



LARBI TEBESSI – TEBESSA UNIVERSITY

UNIVERSITE LARBI TEBESSI – TEBESSA-

جامعة العربي التبسي - تبسة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: الاعلام والاتصال

الميدان: علوم إنسانية وإجتماعية

الشعبة: اعلام واتصال

التخصص: اتصال تنظيمي

دور الميديا الجديدة في إدارة أزمة كوفيد 19

دراسة ميدانية بمديرية الصحة والسكان لولاية تبسة

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

دفعته: 2021

إشراف الدكتور:

- البار الطيب

إعداد الطالبين:

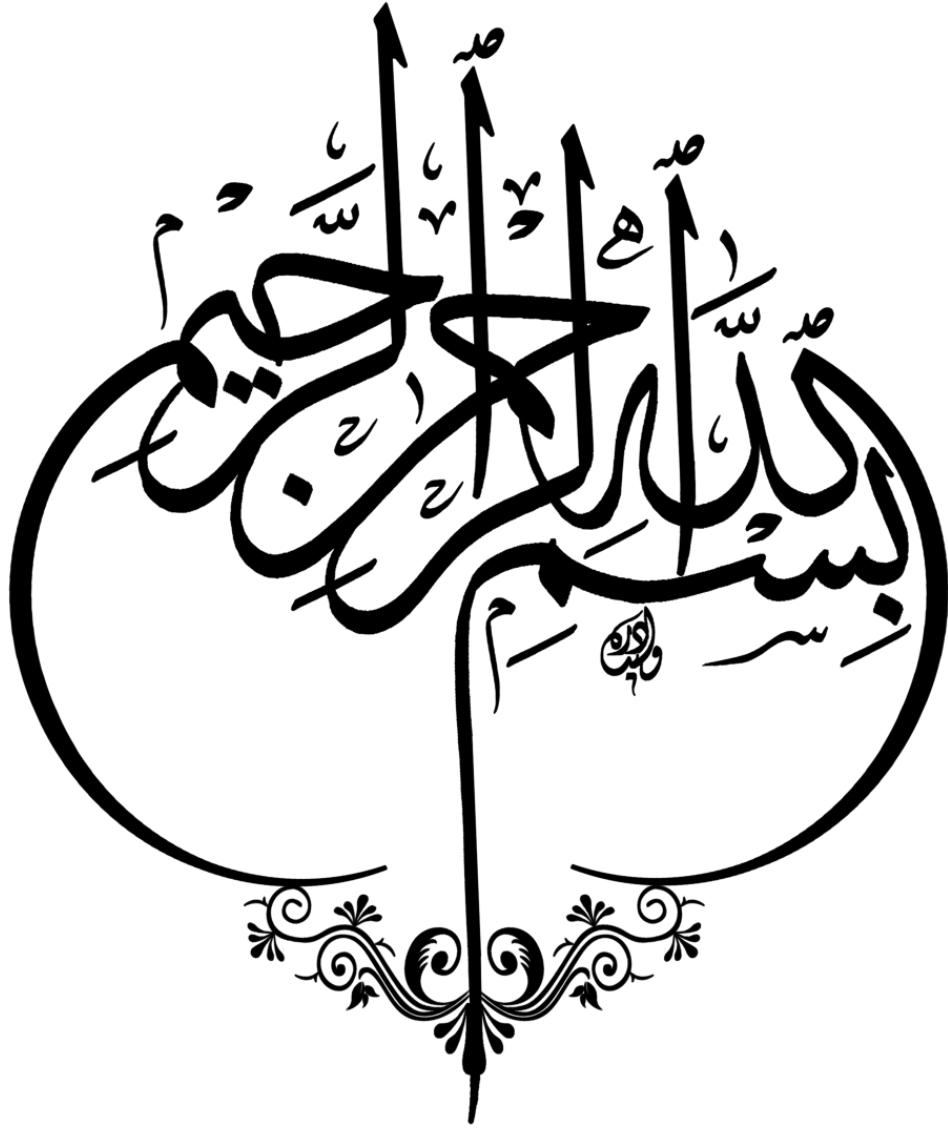
- زمال شوقي

- صدام معيفي

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
محمد بري	أستاذ محاضر أ	رئيسا
الطيب البار	أستاذ محاضر أ	مشرفا ومقررا
اميرة نويب	أستاذ محاضر أ	عضوا ممتحنا

السنة الجامعية: 2020:2021



شكر و عرفان

الحمد والشكر لله سبحانه وتعالى أولا وآخرا الذي أعانني على إتمام هذا

البحث

أتقدم بجزيل الثناء وأخلص عبارات الشكر والامتنان للأستاذ المشرف

الدكتور البار الطيب الذي كان لي خير عون وافضل مرشد حتى رأى

عملنا هذا النور وأخرجته في صورته الأخيرة

كما لا أنسى في هذا المقام التقدم بالشكر الجزيل لأعضاء لجنة المناقشة

لتكرمهم وقبولهم مناقشة بحثنا المتواضع

كما أشكر كل أساتذة وطلبة قسم الاعلام والاتصال بصفة خاصة،

وجامعة العربي التبسي بصفة عامة وايضا كل من كان لي عوناً من قريب

أو بعيد

والله ولي التوفيق.

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	شكر وعرهان
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس الأشكال
أ	مقدمة
الفصل الأول: موضوع الدراسة وإجراءاتها المنهجية	
4	المبحث الأول. موضوع الدراسة
4	المطلب الأول. تحديد الإشكالية
5	المطلب الثاني. أهمية الدراسة و أسباب اختيار الدراسة
6	المطلب الثالث. أهداف الدراسة
7	المطلب الرابع. الدراسات السابقة
10	المطلب الخامس. مفاهيم ومصطلحات الدراسة
19	المطلب السادس : الخلفية النظرية للدراسة
22	المبحث الثاني. الإجراءات المنهجية
22	المطلب الأول : مجالات الدراسة
24	المطلب الثاني: المنهج المتبع
24	المطلب الثالث : عينة الدراسة
25	المطلب الرابع : أدوات الدراسة
الفصل الثاني: الميديا الجديدة وتصنيفاتها	
28	المبحث الأول. الميديا الجديدة
28	المطلب الأول . مظاهر تعدد تسميات الإعلام الجديد
29	المطلب الثاني. تصنيفات الإعلام الجديد
31	المطلب الثالث. خصائص الإعلام الجديد
33	المبحث الثاني. شبكات التواصل الاجتماعي
33	المطلب الأول: مفهوم شبكات التواصل الاجتماعي
33	المطلب الثاني : نشأة شبكات التواصل الاجتماعي

35	المطلب الثالث. ماهية موقع فايسبوك
الفصل الثالث: الأزمة وإدارة الأزمة	
40	المبحث الأول: الأزمة
41	المطلب الأول: ماهية الأزمة
42	المطلب الثاني: أسباب الأزمة
43	المطلب الثالث: مراحل الأزمة
44	المبحث الثاني. إدارة الأزمة
44	المطلب الأول: العوامل المؤثرة في إدارة لازمة
47	المطلب الثاني: مراحل وطرق إدارة الأزمة
48	المطلب الثالث: إستراتيجية إدارة الأزمة
الفصل الرابع: الاتصال الازماتي	
52	المبحث الأول. ماهية الاتصال الازماتي
52	المطلب الأول: مفهوم الاتصال الازماتي
54	المطلب الثاني: اهمية الاتصال الازماتي
56	المطلب الثالث: مراحل الاتصال الازماتي
59	المبحث الثاني. دور الاتصال الازماتي
59	المطلب الأول: دور الاتصال الازماتي في ادارة الازمات
60	المطلب الثاني: المعوقات الاتصالية لإدارة الأزمة
الفصل الخامس: جائحة كورونا	
64	المبحث الأول. الأمراض الوبائية
64	المطلب الأول: مقدمة في الأمراض الوبائية والجوائح المستجدة
66	المطلب الثاني: طرق انتشار الأوبئة
67	المطلب الثالث: فيروس كورونا وطرق انتشاره وأعراضه
70	المبحث الثاني. فيروس كورونا في الجزائر
70	المطلب الأول: أسباب انتشار كورونا في الجزائر
70	المطلب الثاني: تطور الوضعية الوبائية لفيروس كورونا في الجزائر
71	المطلب الثالث: التدابير المتخذة للتصدي لوباء كورونا في الجزائر
الفصل السادس: نتائج الدراسة	
76	نتائج تحليل الجداول
114	النتائج العامة للدراسة

121	خاتمة
124	قائمة المصادر والمراجع
129	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول
76	الجدول رقم 01: توزيع أفراد العينة حسب النوع
77	الجدول رقم 02: توزيع أفراد العينة حسب السن
78	الجدول رقم 03: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي
78	الجدول رقم 04: توزيع افراد العينة حسب الأقدمية
79	الجدول رقم 05: اهتمام عينة الدراسة بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية
80	الجدول رقم 06: مدى اهتمام عينة الدراسة بمواقع التواصل الاجتماعي
81	الجدول رقم 07: أشكال الاتصال بالمؤسسة
82	الجدول رقم 08: درجة استخدام شبكة الانترنت
83	الجدول رقم 09: الاتصال بالجمهور الخارجي عبر الانترنت
84	الجدول رقم 10: نوع الوسائط الالكترونية المستخدمة
85	الجدول رقم 11: نوع شبكات التواصل المستخدمة
86	الجدول رقم 12: ما إذا كان أفراد العينة سبق لهم القيام بدراسات وأبحاث حول الاتصال الأزماتي في إدارة المؤسسة.
87	الجدول رقم 13: ما إذا كان لعينة الدراسة دور في صناعة القرار في المؤسسة
88	الجدول رقم 14: طريقة صناعة القرار بالمؤسسة
89	الجدول رقم 15: طرق تحسين صورة المؤسسة عند الجمهور
90	الجدول رقم 16: ما إذا كانت توجد خلية أزمة بالمديرية
91	الجدول رقم 17: وقت وضع خلية الأزمة
92	الجدول رقم 18: دور خلية الأزمة
93	الجدول رقم 19: الدعائم الاتصالية بالمؤسسة للتحكم في الأزمة
94	الجدول رقم 20: المسؤول الأول عن إدارة الأزمة إعلاميا
95	الجدول رقم 21: طريقة تحقيق الاتصال الفعال بالمؤسسة في حالة الأزمة
96	الجدول رقم 22: المهام اللازمة لتحقيق الاتصال الفعال بالمؤسسة في حالة الأزمة
97	الجدول رقم 23: معوقات العمل أثناء الأزمة
98	الجدول رقم 24: الإجراءات الإجراءات والتدابير التي يجب اتخاذها لتطوير دور الاتصال في

ادارة وتسيير الأزمات بالمؤسسة	
99	الجدول رقم 25: الوسائل المعتمدة للتعريف بجائحة كورونا
100	الجدول رقم 26: المعلومات التي نشرت للتعريف بهذه الأزمة
101	الجدول رقم 27: خلية أزمة خاصة بجائحة كورونا بالمديرية
102	الجدول رقم 28: قاعدة المعلومات الكافية حول جائحة كورونا
103	الجدول رقم 29: نوع المعلومات حول الوباء
104	الجدول رقم 30: آلية اعلام المواطنين خلال الازمة
105	الجدول رقم 31: مساهمة المديرية في تذكير المواطنين حول أخطار الأزمة
106	الجدول رقم 32: مساهمة المؤسسة للأزمة الصحية
107	الجدول رقم 33: مساهمة المديرية في وضع اجراءات وقائية عبر الموقع الالكتروني
108	الجدول رقم 34: مساهمة الموقع الالكتروني في نشر المعلومات حول الجائحة
109	الجدول رقم 35: معيقات إدارة أزمة كوفيد 19
110	الجدول رقم 36: النتائج المتوقعة في خضم إدارة الأزمة الصحية

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل
76	الشكل رقم 01: توزيع أفراد العينة حسب النوع
77	الشكل رقم 02 : توزيع أفراد العينة حسب السن

مقدمة

تعرف المعمورة في الفترة وإلى غاية اليوم أزمة صحية حادة وهذا بعد ظهور فيروس غزى كافة أرجاء العالم وهو كوفيد 19، حيث الذي اجتاح كل دول العالم دون استثناء، وأدخلهم جميعا في دوامة باحثين عن الخلاص منه، فأصبحوا يتسابقون لاكتشاف اللقاح المناسب للوباء، وتشكيل خلايا لإدارة الأزمة للحد من انتشار الفيروس، وهذا التحول كانت تداعياته واضحة على المشهد الإعلامي، أين لاحظنا تعاضد دور الإعلام بمختلف أشكاله التقليدي والجديد في نشر الوعي الصحي لدى الشعوب، وكذا تجنب وسائل الإعلام وتركيزها على التعريف بالفيروس وطبيعته، وسرعة انتقاله، وطرق الوقاية منه. في الأمر الذي ساهم في ظهور وعودة الإعلام الصحي إلى الواجهة بعدما اقتصر ظهوره كتب الإعلام المتخصص، أين أصبح المصدر الأول لاطلاع الجمهور على تفاصيل وتطورات الوباء، حيث جعل البشرية في حالة هلع وقلق، وفي حالة من الترقب والخوف والتوتر.

وهنا برز دور وسائل الإعلام الجديد في التوعية بمخاطر الإصابة بالفيروس بعدما فقد الجمهور الثقة في ما يتم نشره عبر مواقع الميديا الاجتماعية من معلومات وأخبار ملفقة وزائفة. وفي المقابل يمكن القول أن هذه المبتكرات الجديدة رغم ما تتيحه من خاصية نشر المعلومات البوائية والطبية، وتداولها على نطاق واسع، سواء كانت هذه المعلومات صادقة أو مزيفة، يرحح وقوع الرأي العام في خطر الشائعات والأخبار الزائفة، وهو ما شهدناه من خلال تداول المعلومات الخاطئة حول تفسير سياقات ظهور الفيروس، وطبيعة وكيفية الإصابة به، ووسائل انتقاله، وكيفية الوقاية منه.

فكثيرا ما صادفتنا منشورات فيسبوكية تعتبر أن هذا الوباء ما هو إلا لعبة سياسية ابتدعتها الحكومات لخدمة أغراضها السياسية، ولتضليل الرأي العام، وأن انتشار الفيروس نشأ من أكل الخفافيش، أو منشورات تتداولها صفحات الفيسبوك تشرح كيفية الوقاية من كوفيد-19 باستخدام مواد خطيرة ومضرة بالصحة، ومن هنا تزداد أهمية ومسؤولية الإعلام الصحي في مواجهة هذه الأخبار الزائفة من خلال توجيه الناس إلى الاستماع إلى ما تصدره الجهات الطبية والرسمية في الدولة، وهو ما دفعنا لمعالجة هذا الموضوع الذي جاء تحت عنوان: دور الميديا الجديدة في إدارة أزمة كوفيد 19 دراسة ميدانية بمديرية الصحة والسكان لولاية تبسة.

الفصل الأول:

موضوع الدراسة وإجراءاتها

المنهجية

الفصل الأول: موضوع الدراسة وإجراءاتها المنهجية

المبحث الأول. موضوع الدراسة

المطلب الأول. تحديد الإشكالية

المطلب الثاني. أهمية الدراسة و أسباب اختيار الدراسة

المطلب الثالث. أهداف الدراسة

المطلب الرابع. الدراسات السابقة

المطلب الخامس. مفاهيم ومصطلحات الدراسة

المطلب السادس: النظرية المرجعية للدراسة

المبحث الثاني. الإجراءات المنهجية

المطلب الأول : مجالات الدراسات

المطلب الثاني: المنهج المتبع

المطلب الثالث : عينة الدراسة

المطلب الرابع :أدوات جمع البيانات

الفصل الأول: موضوع الدراسة وإجراءاتها المنهجية

المطلب الأول: تحديد الإشكالية

يشهد عالم اليوم أعدادا كبيرة و أشكالاً عديدة من الأزمات، والتي يتفاوت مدى حدوثها بين تلك الأزمات التي تحدث على المستوى الفردي، وبين تلك التي تمس الجماعات على اختلاف تنظيماتها، سواء على المستوى المحلي أو الوطني أو حتى على المستوى العالمي.

ونظراً لأن البيئة والظروف المحيطة بنا غير مستقرة، والتغيرات سريعة ومتلاحقة، ولأن العلاقات بين مختلف التنظيمات يسيرها منطق التحدي والتنافس بغية تحقيق أهدافها، هو ما أدى إلى تعقد الأزمات وتعدد أبعادها و امتداد آثارها إلى أطراف ليس لها شأن أو سبب في حدوثها ذلك ان استمرارية الازمات ونموها وتحدها كانت ولا تزال بمثابة التهديد الذي يمكن أن يطال مختلف المجتمعات البشرية، فقد أصبحت من بين العوامل والعوائق التي تؤخذ في الحسبان عند التفكير في وضع خطط وبرامج لها صلة بحياة الأفراد وحاجاتهم التي يأملون تحقيقها أو الحصول عليها بشكل فردي أو داخل المنظمات التي ينتمون إليها

وتعتبر المنظمة مهما كان نوعها كوحدة اجتماعية مصغرة عن المجتمع الكبير تضم مجموعه من الفاعلين الاجتماعيين يعملون وفقاً لنظام تقسيم السلطة والعمل وتسمى الي تحقيق أهداف معينة وجدت من اجلها المنظمة وإثناء سيرها العادي قد تعترضها أزمات ما كالأزمات الصحية و الاقتصادية هنا يظهر دور الاتصال باعتباره القلب النابض في عمليات التسيير في المؤسسات فهو يساعد بإدارة الأزمة بفاعلية من جهة، ويحافظ على صورة المنظمة أمام جمهورها سواء داخلي او خارجي بكل فئاته من جهة اخرى وهدفه الأساسي تفادي الانحراف و التعرض للآزمات من اجل الوقاية من الحوادث و تحسين الأوضاع و الخروج بأقل أضرار .

ويشهد العالم أزمة صحية بظهور فيروس كورونا المستجد الذي اجتاح كل دول العالم دون استثناء حيث أربك جميع الدول التي أصبحت تتسابق لاكتشاف اللقاح المناسب للوباء و تشكيل خلايا لإدارة الأزمة للحد من انتشار الفيروس و هذا التحول كانت تداعياته واضحة على المشهد الإعلامي .

الأمر الذي ساهم في بروز العديد من وسائل الإعلام الجديدة التي أصبحت المصدر لإطلاع الجمهور على تفاصيل و تطورات الوباء.

و في إطار الحديث عن أهمية و فعالية دور الميديا بمختلف أشكالها في توعية و تثقيف الشعوب بمخاطر هذا الوباء و الحد من انتشاره فقد عملت المؤسسات الجزائرية وبمختلف تخصصاتها في نشر مختلف الإجراءات و التدابير الوقائية و هذا ما عملت به كذلك مديرية الصحة والسكان لولاية تبسة التي اتخذت على عاتقها مسؤولية الحفاظ على صحة المواطن من خلال وضع استراتيجيات محكمة للحد من

الفصل الأول: موضوع الدراسة وإجراءاتها المنهجية

انتشار هذا الوباء بإتباع طريقة علمية تساهم في الحفاظ على التباعد الاجتماعي وضمان وصول المعلومة لأكبر شريحة من المجتمع ومن هنا نطرح التساؤل الآتي .

- ما هو الدور الذي لعبته الميديا الجديدة لإدارة أزمة كوفيد 19 من طرف مسيري مديرية الصحة والسكان لولاية تبسة ؟

وبرؤية أكثر استبصارا و مسؤولية أثرنا في ضوء هذا الإشكال إن نقارب دراسة أبعاد هذه الأزمة وفق التساؤلات الفرعية التالية.

1. ما أهمية الميديا الجديدة في إدارة أزمة كوفيد-19 ؟

2. ما هي أشكال الميديا الجديدة الواجب استخدامها في إدارة هذه الأزمة الصحية؟

3. ما هي أهم المقومات والعوامل التي يستند إليها مسيروا مديرية الصحة والسكان في تخطي الأزمة الصحية ؟

4. ما هي الإستراتيجية الاتصالية المعتمدة من طرف مديرية الصحة والسكان لولاية تبسة في ادارة أزمة كوفيد-19؟

5. ما أهم المعوقات التي واجهتها مديرية الصحة والسكان خلال إدارتها لازمة الكورونا ؟

6. ما هي أهم النتائج المتوقعة من طرف مسيري مديرية الصحة والسكان لولاية تبسة في خضم إدارتهم لهذه الأزمة الصحية؟

المطلب الثاني. أهمية الدراسة واسباب اختيار الموضوع

1. أهمية الدراسة:

- نشوب الازمة المفاجئ يحتاج الي التحرك السريع والفعال مع استغلال امثل لأي معلومة متحصل عليها

لتسيير المواقف المفاجئة التي تزيل وتقل حسب درجه شدة الازمة من خلال اعداد قنوات اتصال ملائمة

- تنطلق أهمية الموضوع من أهمية اتصال المؤسسة اذ يعد الاداة الرئيسة لسير المعلومات داخل الهيكل

التنظيمي وخارجه وبالتالي أهمية التكنولوجيات الحديثة للاتصال و دوره الكبير التي باتت تلعبه في زياده

سيولة تلك المعلومات

- توري هذه الدراسة أهمية في تسيير وتوضيح قنوات الاتصال بين مديرية الصحة وجمهورها الخارجي

- الخوض في موضوع التكنولوجيات الحديثة وخاصة منها ما تعلق بمواقع التواصل الاجتماعي الذي يتسم

بالتدفق الهائل للمعلومات

الفصل الأول: موضوع الدراسة وإجراءاتها المنهجية

- تكتسب هذه الدراسة أهمية من الناحية الصحية حيث انها تكشف عن اهم الاجراءات التي تتبعها المؤسسات الصحية في ادارة ازمة استوجبت عدة اجراءات وقائية استثنائية تمثلت اساسا في التباعد الاجتماعي

- التعمق و مواصلة البحث في الموضوع حيث قمنا بقراءة خاصة حول هذا الموضوع وهذا مادفعنا الى التفكير في البحث الجدي والتعمق حول التكنولوجيات الحديثة واستغلالها من طرف المؤسسة وتوضيح اهميتها ومدى استخدامها

2.الاسباب

- الرغبة الملحة في دراسة هذا الموضوع باعتباره موضوع جديد لم يتم دراسته الا من قبل قلة قليلة
- محاولة تطبيق الرصيد المعرفي لإيجاد حلول للمشاكل التي تحول دون ممارسة فعلية لإدارة الازمه
- دراسة مختلف جوانب الأزمات وعلاقتها بوسائل الاتصال خاصة الجماهيرية منها
- الدور الكبير الذي تلعبه مواقع التواصل الاجتماعي بالنسبة لحياة الفرد والمجتمع
- الاستفادة من نتائج هذه الدراسة في الدراسات العلمية المستقبلية
- طموحنا في دراسة واستخدام مواقع التواصل الاجتماعي وانعكاساتها في الاتصال بين المؤسسات وجمهورها الخارجي

المطلب الثالث: اهداف الدراسة :

- أهمية الميديا الجديدة في إدارة أزمة كوفيد-19
- أشكال الميديا الجديدة الواجب استخدامها في إدارة هذه الأزمة الصحية
- التعرف على أهم المقومات والعوامل التي يستند إليها مسيروا مديرية الصحة والسكان في تخطي الأزمة الصحية
- معرفة الإستراتيجية الاتصالية المعتمدة من طرف مديرية الصحة والسكان لولاية تبسة في إدارة أزمة كوفيد-19
- استنتاج أهم المعوقات التي واجهتها مديرية الصحة والسكان خلال إدارتها لازمة الكورونا
- الوصول الي أهم النتائج المتوقعة من طرف مسيري مديرية الصحة والسكان لولاية تبسة في خضم إدارتهم لهذه الأزمة الصحية

الفصل الأول: موضوع الدراسة وإجراءاتها المنهجية

المطلب الرابع: الدراسات السابقة

الدراسة الأولى : خالد سعيد : حول دور العلاقات العامة في ادارة الازمات في العالم العربي ازمة الربيع

العربي انموذجا وهي اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الاعلام والاتصال

- اشكالية الدراسة

ان الدراسة بأكملها تسعى لتجنب كل العوامل التي تخول للدول الأجنبية شرعية التدخل في الشؤون الداخلة للدول العربية اثناء الربيع العربي بحجة العلاقات الدولية وما يترتب عنها من ممارسات دولية لهذا السبب تسعى الدراسة الى معرفة الخط الفاصل والتحول من العلاقات العامة الممارسة من طرف الدول محل قيام الربيع العربي الى علاقات دولية تتدخل فيها الدول الأجنبية كما أنها تسعى الى فهم اصل الشرعية في كل هذا وان كانت السبب الرئيسي لكل الازمات وبالتالي أهم عنصر تنطلق منه لتفسير الأسباب الحقيقية للتغير الاجتماعي

- منهج الدراسة وأدواتها :

ان هذه الدراسة اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي الذي ساعد الباحث في استسقاء وجمع المعلومات فنوعيه هذه الدراسة شرحا وعرضا وتفسير وتوضيحا لهذه المفاهيم وميكانيزمات عملها والتي هي متصلة ومتداخلة ليأتي دور التحليل الذي يفكك العناصر ويشرحها ليعيد تركيبها وبذلك تتضح الرؤية ويمكن تفسيرها

- أدوات الدراسة :

الوثائق وسجلات: حيث استعان الباحث بمجموعه من الكتب باللغات الثلاث العربية والانجليزية والفرنسية الملاحظه: تعد الملاحظه المصدر الاساسي للحصول على المعلومات حيث استخدمها الباحث لملاحظه تغير سلوك الافراد اولا عن طريق احتكاكهم بوسائل الاعلام الكلاسيكيه ووسائل التواصل الاجتماعي وثانيا ملاحظه التغير الذي وقع على المجتمعات التي مسها الربيع العربي

- تساؤلات الدراسة.

- التساؤل الرئيسي: ما هو دور العلاقات العامة في اداره ازمه الربيع العربي وما مدى فعاليتها في حصر الازمه في المجال الداخلي للدول ام ان التدخل الاجنبي باشكاله حتميه سياسيه نحو التغير الاجتماعي للعالم العربي .

الفصل الأول: موضوع الدراسة وإجراءاتها المنهجية

- التساؤلات الفرعية

- 1- ما هو الربيع العربي ما هي حيثياته في تونس مصر وسوريا كيف يمكن التعامل معه ما هي اسبابه ما علاقته بالمجال الخارجي لعلم الاجتماع الاعلامي
- 2- ما دور نماذج العلاقات العامه في اداره الازمات على المستوى الاتصالي والخارجي
- 3- ما المقصود بشرعيه العلاقات العامه في الازمات الدبلوماسية وما دورها في الارتقاء بالصورة القوميه للدول

- نتائج الدراسة

- وخلصت الدراسة الى مجموعه من النتائج اهمها وجود تاثيرات جوهرية متبادله بين حركات الاسلام السياسي التي وصلت الى سده الحكم في دول الربيع العربي
 - حركات الإسلام السياسي أبان الثورات كانت أكثر توافقا وانسجاما مع مطالب الجماهير العربيه التي كانت تطالب بتطبيق مبادئ وقيم الديمقراطية
 - مواقع التواصل الاجتماعي من أهم الوسائل التي اعتمدت عليها العينة لمتابعه الأحداث
 - وسائل التواصل الاجتماعي تبتث تحدي هذا الجماهير وتزودهم بجراه المواجهة استطاعت شبكات التواصل الاجتماعي من خلال الأخبار المنشورة فيه على الثورات العربية ان تقتل فوبيا الانظمه الظالمة وذلك من خلال نشر التجارب الدول التي أطاحت برأسها مثل تونس ومصر وليبيا
- الدراسة الثانية :** الطالبة هامل مهدية .اتصال الأزمة في المؤسسة الجزائرية .دراسة حالات لوحداث من المؤسسات الصناعية والخدمية وهي أطروحة لنيل شهادة دكتوراه العلوم فرع تنمية أو تسيير الموارد البشرية تحت إشراف فضيل دليو .

إشكالية الدراسة

تعرضت المؤسسة الجزائرية لازمات مختلفة نتيجة انتقالها من نموذج تسيير لأخر ابتداء بالتسيير الذاتي ومرحلة الشركات الوطنية تم مرحلة التسيير الاشتراكي فاستقلالية المؤسسات وأخيرا خصصتها وظهور القطاع الخاص والأجنبي ودخول بعض المؤسسات الجزائرية مرحلة الشراكة الأجنبية وقد فرض هذا الوضع الجديد متطلبات معينة لعل أهمها حوكتت المؤسسات وما تستوجبه من شفافية لامركزية وفاعلية على جمع المستويات

كما لا يمكن أيضا تجاهل تأثير المحيط الدولي على المؤسسة الجزائرية وعلى طريقة تسييرها مما قد يعرضها لازمات مختلفة في الوقت الحالب كما يفرض عليها أعاده النظر في أساليب وطرق العمل وفي كيفية إدارة

الفصل الأول: موضوع الدراسة وإجراءاتها المنهجية

الأزمات التي قد تعترضها ويعد هذا الجو العام السبب الرئيسي الذي دفعنا للبحث في موضوع اتصال الأزمة في المؤسسة الجزائرية وعلى اثر ذلك يبرز دور الاتصال في مواجهة الأزمات وتجاوزها على المؤسسة الجزائرية كرهان يفرض نفسه في ظل هذه الظروف المستجدة ولهذا يكون السؤال الرئيسي وهو كيف تسير اتصال الأزمة في المؤسسات الجزائرية الصناعية و الخدماتية

منهج الدراسة وأدواتها

تعد هذه الدراسة في الدراسات الوصفية فهي تهدف اي الحصول على المعلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة المدروسة كما هو في حيز الواقع فقد اعتمد الباحث في جمع معلوماته على المنهج المسحي الاجتماعي بالعينة حيث الأكثر كفاءة للحصول على المعلومات الوصفية 0. كما تم استخدام المنهج المقارن لاكتشاف نقاط الالتقاء والاختلاف في طبيعة إدارة المؤسسة الجزائرية لأزماتها بينما تم استخدام أكثر من أداة لجمع المعلومات الميدانية المراد الحصول عليها والتي يمكن تصنيفها الي مقابلة حرة وأخرى موجهة واستمارة مقننة

تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيسي

- كيف يسير الاتصال اتصال الأزمة في المؤسسات الجزائرية الصناعية والخدماتية؟

الأسئلة الفرعية

- كيف يسيرا لاتصال قبل حدوث الأزمة في المؤسسات الجزائرية والصناعية والخدماتية
- ما هو مسار الاتصال إثناء وقوع الأزمة في المؤسسات الجزائرية
- هل هناك فروق واضحة بين المؤسسات الصناعية والخدماتية الجزائرية على مستوى عمليات اتصال الأزمة في المراحل المختلفة

نتائج الدراسة

- و قد خلصت الدراسة لجملة من النتائج نذكرها استنادا على طرحها لفرضيات الدراسة
- يساعد الاتصال على الوقاية من الازمات قبل حدوثها في المؤسسات الجزائرية
 - يتدخل الاتصال في المؤسسات الجزائرية لمعالجة الازمة اثناء حدوثها
 - استمرارية نشاط الاتصال مابعد نهاية الازمة في المؤسسات الجزائرية
 - اهتمام المؤسسات الجزائرية بالاتصال الخارجي الموه نحو جهات حكومية رسمية معينة

الفصل الأول: موضوع الدراسة وإجراءاتها المنهجية

نقد وتقييم الدراسات السابقة

تعتبر الدراسات السابقة بمثابة إطار نظري أو مرجع نظري يعود إليه الباحث ليستطيع تلمس كل جوانب موضوعه والاستفادة مما وصلت إليه البحوث العلمية و ارتأينا الإحاطة بالدراسة التي اهتمت بدراسة دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات في العالم العربي وهي أطروحة لنيل الدكتوراه في علوم الإعلام والاتصال والتي لاحظنا أنها الأقرب للموضوع محل دراستنا و التي اعتمد فيها الباحث على أدوات بحثية لجمع المعلومات قد لا تكفي للوصول إلي نتائج متقدمة و أيضا تجنب تحليل محتوى التعليقات والمشاركات التي قد توصله إلي نتيجة مقربة أكثر عند دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات والابتعاد عن التأويلات السياسية في مناقشة مثل هذه مواضيع أما بخصوص الدراسة الثانية اتصال الأزمة في المؤسسة الجزائرية .دراسة حالات لوحداث من المؤسسات الصناعية والخدمية وهي أطروحة لنيل شهادة دكتوراه العلوم فرع تنمية أو تسيير الموارد البشرية والتي تمحورت دراسة الباحث فيها عن كيفية تسيير أزمة قبل وأثناء وبعد وقوعها في مؤسسة خدمتية ربحية تبحث دائما في مواصلة الربح واستمرارية وجودها وقد يكون الباحث قد وصل إلى نتائج قريبة إلي المنطق لكن هذا نستنتى اعتماده على أداة جمع المعلومات غير كافية للحصول إلى نتائج تعمم على كل الأزمات التي قد تحدث

نقاط الاستفادة

- تعتبر مصدر لإطار النظري لوجود عناصر قد تطرقنا إليها في بحثنا
- الإحاطة بموضوع الأزمات من مختلف الجوانب التي نحتاجها
- في الدراستين تطرق الباحث إلي كيفه تسيير الاتصال للأزمة بينما في دراستنا فقد تطرقنا إلي دور الميديا في إدارة الأزمة
- ركز الباحثين فيل دراستهما إلي كيفية تجاوز الأزمة بينما في دراستنا ركزنا على الميديا الجديدة في إدارة الأزمات بدراسة للجماهير المتلقين للمعلومات من الميديا الجديدة

المطلب الخامس: مفاهيم ومصطلحات الدراسة

أولا: مفهوم الأزمة

الأزمة لغة

تعني الأزمة في اللغة العربية الجذب والقحط والضيق والشدة التي تنتج عن انحباس المطر وبالتالي الفقر والمجاعة وقد تعني الضائقة في كل شيء من تكاليف الحياة

الفصل الأول: موضوع الدراسة وإجراءاتها المنهجية

ومصطلح الأزمة (Crises) مشتق من الكلمة اليونانية (Krisis) وهي بالصينية مكونة من حرفين يرمز الأول للخطر والآخر يرمز الفرصة. وتشير كلمة الأزمة الى لحظة مصيرية أو زمن مهم، كما تشير إلى معنى التغيير المفاجئ وفي الغالب نحو الأسوأ.

