي هي من اختصاص مكتب إدارة الأزمات ما يلي:
- ✓ مراقبة الأمور والمعاملات والتحركات ورصدها بدقة، سواء كانت على المستوى الداخلي للمؤسسة أو على المستوى الخارجي، والمتمثل بالعملاء والزبائن.
 - ✓ التركيز التام على الجهات المنافسة للمؤسسة ومعرفة أهدافها ومخططاتها.

¹- كراز كريمة، عكاش ليلي : المرجع السابق ، ص76.

ثانياً: إدارة الأزمات

- ✓ التخطيط السابق والتوقع المسبق والتنبؤ والاستعداد التام لمواجهة كل الأزمات المحتملة الحدوث في المستقبل.
- ✓ إعطاء خطة عمل كاملة تامة ووافية بكل المعلومات والبيانات والأرقام المطلوب معرفتها وذلك لمعرفة حدود الإمكانيات المتاحة للمؤسسة
- ✓ التنظيم للعمليات المالية في المؤسسة، وتنظيم الإدارات والعمل على تنسيق الأمور والقرارات الإدارية، وتحديد طريقة التواصل مع الإداريين¹
- ✓ معالجة الآثار السلبية للأزمة، واتخاذ نظام حماية قوى للوقاية من الأزمة.
- ✓ التقليل من شأن الأزمات أمام الآخرين، وذلك بعد السيطرة عليها والتخفيف من تأثير الأزمات والتصدي للآثار السلبية.
- ✓ تحليل ودراسة المواقف الأزمومية والقدرة على التواصل السريع للحل المناسب لعلاج الأزمة.

سابعاً: سمات وتصنيفات الإزمة :

1-سمات الأزمة:

- ✓ الإدراك بأنها نقطة تحول .
- ✓ تتطلب قرارات سريعة .
- ✓ تهدد أهداف وقيم الأطراف المشاركة بها .
- ✓ فقدان السيطرة أو ضعف السيطرة على الأحداث .
- ✓ تتميز بضغط عامل الوقت والشعور بالضبابية والإضطراب مما يولد القلق .

2-تصنيفات الازمات:

إقترح خبراء إدارة الأزمات التصنيفات التالية :

- ✓ حوادث وتلوث بيئي .
- ✓ أخطاء /عيوب في السلع والخدمات بسبب الصناعة .
- ✓ الفشل في النظم على مستوى كبير .
- ✓ حوادث الصناعة أو عيوب بالمصانع .
- ✓ الكوارث الطبيعية.

¹ - كراز كريمة، عكاش ليلي :المرجع السابق ، ص75.

ثانياً: إدارة الأزمات

- ✓ تدمير في الحاسبات الآلية.
- ✓ الإستلاء على الحكم بقوة .
- ✓ أخطاء معلوماتية .
- ✓ الأزمات الحكومية.
- ✓ -الأزمات الدولية.
- ✓ -الإفلاس.
- ✓ -الإسقاط الرمزي/الإشعارات.
- ✓ أمراض بسبب وظائف بشرية ،إجتماعية ،التنظيمية خارجية وداخلية.¹

¹-عبد الرزاق محمد الدليمي: المرجع السابق، ص117.

ثالثا: الاتصال الرقمي

أولاً: ماهية الاتصال الرقمي

ثانياً: خصائص الإتصال الرقمي

ثانياً: مستويات الإتصال الرقمي

ثالثاً: مزايا الإتصال الرقمي

رابعاً: شبكات الإتصال الرقمي

خامساً: وسائل الاتصال الرقمي

سادساً: عوامل عرقلة الانتشار السريع للتكنولوجيا الرقمية :

ثالثا: الإتصال الرقمي

أولاً: ماهية الإتصال الرسمي

1-تعريف الإتصال الرسمي:

➤ عرّف الإتصال الرسمي على أنه: " نقل وتبادل وإذاعة البيانات والمعلومات الضرورية لممارسة الوظائف المختلفة للإدارة، والهدف النهائي من الإتصالات المتنوعة التي تتم في إطار الإدارة ، هو توجيه وتعديل أو تغيير سلوك العاملين في إتجاهات محددة ترسمها الإدارة"¹.

➤ "وهو إتصال مباشر بين مرسل الرسالة والمستقبل لها، ويتم هذا النوع في إطار القواعد التي تحكم المنظمة، وتتبع المسارات التي يحددها البناء التنظيمي الرسمي، الإتصال الذي يتم بين المستويات الإدارية المختلفة في هيئة أو مؤسسة بطرق الرسمية المنطق عليها في نظمها وتقاليدها، ويعد أهم وظائف الإدارة ويلاحظ تنوع المادة التي تنقل عبر شبكة الإتصال الرسمي"².

2-عناصر الإتصال الرسمي:

يمكن حصرها فيما يلي³:

2-1- المصدر المرسل: المرسل هو منشئ الرسالة وقد يكون شخصا يتكلم أو يكتب أو يحاضر أو شرطيا يؤشر بيديه أو زعيما سياسيا يلقي خطابا أو محطة تلفزيونية.

2-2- الرسالة (المحتوى): هي المعلومات والأفكار التي يرغب المرسل نقلها أو تبادلها مع الغير من أجل أن نشيع أو نعمم هذه المعلومات والأفكار بقصد توجيه الفكر في أمور معينة وهذه المعلومات والأفكار تكون على شكل حقائق أو شعور أو عاطفة.

2-3- الوسيلة (القناة):الوسيلة هي الأداة التي تنقل الرسالة الإتصالية من المرسل إلى المستقبل وقد تكون سمعية كما في الإذاعة أو بصرية كما في التلفزيون أو السينما أو الفيديو أو قد تكون الحواس الإنسانية مع سمع وبصر وشم وذوق كما هو الحال في الإتصال الذاتي أو قد يكون هناك وسيلة في حال الإتصال الشخصي أو الوجيهي ويجب على المرسل إختيار الوسيلة المناسبة لطبيعة الرسالة والمستقبل والأكثر تأثيرا على المستقبلين أو إستعمالا من قبلهم والأقل تكلفة.

2-4- المستقبل: (الجمهور المستهدف) المستقبل هو هدف عملية الإتصال قد يكون المستقبل رجلا أو امرأة أو طفلا أو شابا أو عجوز أو معلما أو طالبا ولذا يجب على رجل الإتصال أي يعرف

¹ صلاح الدين جوهر: إدارة المؤسسات الاجتماعية، أسسها ومفاهيمها ، القاهرة ، مكتبة عين شمس ، 1976، ص 120.

² المعجم الإعلامي: ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، 2004، ص150.

³ الهادي كفر وأحمد محمود الخطيب: إدارة الاتصال والتواصل (النظريات، العمليات، الوسائط، الكفايات)، عالم الكتب، الحديث للنشر والتوزيع، عمان 2009م ص. 226.

ثالثاً: الإتصال الرقمي

خصائص المستقبل وطبيعته حتى يتمكن من مخاطبته ليستحوذ على قلبه بسرعة وبين أهدافه الإتصالية التي تهدف إلى تغيير معلوماته وإتجاهاته وسلوكه.

2-5- الإستجابة (التغذية الراجعة ردود فعل): الإستجابة هي قبول الرسالة أو رفضها من فهم للرسالة أو لا للرسالة وقد تكون الإستجابة سريعة أو بطيئة أو متأخرة وقد تكون إيجابية أو سلبية وقد تكون الإستجابة على شكل إشارة باليد أو كلمة طيبة وقد تكون الإستجابة الناجحة أو رد فعل من جنس الرسالة أو قد تكون على النقيض منها ولكن الإستجابة الناجحة هي تنسيق عن الفهم لمحتوى الرسالة وهدف المرسل هي التي تقرر نوع الإستجابة وكذلك الوسيلة.

2-6- التأثير: التأثير هو محصلة النهائية للإتصال ويتم بتغيير معلومات وإتجاهات وسلوك المستقبل كما يتفق مع أهداف المرسل¹.

3-أساليب الإتصال الرسمي:

هي تلك الأدوات الحاملة للخطابات، وتختلف حسب طبيعة الحالة أو الموقف، وتعتمد مهارة الإتصال بالدرجة الأساسية على القدرة على إختيار الأسلوب الذي ينسجم مع شروط الموقف المعني، من أهم هذه الأنواع²:

3-1- الإتصالات المكتوبة:

- هذا يعني ضرورة تدوين الرسائل في صور مادة مكتوبة، وأهم ما يميز هذا الأسلوب:
- أنه يحقق شرط الوضوح، فالمادة المكتوبة هي من أكثر مواد الإتصال تحديداً.
- أنه يحول دون التلاعب أو التحريف بتشويه المعلومات، وذلك على خلاف الحال لو تم الإتصال بصورة أخرى.
- أنه يضمن تحديد المسؤولية ولا يسمح بالتنكر لها في حالات الفشل.

3-2- الإتصالات الشفوية :

هي التي يتم نقل المعلومات خلالها عن طريق تبادل الحديث بين المرسل والمستقبل مباشرة أو غير المباشرة، ومن أهم مزايا هذا الأسلوب أنه يحافظ على قدر كبير من السرية، ويتم العمل به في الحالات التي يخشى أن تتسرب المعلومات للأطراف الأخرى، لو تم الأخذ بأسلوب الكتابة. كذلك فإن هذا الأسلوب يسمح للمستقبل

¹ معن محمود عياصرة، مروان محمد بن أحمد: القيادة والرقابة والإتصال الإداري، دار الحامد، الأردن، 2008، ص168.

² الهادي كفر وأحمد محمود الخطيب: المرجع السابق، ص236-237.

ثالثا: الإتصال الرقمي

أن يراقب ملامح وجه المرسل أو نبرات صوته، مما يساعده على فهم أبعاد الرسالة، ويسمح لكل طرف من التأكد من درجة فهم الطرف الآخر للرسالة.

3-3- الإتصالات غير اللفظية (الحركية):

يتمثل هذا النوع من الإتصال في حركات الجسم، أو ما يعرف بلغة الجسد، التي من خلالها يتم نقل المعاني بواسطة الحركات وتعبيرات الوجه والإيماءات وحركات اليدين والعيون وغيرها، لكن حتى تتجح هذه الإتصالات لا بد أن تكون الحركات ذات معان مألوفة ومتداولة كالإبتسامة... لذا نستنتج أنه لكل أسلوب مزاياه الخاصة به والمهم أن تختار المنظمة توليفة مناسبة تشمل الأنواع الثلاثة لتستفيد من مزايا كل نوع¹.

ثانيا: خصائص الإتصال الرقمي

ويتصدر هذه الخصائص مايلي:

1- التفاعلية: وهذه السمة لم تكن تميز سوى أشكال الإتصال المواجهي، بينما كان الإتصال الجماهيري يفقدها تماما وتُعنى انتهاء فكرة الإتصال الخطي أو الإتصال في إتجاه واحد من المرسل الى المتلقي، وأصبح الإتصال في إتجاهين تتبادل فيه أطراف عملية الإتصال الأدوار، ويكون لكل طرف فيها القدرة والحرية في التأثير على عملية الإتصال في الوقت والمكان الذي يناسبه وبالدرجة التي يراها.

2- التنوع: مع تطور المستحدثات الرقمية في الإتصال وتعددتها، بالإضافة الى إرتفاع القدرة على الإنتاج والتخزين والإتاحة للمحتوى الإتصالي أدى ذلك الى تنوع في عناصر العملية الإتصالية التي وفرت للمتلقي إختيارات أكبر لتوظيف عملية الإتصال بما يتفق مع حاجاته ودوافعه للإتصال.

3- التكامل: وتمثل شبكة الإنترنت مظلة إتصالية تجمع بين نظم الإتصال وأشكالها والوسائل الرقمية المختلفة والمحتوى بأشكاله ووظائفه في منظومة واحدة توفر للمتلقي الخيارات المتعددة في إطار متكامل، فالفرد يمكنه أثناء تعرضه لمواد إعلامية أن يختار من بينها ما يراه مطلوبا للتخزين أو للطباعة أو التحميل على الأقراص المدمجة أو إعادة إرسالها الى آخرين بالبريد الإلكتروني، وذلك لأن النظام الرقمي بمستحدثاته توفر أساليب التعرض والإتاحة ووسائل التخزين في أسلوب متكامل خلال وقت التعرض الى شبكة الإنترنت ومواقعها المتعددة.

4- الفردية والتجزء: يرفع الإتصال الرقمي من قيمة الفرد وتمييزه عندما توفر برامجه المتعددة وبروتوكولاته قدرا كبيرا من الخيارات التي منحت أطراف الإتصال حرية أوسع في التجول والإختيار والإستخدام تقييم

¹ محمد رسلان الجبوسي، جميلة جاد الله: الإدارة علم وتطبيق، دار الميسرة، عمان، ط1، 2000، ص165.

ثالثا: الإتصال الرقمي

الإستفادة من عملية الإتصال ،وهو ما يُعلى من شأن الفردية ويرفع قيمتها حيث يتم التمييز بداية من الحاجات الفردية للإتصال والقدرات الخاصة بأطراف عملية الاتصال في أي من مستوياتها.¹

5-تجاوز الحدود الثقافية: يُطلق على الشبكة العالمية للمعلومات (الانترنات) أنها شبكة الشبكات ،تلتقي فيها مئات الآلاف من الشبكات الدولية والإقليمية التي تتزايد كل عام بنسبة كبيرة يصعب الآن بناء توقعات حول أعدادها وتطويرها ومعها يتزايد عدد مستخدمي الإنترنت في كل دولة من دول العالم بطريقة غير مسبوقة نتيجة توفير إمكانيات الإتصال ورُخص تكلفتها ،مما أدى بالتالي الى تجاوز الحدود الجغرافية ،وتتميز الاتصال بالعالمية أو الكونية ،وسقوط الحواجز الثقافية بين الأطراف أو على المستوى الجماهيري والثقافي من خلال مواقع القنوات التلفزيونية والصحف الإلكترونية على الشبكة العالمية التي أصبح يتعرض لها بالملايين ين سكان القارات ،على الرغم من إختلاف لغات البث.

6-تجاوز وحدة المكان والزمان: إن الإتصال الرقمي بمستوياته المختلفة فإنه لا يحتاج الى تواجد أطراف عملية الاتصال في مكان واحد حيث توفر أجهزة الترميز وشبكات الإتصال عن بُعد، بل أن تطورت الأجهزة الرقمية الى أجهزة محمولة،سهلة النقل من مكان لآخر، مثل الحواسيب والهواتف وفرت إمكانية الإتصال مهما تباعدت المسافات أو تحركت المسافات بين أطراف عملية الإتصال ،مادامت هذه الأجهزة سهلة النقل والحركة من مكان لآخر ويتوفر لها إمكانيات الإتصال بالشبكات الرقمية التي تربط بينها في الإتصال. من جانب آخر فإن التزامن الذي كان يُعتبر شرطا للإتصال المواجهي أيضا وكذلك مع أجهزة وسائل الإعلام وقت البث،لم يعد ضروريا لإمكانيات الأجهزة والبرامج الرقمية في الإستقبال والتخزين أو التحميل على الأجهزة أو الأسطوانات إعادة استقبالها مرة أخرى في الوقت المتاح للمتلقي ويرتبط اللاتزامن بأشكال الإتصال التي لايعتبر التزامن بين عمليتي الإرسال والإستقبال شرطا ضروريا لها مثل البريد الإلكتروني.