وفي الحضارة الإغريقية القديمة فان الأزمات هي مواقف تحتاج إلى صناعة القرار، والأزمات تشكل نقط تحول تاريخية حيث تكون الخيارات والقرارات الإنسانية قادرة على أحداث تغييرات أساسية وجوهرية في المستقبل

-وتزايد الأزمة وتراكمها مستمر لأحداث وأمور غير متوقع حدوثها على مستوى جزء من النظام أو على مستوى النظام بأكمله، هذه الأحداث قد تستمر في التراكم والتضخم إلى الدرجة التي قد تؤدي إلى التأثير في أكثر من جزء من النظام¹

ويمكن تعريف الأزمة استناداً إلى الأدبيات بالآتي :

فالأزمة إدارياً هي ظاهرة غير مستقرة تمثل تهديداً مباشراً وصريحاً لبقاء المنظمة واستمراريتها وهي تتميز بدرجة معينة من المخاطرة وتمثل نقطة تحول في أوضاع غير مستقرة تعود إلى نتائج غير مرغوبة تؤثر سلباً على كفاءة وفاعلية متخذ القرار وتؤدي الى خسارة مادية ومعنوية وجسدية تؤثر في سمعة المنظمات ومكانتها ومستقبلها.

- أنها حدث سلبي لا يمكن تجنبه مهما كانت درجة استعداد المنظمة التي تتميز ب (عنصر المفاجأة، ونقص المعلومات، وفقدان السيطرة، تسارع الأحداث.

- أنها لحظة حادة ومفزعة شديدة الألم محيرة في ظل دائرة خبيثة من عدم التأكد وقصور المعرفة واختلاط الأسباب بالنتائج وتداعي الأحداث بشكل متلاحق ليزيد من حدثها ومن درجة المجهول ليهدد الكيان الإداري وبالتالي انهيار سمعة وكرامة كبار المديرين

- هي موقف خارج عن السيطرة وتحول فجائي عن السلوك المعتاد يؤدي إلى خلل في المجتمع وان مواجهة هذا الموقف يتطلب اتخاذ قرار محدد سريع في ظل محدودية المعلومات والمفاجأة وضيق الوقت المقترن بالتهدي².

¹ - غسان قاسم داود اللامي. إدارة الأزمات الأسس والتطبيقات. مكتبة نيويورك. 2015، ص14.

²- المرجع نفسه، ص 15

الفصل الأول: موضوع الدراسة وإجراءاتها المنهجية

وحيث أن بعض الباحثين من عرف الأزمة بالمفهوم الاجتماعي والسياسي والاقتصادي حيث أشار إلى ذلك بقوله: يقصد بالأزمة من الناحية الاجتماعية: " توقف الأحداث المنظمة والمتوقعة واضطراب العادات مما سيلزم التغيير السريع لاعادة التوازن و لتكوين عادات جديدة اكثر ملائمة .

أما الأزمة من الناحية السياسية: " حالة أو مشكلة تأخذ بأبعاد النظام السياسي وستدمي اتحاد قرار المواجهة التحدي الذي تحمله سواء كان إداريا، أو سياسيا، أو نظاميا، أو اجتماعيا.او ثقافيا

الأزمة اصطلاحا: فهي " حالة توتر ونقطة تحول تتطلب قرارا ينتج عنه مواقف جديدة سلبية كانت أو إيجابية تؤثر على مختلف الكيانات ذات العلاقة.

ويعرف قاموس رندام الأزمة بأنها: " ظرف انتقالي يتسم بعدم التوازن ويمثل نقطة تحول تحدد في - ضوئها أحداث المستقبل التي تؤدي إلى تغيير كبير

كما يعرفها فليبس بأنها" حالة طارئة أو حدث مفاجئ يؤدي إلى الإخلال بالنظام المتبع في المنظمة، مما يضعف المركز التنافسي لها ويتطلب منها تحركا سريعا واهتماما فوريا، وبذلك يمكن تصنيف أي حدث بأنه أزمة اعتمادا على درجة الخلل الذي يتركه هذا الحدث في سير العمل الاعتيادي للمنظمة.

ويعرف رضا رضوان الأزمة بأنها: " فترة حرجة أو حالة غير مستقرة تنتظر تتدخل أو تغييرا فوريا .

كما أن الأزمة تعلى : " نقطة تحول، أو موقف مفاجئ يؤدي إلى أوضاع غير مستقرة، وتحدث نتائج غير مرغوب فيها، في وقت قصير، ويستلزم اتخاذ قرار محدد للمواجهة في وقت تكون فيه الأطراف المعنية غير مستعدة، أو غير قادرة على المواجهة

- كما يعرفها بيبير بأنها: " نقطة تحول في أوضاع غير مستقرة يمكن أن تقود إلى نتائج غير مرغوب فيها إذا كانت الأطراف المعنية غير مستعدة أو غير قادرة على احتوائها أو دره مخاطرها¹ .

الازمة اجرائيا

و في دراستي هذه يمكن أن نعرف الأزمة (إجرائيا) بأنها : " حالة طارئة و مفاجئة تتداخل فيها الأسباب بالنتائج تجعل المؤسسة تعيش حالة اللإستقرار و اللاتوازن و تحدث خلا في ثوابت و قيم النظام و تعرقل مسارها العادي الخدمي ، و قد تتجسد في الأزمة المالية او الازمة الصحية او

¹ - شوقي بوشارب. اتصال الازمة ودورها في ادارة الازمات. مذكرة لنيل ماستر جامعة ام البواقي. 2014/2015 ص 10-

الفصل الأول: موضوع الدراسة وإجراءاتها المنهجية

أزمات متكررة كحوادث العمل و الأخطار المختلفة و كوارث طبيعية و إضرابات وغيرها و تصاحبها سلسلة من الأحداث المتسعة الحدوث التي تظهر في فحوى مراحل الأزمة الأساسية ، مرحلة ما قبل الأزمة ، مرحلة انفجار الأزمة ، و مرحلة ما بعد الأزمة.

مما سبق وباستقراء تعريفات الازمة في ادبيات الادارة يتضح وجود عناصر مشتركة تشكل ملامح الازمة وتمثل في .-

- وجود خلل وتوتر في العلاقات

- الحاجة الى اتخاذ قرار

- عدم القدرة على التنبؤ الدقيق بالاحداث القادمة

- نقطة تحول إلى الأفضل أو الاسوأ .

- الوقت يمثل قيمة حاسمة

وقد عرف الباحث الأزمة - وتأسيسا على ما تقدم - بأنها: " حالة غير عادية تخرج عن نطاق التحكم والسيطرة وتؤدي إلى توقف حركة العمل أو هبوطها إلى درجة غير معتادة، بحيث تهدد تحقيق الأهداف المطلوبة من قبل المنظمة وفي الوقت المحدد .

ثانيا : مفهوم اتصال الازمة

أ- يرى عثمان محمد العربي أنها " :اتصالات تجريها العلاقات العامة بالمؤسسة عند حدوث الأزمة ويتبع ذلك أن تتصف اتصالات الأزمة بكونها تجري في ظروف غير اعتيادية و في جو مشحون بالسلبية و العداء من قبل وسائل الإعلام ومن قبل واحد أو أكثر من الجماهير الإستراتيجية للمؤسسة، ويكون الهدف الأساس من اتصالات الأزمة هو تخفيف حدة السلبية العامة التي تغمر المؤسسة و ظروف عملها و التي تهدد بالتفاقم لتشمل أطراف أخرى الأمر الذي يهدد سمعة المؤسسة بل و استمرارية عملها و إنتاجها و بقائها"¹

ب - مفهوم اتصال الأزمة : هي "العملية القائمة على خطط موضوعة مسبقا من اجل التعامل مع ظروف الأزمة ، حيث تشتمل أنشطة فنية ومنطقية لتوفير الاتصالات اللازمة لإدارة الأزمة أثناء وقوعها ،حيث تستطيع هذه الخطط المعدة قبل وقوع الأزمة، رفع مقدرة المنظمة بدرجة عالية في عملية تقديم المعلومات

¹ - عثمان محمد العربي اتصالات الأزمة، مسح و تقييم للتطورات النظرية فيها ، المجلة المصرية لبحوث الاعلام ، العدد الخامس .جانفي .1999.ص 122

الفصل الأول: موضوع الدراسة وإجراءاتها المنهجية

المطلوبة للجماهير أثناء وقوع الأزمة بسرعة ودقة وبالتالي سينعكس هذا إيجابا على سمعة وصورة المنظمة أمام جماهيرها المعنية¹

ويعرف ميشال أورغريزيك² و"جون ميشال قيليري"، اتصال الأزمة بأنه: "مجموع تحاليل ، مفاهيم، مبادئ، وطرق عمل، تطبق بصفة دقيقة على حالات خاصة تتوقف على نوعية الأزمات، حيث تجد هذه التحاليل والمفاهيم والمبادئ وطرق العمل وجودها أساسا انطلاقا من حقل العلوم الإنسانية المختلفة والمتداخلة في آن واحد كالثربولوجيا ، علم الاجتماع ، علم النفس وأيضا مجال الاستعجالات الطبية ... حيث لا يتحدد هذا الحقل بعدد ساعات أو أيام اجتياز الأزمة، بل تسمح مبادئه وطرقه بتوقع وتحضير الوقاية في المرحلة الاستباقية ثم محاولة تجنب وقوع أزمات متشابهة في المرحلة البعدية²

أما إجرائيا:

ونقصد باتصال الأزمة في هذه الدراسة: تلك العملية التفاعلية الاجتماعية بين المؤسسات ومختلف الأطراف المؤثرة والمتأثرة بنشاطاتها- تأخذ بعني الاعتبار العلاقات ومضامين الرسائل المتبادلة- والتي تبدأ قبل الطور الإعلامي الحاد لأزمة وتتواصل بعد نهايته ، بهدف تسهيل تسير الأزمة للأطراف المتدخلة للحد من الخسائر المادية والبشرية في حالة وقوع أزمات. وهو أيضا هو جملة الأنشطة و العمليات الاتصالية التي تقوم بها المؤسسة النقل بالسكة الحديدية أثناء مراحل الأزمة

ثالثا: مفهوم الاعلام الجديد

تتعدد مداخل النظر في مفهوم الإعلام الجديد New Media وتطور وسائله في سياقات تاريخية وتكنولوجية مختلفة . فبعض ممن تصدوا للبحث في فكرة الإعلام الجديد مثل **بافلتيك** الذي يراه من خلال مدخلي الثورة الرقمية والانترنت وما يليهما من تطبيقات في الخمسين عاما الماضية ، وباحثين آخرين مثل **ديفيس** , **Davis** و**واوين Owen** الذين يريا انطلاقة من خلال مجموعة من الأشكال الإعلامية الجديدة التي غيرت تماما نموذج الإعلام التقليدي كبرامج الحوار التلفزيوني Show Talk والبرامج المتنوعة والحية لقناة ام تي في MTV الموسيقية , على سبيل المثال , وهي برامج غيرت شاشة التلفزيون بشكل انقلابي , وهما لا يغفلان دور التكنولوجيا الرقمية وظهور الانترنت في بلورة هذا النوع من الإعلام ولكنهما يختلفان مع بقية الباحثين حول تاريخ بدايات حقبة الإعلام الجديد

¹ - عثمان محمد العربي المرجع السابق، ص 123.

² - بن لعربي يحي . دور الاتصال في إدارة الأزمات .جامعه وهران .2016.المجلة الأكاديمية الإنسانية والاجتماعية. العدد

الفصل الأول: موضوع الدراسة وإجراءاتها المنهجية

باحثون آخرون مثل غيتلمان Gitelman وبنغري Pingree وهما يعودان بالإعلام الجديد إلى مرحلة ظهور التلغراف في حوالي 1740 وبينان فكرتهما على مبدأ الحالة الانتقالية للإعلام التي ناقشها مؤتمر بالاسم نفسه Media in Transition Conference عقد بمعهد ماسوشسيتس الأمريكي للتكنولوجيا MIT مؤخرا في هذه الدراسة سنطرح مجموعة من التعريفات الأولية والاصطلاحية لمفهوم الإعلام الجديد , ثم نعقبها بنقاش للمداخل المختلفة لتوضيح مفهومه او مفاهيمه المختلفة , ونعرض لاهم أدوات ووسائل بناء وتقديم هذا النوع الجديد من الإعلام . على أننا يجب ان نقر في البداية بأن هذا الإعلام الجديد الذي تولد من التزاوج Convergence ما بين تكنولوجيات الاتصال والبت الجديدة والتقليدية مع الكمبيوتر وشبكاتة , تعددت أسماؤه ولم تتبلور خصائصه النهائية بعد ويأخذ هذا الاسم لأنه لا يشبه وسائط الاتصال التقليدية , فقد نشأت داخله حالة تزامن في إرسال النصوص والصور المتحركة والثابتة والأصوات . وتدل الأسماء المتعددة للتطبيقات الإعلامية المستحدثة , كل واحدة , على أرضية جديدة لهذا الإعلام .

فهو الإعلام الرقمي Digital Media لوصف بعض تطبيقاته التي تقوم على التكنولوجيا الرقمية مثل التلفزيون الرقمي والراديو الرقمي وغيرهما , او للإشارة إلي إي نظام او وسيلة إعلامية تندمج مع الكمبيوتر ويطلق عليه الإعلام التفاعلي Interactive Media طالما توفرت حالة العطاء والاستجابة بين المستخدمين لشبكة الانترنت والتلفزيون والراديو التفاعليين وصحافة الانترنت غيرها من النظم الإعلامية التفاعلية الجديدة

وهو أيضاً الإعلام الشبكي الحي على خطوط الاتصال Online Media بالتركيز على تطبيقاته في الانترنت وغيرها من الشبكات.

كما يطلق عليه تعبير الوسائط السيبرونية Cyber Media من تعبير الفضاء السيبروني Cyber Space الذي أطلقه كاتب روايات الخيال العلمي ويليام جيبسون William Gibson في روايته التي اصدرها عام 1984 باسم Ne romancer والتعبير مأخوذ من علم السيبرنطيقا Cybernetics المعروف عربيا بعلم التحكم الآلي ويعني تعبير السايبرميديا العالم المصنوع من المعلومات الصرفة التي تأخذ - ليس فيزيائيا- شكل المادة , ويصف التعبير وسائل التحكم الإلكتروني التي حلت محل الأداء البشري ولكنه يستخدم هنا لوصف فضاء المعلومات في شبكة الانترنت

. يطلق على الإعلام الجديد ايضا صفة إعلام المعلومات Info Media للدلالة على التزاوج داخله بين الكمبيوتر والاتصال وعلى ظهور نظام إعلامي جديد يستفيد من تطور تكنولوجيا المعلوماتية ويندمج فيها .

الفصل الأول: موضوع الدراسة وإجراءاتها المنهجية

ويطلق عليه إعلام الوسائط الشعبوية Hypermédia لطبيعته المتشابهة وإمكانية خلقه لشبكة من المعلومات المتصلة ببعضها بوصلات تشعبية أو وصلات قاطرة Hyper links وهنا نحن معنيون بميزات خاصة بشبكة الانترنت التي أعطت ميزة الشعبوية والوصلات Links لما ينشر او يبث داخلها . كما يطلق على بعض تطبيقات هذا الإعلام المستحدث , إعلام الوسائط المتعددة MultiMedia لحالة الاندماج التي تحدث داخله بين النص والصورة والفيديو .

ونلاحظ ارتباط بعض هذه الأسماء بتطبيقات الكمبيوتر , فبعضها خرج من طبيعة الوسيط الاتصالي وأخرى من خبرات ثقافية يصعب إيجاد تعبير مقابل لها خارج البيئة التي ولدت فيها , كما أن بعض الأسماء يشير الى تطبيق جزئي من تطبيقات الإعلام الجديد أو إحدى ميزات كما هو الحال بالنسبة للتسميات التي تنطلق من ميزات شبكة الانترنت , وبعضها يلم بأطراف أخرى من الوسائل مما يوسع من قاعدة التعريف ومن قاعدة الوسائل والتطبيقات والخصائص والتأثير للإعلام الجديد بشكل عام.

يعرف قاموس التكنولوجيا الرفيعة High-Tech Dictionary الإعلام الجديد بشكل مختصر ويصفه بأنه " اندماج الكمبيوتر وشبكات الكمبيوتر والوسائط المتعددة " .

وبحسب ليستر " : Lester الإعلام الجديد باختصار هو مجموعة تكنولوجيات الاتصال التي تولدت من التزاوج بين الكمبيوتر والوسائل التقليدية للإعلام , الطباعة والتصوير الفوتوغرافي والصوت والفيديو

رابعا - مفهوم إدارة الأزمة:

مفهوم إدارة الأزمة يشير إلى كيفية التغلب على الأزمة باستخدام الأسلوب الإداري العلمي من أجل تلافي سلبياتها ما أمكن، وتعظيم الإيجابيات.

ويرجع أحد الباحثين أصول " إدارة الأزمة " إلى الإدارة العامة (وذلك للإشارة إلى دور الدولة في مواجهة الكوارث العامة المفاجئة وظروف الطوارئ، مثل الزلازل، والفيضانات، الأوبئة، والحرائق، والغارات الجوية، والحروب الشاملة¹

فإدارة الأزمات هي " نشاط هادف يقوم على البحث والحصول على المعلومات اللازمة التي تمكن الإدارة من التنبؤ بأمكان واتجاهات الأزمة المتوقعة، وتهيئة المناخ المناسب للتعامل معها، عن طريق اتخاذ التدابير للتحكم في الأزمة المتوقعة والقضاء عليها أو تغيير مسارها لصالح المنظمة²

¹ - عليوة، السيد: " صنع القرار السياسي في منظمات الإدارة العامة"، القاهرة، الهيئة المصرية العامة للكتاب، 1997 ، ص 251 .

² - المرجع نفسه، ص256.

الفصل الأول: موضوع الدراسة وإجراءاتها المنهجية

2- ويرى بعض الباحثين أن إدارة الأزمة: عملية إدارية متميزة لأنها تتعرض لحدث مفاجئ، ولأنها تحتاج لتصرفات حاسمة سريعة تتفق مع تطورات الأزمة، وبالتالي يكون لإدارة الأزمة زمام المبادرة في قيادة الأحداث والتأثير عليها وتوجيهها وفقاً لمقتضيات الأمور¹

كما تعلق إدارة الأزمة التعامل مع الأزمات من أجل تجنب حدوثها من خلال التخطيط للحالات التي يمكن تجنبها، وإجراء التحضيرات للأزمات التي يمكن التنبؤ بحدوثها في إطار نظام يطبق مع هذه الحالات الطارئة عند حدوثها بغرض التحكم في النتائج أو الحد من آثارها التدميرية²

ما عبد الرحمن توفيق فقد عرف إدارة الأزمات بأنها: " فن القضاء على جانب كبير من المخاطرة وعدم التأكد بما يسمح لك بتحقيق تحكم أكبر في مصيرك وقال أيضاً بأنها: " التخطيط لما قد لا يحدث³ .

ومن خلال المفاهيم السابقة لإدارة الأزمة يمكن تحديد عناصرها فيما يلي:

- عملية إدارية خاصة تتمثل في مجموعة من الإجراءات الاستثنائية التي تتجاوز الوصف الوظيفي المعتاد للمهام الإدارية،
- استجابات إستراتيجية لمواقف الأزمات،
- تدار الأزمة بواسطة مجموعة من القدرات الإدارية الكفؤة والمدرية تدريباً خاصاً في مواجهة الأزمات.
- تهدف إدارة الأزمة إلى تقليل الخسائر إلى الحد الأدنى.
- تستخدم الأسلوب العلمي في اتخاذ القرار.

مفهوم ادارة الازمة اجرائيا

ومنه يمكن أن تعرف إدارة الأزمة (إجرائياً) " على أنها سلسلة من الإجراءات و الأعمال التي يقوم بها فريق إدارة الأزمات لمجابهة الأحداث بدءاً من وقوعها و حتى انتهائها من خلال التغلب عليها و التحكم في ضغطها و مسارها و اتجاهها و تجنب سلبياتها و الاستفادة من ايجابياتها و تحقيق أقصى مكاسب و الحد

¹ - عشاوي، سعد الدين: " إدارة الأزمة "، الإمارات، مجلة الفكر الشرطي، م 5 ، ع 2 ، 1996 م، ص 199 .

² - الأعرجي عاصم محمد و دقاسة، مأمون محمد. " إدارة الأزمات : دراسة ميدانية لمدى توافر عناصر إدارة الأزمات من وجهة نظر العاملين في الوظائف الإشرافية في أسانة عمان الكبرى"، الرياض، معهد الإدارة العامة ، م 39 ، ع 4 ، 2000 م، ص 777 .

³ - توفيق، عبد الرحمن : إدارة الأزمات، التخطيط لما قد لا يحدث ، القاهرة، مركز الخبرات المهنية للإدارة (يميك)، 2004 م، ص 18 .

الفصل الأول: موضوع الدراسة وإجراءاتها المنهجية

من الخسائر لأقصى حد ممكن باتخاذ قرارات سريعة تعتمد على بيانات و معلومات متوفرة و ردود أفعال متوقعة لأطراف أخرى في الأزمة .

خامسا: شبكات التواصل الاجتماعي

شبكات التواصل الاجتماعي: شبكات اجتماعية تفاعلية تتيح التواصل لمستخدميها في أي وقت، ومن أي مكان، وقد ظهرت على شبكة الإنترنت منذ سنوات قليلة، وغيرت في مفهوم التواصل والتقارب بين الشعوب، واكتسبت اسمها الاجتماعي من كونها تفرز العلاقات بين أبناء المجتمع الإنساني، وتعدت في الآونة الأخيرة وظيفتها الاجتماعية لتصبح وسيلة تعبيرية احتجاجية على نظم الحكم المستبدة، وأصبحت سلاحا للقيام بالثورات الأنشطة السياسية كافة، وأبرز تلك المواقع الاجتماعية: (الفييس بوك، تويتر، يوتيوب).¹

ويرى فايز عبد الله الشهري أنها: "منظومة من الشبكات الالكترونية تسمح للمشارك فيها بإنشاء موقع خاص به، ومن ثم ربطه من خلال نظام اجتماعي الكتروني مع أعضاء آخرين لديهم نفس الاهتمامات والهويات، أو جمعه مع أصدقاء الجامعة أو الثانوية ، فهي خدمات تعتمد على الانترنت"²

سادسا : تعريف فيروس كورونا

يعرف فيروس كورونا Corona Virus على أنه: "سلالة جديدة من الفيروسات التي تسبب مرض كوفيد 19 والاسم الانجليزي للمرض مشتق كالتالي (C0) وهما أول حرفين من كلمة كورونا Corona و (vi) وهما أول حرفين كلمة فيروس virus و (D) وهو أول حرف من كلمة مرض Disease ويرتبط الفيروس بعائلة الفيروسات نفسها التي ينتمي إليها الفيروس التي تسبب بمرض المتلازمة الحادة سارز وبعض أنواع الزكام العادي، ويعد فيروس كورونا من الفيروسات المعدية التي لم يكن هنالك أي علم بوجودها قبل تفشيها في مدينة ووهان الصينية في ديسمبر 2019"³

- وحسب منظمة الصحة العالمية World Health Organization فإن فيروس كورونا هو: "الذي يسبب مرض كوفيد- 19 ينحدر من سلالة فيروسات تُسمى الكورونا أو الفيروسات التاجية والمضادات الحيوية لا تأثير لها على الفيروسات، غير أن بعض الأشخاص الذين يصابون بكوفيد 19 قد تحصل لديهم مضاعفات

¹ - فايز بن عبد الله الشهري:الشبكات الاجتماعية لم تعد للمراهقين،صحيفة الرياض، العدد 19776، 7 ديسمبر 2008، ص 30.

² - رضوان قطبي. شبكات التواصل الاجتماعي والمشاركة السياسية للشباب المغربي في الانتخابات الجماعية والجهوية لسنة 2015 -مجلة الجامعة العربية الأمريكية للبحوث.العدد 1 ص 107

³ - سهيلية سماح .الاجراءات الوقائية للتصدي لفيروس كورونا في الجزائر .مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الانسانية .مجلد 05.العدد 3.اكتوبر 2020.ص27-28

الفصل الأول: موضوع الدراسة وإجراءاتها المنهجية

فيسابون بالتهاب رئوي. وفي هذه الحالة، قد يوصي مقدم الرعاية الصحية بتناول مضاد حيوي لمعالجة الالتهاب ولا يوجد حالياً أي دواء مرخص لمعالجة كوفيد-19". (موقع منظمة الصحة العالمية، 2020) - كوفيد - 19 - covid . هو الاسم الذي أطلقتته منظمة الصحة العالمية في 11 فيفري 2020 وهو المرض الذي يسببه فيروس كورونا ويكون مصاحباً بالحمى، العياء والسعال إضافة إلى المشاكل التنفسية وقد تكون بعض الحالات المصابة به شديدة تؤدي إلى الوفاة أحياناً، وقد تم إضافة الرقم 19 إشارة إلى العام 2019 الذي اكتشفت فيه أول حالة للفيروس¹.

المطلب السادس : الخلفية النظرية للدراسة

1- مفهوم نظرية البنائية الوظيفية :

تعد النظرية البنائية الوظيفية من أهم النظريات الإجتماعية التي إنطلقت من تعريف المجتمع ، و أبرزت دور الأفراد كأهم وحداته ، ترى أن المجتمع يتكون من عناصر مترابطة تتجه نحو التوازن ، من خلال توزيع الأنشطة بينها ، و التي تقوم بدورها في المحافظة على استقرار النظام.

فالبنائية الوظيفية تشير إلى تحديد عناصر التنظيم التي تقوم بين هذه العناصر ، و تحديد الأدوار التي يقوم بها كل عنصر في علاقته بالتنظيم الكلي ، وهو مدى مساهمة العنصر في النشاط الإجتماعي الكلي ، و يتحقق الثبات و الإتزان من خلال توزيع الأدوار على العناصر في شكل متكامل و ثابت.² كما أن للوظيفية ظواهر إجتماعية تساعد على إستمرارها في القيام بعملها و أن جميع الظواهر الإجتماعية للنظام مترابطة و متعلقة الواحدة بالأخرى ، و أن هذا التغيير في أي منها لابد أن يؤثر في جميعها³.

2- مبادئ نظرية البنائية الوظيفية :

تركز البنائية الوظيفية على المبادئ التالية :

- **الغانية** : بمعنى أن البنائية الوظيفية تبحث عن الأسباب و الأهداف النهائية للأنشطة الإجتماعية ، كما تبحث عن الأثار و النتائج التي تطرأ على البنية الإجتماعية ، و تعمل عن طريق خلق مجموعة من الميكانيزمات الدفاعية التي تمكنه من الحفاظ على توازنه⁴.

¹ - سهيلية سماح .الاجراءات الوقائية للتصدي لفيروس كورونا في الجزائر .مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الانسانية .مجلد 05.العدد 3.اكتوبر 2020.ص29

² - محمد عبد الحميد ، نظريات الإعلام واجهات التأثير ، ط2 ، عالم المکتب ، القاهرة ، مصر ، 2000 ، ص 130- 132

³ - محمد منير حجاب ، الموسوعة الإعلامية ، دار الفجر للنشر و التوزيع ، المجلد 7 ، القاهرة ، 2006 ، ص 131

⁴ - أحمد المشاب ، التفكير الإجتماعي ، دار النهضة العربية ، بيروت ، 1984 ، ص 265

الفصل الأول: موضوع الدراسة وإجراءاتها المنهجية

● **المعايير و القيم** : يغفل البنائين الوظيفيين في تطورهم لنظريتهم دور القيم و المعايير ووظيفتها في المحافظة على النظام الإجتماعي و على عملية النسق . و تمثل القيم و المعايير بعد القانون من الضمانات اللازمة لإستمرارية النظام ، و تنظر من جانب آخر في القيم بإعتبارها أنماط معيارية يتبناها مختلف الأفراد لدعم السلوك الذي يحفظ النظام العام للمجتمع¹.

● **التوازن و الإستقرار** : تسعى البنائية الوظيفية على حد " بارسونز " إلى الحفاظ على النظام الواقعي للمجتمع لضمان بقائه عن طريق مقاومته للتغيير و الصراع و تحقيق توافق النسق الإجتماعي و إستقراره²

3- فروض النظرية :

يتفق الباحثون على التلخيص الذي قدمه " روبرت ميرتون " 1957 للعملية البنائية الوظيفية للمجتمع

، و ذلك بإعتبارها إفتراضات لهذه النظرية و تتمثل هذه الإفتراضات فيما يلي :

1- أفضل طريقة للنظر إلى المجتمع هي إعتباره نظاما لأجزاء مترابطة و أنه تنظيم للأنشطة المترابطة و المتكررة و التي يكمل كل منها الآخر .

2- يميل هذا المجتمع بشكل طبيعي نحو حالة من التوازن الديناميكي و إذا حدث نوع من التنافر داخله ، فإن قوى معينة سوف تنتشط من أجل إستعادة التوازن .

3- جميع الأنشطة المتكررة في المجتمع تساهم في إستقراره ، و بمعنى آخر فإن كل النماذج القائمة في المجتمع تلعب دور مهما في الحفاظ على إستقرار النظام.³

4- إن بعض الأنشطة المتكررة في المتماثلة و المتكررة في المجتمع لا غنى عنها في إستمرار وجوده ، أي هناك متطلبات أساسية وظيفية تلبي الحاجات الملحة للنظام ، و بدونها لا يمكن لهذا النظام أن يعيش.⁴

4- إسقاط النظرية البنائية الوظيفية على موضوع الدراسة :

وفقا لتحليلات البناء الوظيفي للمجتمع التي تقرها النظرية البنائية الوظيفية ، يمكن القول أن نظام تكنولوجيا الإتصال الحديثة هو جزء ضروري مكون للمؤسسات العمومية ، كما أن أنواع وسائل الإتصال الحديثة ضرورية للتنظيم الإداري و المجتمع من حيث ما توفره هذه الوسائل من ميزات متعددة تساهم في إدارة

¹ - عبد الحميد لطفي ، علم الإجتماع ، دار المعارف الجامعية ، 1983 ، ص 56

² - سمير عبد الله حسن ، النظام الإجتماعي من منظور بنائي وظيفي ، مجلة جامعة دمشق ، مجلد 19 ، العدد الأول ، 2003 ، ص 315

³ - كمال عبد الرؤوف ، نظريات وسائل الإعلام ، الدار الدولية للنشر و التوزيع ، القاهرة ، 1993 ، ص 66

⁴ - كمال عبد الرؤوف ، المرجع نفسه ، ص 67

الفصل الأول: موضوع الدراسة وإجراءاتها المنهجية

أنشطة الإدارة ، و من هنا تتضح الوظائف الظاهرة و الكامنة لوسائل تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إدارة النشاط الإداري من خلال ما تؤديه من أدوار وظيفية متنوعة لتحسين الخدمة العمومية للمجتمع ، لهذا فإن تكنولوجيا الإتصال الحديثة و المؤسسات العمومية هي أجزاء يعتمد كل منها على الآخر من أجل تحقيق خدمات بأفضل جودة .

الفصل الأول: موضوع الدراسة وإجراءاتها المنهجية

المبحث الثاني : الإجراءات المنهجية

المطلب الأول: مجالات الدراسة

1- الإطار المكاني

التعريف بالمؤسسة:

مديرية الصحة والسكان لولاية تبسة هي عبارة عن مصالح غير ممرزة للدولة تحت وصاية وزير الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات ووالي الولاية، أنشأت بموجب المرسوم التنفيذي رقم 261/97 المؤرخ في 14/07/1997 الذي يحدد القواعد الخاصة بتنظيم مديريات الصحة والسكان الولائية وسيورها .وبموجب القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 12/05/1998 الذي يتضمن المخطط التنظيمي لمديرية الصحة والسكان في الولاية تنظيم مديرية الصحة والسكان: تتكون مديرية الصحة والسكان من 06 مصالح و 18 مكتبا وهي:

1- مصلحة الموارد البشرية والشؤون القانونية والتي تتكون من:

- مكتب المستخدمين مكتب التكوين مكتب الشؤون القانونية والمنازعات
- مصلحة التخطيط والوسائل والتي تتكون من :مكتب الخريطة الصحية والإحصائيات مكتب الإستثمارات والصفقات مكتب الميزانية والمراقبة
- مصلحة الهياكل والمهن الصحية والتي تتكون من :مكتب تنظيم الهياكل العمومية للصحة وتقييمها مكتب القطاع الخاص مكتب الإستعجالات والإسعافات
- مصلحة الوقاية والتي تتكون من :مكتب البرامج الصحية مكتب الأمراض المتقلة وغير المتقلة مكتب الحماية الصحية في الأوساط الصحية
- مصلحة السكان والتي تتكون من :مكتب الصحة التناسلية والتنظيم العائلي مكتب البرامج السكانية مكتب الإعلام والتربية والإتصال
- مصلحة النشاط الصحي والمنتجات الصيدلانية

والتي تتكون من:

- مكتب ترقية العلاج القاعدي وطب الأمراض العقلية مكتب تنظيم المنتجات الصيدلانية
- مكتب النشاط الصحي ومتابعة اللجان الطبية مهام مديرية الصحة والسكان

تسهر مديرية الصحة والسكان الولائية وتضع حيز التنفيذ كل التدابير التي من شأنها أن توطر

النشاطات الخاصة بالصحة والسكان، وبهذه الصفة تكلف بما يلي :

✓ تسهر على تطبيق التشريع والتنظيم في جميع المجالات المتصلة بأنشطة الصحة والسكان

الفصل الأول: موضوع الدراسة وإجراءاتها المنهجية

- ✓ تنشيط وتنسيق وتقوم بتنفيذ البرامج الوطنية والمحلية للصحة، لاسيما في مجال الوقاية العامة وحماية الأمومة والطفولة والحماية الصحية في الأوساط الخاصة وكذلك في مجال التحكم في النمو الديموغرافي والتخطيط العائلي وترقية الصحة التناسلية
- ✓ تسهر على إحترام السلم التسلسلي للعلاج، لا سيما بتطوير كل النشاطات التي تهدف إلى ترقية العلاج القاعدي تطور كل عمل يهدف إلى الوقاية من إدمان المخدرات ومكافحتها وخصوصا في اتجاه الشباب
- ✓ تسهر على التوزيع المتوازن للموارد البشرية والمادية والمالية دون المساس بالصلاحيات المخولة قانونا لرؤساء مؤسسات الصحة
- ✓ تشجع وتطور كل أنشطة الإتصال الإجتماعي لا سيما التربية الصحية بالإتصال مع الجمعيات الإجتماعية المهنية والشركاء الآخرين المعنيين تسهر على وضع جهاز يختص بجمع المعلومات الصحية والوبائية والديموغرافية واستغلالها وتحليلها وتبليغها. تنشيط الهياكل الصحية وتنسيقها وتقومها .
- ✓ تسهر على وضع الإجراءات المتعلقة بحفظ المنشآت وتجهيزات الصحة وصيانتها حيز التنفيذ. تتولى تأطير هياكل الصحة ومؤسساتها العمومية والخاصة وتفتيشها
- ✓ تعد الترخيصات المتعلقة بممارسة المهن الصحية وضمان مراقبتها. تعد المخططات الإستعجالية بالإتصال مع السلطات المعنية والمشاركة في تنظيم الإسعافات وتنسيقها في حالة حدوث كوارث مهما كانت طبيعتها
- ✓ تدرس برامج الإستثمار وتتابعها في اطار التنظيمات والإجراءات المعمول بها. تتابع وتقوم بتنفيذ البرامج المقررة في ميدان التكوين وتحسين مستوى مستخدمي الصحة وتقومها
- ✓ تشرف وتسهر على السير الحسن للمسابقات والإمتحانات المهنية.

2- الإطار الزمني

تم توزيع استمارات الاستبيان على أفراد عينة الدراسة وتحليلها واستخراج النتائج العامة في الفترة الممتدة بين شهري سبتمبر 2020 وماي 2021. موزعة على النحو التالي:

- **القراءات الاولية** : تمت في كل من شهر سبتمبر وأكتوبر ونوفمبر 2021
- **المعلومات النظرية** دامت حوالي شهرين في الفترة الممتدة بين شهر ديسمبر 2020 وجانفي 2021
- **الدراسة الاستطلاعية** تمت في شهر فيفري 2021

الفصل الأول: موضوع الدراسة وإجراءاتها المنهجية

- توزيع الاستمارة ، وتم هذا طيلة شهر مارس 2021

- تحليل النتائج واخراج البحث في صورته النهائية ما بين شهر أبريل وماي 2020

المطلب الثاني : المنهج المتبع

أي دراسة علمية تعتمد على منهج ، و المنهج العلمي هو أسلوب للتفكير و العمل يعتمد على الباحث لتنظيم أفكاره و تحليلها و عرضها و بالتالي الوصول إلى نتائج و حقائق معقولة حول الظاهرة موضوع الدراسة . حيث يمتاز هذا الأسلوب بالمرحلية¹.

و تصنف دراستنا ضمن الدراسات التي تعتمد على المنهج الوصفي ،" فهو أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية و دقيقة عن الموضوع المحدد من خلال فترة أو فترات زمنية معلومة و ذلك من أجل الحصول على نتائج عملية تم تفسيرها بطريقة موضوعية².

لأننا نصف متغيرات الدراسة و نبحث عن تأثير التكنولوجيا على تحسين جودة الخدمة ، و نحتاج التحليل من أجل تحليل ما نجمع من بيانات ثم الخروج بالنتائج .

المطلب الثاني : مجتمع وعينة الدراسة

1-مجتمع الدراسة:

نعني بمجتمع البحث جميع العناصر ذات العلاقة بمشكلة الدراسة التي نسعى إلى أن نعمم عليها نتائج دراستنا ، و عرفه موريس أنجرس بأنه "مجموعة منتهية أو غير منتهية من العناصر المحددة مسبقا والتي تركز عليها الملاحظات"³.

إذ لا بد من تحديد المجتمع و العينة المأخوذة منها تطبيق الدراسة عليها بغرض الوصول إلى نتائج يمكن تعميمها ، لاسيما و أن البحوث الميدانية في العلوم الإنسانية تسمح بتقدير خصائص المجتمع من خلال العينة المأخوذة منه ، يتكون مجتمع الدراسة من كافة الموظفين في مديرية الصحة لولاية تبسة

¹- ربحي مصطفى عليان ، البحث العلمي أسسه و مناهجه و أساليبه و إجراءاته ، بيت الأفكار الدولية ، الأردن ، 2001،

ص 35

²- د.ربحي مصطفى عليان ،المرجع السابق ، ص 36

³- محمد عبيدات ، محمد أبو نصار،منهجية البحث العلمي القواعد و المراحل و التطبيقات ، ط2 ، دار وائل

للنشر، عمان، 1999، ص 84

الفصل الأول: موضوع الدراسة وإجراءاتها المنهجية

2- عينة الدراسة

هناك بحوث يصعب معها تحديد أفراد المجتمع الأصلي ، و بالتالي يصعب الإطمئنان إلى حصول أفراد المجتمع على فرص متساوية في التمثيل ، و ذلك إما لحساسية مجتمع البحث ، و إما لصعوبة الوصول إلى أفراد المجتمع إذا تمكن الباحث من تحديده ، فيعتمد في مثل هذه الحالات إلى أسلوب العينة غير عشوائي لإختيار عينة بحثه .

وقد بلغ عدد العينة في دراستنا هاته 50 مفردة لتيسير الوصول إلى نتائج، حيث اعتمدنا على الحصر الشامل وهذا قصد إمكانية تعميم النتائج المتحصل عليها

المطلب الثالث: أدوات الدراسة

• **الإستبانة** : إن جمع البيانات و المعلومات هي مرحلة مهمة من مراحل البحث العلمي ، فنتائج هذه الخطوة يعتمد على مدى صحة المرحلة السابقة وهي مرحلة تحديد المجتمع الأصلي و العينة منه ، و الأداة المناسبة لجمع بيانات بحثنا هي الإستبانة .

- يعرف الإستبيان على أنه أسلوب جمع البيانات التي يستهدف إستجواب الأفراد المبحوثين بطريقة منهجية و مقننة ، لتقديم حقائق و أفكار معينة في إطار البيانات المرتبطة بموضوع الدراسة و أهدافها ، دون تدخل من الباحث في التقرير الذاتي للمبحوثين في هذه البيانات .¹
- و يعرف الإستبيان أيضا على أنه " عبارة عن إستقصاء يحتوي على مجموعة من الأسئلة موجهة إلى عينة من الأفراد حول موضوع معين أو موضوعات مرتبطة بموضوع الدراسة .¹

¹ أحمد مرسلي ، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام و الإتصال ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2005 ، ص 28

¹- محمد عبد الحميد ، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية 2 ، عالم الكتب ، القاهرة ، 2004 ، ص 353

الفصل الثاني:

الميديا الجديدة وتصنيفاتها

الفصل الثاني: الميديا الجديدة وتصنيفاتها

المبحث الأول. الميديا الجديدة

المطلب الأول . مظاهر تعدد تسميات الإعلام الجديد

المطلب الثاني . تصنيفات الإعلام الجديد

المطلب الثالث . خصائص الإعلام الجديد

المبحث الثاني. شبكات التواصل الاجتماعي

المطلب الأول: مفهوم شبكات التواصل الاجتماعي

المطلب الثاني: نشأة شبكات التواصل الاجتماعي

المطلب الثالث . ماهية موقع فايسبوك

المبحث الأول. الميديا الجديدة

المطلب الأول . مظاهر تعدد تسميات الإعلام الجديد

لقد تعددت أسماء الإعلام الجديد، ولم تقف كذلك على اسم موحد، ومن هذه الأسماء¹:

1. **الإعلام الرقمي**: لوصف بعض تطبيقاته التي تقوم على التكنولوجيا الرقمية مثل التلفزيون الرقمي، الراديو الرقمي، وغيرهما، أو للإشارة إلى أي نظام أو وسيلة إعلامية تندمج مع الكمبيوتر.

2. **الإعلام التفاعلي**: طالما توفرت حالة من العطاء والاستجابة بين المستخدمين لشبكة الانترنت والتلفزيون والراديو التفاعليين وغيرهم من النظم الإعلامية التفاعلية.

3. **الإعلام الشبكي**: على خطوط الاتصال بالتركيز على تطبيقاته في الانترنت وغيرها من الشبكات.

4. **الوسائط السيبرونية**: من تعبير الفضاء السيبراني الذي أطلقه كاتب روايات الخيال العلمي ويليام جيبسون في روايته التي أصدرها عام 1894.

5. **إعلام المعلومات**: للدلالة على التزاوج بين الكمبيوتر والاتصال وعلى ظهور نظام إعلامي جديد يستفيد من تطور تكنولوجيا المعلوماتية ويندمج فيها.

6. **إعلام الوسائط المتعددة**: حالة الاندماج التي تحدث داخله بين النص والصورة والفيديو

غير أن هذه التسميات تصب في مجملها على أنها اعلام متعدد الوسائط ,حيث يتم عرض المعلومات في شكل مزيج من النص والصورة والفيديو ,مما يجعل المعلومة اكثر قوة وتأثيرا ,وهذه المعلومات هي معلومات رقمية يتم اعدادها وتخزينها وتعديلها ونقلها بشكل الكتروني ,كما يتميز ايضا بتنوع وسائله وسهولة استخدامها ,وهذه الخصائص غيرت من انماط السلوك الخاصة بوسائل الاتصال².

ومع ان الاعلام الجديد يتشابه مع الاعلام القديم في بعض جوانبه الا , انه يتميز عنه بالعديد من السمات التي يمكن ايجازها بما يأتي : التحول من النظام التماثلي الى النظام الرقمي ,التفاعلية ,تفتيت الاتصال ,اللاتزامية ,قابلية التحرك او الحركية ,قابلية التحويل ,وقابلية التوصيل والشبوع او الانتشار والكونية³.

والإعلام الجديد هو ناتج العملية الاتصالية المتشكلة من اندماج عدة عناصر : الحاسوب والشبكات والوسائط المتعددة وتكنولوجيا الهاتف النقال ,وكذلك تقنية الاقمار الصناعية.

¹ - نسرين حسونة: **الإعلام الجديد المفهوم والوسائل والخصائص والوظائف**، شبكة الألوكة للنشر، 2014، ص3

² - محمد تيمور عبد الحسيب ،ومحمود علاء الدين: **الكمبيوترات وتكنولوجيا الاتصال** ،دار الشروق ،القاهرة ، مصر ، دط، ص207.

³ - محمود علاء الدين: **تكنولوجيا الاتصال في الوطن العربي** ،مجلة عالم الفكر ،عدد خاص من الاعلام المعاصر ،الكويت ، دط، 1994، ص118.

الفصل الثاني: الميديا الجديدة وتصنيفاتها

وهو اعلام استند الى بنية تحتية معرفية وصناعية ومهارية تفوقت على ما كان سائدا منها قبل ظهور هذه التكنولوجيات ,وتأسست على تفاعل هذه التكنولوجيات فيما بينها من جهة ,وتفاعل الجمهور معها من جهة اخرى على نحو صار معه الجمهور عنصرا متلقيا.¹

المطلب الثاني .تصنيفات الإعلام الجديد

الملاحظة الرئيسية من التصورات المذكورة بالنسبة لنيغروبونتي وكروسبي ومجموعة التعريفات التي أشرنا إليها في بداية هذا الفصل، تصنيفها للإعلام الجديد ضمن حالتين، جديد مقابل قديم، تماما كما يوحي التعبير نفسه ، بين التماثلية والرقمية ، بين مرحلة ما قبل الإنترنت ومرحلة الإنترنت وهكذا . وهو تصنيف يظل غير واقعي طالما أنه لم يستصحب حالة التماهي بين الإعلام الجديد والقديم، والأشكال المتقاربة في التعبير في كليهما، والتكنولوجيات المستخدمة فيهما، وطالما ظلت مجموعة الوسائل الرئيسية التقليدية هي ذاتها كوسائل رئيسية في الفضاء الإعلامي،

خاصة وأن بعضها أصبح يحمل صفات الإعلام الجديد تكنولوجيا ووظائفيا . فالراديو والتلفزيون لم يصبحا فقط رقميين وموصلين بالأقمار الصناعية وشبكات الألياف الضوئية - وهما من ميزات الإعلام الجديد - ولكن أيضا أصبحا وسيلتين تفاعليتين تعملان على منصة الكمبيوتر، وهذه هي الميزة الرئيسية التي تميز الإعلام الجديد ، فضلا عن تغييرهما لمفهوم الخبر، من حدث إلى يحدث بالتواجد الحي في مواقع الأحداث الكبيرة ، التي شكلت علامات بارزة في نهاية القرن الماضي وبداية القرن الحالي، مثل الحروب في أفغانستان والعراق .

كذلك الأمر بالنسبة للصحافة الورقية التي غيرت طريقة الإنتاج تماما إلى وسائل تنتمي كليا إلى المرحلة الرقمية في جميع خطوات التحرير الصحافي، ومعالجة الصور ومراحل ما قبل الطباعة . كما لمس التغيير طريقة كتابة الأخبار وطريقة الإخراج واستخدام الألوان والطباعة مع أنفاس الفجر لملاحقة آخر الأخبار، والطباعة الرقمية في أماكن متعددة من أنحاء العالم، ولم يبق إلا التخلص من الورق، طالما أن التطور جار لإنتاج القارئ الرقمية الدقيقة والورق الإلكتروني.²

وللبحث عن مخرج لحالة التقابلية هذه في تصنيف الإعلام الجديد ، يضع ريتشارد ديفيز Richard Davis

¹ - حارث عبود ومزهر العاني:الاعلام والهجرة الى العصر الرقمي ،دار الحامد للنشر والتوزيع ،عمان ،الاردن، ط1، 2015، ص68.

² - عباس مصطفى صادق: الاعلام الجديد المفاهيم والوسائل والتطبيقات، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص38.

الفصل الثاني: الميديا الجديدة وتصنيفاتها

وديانا أوين Diana Owen في كتابهما المشترك الإعلام الجديد والسياسة الأمريكية (يضع الإعلام الجديد وفق ثلاثة أنواع هي:

- الإعلام الجديد بتكنولوجيا قديمة .
- الإعلام الجديد بتكنولوجيا جديدة .
- الإعلام الجديد بتكنولوجيا مختلطة.

النوع الأول : الإعلام الجديد بتكنولوجيا قديمة¹

يرى الباحثان 33 أن نموذج الإعلام الجديد وفق هذا التصنيف يعود إلى مجموعة من الأشكال الصحفية في الإذاعة والتلفزيون والصحف ، ويشيران إلى راديو وتلفزيون الحوار

TV / Talk Radio الذي يرجع إلى حقبة الثلاثينيات من القرن الماضي، فقد كان الرئيس الأمريكي فرانكلين روزفلت يستخدم الإذاعة كأداة أساسية للحديث إلى الناس، وكانت أحاديثه مسموعة بشكل واسع . التلفزيون أيضا مع الراديو جدد نفسه كثيرا ببرامج الحوار الحية Talk Show والمجلات الإخبارية Television news magazine مثل Date Line و 60 Minutes وبرامج الأخبار الحية Live Shows والبرامج المسائية ، مثل Night Line وبرامج الصباح المعروفة ، مثل صباح الخير أميركا Good Morning America وبرامج التابلويد، مثل Inside Edition الشبيهة

بصحافة التابلويد الورقية . ويشمل التجديد، في حالات أخرى، نموذج برنامج أوبرا Oprah Winfrey و قنوات مثل ام تي في MTV المتخصصة في الموسيقى والتي مددت افقها للتغطية الإخبارية ساعة بساعة .

بعض البرامج المذكورة مثل توداي Today يعود إلى الخمسينيات من القرن الماضي، ولكنها تمثل نمطا جديدا في الإعلام. وقد بادر معظمها باستخدام التكنولوجيات الجديدة ، مثل الكمبيوتر والشبكات المختلفة ، وطبقوا أساليب مستحدثة في بناء موضوعاتهم وتقديمها . وقد مثلت بعض التغطيات علامة فارقة للانتقال إلى المرحلة الجديدة ، مثل تغطية قضية الرياضي المشهور أو جي سيمبسون Simpson .J الذي اتهم في منتصف التسعينيات بقتل طليقته نيكول براون، وقضية تيموئي ماكفي Timothy McVeigh الذي فجر مبنى البلدية في أوكلاهوما سيتي . فالتغطيات تغيرت كثيرا في الشكل وطريقة المتابعة واستخدام كافة وسائل الاتصال والعرض والجغرافيك، والإحصاء بواسطة الكمبيوتر .

¹ - عباس مصطفى صادق: المرجع السابق، ص 39.

الفصل الثاني: الميديا الجديدة وتصنيفاتها

النوع الثاني: إعلام جديد بتكنولوجيا جديدة :

تمثله جميع الوسائل التي نعيشها الآن التي تعمل على منصة الكمبيوتر، وهي تشمل شبكات الكمبيوتر المختلفة، وعلى رأسها شبكة الإنترنت والبريد الإلكتروني وغيرهما. وهي الوسائل التي مكنت من إنفاذ حالة التبادل الحي والسريع للمعلومات ، ومن التواصل بين الطرفين، وحققت للمواطنين إسماع أصواتهم للعالم . ومكنت من دمج التكنولوجيات والوسائل المختلفة مع بعضها البعض، وتجاوزت العوائق المكانية والزمنية والحدود بين الدول التي كانت تعيق حركة الإعلام القديم، وهذه الوسائل تتصف بدورها الفعال في تسهيل التفاعل الجماهيري وتقديم مصادر لا حدود لها، كما تتيح مجالا واسعا من الأشكال والتطبيقات الاتصالية .

النوع الثالث: إعلام جديد بتكنولوجيا مختلطة :

هنا تزول الفوارق بين القديم والجديد، فقد أصبحت الحدود الفاصلة بين أنواع الوسائل المختلفة حدودا اصطناعية Artificial ، وحدثت حالة تماهي وتبادل للمنافع بين الإعلام القديم والجديد، ويستخدم الكثير من الممارسين للعمل الإعلامي الذين يعملون في الوسائل التقليدية الوسائل الجديدة لاستكمال أدوارهم الإعلامية المختلفة، أي أنهم أصبحوا يستخدمون النوعين معا. وكما يعترف الأفراد ، تعترف المؤسسات القديمة أيضا بأهمية الإعلام الجديد، وتعمل على اللحاق بتكنولوجياته وتطبيقاته المختلفة، فصحف كبيرة مثل واشنطن بوست ونيويورك تايمز لديها مواقع ضخمة على شبكة الإنترنت، وتتواصل برامج التلفزيون المختلفة ونشرات الأخبار مع الجمهور بأدوات الإعلام الجديد، وتكمل مشروعها الإعلامي، وتدير استطلاعاتها عبر الوسائل المستحدثة¹.

المطلب الثالث. خصائص الإعلام الجديد

على الرغم من ان وسائل الاعلام الجديد التي أفرزتها التكنولوجيا الاتصالية الراهنة تكاد تتشابه في عدد من السمات مع الوسائل التقليدية ، إلا ان هناك ميزات الوسائل الاعلامية الراهنة خاصة بها، ومن بين هذه السمات ما يمي:

3-1 - اللامجاهيرية: وتعني ان الرسالة الاتصالية من الممكن ان تتوجه الى الفرد او الى مجموعة معينة و ليس الى الجماهير ضخمة كما كان في الماضي ، وتعني ايضا درجة تحكم في نظام الاتصال بحيث تصل الرسالة الى مستهلكا.

¹ - عباس مصطفى صادق: المرجع السابق، ص40.

الفصل الثاني: الميديا الجديدة وتصنيفاتها

3-2- صناعة الرأي العام : تجري صناعة الراي العام وفق مقاسات الهدف الاساسي المحدد من قبل الطبقة السياسية و الاجتماعية المهيمنة ، كما تتم وفق مقاسات الجمهور الذي لم يعد يشكل كتمة كبيرة متماسكة.

3-3- التكتيف: حيث اصبح بمقدور القائمين بالاتصال امداد المتلقين جرعات متعددة الأوجه ومفتوحة الاحتمالات¹.

3-4- التفاعلية: وتطلق هذ السمة على الدرجة التي يكون فيها للمشاركين في عملية الاتصال تأثير في أدوار الآخرين وباستطاعتهم تبادلها، ويطلق على ممارستهم الممارسة المتبادلة أو التفاعلية.

إن سمة التفاعلية التي هي من أهم سمات الاعلام الجديد الذي يمتاز بالتشبيك أي عملية الربط الكامل بين مستخدمي الشبكة. والتشبيك يعني أيضا إمكانية رد الفعل السريع ، وما يسمى بدائرة التغذية الاسترجاعية التي هي اكثر آثار ثورة المعلومات و الاتصالات الثورية، حيث انيا تمكن أطراف الشبكة من التغيير المستمر للمعلومات و مكونات هذه الشبكة طبقا لما يروونه من رد الفعل ، وهذا هو بالضبط ما يتعمق بالسرعة أو ما يسمى بالوقت الحاسوبي الذي ينتج عنه تغير شبه دائم في المحيط².

3-5- اللاتزامنية: وتعني إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم، وال تتطلب من المشاركين . لهم أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه

3-6- قابلية التوصيل: تعني إمكانية توصيل الاجهزة الاتصالية بأنواع كثيرة من أجهزة أخرى³.

3-7- العالمية و الكونية : أدت تكنولوجيا الاتصال الى خلق بيئة جديدة لوسائل الاتصال و قصت على المحلية، التي اتسمت بها لعقود كثيرة ، فأصبحت الصورة و الكلمة تنتقل عبر مشارق الأرض ومغاربها في ثواني، ولعل شبكة الانترنت أبرز هذه النماذج من حيث استخداماتها العالمية إذ ترتبط مع الآلاف من شبكات الكمبيوتر ، ويستخدمها الملايين من العملاء على مدار 24 ساعة في معظم انحاء العالم⁴.

¹ سعد بن عبيد السبيعي، الاعلام الجديد و دوره في تعزيز الأمن الوطني في المملكة العربية السعودية (دراسة تطبيقية على بعض النخب السعودية في مدينة الرياض)، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، في فلسفة العلوم الأمنية ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2013، ص 27.

² خالد محمد غازي، الطوفان... ما بعد العولمة صناعة الاعلام و تحول السلطة، دار المناهل للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق، سوريا، 2015، ص 73.

³ قرياس ليندة: تطبيقات الاعلام الجديد و دورها في تشكيل الوعي المعلوماتي، مذكرة ماستر في الاعلام و والاتصال، جامعة المسيلة ، 2016، ص31

⁴ محمد شطاح، قضايا الاعلام في زمن العولمة بين التكنولوجيا و الايديولوجيا، دار الهدى للطباعة و النشر، الجزائر، 2006، ص26-27.

المبحث الثاني. شبكات التواصل الاجتماعي

المطلب الأول: مفهوم شبكات التواصل الاجتماعي

عندما يرتبط مجموعة من الأفراد في تنظيم ما من خلال شبكة للكمبيوتر يمكن القول أن أولئك الأفراد يمثلون شبكة اجتماعية، إن هذه الشبكة من الأفراد تحكمها علاقات اجتماعية وعلاقات عمل مشترك قائم على تبادل المعلومات بشكل منتظم وهي خدمة تتركز في بناء وتعزيز الشبكات الاجتماعية لتبادل الاتصال بين الناس الذين تجمعهم نفس الاهتمامات والأنشطة أو لمن يهتمون باكتشاف ميول وأنشطة الآخرين.

فالشبكات الاجتماعية تقوم بجمع أعداد كبيرة من الناس بناء على اتجاهاتهم والتي في الغالب تكون معلنة عبر هذه المواقع في صفحات مخصصة لبياناتهم profile والتي تساعد بالتالي على تواصل جيد مع الآخرين عبر هذه الشبكات مستعينين في ذلك بالعديد من الوسائل ومنها رسائل البريد الإلكتروني والتدوين على صفحاتهم والمشاركة بالصور والفيديو، ونجد كذلك أنه يوجد هناك طرق للبحث في هذه المواقع لاختصار الوقت على المستخدم¹.

المطلب الثاني: نشأة شبكات التواصل الاجتماعي

قبل السبعينيات

بدأت وسائل التواصل الاجتماعي مع بدء ظهور الهاتف منذ عام 1950م، حيث ظهرت مجموعة (phone phreak)، والتي استغلت نظام الهاتف وكيفية التسلسل إليه، وبسبب ارتفاع تكلفة إجراء مكالمات هاتفية، قاموا باختراق خطوط الهاتف لإجراء وعقد المجموعات الافتراضية.

فترة السبعينيات والثمانينيات²:

ظهر شكل جديد من وسائل التواصل الاجتماعي في السبعينيات، وأطلق عليه (BBS) أو "نظام لوحة الإعلانات"، ومنذ بداية ظهورها كانت عبارة عن خوادم صغيرة تعمل بالطاقة عبر جهاز حاسوب شخصي متصل بمودم هاتف، واعتُبر عملها شبيهاً بعمل المدونات والمنتديات حالياً، حيث تُمكن المستخدمين من المشاركة في المناقشات، والألعاب عبر الإنترنت، وتحميل الملفات وتنزيلها، وبما أن الحاسوب كان حجمه كبيراً ومكلفاً وبطيئاً وغير فعال، أدى ذلك إلى التقليل من عدد المستخدمين الذين شاركوا في هذا النظام.

¹ - صونية عبيد: الشبكات الاجتماعية على الإنترنت رؤية استمولوجية، مقال، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2016/12/01، ص 98

² - نشأة مواقع التواصل الاجتماعي: عبر الموقع: <https://onshr.nrme.net/detail2199231.html> ، تاريخ الدخول: 2021/05/15 على الساعة 10:00

الفصل الثاني: الميديا الجديدة وتصنيفاتها

من الجدير بالذكر أنه في أوائل السبعينات ظهرت برامج البريد الإلكتروني والدرشة، بينما لم يظهر أي برامج غيرها، وتم إنشاء نظام اليوزنت "نظام المستخدمين" عام 1979م، وهو نظام أُستخدم للمراسلة بين جامعتي ديوك (Duke University) ونورث كارولينا (University of North Carolina)، ومن ثم تم استخدامها من قبل الجامعات والوكالات الحكومية الأخرى، وقد سمح موقع اليوزنت للمستخدمين بنشر وتلقي الرسائل داخل مجموعات أُطلق عليها اسم "مجموعة الأخبار" بالإنجليزية (newsgroups)، وقد نمت هذه المجموعات خلال فترة الثمانينات، ولم تكن هناك أي اتفاقية معيارية لتسمية هذه المجموعات، مما سبب ارتباكاً لأن عددها ارتفع، وفي عام 1987م، نفذ العديد من مطوري اليوسنت تغييرات في هذه المجموعات ليحولوها إلى تسلسلات هرمية واسعة لتشمل الأخبار، والأحاديث، والمنوعات المختلفة.

فترة التسعينات¹:

أصبحت وسائل التواصل الاجتماعي أكثر انتشاراً في أوائل التسعينات، أي عند ظهور شبكة الويب العالمية، وانتشارها بين الجماهير، ومن أول المحاولات لانخراط المواقع في الثقافات المنتشرة هي موقع (Compuserve) وموقع (Prodigy)، ولكنها كانت بطيئة ومكلفة، ومن ثم مع انتشار الإنترنت وتوافر الخدمات الإلكترونية بدأ انتشار أنظمة الدردشة بين المستخدمين مثل نظام (AOL)، وبعدها ظهر موقع (Napster)، الذي ساهم في تسهيل تبادل المعلومات والموسيقى المجانية عبر الإنترنت، وأصبح هذا الموقع المصدر الرئيسي لتوزيع وسائل الإعلام.

تم إطلاق متصفح موزايك ويب Mosaic Web: عام 1993م، وتم دمج نظام هذا المتصفح مع واجهة جرافيكية graphical interface: التي تسهل الاستخدام بشكل كبير، ومن ثم ساعدت بنية شبكة الويب العالمية World Wide Web: في التنقل من موقع إلى آخر بنقرة واحدة، حيث ساعدت السرعة الكبيرة للإنترنت على الوصول إلى محتوى الوسائط المتعددة.

تم تأسيس أول الشبكات الاجتماعية التي تعتمد على تقنية الويب وهي موقع كلاسمايت (Classmates.com)، وموقع سيكس ديجريز (SixDegrees.com)، حيث أقامت شركة كلاسمايت منذ تأسيسها عام 1995م حملة إعلانية لجذب متصفح الويب إلى مواقعها، واستند مفهوم شبكتها على العلاقة القائمة ما بين أعضاء المدرسة الثانوية وخريجي الجامعات وأماكن العمل وفروع القوات المسلحة، بينما أنشأت شركة سيكس ديجريز أول موقع تواصل اجتماعي حقيقي عام 1997م، حيث شمل هذا الموقع العديد

¹ - نشأة مواقع التواصل الاجتماعي: عبر الموقع: <https://onshr.nrme.net/detail2199231.html> ، تاريخ الدخول:

الفصل الثاني: الميديا الجديدة وتصنيفاتها

من الميزات مثل تمكين الأعضاء من إنشاء ملف تعريف شخصي، وإنشاء قائمة الأصدقاء والاتصال بهم من خلال الرسائل وتمكّن هذا الموقع من جذب ثلاثة ملايين مستخدم بحلول عام 2000م ولكن الإيرادات لم تكن عالية وانهار.

القرن الواحد والعشرين¹:

تم إنشاء موقع فريندستر عام 2002م، ويهدف هذا الموقع للتنافس مع خدمات المواعدة الشهيرة القائمة على رسوم الاشتراك مثل موقع ماتش .

تم إطلاق موقع فيسبوك (Facebook) والذي استولى على صيغة عمل موقع كلاسميت، واعتبر موقع فيسبوك منذ إنطلاقه عام 2004م شبكة مفتوحة لجميع طلاب الجامعات والمدارس الثانوية بديلاً عن موقع (MySpace) مع ملايين المستخدمين.

تم إنشاء موقع (MySpace) في عام 2003م، وركز هذا الموقع على الفئة الشابة، وأصبح مكاناً للتواصل بين فنّاني الروك والمعجبين، وامتلك هذا الموقع بنية داعمة لها لمساعدته على النمو، مما ساعد في انضمام ملايين المتصفحين إليه، ولكن في عام 2005م، قامت شركة نيوز كوريشن (News Corporation Ltd) بشراء موقع (MySpace) ، وبسبب انتشار هذا الموقع بدأت السلطات القانونية بالتدقيق إزاء التفاعلات غير السليمة ما بين البالغين والقاصرين.

المطلب الثالث. ماهية موقع فايسبوك

5-1- نبذة تاريخية حول نشأة الفايسبوك:

ترجع فكرة نشأة موقع الفيس بوك الى صاحبه "مارك زوكربيرغ Mark Zuckerberg" حيث اخذ على عاتقه تصميم موقع جديد على شبكة الانترنت ليجمع زملائه في الجامعة (جامعة هارفارد الامريكية) ويمكنهم من تبادل أخبارهم وصورهم وآرائهم ولم يعتمد في تصميمه الى ان يكون موقع تجاري يجتذب الاعلانات او موقع ينشر أخبار الجامعة ولكن هدفه الاساسي الى موقع يجمع شمل اصدقائه ويساعد على التواصل بين الطلبة بعضهم ببعض².

اطلق "مارك" موقعه فيس بوك عام 2004 ، وكان له ما اراد فسرعان ما لقي الموقع رواجاً بين طلبة جامعة هارفارد ، واكتسب شعبية واسعة بينهم ، الامر الذي شجعه على توسيع قاعدة من يحق لهم الدخول

¹ - نشأة مواقع التواصل الاجتماعي: عبر الموقع: <https://onshr.nrme.net/detail2199231.html> ، تاريخ الدخول:

2021/05/15 على الساعة 10:00

² ماهر عودة الشمالية، الإعلام الرقمي الجديد، ط1، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص204.