7-الإستغراق: من الخصائص المميزة للإتصال الرقمي إنخفاض تكلفة الإتصال أو الإستخدام، نظرا لتوفر البنية الأساسية للإتصال والأجهزة الرقمية وإنتشارها وكذلك تطور برامج المعلومات ونُظم الإتصال بتكلفة زهيدة مما شجع المستخدمين لأجهزة الحاسب وبرامجه على الإستغراق في هذه البرامج بهدف التعليم لأوقات طويلة في إطار فردي.

¹ - محمد عبد الحميد: نظريات الإعلام وإتجاهات التأثير، ط3، عالم الكتب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2004، ص108.

ثالثا: الإتصال الرقمي

ثالثا: مستويات الإتصال الرقمي:

وتتمثل هذه المستويات في الآتي:

1- الإتصال بالحاسب وبرامجه:

في هذه الحالة يكون جهاز الحاسب لما فيه من برامج طرفا في عملية الإتصال مادامت هذه البرامج هي الرسائل المستهدفة التي تتسم بالتفاعلية وتوفر للمتلقي المعلومات التي يريدها في الوقت والمكان الذي يحدده، ويتفاعل مع هذه البرامج وفق أسلوب تصميمها والهدف من هذا التصميم سواء كان لأغراض التعلم أو البحث في قواعد البيانات أو التسلية أو الترفيه.¹

2- الإتصال بقواعد البيانات:

في هذه الحالة تعتبر الحواسيب أجهزة طرفية لقواعد البيانات التي يتم تخزينها على حاسب رئيسي يتصل بعدد من الحواسيب تكون فيما بينها شبكة محلية داخل المؤسسة أو المنظمة، تتيح لكل مسؤول أو مستخدم الدخول على قواعد البيانات والإستفادة منها، من خلال الإتصال الكامل بين الحواسيب والحاسب الرئيسي أو بين الحواسيب وبعضها في تنظيمات معينة للإتصال داخل الشبكة الداخلية.

3- الإتصال المباشر من خلال الشبكات:

ويقترّب هذا الإتصال من شكل الإتصال المواجهي، وإن كان يتم عن بُعد، حيث يعتمد على الشبكات في الإتصال بالآخرين سواء كان الإتصال شخصيا أو بمجموعات صغيرة، ولذلك كارت الترميز الرقمي مع أجهزة الهاتف ضرورة لتحويل الإشارات الصوتية أو المصورة أو الرسائل المكتوبة الى رموز رقمية عند الإرسال ثم 'عادة الترميز الرقمي إلى الرموز اللغوية المكتوبة أو المسموعة أو الإشارات المصورة .

4- الإتصال بمواقع الوسائل الإعلامية:

نظرا للتزايد الضخم في عدد مستخدمي الشبكة العالمية للمعلومات والشبكات العاملة عليها، والإحتمالات المرسومة بإنصراف مستخدميها عن التعرض إلى وسائل الإعلام وإستبدال الإنترنت بها، فقد سعت وسائل الإعلام الى إستئجار مواقع دائمة لها على هذه الشبكة لجذب مزيد من الجمهور المتلقين الى المواد الإعلامية التي تعرضها على هذه المواقع، وساعد على تشجيع ذلك خدمة النص الفائق التي بدأتها الشبكة المعلوماتية، وأتاحت بذلك التحول المتعاقب والمرتبط للنصوص ذات العلاقة ببعضها، وتطور إستخدام

¹ -محمد عبد الحميد: المرجع السابق، ص 114.

ثالثا: الإتصال الرقمي

الوسائل المتعددة على الشبكة بالإضافة الى ما تتميز به من مزايا ترتبط بتكنولوجيا الإتصال الرقمي وأهمها التفاعلية.¹

رابعا: مزايا الإتصال الرقمي :

1-النظام الرقمي ذي الخدمات المتكاملة:

عرفته اللجنة الإستشارية لخدمة البريد والهواتف الدولية وإصدار النظام على أنه منبثق من نظام الهاتف الإلكتروني الرقمي الذي يؤمن الإتصال بين نقطة وأخرى حاملا معه عددا متنوعا من الخدمات الصوتية،المعلوماتية والمرئية،النظام يقوم بـ:

- ✓ إستعمال البريد الإلكتروني تحويل الملفات.
- ✓ إستعمال نظام نقل الصور المرئية بسرعة كبيرة.
- ✓ إمكان بث النصوص بسرعة .
- ✓ إمكان تصميم النصوص والصور الملونة.
- ✓ إستعمال الهاتف المرئي.
- ✓ إرسال والتقاط الرسائل الصوتية.
- ✓ إستخدام شبكات الكمبيوتر وشبكات المعلومات ضمن النظام.
- ✓ الحصول على الشرائط المرئية حسب الطلب.
- ✓ إدخال الأنظمة المعروفة بالأنظمة الذكية ،حيث تؤمن خدمات متطورة وتتفاعل مع المشترك مباشرة ،دونما حاجة الى عامل التشغيل.

2-الوسائط الجديدة وسوق العمل:

إن تطور وسائل الإتصال الحديثة شجع حجم الإستثمارات في البلدان المصنعة وفرص العمل التي وفرتها وسائل الإعلام والمعلوماتية والمواصلات وما حدثته من خدمات جديدة ،وأمام حاجات المؤسسات الإتصالية التي إزداد بكثرة وإنعكاس الثورة التكنولوجية على كامل مراحل عمليات الإتصال لتغيير من :

- ✓ ظروف العمل
- ✓ هيكله الإنتاج والمراحل التي يمر بها.
- ✓ مفاهيم أخرى تتعلق بأخلاقيات العمل نفسه.

¹-محمد عبد الحميد: المرجع السابق، ص121.

ثالثا: الإتصال الرقمي

خامسا: شبكات الإتصال الرقمي:

كانت أنظمة الإتصالات تعتمد على شدة وتردد الإشارات الكهربائية التماثلية أو التناظرية ثم تحولت تدريجيا الى إستعمال النظام الرقمي.

يمكن تصنيف شبكات الإتصال حسب شكل هيكلتها إلى :

-شبكات ذات هيكله خطية: يكون وسط نقلها عبارة عن خط واحد تتصل به مباشرة جميع الأجهزة المكونة للشبكة.

-شبكة ذات هيكله حلقيه: يكون وسط النقل في هذه الهيكله على شكل حلقة تتواصل فيها الأجهزة تتابعيا مع وصل الجهاز الأخير بالأول.

-شبكة ذات هيكله نجمية: تتصل الأجهزة المكونة لهذه الشبكة بنقطة مركزية واحدة، وتكون هذه النقطة عادة موزعا شبكيا أو محولا.¹

-شبكة ذات هيكله ترابطية: وفيها يتم وصل كل جهاز بجميع أجهزة الشبكة أو ببعض أجهزة الشبكة أو ببعض أجهزة الشبكة فقط ولقد إعتمدت شبكة "أربانت" سلف الإنترنت على هذا الهيكله الجزئية لأسباب عسكرية أمنية بحيث إذا تعطل التواصل بين بعض الأجهزة يتم تأمين تبادل المعلومات عن طريق إرتباطات جزئية أخرى.

خامسا: وسائل الإتصال الرقمي:

-الإنترنت: يقوم المستخدمين بالدخول الى الشبكة بإستخدام متصفح الإنترنت بدلا من إستخدام سطح المكتب حيث يتم الدخول الى الملفات وقواعد المعطيات والبريد الإلكتروني والطابعات والموارد الأخرى عبر المتصفح.

-الإكسترنانت: إن الإنترنت يقوم بتزويد العاملين في داخل المنظمة بإحتياجاتهم من المعلومات فإن الإكسترنانت تصمم لتلبية حاجات خارج المنظمة من الموردين وعملاء وحملة الأسهم هذه الشبكة لتلبية حاجات الناس من المعلومات ومتطلبات المنظمات الأخرى الموجودة في بيئة الأعمال .

الشبكات الخارجية:

-هي شبكة الشبكات التي تضم الحواسيب المرتبطة بالإنترنت حول العالم والتي تقوم بتبادل البيانات فيما بينها بواسطة تبديل الحزم بإتباع بروتوكول، تقدم الإنترنت العديد من الخدمات مثل الشبكة العالمية (IP).

¹-بنولا يمينة: المرجع السابق، ص 59.

ثالثا: الاتصال الرقمي

سادسا: عوامل عرقلة الانتشار السريع للتكنولوجيا الرقمية :

تسهم عوامل عديدة في عرقلة الإنتشار السريع للتكنولوجيا الرقمية في الوطن العربي منها:

1-سوء البنية التحتية للإتصالات في أغلب الأقطار العربية.

2-بطء عملية التنمية.

3-سوء الإدارة التقنية.

4-الإنتشار الواسع للأمية الأبجدية من المواطنين.¹

5-ضعف التعليم ومخرجاته.

6-العوائق السياسية والإجتماعية والثقافية والإقتصادية.

7-تدني المدخول ومستويات المعيشة في الوطن العربي.

8-ضعف الثقافة التكنولوجية.

¹-بنور يمينة : المرجع السابق، ص60.



الفصل الثاني:

مرتكزات الدراسة وإطارها التطبيقي



أولاً: مرتكزات الدراسة المنهجية

- 1- منهج الدراسة
- 2- مجتمع وعينة الدراسة
- 3- الاطار المكاني والزمني
- 4- أدوات جمع البيانات
- 5- أدوات جمع البيانات والأساليب الاحصائية المعتمدة

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإظهارها التطبيقي

أولاً: مرتكزات الدراسة المنهجية

1- منهج الدراسة:

عند القيام بأي دراسة علمية لابد من إتباع خطوات فكرية منظمة وعقلانية هادفة إلى بلوغ نتيجة ما ، باتباع منهج يتناسب مع طبيعة الدراسة التي سنتطرق إليها كما ان معرفة المنهج المعتمد في الدراسة الميدانية أكثر من مهم بالنسبة للباحث ، وذلك حتى يكون على إقتناع تام بالنتائج المتوصل إليها .

ويقصد بالمنهج على أنه عملية فكرية منظمة أو أسلوب أو طريق منظم دقيق وهادف ، يسلكه الباحث المتميز بالموهبة و المعرفة والقدرة على الإبداع ، مستهدفا إيجاد حلول لمشاكل أو ظاهرة بحثية معينة¹، فهو أسلوب للتفكير والعمل يعتمد الباحث لتنظيم أفكاره وتحليلها و عرضها و بالتالي الوصول إلى نتائج و حقائق معقولة حول الظاهرة موضوع الدراسة.²

و بما أن دراستنا تستهدف البحث في إدارة الأزمات من خلال الإتصال الرقمي داخل المؤسسة الجزائرية ومعرفة مدى تأثير وسائل الإتصال الرقمي المختلفة في تحسين صورة المؤسسة والخروج من الأزمة في أسرع وقت وبأقل الأضرار، وبناء على ما سبق فقد إستخدمنا المنهج الوصفي المعتمد على التحليل بغية الوصول إلى نتائج يمكن تعميمها لاحقا على بقية مجتمع الدراسة .

1-1- تعريف المنهج الوصفي :

يعرف المنهج الوصفي بأنه أسلوب من أساليب التحليل المركز على معلومات كافية و دقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد من خلال فترة أو فترات زمنية معلومة وذلك من أجل الحصول على نتائج عملية ثم تفسيرها بطريقة موضوعية أي وصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية وتصويرا للنتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية.³

¹ عبد الخالق محمد علي : خطوات نحو بحث النهج الإعلامي ، دار المحجة البيضاء للطباعة والنشر والتوزيع ، بيروت ، 2010 ، ص 102.

² ربحي مصطفى عليان ، عثمان محمد غنيم : مناهج و أساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، 2000 ، ص 33.

³ غازي عناية: البحث العلمي منهجية إعداد البحوث و الرسائل الجامعية بكالوريوس ، ماجستير ، دكتوراه ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان ، 2014 ، ص ص 59، 60 .

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإطارها التطبيقي

كما يعرفه بأنه: " هي إجراء من أجل الحصول على حقائق وبيانات مع تفسير لكيفية ارتباط هذه البيانات بمشكلة الدراسة... كما يقوم بتقسيم وتحليل هذه البيانات من أجل مقابلة أغراض الدراسة ، ولذلك فإن البحث الوصفي يتضمن قدرا من التفسير للبيانات أي محاولة ربط الوصف بالمقارنة و التفسير " ¹.

1-2- أسباب إختيار المنهج الوصفي :

إخترنا المنهج الوصفي لموضوع ادارة الأزمات من خلال الإتصال الرقمي داخل المؤسسة الجزائرية نظرا لما يوفره هذا المنهج من ملائمة تتعلق بـ :

✓ عرض صورة دقيقة الملامح للظاهرة التي نهتم بدراستها حتى يتسر إدراكها وفهمها فهما دقيقا .

✓ تساعد أدوات هذا المنهج على وفير معلومات أكثر شمولية حول الموضوع المراد دراسته .- يتناسب وطبيعة الموضوع من حيث درجة تعقيده وحدائته و استمرارية تفاعلاته وتعدد أوجه تفسيراته مما يجعله المنهج الانسب لهذه الدراسة .

2- مجتمع وعينة الدراسة:

2-1-مجتمع الدراسة:يبين لنا من خلال الجدول اللاحق رقم 01:توزيع أفراد مجتمع البحث المراد دراسته في مؤسسة نفضال -تبسة-.

الجدول رقم 1:التعداد الإجمالي لعمال مقاطعة نفضال للتسويق تبسة

المنهج	أعوان تنفيذيين	أعوان تحكم	إطارات	مراكز الوحدة	المنهج
08	03	01	04	04	المديرية
16	02	08	06	06	دائرة المالية
23	09	08	06	06	دائرة المستخدمين
50	12	33	05	05	الدائرة التقنية
17	01	12	04	04	دائرة التجارة
175	107	64	04	04	مركز تخزين وتوزيع المواد البترولية-تبسة-
16	11	03	02	02	مركز تعبئة المازوت
05	00	03	02	02	مركز الطب الإجتماعي

¹ مروان عبد المجيد ابراهيم : أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية ، مؤسسة الوراق ، عمان ، 2000 ، ص

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإطارها التطبيقي

10	04	05	01	فرع الشؤون الإجتماعية
125	92	23	10	شبكة محطات البيع
445	241	160	44	المجموع

المصدر: وثائق مقدمة من طرف مصلحة تسيير الموارد البشرية بمؤسسة نفطال تبسة بتاريخ 2021/03/12 من الساعة 13:00 إلى الساعة 14:00.