الفصل الثاني: الميديا الجديدة وتصنيفاتها

الى الموقع لتشمل طلبة جامعات اخرى او طلبة مدارس ثانوية يسعون الى التعرف على الحياة الجامعية. واستمر موقع فيس بوك قاصرا على طلبة الجامعات والمدارس الثانوية لمدة سنتين، ثم قرر "مارك" ان يخطو خطوة اخرى للأمام، وهي ان يفتح ابواب موقعه امام كل من يرغب في استخدامه، وكانت النتيجة طفرة في عدد مستخدمي الموقع، اذ ارتفع من 12 مليون مستخدم في شهر ديسمبر عام 2006 الى اكثر من 40 مليون مستخدم في بداية عام 2007.

وكان من الطبيعي ان يلفت النجاح السريع الذي حققه الموقع انظار العاملين في صناعة المعلومات، فمن ناحية بات واضحا ان سوق شبكات التواصل الاجتماعي عبر الانترنت نيت ينمو بشكل هائل، ويسد احتياجا هاما لدى مستخدمي الانترنت خاصة من صغار السن، ومن ناحية أخرى نجح موقع فيس بوك في هذا المجال بشكل كبير، وكانت النتيجة ان تلقى "مارك" عرضا لشراء موقعه بمبلغ مليار دولار العام الماضي، إلا انه فاجأ الكثيرين من حوله برفض العرض، وتوقع كثيرون ان يندم على هذا الرفض خاصة وأنه جاء بعد عام واحد فقط من قيام شركة "تيوز كوربوريشن" التي يملكها المليونير الاسترالي "روبرت 2ميردوخ" بشراء "ماي سبيس" وهو من اشهر مواقع العلاقات الاجتماعية بمبلغ 580 مليون دولار¹.

5-2- أبرز خدمات موقع الفايسبوك²:

- **حائط فيس بوك Wall:** هي عبارة عن لوحة حائط افتراضي او مساحة مخصصة في صفحة الملف الشخصي لأي مستخدم بحيث تتيح للأصدقاء ارسال الرسائل المختلفة الى هذا المستخدم
- **التغذية الاخبارية News Feed:** وهي تمييز بعض البيانات مثل التغييرات التي تحدث في الملف الشخصي، وكذلك الاحداث المرتقبة وأعياد الميلاد الخاصة بأصدقاء المستخدم .
- **التعليقات Comments:** وهي آلية متعلقة بالتدوين تسمح بإضافة العلامات والصور التي يمكن تضمينها .
- **الهدايا Gifts:** وهي تتيح للمستخدمين إرسال هدايا افتراضية الى أصدقائهم تظهر على الملف الشخصي للمستخدم الذي يقوم باستقبال الهدية .
- **الاشعار Pokes:** وهي تتيح للمستخدمين إرسال اشعار افتراضي لإثارة الانتباه الى بعضهم البعض وان احد الاصدقاء يقوم بالترحيب به .

¹ المرجع نفسه، ص 205.

² عبد الله ممدوح مبارك الرعود، دور الشبكات الاجتماعية في التغيير السياسي في تونس ومصر، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاعلام، كلية الاعلام، جامعة الشرق الاوسط، 2011/2012، ص 36.

الفصل الثاني: الميديا الجديدة وتصنيفاتها

- آلية ارسال الصور **Photos**: وهي الصور التي تمكن المستخدمين من تحميل الالبومات والصور من أجهزتهم الى الموقع .
- الحالة **Status**: وهي تتيح للمستخدمين امكانية ابلاغ أصدقائهم بأماكنهم وما يقومون به من أعمال في الوقت الحالي .
- الإعجاب **Like**: هي خاصية متاحة بنفس آلية التعليقات ومتاحة بين الاصدقاء والمجموعات والصفحات المنضمين لها ،وذلك ايضا يعتمد على الصلاحيات الممنوحة للمستخدم التي تمكنه من ان يقوم بعمل اعجاب لأي نص او صورة او فيديو .
- الإشارة **Tags**: متاحة في الصورة والفيديو بحيث يمكن ان تلفت انتباه الاصدقاء عبر الإشارة اليهم في صورة او في مقطع فيديو ويتم ارسال تنبيه لهم لأي تحديد جديد¹.

5-3- أهم مميزات موقع الفيسبوك:

يتميز موقع فايسبوك بعدة مميزات جعلت منها مقصدا لمتصفح الانترنت في جميع أنحاء العالم تبعا ،ومن بين هذه المميزات هي كالاتي² :

- سهولة الاستخدام :

طورت شبكات التواصل الاجتماعي بحيث تكون سهلة الاستخدام فهي تحتاج الى القليل من المعرفة في اسس تكنولوجية من اجل نشر وتحقيق التواصل عبر الانترنت.

- التواصل والتعبير عن الذات :

اتاحت شبكات التواصل الاجتماعي قنوات اتصال جاذبة لا تعتمد على نشر محتوى معين ،وأصبحت محل اهتمام العديد من مستخدمي الانترنت .

- تشكيل مجتمع بطرق جديدة :

على الرغم من ان المفاهيم المجتمعة وجدت منذ بداية التطبيقية الالكترونية إلا ان مواقع التواصل الاجتماعي وفرت سبلا جديدة للاتصالات ،فقد ينظم المستخدمين للتواصل من خلال تبادل في الآراء والأفكار .

¹ عباس مصطفى صادق :مؤتمر وسائل التواصل الاجتماعي والتطبيقات والإشكالات المنهجية ، ورقة عمل :صناعة الخبر بين الاعلام التقليدي والجديد ،جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية ،كلية الاعلام والاتصال ،ابو ظبي ،الامارات، 2011، ص 17.

² عبد الله ممدوح مبارك الرعود ، المرجع السابق ، ص 37.

- تخريج البيانات :

تسمح غالبية شبكات التواصل الاجتماعي لأعضائها باستعراض شبكات خاصة ومشاركتها مع عامة الناس والأصدقاء ،وتوفر بعض الشبكات تطبيقات تسمح للمستخدمين بوصف العلاقة بينهم وبين الأعضاء الآخرين.

- نشاطات من القاعدة الى القمة :

توفر شبكات التواصل الاجتماعي منصات مثالية يستطيع من خلالها المستخدمون المشتركون بنفس القيم والاهتمامات ان يتعاونوا بشكل فعال وبتكاليف اقل ،فمثلا يستطيع الأطباء ان يتشاركوا ويتأكدوا من الحالات الطبية النادرة من خلال شبكات التواصل الاجتماعي الصحيحة مثل "Within" كما يمكن تنظيم احتياجات من خلال استخدام مواقع مثل Care

- اعادة تنظيم جغرافيا الانترنت :

أتاحت شبكات التواصل الاجتماعي نقاط دخول جديدة على الانترنت "الشخصية العالمية للناس " ،وحتى وقت قريب كان الناس يتحدثون مع بعضهم من خلال الانترنت باستعارة المكان (المدن ،العناوين ،الصفحات الرئيسية وحولت هذه المواقع الاستعارات القائمة على المكان الى شخصية منها (المدونات ،الملف الشخصي ،صوري...).

- العاطفة من خلال المحتوى :

المشاركة العاطفية احدى الدوافع الرئيسية لاستخدام التدوين المصغر ،وترتبط قوة وخصائص الشبكات الاجتماعية مع يعرف بالمشاركة او التبادل العاطفي .ويظهر ذلك بشكل واضح في تيارات الوعي الاجتماعي Social Awareness Streams التي تسمح خصائصها للمستخدم بالتفكير في كيفية المشاركة العاطفية والناس مجبرون على مشاركة العواطف في فترة زمنية قصيرة وبشكل خفيف في شبكات التواصل الاجتماعي¹.

¹ - عبد الله ممدوح مبارك الرعود، المرجع السابق، ص37.

الفصل الثالث:

الأزمات وإدارة الأزمات

الفصل الثالث: الأزمة وإدارة الأزمة

المبحث الأول: الأزمة

المطلب الأول: ماهية الأزمة

المطلب الثاني: أسباب الأزمة

المطلب الثالث: مراحل الأزمة

المبحث الثاني: إدارة الأزمة

المطلب الأول: العوامل المؤثرة في إدارة الأزمة

المطلب الثاني: مراحل وطرق إدارة الأزمة

المطلب الثالث: إستراتيجية إدارة الأزمة

المبحث الأول. الأزمة

المطلب الأول: ماهية الأزمة

يعرف إدغار موران الأزمة على أنها "حالة من التردد و الغموض و في الوقت ذاته اختلال ينجم عنه الشك و الارتياب ويختم بقوله "أن أزمة مفهوم الأزمة هي بداية لنظرية الأزمة، ويعرفها الخبير الفرنسي في اتصال الأزمات "باتريك لغاديك" بأنها "الحالة التي تكون عليها مجموعة من المؤسسات في مشاكل و انتقادات وضغوط خارجية قوية، قد تتوسع من الداخل و تستمر لمدة طويلة ضمن مجتمع جماهيري، تتيح له وسائل الاتصال الجماهيرية التغطية الإعلامية لها ويعرفها "كريستوف ديفور" على أنها "انشقاقات عنيفة في العلاقات بين الفاعلين، تتطلب اليقظة، داخل مناخ شديد التقلب و التردد من ناحية سيرورة الأحداث و نتائج اتخاذ القرارات"¹

مفاهيم مشابهة لمفهوم 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 تتجم 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 في مجملها تعد سبباً للأزمة.

¹ - بن لعربي يحيى: دور الاتصال في إدارة الأزمات، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية، العدد 15، جامعة حسبية بن بوعلوي، الشف، جانفي 2016 ص4

المطلب الثاني: أسباب الأزمة

تساهم المعرفة بأسباب الأزمة في تحقيق استجابة صحيحة تتجلى في اتخاذ قرار فاعل وسريع، ولكل أزمة أسباب تنتج عنها أهمها¹:

- ✓ **سوء الفهم** : خطأ في استقبال وفهم المعلومات المتوافرة عن الأزمة نتيجة قلتها أو تداخلها.
 - ✓ **سوء التقدير** : أما بالشك في المعلومات أو إعطاء قيمة للمعلومات مبالغ فيها ، نتيجة الثقة الزائدة بالنفس.
 - ✓ **سوء الإدارة**: بسبب العشوائية أو الاستبداد الإداري أو عدم وجود أنظمة للعمليات الإدارية.
 - ✓ **تعارض المصالح والأهداف**: لاختلاف شخصية أو اهتمامات أو ميول أطراف الصراع، ومن ثم أهدافهم ووسائل تحقيقها.
 - ✓ **الأخطاء البشرية** : ضعف قدرة ورغبة أطراف الأزمة على التعامل معها ، لغياب التدريب أو قلة الخبرة أو انخفاض الدافعية .
 - ✓ **الشائعات** : استخدام المعلومات الكاذبة والمضللة وفي توقيت ومناخ من التوتر والقلق يؤدي إلى الأزمة ، بسبب انعدام الحقائق لدى الجمهور أو تخبط المسؤولين.
 - ✓ **اليأس** : الإحباط أو عدم القدرة أو فقدان الأمل في حل المشكلات والذي يعزى إلى القمع الإداري أو التدهور في الأنظمة الإدارية .
 - ✓ **الرغبة في الابتزاز** : تعريض متخذ القرار لضغوط نفسية ومادية وشخصية واستغلال أخطاءه من أجل صنع أزمة ، وكننتيجة لغياب الواعز الديني والأخلاقي .
 - ✓ **انعدام الثقة في الآخرين** وفي المنظمة نتيجة الخوف أو الاستبداد أو عدم كفاءة الإدارة .
 - ✓ **الأزمات المتعددة** : وتفتعل للتمويه على أزمات أكبر .
- وترتبط الأسباب المستعرضة أنفا " بخصائص الإدارة، فيما يمكن أن تعزى الأزمة كذلك إلى خصائص تتصل بالمنظمة وبيئتها الداخلية، أو إلى عوامل تتعلق بالبيئة الخارجية المحيطة .

¹ - أحمد ماهر: إدارة الأزمات، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2006، ص23.

المطلب الثالث: مراحل الأزمة

تختلف مراحل الأزمة باختلاف طبيعتها حيث إن هناك أزمات تمر بمراحل يصعب التنبؤ بحدوثها إلا إن هناك البعض منها من الممكن رصد مؤشراتنا منذ البداية ومتابعتها .ويرى بعض الباحثين مراحل الأزمة كل من وجهة نظره ويتفقون على بعض المراحل ويختلفون بالبعض الآخر وبالرغم من اختلاف وجهات نظر الباحثين في مراحل الأزمات إلا انه لا يوجد اختلاف في المضمون وبهذا يرى الباحثان أن مراحل الأزمات والتي يطلق عليها دورة حياة الأزمة هي كالآتي¹:

✓ **مرحلة ميلاد الأزمة:** تبدأ على شكل إحساس مبهم وينذر بوجود شيء يلوح في الأفق مجهول المعالم والاتجاه والحجم، والأزمة غالبا لا تنشأ من فراغ ونما هي نتيجة لمشكلة ما لم يتم معالجتها. وهذه المرحلة تتطلب من متخذ القرار (تنفيس الأزمة) وإفقادها مرتكزات النمو ثم تجميدها أو القضاء عليها وهي وليدة دون أدنى خسائر مادية أو بشرية وقبل وصولها للتصادم.

✓ **مرحلة النمو والاتساع:** نتيجة لعدم معالجة المرحلة الأولى في الوقت المناسب لذا فان الأزمة تأخذ في النمو من خلال محفزات أخرى تنمو من خلالها.

✓ **مرحلة النضج والصدام:** تعد من اخطر مراحل الأزمة ومن النادر أن تصل الأزمة إلى مثل هذه المرحلة إلا إذا قوبلت باللامبالاة من قبل متخذ القرار وعند نضج الأزمة يحصل الصدام.

✓ **مرحلة الانحسار والتقلص:** تبدأ الأزمة بالانحسار والتقلص نتيجة للصدام العنيف الذي تم اتخاذه والذي يفقد الأزمة جزءا هاما من قوتها، على إن هناك بعض الأزمات تتجدد لها قوة دفع أخرى عندما يفشل الصراع في تحقيق أهدافه.

✓ **مرحلة الاختفاء والتلاشي:** تصل الأزمة في هذه المرحلة عندما تفقد بشكل كامل قوة الدفع المولدة لها ولعناصرها حيث تتلاشى مظاهرها وينتهي الاهتمام والحديث عنها.

¹ - حامد الحدراوي ، كرار الخفاجي: أسباب نشوء الأزمات و إدارتها دراسة استطلاعية لآراء عينة من أعضاء مجلس

النواب العراقي، مجلة الكوفة، العدد الخامس، العراق، 2012، ص 197

المبحث الثاني. إدارة الأزمة

المطلب الأول: العوامل المؤثرة في إدارة الأزمة

هناك مجموعة من العوامل التي تعيق الاكتشاف المبكر للأزمة وتحول بين اصدار انذارات مبكرة تنبئ بقرب وقوع أزمة ما، ومن أهمها¹:

1. حجب البيانات والمعلومات والمعرفة المهمة (المتعلقة بالأزمة المحتملة) عن الاطراف والافراد الذين يحتاجون اليها وتلزمهم بصورة كبيرة لاتخاذ القرارات المناسبة ولدراسة نقاط الضعف والتغلب عليها، وبذلك فان اشارات الانذار المبكر لا تصل الى هذه الاطراف والى هؤلاء الافراد.
2. عدم قدرة المنظمة على الاستجابة المناسبة والفاعلة وفي الوقت المناسب للاخطار المحيطة والمحتملة (ومنها الازمات).
3. وجود صورة خاطئة وقناعة غير سليمة لدى افراد المنظمة بخصوص قدرات هذه المنظمة ومناعتها ضد الازمات.

وتم تحديد اربعة عوامل رئيسة تؤثر في إدارة الأزمة وهي :

1. حجم الاخطار (الخسائر والاضرار الناجمة عن الخطر) والخطر هو الحدث الذي يقع او لا يقع وقد يكون الهي بقوة قاهرة.
2. مدى السيطرة على البيئة من خلال الاشخاص وتدريبهم وتوفير الاجهزة المطلوبة والسرعة في المواجهة.
3. الزمن المتوفر للتصرف واتخاذ اللازم .
4. عدد الخيارات المتاحة .

تأثير البيئة على الأزمة:

تمثل البيئة المناخ المحيط بالأزمة، والذي يهيئ لها التربة الصالحة لنشئها، وهذا المناخ يؤثر على الأزمة كما يلي:

¹ - غسان قاسم داود اللامي، خالد عبدالله إبراهيم العيساوي: إدارة الأزمات الأسس والتطبيقات، جامعة الفلوجة، العراق، 2015، ص42.

1- تأثير البيئة الاقتصادية:

تؤثر البيئة الاقتصادية على الأزمة من عدة جوانب :

أ- البيئة العامة :

وهي من أكثر البيئات أهمية في تشكيل طبيعة الأزمات، فالمناخ الاقتصادي هو عامل هام في أحداث الأزمات، فكلما كان مستوى المعيشة معتدلاً، كلما كانت التوترات والأزمات قليلة (والعكس صحيح).

كما أنه في حالة النشاط الاقتصادي الذي يمر بحالة رواج أو إنتعاش كانت الأزمات محدودة، لكن إذا ساد مناخ الركود والكساد، فإنه ستتواجد معه أزمات البطالة والسيولة وأزمات الإفلاس والجرائم.

ب- البيئة التنافسية:

وهي البيئة المؤسساتية المحيطة بالكيان الإداري سواء كانت:

-الكيانات المنافسة.

- الكيانات المتكاملة أمامياً أو خلفياً.

-الكيانات التابعة المملوكة بالكامل أو جزئياً.

-كيانات أخرى ذات علاقة بالكيان الإداري¹.

2- تأثير البيئة الإجتماعية والثقافية:

وهي تضم :

أ- البيئة الإجتماعية:

تعتبر الأزمة وليدة مجتمعها، والتفاعل المتبادل بين الأزمة والمجتمع يحكمه في الأساس الفكر السائد في المجتمع، فكلما كان متقدماً وله مكانته العليا في المجتمع، كلما كانت قدرة المجتمع في تجاوز الأزمة مرتفعة، لأنها ستعمل على تقوية وزيادة روابطه وتماسكه في مواجهة أي أزمة بل تضمن مشاركة أفرادها لمقاومة أي تفكك أو تصدع يهدر قدراته أو إمكانياته أو موارده .

¹ - غسان قاسم داود اللامي، خالد عبدالله إبراهيم العيساوي: المرجع السابق، ص43

ب - البيئة الثقافية:

إن الدين والعقيدة وثقافة الفرد والمجتمع تؤثر على أداء الأزمة، لكونها تضع قيودا على حركة الأفراد، وبالتالي معرفة الجوانب الثقافية للمجتمع يسهل بالتنبؤ بمسار الأزمة، لمعرفة الهدف العام النهائي الذي يرغب هؤلاء الأفراد الوصول إليه.

وبالتالي من الواجب أثناء إدارة الأزمة، إدراك الجوانب الثقافية المرتبطة بالأزمة والتعامل الواعي معها، نظرا للأهمية الثقافية في عمليات التأثير إذا تم الحرص على إحتزام ثقافة المجتمع وأنساقه القيمية¹.

3- تأثير البيئة السياسية والقانونية:

وهي تشمل :

أ - البيئة السياسية:

تتعلق هذه البيئة أساسا بالحقوق السياسية للمواطن، وطرق وأساليب الإلتخاب، وطرق مباشرة الحقوق، والنظام الحزبي، ومدى تطبيق النظم الديمقراطية، وشرعية النظام السياسي، ومدى الإستقرار داخل المجتمع، بالإضافة إلى مكانة الدولة وعناصر قوتها في النظام الدولي.

فالبعد السياسي قد يشكل أحيانا قيودا على قرارات فريق الأزمة، لأنه - لإعتبارات سياسية - قد تفرض إختيارات معينة قد لا تكون بالضرورة أفضل الإختيارات .

ب - البيئة القانونية:

كثيرا ما تحد القوانين ولوائح العمل من عنفوان الأزمات، وتعمل على كبتها وتحويلها من جانبها الإيجابي إلى جانبها السلبي، بالإضافة إلى مجموعة الإجراءات والقواعد والمسارات التي يتعين أن يمر بها الأفراد من أجل الحصول على حق معين ومدى سهولتها وتعقدها، وهي بذلك تسهل أو تعقد الوصول إلى حلول الأزمة.

توجد داخل كل نوع من الكيانات الإدارية السابقة الذكر، نظم وقواعد وقيود ومحددات وإتجاهات قد تكون دافعا لمزيد من الضغط، أو عامل إمتصاص له، بحكم التفاعلات والتبادلات مع الكيان الإداري الذي يحتاج إلى يقظة إستراتيجية وذكاء، حيث أن المحيط في الوقت الراهن يتميز بالسرعة وكثافة التقلبات والتعقيد مما يجعل من عملية التأقلم عملية صعبة، خاصة عندما يتعلق الأمر بالأزمات، فهي تتطلب :

¹ - غسان قاسم داود اللامي، خالد عبدالله إبراهيم العيساوي: المرجع السابق، ص44

-خلق المناخ الملائم لها .

-توفير البنيات الأساسية والأدوات اللازمة.

-تقوية سلسلة العمل الداخلي.

-تحسين فرق العمل والأفراد¹.

المطلب الثاني : مراحل وطرق إدارة الأزمة

يمكن تلخيصها فيما يلي²:

المرحلة الأولى: إكتشاف إشارات الإنذار: عادة ما ترسل الأزمة قبل وقوعها سلسلة من إشارات الإنذار المبكر أو الأعراض التي تنبئ باحتمال وقوعها، وتعني إكتشاف إشارات الإنذار تشخيص المؤشرات والأعراض التي تنبئ بوقوع أزمة ما، والأزمات تحدث عادة بسبب عدم الإنتباه لتلك الإشارات. **المرحلة الثانية:** الإستعداد والوقاية: وتعني التحضيرات المسبقة للتعامل مع الأزمة المتوقعة بقصد منع وقوعها أو إقلال آثارها، ويجب أن يتوفر لدي المنظمة استعدادات وأساليب كافية للوقاية من الأزمات، ويشمل ذلك الإختبار الدقيق والمستمر للعمليات وهياكل الإدارة للتعرف على أي أعراض لأزمات محتملة.

المرحلة الثالثة: إحتواء الأضرار والحد منها: وتعني تنفيذ ما خطط له في مرحلة الاستعداد والوقاية والحيلولة دون تفاقم الأزمة وانتشارها، ففي هذه المرحلة يتم احتواء الآثار الناتجة عن الأزمة وعلاجها لتقليل الخسائر، فمن المستحيل منع الأزمات من الوقوع ما دام أن الميول التدميرية تعد خاصية طبيعية لكافة النظم، وبالتالي فإن المرحلة التالية في إدارة الأزمات هي الحد من الأضرار ومنعها من الانتشار. **المرحلة الرابعة استعادة النشاط :** يجب أن يتوافر للمؤسسة خطط طويلة وقصيرة الأجل لإعادة الأوضاع لما كانت عليه قبل الأزمة واستعادة مستويات النشاط، وهذه المرحلة إعادة التوازن، القدرة على إنجاز فعاليات مرحلة إعادة التوازن، وهو جانب يستوجب قدرات فنية وإدارية وإمكانيات كبيرة ودعمًا ماليًا.

المرحلة الخامسة التعلم: وهي المرحلة الأخيرة وتتضمن مرحلة التعليم دروسا هامة تتعلمها المؤسسة من خبراتها السابقة، وكذلك من خبرات المؤسسات الأخرى التي مرت بأزمات معينة يمكن للمؤسسة أن

¹ - غسان قاسم داود اللامي، خالد عبدالله إبراهيم العيساوي: المرجع السابق، ص45

² - رشاد الحملاوي: التخطيط لمواجهة الأزمات، عشر كوارث هزت مصر، مكتبة عين شمس، مصر ، 1995، ص 47

الفصل الثالث: الأزمات وإدارة الأزمات

تمر بها. ونجد قليل من المؤسسات يقوم بمراجعة الدروس السابقة للتعلم من الأزمات التي حدثت، فالأمم الرشيدة هي التي لا تلقي بتجاربيها المريرة في طي النسيان.

من خلال الطرح السابق يتبين لنا الفرق الشاسع ما بين الإدارة السباقية المبادرة المعتمدة على التخطيط قبل حدوث الأزمات والإدارة التي تنتظر وقوع الأزمات لتتعامل معها بمنطق رد الفعل كحال الإدارات العربية، فغياب عنصري اكتشاف إشارات الإنذار والاستعداد والوقاية يكاد يكون المسيطر على واقع المنظمات

ويري الباحث: أن طبيعة الدراسة الحالية في مجال الطيران المدني تتفق على أن المراحل الخمسة التي تمر بها الأزمات - يجب أن يكون صانع القرار ملماً بأدوات التعامل مع الأزمة حسب مقتضيات وظروف كل مرحلة حتى لا يقع فريسة لمسألة التشخيص. ولزيادة قدرته على ارتجال حلول جيدة للأزمات غير المسبوقة، ورغم الاختلاف في وجهات نظر الكتاب والباحثين في مراحل تكوين الأزمة فإنه لا يوجد اختلاف في المضمون وأن متخذ القرار، إذاً لم يتمكن من القضاء على الأزمة في المرحلة الأولى فإن الأزمة ستنتسح ويصبح متخذ القرار مسئولاً عن وقوع الأزمة¹

المطلب الثالث : إستراتيجية إدارة الأزمة

تتعدد أساليب معالجة الأزمة، ويختلف أسلوب التعامل مع الأزمة باختلاف المواقف واختلاف السياسة والإمكانات، وكذلك ظروف الأزمة فهناك ثلاث أساليب عامة للتعامل مع الأزمات هم: أسلوب التفاوض الإكراهي، أسلوب التفاوض التوفيقى، أسلوب التفاوض الإقناعى. وقد يبدو من حيث الظاهر أن هذه الأساليب ليس بينهما ارتباط وكل منها يواجه ظروف أزمة بعينها، ولكن الواقع غير ذلك، فأساليب الأزمات بمثابة أدوات للتعامل مع الأزمات، كل بحسب ظروفها ونتناول هذه الأساليب على الوجه الآتى²:

1- أسلوب التفاوض الإكراهي (الضاغط): إذا أرادت الدولة أن تحقق كسبا ضد الخصم فإنها تلجأ إلى الضغط الإكراهي ولكنها يجب أن تراعى ألا يقود هذا الضغط إلى حدوث كارثة تضر بمصالحها وهناك أسلوبين للضغط هما: الأول باستخدام الأسلوب القولي - ويتم من خلال إما بالتهديد الواضح وهو الذي يحدد الحد الأقصى للمصادقية، ولكن ي عيبه إنعدام المرونة حيث يضع أمام المهدهد التزاماً بتنفيذ تهديده أو بالتهديد الناهض والذي يضمن حرية الحركة في إختيار البدائل ولكنه يقلل من

¹ - رشاد الحملاوي: المرجع السابق، ص 48.

² - محمد نصر، "إدارة الأزمات والكوارث"، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2008، ص 246

الفصل الثالث: الأزمة وإدارة الأزمة

المصادقية. أما الثاني: والسلوك الفعلى - يعني عملية تصعيد فعلية للضغط على الخصم مثل القيام (بحصار بحري- تنفيذ عقوبات إقتصادية- توجيه أعمال شبه عسكرية - تنفيذ عمليات خاصة)....

2- أسلوب التفاوض التوفيقي: ً ويعتمد هذا الأسلوب على التفاوض أساسا لحل الأزمة، والأصل أن المفاوضة والمساومة هي الاستعداد للتنازل عن بعض المواقف مقابل تنازل الخصم عن بعض مطالبه، ويستخدم هذا الأسلوب في الحالات الآتية¹:

✓ إذا كانت تكلفة تصعيد الأزمة أكبر مما تتحمله إمكانية الدولة.
✓ عند حدوث تغيرات في المجال الداخلي والخارجي تجعل استمرار تصعيد الأزمة أمرا غير مرغوب.

✓ عندما تقشل الدولة في تحقيق أهدافها من خلال تصعيد الأزمة.
✓ أسلوب التفاوض الإقناعي: إن الاقتصار على استخدام أسلوب واحد لإدارة الأزمة لا يحقق الأهداف المرجوة، حيث أن استخدام الأسلوب الإكراهي وحده قد يؤدي إلى قيام الطرف الآخر بالتعننت مما يؤدي إلى تصعيد الأزمة-كما إن إتباع أسلوب التفاوض التوفيقي وحده قد يؤدي إلى تقديم سلسلة من التنازلات التي قد تصل إلى حد الإضرار بمصالح الدولة. ولذا يجب على القيادة التي تتعامل مع إدارة الأزمة الجمع بين الأسلوبين بشكل متناسق وهو ما يعرف بالتفاوض الإقناعي².

¹ - مصطفى علوى، "سلوك مصر الدولي خلال أزمة يونيو 1967"، مجلة النهضة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة، 2006، ص39

² - المرجع نفسه، ص40.

الفصل الرابع

الاتصال الأزماتي

الفصل الرابع: الاتصال الأزماتي

المبحث الأول. ماهية الاتصال الأزماتي

المطلب الأول: مفهوم الاتصال الأزماتي

المطلب الثاني : أهمية الاتصال الأزماتي

المطلب الثالث : مراحل الاتصال الأزماتي

المبحث الثاني. دور الاتصال الأزماتي

المطلب الأول: دور الاتصال الأزماتي في إدارة الأزمات

المطلب الثاني: المعوقات الاتصالية لإدارة الأزمة

المبحث الأول: ماهية الاتصال بالأزمات

المطلب الأول: مفهوم الاتصال بالأزمات

توجد بعض الدراسات التي اهتمت بموضوع اتصالات الأزمة الا أن مجال اهتمامها محدود بتشخيص ودراسة حالة واحدة فقط بعينها بدون أن تهدف لتقديم نموذج نظري يمكن تعميمه على الحالات الأخرى .

حيث أن معظم الكتابات التي تناولت اتصالات الأزمة لا تقوم بتعريف المفهوم نفسه وتفترض انه اتصال لا يتصف بأي خصائص خاصة ماعدا انه اتصال تقوم به العلاقات العامة و تركز على الاقتراح و النصح بنصائح محددة للخروج من الأزمة ، ولا تخرج معظم النقاط الموجودة في القائمة عن هذه النقاط التالية :

✓ لا تفترض أن الحالة أصبحت خارجة عن السيطرة فنوعية التغطية الإعلامية ستعتمد على نوعية المعلومات التي تزود بها الوسائل فإذا قدمت معلومات صحيحة و موضوعية و دقيقة الوسائل الإعلام ستنتشرها .

✓ تذكر أن طريقة معالجة الأزمة لها نفس أهمية الأزمة فالجماهير قد تنسى الأزمة بعد فترة من الزمن لكنها لا تنسى محاولة الغش أو الكذب او الاستهتار بحياة الناس .

✓ تقبل المسؤولية لذلك يجب أن تقول أنك تحاول اتخاذ كل الاحتياجات و الإجراءات العلاج الأزمة .

✓ اعتذر و اظهر العاطفة لان أسوء سمعة للمؤسسة تحدث عندما يبذوا للناس أن المؤسسة لا تهتم ولا تكثر بأرواح الناس و عواطفهم .

أما فيما يتعلق في وضع تعريف واضح و محدد لاتصالات الأزمة فقد بذلت محاولات كثيرة من قبل الباحثين نذكر من أهم هذه التعريفات و التي يتصور بأنها وضعت كمفاهيم واضحة للاتصالات الأزمة و ذلك على النحو التالي : يرى عثمان محمد العربي أنها : " اتصالات تجريها العلاقات العامة بالمؤسسة عند حدوث الأزمة و يتبع ذلك أن تتصف اتصالات الأزمة بكونها تجري في ظروف غير اعتيادية و في جو مشحون بالسلبية و العداء من قبل وسائل الإعلام ومن قبل واحد أو أكثر من الجماهير الإستراتيجية للمؤسسة، ويكون الهدف الأساس من اتصالات الأزمة هو تخفيف حدة السلبية العامة التي تغمر المؤسسة و ظروف عملها و التي تهدد بالتفاقم لتشمل أطراف أخرى الأمر الذي يهدد سمعة المؤسسة بل و استمرارية عملها و إنتاجها و بقائها ."¹

¹ - عثمان محمد العربي : اتصالات الأزمة، مسح و تقييم للتطورات النظرية فيها ، المجلة المصرية لبحوث الاعلام ، العدد الخامس جانفي/أفريل 1999 ، ص 122

الفصل الرابع: الاتصال بالأزمات

و انطلاقاً من هذا كله فإن اتصالات الأزمة يجب ان تكون قادرة على التعامل مع هذه العوامل الثلاثة على النحو التالي :

- ✓ يجب على اتصالات الأزمة أن تتعامل مع الغموض الذي يلف ملابسات الأزمة لان هذا الغموض يفتح المجال لمزيد من الشائعات التي تتهم المؤسسة و صدقها و مسؤولياتها .
- ✓ يجب على اتصالات الأزمة أن تتعامل مع التغطية السلبية لوسائل الإعلام و مع شراة وسائل الإعلام للمعلومات في هذه الحالة بطريقة تكفل عدم تفاقم الأزمة .
- ✓ يجب على اتصالات الأزمة أن تتعامل مع السلبية النشطة لواحد أو أكثر من جماهير المؤسسة بشكل يؤدي إلى تخفيفها و عدم نشرها بين الآخرين كحد أدنى .

و يرى عثمان العربي أن أي سعي نظري لتتظير اتصالات الأزمة يجب أن يحول هذه العناصر الثلاث السابقة إلى عوامل خاصة مفسرة و ينقلها من جانب العمومية التي فيها الآن إلى خصوصية تحدد لنا نوعية الرسائل أو مضمون الرسائل الاتصالية المناسبة لأي مرحلة من مراحل الأزمة و تحدد لنا أوجهه المناسبة أيضاً .

و أيضاً يرى محمد شومان أن اتصالات الأزمة في كافة الأنشطة الاتصالية التي تمارس أثناء المراحل المختلفة للأزمة و يندرج في اطار الأنشطة الاتصالية كل أنواع الاتصال بغض النظر عن الوسائل و المضامين المستخدمة فيها و على هذا الأساس فان الأنشطة و الأدوار الاتصالية المختلفة التي تقوم بها المنظمات و المؤسسات أثناء مراحل الأزمة بما في ذلك أنشطة العلاقات العامة تدخل في نطاق اتصالات الأزمة و كذلك فان الأنشطة و الأدوار الرئيسية التي تقوم بها وسائل الإعلام الجماهيري في المجتمع تدخل في نطاق اتصالات الأزمة مما يعني أن اتصالات الأزمة ليست قاصرة على وظائف و مهام العلاقات العامة بل أن مسؤولية القيام بها تضع ايضاً على وسائل الإعلام الجماهيري .¹

و يتضح لنا مما سبق عرضه من تعريفات لاتصالات الأزمة ان تلك الاتصالات التي تجري وقت حدوث الأزمة و أي حديث عن اتصالات الأزمة قبل الأزمة خاطئ نظرياً و علمياً لسببين هما²:

أولاً : على المستوى العلمي لا يمكن تسمية الاتصالات التي تجريها العلاقات العامة لمنع وقوع الأزمة بأنها

¹ - محمد شومان: إدارة الصحف المصرية لكارثة قطار كفر الدوار، دراسة تحليلية لعينة من الصحف القومية و الحزبية ، بحث مقدم الى المؤتمر السنوي الرابع لإدارة الأزمات والكوارث، القاهرة، جامعة عين شمس كلية التجارة، 30-31/10/1999،

الفصل الرابع: الاتصال بالأزمات

اتصالات أزمة لان العلاقات العامة بالمؤسسة لا تعلم مسبقا بان أزمة ما ستحدث في المستقبل و الحديث النظري عن مرحلة ما قبل الأزمة هو حديث يتم في الحقيقة بعد حدوث الأزمة و هو بالتالي حديث افتراض تحليلي و هو ما يسمى التحليل بعد حدوث الواقعة .

• كل الاتصالات التي تجريها العلاقات العامة الإستراتيجية تهدف لإنشاء و تطوير العلاقات مع الجماهير الإستراتيجية و العمل على الحفاظ عليها و عدم تدهورها ، و بالتالي فان ما يسميه البعض اتصالات مرحلة ما قبل الأزمة هو في الحقيقة جزء من العلاقات العامة الإستراتيجية التي تساوي إدارة القضايا . وعلى الرغم من اختلاف المنظمات و اختلاف الأزمات التي تواجهها إلا أنه يمكن تحديد أهداف اتصالات الأزمة فيما يلي¹:

- ✓ محاولة منع وقوع الأزمة إن أمكن .
- ✓ التصدي للأزمة عند وقوعها بأكبر قدر من الفاعلية .
- ✓ توزيع المهام و الأدوار على الأجهزة المختلفة و حصر و توفير الموارد اللازمة .
- ✓ تقليل الخسائر إلى أدنى حد و توفير سرعة الاستجابة .
- ✓ زيادة قدرة المنظمة على التعامل مع وسائل الإعلام .
- ✓ استعادة المنظمة لعافيتها في اقصر مدة زمنية ممكنة و استمرار أدائها لدورها في المجتمع .
- ✓ تخفيف الآثار السلبية للأزمة و إزالة رواسبها على مستوى الجماهير الداخلية و الخارجية .
- ✓ الاستفادة من معطيات الأزمة ونتائجها لمنع تكرار أزمات مماثلة ما أمكن ذلك .

المطلب الثاني : أهمية الاتصال بالأزمات

يتفق معظم الباحثون على أن الإتصال يلعب دورا بالغ الأهمية في المراحل المختلفة من الأزمات ، ومن هنا تنامي الإهتمام النظري و العملي باتصالات الأزمة و التي تتسع لكل أنماط الاتصالات و مجالاته أثناء الأزمات ، و في هذا السياق تطورت على نحو سريع و استخدامات العلاقات العامة لاتصالات الأزمة حيث تعمل العلاقات العامة على الإتصال بجماهير المنظمة الداخلية و الخارجية بما فيها وسائل الإعلام

¹ - محمود يوسف : دراسات في العلاقات العامة المعاصرة ، الطبعة الأولى ، القاهرة ، بدون ناشر ، 2002، ص 107

الفصل الرابع: الاتصال بالأزمات

وأطراف الرأي العام لإخراج المنظمة من ورطتها وتهيئة الظروف لإعادة سمعة المنظمة و صورتها إلى ما كانت عليه من قبل الأزمة¹ .

فقد تنبه الباحثون الأوائل إلى أهمية دور الإذاعة في نقل رسائل التحذير عن الأزمات و الكوارث و ركزت البحوث على عملية التحذير و تصميم رسائل التحذير و خصائصها و العقبات التي تواجهها لكن أغلب هذه البحوث في الستينات من القرن الماضي لم تهتم بمجال عمليات الاتصال الجماهيري في مرحلة ما قبل و ما بعد انفجار الأزمة أو الكارثة² .

و الإتصالات الأزمة أهمية كبيرة في أثناء وقوع الأزمة ، و تبرز هذه الأهمية من خلال مجالات و محاور متعددة :

1- الإنعكاسات النفسية (السيكولوجية) للأزمة : إذ أن الأزمة تترك آثارا نفسية تتطلب معالجة و مواجهة من خلال اتصالات الأزمة (الخطة الإعلامية للأزمة)، إذ أن هذه الإتصالات تركز على إزالة هذه الآثار و الانعكاسات . و تجدر الإشارة إلى أن أهم الإنعكاسات و الآثار السلبية للأزمة هي الخوف و التوتر و نقص الشعور بالأمان و التأثير بالآراء و المواقف المعلنة و رواج الشائعات ... الخ

2- تعدد و تنوع وسائل الإعلام في ظل ثورة الإتصالات : تأتي أهمية إعلام الأزمة في ظل التعدد و التنوع الكبير لوسائل الإعلام على الصعيد المحلي و على الصعيد العالمي ، فصارت وسائل الإعلام تتنافس على الاستئثار بالسبق الإعلامي لتغطية حدث الأزمة ، ومن هنا ، فإن وضع خطة إعلامية محكمة يعد من العوامل الحرجة لتحقيق الإدارة الفاعلة في الأزمة .

3- الدور المتزايد لوسائل الإعلام في تكوين الآراء و المواقف و الإتجاهات : أصبح الإعلام يلعب دورا متزايدا في تكوين آراء الأفراد و مواقفهم و اتجاهاتهم ، ولم تعد التجربة الشخصية وحدها هي المسؤولة عن هذا التكوين ، و من هنا ، فإنه عندما تقع أزمة ما في المنظمة فإن آراء الأفراد من داخل المنظمة و خارجها ومواقفهم و اتجاهاتهم و قيمهم تتأثر بدرجة كبيرة بأسلوب و طبيعة تناول وسائل الإعلام لهذه الأزمة، و يلاحظ أن عددا كبيرا من وسائل الإعلام صار يتفاعل مع الأزمة في

¹ - محمد شومان : إدارة الصحف المصرية لكارثة قطار كفر الدوار، دراسة تحليلية لعينة من الصحف القومية و الحزبية ، بحث مقدم الى المؤتمر السنوي الرابع لإدارة الأزمات والكوارث ، القاهرة ، جامعة عين شمس كلية التجارة 30-1999/10/31، ص16.

² - محمد شومان : إشكاليات في مسار تطور إعلام الأزمات و الكوارث ، المجلة المصرية لبحوث الرأي العام ، العدد الثالث، المجلد الثاني سبتمبر، 2001، ص 152.

كل مراحلها ، وصارت هذه الوسائل تصدر التقديرات في ضوء عمليات التشخيص التي تجريها ، وتقتراح الإستراتيجيات لمعالجة الموقف الأزموي ، و تقترح سبل التنفيذ بكفاءة و فاعلية¹ .

ويتم تحديد أسلوب الإتصال الأمثل للتعامل مع الأزمة لطبيعتها و نوعيتها و أبعادها² .

وتسعى اتصالات الأزمة أيضا إلى حماية الصورة المؤسسية للمؤسسة التي أصابها العطب من الإنهيار و تعمل على تزويد الجماهير بالمعلومات ضد ما يقال من شائعات حول المؤسسة و تصرفاتها و تعمل على تهيئة الظروف لإعادة الثقة في المؤسسة من جديد³ .

المطلب الثالث : مراحل الاتصال الازماتي

1-مرحلة وقوع الأزمة:

تفرض مرحلة وقوع الأزمة الضغط الكبير على المؤسسة وعلى خلية اتصال الأزمة من جوانب متعددة لمعرفة تطورات الأزمة، فهناك ضغط كبير من جانب وسائل الإعلام والجمهور لمعرفة المعلومات والأخبار عن الأزمة. فلا بد على إثر ذلك جمع المعلومات عن الأزمة والاتصال بالسلطات المسؤولة، وبالجمهور سواء المتأثر بالأزمة أو الجمهور الذي يحتاج إلى معلومات عنها.

ويكون ذلك بالعمل بشكل متوازن مع المتحدث الرسمي ومساعدته بعد تحديده من خلال مداهم بكل المعلومات اللازمة عن الأزمة والموقف المصاحب، فعند حدوث الأزمة يجب إبلاغ أولا المسؤولين ومداهم بكافة المعلومات عن الأزمة والتأكد من عدد الجرحى والمصابين والمتوفين في حالة تواجدهم؛ وكذلك التأكد من وسائل الإغاثة؛ وإبلاغ أقارب الضحايا.

ويظهر الدور العلاجي للاتصال المؤسستي في هذه المرحلة من مراحل الأزمة في جمع المعلومات المساندة لموقف المؤسسة وتبيان دورها لخدمة الجمهور، وتحليل موقف الجمهور الداخلي والخارجي ووسائل الإعلام من خلال دراسة ما يصدر عن تلك الوسائل وتحديد موقفها من المؤسسة، وإمداد الإدارة العليا والمسؤولين بكافة المعلومات عن تطورات أحداث الأزمة.

¹ - يوسف أحمد أبو فارة : إدارة الأزمات مدخل متكامل، الطبعة الأولى ، اثراء للنشر و التوزيع ، الأردن، 2009 ص ص 254-246

² - فوزي عبد الغني خلاف : اتجاهات جمهور جنوب الصعيد تجاه معالجة وسائل الإعلام لحادثة الأقصر ، دراسة ميدانية على عينة من الشباب الجامعي ، مجلة كلية الآداب ، جامعة حلوان ، العدد السادس ، أوت 1999 ، ص 437

³ - عثمان محمد العربي : اتصالات الأزمة، مسح و تقييم للتطورات النظرية فيها ، المجلة المصرية لبحوث الاعلام ، العدد الخامس جانفي/أفريل 1999، ص 120

الفصل الرابع: الاتصال بالأزمات

ويتوقف اتصال الأزمة وقت حدوثها على مدى التعاون التنظيمي بين الإدارة العليا والجهاز الاتصالي؛ ومدى الخبرة في التعامل مع الجمهور وإدارة الأزمات، وكذلك مدى التفويض للسلطة وحجم المسؤوليات المسندة له عند تنفيذ اتصالات الأزمة.

وقد قدم " تيمسون وشيرمان عددا من الإجراءات التي تتخذ عند التعامل مع الأزمات وقت حدوثها ومنها:

- ✓ تحديد ومعرفة الحقائق المتعلقة بالأزمة.
- ✓ توزيع وتنظيم مصادر القوة في إدارة الأزمة.
- ✓ إعداد وتجهيز التقارير الصحفية المعدة مسبقا قبل حدوث الأزمة.
- ✓ معرفة الضحايا وأقاربهم.
- ✓ معرفة الجهات المشاركة والمتضامنة مع المؤسسة.
- ✓ التعامل مع استفسارات وسائل الإعلام.
- ✓ التحكم في إجراءات التغطية لأحداث الأزمات.
- ✓ تنظيم وتنسيق اللقاءات والمؤتمرات.
- ✓ عقد لقاءات مع الموظفين.
- ✓ التوقع والحرص على ظهور أي تطورات في الموقف.
- ✓ عدم إلقاء اللوم على المؤسسة¹

2-الاتصال فيما بعد انتهاء الأزمة:

2-1- تقييم نشاط اتصال الأزمة:

تترك الأزمة مخلفات ذات آثار واضحة على بعض أجزاء المؤسسة ويشكل تحديد وتقدير آثار الأزمة على عمل المؤسسة وصورتها وعلاقتها مع الجمهور الخارجي القاعدة الأساسية لكي يقوم عليه النشاط الاتصالي بعد الأزمة وتتحدد هذه الآثار بناء على عدة معايير نذكر أهمها:

- ✓ الجانب الاقتصادي والمالي: ويعد المعيار العملي و الأكثر سهولة؛ حيث تخلف الأزمة آثار على رقم الأعمال والحصص السهمية وهو معيار يسهل تحديده كميًا.
- ✓ صورة المؤسسة: إذا كانت الأزمة لا تتعلق بالإنتاج وكانت متأتية من المحيط أو من مشكل أخلاقي، فقد ينتج عن ذلك رفض الزبائن الإقبال على المنتج، أو قد تكون أيضاً

¹ - هامل مهدية: اتصال الازمة في المؤسسة الجزائرية-دراسة حالات لوحدات من المؤسسات الصناعية والخدمية-، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه فرع تنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة منتوري قسنطينة، 2009/2008، ص123.

الفصل الرابع: الاتصال بالأزمات

المؤسسة أقل استقطاباً للمتخرجين الجدد، ولن يكون لذلك أثر على صورة المؤسسة فحسب وإنما ينعكس مباشرة على حصصها السوقية وعلى مدخلاتها المالية، وذلك لارتباط الجانبين ببعضهما البعض مما يتطلب مضاعفة المجهود الاتصالي البعدي

2-2- استخلاص الدروس (التعلم):

في الواقع إن مسألة استخلاص الدروس هي نتيجة حتمية لعملية تقييم نشاط خلية اتصال الأزمة وإدارتها، وهي القاعدة الأساسية التي تقوم عليها عملية تطوير خطة إدارة الأزمات تسييرياً واتصالياً؛ وهي مجموعة من الدروس تنتهي إليها المؤسسات لوضعها في الحسبان وفي ملفت خاصة تستفيد منها مستقبلاً، وهناك من وضع مجموعة من الدروس حسب مسوح الدراسات والاتجاهات والخبرات في مجال الأزمات ولقد حدد لوكازويسكي هذه الدروس في:

- ✓ القيادة الحكيمة والقدرة السريعة على إصدار القرارات الصائبة.
- ✓ التعامل مع الأزمات من مدخل الأوليات والضروريات في التعامل مع الجمهور حيث الأولوية للأكثر تضرراً من الأزمة بجانب اتخاذ الوسائل الاتصالية المناسبة.
- ✓ الاعتماد على استراتيجيات الحفاظ على الصورة الذهنية وسمعة المؤسسة وحمايتها لدى الجمهور.
- ✓ الاعتماد على الخطط الفعالة والناجحة والمعدة لإدارة الأزمات والتي يتوقع حدوثها قبل أن تحدث.
- ✓ مدى التفويض والالتزام من قبل المؤسسة بالإعداد والتخطيط لإدارة الأزمات قبل الحدوث يساهم لحد كبير في مواجهتها وإدارتها بنجاح، وهو ما يسمى بثقافة المنظمة في الأزمات ومرونة النظام الإداري في التعامل معها.
- ✓ الاستجابة الأولية الحازمة فور وقوع الأزمة، وتبني المصادقية والصراحة والمسؤولية والتفاعل مع الجمهور كأسس ومعايير اتصالية¹

¹ - هامل مهدية: المرجع السابق، ص 123.

المبحث الثاني. دور الاتصال بالازماتي

المطلب الأول: دور الاتصال بالازماتي في ادارة الازمات

عند عملية التخطيط لإدارة الأزمة من الأهمية تحديد شكل و مضمون الإتصال في إدارة هذه الأزمة و أن يتم تحديد الشخص أو الإدارة أو المجموعة المسؤولة عن هذه الإتصالات و غالبا ما يكون مدير الإعلام في المؤسسة هو المسؤول عن إتصالات الأزمة و يكون أيضا المتحدث الرسمي وتصب كل المعلومات عن الأزمة في المركز الصحفي الذي يكون مدير الإعلام مسؤولا عنه أيضا و يمكن أن تساعده مجموعة من المختصين و ذلك يعتمد على حجم المنظمة و مدى تأثير الأزمة و خطورتها .

إن قائمة أولئك الذين يريدون معرفة ماذا يحدث يمكن أن تزداد بسرعة كبيرة ولكن يجب عمل قائمة بالأولويات و القائمة تشمل: الإدارة العليا بدءا من المدير التنفيذي ، المحافظ ، أعضاء المجالس النيابية ، قادة السياسة المحلية مثل العمدة و أعضاء المجلس المحلي ، وسائل الإعلام ، الموظفين ، عائلات الضحايا ، القوى الأخرى المؤثرة في المجتمع. فعندما واجهت شركة موسم الحصاد سنة 1975 حالة طوارئ لعدم الصلاحية في المعلبات قامت بتحديد الجمهور المستهدف مثل المستهلكين و الموزعين و تجار الجملة و المسؤولين الحكوميين ، ووسائل الإعلام ، ثم الموظفين و الإدارة و مجتمع الأعمال و كقاعدة عامة فإن مسؤولي الإدارة العليا ووسائل الإعلام و كبار المسؤولين في المنطقة المتأثرة بالأزمة ينبغي أن تكون خدما الخطوط المحلية مرتبطة مع الخدمات الدولية حيث أن لكل منهم مكاتب في كل عاصمة و مدينة كبيرة أحيانا وينبغي إعطاء الملاحظات للوكالات الحكومية كما في حالة تسرب الكيمياء و بعض المواد السامة¹.

فمثلا عند حدوث أزمة بسبب تسرب مواد سامة ينبغي تحديد اسم المهندس أو العالم الذي سيتحدث عن احتمالية تأثيرها على الصحة و الأمن ، أيضا عند سرقة بنك من الذي سيصف عمليات الأمن التي اتخذها البنك ؟ و لو أن الحكومة أعلنت عن سحب منتج ما فمن الضروري أن يتحدث عن ذلك متخصص في هذا المجال²

¹ - بلعباس عبد الحميد: الاتصال وتسيير الأزمة، مطبوعة بيداغوجية تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2021/2020، ص42.

² - المرجع نفسه، ص43.

الفصل الرابع: الاتصال بالأزمات

المطلب الثاني: المعوقات الاتصالية لإدارة الأزمة

1- المعوقات الفنية لاتصال الأزمة

تصاحب بعض العمليات الاتصالية أثناء الأزمة مجموعة من السلوكيات وردود الأفعال التي ينجر عنها آثار سلبية على علاقة المؤسسة بمحيطها وعلى صورتها العمومية على وجه الخصوص ومن تلك السلوكيات ما يلي¹:

- ✓ التصرف الهجومي اتجاه كل الآراء والأحكام حول الأزمة.
- ✓ المغالاة في رد الفعل أثناء التعامل مع الأزمات، إذ أن بعض الأحداث لا تستدعي الرد عليها ويكون السكوت هو أفضل علاج لها لتجنب إثارة الموضوع.
- ✓ حجب الحقائق وتقديم معلومات لا تتسم بالصدق.
- ✓ الافتقار إلى التعاطف مع الآخرين.
- ✓ محاولة التهرب من المسؤولية والقائها على طرف آخر.
- ✓ نقص الخبراء والمتخصصين في الاتصال أثناء الأزمة؛ وفي حالة وجودهم فالمؤسسة لا تحبذ اللجوء إليهم.
- ✓ لا تهتم المؤسسة بتكوين فريق لخلية الأزمة واتصال الأزمة، بل تكتفي بتعيين شخص يتولى مهمات وعمليات الاتصال، كما أن تكوين خلية إدارة الأزمة غالباً ما يتم وقت حدوث الأزمة.
- ✓ عدم فتح قنوات الاتصال الداخلية.
- ✓ عدم وجود خطط مسبقة لإدارة الأزمات أو ضعفها لعدم اختبارها.
- ✓ عدم الدقة والسرعة في تقديم المعلومات للصحفيين.
- ✓ عدم التعاون مع الصحفيين، وتكوين علاقات حسنة معها.
- ✓ عدم الاهتمام بجمع المعلومات.

في حالة وقوع خطأ اتصالي يمكن للمؤسسة تدارك الأمر بإتباع الخطوات التالية:

- ✓ الاعتراف بالخطأ بطريقة لا تلقي المسؤولية على المؤسسة مع تقديم الاعتذار بما يتناسب والموقف.
- ✓ توضيح الاستياء من الموقف والأسى لما حدث.
- ✓ عرض التدابير الوقائية التي ستتخذ لضمان عدم تكرار الأزمة

¹ - هامل مهدية: المرجع السابق، ص 124.

الفصل الرابع: الاتصال بالأزمات

بالإضافة لهذه المعوقات الفنية والشخصية فإن هناك عوامل أخرى تنظيمية لها القدر الكافي للتأثير على مسار إدارة الأزمة اتصاليا¹.

2- المعوقات التنظيمية لاتصال الأزمة:

تبرز مجموعة من العوامل التنظيمية، والتي عوض أن تساعد خلية اتصال الأزمة على إدارة عملها وتحقيق نتائج إيجابية يمكن أن تكون معوقات فعلية تعرقل نشاطها ولعل أهم هذه العوامل المعيقة هي:

- موقع اتصال المؤسسة بما فيه اتصال الأزمة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة فهو يتأثر بعلاقاته مع بقية الهيئات الإدارية في المؤسسة وبموقعه ومدى ثقة الإدارة العليا به.
 - مستوى خبرة أعضاء اتصال المؤسسة في التعامل مع الأزمات وفي مجال التسيير.
 - إن تنوع وتعدد الأزمات التي قد تواجه المؤسسات واختلافها وتحولها، يتطلب طرق مختلفة لمواجهتها.
 - قلة الشركات الاستشارية في مجال الاتصال المؤسسي في الوطن العربي ومجال إدارة الأزمات.
 - مركزية اتخاذ القرارات حيث تجد مديرية الاتصال نفسها محصورة في مجال ضيق يخنق أنشطتها ويحط من قيمتها، فيكون دورها استشاري فحسب.
 - ولعل أهم عوامل هو عامل ثقافة المؤسسة الاتصالية في الأزمات والتي تحدد مدى اهتمام المؤسسة ببرامج التخطيط للأزمات أو ببرامج اتصالات الأزمة، فهي في الغالب تتعايش مع كم هائل من الأزمات أو الإنذارات للأزمة وتتجاهل أمرها لتتركها تتفاقم إلى حد تحولها إلى كارثة.
- وتجدر الإشارة إلى تبني فكر استراتيجي في عملية التخطيط لإدارة اتصالات الأزمة بما فيها الاستراتيجية الاتصالية في المراحل المختلفة للأزمة يقلل من الوقوع في هذه المعوقات التي تعرقل مسار الاتصال وقت الأزمات، ذلك أن وجود خطة اتصالية أفضل بكثير من عدم وجودها، يعني إجراء عدة اختبارات لموقف الأزمات المحتملة الحدوث والتي تسمح بالابتكار والإبداع في مجال إدارة الأزمة وفي القسم الخاص باتصال الأزمة²

¹ - هامل مهدية: المرجع السابق، ص 125.

² - المرجع نفسه، ص 125.

الفصل الخامس
جائحة كورونا

الفصل الخامس: جائحة كورونا

المبحث الأول. الأمراض الوبائية

المطلب الأول: مقدمة في الأمراض الوبائية والجوائح المستجدة

المطلب الثاني: طرق انتشار الأوبئة

المطلب الثالث: فيروس كورونا وطرق انتشاره وأعراضه

المبحث الثاني. فيروس كورونا في الجزائر

المطلب الأول: أسباب انتشار كورونا في الجزائر

المطلب الثاني: تطور الوضعية الوبائية لفيروس كورونا في الجزائر

المطلب الثالث: التدابير المتخذة للتصدي لوباء كورونا في الجزائر

المبحث الأول. الأمراض الوبائية

المطلب الأول: مقدمة في الأمراض الوبائية والجوائح المستجدة

1- تاريخية الأوبئة في العالم :

إن ظهور الأوبئة على مستوى العالم ليس بجديد فكل فترة زمنية معينة إلا وظهر وباء معين أثر على عدة مستويات كما أحدث تغييرات جوهرية في عدة نظم إقتصادية واجتماعية وسياسية وصحية حيث يحدث ثورة كبيرة في عدة مفاهيم علمية وتقنية.

وبتفحص كرونولوجية الأوبئة يتضح أن وجودها منذ الحضارات الأولى وهو ما تداولته عدة مؤلفات ومراجع نذكر على سبيل مثال ما ورد في كتب العربية القديمة من خلال الأبحاث التي قام بها الدكتور محمد أبطوي في عملية مسحية لتاريخ الأوبئة توصل إلى وجود حوالي 66 عنوان مؤلف في هذا المجال في الفترة الممتدة بين (300 هـ - 1000 هـ) منها المسلم بن قتيبة سنة 131 هـ / 748 م بالبصرة فيما يتعلق بظهور ما يسمى آنذاك بالطاعون الأسود وأدى إلى خسائر بشرية هائلة، كما كان سببا في نجاح الثورة العباسية وسقوط الأمويين، ونجد أيضا وباء العظيم الذي ظهر في مصر سنة 445 هـ، ومن كتابات أيضا نجد ابن سينا 428 هـ، ابن رضوان المعري 460 هـ ابن النفيس 687 هـ وتلخص هذه المؤلفات الجوانب المرتبطة بكيفية التعامل مع الوباء في تلك الفترات التاريخية وكيفية الخروج منها واتخاذ التدابير الوقائية وخاصة تنقية المياه والهواء، لقد أثبت دراسات الأولى للأوبئة أن وجودها | كان منذ تواجد الإنسان على هذه الأرض وأن الفيروسات ككائنات حية متواجدة في الطبيعة و في الحيوانات وبفعل تطورها الجيني تحدث طفرات تنتقل للإنسان بحكم تعايشه مع البيئة والحيوان¹.

وبالإضافة إلى ذلك أيضا نجد تاريخ الحضارات الأخرى مثل الحضارة اليونانية 430 قبل الميلاد خلال الحروب البلونينيزية (حلفاء أثينا - حلفاء اسبرطه) ظهور الأوبئة تسببت في قتل الكثير منهم، وكمحاوله لسرد بعض الأوبئة نذكر أهمها :

✓ طاعون حستيان 541-750م والذي قتل حوالي 26 مليون شخص.

¹ - زكريا وهيبي: متلازمة الأوبئة والاقتصاد في ظل جائحة كورونا - كوفيد 19-، مجلة مدارات سياسية، المجلد 03/العدد03 عدد خاص، جويلية 2020، ص45.

الفصل الخامس: جائحة كورونا

- ✓ مرض الجدري في القرنين 15 و 17 م ويشار أن سببه هو وصول الأوربيون إلى القارتين الأمريكيتين عام 1492 وقد توفي حوالي 20 مليون شخص أي نحو 90% من السكان .
- ✓ الكوليرا الذي ظهر سنة 1817-1823 في الهند.
- ✓ أنفلونزا الاسبانية 1918-1919 أو وباء أنفلونزا وأصاب فيه حوالي 500 مليون شخص وتوفي حوالي 50 مليون على مستوى العالم .
- ✓ أنفلونزا هونغ كونغ 1968-1970 وقدر عدد الوفيات حوالي مليون شخص عشرهم في الولايات المتحدة الأمريكية، كما أصيب حوالي 500 ألف شخص.
- ✓ المتلازمة التنفسية الحادة الخيمة 2002-2003 : وهو من عائلة كورونا السبع، وانتشر في مقاطعة نجوانغدونغ الصينية ووصل على حوالي 26 دولة كما أصيب حوالي 8000 شخص و قتل حوالي 744 منهم.
- ✓ أنفلونزا الخنازير 2009/2010: وأصيب حوالي 60 مليون شخص في الولايات المتحدة الأمريكية وبلغ عدد الوفيات العالمية حوالي 575 ألف شخص وينتقل هذا الفيروس من الخنازير إلى البشر .
- ✓ إيبولا 2014/2016 ظهر في قرية صغيرة بغينيا وانتشر تقريبا في بعض دول غرب إفريقيا مثل ليبيريا، سيراليون قتل حوالي 11 ألف شخص من أصل 29.6 ألف مصاب .
- ✓ وأخيرا كوفيد 19 - 2019 الذي ظهر في ديسمبر 2019 ويعرف انتشارا كبيرا على مستوى العالم ولذلك صرحت المنظمة الصحة العالمية في مارس 2020 أن العالم أمام جائحة كوفيد 19 حيث لم تكن الدول مستعدة لهذا الوباء بشكل كلي وهذا ما يجعلنا نتساءل حول الدورات التي تظهر فيها هذه الأوبئة ومدى بروزها بشكل مفاجئ¹ .

2- عدم يقينية الأوبئة ومفاجئة جائحة كورونا كوفيد 19:

إن عدم يقينية ظهور الأوبئة والفيروسات على مستوى العالم هو السمة والخاصية الأساسية في ذلك كما أن التأكيد على الزمان والمكان هو عمل صعب ومعقد نظرا لتشابك والترابط العضوي بين الإنسان والحيوان والطبيعة ما يجعل هذه الفيروسات تتغير في جزيئاتها وبنيتها وتكيفها مع طبيعة الإنسان مما يؤدي إلى صعوبة تدقيق حول فترات تحول هذه الكائنات المجهرية.

¹ - زكرياء وهي، المرجع السابق، ص46.

الفصل الخامس: جائحة كورونا

وفي هذا الصدد يشير إيمانويل والرشتاين لذلك في قوله أن "أهم ما ينبغي فهمه من انتشار هذه الأوبئة أن المرء لا يمكنه التنبؤ بما و بالأضرار التي تلحقها جراء إنتشارها مثل تقليل من انتاج الغذاء ومستهلكيه، وأيضا تقل حركة المهاجرين".

لقد أدى ظهور جائحة كورونا كوفيد 19 في أواخر العام المنصرم 2019 الذي إختلفت الروايات والتصريحات حول مكان الذي خرج منه فالبعض يرجعه إلى أوهان الصينية وبالضبط في سوق المأكولات البحرية وهذا ما تحفظت عنه الصين من خلال تصريح كبير مستشارين الصبيين شونغستاين في 27 فبراير 2020 "بالرغم من ظهوره في الصين إلا أن هذا لا يعني أن أصل المنشأ الفيروس هو الصين"، بينما متحدث باسم وزير الخارجية الصين وجه اتهامه للولايات المتحدة الأمريكية من خلال جيشها الذي جلبه إلى مدينة ووهان، وكان الرد الأمريكي من الرئيس ترامب الذي وصف الفيروس بالصينية، وجاءت التهم متبادلة بين دولتين بحكم تنافسهما في كثير من الأصعدة في النظام الدولي¹.

المطلب الثاني: طرق انتشار الأوبئة

أما طرق انتشار الأوبئة والجوائح فقد تكون من خلال:

- ✓ الاتصال المباشر: يتم التقاط العُ دوى عند الاتصال أو الملامسة المباشرة، مع شخص أو حيوان لديه العدوى:
- ✓ التعرض لشخص آخر والذي يكون مريضاً قد يكون انتقال العُ دوى من شخص مريض عن طريق الملامسة المباشرة أو عن طريق سوائل الجس، أو السعال أو العطس.
- ✓ تكون بعض الحيوانات حاملة لمسببات المرض، وتنتقل إلى الإنسان عند تلقيه عضة من الحيوان المصاب، أو بفعل التعرض للإفرازات الناتجة من الحيوان عن طريق اللمس.
- ✓ قد تنتقل العدوى بالتلوث إلى الجنين إذا أصيبت الأم الحامل، أثناء الولادة. الاتصال غير المباشر : حيث ممكن أن تبقى مسببات الأمراض من جراثيم وفيروسات على الأجسام غير الحية:
- ✓ عند لمس الأسطح الملوثة مثل مقبض الباب، زر المصعد، وغيرها من الأسطح. لدغ الحشرات: تعتمد بعض الجراثيم والفيروسات على ناقلات الحشرات مثل: البعوض والبراغيث والقمل لنقل العدوى. طعام وماء ملوثان: تسمح آلية النقل هذه بنشر الجراثيم والفيروسات للعديد من الناس. وتشمل مجموعات الأشخاص المعرضين لخطر الإصابة أكثر من غيرهم، الأشخاص المصابين بأمراض المناعة الذاتية،

¹ - زكرياء وهي، المرجع السابق، ص47.

الفصل الخامس: جائحة كورونا

والأشخاص الذين يتلقون علاجات تحتوي على ستيرويدات، والأشخاص الذين يتلقون علاجات مضادة للسرطان، والأشخاص الذين أجروا عمليات لزراعة الأعضاء ومرضى نقص المناعة البشرية/ الإيدز، وكبار السن¹.