2-2- عينة الدراسة

يعرف مجتمع الدراسة بأنه المجتمع الذي تجمع منه البيانات الميدانية وهي تعتبر جزءاً من الكل بأنه تأخذ مجموعة من أفراد المجتمع على ان تكون ممثلة للمجتمع الذي ستجرى عليه الدراسة العينة هي جزء معين أو نسبة معينة من افراد المجتمع الاصيلي، ثم تعمم نتائج الدراسة على المجتمع ككل لذلك فقد إعتدنا في بحثنا هذا على العينة العشوائية البسيطة لأنها تستخدم في الدراسات الإستطلاعية.

وقد تم اختيارها إنطلاقاً من إعتبارت خصوصية مجتمع البحث وهم عمال مقاطعة نفطال للتسويق -تبسة-

- طريقة إختيار عينة الدراسة

تم إختيار العينة بالطريقة العشوائية البسيطة، والفرق بين هذه العينة والعينات الأخرى هو أن جميع الأعضاء في المجتمع الأصلي تتاح لهم الفرصة المتساوية للدخول في العينة، لذلك تم التركيز على جملة الموظفين والمتمثلين في الإطارات وأعوان التنفيذ والتقنيين والمنتمين إلى فرق عمل على مستوى مؤسسة نفطال تبسة، أي ما يعادل % 10 من مجموع الكلي للعمال. المجتمع الإحصائي هو 445 عامل.

$$N = 445 - \text{معدل المعاينة } 10\% = 45 \Rightarrow (445 \times 10) \div 100 = 45 \text{ عامل بالتقريب}$$

- خصائص العينة:

عرض وتحليل بيانات المحور الأول: البيانات العامة

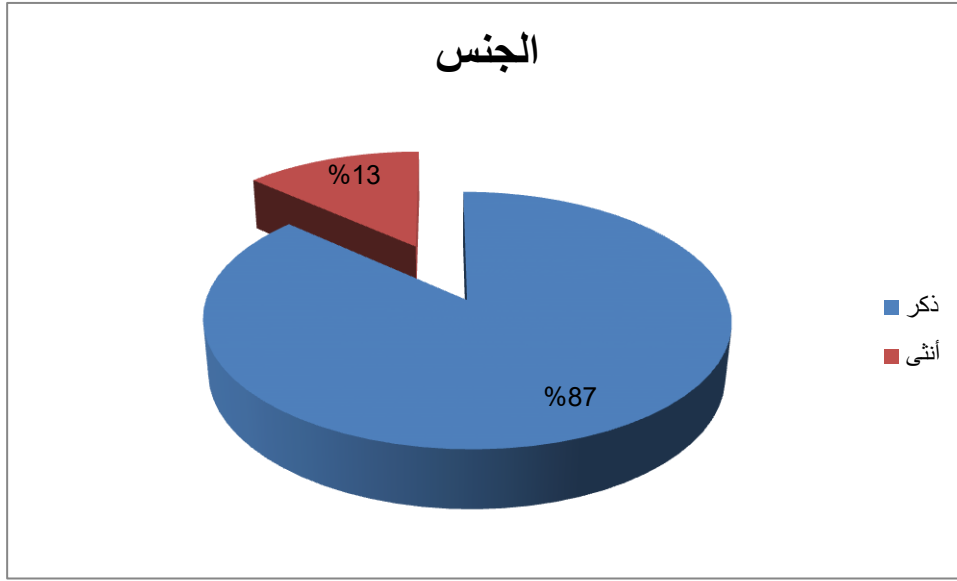
الجدول رقم 02: يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس:

الجنس	التكرار	النسبة %
ذكر	39	87
أنثى	06	13
المجموع	45	100

المصدر: السؤال رقم 01 من إستمارة الدراسة الميدانية.

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإطارها التطبيقي

الشكل رقم-1- يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس:



المصدر: من إعداد الطالب بناء على نتائج الاستبيان

بالإعتماد على ما تم التوصل إليه من خلال المعطيات الموضحة في الجدول أعلاه نلاحظ أن ما نسبته % 87 من المجموع الكلي لأفراد العينة تمثل نسبة الذكور، في حين بلغت نسبة الإناث % 13 من المجموع الكلي لأفراد العينة أي ما يعادل 06 أفراد من أصل 45 وهذا ما يدل على أن مجتمع الدراسة هو من فئة الذكور وهذا راجع إلى طبيعة العمل على مستوى المؤسسة إذ تعتمد على فئة الذكور في الميدان الخارجي أكثر من الإناث التي يمكن أن تعتمد عليها في الأعمال الإدارية.

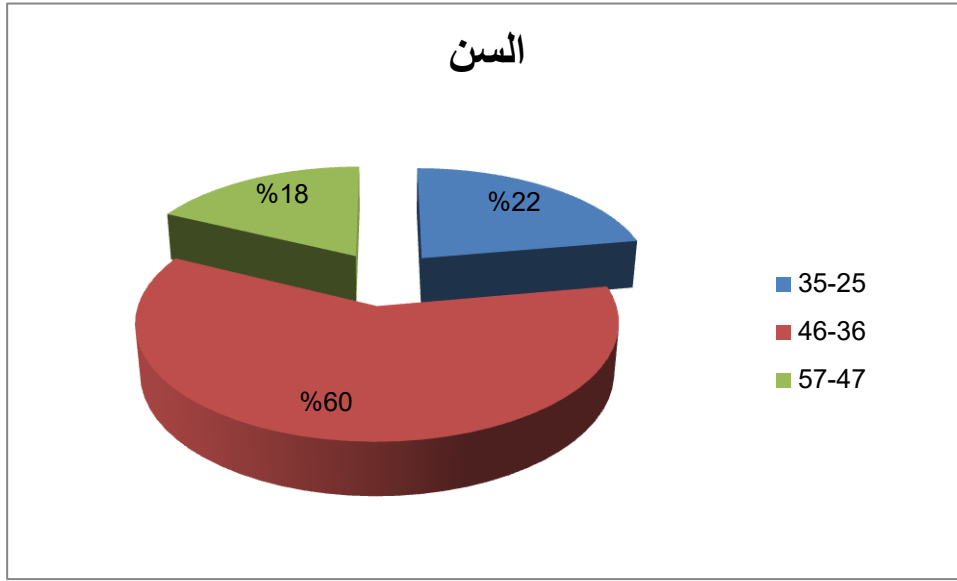
جدول رقم 03 يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير السن:

النسبة %	التكرار	السن
22	10	35-25
60	27	46-36
18	08	57-47
100	45	المجموع

المصدر: السؤال رقم 02 من إستمارة الدراسة الميدانية.

الشكل رقم -2- يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير السن:

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإطارها التطبيقي



المصدر: من إعداد الطالب بناء على نتائج الاستبيان

من خلال البيانات الموضحة في الجدول أعلاه نلاحظ أن الفئة العمرية من 36-46 إحتلت المرتبة الأولى بنسبة 60% في حين إحتلت الفئة العمرية 25-35 المرتبة الثانية بنسبة 22%، أما المرتبة الأخيرة فكانت من الفئة العمرية 47-57 وهذا ما يدل على مجتمع الدراسة من فئة الشباب وهذا راجع إلى أن المؤسسة تعتمد على الفئة الشبابية في إنجاز عملها وتعطي الشباب الفرصة للإندماج في عالم الشغل.

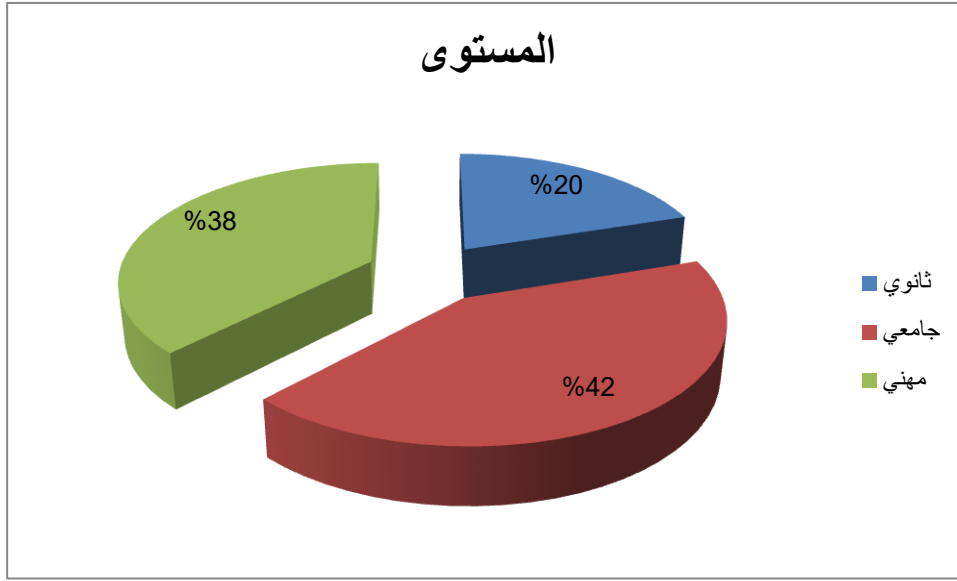
الجدول رقم 04 يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغيرا لمستوى التعليمي:

النسبة %	التكرار	المستوى
20	09	ثانوي
42	19	جامعي
38	17	مهني
100	45	المجموع

المصدر: السؤال رقم 03 من إستمارة الدراسة الميدانية.

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإطارها التطبيقي

الشكل رقم 3- يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغيرا لمستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالب بناء على نتائج الاستبيان

بالإعتماد على ما تم التوصل إليه من خلال المعطيات الموضحة في الجدول أعلاه نلاحظ أن ما نسبته % 100 من المجموع الكلي لأفراد العينة هم ذو مستوى علمي حيث أن المستوى الجامعي تصل نسبته %42، أما فئة المهنيين فقد إحتل المرتبة الثانية بنسبة 38 % من المجموع الكلي لأفراد العينة، لتحل فئة الثانوي المرتبة الأخيرة بنسبة 20% وهذا ما يدل على أن المجتمع الدراسي ذو مستوى علمي جيد مما يؤهلهم لتحقيق أعلى مردودية بالنسبة للمؤسسة محل الدراسة بطرق علمية وممنهجة خاصة في ظل طبيعة الأعمال التي تقدمها مؤسسة نفعال تبسة..

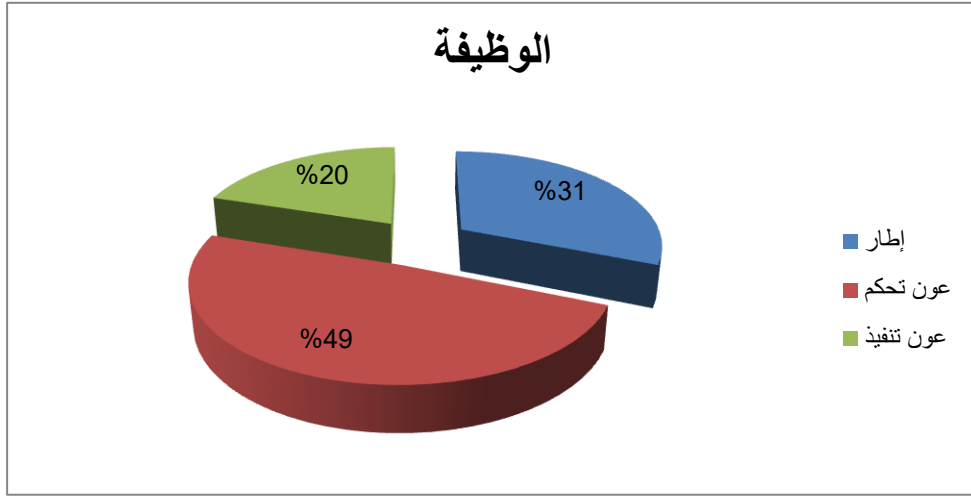
الجدول رقم 05 يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة المشغولة:

الوظيفة المشغولة	التكرار	النسبة %
إطار	14	31
عون تحكم	22	49
عون تنفيذ	09	20
المجموع	45	100

المصدر: السؤال رقم 04 من إستمارة الدراسة الميدانية.

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإطارها التطبيقي

الشكل رقم-4- يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة المشغولة:



المصدر: من إعداد الطالب بناء على نتائج الاستبيان

من خلال البيانات الموضحة أعلاه نلاحظ أن ما نسبته 20% من المجموع الكلي لأفراد العينة يشغلون منصب أعوان التنفيذ، وتليها نسبة 49% لمنصب أعوان التحكم، لتصل نسبة أفراد العينة الذي يشغلون منصب إطار ، 31% وهذا ما يدل على أن مجتمع الدراسة مزيج بين القادة الإداريين (الرؤساء) والمنفذين والمتحكمين (المرووسين)، فهذا التنوع حسب المتغير سيساعدنا في الوصول الى نتائج أدق في موضوع دراستنا هذه.

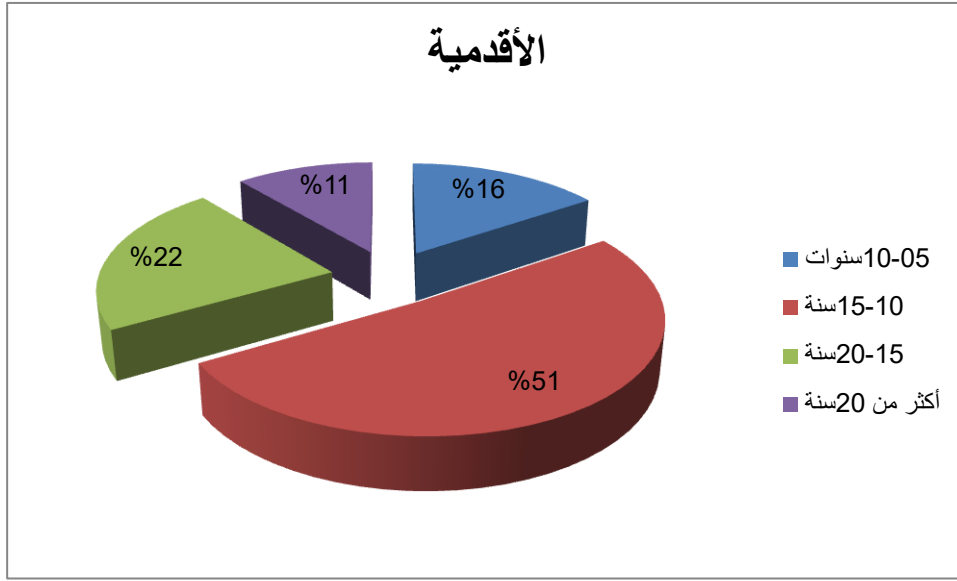
الجدول رقم 06 يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية في الوظيفة

النسبة %	التكرار	الإقدمية في العمل
16	07	10-05 سنوات
51	23	15-10 سنة
22	10	20-15 سنة
11	05	أكثر من 20 سنة
100	45	المجموع

المصدر: السؤال رقم 05 من إستمارة الدراسة الميدانية.