المطلب الثالث : فيروس كورونا وطرق انتشاره وأعراضه

1-تعريف فايروس كورونا (كوفيد 19):

فيروس كورونا المستجد أو ما يعرف أيضا بن كوفيد- 19، هو مرض تتسبب به سلالة جديدة من الفيروسات التاجية (كورونا)، الاسم الإنجليزي للمرض مشتق كالتالي: - (CO): أول حرفين من كلمة كورونا (corona)؛ (VI): أول حرفين من كلمة فيروس (virus)؛ (D): أول حرف من كلمة مرض (disease)- ، وقد أطلق على هذا المرض سابقا إسم: (novel coronavirus2019)، أو (nCov2019)، إن فيروس كوفيد- 19، هو فيروس جديد يرتبط بعائلة الفيروسات نفسها التي ينتمي إليها الفيروس الذي يتسبب بمرض المتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة (سارز) وبعض أنواع الزكام العادي

إن فايروس كورونا المستجد هو فيروس حيواني المصدر ينتقل للإنسان عند المخالطة للصيقة الحيوانات المزرعة أو الحيوانات البرية المصابة بالفيروس، كما ينتقل عند التعامل مع فضلات هذه الحيوانات، ورغم أن المصدر الحيواني هو المصدر الرئيسي الأكثر ترجيحاً لهذه الفاشية، يجب إجراء المزيد من الاستقصاءات لتحديد المصدر الدقيق للفيروس وطريقة سريان، وتنص إرشادات منظمة الصحة العالمية للبلدان والأفراد على احتمالية انتشار المرض بسبب مخالطة الحيوانات أو ملامسة الأغذية الملوثة أو انتقاله من شخص لآخر، ويتضح الآن وفقاً لأحدث المعلومات أنه يوجد على الأقل شكل من أشكال انتقال المرض بين البشر، ولكن لا يتضح إلى أي مدى، وتبرز هذه المعلومات حالات العدوى بين العاملين في مجال الرعاية الصحية وبين أفراد الأسرة، كما تتسق هذه المعلومات مع التجارب مع الأمراض التنفسية الأخرى، لاسيما مع الفاشيات الأخرى لفيروس كورونا².

¹ - حنان عيسى ملكاوي: تداعيات جائحة فيروس كورونا المستجد على الأمن الصحي العربي، نشرية الإلكسو العلمية، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، جامعة الدول العربية، العدد الثاني، يونيو 2020، ص12.

² - موقع منظمة الصحة العالمية: <https://www.unicef.org/media/65871/file> تاريخ الزيارة: 2021/04/18 على الساعة:

2- طرق انتشار الفايروس (كوفيد 19):

غالبا تنتشر الأمراض المعدية بطريقتين هما¹:

الطريقة المباشرة: وهي تنتقل من شخص إلى آخر مباشرة بواسطة أحد الأمور التالية:

- ✓ الملامسة الشخصية للمريض وأكثر الأمراض انتقالا الأمراض الجلدية المعدية مثل الجرب والقمل والفطريات.
- ✓ الرداد الصادر من المصاب بواسطة السعال أو العطس أو البصق مثل الانفلونزا والسل.
- ✓ العلاقات والتجارب والملامسة الجنسية الخاطئة والمحرمة مثل الزهري والسلان والايذز.
- ✓ بواسطة نقل الدم تنتقل عندما يكون الدم مصابا بمرض مثل الايدز.
- ✓ من الأم إلى الجنين عبر المشيمة مثل مرض الايدز.

الطريقة غير المباشرة: والذي يحتاج إلى وسيط آخر لنقل المرض من شخص إلى آخر مثل:

- ✓ الوسائط الحية أي الكائنات الحية الموجودة في الطبيعة مثل القوارض والحشرات والحيوانات الأخرى وخير مثال عليه مرض الطاعون وانفلونزا الطيور.
- ✓ الوسائط غير الحية الموجودة في الطبيعة مثل الماء والتربة والهواء والحليب والأغذية مثل التسمم الغذائي والإسهامات والجفاف والتهابات الأمعاء.

وبما أن فيروس كورونا (كوفيد 19) من بين الأمراض المعدية فإن طريقة انتقاله أيضا تتم بطريقتين مباشرة وغير مباشرة. وقد أثبتت أغلب الدراسات والأبحاث حول طريقة انتشار فيروس كورونا أن "طريقة الانتقال الرئيسية هي من إنسان إلى إنسان عن طريق المفرزات التنفسية المزفورة (مثل السعال أو العطاس). لهذا يجب أن تكون المسافة بين الأشخاص 1,5 متر على الأقل حتى لا تنتقل العدوى إذا عطس شخص مصاب (الازدحام خطير). تبقى القطرات الناقلة لفيروس كورونا معلقة في الهواء لفت قصيرة، وقد تترسب على منضدة مثلا أو أي شيء من هذا القبيل، فيصبح ناقلا للعدوى عندما يلمسه شخص ما ولا يغسل يديه جيدا بالماء والصابون.

¹ - نعيم بوعموشة: فيروس كورونا (كوفيد 19) في الجزائر دراسة تحليلية، مجلة التمكين الاجتماعي، المجلد 02، العدد 02، جوان 2020، ص 125.

الفصل الخامس: جائحة كورونا

وينصح بغسل اليدين كل حين وآخر حيث قد تنتقل العدوى من مسك أكرة باب ملوث. من اليدين تتم بعد ذلك الإصابة بالعدوى عندما يلمس الشخص فمه أو أنفه أو عينه فيجد الفيروس طريقه إلى الجهاز التنفسي للشخص. ويفترض أنه شبيه ببقية فيروسات الكورونا، التي قد تبقى حية ومعدية على السطوح المعدنية، أو الزجاجية، أو البلاستيكية، لفترة تصل إلى تسعة أيام في درجة حرارة الغرفة¹

3- أعراض فيروس كورونا (كوفيد 19) :

يؤكد العلماء أن فيروس كورونا يحتاج إلى خمسة أيام في المتوسط لتظهر أعراضه التي تبدأ بحمى، متبوعة بسعال جاف، وبعد نحو أسبوع، يشعر المصاب بضيق في التنفس، ما يستدعي العلاج في المستشفى. ونادرا ما تأتي الأعراض في صورة عطس أو سيلان مخاط من الأنف. كما أن ظهور هذه الأعراض لا تعني بالضرورة أنك مصاب بالمرض، لأنها تشبه أعراض أنواع أخرى من الفيروسات مثل نزلات البرد والإنفلونزا. ويمكن أن يسبب فيروس كورونا، في حالات الإصابة الشديدة، الالتهاب الرئوي، ومتلازمة الالتهاب الرئوي الحاد، وقصور وظائف عدد من أعضاء الجسم وحتى الوفاة. ويعد كبار السن، والأشخاص الذين يعانون من أمراض مزمنة مثل الربو والسكري وأمراض القلب، هم الأكثر عرضة للإصابة بالفيروس².

¹ - نعيم بوعموشة: المرجع السابق، ص126

² - المرجع نفسه، ص127.

المبحث الثاني. فيروس كورونا في الجزائر

المطلب الأول: أسباب انتشار كورونا في الجزائر

من بين أسباب انتشار فيروس كورونا في الجزائر نجد:

- ✓ عدم غلق المطارات والموانئ ومداخل البلاد من الوافدين من خارج الجزائر بالرغم من أن الحالات الأولى المسجلة كانت من الوافدين من إيطاليا وفرنسا ومع ذلك لم تعلق الحكومة النشاط
- ✓ التأخر في اتخاذ التدابير الصارمة والإجراءات الاحترازية للوقاية من انتشار فيروس كوفيد 19 .
- ✓ نقص الوعي واستهتار فئة كبيرة من شرائح المجتمع الجزائري بخطورة الفيروس ومواصلتهم حياتهم بشكل عادي¹.

المطلب الثاني: تطور الوضعية الوبائية لفيروس كورونا في الجزائر

ظهرت أول إصابة في الجزائر عند وصول رجل إيطالي الجنسية في 27 فيفري 2020، وقد قامت السلطات الجزائرية بمغادرته إلى وطنه في 28 فيفري 2020، ثم ظهرت إصابتين جديدتين في 2 مارس 2020، وبدأت عدد الإصابات ترتفع إلى أن وصلت في أواخر شهر مارس إلى 716 إصابة، وسجلت 44 حالة وفاة، كما سجلت وزارة الصحة شفاء 37 مصاب، كما تزايدت عدد الإصابات بفيروس كورونا في شهر أبريل ليصل العدد الإجمالي إلى 4006 حالة مؤكدة، فيما بلغ إجمالي الوفيات إلى 450 حالة، وقد ارتفعت عدد الحالات التي تماثلت للشفاء إلى 1702 حالة شفاء ، وقد وصل عدد الحالات تحت العلاج 6805 وتشمل 2714 حالة مؤكدة حسب التحليل المخبري و 4091 حالة محتملة حسب التحليل بالأشعة والسكانير، فيما يتواجد 23 مريضا حاليا في العناية المركزة، وفي شهر ماي وصل عدد الإصابات المؤكدة إلى 3949 حالة، فيما بلغ إجمالي الوفيات 638 وفاة وعدد الحالات التي تماثلت للشفاء 5549 حالة، بلغ عدد الحالات التي استفادت من العلاج حسب البروتوكول المعمول به 17753 حالة.

وبقيت عدد الاصابات في ارتفاع في شهر جوان حيث وصلت إلى 13907 إصابة ، وارتفع إجمالي عدد الوفيات إلى 912 وفاة، وتماثل 9897 مريضا للشفاء من الفيروس.

كما بلغت في أواخر شهر جويلية عدد الإصابات بفيروس كورونا 30394 إصابة وارتفع عدد الوفيات إلى 1210، وقد ارتفعت عدد الحالات التي تماثلت للشفاء إلى 20537 حالة شفاء

¹ - سهيلية سماح: الإجراءات الوقائية لفيروس كورونا في الجزائر، مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الانسانية، المجلد 05، العدد 03، أكتوبر 2020، ص 28.

الفصل الخامس: جائحة كورونا

وحسب آخر الإحصائيات ليوم 22 أوت 2020 فقد بلغت عدد الحالات المؤكدة 41068 إصابة ، ووصل عدد الوفيات إلى 1424 وفاة، بينما بلغت حالات الشفاء 28874 حالة¹.

المطلب الثالث : التدابير المتخذة للتصدي لوباء كورونا في الجزائر

1- على المستوى الصحي :

يحتوي القطاع الصحي على المستوى الوطني على 82716 سرير منها 2500 سرير تم تخصيصها للتكفل بالمصابين على مستوى 64 مصلحة للأمراض المعدية و 247 مصلحة للطب الداخلي و 79 مصلحة أمراض الرئة و 100 مصلحة في اختصاصات أخرى بالإضافة إلى 24 مصلحة للإنعاش بها 460 سرير، كما أن قطاع الصحة يتوفر على 5787 جهاز للتنفس الاصطناعي والتخدير والإنعاش موزعة كما يلي: 3333 جهاز للتنفس، جهاز للتخدير والإنعاش، 2390 الاصطناعي، 64 سيارة إسعاف طبية مجهزة بألة تنفس اصطناعية. (النص الكامل البيان الاجتماع الدوري لمجلس الوزراء الأحد 22 مارس 2020، 2020) وقد اعتمدت الجزائر منذ 23 مارس على بروتوكول علاج جديد ضد كوفيد-19 يسمى الكلوروكين وهو علاج مضاد للملاريا، ويستخدم لعلاج أمراض الروماتيزم، حيث أنه أظهر نتائج مشجعة في كل من الصين وفرنسا (Corona virus Algeria has imported) (2020, equipment worth millions of dollars in one week ، وفي هذا الإطار أكد الوزير الأول جراد أن الدولة اتخذت جميع الإجراءات لعلاج المصابين وتم التعامل مع جميع المرضى، والخطوات التي قاموا باتخاذها تمت بالتعاون مع منظمة الصحة العالمية لقول ممثل عن منظمة الأمم المتحدة إن "الجزائر تبذل جهودا ضخمة ولديها الوسائل لعلاج المرضى.

وفي الوقت الذي تحتاج فيه الجزائر بشكل عاجل إلى معدات الحماية الطبية، تمكنت الصين من شراء المعدات على وجه السرعة والتبرع بها للجزائر. حيث قدمت الصين مجموعة من المساعدات الطبية للجزائر التي تشمل 500 ألف كمادة طبية و 50 ألف كمادة من نوع 95N.

بالإضافة إلى 2000 ملابس واقية طبية، والقفازات الطبية وأجهزة التنفس الصناعي وغيرها من المستلزمات الطبية الأخرى من الصين إلى الجزائر، بالإضافة إلى وصول 13 طبيب صيني و 8 ممارسي صحة، مختصين في تشخيص وعلاج فيروس كورونا.

¹ - سهيلية سماح: المرجع السابق، ص30

الفصل الخامس: جائحة كورونا

ومن بين التعليمات الصحية لتجنب الإصابة بعدوى فيروس كوفيد-19:

- غسل اليدين بالماء والصابون أو باستخدام معقم باستمرار
- ترك مسافة أمان على الأقل واحد متر مع الآخرين
- تغطية الفم والأنف عند العطاس أو السعال . تجنب ملامسة العينين، والأنف
- استشارة الطبيب عند ظهور الأعراض¹

2- على المستوى الاجتماعي:

من بين الإجراءات والتدابير التي وضعتها الجهات المعنية في الجزائر ما يلي: • وقف الدراسة في المدارس والجامعات لمنع تفشي فيروس كورونا: من خلال:

- إغلاق مدارس التعليم الابتدائي والمتوسط والثانوي
- إغلاق الجامعات ومعاهد التعليم العالي
- إغلاق المؤسسات التكوينية (مؤسسات التدريب المهني)
- إغلاق مدارس التعليم القرآني، والزوايا، وأقسام محو الأمية
- إغلاق المؤسسات التربوية الخاصة، ورياض الأطفال

ونصت المادة الأولى من المرسوم التنفيذي على: "تحديد تدابير التباعد الاجتماعي الموجهة للوقاية من انتشار فيروس كورونا ومكافحته من خلال الحد من الاحتكاك الجسدي بين المواطنين في الفضاءات العمومية وفي أماكن العمل"².

تطبيق التدابير لمدة 14 يوما: جاء في المادة الثانية من المرسوم التنفيذي أن: "تطبق التدابير موضوع هذا المرسوم، على مستوى كافة التراب الوطني لمدة أربعة عشر (14) يوما. ويمكن، عند الاقتضاء، رفع هذه التدابير أو تمديدها حسب نفس الأشكال". تعلق نشاطات نقل الأشخاص: كما جاء في المادة الثالثة من المرسوم التنفيذي والمتعلقة بالخدمات الجوية للنقل العمومي للمسافرين على الشبكة الداخلية النقل البري في كل الاتجاهات، نقل المسافرين بالسكك الحديدية، والنقل بالمصاعد الهوائية والنقل الجماعي بسيارات الأجرة • تنظيم نقل الأشخاص: من أجل ضمان استمرارية الخدمة العمومية و الحفاظ على النشاطات الحيوية. • غلق المحلات والمؤسسات: حيث جاء في المادة الخامسة: "تغلق في المدن الكبرى محلات بيع المشروبات،

¹ - سهيلية سماح: المرجع السابق، ص30

² - المرجع نفسه، ص31

الفصل الخامس: جائحة كورونا

ومؤسسات وفضاءات الترفيه والتسلية والعرض والمطاعم باستثناء تلك التي تضمن خدمة التوصيل إلى المنازل".

كما تضمن المرسوم التنفيذي رقم 20-69 المؤرخ في 21 مارس 2020، والمتعلق بتدابير الوقاية من انتشار وباء كورونا (كوفيد 19) ومكافحته منح عطلة استثنائية مدفوعة الأجر: ما لا يقل عن 50% من مستخدمي كل مؤسسة و إدارة عمومية، وإعطاء الأولوية للنساء الحوامل والنساء المتكفلات بتربية أبنائهن الصغار وكذا الأشخاص المصابين بأمراض مزمنة. (المادتين 6-8 من المرسوم التنفيذي رقم 20-69 المؤرخ في 21 مارس 2020) بالإضافة إلى تشجيع العمل عن بعد في المؤسسات والإدارات العمومية. (المادة 9 من المرسوم التنفيذي رقم 20-69 المؤرخ في 21 مارس 2020).

3- على المستوى الإقتصادي

تمثلت الإجراءات والتدابير التي اتخذتها الحكومة الجزائرية على المستوى الاقتصادي في:

- التخفيف من قيمة فاتورة الاستيراد من 41 إلى 31 مليار دولار
- التخفيف من نفقات ميزانية التسيير ب 30% دون المس بأعباء الرواتب .
- التوقف عن إبرام عقود الدراسات والخدمات مع المكاتب الأجنبية مما سيوفر للجزائر حوالي سبعة مليارات دولار سنويا : تأخير إطلاق المشاريع المسجلة أو قيد التسجيل التي لم يشرع في إنجازها
- الإبقاء دون مساس على النفقات المرتبطة بقطاع الصحة وتدعيم آليات مكافحة انتشار وباء كورونا فيروس والأمراض الوبائية بصفة عامة
- الإبقاء دون مساس على مستوى النفقات المتعلقة بقطاع التربية .
- التقليل في قانون المالية التكميلي عند إعداده بخسائر المتعاملين الذين تضرروا من انتشار فيروس كورونا الوباء. تكليف الشركة الوطنية سوناطراك بالتخفيض من أعباء الاستغلال ونفقات الاستثمار من 14 إلى 7 مليارات دولار من أجل الحفاظ على احتياطي الصرف¹.

¹ - سهايلية سماح: المرجع السابق، ص31.

الفصل السادس

نتائج الدراسة

الفصل السادس : نتائج الدراسة

1. نتائج تحليل الجداول

2. النتائج العامة للدراسة

1- نتائج تحليل الجداول:

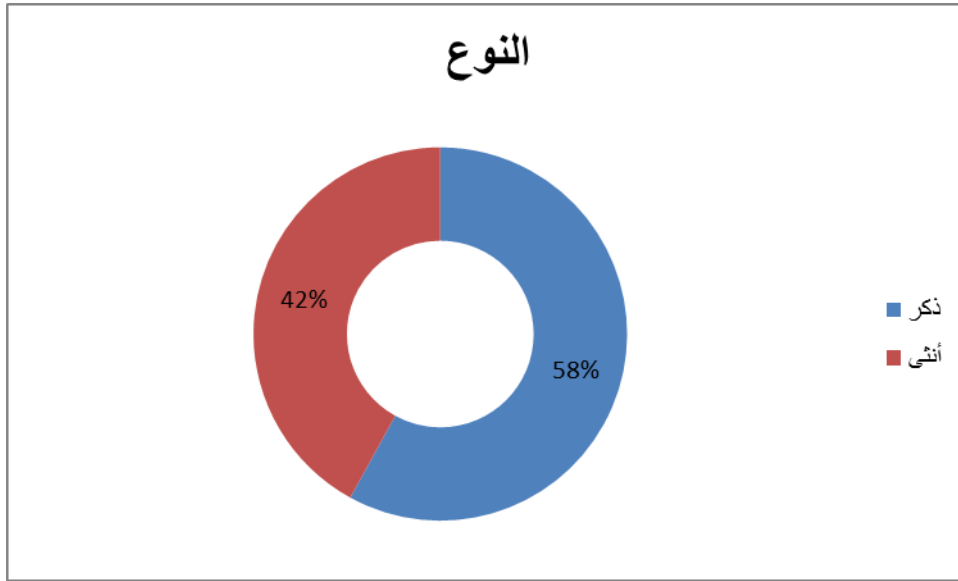
أولا/بيانات سوسيوديموغرافية

الجدول رقم 01:توزيع أفراد العينة حسب النوع

النوع	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	29	58%
أنثى	21	42%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالب إعتامادا على نتائج الاستبيان

الشكل رقم 01: توزيع أفراد العينة حسب النوع



المصدر: من إعداد الطالب إعتامادا على نتائج الاستبيان

من خلال الجدول والشكل أعلاه يتبين أن أكثر أفراد العينة والمقدرة نسبتهم بـ58% هم من الذكور، في حين بلغة أفراد العينة من الإناث 42%، وهذا راجع إلى طبيعة العمل بالمؤسسة التي تتطلب في بعض الأحيان خرجات ميدانية تفنيشية أو مهمات خارج نطاق المؤسسة

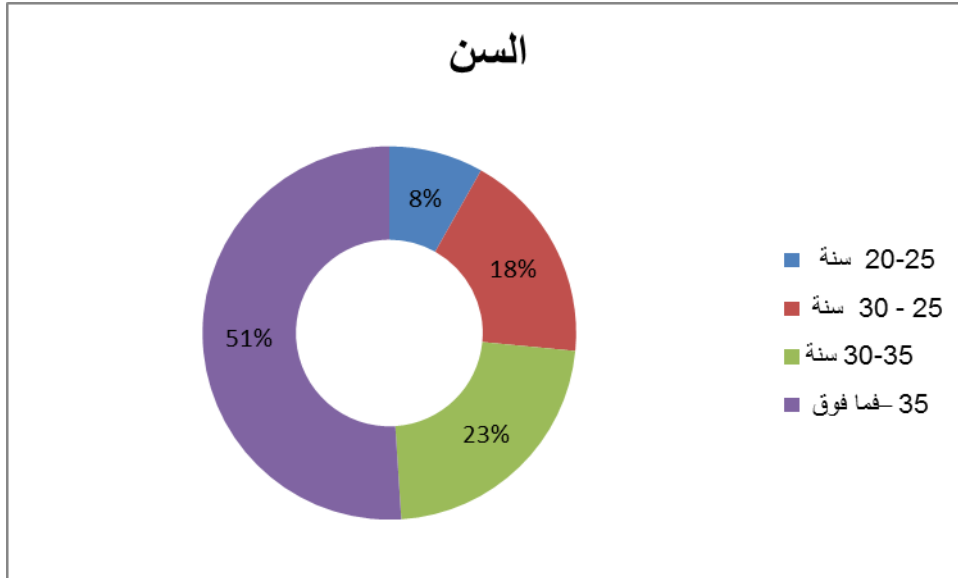
الفصل السادس : نتائج الدراسة

الجدول رقم 02: توزيع أفراد العينة حسب السن

السن	التكرار	النسبة المئوية
25-20 سنة	4	8%
30 - 25 سنة	9	18%
35-30 سنة	11	23%
35 -فما فوق	25	51%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج الاستبيان

الشكل رقم 02: توزيع أفراد العينة حسب السن



المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج الاستبيان

من خلال الجدول والشكل، يتبين أن حوالي نصف أفراد العينة (51%) تبلغ أعمارهم 35 فما فوق، تليها الفئة العمرية 35-30 سنة بنسبة 23% ثم فئة 30-25 سنة بنسبة 18% وأخيرا نسبة 8% من أفراد العينة الذين تتراوح أعمارهم 25-20 سنة.

الفصل السادس : نتائج الدراسة

الجدول رقم 03: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
0%	0	ابتدائي
0%	0	متوسط
38%	19	ثانوي
62%	31	جامعي
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج الاستبيان

من خلال نتائج الجدول، يتبين أن الفئة الغالبة من افراد العينة والمقدرة نسبتهم بـ 62% يحوزون على مستوى جامعي، تليها نسبة 38% من يحملون المستوى الثانوي، وهذا عائد بالدرجة لطبيعة الوظيفة التي تفرض الحصول على مستوى تعليمي مقبول ثانوي فما فوق.

الجدول رقم 04: توزيع افراد العينة حسب الأقدمية

النسبة المئوية	التكرار	الأقدمية
4%	2	0-5 سنة
22%	11	5-10 سنة
24%	12	10-15 سنة
32%	16	15-20 سنة
18%	9	20- فما فوق
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج الاستبيان

من خلال النتائج المسجلة نلاحظ أن النسبة الغالبة لأفراد العينة يمتلكون أقدمية تتراوح بين 15-20 سنة ، حيث بلغت النسبة هنا 32%، تليها فئة 10-15 سنة و 5-10 سنة بنسبة 24% و 22% على التوالي، ثم أفراد العينة الذين تبلغ أقدمتهم 20 سنة فما فوق بنسبة 18%، وأخيرا أصحاب الأقدمية أقل من 5 سنوات بلغت نسبتهم 4%

المحور الأول / أهمية الميديا الجديدة في إدارة أزمة كوفيد-19

6- هل أنت مهتم بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية ؟

الجدول رقم 05: اهتمام عينة الدراسة بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	46	92%
لا	4	8%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج الاستبيان

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن الغالبية العظمى من أفراد العينة والمقدرة نسبتهم بـ92% أكدوا اهتمامهم بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية حيث عرفت هاته الوسائل انتشار الواسع في أوساط الجماهير المختلفة، فتنوعها واختلاف أشكالها ساهم في جلب اهتمام الجماهير إليها وبالتالي أضحت واسعة الانتشار وكثيرة الاستخدام من طرف الأفراد والجماعات على اختلاف أصنافهم وتنوع أماكن تواجدهم وانتشارهم، فمن خلال مختلف المميزات والخصائص التي تتمتع بها مثل سهولة الاتصال والبقاء على اطلاع ومواكبة مستمرة للأحداث التي تقع تجعل منها محل اهتمام مختلف الجماهير كل حسب توجهه ومجال اهتمامه، في حين نسبة 8% نفوا ذلك، وأكدوا على أنهم لا يهتمون بمتابعة هاته الوسائل

7- هل أنت مهتم بمواقع التواصل الاجتماعي ؟

الجدول رقم 06: مدى اهتمام عينة الدراسة بمواقع التواصل الاجتماعي

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
دائما	42	84%
أحيانا	8	16%
أبدا	0	0%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج الاستبيان

نلاحظ أن غالبية أفراد العينة والمقدرة نسبتهم بـ84% دائما ما يهتمون بالولوج إلى مواقع التواصل الاجتماعي، وهذا مردّه إلى أن هذه المواقع غزت العالم وتسقلت إلى جميع المنازل وأماكن تواجد أفراد المجتمع على غرار أماكن العمل وأماكن الراحة وغيرها...، ونظرا لما تقدمه من خدمات وإشباعات فهي بالضرورة تستدعي وتستقطب إهتمام المستخدمين الذين يرون فيها التربة الخصبة لبث أفكارهم والتعبير عن آرائهم وهذا ما يعكس اهتمامهم بها. فمواقع التواصل من خلال مختلف التطبيقات والمواقع الالكترونية تتيح سهولة الاستخدام وريح الوقت والجهد وأيضا لا تستدعي تكاليف باهضة ولا أدوات معقدة وصعبة حتى يتم لاستفادة مما تقدمه من خدمات وهذا ما يؤدي إلى اهتمام عينة الدراسة بها تليها نسبة 16% من يهتمون أحيانا بها، ولا يعطونها أغلب أوقاتهم بل يجعلون الاهتمام بها أمرا ثانويا

8- ما هي أشكال الاتصال التي تقوم بها في مؤسستكم ؟

الجدول رقم 07: أشكال الاتصال بالمؤسسة

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
اتصال داخلي	9	18%
اتصال خارجي	26	52%
معا	15	30%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج الاستبيان

نلاحظ أن النسبة الغالبة من أفراد العينة يرون بأن الاتصال السائد بالمؤسسة هو الاتصال الداخلي، وقد بلغت هذه النسبة 52%، تليها نسبة 30% لأفراد العينة الذين يرون بأن الاتصال الداخلي والخارجي معا هما السائدين، في حين النسبة المتبقية وهي النسبة الأضعف يرون أن الاتصال الداخلي هو السائد، وقياسا إلى مختلف الوظائف التي تقدمها مديرية الصحة لولاية تبسة، والصلاحيات المخولة لها، فإن الاتصال الخارجي يعد الأكثر انتشارا نظرا لكثرة المؤسسات الصحية المنتمية لهذه المديرية والتي تعد مركز إدارة لهاته المؤسسات الصحية، وبالتالي فالموظفون بالمديرية يشيع بينهم التركيز على الاتصال الخارجي مع هاته المؤسسات وغيرها من المؤسسات الأخرى وهذا ما يفسر النتائج السابقة، فالاتصال الخارجي يقوم اساسا على قيام العملية الاتصالية بين المؤسسة وخارجها سواء كانوا افراد أو مؤسسات أخرى، وهذا متعلق بالدرجة الأولى بما تحتاجه هاته المؤسسة.

9- هل تستخدم شبكة الانترنت في عملك ؟

الجدول رقم 08: درجة استخدام شبكة الانترنت

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
دائماً	19	39%
أحياناً	25	51%
أبداً	5	10%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على نتائج الاستبيان

من خلال النتائج اعلاه، نلاحظ أن النسبة الغالبة من أفراد العينة والمقدرة بـ51% يستخدمون الانترنت في بعض الاحيان، تليها نسبة 19% عادت لأفراد العينة الذين دائماً ما يقومون باستخدام الانترنت في عملهم، والنسبة الضئيلة المتبقية منهم والمقدرة بـ10% أكدوا أنهم لا يستخدمونها أبداً، حيث أصبح الاعتماد على الانترنت أمر ضروري وحتمي قياساً إلى ما تقدمه من تسهيلات وخدمات تساعد على اداء مختلف المهام والوظائف بكل يسر وهذا ما يستوجب من الموظفين استخدامها في عملهم حتى يستفيدوا من الخدمات التي تقدمها، فالانترنت تفتح المجالات الواسعة أمام المستخدمين للولوج إلى مختلف المواقع الالكترونية وتصفحها واشباع الحاجات مما تقدمه وتعرضه

10- هل لك اتصال بالجمهور الخارجي عن طريق الانترنت ؟

الجدول رقم 09: الاتصال بالجمهور الخارجي عبر الانترنت

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	35	70%
لا	15	30%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج الاستبيان

نلاحظ أن النسبة الغالبة من أفراد العينة المقدرة بـ70% أكدوا على اتصالهم بالجمهور الخارجي عبر الانترنت ، في حين النسبة المتبقية المقدرة بـ30% نفوا ذلك، إذ أنه بفضل استخدام شبكة الانترنت ومختلف الوسائل والأدوات التي توفرها في التواصل يقوم المستخدمون باستغلالها للتواصل مع الجماهير خارج مؤسسة العمل لعدة أغراض شخصية أو حتى متعلقة بالوظيفة التي يشغلونها والتي يساهم الاتصال الخارجي في أداءها على أكمل وجه، حيث تعتبر مواقع التواصل الاجتماعي على سبيل المثال والتي تعتمد في الأساس على استخدام شبكة الانترنت أداة مناسبة وفعالة لتجسيد الاتصال الخارجي عبر جملة من التطبيقات المتاحة للمستخدمين والتي توفر تقنيات البث المباشر والدرشة والرسائل الصوتية والنصية وحتى المرئية، فأصبح المستخدم لا يحتاج إلى ينتقل أو يغادر مؤسسته او مكان عمله حتى يتواصل خارجيا، يكفي أن يحسن استخدام شبكة الانترنت ليحقق مراده

الجدول رقم 10: نوع الوسائط الالكترونية المستخدمة

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
حاسوب	10	20%
هاتف نقال	36	72%
أجهزة أخرى	4	8%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج الاستبيان

نلاحظ من خلال الجدول أن الغالبية العظمى من أفراد العينة والمقدرة نسبتهم بـ72% يعتمدون على الهاتف، في حين النسبة المتبقية انقسمت بين الحاسوب (20%) وأجهزة أخرى (8%)، وبالتالي، فإنه نظرا للتطور التكنولوجي الذي شهده العالم في العشرية الأخيرة، فقد اكتسح الهاتف النقال كل أرجاء العالم وأصبح غالبية أفراد المجتمع لا يستطيعون الاستغناء عليه باعتباره ضرورة حتمية في مختلف معاملاتهم وفي حياتهم اليومية، أيضا يتيح الهاتف النقال سهولة كبيرة في الاستخدام، وكذلك الحال بالنسبة لحجمه وسرعة الاستجابة وهذا ما يدفع بعينة الدراسة إلى اختياره كوسيط إلكتروني أساسي يجب الاعتماد عليه واستعماله، فالتطور الذي عرفته الهواتف النقالة شكل قفزة نوعية في تكنولوجيا الاتصال الحديثة والتي سهلت بشكل كبير حياة الأفراد والجماعات واختصرت المسافات على مختلف المؤسسات في تسيير شؤونهم الداخلية والخارجية على

حد سواء

12- ما هي شبكات التواصل الاجتماعي التي تستعملها ؟

الجدول رقم 11: نوع شبكات التواصل المستخدمة

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
فيسبوك	44	88%
تويتر	3	6%
شبكات أخرى	3	6%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج الاستبيان

من خلال النتائج المسجلة، نلاحظ أن الفيسبوك هو شبكة التواصل الأكثر استخداما من طرف أفراد العينة وقد بلغت نسبتهم 88%، في حين النسبة المتبقية انقسمت بالتساوي بين "تويتر" 6% وشبكات أخرى 6%، وبالتالي فإن موقع الفيسبوك هو الوسيلة الأكثر انتشارا بين أوساط المجتمع، وهذا بفضل الاشباعات التي يحققها مثل التواصل المرئي والصوتي والكتابي، مشاهدة المنشورات والصور، التفاعل عبر مقاطع الفيديو وغيرها من الخدمات الرقمية التفاعلية التي تتيح للمستخدم كل ما يحتاجه دون اللجوء إلى غيره من الوسائط والمواقع.