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإطارها التطبيقي

الشكل رقم 5- يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية في الوظيفة



المصدر: من إعداد الطالب بناء على نتائج الاستبيان

من خلال البيانات الموضحة أعلاه نلاحظ أن ما نسبته 51% من المجموع الكلي لأفراد العينة ذو خبرة مهنية من 10-15 سنة، في حين بلغت نسبة الخبرة المهنية لأفراد الذين يشغلون مناصبهم 15-20 سنة بـ 22% ويلبها ذو الخبرة من 05-10 سنوات وهذا يرجع لكون المديرية تركز في توظيفها على الفئات الشابة للاستفادة من قدرتهم في أداء مختلف المهام، خاصة في ظل التوجه الجديد للإدارة الجزائرية التي تشجع الاستفادة من خريجي الجامعات باعتبارها الفئة الأكثر مسايرة للتطورات الحاصلة في مجال التكنولوجيا من جهة، ومن جهة أخرى الرغبة في تجديد مواردها البشرية وهذا ما يؤكد الجدول أعلاه في ما يتعلق بذوي الخبرة الأكثر من 20 سنة فهي أقل نسبة مقارنة بالفئات الأولى كانت بنسبة 11%، لكن رغم هذا تبقى لهم أهمية كبيرة في المؤسسة، حيث يمكن القول أن الأقدمية في العمل تكسب الفرد خبرة أكبر في أداء الأعمال وإيجاد الحلول المناسبة للمواقف الصعبة التي قد تمر بها المديرية، هذا ما يدل على أن مجتمع الدراسة ذو خبرة مهنية عالية، وأن معظم أفراد العينة مارس وظيفة القيادة خلال مساره المهني سواء رئيس أو مرؤوس أي لديهم ما يكفي من الخبرة لبناء فريق عمل ناجح على مستوى مؤسسة نفضال تبسة.

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإطارها التطبيقي

3- الاطار المكاني والزمني والبشري للدراسة:

3-1- الإطار المكاني:

لقد تم إختيار مقاطعة نفضال للتسويق-تبسة - الكائن مقرها شرق الولاية وتبعد عن وسط المدينة بحوالي 14 كم محاذية للطريق الرابط بين الولاية وبلدية بكارية. إجراء دراستنا الميدانية وفيما يلي سنعرف المؤسسة محل الدراسة:

إن الجزائر من الدول التي تسعى جاهدة إلى التطوير والتقدم وتنمية اقتصادها ومن أجل هذا فهي تعتمد بقوة على قطاع المحروقات، فمداخل الجزائر من العملة الصعبة والتي تمثل حوالي 97 بالمائة طمن الدخل الوطني هي من قطاع المحروقات الذي يعد قطاع إستراتيجي وحيوي ومن أهم المؤسسات الوطنية التي تساهم بفاعلية في تحريك هذا القطاع والتنمية نجد مؤسسة نفضال التي تعد الرائدة على المستوى الوطني في مجال تخزين نقل وتوزيع المنتجات البترولية ومشتقاتها تاريخيا وبالضبط بعد إستقلال الجزائر كان نشاط تخزين وتوزيع المحروقات من مهام مؤسسة سوناطراك.

إلى أن صدر المرسوم رقم 101- 08 في 6 أفريل 1980 المتعلق بإنشاء المؤسسة الوطنية لتكرير وتوزيع المنتجات البترولية، حيث بدأت نشاطها في جانفي، 1982 واهتمت بصناعة وتوزيع المنتجات البترولية، عدلت وقسمت فيما بعد وفق المرسوم 87 / 189 في 25 أوت 1987 إلى مؤسستين وطنيتين هما:

▪ NAFTEC مختصة في تصفية وتكرير البترول (نفطاك).

▪ NAFTAL مختصة في توزيع وتسوي المنتجات البترولية ومشتقاتها على مستوى التراب الوطني (نفطال) وعرفت على الصعيد الوطني الدولي باسم المؤسسة الوطنية لتسويق وتوزيع المنتجات البترولية ويتكون المصطلح الأجنبي لمؤسسة نفضال (NAFTAL) من جزئين:

1- (naft) وهو مصطلح عربي ويقصد به النفط 2-(al) وهو اختصار لكلمة الجزائر

بداية من 8 أفريل 1998 أصبحت مؤسسة نفضال مؤسسة مساهمة بأرسمال يقدر بـ:

6.500.000.000.00 دج مقسمة إلى 665 سهم أي بقيمة 10 ملايين دينار جزائري لكل سهم تابعة 100% للمؤسسة سونطراك.

ليزيد رأسمالها فيما بعد في سنة 2002 حيث أصبح يقدر بس 15.650.000.000.00 دج وفي سنة 2018 زاد رأسمالها الى . 40.000.000.000.00 دج. يقع المقر الرئيسي للمؤسسة في الشارقة بتبازة

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإطارها التطبيقي

ورمزها كبحوي خطوط تمثل فروع مؤسسة نפטال وهي: فرع الوقود، CBR فرع الغاز المميع، GPL فرع الزيوت LUB فرع الزفت والعجلات، PNM وأخيرا فرع الشراكة والنشاطات الدولية، والدور الرئيسي لمؤسسة نפטال هو تسويق وتوزيع المواد البترولية ومشتقاتها عبر كامل التراب الوطني.

3-2- الإطار الزمني:

لقد بدأنا دراستنا الميدانية بالمؤسسة في شهر مارس سنة 2021 حيث قمنا فيها بإجراء مقابلات مع مختلف المسؤولين في المقاطعة وأولها كانت مع السيد مدير المؤسسة قصد السماح لنا بإجراء التبرص الميداني، وتحديد مدته. إضافة إلى معرفة الأساسيات التي تسير عليها مقاطعة نפטال للتسويق-تيسة- كمرحلة أولية، إضافة إلى الحصول على بعض المعلومات المتعلقة بالهيكل التنظيمي للمقاطعة، وعدد مواردها البشرية، وكل ما من شأنه أن يخدم هذه الدراسة من خلال زيارات ومقابلات مع مختلف الأعضاء الفاعلين وأجراء جولات داخل المقاطعة لملاحظة الوسائل الإتصالية الرقمية وكل ما يتعلق بالموضوع.

ثم قمنا بإجراء مقابلات مع الأعضاء الفاعلين في مقاطعة نפטال للتسويق- تيسة- ، وهم رؤساء مصالح في الغالب من أجل الحصول على معلومات وبيانات من شأنها أن تخدم موضوعنا وكان ذلك يوم 6 مارس 2021

- وفي يوم 11/03/2021 تم إجراء جولات إضافية لإستكمال الملاحظات المتعلقة بالعمال وأدائهم والمهام الموكلة لهم

- في يوم 28/04/2021 تم توزيع الإستمارات على المبحوثين حيث قدرت ب 45 إستمارة.

- في يوم 15/05/2021 تم إسترجاع الإستمارات والمقدر عددها ب 45 إستمارة.

3-3- الإطار البشري "

يشكل مجتمع الدراسة الميدانية ركيزة أساسية من ركائز البحث في مجال العلوم الاجتماعية عموما وبما أن دراستنا تهدف إلى الوقوف على الحوافز والأداء المهني فإن مجتمع دراستنا يتكون من عمال مقاطعة نפטال للتسويق-تيسة- وبما أن العدد الكلي للعمال في هذه المقاطعة يقدر ب 445 عامل، ولكون مسوحات العينة تسفر عن نتائج أكثر دقة من التعدادات، ولأن لعدد الكلي للعمال يعتبر كبير نوعا ما فقد إرتأينا الإعتماد على العينة الطبقية لكونها الأكثر ملائمة لموضوع دراستنا حيث نتيج لنا الوقت للإشراف الدقيق على الأعمال الميدانية وتجهيز النتائج وتقليل الأخطاء البشرية.

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإطارها التطبيقي

4- أدوات جمع البيانات والأساليب الإحصائية المعتمدة:

نظرا إلى أن دراستنا تنتمي إلى الدراسات الوصفية ولكي نقوم ببحث دقيق ومفصل، أردنا أن نعتمد على الأدوات لجمع البيانات التالية وهي: إستمارة الاستبيان.

1-الإستبيان: يعد الإستبيان من أدوات البحث العلمي وأصبح الأكثر شيوعا في البحوث العلمية حتى أنه أصبح الأداة الأولى التي تجمع بها المعلومات التي يمكن على ضوءها اختبار فروض الدراسة، و يُعرف على أنه أداة لجمع البيانات من أفراد أو جماعات كبيرة الحجم ذات كثافة سكانية عالية وعن طريق عمل إستمارة تضم مجموعة من الأسئلة أو العبارات بغية الوصول الى معلومات وقد تستخدم بمفردها أو تستخدم مع غيرها من أدوات البحث العلمي الأخرى وذلك للكشف عن الجوانب التي يُحددها الباحث.¹

تم إعتداد مؤشرات الأسئلة الفرعية والتي تعتبر مرتكزات يعتمد عليها في صياغة أسئلة الإستمارة ثم مناقشتها مع الأستاذ المشرف وتعديلها وتصحيحها، إذ احتوت الإستمارة على 25 سؤال موزع على النحو التالي:

● **المحور الأول:** ويتمثل في البيانات العامة للمبحوثين يتكون من 05 أسئلة مختلفة مرقمة من 01 إلى 05.

● **المحور الثاني:** يتمثل في طبيعة الإتصال الرقمي داخل المؤسسة ويتكون من 03

أسئلة مرقمة من 06 إلى 08.

● **المحور الثالث:** يتمثل في مساهمة الإتصال الرقمي في تفعيل عملية تبادل المعلومات أثناء حدوث الأزمات بمؤسسة نفعال تبسة ويتكون من 04 أسئلة مرقمة من 09 إلى 12.

● **المحور الرابع:** يتمثل في مساهمة الإتصال الرقمي في زيادة تدفق المعلومات أثناء حدوث الأزمات داخل

مؤسسة نفعال تبسة ويتكون من 04 أسئلة مرقمة من 13 الى 16.

● **المحور الخامس:** يتمثل في مساهمة الإتصال الرقمي في تنظيم جهود الموظفين لإدارة الأزمات بمؤسسة

نفعال تبسة ويتكون من 04 أسئلة مرقمة من 17 الى 20.

● **المحور السادس:** يتتبل في معوقات استخدام الإتصال الرقمي بمؤسسة نفعال أثناء حدوث أزمات ويتكون

من 05 أسئلة مرقمة من 21 الى 25.

إذ تم عرضها على الأستاذ المشرف والإلتزام بملاحظاته حول الأسئلة التي تتطلب بعض منها التعديل حتى

¹ زياد بن علي بن محمود الجرجاوي: القواعد المنهجية التربوية لبناء الإستبيان، ط2، مطبعة أبناء الجراح، فلسطين، 2010، ص16.

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإطارها التطبيقي

تخدم الدراسة بشكل صحيح، وبعدها تم صياغة الإستمارة لتأخذ مجراها الأخير بعد موافقة الأستاذ المشرف، ثم قمنا بتوزيع الإستمارات على أفراد العينة في مقاطعة نفضال للتسويق-تبسة-.

ثانيا: الاطار التطبيقي للدراسة

- 1-جدولة وتحليل بيانات التساؤل الفرعي الأول
- 2-جدولة وتحليل بيانات التساؤل الفرعي الثاني
- 3-جدولة وتحليل بيانات التساؤل الفرعي الثالث
- 4-جدولة وتحليل بيانات التساؤل الفرعي الرابع
- 5-جدولة وتحليل بيانات التساؤل الفرعي الخامس
- 6-النتائج العامة للدراسة في ضوء تحليل الجداول
- 7-النتائج العامة للدراسة في ضوء التساؤلات الفرعية
- 8-النتائج العامة للدراسة في ضوء الدراسات السابقة
- 9-توصيات ومقترحات على ضوء النتائج العامة

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإطارها التطبيقي

1- جدولة وتحليل بيانات التساؤل الفرعي الأول

المحور الثاني: طبيعة الاتصال الرقمي داخل المؤسسة

الجدول رقم 07: استخدام جهاز الحاسوب في العمل:

النسبة%	التكرار	إستخدام الحاسوب
71	32	دائما
18	08	غالبا
11	05	أحيانا
100	45	المجموع

المصدر: السؤال رقم 06 من إستمارة الدراسة الميدانية.

يتبين لنا من خلال الجدول أن معظم المبحوثين يستخدمون جهاز الحاسوب في عملهم وذلك بنسبة 71% في حين أن نسبة 18% والتي تمثل 08 مبحوثين غالبا ما يستخدمون الحاسوب في العمل، في حين أن نسبة 11% أحيانا ما يستخدمون جهاز الحاسوب.

والملاحظ هنا أن أكثر الموظفين يستخدمون جهاز الحاسوب دائما وهذا يرجع الى الوعي بدور وأهمية الحاسوب في المؤسسة والذي يوضح بدوره بأن المؤسسات الجزائرية إستطاعت مواكبة التطور التكنولوجي الحاصل الى حد كبير، وهذا ما سيساعد حتما المؤسسة في تحقيق أهدافها المرجوة.

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإطارها التطبيقي

الجدول رقم 08: درجة التحكم في جهاز الحاسوب:

النسبة %	التكرار	درجة التحكم
65	29	جيدة
33	15	متوسطة
02	01	ضعيفة
100	45	المجموع

المصدر: السؤال رقم 07 من إستمارة الدراسة الميدانية.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أكبر نسبة من الموظفين درجة تحكمهم بالحاسوب جيدة حيث مثلت نسبة 65%، تليها نسبة 33% متوسطة والملاحظ هنا أن الموظفين يحسنون استخدام الحاسوب والتحكم به ذلك أن جُل عملهم يكون بإستخدام الحاسوب في حين أن نسبة 02% لا تستطيع التحكم بالجهاز، وهذا ما يعزز إجابة السؤال السابق رقم 06 المتعلق بإستخدام جهاز الحاسوب.

الجدول رقم 09: وسائل الإتصال الأكثر إعتقاداً في المؤسسة

النسبة %	التكرار	وسائل الإتصال
30	27	الإتصال المباشر
09	08	لوحة الإعلانات
06	05	الإجتماعات
20	18	الهاتف
35	31	شبكة الإتصال الداخلية
100	89	المجموع

المصدر: السؤال رقم 08 من إستمارة الدراسة الميدانية.

ملاحظة: إن عدد التكرارات يتجاوز عدد المبحوثين نظراً لكون السؤال يحتمل اختيار أكثر من إجابة. نستنتج من الجدول أعلاه ان نسبة استخدام شبكة الإتصال الداخلية كانت كبيرة بنسبة 35% مقارنة بالاتصال المباشر الذي يليه بنسبة 30% في حين أن استخدام الهاتف بلغ 20% والملاحظ هنا انها الوسائل الأكثر استخداماً في المؤسسة، أما بخصوص الإعلانات والإجتماعات فإستخدامها نادر بنسب متتالية 09% و 06% وهذا يرجع الى التطور الذي تواقبه المؤسسة وإعتقادها على وسائل تكنولوجية حديثة في العملية الإتصالية.

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإطارها التطبيقي

2-جدولة وتحليل بيانات التساؤل الفرعي الثاني:

مساهمة الاتصال الرقمي في تفعيل عملية تبادل المعلومات أثناء حدوث الأزمات بمؤسسة نفطال تبسة.

الجدول رقم 10: الأزمات التي تواجه المؤسسة في إطار العمل:

النسبة%	التكرار	الأزمات
36	32	أزمة مالية
41	37	أزمة إدارية
23	21	أزمة طبيعية
100	90	المجموع

المصدر: السؤال رقم 09 من إستمارة الدراسة الميدانية.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن مؤسسة نفطال تعاني من أزمات إدارية أكثر، وهذا ما تؤكدته نسبة 41% ويرجع السبب في ذلك حسب أغلب المبحوثين الى البيروقراطية والمحسوبية في الإدارة ثم تليها الأزمات المالية بنسبة 36% وهي نسبة مهمة خاصة في ظل ما يشهده الإقتصاد الجزائري من أزمات أثرت على جميع المؤسسات، ثم بعدها الأزمات الطبيعية بنسبة 23% فالمؤسسة قد تعاني من أزمات طبيعية خاصة في حالة الكوارث الطبيعية (أزمة كوفيد-19).

الجدول رقم 11: استخدامات وسائل الإتصال الرقمي لإيصال المعلومات للموظفين حول الأزمة

النسبة %	التكرار	الإستخدامات لوسائل الإتصال الرقمي
78	35	نعم
22	10	لا
0	0	أخرى
100	45	المجموع

المصدر: السؤال رقم 10 من إستمارة الدراسة الميدانية.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان استخدام وسائل الإتصال الرقمي لإيصال المعلومات للموظفين حول الأزمة كانت بنسبة كبيرة 78% وهذا يرجع الى الكفاءات و خبرات الموظفين حول الوسائل الإتصالية الرقمية الحديثة ودورها الفعّال عند حدوث أزمات بسرعة الحصول على المعلومات وربح الوقت والجهد وغيرها من المميزات،ومن جهة أخرى هناك مجموعة قليلة من الموظفين بنسبة 22% لا يستخدمون وسائل الإتصال

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإطارها التطبيقي

الرقمي للحصول على معلومات حول الأزمة أو إرسالها وهذا يدل على استخدامهم لطرق التقليدية كالإتصال المباشر، لوحة الإعلانات... نظرا لنقص الخبرة في المجال التكنولوجيا وإتباع الأساليب التقليدية القديمة، وإنعدام وسائل أخرى في إيصال المعلومات حول الأزمة.

الجدول رقم 12: إختلاف وسائل الإتصال الرقمي حسب إختلاف نوع الأزمات

النسبة %	التكرار	الإختلاف
87	39	نعم
13	06	لا
100	45	المجموع

المصدر: السؤال رقم 11 من إستمارة الدراسة الميدانية.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن معظم المبحوثين يرون أن إختلاف نوع الأزمات يؤدي بالضرورة الى إختلاف وسائل الإتصال الرقمي وهذا ماتؤكدته نسبة 87%، أما عن كيفية ذلك فإختلاف أنواع الأزمات هو ما يحدد الوسيلة الإتصالية الرقمية معها، فالأزمة المالية تختلف عن الأزمة الإدارية، فالأولى تحتاج الى الإستعانة بوسائل الإتصال كالهاتف والبريد الإلكتروني والفاكس للإتصال بخبراء خاج المؤسسة لإقتراح حلول مناسبة أما الأزمة الإدارية فهي تتطلب إيجاد حلول فورية لتداركها لذلك تُلدأ الى عقد إجتماعات والإستعانة بشبكات الإتصال الداخلية لحل المشكل المطروح، في حين يرى نسبة قليلة من المبحوثين أن إختلاف نوع الأزمات لا يستدعي بالضرورة الى إختلاف وسائل الإتصال الرقمي فيمكن معالجة عدة أنواع من الأزمات بأسلوب واحد وهذا ماتؤكدته نسبة 13%.

الجدول رقم 13: مساهمة وسائل الإتصال الرقمي في تحسين صورة المؤسسة والخروج من الأزمة

النسبة %	التكرار	المساهمة
91	41	نعم
09	04	لا
00	00	أحيانا
100	45	المجموع

المصدر: السؤال رقم 12 من إستمارة الدراسة الميدانية.

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإطارها التطبيقي

من خلال قراءتنا للجدول تبين أن الأغلبية الساحقة من المبحوثين يرون أن وسائل الإتصال الرقمي ساعدت المؤسسة في الحفاظ على سمعتها وصورتها وهذا ما تؤكد نسبة 91% فهاته الوسائل الإتصالية الرقمية تعزز ثقة الجمهور بها وتحسن صورة المؤسسة لديهم خاصة إذا شعروا بالإنتماء لها في حالة حدوث أزمات، في حين يرى مانسبته تكون معدومة 9% أن وسائل الإتصال الرقمي لا تساهم بشكل كبير على الحفاظ على صورة وسمعة المؤسسة ويرجعون سبب ذلك الى أن الموظف هو من يعمل للحفاظ على صورتها من خلال التعاملات الجيدة والسلوكيات التي يتحلى بها مع المعاملين أو الموظفين، وكانت منعدمة تماما في أحيانا تساعد أو لا تساعد وسائل الإتصال الرقمي في تحسين صورة المؤسسة والخروج من الأزمة.

3- جدولة وتحليل بيانات التساؤل الفرعي الثالث:

مساهمة الاتصال الرقمي في زيادة تدفق المعلومات أثناء حدوث الازمات داخل مؤسسة نفعال تبسة

الجدول رقم 14: الخدمات التي قدمها الإتصال الرقمي داخل المؤسسة

الخدمات	التكرار	النسبة%
سرعة الحصول على المعلومات	41	32
خلق المبادرة في العمل	29	23
تحسين أداء العمل	36	28
تقليل الجهد والوقت	22	17
المجموع	128	100

المصدر: السؤال رقم 13 من إستمارة الدراسة الميدانية.

من خلال قراءتنا للجدول نلاحظ أن أغلب المبحوثين يرون أن سرعة الحصول على المعلومات من أكثر الخدمات التي يقدمها الإتصال الرقمي لهم وهذا بنسبة 32% بالإضافة إلى تحسين أداء العمل بنسبة 28% وقد يعود السبب في ذلك إلى طبيعة وسائل الإتصال الرقمية المستخدمة في حد ذاتها لما توفره من سرعة ودقة في العمل تساعد على القيام بالكثير من الوظائف في أقل وقت وبأقل جهد، وهذا ما يؤكد ما توصلنا إليه من نتائج في السابق (حسب السؤال رقم 08 المتعلق بالوسائل الأكثر اعتمادا في المؤسسة) والتي توضح أن استخدام الحاسوب "شبكات الإتصال الداخلية" يأتي في المرتبة الأولى من حيث الأولوية ويليه الوسائل الأخرى، كما أن هذه التكنولوجيات الإتصالية الرقمية تقدم خدمات أخرى من بينها خلق المبادرة في العمل وذلك بنسبة 23% كون استخدامها يشجع الموظفين على القيام بأعمالهم بكفاءة وابداعية أكبر، ووأن

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإظهارها التطبيقي

هاته الوسائل تقلل الجهد والوقت حسب رأيهم وهذا بنسبة 17% وهذا راجع الى أن بعض الموظفين غالبا ما يستخدمون الحاسوب وهذا ربما يعود الى ضعف التكوين .

الجدول رقم 15: مساهمة تكنولوجيا الإتصال الرقمي في تفعيل أداء فريق الأزمات

التفعيل	التكرار	نسبة %
من خلال توفير المعلومات حول الأزمة	43	41
الإتصال بالفاعلين والمتضررين من الأزمة بسرعة	24	23
سرعة إحتواء الأضرار	38	36
المجموع	105	100

المصدر: السؤال رقم 14 من إستمارة الدراسة الميدانية.

يوضح الجدول أعلاه أن تكنولوجيا الاتصال الرقمي تساهم في تفعيل أداء فريق إدارة الأزمة، من خلال توفير المعلومات اللازمة حول الأزمة وهذا ما تؤكدته نسبة 41% من المبحوثين ذلك أن توفير المعلومات في الوقت المناسب له دور كبير في تسهيل عمل فريق إدارة الأزمة وضمان تحركه بسرعة، خاصة وأن تكنولوجيا الاتصال الرقمي توفر سرعة تبادل المعلومات التي تكون دقيقة، وبالتالي تمكن من اتخاذ القرار الصائب، وكذا إن هذه الوسائل تعمل على إحتواء الأضرار بسرعة من خلال التدخل في الوقت، وهذا ما توضحه نسبة 36% منهم ويعتمد فريق إدارة الأزمة بشكل كبير على الحاسوب والهاتف لما توفرانه من وقت وجهد لضمان الاتصال الفوري للفاعلين والمتضررين من الأزمة لتقادي ظهور مشكلات أخرى قد تؤدي إلى ظهور أزمة ثانية تشكل خطرا على المؤسسة ككل وهذا ما توضحه نسبة 23%.

الجدول رقم 16: مساهمة الإتصال الرقمي في عملية التنسيق بين جميع المستويات والمصالح الإدارية

أثناء حدوث أزمات

التنسيق	التكرار	النسبة %
نعم	42	93
لا	03	07
المجموع	45	100

المصدر: السؤال رقم 15 من إستمارة الدراسة الميدانية.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ الإتصال الرقمي ساهم بشكل في التنسيق بين مستويات والمصالح الإدارية في المؤسسة أثناء الأزمات حسب رأي المبحوثين بنسبة 93% وهذا يدل على التعاون لتسهيل انجاز المهام

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإطارها التطبيقي

الموكلة على عاتق كل جهاز من الأجهزة المعنية بالأمر حيث أنه لدى كل جهة معينة مهام تقوم بها من أجل تسهيل انجاز مهام الأجهزة الأخرى و تعبيد الطريق أمامها وعدم عرقلتها أو تثبيطها في مساهمتها لإدارة تلك الأزمة، أما قلة من المبحوثين 07% فيرون أن الإتصال الرقمي لم يتم بأي تنسيق بين مستويات والمصالح الإدارية أثناء الأزمات ويعود هذا الى الصراعات الداخلية والشخصية بين الموظفين .

الجدول رقم 17: مساهمة الإتصال الرقمي في الحصول على المعلومات أثناء حدوث الأزمة داخل

المؤسسة

النسبة%	التكرار	الحصول على المعلومات
91	41	نعم
09	04	لا
100	45	المجموع

المصدر: السؤال رقم 16 من إستمارة الدراسة الميدانية.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن مساهمة الإتصال الرقمي في الحصول على المعلومات أثناء حدوث الأزمة داخل المؤسسة كانت كبيرة بنسبة 91% حسب المبحوثين، من خلال توفير المعلومات حول الأزمة حسبما ذكر سابق وسرعة إحتواء الأزمة وريح الوقت والتقليص أو التخلص من الأزمة وأيضا خلق المبادرة في العمل ويدل هذا على وعي الموظفين بضرورة تنسيق الجهود لمجابهة الأزمة والخروج منها، أما الشق الثاني من الموظفين والذي يكاد يكون منعدما بنسبة 09% فيرون أن الإتصال الرقمي لم يساهم في الحصول على معلومات أثناء حدوث الأزمة نظرا لضعف التكوين حول التكنولوجيات الحديثة أو غياب الوسائل الإتصالية الرقمية في مكان عمله فبالتالي عدم معرفته وحصوله على أي معلومات حول الأزمة.

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإطارها التطبيقي

4-جدولة وتحليل بيانات التساؤل الفرعي الرابع

مساهمة الإتصال الرقمي في تنظيم جهود الموظفين لإدارة الأزمات بمؤسسة نفضال تبسة:

الجدول رقم 18: المُبادر بالإتصال في حالة تعرض المؤسسة لأزمة

النسبة%	التكرار	المُبادر
90	44	المدير
10	05	المكلف بالإتصال
00	00	جهة أخرى
100	49	المجموع

المصدر: السؤال رقم 17 من إستمارة الدراسة الميدانية.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن المُبادر بالإتصال داخل المؤسسة هو المدير وهذا ما وضّحته النسبة 90% حيث يمثل المدير المسؤول الأعلى للمؤسسة وفي حالة الأزمات هو من يقوم بإتخاذ إجراءات والإتصالات مع الموظفين وأيضاً يتلقى المعلومات منهم: أما المكلف بالإتصال فمُبادرته بالإتصال كانت بنسبة 10% في حالة الأزمات وهذا يدل على أنه يُستعان به لتكثيف الجهود والتعاون من أجل الخروج ومجابهة الأزمة، ونلاحظ أنها لا توجد جهات أخرى مكلفة بالإتصال داخل المؤسسة.

الجدول رقم 19: قيام المؤسسة بتقديم عرض تفصيلي حول خطوات عملها في مرحلة إدارة الأزمة عبر

وسائل الإتصال الرقمي

النسبة%	التكرار	تقديم العرض التفصيلي
80	36	نعم
20	09	لا
100	45	المجموع

المصدر: السؤال رقم 18 من إستمارة الدراسة الميدانية.

يبين الجدول أعلاه أن المؤسسة تقوم بتقديم عرض تفصيلي حول خطوات عملها في مرحلة إدارة الأزمة عبر وسائل الإتصال الرقمي بنسبة 80% فهي ترسل معلومات وتوضيحات حول الأزمة عبر الحاسوب أو البريد الإلكتروني أو الشبكات الداخلية للمؤسسة والخطط والقرارات الهامة للخروج من الأزمة ، وفي المقابل فإنها لا تستعين بالوسائل الإتصالية الرقمية لتقديم عروضها حول إدارة الأزمة نظراً لوجود موظفين غير مؤهلين حول

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإطارها التطبيقي

الوسائل التكنولوجية أو غيابها في مقر العمل فتستعين بلوحات الإعلانات أو الإتصال المباشر لتقديم معلومات وقرارات حول إدارة الأزمة.

الجدول رقم 20: المهام الجديدة التي تم تكليف الموظفين لمواكبة أحداث الأزمة

النسبة %	التكرار	المهام الجديدة
56	25	نعم
44	20	لا
100	45	المجموع

المصدر: السؤال رقم 19 من إستمارة الدراسة الميدانية.

نلاحظ ن الجدول أعلاه أن نسبة كبيرة من الموظفين 56% تم تكليفهم بمهام جديدة لمواكبة أحداث الأزمة وهذا من أجل تنسيق الجهود وتقليص الفراغات الحاصلة بالمؤسسة من أجل مجابهة الأزمة، بينما هناك نسبة 44% من الموظفين لم يتم تكليفهم بمهام جديدة وهذا راجع الى أن مراكزهم يحتاجهم أكثر من غيره.