كما أن شبكة الفيسبوك واسعة الانتشار وسهلة الاستخدام وخاضعة للتحديثات والتطويرات المستمرة من حين لآخر وهذا حتى تسهل على المستخدم عملية التواصل واشباع حاجاته منها

المحور الثاني / المقومات والعوامل التي اعتمد عليها مسيرو مديرية الصحة والسكان في تخطي الأزمة الصحية

13/ هل سبق وان قمتم بأبحاث ودراسات حول الاتصال الأزماتي في إدارتكم ؟

الجدول رقم 12: ما إذا كان أفراد العينة سبق لهم القيام بدراسات وأبحاث حول الاتصال الأزماتي في إدارة المؤسسة.

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	6	12%
لا	44	88%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج الاستبيان

نلاحظ من خلال نتائج الجدول ان معظم أفراد العينة والبالغ نسبتهم 88% سبق لهم القيام بدراسات وأبحاث حول الاتصال الأزماتي، وفي حين النسبة المتبقية والمتقدرة بـ12% لم يقوموا بها، وبالتالي يمكن القول أن المؤسسة عينة الدراسة لم سبق أفرادها أن قاموا بدراسات وأبحاث حول الاتصال الأزماتي في الإدارة، وهذا لعدة أسباب، منها عدم تعرض المؤسسة لإدارة أزمة في السابق أو نادرا ما يتعرضون لأزمات، كما أن المؤسسة لم تتفتح الفرصة للموظفين لمثل هذه الدراسات، فإدارة الأزمة يحتاج إلى حدوث أزمات داخل المؤسسة المعنية بها، حتى تكون كردة فعل على هاته الأزمة واتخاذ كافة الاجراءات المتعلقة بها.

الفصل السادس : نتائج الدراسة

14- هل لك دور في صناعة القرار في مؤسستك ؟

الجدول رقم 13: ما إذا كان لعينة الدراسة دور في صناعة القرار في المؤسسة

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	35	%88
لا	15	%12
المجموع	50	%100

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج الاستبيان

من خلال نتائج الجدول نلاحظ أن النسبة الغالبة والمقدرة بـ88% من أفراد العينة أكدوا على أن لهم دور في صناعة القرار بالمؤسسة، تليها نسبة 12% من نفوا ذلك، وبالتالي فالموظفين يعدون لبنة اساسية بالمؤسسة وتتجلى أهميتهم في المساهمة الفعالة التي يبادرون بها في صناعة القرارات التي تمسهم أو تمس المؤسسة بشكل مباشر أو غير مباشر، لذلك سعت المؤسسة إلى اشراكهم في هذه العملية وتحقيقا لهذا الدور الفعال الذي يقومون به.

إذا كان الجواب بنعم هل يكون ذلك ب:

الجدول رقم 14: طريقة صناعة القرار بالمؤسسة

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
حضور اجتماعات الإدارة العامة	30	86%
تقديم اقتراحات وآراء	3	8%
نقل آراء الجمهور للإدارة	2	6%
المجموع	35	100%

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج الاستبيان

تكملة للسؤال السابق، نلاحظ من خلال هذا الجدول أن النسبة الغالبة لأفراد العينة والمقدرة بـ 86% أكدوا على طريقة مساهمتهم في صناعة القرار تكون عبر حضور الاجتماعات التي تنظمها الإدارة العامة، حيث يتم طرح مختلف الانشغالات وتدارس كل ما يخص المؤسسة والمشاكل التي تعاني منها والحلول المقترحة لها وأيضا معالجة الازمات في حالة حدوثها، في حين النسبة الضئيلة من أفراد العينة توزعت بين من يرى بتقديم اقتراحات وآراء مستقلة عن الاجتماعات بنسبة 8%، ومن يرى بنقل آراء الجمهور للإدارة بنسبة 6%، ومنه يمكن القول بأن تنظيم الاجتماعات من طرف إدارة المؤسسة العامة يعد الطريقة الأساسية لإشراك الموظفين في صناعة القرار

الفصل السادس : نتائج الدراسة

15- كيف توظف المؤسسة طرق الاتصال لتحسين صورتها عند جمهورها ؟

الجدول رقم 15: طرق تحسين صورة المؤسسة عند الجمهور

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
التقرب من وسائل الإعلام	10	17%
الاتصال من خلال شبكة الانترنت	20	33%
إصدار الإعلانات والمناشير	30	50%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج الاستبيان

يتبين لنا من خلال الجدول أن نصف افراد العينة (50%) وهي النسبة الغالبة أكدوا على أن إصدار الاعلانات والمناشير يعد الطريقة الأمثل لتحسين صورة المؤسسة عند الجمهور، تليها النسبة المتبقية موزعة بين الاتصال من خلال شبكة الانترنت بنسبة 33% والتقرب من وسائل الاعلام بنسبة 17%، وبالتالي فإدارة المؤسسة تسعى إلى تحسين الصورة العامة لها عند الجمهور الذي يكون له اتصال مباشر مع مديرية الصحة عبر إصدار المناشير والاعلانات وإرفاقها بأماكن مخصصة على مستوى المديرية حتى يسهل على الجمهور الاطلاع عليها ومعرفة محتواها، أيضا هذا الأسلوب يعد سهلا ومتاحا لكل الزوار لها وبالتالي فهو الطريقة الأقرب التي تراها المؤسسة للتأثير في الجمهور

الفصل السادس : نتائج الدراسة

16- هل توجد خلية اتصال الأزمة بالمديرية ؟

الجدول رقم 16: ما إذا كانت توجد خلية أزمة بالمديرية

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	46	%92
لا	4	%8
المجموع	50	%100

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج الاستبيان

نلاحظ من خلال النتائج اعلاه، أن المؤسسة تحتوي على خلية أزمة، وهذا ما أفاد به الغالبية العظمى من أفراد عينة الدراسة والبالغة نسبتهم 92%، في حين النسبة المتبقية نفوا هذا وقدرت بـ8%، وبالتالي فمن الضروري أن تكون هناك خلية أزمة في هذا النوع من المؤسسات، فمديرية الصحة بولاية تبسة تعد مركزا لكافة المؤسسات الصحية على كامل تراب الولاية، أي هي المتحكم الإداري الأول بها، وأيضا على المستوى الداخلي فالمهام الموكلة للموظفين وطبيعة العمل بالمؤسسة تفرض تواجد خلية أزمة لمعالجة أي طارئ قد يحدث على مستواها أو على مستوى المديرية الفرعية الصحية التابعة لها.

الفصل السادس : نتائج الدراسة

في حالة الإجابة بنعم، متى يتم وضع هذه الخلية ؟

الجدول رقم 17: وقت وضع خلية الازمة

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
قبل الأزمة	16	35%
بعد وقوع الأزمة	30	65%
المجموع	46	100%

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج الاستبيان

تكملة للسؤال السابق، يتبين من خلال نتائج هذا السؤال أن غالبية أفراد العينة أكدوا على أن خلية الأزمة يتم وضعها بعد وقوع الازمة وذلك بنسبة 65%، في حين النسبة الأضعف المقدرة بـ35% أكدوا أن الخلية يتم تنصيبها قبل الأزمة. وبالتالي عند وقوع ازمة بالمؤسسة محل الدراسة، تعتمد الإدارة إلى التشكيل الفوري لخلية الازمة التي تعنى بإدارتها ومعالجتها والخروج بحلول لها، اما في حالة ما تم تنصيب خلية أزمة قبل وقوعها، فلا يمكن لها أن تمارس دورها المنوط بها إلا في حالة وقوع الأزمة وبالتالي فلاداعي لتواجدها قبل وقوع

الازمة

الجدول رقم 18: دور خلية الأزمة

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
إدارة وتسيير الأزمة	36	72%
الاتصال بالجمهور الداخلي والخارجي	10	20%
الاتصال بوسائل الإعلام	4	8%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج الاستبيان

من خلال الجدول، نلاحظ أن النسبة الغالبة المقدره بـ70% يؤكدون أن الخلية المشكلة على مستوى المؤسسة دورها إدارة وتسيير الأزمة، تليها نسبة 20% أجابوا بأن دورها هو الاتصال بالجمهور الداخلي والخارجي، والنسبة الباقية مقدره بـ8% أفادوا بأن دورها يتمثل في الاتصال بوسائل الاعلام، وبالتالي يمكن القول أن إدارة الازمة المشكلة في المؤسسة مهمتها الأساسية والموكلة لها هي تسيير الازمة على مستوى المديرية وإدارتها حتى يتم إلى وصول إلى حلول مقترحة لها والخروج منها وبالتالي تجاوز هذه الأزمة .

الفصل السادس : نتائج الدراسة

18- ما هي الدعائم الاتصالية التي تعتمد عليها المؤسسة للتحكم في إدارة وتسيير الأزمة ؟

الجدول رقم 19: الدعائم الاتصالية بالمؤسسة للتحكم في الأزمة

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
الشفافية	10	20%
التحفظ	25	50%
التكتم	15	30%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج الاستبيان

من خلال الإجابات، نلاحظ أن النسبة الغالبة وهي نصف أفراد العينة (50%) أكدوا أن المؤسسة تعتمد على التحفظ كأهم الدعائم الاتصالية بالمؤسسة للتحكم في إدارة وتسيير الأزمة، تليها نسبة أفراد العينة 30% من يرون بأن الإدارة تعتمد على التكتم في إدارة الأزمة والنسبة المتبقية منهم والمقدرة بـ20% يعتمدون الشفافية، وبالتالي فالمسؤولون بالمؤسسة يفضلون عنصر التكتم وعدم إعطاء تفاصيل كاملة أو إحصائيات مضبوطة أو حتى معلومات كافية حتى يستطيعون السيطرة على الأزمة والخروج منها بأقل الأضرار وبأفضل شكل متاح وممكن

19- من هو المسؤول الأول عن إدارة الأزمة إعلاميا ؟

الجدول رقم 20: المسؤول الأول عن إدارة الازمة إعلاميا

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
مدير دائرة الاتصال	40	80%
مدير العلاقات العامة	10	20%
آخر	0	0%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج الاستبيان

يتبين من خلال الجدول أن المسؤول الأول لإدارة الأزمة إعلاميا بالمؤسسة هو مدير دائرة الاتصال، وهذا حسب غالبية العينة والمقدرة نسبتهم بـ 80%، تليها نسبة 20% أجابوا بأن مدير العلاقات العامة هو من يدير الأزمة، وبالتالي فمدير دائرة الاتصال له دراية كافية وخبرة لازمة في عملية الاتصال بالمؤسسة، وهذا ما يخول له التحكم في إدارة الأزمة بالمؤسسة لأن لها علاقة مباشرة مع نوع الاتصال السائد في المؤسسة، وبالتالي له المؤهلات التي تسمح له حسن التسيير والإدارة في حالة وقوع أزمات بمديرية الصحة تبسة.

20- ما هي المهام التي تقومون بها لتحقيق الاتصال الفعال أثناء وبعد وقوع الأزمة على مستوى الجمهور الداخلي لمؤسستكم ؟

الجدول رقم 21: طريقة تحقيق الاتصال الفعال بالمؤسسة في حالة الأزمة

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
تنظيم اجتماعات	26	52%
إصدار نشرات	7	14%
توزيع بيانات وخطابات	5	10%
إصدار ملصقات داخلية	12	24%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج الاستبيان

من خلال نتائج الجدول، نلاحظ أن غالبية العينة والمقدرة نسبتهم بـ52% أكدوا أن تنظيم الاجتماعات هو الطريقة الفعالة لتحقيق الاتصال بالمؤسسة في حالة وقوع الأزمة على مستوى الجمهور الداخلي، في حين انقسمت باقي إجابات أفراد العينة بين إصدار ملصقات داخلية 24%، إصدار نشرات 14% وتوزيع بيانات وخطابات بنسبة 10%، وبالتالي يمكن القول أن هناك العديد من الأساليب والطرق التي يمكن ان يلجأ إليها الموظفون بالمؤسسة قصد تحقيق الاتصال الفعال أثناء وبعد وقوع الأزمة لكن أفضلها تنظيم الاجتماعات والتي تعتبر الأسرع والأفضل حسب ما أدلى به أفراد العينة باعتبارها تستوعب أكبر عدد ممكن من الموظفين وتتم على مستوى المؤسسة وتوفر سهولة للوصول إلى قرارات وحلول واضحة وناجعة لحل الأزمة

21- ما هي المهام التي تقومون بها لتحقيق الاتصال الفعال أثناء وبعد وقوع الأزمة على مستوى الجمهور الخارجي لمؤسستكم ؟

الجدول رقم 22: المهام اللازمة لتحقيق الاتصال الفعال بالمؤسسة في حالة الأزمة

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
إعلانات	30	60%
ندوات	6	12%
حملات اعلامية	5	10%
مؤتمرات وملتقيات	7	14%
اخرى	2	4%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج الاستبيان

نلاحظ من خلال الجدول أن النسبة الغالبة من افراد العينة والمقدرة بـ60% أكدوا ان الاعلانات هي المهمة الأولى لتحقيق الاتصال الفعال بالمؤسسة محل الدراسة، فيما توزع أفراد العينة بين من يرون بالمؤتمرات 14%، الندوات بنسبة 12%، الحملات الاعلامية بنسبة 10%، ومهام أخرى بنسبة 4%، وبالتالي فالاعلان يعد أولى المهام التي يتبعها الموظفون بالمؤسسة لتحقيق اتصال فعال مع الجمهور الخارجي الذي يتواصل مع المؤسسة أو له علاقة ارتباطية معها إذ أن طريقة اصدار الاعلانات يضىف عليها طابع الرسمية باعتبارها مؤشرة من المسؤولين ، كما أنها متاحة لكافة الزوار والجمهور الخارجي للمؤسسة وبالتالي يتحقق الاتصال الخارجي الفعال معهم عبر هاته الأداة.

الفصل السادس : نتائج الدراسة

22- ما هي المعوقات التي تعترضكم في العمل أثناء وقوع الأزمة وبعدها ؟

الجدول رقم 23: معوقات العمل أثناء الأزمة

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نقص المتعاونين	5	10%
نقص الكفاءات المهنية	5	10%
عدم الاستقلالية في العمل	25	50%
لامبالاة الجمهور	15	30%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج الاستبيان

من خلال نتائج الجدول يتبين لنا أن نصف أفراد العينة وهي النسبة الغالبة منه (50%) أكدوا عدم الاستقلالية في العمل في حين توزع باقي أفراد العينة بين الإجابات التالية: 30% أكدوا على معوقات العمل أثناء الأزمة هي لامبالاة الجمهور تليها نقص المتعاوني والكفاءات المهنية بنسبة 10% لكل منهما، وبالتالي فإن معوقات العمل أثناء الأزمة تتعدد وتتنوع ولعل أبرزها حسب أفراد العينة هو عدم الاستقلالية في العمل، ومنه فإن القيود المفروضة على الموظفين وعدم استقلاليتهم في أداء وظائفهم تعد العائق الرئيسي أمهامهم أثناء تعرضهم لأزمة في العمل بالمؤسسة

23- ما هي الإجراءات والتدابير التي يجب اتخاذها لتطوير دور الاتصال في ادارة وتسيير الأزمات بالمؤسسة؟

الفصل السادس : نتائج الدراسة

الجدول رقم 24: الاجراءات الإجراءات والتدابير التي يجب اتخاذها لتطوير دور الاتصال في ادارة وتسيير الأزمات بالمؤسسة

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
الهيكل التنظيمي	0	%00
الدراسات والأبحاث	10	%20
المشاركة في صنع القرار	25	%60
الميزانية	15	%30
المجموع	50	%100

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج الاستبيان

يتبين لنا من خلال هذه النتائج أن النسبة الغاية من افراد العينة المقدرة بـ60% أكدوا على أن المشاركة في صنع القرار هي أهم إجراء يجب اتخاذه لتطوير دور الاتصال في إدارة وتسيير الأزمات بالمؤسسة ، نسبة 30% منهم من أكدوا أن الميزانية هي التي تتحكم في تطوير هذا الدور، وأخيرا نسبة 20% المتبقية أكدوا على الدراسات والأبحاث في هذا المجال، وبالتالي فمشاركة الموظفين في صناعة القرار هي أساس تطوير دور الاتصال في معالجة وإدارة الأزمة بالمؤسسة محل الدراسة

الفصل السادس : نتائج الدراسة

المحور الثالث / الإستراتيجية الاتصالية المعتمدة من طرف مديرية الصحة والسكان لولاية تبسة في إدارة أزمة كوفيد -19

24- ما هي الوسائل المعتمدة للتعريف بجائحة كورونا من طرف مديرية الصحة لولاية تبسة ؟

الجدول رقم 25: الوسائل المعتمدة للتعريف بجائحة كورونا

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
شبكات التواصل الاجتماعي	38	76%
الندوات	10	20%
الملتقيات	2	4%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج الاستبيان

من خلال الجدول نلاحظ أن النسبة الغالبة للعينة والمقدرة بـ76% أكدوا ان شبكات التواصل الاجتماعي هي الوسيلة الأساسية والغالبة المعتمدة من طرف مديرية الصحة لولاية تبسة للتعريف بجائحة كورونا، في حين النسب المتبقية الضعيفة لأفراد العينة توزعت بين من أجابوا بأن الندوات هي المعتمدة في التعريف بهذه الجائحة بنسبة 20%، والملتقيات بنسبة 4%، وبالتالي فشبكات التواصل الاجتماعي بفضل التسهيلات التي تقدمها والخدمات التي تعرضها، ايضا سهولة الوصول والاستخدام جعل منها أدوات معتمدة من طرف المؤسسة محل الدراسة للتعريف بجائحة كوفيد 19.

25- هل المعلومات التي نشرت كافية للتعريف بهذه الأزمة ؟

الجدول رقم 26: المعلومات التي نشرت للتعريف بهذه الأزمة

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
كافية	19	38%
غير كافية	31	62%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج الاستبيان

من خلال النتائج اعلاه، نلاحظ أن غالبية العينة اجابوا بأن المعلومات المنشورة للتعريف بأزمة كورونا غير كافية، وقد بلغت نسبتهم 62%، في حين يرى 38% أنها كافية، وهذا يعود بالأساس إلى غياب الاحصائيات اللازمة والدقيقة حول عدد الإصابات، وأيضا التحور المستمر لهذا الفيروس والذي لم يثبت على صفة واحدة منذ ظهوره الأمر الذي خلق العديد من الصعوبات للتعريف به بشكل دقيق، إضافة إلى أسباب اخرى متعلقة بالمؤسسة.

الفصل السادس : نتائج الدراسة

26- هل وضعت مديرية الصحة لولاية تبسة خلية أزمة خاصة بجائحة كورونا ؟
الجدول رقم 27: خلية أزمة خاصة بجائحة كورونا بالمديرية

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	50	%100
لا	0	%0
المجموع	50	%100

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج الاستبيان

نلاحظ أن كل افراد العينة (100%) أكدوا على أن مديرية الصحة بولاية تبسة قامت بوضع خلية أزمة خاصة بجائحة كورونا، حيث تسعى من خلال هاته الخلية إلى متابعة وضعية الوباء على كامل الولاية، أيضا متابعة مدى تفشيه واحصاء الاصابات والوفيات وأيضا التدابير المتخذة لمواجهته وكذا المساهمة في توفير كافة الوسائل لمواجهة هاته الازمة على مستوى المؤسسات الصحية التابعة لها وإعطاء كافة التعليمات اللازمة والمتعلقة بهذا الوباء عبر تشكيل هاته الخلية المختصة بوباء كورونا

27- هل تتوفر لدى خلية الأزمة قاعدة من المعلومات الكافية حول جائحة كورونا ؟

الجدول رقم 28: قاعدة المعلومات الكافية حول جائحة كورونا

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	17	28%
لا	43	72%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج الاستبيان

من خلال نتائج الجدول، أكد غالبية افراد العينة والمقدرة نسبتهم بـ72% أكدوا أن الخلية لا تتوفر على قاعدة معلومات كافية حول جائحة كوفيد 19، في حين نسبة 28% أن قاعدة المعلومات كافية حول الجائحة، وبالتالي فمديرية الصحة تمتلك قدرا متوسطا او ضعيفا من المعلومات التي تخص كل ما يتعلق بوباء كورونا على غرار طريقة انتشاره والاحصائيات الخاصة بالمصابين والوفيات وغيرها.

- إذا كانت الإجابة بنعم

الجدول رقم 29: نوع المعلومات حول الوباء

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
معلومات عن المؤسسة	12	70%
معلومات عن جمهورها	3	18%
معلومات عن حدث الأزمة	2	12%
المجموع	17	100%

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج الاستبيان

يتبين أن المعلومات المتوفرة الخاصة بالوباء هي عن المؤسسة حسب النسبة الغالبة من العينة المقدره بـ70%، في حين توزعت النسبة الباقية بين المعلومات عن الجمهور بنسبة 18% والمعلومات عن حدث الأمة بنسبة 12%، وبالتالي فالمعلومات المتوفرة حول الوباء بالمؤسسة في الغالب تخص المؤسسة وما ينتمي إليها من فروع صحية على كامل الولاية

الفصل السادس : نتائج الدراسة

28- هل وضعت المديرية آلية لإعلام المواطنين بما يجب عليهم عمله خلال الأزمة ؟

الجدول رقم 30:آلية اعلام المواطنين خلال الازمة

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	42	84%
لا	8	16%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج الاستبيان

من خلال نتائج الجدول اعلاه، نلاحظ أن غالبية افراد المعينة المقدرة نسبتهم بـ84% أكدوا أن المديرية وضعت آلية لإعلام المواطنين خلال الأزمة، في حين النسبة الباقية الضئيلة المقدرة بـ16% أكدوا عكس ذلك، وبالتالي فمن بين الوظائف الموكلة لمديرية الصحة بولاية تبسة إعلام المواطنين وإخبارهم بكافة التدابير الوقائية الصحية خلال فترة الأزمة وخاصة وأن الأزمة صحية وتتعلق بالدرجة الأولى بمجال المديرية وكافة القطاعات والمصالح والفروع المتصلة بها والتي تشرف على تسييرها وإدارة أعمالها.

29- هل تساهم المديرية في إخبار وتذكير المواطنين بأخطار يمكن التعرض لها جراء الأزمة ؟
الجدول رقم 31: مساهمة المديرية في تذكير المواطنين حول أخطار الأزمة

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
عند تقاوم الأزمة	12	24%
عند عدم الالتزام بإجراءات الوقاية	20	40%
عند عدم شعورهم بإخطارها المتوقعة	18	36%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج الاستبيان

من خلال الجدول أعلاه، يتبين أن أفراد العينة توزعوا في إجاباتهم وكانت نسبهم مقاربة، غير أن نسبة 40% وهي الأعلى أكدوا على أن مديرية الصحة تساهم في تذكير المواطنين وتقوم بتثبيهم حول الأزمة عند عدم الالتزام بإجراءات الوقاية، في حين نسبة 36% من افراد العينة أكدوا على المساهمة تتمثل في تثبيهم في حالة عدم شعورهم بأخطار الوباء المتوقعة، والنسبة الباقية المتمثلة في 24% متعلقة بتقاوم الأزمة. وبالتالي، ما يمكن قوله أن مديرية الصحة تساهم في إخبار وتذكير المواطنين حول اخطار الوباء التي يمكن ان يتعرضوا لها تبعا لحالة المواطنين وتصرفهم تجاه الجائحة

الفصل السادس : نتائج الدراسة

30- كيف سايرت المؤسسة الأزمة الصحية مع ضمان التباعد الجسدي ؟

الجدول رقم 32: مسايرة المؤسسة للأزمة الصحية

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
بنشر التعليمات عبر موقعها الالكتروني	28	56%
بإعلام المواطنين عن طريق الخراجات الميدانية-	22	44%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج الاستبيان

من خلال الجدول، نلاحظ أن تقارب في توزيع إجابات افراد العينة، فنسبة 56% منهم أكدوا على أن المديرية تساير أزمة كوفيد 19 باستعمال التباعد الجسدي عند طريق الموقع الالكتروني او الصفحة الرسمية لها على مواقع التواصل الاجتماعي وهذا قناعة منها بأن غالبية المواطنين هم من مستعملي الانترنت والشبكات الاجتماعية وبالتالي الوصول إليهم يكون أسهل، في حين نسبة 44% أكدوا أن طريقة اعلام المواطن تكون عبر القيام بخرجات ميدانية وتحسيسية بأهمية التباعد الجسدي، ومنه يمكن القول ان مديرية الصحة لولاية تبسة تلجأ إلى طريقتين لكي تقوم بحملات تحسيسية لأهمية التباعد الجسدي عبر الانترنت أو الخراجات الميدانية.

الفصل السادس : نتائج الدراسة

31- كيف ساهمت المديرية في وضع إجراءات وقائية للمواطنين عبر موقعها الالكتروني ؟
الجدول رقم 33: مساهمة المديرية في وضع إجراءات وقائية عبر الموقع الالكتروني

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نشر ثقافة التباعد الاجتماعي	15	30%
تعليمات بضرورة الحجر الصحي	17	34%
إتباع أساليب الوقاية و تعقيم الأماكن العمومية	18	36%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج الاستبيان

من خلال نتائج الجدول اعلاه، يتبين لنا ان هناك تقارب إلى حد كبير في إجابات أفراد العينة، فتوزعت كما يلي، نسبة 36% من أفراد العينة أجابوا أن مساهمة المديرية تتمثل في إتباع أساليب الوقاية وتعقيم الأماكن العمومية، ونسبة 34% أكدوا على التعليمات بضرورة الحجر الصحي، أما نسبة 30% فكانت نشر قفاة التباعد الاجتماعي، وبالتالي فقد تعددت مساهمت المديرية الولائية للصحة بولاية تبسة في كيفية مساهمتها في وضع إجراءات وقائية عبر الفضاء الالكتروني المتاح لها سواء الصفحات الرسمية أو عبر مواقع التواصل

32- هل ساهم هذا الموقع الالكتروني للمديرية في نشر المعلومات عن الفيروس المستجد ؟
الجدول رقم 34: مساهمة الموقع الالكتروني في نشر المعلومات حول الجائحة

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
تسهيل تصفح الموقع لجميع المواطنين	14	28%
توضيح خارطة انتشار الفيروس	6	12%
نشر ثقافة الوعي الصحي	30	60%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج الاستبيان

من خلال الجدول نلاحظ أن غالبية افراد العينة والبالغة نسبتهم 60% أكدوا على أن نشر ثقافة الوعي الصحي تعد أهم مساهمة للموقع الالكتروني للمؤسسة محل الدراسة، في حين انقسمت النسبة الباقية للعينة بين 28% بالنسبة لتسهيل تصفح الموقع لجميع المواطنين، و12% لتوضيح خارطة انتشار الفيروس، ومنه فانتشار الوباء حتم على مختلف المؤسسات التي تعنى بالجانب الصحي بالولاية على غرار مديرية الصحة لولاية تبسة القيام بجملة من الاجراءات التحسيسية سواء عبر الشبكة الالكترونية أو في الواقع، والفضاء الالكتروني باعتباره أصبح متاح لغالبية المواطنين يعد الوسيلة الأسهل لنشر ثقافة الوعي الصحي فيما يخص التدابير الوقائية للوقاية من هذا الوباء.

الفصل السادس : نتائج الدراسة

33- ما هي المعوقات التي واجهتها المديرية في إدارة أزمة كوفيد- 19 ؟

الجدول رقم 35: معوقات إدارة أزمة كوفيد 19

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نقص المعلومات	6	12%
ضعف الإمكانيات المادية	30	60%
نقص وسائل الاتصال الرقمية	14	28%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج الاستبيان

من خلال نتائج الجدول، يتبين ان غالبية افراد العينة والمقدرة نسبتهم بـ 60% أكدوا أن أهم المعوقات التي تواجه إدارة أزمة كورونا هو ضعف الإمكانيات المادية، تليها بسبة أقل نقص وسائل الاتصال الرقمية 28% وأخير نقص المعلومات بنسبة 12%، فإدارة مثل هذا النوع من الأزمات يتطلب توفر الإمكانيات البشرية والمادية خاصة حتى يتسنى السيطرة على تفشي مثل هذا النوع من الأوبئة وأيضا مكافحته بكل الطرق المتاحة، وكذا تسهيل تحديد الأضرار الناجمة عنه ومعالجتها بأفضل الطرق الممكنة

34- ما هي النتائج المتوقعة من طرف مسيري مديرية الصحة لولاية تبسة في خضم إدارة الأزمة الصحية لكوفيد 19

الجدول رقم 36: النتائج المتوقعة في خضم إدارة الأزمة الصحية

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
صعوبة التعامل مع الوضع المستجد	11	20%
التحكم الجدي في الوضع الصحي والإداري	29	53%
انفلات في تسيير الأزمة	10	18%
التعامل الجيد مع الظروف والإمكانيات المتوفرة عند وقوع الأزمة	05	09%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج الاستبيان

يتبين لنا من نتائج الجدول ان نسبة 53% وهي النسبة الغالبة من افراد العينة أكدوا أن النتائج المتوقعة في خضم إدارة أزمة كورونا الصحية من طرف مسيري المديرية الصحية بتبسة هي التحكم الجدي في الوضع الصحي والإداري ، تليها نسبة 20% من يرون بصعوبة التعامل مع للوضع المستجد، في حين نسبة 18% توقعوا انفلات في تسيير الأزمة، أما النسبة الأقل منهم والمقدرة بـ 09% كانوا متفائلين وأكدوا التعامل الجيد مع الظروف والإمكانيات المتوفرة عند وقوع الأزمة، وبالتالي يمكن القول ان كل التوقعات السابقة مبنية على التقييم الشامل للوضع الحالي وأيضا ما تم تسجيله حتى الآن من نتائج لتسيير أزمة كورونا بيد أن في غالب الأمر يستطيع المسيريون التحكم في الوضع الصحي والإداري في الوقت الحالي من الأزمة على حد تعبير أفراد عينة الدراسة.

2- النتائج الجزئية للدراسة

بعد تحليل الجداول توصلنا إلى ما يلي:

الجدول رقم 01: توزيع أفراد العينة حسب النوع

- غالبية العينة هم من الذكور وقدرت النسبة 58%، أما الإناث فبلغت 42%

الجدول رقم 02: توزيع أفراد العينة حسب السن

- غالبية أفراد العينة 51% تبلغ أعمارهم 35 فما فوق وهي فئة الخبرة والعطاء بالنسبة للموظفين

بالمؤسسة محل الدراسة، أما البقية فقد توزعوا على الفئات الأخرى

الجدول رقم 03: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

- تغلب على أفراد عينة الدراسة الطبقة المثقفة والمتقدمة بمستوى ثانوي كحد أدنى وهذا نظرا لطبيعة

الوظيفة التي تفرض هذا

الجدول رقم 04: توزيع افراد العينة حسب الأقدمية

- غلب على افراد العينة عنصر الخبرة (الأقدمية بين 15-20 سنة) وكذا (5-15 سنة)

الجدول رقم 05: اهتمام عينة الدراسة بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية

- أغلبية من أفراد العينة يهتمون بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية (بلغت نسبتهم 92%)

الجدول رقم 06: مدى اهتمام عينة الدراسة بمواقع التواصل الاجتماعي

- ما يلفت الاهتمام في نتائج هذا الجدول اهتمام غالبية العينة بمواقع التواصل الاجتماعي ومختلف

مميزاتها وخصائصها

الجدول رقم 07: أشكال الاتصال بالمؤسسة

- يتبين من النتائج أن الاتصال السائد هو الداخلي ، وفي بعض الأحيان مزيج بين الداخلي والخارجي

الجدول رقم 08: درجة استخدام شبكة الانترنت

- يستخدم معظم أفراد العينة شبكة الانترنت بين الحين والآخر وليس دائما

الجدول رقم 09: الاتصال بالجمهور الخارجي عبر الانترنت

- من بين الأفراد الذين يستخدمون الانترنت، غالبيتهم يستعملونها في الاتصال بالجمهور الخارجي عبر

مختلف قنواتها وأدواتها

الجدول رقم 10: نوع الوسائط الالكترونية المستخدمة

- لاحظنا خلال الجدول أن الغالبية العظمى من أفراد العينة والمقدرة نسبتهم بـ72% يستعملون الهاتف النقال في اتصالهم بشبكة الانترنت

الجدول رقم 11: نوع شبكات التواصل المستخدمة

- الفايبيوك هو شبكة التواصل الأكثر استخداما من طرف أفراد العينة

الجدول رقم 12: ما إذا كان أفراد العينة سبق لهم القيام بدراسات وأبحاث حول الاتصال الأزمتي في إدارة المؤسسة.