الجدول رقم 21: الرسائل التي ترسلها المؤسسة عبر الإتصالات الرقمية أثناء حدوث الأزمة:

النسبة %	التكرار	محتوى الرسائل
32	36	خطط لمواجهة الأزمة
25	28	أسباب حدوث الأزمة
28	32	حلول متوقعة لأحداث الأزمة
15	17	تعويض الخسائر
100	113	المجموع

المصدر: السؤال رقم 20 من إستمارة الدراسة الميدانية .

يبين لنا الجدول أعلاه أن الخطط لمواجهة الأزمة والحلول المتوقعة لها نسبها متقاربة وهي على التوالي 32%، 28% وهو ما يوضح عمل المؤسسة على مجابهة الأزمة وتقديم حلول بوسائل تكنولوجية حديثة، أما عن أسباب حدوث الأزمة فنلاحظ أن المؤسسة قلما ترسل تتحدث حولها وذلك بنسبة 25% لأنها في محاولة لصد الأزمة وعدم ترويع الموظفين، أما عن تعويض الخسائر كانت بنسبة 15% فهو أقل المواضيع تناولا بحكم أن المؤسسة في مرحلة أزمة فإنها في أمس الحاجة للغطاء المالي لتغطية تكاليف الخروج من الأزمة.

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإطارها التطبيقي

5-جدولة وتحليل بيانات التساؤل الفرعي الخامس:

معيقات استخدام الإتصال الرقمي بمؤسسة نفعال أثناء حدوث أزمات:

الجدول رقم 22: صعوبات استخدام وسائل الإتصال الرقمي لمواجهة الأزمة

الصعوبات	التكرار	النسبة%
لأنك لا تجيد إستخدامها	00	00
نقص التغطية	43	39
تظن أنها غير آمنة	00	00
ضعف التدفق	41	38
تفضل الطريقة التقليدية	25	23
المجموع	109	100

المصدر: السؤال رقم 21 من إستمارة الدراسة الميدانية.

من خلال الجدول يتضح أن معظم الصعوبات التي تواجه الموظفين أثناء استخدامهم لتكنولوجيا الإتصال الرقمية الحديثة هي صعوبات نقص التغطية وضعف التدفق، وذلك بنسب 39% و38% وهذا يرجع لبطء الشبكة فيما يخص الإنترنت نظرا لكونها مازلت لم تعمم بعد، فقد صرح أحد المبحوثين أن هناك فرق كبير بين الجزائر ودول أخرى فيما يخص تعميم الشبكة العنكبوتية، وقد ضرب مثال على ذلك دولة الإمارات المتحدة التي أصبحت تستخدم الانترنت في معالجة كل الأعمال الإدارية من خلال تطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية على نطاق واسع، وقد أضاف أيضا عدم توفير دورات تكوينية في مجال استخدام الوسائل مما يؤدي إلى نقص الكفاءة وبالتالي اللجوء إلى استخدام الوسائل التقليدية لبعض المبحوثين بنسبة 23%، حتى إذا كانت المؤسسة تتوفر على وسائل الإتصال الرقمي الحديثة.

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإظهارها التطبيقي

الجدول رقم 23: درجة التحكم في استخدام الإتصال الرقمي تزيد من فاعلية إدارة الأزمة

النسبة %	التكرار	درجة التحكم
82	37	نعم
18	08	لا
100	45	المجموع

المصدر: السؤال رقم 22 من إستمارة الدراسة الميدانية .

من خلال قراءتنا للجدول أعلاه يتبين أن معظم المبحوثين يتحكمون في استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي وهذا ما ينعكس إيجاباً على فاعلية إدارة الأزمة وذلك بنسبة 82% ويرجع السبب في ذلك إلى أن معظم الموظفين من الفئات الشابة، وهي على إطلاع واسع بأحدث المبتكرات ولهم القدرة والكفاءة الكبيرة في استخدامها خاصة في مجال إدارة الأزمات والتقليل من أخطاء العمل، في حين يرى ما نسبته 18% بأن درجة التحكم في الوسيلة لا يؤثر على فاعلية إدارة الأزمة والسبب في ذلك قد يرجع لتداخل عوامل أخرى لا تتعلق بالوسيلة بقدر ما لها صلة بالموظف نفسه، ومدى قدرته على التعامل مع الأزمات والتحرك في الوقت المناسب لإيجاد الحل في أقصى سرعة.

الجدول رقم 24: عدم توفير ميزانية خاصة لجلب أحدث الوسائل الإتصال الرقمي يؤثر على طريقة إدارة

الأزمات في حالة حدوثها

النسبة %	التكرار	التأثير
80	36	نعم
20	09	لا
100	45	المجموع

المصدر: السؤال رقم 23 من إستمارة الدراسة الميدانية.

يرى معظم المبحوثين أن عدم توفير ميزانية خاصة لجلب أحدث الوسائل التكنولوجية يؤثر على طريقة وفاعلية إدارة الأزمة وهذا بنسبة 80%، ويرجع حسبهم إلى أن المؤسسة تعمل على تخصيص جزء من الميزانية العامة لإدارة الأزمات من خلال جلب أحدث الوسائل التكنولوجية الحديثة، بالإضافة إلى أن إدارة الأزمة، كمت تحتاج إلى موارد مالية كبيرة لإدارتها، في حين يرى ما نسبته 20% أن عدم توفير ميزانية لجلب أحدث الوسائل لا يؤثر على فاعلية إدارة الأزمة ويربطون ذلك بنقص الكفاءات المهنية وليس الوسائل

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإطارها التطبيقي

وكذلك غياب الضمير المهني وتغليب المصالح الخاصة على العامة، بالإضافة إلى أن المؤسسة لا تستطيع تخصيص ميزانية خاصة بإدارة الأزمات.

السؤال رقم 24: الاستخدام المكثف لوسائل الإتصالات الرقمية يجنب المؤسسة من الوقوع في الأزمات

مستقبلا:

ملاحظة: هذا السؤال مفتوح لإعطاء هامش من الحرية للمبجوثين من أجل التعبير عن آرائهم أكثر.

يرى أغلب المبجوثين بأن الاستخدام المكثف لتكنولوجيا الاتصال الرقمية يجنب المؤسسة الوقوع في الأزمات مستقبلا، ويرجعون السبب إلى خصائص هذه الوسائل من جهة وإلى التوجه الجديد الذي تفرضه الجوائر لإستخدام تكنولوجيايات الإتصال الحديثة في جميع الإدارات، فهذا المشروع من شأنه أن يسهل العمل ويقلل الأزمات التي تتعرض لها المؤسسة، بالإضافة إلى أن هذه الوسائل في الوقت الحالي هي عصب الحياة وإستخدامها في المؤسسة أحدث فارق كبير على مستوى العمل، فقد أصبح أكثر فاعلية ودقة أسرع وقت من قبل، مثال على ذلك البريد الإلكتروني الذي كان في السابق لا يُتعامل به كثيرا، أما حاليا وباستخدام الحاسوب أصبح أكثر إستخداما وسرعة وتنظيم، وتبقى تكنولوجيا الإتصال الرقمي لها دور كبير في تجنب المؤسسة في الوقوع في أزمات لكن تبقى الأزمة الحقيقية حسب رأيهم ليست في التكنولوجيا بل في الأفكار.

السؤال رقم 25: الوسائل الإتصالية التي يراها الموظف مناسبة لمعالجة الأحداث العاجلة والطارئة (الأزمة):

ملاحظة: هذا السؤال مفتوح لإعطاء هامش من الحرية للمبجوثين من أجل التعبير عن آرائهم أكثر.

الوسائل حسب آراء المبجوثين هي البريد الإلكتروني إذ يعتبر وسيلة إتصالية رقمية هامة بحكم أنه إستعماله شخصي ويعتبر أيضا كإثبات على القيام بعمل ما أو قرارات صادرة أيضا في حالة النفي بعدم القيام بالعمل أو إستلام قرار ما، ويقلص الوقت والجهد والتكلفة، وهناك أيضا الشبكات الإتصالية الداخلية التي تعتمد على الحاسوب (الإنترنت، الإنترنتات) وهي شبكة إتصالية داخل المؤسسة فقط تهدف الى تقديم كل المعلومات والمعطيات حول المؤسسة بسرعة وتغطي كافة المستويات والمصالح الإدارية وهذا تطبيقا لتوجه الجديد للإدارة الجزائرية التي تسعى إلى إدخال الشبكة العنكبوتية في مختلف تعاملاتها الإدارية (الإدارة الإلكترونية).

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإطارها التطبيقي

6- النتائج العامة للدراسة في ضوء تحليل الجداول

النتائج العامة للدراسة:

من خلال دراستنا والتي تهدف إلى الكشف عن الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الإتصال الرقمي في إدارة الأزمات داخل المؤسسة الجزائرية من خلالها مؤسسة نفضال تبسة توصلنا إلى جملة من النتائج أهمها: أغلب موظفي المؤسسة هم من الفئات الشابة وخريجي الجامعات وذلك بنسبة 42% خاصة بعد التوجه الجديد للإدارة الجزائرية التي تعمل على إستقطاب الطاقات الشابة للإستفادة من خبراتهم في مجال العمل خاصة الميداني.

-درجة التحكم في إستخدام تكنولوجيا الإتصال الرقمي يؤثر على فاعلية إدارة الأزمة، وهذا ما تؤكدته نسبة 65% من المبحوثين. ويرتبط ذلك بخبرة المبحوثين خاصة جنس الذكور، فهم أكثر إحتكاكا بمجال تكنولوجيا الإتصال الرقمي نظرا لإستخدامها بشكل كبير في مختلف أنشطتهم، سواء في مجال العمل أو خارجه لذلك فمعظم أعضاء فريق إدارة الأزمة هم من جنس الذكور، وهذا ينعكس على فاعلية إدارة الأزمة بالإيجاب.

-يستخدم موظفي مؤسسة نفضال تكنولوجيا الإتصال الرقمي والمتمثلة في الحاسوب والشبكات الإتصالية الداخلية حيث أنهم يستخدمونها بشكل دائم في أداء مختلف المهام، وهذا ما تبينه نسبة 65%،فالدولة الجزائرية تسعى في الوقت الراهن إلى عصرنة القطاعات الحيوية ومنها القطاع الاقتصادي، من خلال تعميم تكنولوجيا الإتصال الرقمي على جميع الإدارات، ليستفيد منها جميع الموظفين تطبيقا لمفهوم الإدارة الإلكترونية.

- إستخدام تكنولوجيا الإتصال الرقمي لإدارة الأزمة خاصة الحاسوب وشبكات الإتصال الداخلية بنسب 71% و35% على التوالي، حيث يتم توظيفها لإيصال المعلومات حول الأزمة للموظفين نظرا لما تتمتع به من سرعة في تقديم المعلومة وهذا لتتفادى المؤسسة إنتشار الشائعات التي قد تؤثر على صورتها وسمعتها وتحدث أزمة أخرى هي في غنى عنها.

-تختلف وسائل الإتصال الرقمي حسب إختلاف الأزمة، فكل أزمة لها أسلوب خاص و وسائل خاصة بها فمثلا الأزمات الإدارية تتطلب إجراء إجتماع فوري لمعالجتها، وكذلك بالنسبة للأزمة المالية أو الطبيعية هذا من جهة ومن جهة أخرى أن لكل مؤسسة أسلوب معين تتبعه لحل مشاكلها حسب مايتوفر لديها من وسائل وكفاءات تختلف عن بقية المؤسسات .

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإظهارها التطبيقي

-اختيار وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة لإدارة الأزمة يرتبط بمعايير سهولة الاستخدام، وسرعة تحقيق الهدف حسب نوع الأزمة، وهذا يتبين من خلال إجابات المبحوثين ذوي خبرة وسنوات عمل طويلة، حيث يؤكدون على أن الأقدمية في العمل جعلتهم أكثر فطنة وانتباه والسرعة في التنفيذ وأكثر قدرة على اختيار الوسائل حسب المعايير المطلوبة بنظر لما تتطلبه الأزمة من سرعة ودقة للوصول إلى الحلول المطلوبة.

-تقدم تكنولوجيا الإتصال الرقمي للمبحوثين خدمات متنوعة، من بينها سرعة الحصول على المعلومات وتقليل الجهد والوقت وتحسين الأداء المهني اللازمة فيما يخص إنجاز المهام المتعلقة المؤسسة فهذه الخدمات ترتبط بالخصائص العامة لوسائل الإتصال الرقمي، لذلك فالمؤسسة تسعى إلى إدماج هاته الوسائل وإستخدامها في أداء جميع الوظائف.

تقارب آراء المبحوثين حول مساهمة تكنولوجيا الإتصال الرقمي في تفعيل أداء فريق إدارة الأزمات من خلال توفير معلومات حول الأزمة من أجل إبقاء الموظفين على إطلاع دائم حول مستجدات الأزمة وطرق إحتواءها بسرعة من أجل سيرورة العمل والحفاظة على المؤسسة وصورتها سواء على الصعيد الداخلي بالتنسيق بين جميع المستويات والمصالح للعمل سويا لإحتوائها والخروج منها أوالصعيد الخارجي.

-تقوم المؤسسة بتقديم معلومات حول خطوات عملها في مرحلة إدارة الأزمة عن طريق المدير عبر الإجتماعات أو الهاتف أو شبكات الإتصال الداخلية، وفي بعض الأحيان تُقدم من طرف المكلف بالإتصال حيث يتم تعيينه مسبقا من أجل إعلام الموظفين بالقرارات حول كيفية إحتواء الأزمة والخروج منها مستعينة بذلك وسائل الإتصال الرقمي.

-تنوعت الرسائل التي ترسلها المؤسسة للموظفين داخلها عبر وسائل الإتصال الرقمي في حالة الأزمة من خطط لمواجهة الأزمة وحلول متوقعة لأحداثها للعمل جاهدة للخروج منها وإحتوائها وتدارك الخسائر وتعويضها ثم معرفة أسبابها، لتجنب الوقوع فيها مستقبلا.

-نقص التغطية وضعف التدفق نسبتان متتابعتان 39% و38% وهي من الصعوبات التي وجدها المبحوثين أثناء إستخدام وسائل الإتصال الرقمي، وهذا يرجع لبطء الشبكة فيما يخص الإنترنت نظرا لكونها مازلت لم تعمم بعد، وأيضاً نظرا لعدم الأجهزة المستعملة وكذلك ضعف الهياكل القاعدية مما يؤدي إلى بطء الشبكة و هذا ما يخلق صعوبات أخرى تتعلق بالإدارة نظرا لعدم الحصول على المعلومات في الوقت المناسب وخاصة أثناء وجود أزمة لكونها تتسم بضيق الوقت بالإضافة إلى التعطل في انجاز بعض المهام التي تتطلب استخدام الإنترنت.

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإطارها التطبيقي

- إن عدم توفير ميزانية خاصة لجلب أحدث الوسائل الإتصالية الرقمية ، يؤثر على طريقة وفاعلية إدارة الأزمة بدرجة قوية. لهذا فوجودها ضروري ويعتبر من الحاجات الأساسية والمهمة في المؤسسة، لأن استخدام تكنولوجيا الإتصال الرقمي الحديثة بشكل مكثف يجنب المؤسسة في الوقوع في الأزمات مستقبلاً وأخذ العبر والخبرة من الأزمات السابقة.

- لتكنولوجيا الاتصال الرقمي أهمية كبيرة في المؤسسة فهي تستخدمها لأداء مختلف وظائفها، وتزداد أهميتها بشكل مضاعف في وقت الأزمة فكل وسيلة لها نسبة أهمية تتفاوت عن الأخرى، أما الوسيلة التي لا يمكن الاستغناء عنها أثناء الأزمات فهي الحاسوب ، وهذا ما تأكده نسبة 71% نظراً لما يوفره من سرعة وسهولة استخدامه وتوفره لدى جميع الموظفين.

7- النتائج العامة للدراسة في ضوء التساؤلات الفرعية

7-1- النتائج العامة في ضوء التساؤل الفرعي الأول

من خلال تحليل واستخلاص نتائج التساؤل الفرعي الأول من الاستبيان تبين ما يلي:

- الأداة المستخدمة بشكل واسع وبصفة دائمة بالمؤسسة هي جهاز الحاسوب وهذا نظراً لما يقدمه من تسهيلات وخدمات رقمية تساعد على عملية الاتصال بالمؤسسة، كما أن أغلبية العينة يجيدون استخدام هاته الوسيلة الهامة بالمؤسسة وهذا لسهولة الوصول وانسيابية التحكم والعمل عليه.
- تعتمد المؤسسة شبكة الاتصال الداخلية والاتصال المباشر كأهم وسيلتين والأكثر اعتماداً من قبل الموظفين نظراً لعدة عوامل أبرزها ربح الوقت والجهد وأيضاً حتى يكون التواصل أكثر فعالية ووضوح

7-2- النتائج العامة في ضوء التساؤل الفرعي الثاني

من خلال تحليل واستخلاص نتائج التساؤل الفرعي الثاني من الاستبيان تبين ما يلي:

- تتباين وتتنوع الأزمات التي تواجهها المؤسسة في إطار العمل من طرف الموظفين على غرار الأزمات المالية والإدارية وأيضاً الطبيعية، كما يتم إعلام الموظفين وتزويدهم بكافة المعلومات حول نوع الأزمة ومآلاتها وكافة الأخبار عنها.
- تختلف نوع الوسائل الإتصالية الرقمية بالمؤسسة وهذا حسب ما يفرضه نوع الأزمة التي تعاني منها المؤسسة.
- يساهم الاتصال الرقمي بشكل كبير عبر وسائله وقنواته في تحسين صورة المؤسسة والخروج بها من الأزمة التي تعانيها.

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإطارها التطبيقي

7-3- النتائج العامة في ضوء التساؤل الفرعي الثالث

من خلال تحليل واستخلاص نتائج التساؤل الفرعي الثالث من الاستبيان تبين ما يلي:

- تتنوع الخدمات التي يقدمها الاتصال الرقمي داخل المؤسسة على غرار سرعة الحصول على المعلومات، خلق المبادرة في العمل... الخ
- كما أن وسائل الاتصال الرقمي الحديثة تساهم في تفعيل أداء فريق الأزمات بالدرجة الأولى من خلال توفير كافة المعلومات الضرورية حول هذه الأزمة، إضافة إلى الاتصال بالفاعلين والمتضررين من الأزمة بسرعة، وبدرجة أقل سرعة معالجة واحتواء هاته الأزمة والضرر الذي تسببه.
- وأيضاً من بين النتائج نجد أن الاتصال الرقمي يساهم بشكل فعال في عملية التنسيق بين جميع المستويات والمصالح الادارية أثناء حدوث الأزمة، وهذا من خلال توفير المعلومات اللازمة أثناء حدوث الأزمة داخل المؤسسة

7-4- النتائج العامة في ضوء التساؤل الفرعي الرابع

من خلال تحليل وإستخلاص نتائج التساؤل الفرعي الرابع من الاستبيان تبين ما يلي:

- يعتبر مدير المؤسسة أول المبادرين بالاتصال في حالة تعرض المؤسسة لأزمة باعتبار أنه المسؤول الاول بها والمطلع على كافة ما يدور داخل مؤسسته، وأيضاً المنسق العام بين مختلف المصالح بالمؤسسة.
- في حالة تعرض إلى الأزمة، تقوم المؤسسة بتقديم عروض تفصيلية حول خطوات عملها في مرحلة إدارة الأزمة وهذا اعتماداً على وسائل الاتصال الرقمي المتاحة.
- كما أن أكثر من نصف الموظفين بالمؤسسة قد تم تكليفهم من قبل لمواكبة أحداث الأزمة، أي أنهم أصبحوا يمتلكون الخبرة الكافية في مثل هذه الحالات والتي تفرض عليهم سلوكيات معينة لمواجهةها وإدارتها.

7-4- النتائج العامة في ضوء التساؤل الفرعي الخامس

من خلال تحليل واستخلاص نتائج التساؤل الفرعي الخامس من الاستبيان تبين ما يلي:

- يعاني الموظفون من صعوبات في استخدام وسائل الإتصال الرقمي لمواجهة الأزمة لعدة أسباب أبرزها نقص التغطية وضعف تدفق الانترنت.
- من بين النتائج أيضاً نجد أن التحكم في استخدام وسائل الإتصال الرقمي تزيد بشكل فعال في إدارة الأزمة بالمؤسسة، الأمر الذي يستدعي توفير ميزانية خاصة بهاته الوسائل، لكن لاحظنا غياب هذه

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإظهارها التطبيقي

الميزانية الخاصة بوسائل الإتصال الرقمي مما يؤثر على طريقة إدارة الازمات في حال وقوعها بالمؤسسة.

- أيضا الإستخدام المكثف لتكنولوجيا الإتصال الرقمية يجنب المؤسسة الوقوع في الازمات مستقبلا، ومن بينها البريد الإلكتروني، الشبكات الإتصالية التي تعتمد على الحاسوب مثل: الإنترنت والإنترنت وغيرها من الوسائل الاتصالية الرقمية.

8- النتائج العامة للدراسة في ضوء الدراسات السابقة

8-1- في ضوء الدراسة الأولى:

عنوان الدراسة: " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية ". دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف بورقلة -

من خلال ما تم التوصل إليه في هاته الدراسة من نتائج، نلاحظ أنها تتشابه مع بعض ما توصلنا إليه في هاته الدراسة، وهذا من خلال أن الإتصال الداخلي بالمؤسسة محل الدراسة السابقة يُعد ذا أهمية كبيرة ما دفع بالقائمين على محل الدراسة (المستشفى) إلى السعي إلى توفير وسائل إتصال متطورة حتى يتم النهوض بالإتصال والإستفادة من المزايا التي تقدمها، وهذا ما توصلنا إليه أيضا من خلال دراستنا حيث سجلنا أهمية الإتصال الرقمي باعتباره يعتمد أساسا على الوسائل الحديثة في تجسيد عملية الاتصال بالمؤسسة محل الدراسة (نفضل تبسة).

8-2- في ضوء الدراسة الثانية:

عنوان الدراسة: أبعاد الاتصال الرقمي في التعليم الجامعي من وجهة نظر قسمي التاريخ والجغرافيا،

إن ما توصلت إليه هاته الدراسة من نتائج يتوافق مع ما توصلنا إليه ، حيث توصل الباحثان فيها إلى أن الاتصال الرقمي أزال فجوة بين الأفراد ووطدت العلاقات من خلال ما تتيحه مختلف الوسائل المختلف لهذا النوع من الاتصال على غرار شبكة الانترنت والهواتف المحمولة، وهذا يتوافق مع ما توصلنا إليه من خلال تحليل إستخلاص نتائج الدراسة الحالية في المحور الخاص بالإتصال الرقمي.

8-3- في ضوء الدراسة الثالثة:

عنوان الدراسة: دور العلاقات العامة في إدارة الازمات في الوطن العربي،

فيما يخص إدارة الازمات، فقد توصلت دراستنا إلى أن المؤسسة تسعى إلى إحتواء الأزمة من خلال جملة من التدابير تتقدم بها وبالدرجة الأولى هرم الإدارة ، الأمر الذي يساعد بشكل كبير في إدارتها وتسييرها بالشكل الأمثل ، وهذا أيضا من خلال مواكبة الموظفين لأحداث الازمة قصد إكتساب خبرة كافية تمكنهم من

الفصل الثاني: مرتكزات الدراسة وإطارها التطبيقي

التصرف السليم في المستقبل في مثل هكذا حالات، وهو أيضا ما توصلت إليه هاته الدراسة حيث توصلت الباحثة تحديد الإستراتيجيات التي مورست في هذه أزمة الربيع العربي وسبل إدارتها من خلال مزوجة إدارة الأزمات في المؤسسات مع أزمة سوسولوجية تجاوزت المؤسسة المصغرة إلى المجتمع ككل.

8-4- في ضوء الدراسة الرابعة:

عنوان الدراسة: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية

من خلال هذه الدراسة سعى الباحث إلى إثبات أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تحسين العمل بالمؤسسة الاقتصادية وبالتالي تحسين الانتاجية ، وأيضا ساهمت بشكل كبير في توطيد العلاقات وتحسين عملية التواصل بين الموظفين داخليا وخارجيا، وهو ما توصلنا إليه أيضا في هاته الدراسة حيث أثبتنا أن الاتصال الرقمي هو الآخر حقق هذه الهدف وهذا بإعتماده على مختلف التكنولوجيات الرقمية في العملية الاتصالية بمؤسسة نفضال تبسة.

9- نتائج الدراسة في ضوء النظرية المرجعية

تقوم نظرية الاستخدامات والاشباع على تحديد مختلف العلاقات الاجتماعية للموظفين على اختلاف مؤسساتهم ومدى تأثرها بوسائل الإعلام والاتصال التقليدية منها والرقمية، كما تسعى إلى تسليط الضوء على استخداماتهم واشباع حاجاتهم داخل المؤسسة من خلال ما تبثه هاته الوسائل عبر قنواتها المختلفة والمتنوعة، كما تسعى أيضا إلى تحديد الكيفيات التي تتم عبرها العملية الاتصالية باستخدام الوسائل الحديثة للاتصال، وبما أن موضوع دراستنا يهتم بالاتصال الرقمي داخل مؤسسة نفضال تبسة وعلاقته بإدارة الأزمات، فقد اتضح من خلال ما توصلنا إليه من نتائج أن عينة الدراسة تسعى من خلال استخدامها للاتصال الرقمي إلى تحقيق جملة من الأهداف سواء على الصعيد الشخصي من تحسين بيئة العمل ومحاولة حل مختلف الأزمات التي تتعكس عليهم بالدرجة الأولى، أو على الصعيد العام للمؤسسة ككل من خلال الاستقرار وتوطيد علاقات العمل مع المسيرين من جهة، وبين الموظفين من جهة ثانية، كما تم تحديد مختلف كيفيات الاتصال الرقمي ودوره الأساسي في حل مختلف الأزمات التي قد تتعرض لها المؤسسة.

ومن خلال هذا يتضح أن النظرية المرجعية التي تم إستخدامها من قبلنا في هاته الدراسة (الاستخدامات والإشباع) تتوافق مبادئها وأهدافها مع ما تم تسجيله من نتائج من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها بمؤسسة نفضال تبسة.

خاتمة

خاتمة:

من خلال ما تم تناوله في هذه الدراسة، حاولنا الإشارة إلى موضوع إدارة الأزمات من خلال الإعتقاد على الإتصال الرقمي بمؤسسة نفضل تبسة، حيث تبين أن مسار الإتصال يتحدد في مصدر المعلومات ووقت الحصول عليها؛ ويظهر مصدر حصول العمال على المعلومات عن الأزمات في شخصية ممثلة قمة هرم المؤسسة وتتجسد في المدير. ونجد هذا التوجه في مختلف المؤسسات الإقتصادية على غرار مؤسسة نفضل محل الدراسة، وأيضا الاعتماد بشكل أساسي على وسائل التكنولوجيا الحديثة في العملية الإتصالية والتي تجسد الإتصال الرقمي بالمؤسسة.

من جهة أخرى، فقد حاولنا الإشارة أيضا إلى موضوع إدارة الأزمة والسعي إلى تغطية بعض في المؤسسة الجزائرية (نفضل)؛ إلا أنه يظل موضوعا متشعب المجالات والتخصصات يستدعي جهودا ضخمة ووقتا مستفيضا لتغطية جميع جوانبه.

وتبقى هذه الدراسة محدودة بالمجالين المكاني والزمني اللذين أجريت فيهما، ولا يمكن سحب نتائجها إلا على مؤسسات مشابهة. لننتهي في الأخير إلى وضع جملة من التوصيات تخص المؤسسات المعنية بالدراسة والباحثين المهتمين بهذا المجال ونذكر منها:

الاقتراحات والتوصيات:

- توجيه المؤسسات لتبني استراتيجية فعلية لإدارة الأزمات وتفعيل الإتصال الرقمي بالمؤسسة. من الضروري أن تكون هذه الاستراتيجية نابعة من داخل المؤسسة.
- يجب إشراك المتخصصين في عملية الإتصال عند وضع هاته الاستراتيجيات.
- التدريب على طريقة الإتصال الرقمي وتفعيله والاحاطة بمختلف أدواته ووسائله لمواكبة مختلف التطورات الحاصلة به.
- تفعيل الإتصال الرقمي وقت الأزمات والاهتمام به قبل حدوث الأزمات.
- محاولة استغلال وسائل الإتصال الحديثة لتفادي الآثار السلبية التي تخلفها الأزمات.
- محاولة استغلال أحداث الأزمة لصالح المؤسسة وتحويلها إلى فرصة للنمو والتغيير، وتجنب رفض الاعتراف بوجود أزمة ما نعيشها، والتخوف من مواجهتها.

قائمة المصادر

والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

الكتب باللغة العربية:

- 1- جمال أبو شنب: الاتصال و الاعلام و المجتمع (المفاهيم و القضايا و النظرية)، درا المعرفة الجامعية، مصر، 2005
- 2- حسن عماد مكاوي: ليلي حسين السيد، الاتصال و نظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1998
- 3- حمد فهمي العطروري : العلاقات الإدارية بالمؤسسات الاقتصادية ، ط1 ، عالم الكتب ، القاهرة ، 1969، ص359.
- 4- خضرة عمر المفلح : الاتصال المهارات والنظريات وأسس عامة، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2015
- 5- ربحي مصطفى عليان ، عثمان محمد غنيم : مناهج و أساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، 2000
- 6- رحيم يونس كرو العزاوي: مقدمة في منهج البحث العلمي، دار دجلة، عمان، 2007
- 7- رفعت عارف الضبع: إدارة الأزمات، المكتب المصري للمطبوعات، القاهرة، 2015، ص99.
- 8- زياد بن علي بن محمود الجرجاوي: القواعد المنهجية التربوية لبناء الإستبيان، ط2، مطبعة أبناء الجراح، فلسطين، 2010
- 9- شومان محمد: الاعلام والأزمات، مدخل نظري وممارسات علمية، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2002
- 10- صلاح الدين جوهر: إدارة المؤسسات الاجتماعية، أسسها ومفاهيمها ، القاهرة ، مكتبة عين شمس ، 1976 ،
- 11- عاطف عدلي العبد، ونهى عاطف العبد: نظريات الإعلام وتطبيقاتها العربية، دار الفكر العربي، القاهرة، 2011
- 12- عبد الخالق محمد علي : خطوات نحو بحث النهج الإعلامي ، دار المحجة البيضاء للطباعة والنشر والتوزيع ، بيروت ، 2010
- 13- عبد الرزاق محمد الدليمي: الاعلام وادارة الازمات ، ط1، دار المسير للنشر والتوزيع ، عمان ، 2012

قائمة المصادر والمراجع

- 14- عبد الكريم علي جبر الدبيسي، زهير ياسين الطاهات : دور وسائل الاتصال الرقمي في تعزيز التنوع الثقافي، مجلة الاتصال والتنمية ،ع6، دار النهضة العربية، بيروت، 2012
- 15- عبد الله محمد الفقيه :إدارة الأزمات، ط1، دار الكتاب الجامعي ، صنعاء، 2012
- 16- غازي عناية :البحث العلمي منهجية إعداد البحوث و الرسائل الجامعية بكالوريوس، ماجستير، دكتوراه ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان ، 2014
- 17- فاطمة عبد الكاظم حمد، سالم جاسم محمد: صورة الانا وصورة الاخر في عصر الاتصال الرقمي، جامعة بغداد، 2017
- 18- فضيل دليو: الاتصال، مفاهيمه، نظرياته، وسائله، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003
- 19- كمال الحاج : نظريات الإعلام و الاتصال ، الجامعة الافتراضية السورية ، الجمهورية العربية السورية ، 2020 ،
- 20- محمد رسلان الجبوسي، جميلة جاد الله: الإدارة علم وتطبيق، دار الميسرة، عمان، ط1، 2000
- 21- محمد عبد الحميد: نظريات الإعلام وإتجاهات التأثير، ط3، عالم الكتب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2004
- 22- محمد عبد المجيد: نظريات الاعلام واتجاهات التأثير، ط3، دار عالم الكتب، القاهرة، 2004، ص103
- 23- محمود جاد الله: إدارة الأزمات، دار أسامة للنشر والتوزيع، ، 2010
- 24- محمود حسن إسماعيل : مبادئ علم الاتصال ونظريات التأثير ، الدار العالمية للنشر والتوزيع ، دب ، 2003 ،
- 25- مروان عبد المجيد ابراهيم : أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية ، مؤسسة الوراق ، عمان ، 2000 ،
- 26- مصطفى يوسف كافي :الرأي العام ونظريات الاتصال، دارالحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص214
- 27- معن محمود عياصرة، مروان محمد بن أحمد: القيادة والرقابة والاتصال الاداري، دار الحامد، الأردن، 2008
- 28- الهادي كفر وأحمد محمود الخطيب: إدارة الاتصال والتواصل (النظريات، العمليات، الوسائط، الكفايات)، عالم الكتب، الحديث للنشر والتوزيع، عمان 2009م

قائمة المصادر والمراجع

- 29- هشام رشدي خير الله : محاضرات في نظريات الإعلام ، كلية التربية النوعية ، جامعة المنوفية ، مصر ، 2020
- 30- وليام ريفرز وآخرون : الاتصال الجماهيري و المجتمع المعاصر، ترجمة ، طلعت البشيشي ، دار المعرفة الجامعية ، مصر ، 2005
- 31- يس عامر: الاتصالات الإدارية والمدخل السلوكي لها، دار المريخ، الرياض، المملكة العربية السعودية، 1986
- المعاجم والقواميس:
- 32- المعجم الإعلامي: ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، 2004
- 33- معجم اللغة العربية: المعجم الوسيط، مكتبة الشروق الدولية، ط4، 2004
- الرسائل الجامعية:
- 34- بوزيان عبد الغاني : استخدامات الشباب الجزائري للبرامج الثقافية التلفزيونية للقناة الأرضية و الإشباع المحققة منها ، مذكرة ماجستير في علوم الإعلام و الاتصال ، تخصص إتصال والتنمية المستدامة ، كلية الآداب و العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة باجي مختار ، عنابة ، 2010/2009
- 35- تسعديت قدوار : أثر تكنولوجيا الاتصال على الإذاعة و جمهورها ، مذكرة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال : تخصص قياس جمهور وسائل الإعلام ، كلية العلوم السياسية والإعلام ، جامعة الجزائر 3 ، الجزائر ، 2011/2010
- 36- غالية غضبان : أثر استخدام شبكات التواصل الاجتماعي على الهوية الثقافية لدى الطلبة الجامعيين الجزائريين في ظل العولمة الإعلامية ، أطروحة دكتوراه في علوم الإعلام والاتصال ، تخصص وسائل الإعلام والمجتمع ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، امعة الحاج لخضر باتنة 1 ، باتنة ، 2018/2017
- المجلات :
- 37- امال قاسيمي : الاتصال ودوره في ادارة الازمات، المجلة الجزائرية للاتصال ، مج17، ع28، الجزائر، 2019
- 38- بن لعربي يحي: دور الاتصال في ادارة الازمات ،مجلة الاكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية ، ع15، قسم العلوم الاجتماعية ،جامعة احمد بن بلة 1 وهران ، 2016،

قائمة المصادر والمراجع

39- ريس علي ابتسام : نظرية "الاستخدامات والاشباعات" وتطبيقاتها على الإعلام الجديد (مدخل نظري) ، مجلة دراسات وأبحاث ، مجلد ، 08 ، العدد ، 25 ، ديسمبر 2016
المراجع باللغة الأجنبية:

- 40- Denis McQuail : Mass Communication Theory 6th Edition ، Sage publication ، los Aneles، 2010
- 41- Henry H .Albert M. : Principles of organisation and management ، London, bridge, 1966
- 42- JihyukJoo ، Yoonmo Sang : Exploring Koreans' smartphone usage، An integrated model of the technology acceptance model and uses and gratifications theory ، Computers in Human Behavior ، volume ، 29 ، 2013
- 43- Leila Karimi and others : Applying the Uses and Gratifications Theory to Compare Higher Education Students' Motivation for Using Social Networking sites ، CONTEMPORARY EDUCATIONAL TECHNOLOGY، volume ، 5 ، Issue 1 ، 2014

المواقع الالكترونية:

- 44- <https://jsst.journals.ekb.eg>

الملاحق

جامعة العربي التبسي تبسة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الاعلام والاتصال
تخصص: اتصال تنظيمي



استمارة استبيان

- يشرفنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستمارة في إطار إنجاز بحث علمي ميداني ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال ، تخصص: اتصال تنظيمي

العنوان

إدارة الأزمات من خلال الاتصال الرقمي داخل المؤسسة الجزائرية
دراسة ميدانية بمؤسسة نفضال تبسة

إشراف الدكتور:

- براي محمد

اعداد الطالبين:

- نصر سفيان

- حميدان رابح

ملاحظة: نرجو منكم ملاءمة هذه الاستمارة من خلال الإجابة على هذه الأسئلة بكل موضوعية وصدق ، وهذا اسهاما منكم في انجاز البحث مع العلم ان المعلومات التي تصرحون بها لا تستعمل إلا لغرض علمي وتبقى سرية، وفي الأخير نشكركم على تعاونكم

السنة الجامعية: 2021/2020

المحور الأول: بيانات عامة

1. الجنس:

ذكر - أنثى

2. السن:

35-25 سنة 46-36 سنة 57-47 سنة

أكثر من 57 سنة

3. المستوى الدراسي:

ثانوي

جامعي

مهني

4. الوظيفة المشغولة:

إطار

عون تحكم

عون تنفيذ

5. الأقدمية:

أقل من 5 سنوات 10-5 سنوات

15-10 سنة 20-15 سنة

أكثر من 20 سنة

المحور الثاني: طبيعة الاتصال الرقمي داخل المؤسسة

6. هل تستخدم جهاز الحاسوب في عملك؟

دائما غالبا أحيانا

7. في حالة استخدامك للحاسوب، ماهي درجة تحكمك بالجهاز؟

جيدة متوسطة ضعيفة لا أتقن استخدامه

8. حسب رأيك، ماهي وسائل الاتصال الأكثر اعتمادا في مؤسساتكم؟

الاتصال المباشر لوحة الاعلانات الاجتماعات الهاتف

شبكة الاتصال الداخلية

المحور الثالث: مساهمة الاتصال الرقمي في تفعيل عملية تبادل المعلومات أثناء حدوث الأزمات بمؤسسة
نفضال تبسة.

9. ماهي أكثر الأزمات التي تواجهكم في إطار العمل؟

أزمة مالية أزمة إدارية أزمة طبيعية

أزمات أخرى:

10. هل تستخدمون وسائل الاتصال الرقمي لإيصال المعلومات للموظفين حول الازمة؟

نعم لا

- إذا كانت الاجاب بنعم، ماهي الوسائل المستخدمة:

.....

11. هل تختلف وسائل الإتصال الرقمي حسب إختلاف نوع الأزمات؟

نعم لا

- كيف يكون ذلك؟

.....

12. هل ساعدت وسائل الاتصال الرقمي المؤسسة في تحسين صورتها والخروج من الأزمة؟

نعم لا احيانا

- إذا كانت الاجابة ب لا، لماذا؟

.....

المحور الرابع: مساهمة الاتصال الرقمي في زيادة تدفق المعلومات أثناء حدوث الازمات داخل مؤسسة
نفضال تبسة

13. ماهي الخدمات التي قدمها الإتصال الرقمي داخل مؤسستكم ؟

- سرعة الحصول على المعلومات - خلق المبادرة في العمل

- تحسين الأداء المهني - تقليل الجهد والوقت

14. كيف ساهمت تكنولوجيا الإتصال الرقمي في تفعيل أداء فريق إدارة الأزمات ؟

- من خلال توفير المعلومات حول الأزمة

- الإتصال بالفاعلين والمتضررين من الأزمة بسرعة

- سرعة احتواء الأضرار

15. هل يساهم الإتصال الرقمي في عملية التنسيق بين جميع المستويات والمصالح الإدارية أثناء حدوث أزمات ؟

نعم لا

في حالة الإجابة ب لا لماذا؟

16. هل ترى ان الإتصال الرقمي ساهم في الحصول على المعلومات أثناء حدوث الأزمة داخل

المؤسسة؟

نعم لا

- إذا كانت الاجابة بنعم، كيف ذلك؟

المحور الخامس : مساهمة الإتصال الرقمي في تنظيم جهود الموظفين لإدارة الأزمات بمؤسسة نفطال
تيسة :

17. في حالة تعرض مؤسستكم لأزمة معينة من يبادر بالاتصال؟

المدير المكلف بالإتصال جهة آخر أذكرها

18. هل قامت المؤسسة بتقديم عرض تفصيلي حول خطوات عملها في مرحلة إدارة الأزمة عبر

وسائل الإتصال الرقمي؟

نعم لا

19. هل تم تكليفك بمهام جديدة غير المهام العادية لمواكبة أحداث الأزمة؟

نعم لا

20. هل الرسائل التي كانت ترسلها المؤسسة عبر الإتصالات الرقمية أثناء حدوث الأزمة تدور

حول:

- خطط لمواجهة الأزمة
- أسباب حدوث الأزمة
- حلول متوقعة لأحداث الأزمة
- تعويض الخسائر

المحور السادس :معيقات استخدام الإتصال الرقمي بمؤسسة نفعال أثناء حدوث أزمات:

21. ماهي الصعوبات التي تواجهكم أثناء استخدام وسائل الإتصال الرقمي لمواجهة الأزمة؟

- لأنك لا تجيد استخدامها
- ضعف التدفق
- نقص التغطية
- تفضل الطريقة التقليدية
- تظن انها غير آمنة

22. هل درجة التحكم في استخدام الإتصال الرقمي تزيد من فاعلية إدارة الأزمة ؟

- نعم لا

23. هل عدم توفير ميزانية خاصة لجلب أحدث الوسائل الإتصال الرقمي يؤثر على طريقة إدارة

الأزمات في حالة حدوثها؟

- نعم لا

24. هل ترى أن الاستخدام المكثف لوسائل الإتصالات الرقمية يجنب المؤسسة من الوقوع في

الأزمات مستقبلا؟

.....

.....

.....

25. حسب رأيك ماهي الوسائل الإتصالية التي تراها مناسبة لمعالجة الأحداث العاجلة

والطارئة(الأزمة)؟

.....

.....

.....

.....

ملخص:

فرض التطور الهائل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة الرقمية على المؤسسات الاقتصادية مسايرة التحولات الكبيرة في هذا القطاع خاصة في الآونة الأخيرة، التي تشهد العديد من الأزمات أثرت على السير العام لمختلف المؤسسات ولأن مؤسسة نפטال بتبسة مؤسسة تجارية اقتصادية حاولت هي الأخرى الاستفادة من هذه التطورات لتجاوز مختلف الأزمات التي قد تعترضها. تهدف هذه الدراسة لتعرف على دور وسائل الاتصال الرقمي في إدارة الأزمات في المؤسسة الجزائرية، حيث اعتمدنا المنهج الوصفي باستخدام أدوات جمع البيانات استمارة استبيان، كأداة رئيسية لجمع المعلومات الذي شمل 45مبحوث من أصل 445، فأظهرت النتائج المتوصل إليها أن موظفو مؤسسة نפטال بتبسة يستخدمون وسائل الاتصال الرقمي لإدارة مختلف الأزمات التي تمر بها المؤسسة خاصة الإدارية منها والمتمثلة في جهاز الحاسوب شبكات الإتصال الداخلية بدرجة أولى والهاتف.

الكلمات المفتاحية: دور، الإتصال الرقمي، إدارة الأزمات.

Abstract

The huge development of modern digital communication technology has forced the economic institutions to cope with the great transformations in this sector, especially in recent times, which are witnessing many crises that have affected the general functioning of various Institutions. And. Naftal TEBESSA as a commercial and economic society, tried to take advantage of these developments to overcome the various crises that it might encounter.

This study aims to identify the role of digital communication means in crisis management in the Algerian institution, so we adopted the descriptive approach using data collection tools and a questionnaire form, as a main tool for collecting information that included 45 of the 445 respondents, so the results showed that the employees of the Naftal society in Tebessa use digital means of communication. to manage the various crises experienced by the institution, especially the administrative ones, represented by the computer, the internal communication networks, and the telephone.

Key words: role, digital communication, crisis management.