- معظم أفراد العينة سبق لهم القيام بدراسات وأبحاث حول الاتصال الأزمتي

الجدول رقم 13: ما إذا كان لعينة الدراسة دور في صناعة القرار في المؤسسة

- أكد غالبية أفراد العينة أن لهم دورا في صناعة القرار بالمؤسسة، وأنه يتم اشراكهم في ذلك من طرف إدارة المؤسسة

الجدول رقم 14: طريقة صناعة القرار بالمؤسسة

- يتبين أن طريقة مساهمة المبحوثين في صناعة القرار بالمؤسسة تكون عبر حضور الاجتماعات التي تنظمها الإدارة العامة

الجدول رقم 15: طرق تحسين صورة المؤسسة عند الجمهور

- يعد إصدار الاعلانات والمناشير أفضل الطرق لتحسين صورة المؤسسة عند الجمهور، تليها شبكة الانترنت والتقرب من وسائل الاعلام

الجدول رقم 16: ما إذا كانت توجد خلية أزمة بالمديرية

- تأكدنا من خلال نتائج هذا الجدول أنه توجد خلية أزمة بالمديرية محل الدراسة

الجدول رقم 17: وقت وضع خلية الأزمة

- أكد غالبية أفراد العينة على أن خلية الأزمة يتم وضعها بعد وقوع الأزمة

الجدول رقم 18: دور خلية الأزمة

- يتمثل هذا الدور في إدارة وتسيير الأزمة وهذا بغية الوصول إلى حلول فعالة للخروج منها

الجدول رقم 19: الدعائم الاتصالية بالمؤسسة للتحكم في الأزمة

- تعتمد المؤسسة على التحفظ كأهم الدعائم الاتصالية للتحكم في إدارة وتسيير الأزمة قس معظم

الأحيان

الجدول رقم 20: المسؤول الأول عن إدارة الأزمة إعلاميا

- من خلال الجدول، تبين أن المدير هو المسؤول الأول لإدارة الأزمة إعلاميا

الجدول رقم 21: طريقة تحقيق الاتصال الفعال بالمؤسسة في حالة الأزمة

- تنظيم الاجتماعات هو الطريقة الفعالة لتحقيق الاتصال بالمؤسسة في حالة وقوع الأزمة، إضافة إلى

إصدار ملصقات داخلية، نشرات وتوزيع بيانات وخطابات

الجدول رقم 22: المهام اللازمة لتحقيق الاتصال الفعال بالمؤسسة في حالة الأزمة

- الاعلانات هي المهمة الأولى لتحقيق الاتصال الفعال بالمؤسسة محل الدراسة

الجدول رقم 23: معيقات العمل أثناء الأزمة

- تبين أن أهم هاته المعوقات هي عدم الاستقلالية في العمل إضافة إلى لامبالاة الجمهور

الجدول رقم 24: الإجراءات والإجراءات والتدابير التي يجب اتخاذها لتطوير دور الاتصال في إدارة وتسيير

الأزمات بالمؤسسة

- تبين أن صنع القرار هي أهم إجراء يجب اتخاذه لتطوير دور الاتصال في إدارة وتسيير الأزمات

بالمؤسسة

الجدول رقم 25: الوسائل المعتمدة للتعريف بجائحة كورونا

- تبين أن شبكات التواصل الاجتماعي هي الوسيلة الأساسية والغالبة المعتمدة من طرف مديرية

الصحة لولاية تبسة للتعريف بجائحة كورونا

الجدول رقم 26: المعلومات التي نشرت للتعريف بهذه الأزمة

- تبين من خلال الجدول أن المعلومات المنشورة للتعريف بأزمة كورونا غير كافية

الجدول رقم 27: خلية أزمة خاصة بجائحة كورونا بالمديرية

- قامت مديرية الصحة بولاية تبسة بوضع خلية أزمة خاصة بجائحة كورونا، حيث تسعى من خلال

هاته الخلية إلى متابعة وضعية الوباء على كامل الولاية

الجدول رقم 28: قاعدة المعلومات الكافية حول جائحة كورونا

- الخلية لا تتوفر على قاعدة معلومات كافية حول جائحة كوفيد 19

الجدول رقم 29: نوع المعلومات حول الوباء

- المعلومات المتوفرة الخاصة بالوباء هي عن المؤسسة حسب النتائج المسجلة في هذا الجدول

الجدول رقم 30:آلية اعلام المواطنين خلال الازمة

- قامت المديرية بوضعت آلية لإعلام المواطنين خلال الأزمة حسب ما نتائج الجدول

الجدول رقم 31:مساهمة المديرية في تذكير المواطنين حول أخطار الأزمة

- تساهم المديرية في تذكير لمواطنين حول أخطار الأزمة عند عدم الالتزام بإجراءات الوقاية وكذا في حالة عدم شعورهم بأخطار الوباء المتوقعة

الجدول رقم 32: مسايرة المؤسسة للأزمة الصحية

- المديرية تساير أزمة كوفيد 19 باستعمال التباعد الجسدي عند طريق الموقع الالكتروني او الصفحة الرسمية لها على مواقع التواصل الاجتماعي

الجدول رقم 33: مساهمة المديرية في وضع اجراءات وقائية عبر الموقع الالكتروني

- ساهمة المديرية تتمثل في اتباع أساليب الوقاية وتعقيم الأماكن العمومية

الجدول رقم 34: مساهمة الموقع الالكتروني في نشر المعلومات حول الجائحة

- نشر ثقافة الوعي الصحي تعد أهم مساهمة للموقع الالكتروني للمؤسسة محل الدراسة

الجدول رقم 35: معيقات إدارة أزمة كوفيد 19

- من خلال هذا الجدول تبين أن أهم المعوقات التي تواجه إدارة أزمة كورونا هو ضعف الإمكانيات المادية

الجدول رقم 36: النتائج المتوقعة في خضم إدارة الأزمة الصحية

- النتائج المتوقعة في خضم إدارة أزمة كورونا الصحية من طرف مسيري المديرية الصحية بتبسة هي التحكم الجدي في الوضع الصحي والإداري

3- النتائج العامة للدراسة

من خلال ربط الأسئلة الفرعية مع البيانات المسجلة توصلنا إلى ما يلي:

السؤال الفرعي الأول: ما أهمية الميديا الجديدة في إدارة أزمة كوفيد-19 ؟

❖ توصلنا إلى أن عينة الدراسة أكدوا على اهتمامهم بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية، وهذا بفضل

الانتشار الواسع الذي عرفته وسائل الاتصال في أوساط الجماهير المختلفة

❖ أهتمام العينة محل الدراسة بالولوج إلى مواقع التواصل الاجتماعي، لأن هاته الأخيرة غزت العالم

وأضحت تقدم العديد من الخدمات والإشباعات تستدعي وتستقطب إهتمام المستخدمين عبر مختلف

دول العالم

❖ أكد أفراد العينة بأن الاتصال السائد بالمؤسسة هو الاتصال الداخلي وبدرجة أقل الاتصال الخارجي نظرا لكثرة المؤسسات الصحية التي تنطوي تحت لواء مديرية الصحة، وبالتالي فالموظفون بالمديرية يشيع بينهم التركيز على الاتصال الخارجي مع هاته المؤسسات وغيرها من المؤسسات الأخرى

❖ أصبح الاعتماد على الانترنت في مديرية الصحة بولاية تبسة أمر ضروري وحتمي قياسا إلى ما تقدمه من تسهيلات وخدمات تساعد على اداء مختلف المهام والوظائف بكل يسر وهذا ما يستوجب من الموظفين استخدامها في عملهم حتى يستفيدوا من الخدمات التي تقدمها.

❖ بفضل استخدام عينة الدراسة لشبكة الانترنت ومختلف الوسائل والأدوات التي توفرها في التواصل يقومون باستغلالها للتواصل مع الجماهير خارج مؤسسة العمل لعدة أغراض شخصية أو حتى متعلقة بالوظيفة التي يشغلونها والتي يساهم الاتصال الخارجي في أداءها على أكمل وجه.

السؤال الفرعي الثاني: ما هي أشكال الميديا الجديدة الواجب استخدامها في إدارة هذه الأزمة الصحية؟

❖ نظرا للتطور التكنولوجي الذي شهده العالم في العشرية الأخيرة، فقد اكتسح الهاتف النقال كل أرجاء العالم وأصبح غالبية أفراد المجتمع لا يستطيعون الاستغناء عليه باعتباره ضرورة حتمية في مختلف معاملاتهم وفي حياتهم اليومية، أيضا يتيح الهاتف النقال سهولة كبيرة في الاستخدام، وكذلك الحال بالنسبة لحجمه وسرعة الاستجابة وهذا ما دفع عينة الدراسة إلى اختياره كوسيط إلكتروني أساسي يجب الاعتماد عليه واستعماله.

❖ الفايبريوك هو شبكة التواصل الأكثر استخداما من طرف باعتباره الوسيلة الأكثر انتشارا بين أوساط المجتمع، وهذا بفضل الاشباعات التي يحققها مثل التواصل المرئي والصوتي والكتابي، مشاهدة المنشورات والصور، التفاعل عبر مقاطع الفيديو وغيرها من الخدمات الرقمية التفاعلية التي تتيح للمستخدم كل ما يحتاجه دون اللجوء إلى غيره من الوسائط والمواقع.

السؤال الفرعي الثالث: ما هي أهم المقومات والعوامل التي يستند إليها مسيروا مديرية الصحة والسكان في تخطي الأزمة الصحية ؟

❖ المؤسسة عينة الدراسة لم سبق أفرادها أن قاموا بدراسات وأبحاث حول الاتصال الأزماتي في الإدارة، وهذا لعدة أسباب، منها عدم تعرض المؤسسة لإدارة أزمة في السابق أو نادرا ما يتعرضون لأزمات، أو أن المؤسسة لم تنتج الفرصة للموظفين لمثل هذه الدراسات.

الفصل السادس : نتائج الدراسة

- ❖ الموظفين يعدون لبنة اساسية بالمؤسسة وتتجلى أهميتهم في المساهمة الفعالة التي يبادرون بها في صناعة القرارات التي تمسهم أو تمس المؤسسة بشكل مباشر أو غير مباشر، لذلك سعت المؤسسة إلى اشراكهم في هذه العملية وتحقيقا لهذا الدور الفعال الذي يقومون به.
- ❖ تنظيم الاجتماعات من طرف إدارة المؤسسة العامة يعد الطريقة الاساسية لإشراك الموظفين في صناعة القرار
- ❖ تسعى إدارة المؤسسة إلى تحسين الصورة العامة لها عند الجمهور الذي يكون له اتصال مباشر مع مديرية الصحة عبر إصدار المناشير والاعلانات وإرفاقها بأماكن مخصصة على مستوى المديرية حتى يسهل على الجمهور الاطلاع عليها ومعرفة محتواها، أيضا هذا الأسلوب يعد سهلا ومتاحا لكل الزوار لها وبالتالي فهو الطريقة الأقرب التي تراها المؤسسة للتأثير في الجمهور
- ❖ تحتوي المؤسسة على خلية أزمة، يتم وضعها بعد وقوع الازمة، إذ من الضروري أن تكون هناك خلية أزمة في هذا النوع من المؤسسات، فمديرية الصحة بولاية تبسة تعد مركزا لكافة المؤسسات الصحية على كامل تراب الولاية، أي هي المتحكم الإداري الأول بها، وأيضا على المستوى الداخلي فالمهام الموكلة للموظفين وطبيعة العمل بالمؤسسة تفرض تواجد خلية أزمة لمعالجة أي طارئ قد يحدث على مستواها أو على مستوى المديريات الفرعية الصحية التابعة لها.
- ❖ كما أن الخلية المشكلة على مستوى المؤسسة دورها إدارة وتسيير الأزمات، فإدارة الازمة المشكلة في المؤسسة مهمتها الأساسية والموكلة لها هي تسيير الازمة على مستوى المديرية وإدارتها حتى يتم إلى وصول إلى حلول مقترحة لها والخروج منها وبالتالي تجاوز هذه الأزمة .
- ❖ المسؤول الأول لإدارة الأزمة إعلاميا بالمؤسسة هو مدير دائرة الاتصال، فمدير دائرة الاتصال له دراية كافية وخبرة لازمة في عملية الاتصال بالمؤسسة، وهذا ما يخول له التحكم في إدارة الأزمة بالمؤسسة لأن لها علاقة مباشرة مع نوع الاتصال السائد في المؤسسة، وبالتالي له المؤهلات التي تسمح له حسن التسيير والإدارة في حالة وقوع أزمات بمديرية الصحة تبسة.
- ❖ أكدوا أن تنظيم الاجتماعات هو الطريقة الفعالة لتحقيق الاتصال بالمؤسسة في حالة وقوع الأزمة على مستوى الجمهور الداخلي.
- ❖ الاعلانات هي الأداة الأولى لتحقيق الاتصال الفعال بالمؤسسة محل الدراسة، فطريقة اصدارها يضىف عليها طابع الرسمية باعتبارها مؤشرة من المسؤولين ، كما أنها متاحة لكافة الزوار والجمهور الخارجي للمؤسسة وبالتالي يتحقق الاتصال الخارجي الفعال معهم عبر هاته الأداة.

الفصل السادس : نتائج الدراسة

❖ المشاركة في صنع القرار هي أهم إجراء يجب اتخاذه لتطوير دور الاتصال في إدارة وتسيير الأزمات بالمؤسسة ، فمشاركة الموظفين في صناعة القرار هي أساس تطوير دور الاتصال في معالجة وإدارة الأزمة بالمؤسسة محل الدراسة

السؤال الفرعي الرابع: ما هي الإستراتيجية الاتصالية المعتمدة من طرف مديرية الصحة والسكان لولاية تبسة في ادارة ازمة كوفيد-19؟

❖ وسائل التواصل الاجتماعي هي الوسيلة الأساسية والغالبة المعتمدة من طرف مديرية الصحة لولاية تبسة للتعريف بجائحة كورونا، وهذا بفضل التسهيلات التي تقدمها والخدمات التي تعرضها، ايضا سهولة الوصول والاستخدام جعل منها أدوات معتمدة من طرف المؤسسة محل الدراسة للتعريف بجائحة كوفيد 19.

❖ المعلومات المنشورة للتعريف بأزمة كورونا غير كافية، ، وهذا يعود بالأساس إلى غياب الاحصائيات اللازمة والدقيقة حول عدد الإصابات، وأيضا التحور المستمر لهذا الفيروس والذي لم يثبت على صفة واحدة منذ ظهوره الأمر الذي خلق العديد من الصعوبات للتعريف به بشكل دقيق، إضافة إلى أسباب اخرى متعلقة بالمؤسسة.

❖ قامت مديرية الصحة بولاية تبسة بوضع خلية أزمة خاصة بجائحة كورونا، حيث تسعى من خلال هاته الخلية إلى متابعة وضعية الوباء على كامل الولاية، أيضا متابعة مدى تفشيه واحصاء الاصابات والوفيات وأيضا التدابير المتخذة لمواجهة وكذا المساهمة في توفير كافة الوسائل لمواجهة هاته الازمة على مستوى المؤسسات الصحية التابعة لها وإعطاء كافة التعليمات اللازمة والمتعلقة بهذا الوباء عبر تشكيل هاته الخلية المختصة بوباء كورونا

السؤال الفرعي الخامس: ما أهم المعوقات التي واجهتها مديرية الصحة والسكان خلال إدارتها لازمة الكورونا ؟

❖ من خلال نتائج الجدول، أكد غالبية افراد العينة والمقدرة نسبتهم ب72% أكدوا أن الخلية لا تتوفر على قاعدة معلومات كافية حول جائحة كوفيد 19، في حين نسبة 28% أن قاعدة المعلومات كافية حول الجائحة، وبالتالي فمديرية الصحة تمتلك قدرا متوسطا او ضعيفا من المعلومات التي تخص كل ما يتعلق بوباء كورونا على غرار طريقة انتشاره والاحصائيات الخاصة بالمصابين والوفيات وغيرها.

الفصل السادس : نتائج الدراسة

- ❖ وضعت المديرية آلية لإعلام المواطنين خلال الأزمة، وهذا قصد إعلام المواطنين وإخبارهم بكافة التدابير الوقائية الصحية خلال فترة الأزمة وخاصة وأن الأزمة صحية وتتعلق بالدرجة الأولى بمجال المديرية وكافة القطاعات والمصالح والفروع المتصلة بها والتي تشرف على تسييرها وإدارة أعمالها.
- ❖ تساهم مديرية الصحة في إخبار وتذكير المواطنين حول أخطار الوباء التي يمكن ان يتعرضوا لها تبعا لحالة المواطنين وتصرفهم تجاه الجائحة
- ❖ نشر ثقافة الوعي الصحي تعد أهم مساهمة للموقع الالكتروني للمؤسسة محل الدراسة، فانتشار الوباء حتم على مختلف المؤسسات التي تعنى بالجانب الصحي بالولاية على غرار مديرية الصحة لولاية تبسة القيام بجملة من الاجراءات التحسيسية سواء عبر الشبكة الالكترونية أو في الواقع، والفضاء الالكتروني باعتباره أصبح متاح لغالبية المواطنين يعد الوسيلة الأسهل لنشر ثقافة الوعي الصحي فيما يخص التدابير الوقائية للوقاية من هذا الوباء.
- ❖ أهم المعوقات التي تواجه إدارة أزمة كورونا هو ضعف الإمكانيات المادية، يتطلب توفر الإمكانيات البشرية والمادية خاصة حتى يتسنى السيطرة على تفشي مثل هذا النوع من الأوبئة وأيضا مكافحته بكل الطرق المتاحة، وكذا تسهيل تحديد الأضرار الناجمة عنه ومعالجتها بأفضل الطرق الممكنة

السؤال الفرعي السادس: ما هي أهم النتائج المتوقعة من طرف مسيري مديرية الصحة والسكان لولاية تبسة في خضم إدارتهم لهذه الأزمة الصحية؟

- ❖ النتائج المتوقعة في خضم إدارة أزمة كورونا الصحية من طرف مسيري المديرية الصحية بتبسة هي التحكم الجدي في الوضع الصحي والإداري والتي بالأساس مبنية على التقييم الشامل للوضع الحالي وأيضا ما تم تسجيله حتى الآن من نتائج لتسيير أزمة كورونا بيد أن في غالب الأمر يستطيع المسيرون التكم في الوضع الصحي والإداري في الوقت الحالي من الأزمة على حد تعبير أفراد عينة الدراسة.

النتيجة العامة:

بعد تحليل الجداول وربط بياناتها بالأسئلة الفرعية الخاصة بالدراسة، إضافة إلى تسجيل نتائج خاصة بكل جدول على حدى توصلنا إلى أن الميديا الجديدة تلعب دورا فعّالا في تسيير مختلف الأزمات، وبما أن المؤسسة محل الدراسة تعد صحية بحتة، ونظرا لانتشار أزمة فيروس كورونا المستجد، فقد سعى مسيرو مديرية الصحة والسكان لولاية تبسة بالاعتماد على أدوات الميديا الجديدة حتى يقوموا بالتسيير الحسن لهاته الأزمة على غرار استعمال مواقع التواصل الاجتماعي ومتابعة أخبار الوباء أولا بأول عبر شبكة الانترنت وغيرها من استراتيجيات تسيير أزمة كوفيد 19.

خاتمة

خاتمة

خاتمة:

إن أهم ما توصلنا إليه من خلال معالجة موضوع دور مواقع التواصل الاجتماعي في إدارة أزمة جائحة كورونا أمام تداول الأخبار الزائفة عبر مواقع الميديا الاجتماعية هو تعاضد دور وسائل التواصل الاجتماعي في معالجة الازمات وإدارتها.

كما أن انتشار هذا الوباء في كافة أنحاء العالم كانت تداعياته على وسائل التواصل الاجتماعي، حيث لاحظنا الدور الذي لعبته وسائل التواصل في إدارة أزمة كورونا بمديرية الصحة لولاية تبسة محل الدراسة، وهذا حسب ما تم التوصل إليه في النتائج السابقة، وهذا من خلال التعريف بالوباء، وتفسير أسباب انتشاره، وشرح مخاطره وتوجيه المواطنين إلى الطرق الصحيحة لتفادي الإصابة بالفايروس وأيضا لضرورة التزام المواطنين منازلهم، وبتث برامج هدفها التوعية ونشر ثقافة الوعي الصحي، وضرورة التباعد الاجتماعي، وتجنب التجمعات للحد من انتشار الفايروس، إضافة إلى تكثيف النشرات والمواجيز الإخبارية التي تعلن عن عدد المصابين بكورونا والمتعافين منه، وعدد الوفيات من خلال استقطاب الأخصائيين والأطباء لشرح مخاطر المرض وكيفية الحماية من الإصابة.

غير أنه تم تسجيل عدة نقائص فيما يخص إدارة الأزمة بمحل الدراسة وجب الوقف عندها والبحث عن حلول ناجعة يمكن اقتراحها فيما يلي:

✓ توجيه المؤسسات لتبني إستراتيجية فعلية لإدارة الأزمات واتصال الأزمة، وتجاوز التوجه القانوني البحث لهذه المسألة. من الضروري أن تكون هذه الإستراتيجية نابعة من داخل المؤسسة، ولا يفضل أن تكون كمعطي خارجي تفرضه جهات حكومية معينة. على أن يتم إشراك المتخصصين في عملية الاتصال عند وضعها،

✓ رسكلة فعلية للأفراد المشاركين في عملية مواجهة إدارة الأزمات اتصاليا،

✓ التدريب على طريقة الاتصال بمواطنين أثناء الأزمة

✓ تحسيس الأفراد بأن مواجهة الأزمة واتصال الأزمة هما مسؤولية جماعية، ولا تخصصان شخصا بعينه أو هيئة إدارية بذاتها.

✓ تشجيع وتحفيز العاملين لمشاركتهم في مواجهة الأزمات، وتجاوز الرؤية أحادية البعد نحو العمال.

✓ تفعيل الاتصال الرسمي الداخلي وقت الأزمات والاهتمام به قبل حدوث

خاتمة

كما نقترح على الباحثين والمهتمين العمل على:

- ✓ البحث في نظم المعلومات لإدارة الأزمات.
- ✓ البحث في علاقات المؤسسات ببعضها البعض أثناء مشاركتهم لمواجهة الأزمات.
- ✓ - التأهيل و التدريب المستمر للإداريين للتعامل مع القضايا المرتبطة المواقع الإلكترونية و وسائل الإعلام الجديدة
- ✓ السهر على نشر التقنية و تطبيقات الإنترنت في المجتمع مع تكثيف الجهود
- ✓ الاهتمام بالبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات

وأخيرا فإن دراستنا هذه لا تعدو أن تكون إلا محاولة متواضعة في مجال البحث الأكاديمي، و المجال التسييري تستطيع القول عنها بأنها نقطة انطلاق لمحاولات علمية وعلية في المستقبل القريب إن شاء الله للسعي الحثيث لاستيعاب مفهوم الميديا الجديدة وإدارة الأزمات و التعرف على السمات الاتصالية التي تتيحها شبكة الانترنت و الاهتمام بتوظيف و استغلال الإمكانيات التي توفرها الشبكة من حيث زيادة الخدمات التفاعلية، توظيف الوسائط المتعددة وضرورة تبني الإستراتيجيات التحريرية و المالية الكفيلة بضمان نجاح عملية الاندماج في بيئة الميديا الجديدة و التي تبدد المخاوف و الفرامل الثقافية.

قائمة المصادر

والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

الكتب:

1. أحمد المشاب ، التفكير الإجتماعي ، دار النهضة العربية ، بيروت ، 1984 ، ص 265
2. أحمد ماهر: إدارة الأزمات، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2006
3. أحمد مرسلي ، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام و الإتصال ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2005
4. توفيق، عبد الرحمن : إدارة الأزمات، التخطيط لما قد لا يحدث ، القاهرة، مركز الخبرات المهنية للإدارة (يميك)، 2004
5. حارث عبود ومزهر العاني:الإعلام والهجرة الى العصر الرقمي ،دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان ،الأردن، ط1، 2015
6. خالد محمد غازي، الطوفان... ما بعد العولمة صناعة الإعلام و تحول السلطة، دار المناهل للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق، سوريا، 2015
7. رحي مصطفى عليان ، البحث العلمي أسسه و مناهجه و أساليبه و إجراءاته ، بيت الأفكار الدولية ، الأردن ، 2001
8. رشاد الحماوي: التخطيط لمواجهة الأزمات، عشر كوارث هزت مصر، مكتبة عين شمس، مصر ، 1995
9. سعد بن عبيد السبيعي، الإعلام الجديد و دوره في تعزيز الأمن الوطني في المملكة العربية السعودية (دراسة تطبيقية
10. عباس مصطفى صادق: الإعلام الجديد المفاهيم والوسائل والتطبيقات، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011
11. عبد الحميد لطفي ، علم الإجتماع ، دار المعارف الجامعية ، 1983
12. عشاوي، سعد الدين: " إدارة الأزمة "، الإمارات، مجلة الفكر الشرطي، م 5 ، ع 2 ، 1996 م
13. عليوة، السيد: " صنع القرار السياسي في منظمات الإدارة العامة"، القاهرة، الهيئة المصرية العامة للكتاب، 1997
14. غسان قاسم داود اللامي. إدارة الأزمات الأسس والتطبيقات. مكتبة نيبور. 2015

قائمة المصادر والمراجع

15. غسان قاسم داود اللامي، خالد عبدالله إبراهيم العيساوي: إدارة الأزمات الأسس والتطبيقات، جامعة الفلوجة، العراق، 2015
16. كمال عبد الرؤوف، نظريات وسائل الإعلام، الدار الدولية للنشر و التوزيع ، القاهرة ، 1993
17. ماهر عودة الشمايلة، الإعلام الرقمي الجديد، ط1، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015
18. محمد تيمور عبد الحسيب، ومحمود علاء الدين: الكمبيوترات وتكنولوجيا الاتصال، دار الشروق، القاهرة، مصر، دط
19. محمد شطاح، قضايا الاعلام في زمن العولمة بين التكنولوجيا و الايدلوجيا، دار الهدى للطباعة و النشر، الجزائر، 2006
20. محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية ط2، عالم الكتب، القاهرة، 2004
21. محمد عبد الحميد، نظريات الإعلام واجهات التأثير، ط2، عالم المكتب، القاهرة، مصر، 2000
22. محمد عبيدات، محمد أبو نصار، منهجية البحث العلمي القواعد و المراحل و التطبيقات، ط2، دار وائل للنشر، عمان، 1999
23. محمد منير حجاب، الموسوعة الإعلامية، دار الفجر للنشر و التوزيع، المجلد 7، القاهرة، 2006
24. محمد نصر، "إدارة الأزمات والكوارث"، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2008، ص246
25. محمود يوسف: دراسات في العلاقات العامة المعاصرة، الطبعة الأولى، القاهرة، بدون ناشر، 2002
26. نسرين حسونة: الاعلام الجديد المفهوم والوسائل والخصائص والوظائف، شبكة الألوكة للنشر، 2014
27. يوسف أحمد أبو فارة: إدارة الأزمات مدخل متكامل، الطبعة الأولى، اثناء للنشر و التوزيع، الأردن، 2009

1. الأعرجي عاصم محمد و دقاسمة، مأمون محمد. " إدارة الأزمات : دراسة ميدانية لمدى توافر عناصر إدارة الأزمات من وجهة نظر العاملين في الوظائف الإشرافية في أسانة عمان الكبرى"، الرياض، معهد الإدارة العامة ، م 39 ، ع 4 ، 2000 م
2. بلعباس عبد الحميد: الاتصال وتسيير الأزمة، مطبوعة بيداغوجية تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2021/2020
3. بن لعربي يحيى: دور الاتصال في إدارة الأزمات، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية، العدد15، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشف، جانفي 2016
4. بن لعربي يحيى. دور الاتصال في إدارة الأزمات .جامعه وهران .2016.المجلة الأكاديمية الإنسانية والاجتماعية. العدد 15
5. حامد الحدراوي ، كرار الخفاجي: أسباب نشوء الأزمات و إدارتها دراسة استطلاعية لآراء عينة من أعضاء مجلس النواب العراقي، مجلة الكوفة، العدد الخامس، العراق، 2012
6. حنان عيسى ملكاوي: تداعيات حائحة فيروس كورونا المستجد على الأمن الصحي العربي، نشرية الإلكسو العلمية، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، جامعة الدول العربية، العدد الثاني، يونيو 2020
7. رضوان قطبي. شبكات التواصل الاجتماعي والمشاركة السياسية للشباب المغربي في الانتخابات الجماعية والجهوية لسنة 2015 -مجلة الجامعة العربية الأمريكية للبحوث.العدد 1
8. زكريا وهبي: متلازمة الأوبئة والاقتصاد في ظل جائحة كورونا - كوفيد 19-، مجلة مدارات سياسية، المجلد 03/العدد03 عدد خاص، جويلية 2020
9. سمير عبد الله حسن ، النظام الإجتماعي من منظور بنائي وظيفي ، مجلة جامعة دمشق ، مجلد 19 ، العدد الأول ، 2003
10. سهايلية سماح .الاجراءات الوقائية للتصدي لفيروس كورونا في الجزائر.مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الانسانية .مجلد 05.العدد 3.اكتوبر 2020 .العدد 3.اكتوبر 2020
11. سهايلية سماح: الاجراءات الوقائية لفيروس كورونا في الجزائر، مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الانسانية، المجلد05، العدد03، أكتوبر 2020

قائمة المصادر والمراجع

12. صونية عدي: الشبكات الاجتماعية على الإنترنت رؤية ابستمولوجية، مقال، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2016/12/01
13. عباس مصطفى صادق: مؤتمر وسائل التواصل الاجتماعي التطبيقات والإشكالات المنهجية ، ورقة عمل :صناعة الخبر بين الاعلام التقليدي والجديد ،جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية ،كلية الاعلام والاتصال ،ابو ظبي ،الامارات، 2011
14. عبد الله ممدوح مبارك الرعود ، دور الشبكات الاجتماعية في التغيير السياسي في تونس ومصر ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاعلام ،كلية الاعلام، جامعة الشرق الاوسط ،2011/2012،
15. عثمان محمد العربي : اتصالات الأزمات، مسح و تقييم للتطورات النظرية فيها ، المجلة المصرية لبحوث الاعلام ، العدد الخامس جانفي/افريل 1999
16. فوزي عبد الغني خلاف : اتجاهات جمهور جنوب الصعيد تجاه معالجة وسائل الإعلام لحادثة الأقصر، دراسة ميدانية على عينة من الشباب الجامعي ، مجلة كلية الآداب ، جامعة حلوان ، العدد السادس ، أوت 1999
17. قرياس ليندة: تطبيقات الاعلام الجديد و دورها في تشكيل الوعي المعلوماتي ،مذكرة ماستر في الاعلام و والاتصال،. جامعة المسيلة ، 2016
18. محمد شومان : إدارة الصحف المصرية لكارثة قطار كفر الدوار، دراسة تحليلية لعينة من الصحف القومية و الحزبية ، بحث مقدم الى المؤتمر السنوي الرابع لإدارة الأزمات والكوارث ، القاهرة ، جامعة عين شمس كلية التجارة 30-31/10/1999
19. محمد شومان : اشكاليات في مسار تطور إعلام الأزمات و الكوارث ، المجلة المصرية لبحوث الرأي العام ، العدد الثالث، المجلد الثاني سبتمبر ،2001
20. محمد شومان: إدارة الصحف المصرية لكارثة قطار كفر الدوار، دراسة تحليلية لعينة من الصحف القومية و الحزبية ، بحث مقدم الى المؤتمر السنوي الرابع لإدارة الأزمات والكوارث، القاهرة، جامعة عين شمس كلية التجارة، 30-31/10/1999
21. محمود علاء الدين: تكنولوجيا الاتصال في الوطن العربي ،مجلة عالم الفكر ،عدد خاص من الاعلام المعاصر ،الكويت ، ،دط، 1994

قائمة المصادر والمراجع

22. مصطفى علوي، "سلوك مصر الدولي خلال أزمة يونيو 1967، مجلة النهضة، كلية

الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة، 2006

23. نعيم بوعموشة: فيروس كورونا (كوفيد 19) في الجزائر دراسة تحليلية، مجلة التمكين

الاجتماعي، المجلد 02، العدد 02، جوان 2020

الرسائل الجامعية

1. سعد بن عبيد السبيعي، الاعلام الجديد و دوره في تعزيز الأمن الوطني في المملكة العربية

السعودية (دراسة تطبيقية)

2. هامل مهديّة: اتصال الازمة في المؤسسة الجزائرية-دراسة حالات لوحدات من المؤسسات

الصناعية والخدمية-، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه فرع تنمية وتسيير الموارد البشرية،

جامعة منتوري قسنطينة، 2009/2008

المواقع الالكترونية:

1. <https://onshr.nrme.net/detail2199231.html>

2. <https://www.unicef.org/media/65871/file>

الملاحق

الملحق رقم 01: استمارة استبيان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العربي التبسي تبسة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الاعلام والاتصال
تخصص: اتصال تنظيمي



استمارة استبيان

العنوان

دور الميديا الجديدة في إدارة أزمة كوفيد 19

دراسة ميدانية بمديرية الصحة والسكان لولاية تبسة

إشراف الدكتور:

- البار الطيب

من اعداد الطالبين:

- زمال شوقي

- صدام معيفي

ملاحظة:

بعد التحية والتقدير

هذه الاستمارة خاصة ببحث علمي خاص لتحضير شهادة الماستر حول الموضوع المذكور أعلاه، فالرجاء منكم القراءة المتأنية للأسئلة والإجابة عنها بكل دقة وموضوعية مع العلم إن هذه المعلومات سرية ولا تستعمل إلا لأغراض البحث العلمي

- ضع علامة * في المكان المناسب

السنة الجامعية: 2021/2020

أولا/بيانات سوسيوديموغرافية

- 1- النوع ذكر أنثى
- 2- السن 25-20 30 - 25 35-30 35- فما فوق
- 3- المستوى التعليمي ابتدائي متوسط ثانوي جامعي
- 4- الوظيفة التي تشغلها بالمؤسسة
- 5- الأقدمية بالعمل في المؤسسة 5-0 10- 5 15 -10 20-15 20 -فما فوق

المحور الأول / أهمية الميديا الجديدة في إدارة أزمة كوفيد-19

- 6- هل أنت مهتم بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية ؟
 نعم لا
- 7- هل أنت مهتم بمواقع التواصل الاجتماعي ؟
 دائما أحيانا أبدا
- 8- ما هي أشكال الاتصال التي تقوم بها في مؤسستكم ؟
 اتصال داخلي اتصال خارجي معا
- 9- هل تستخدم شبكة الانترنت في عملك ؟
 دائما أحيانا أبدا
- 10- هل لك اتصال بالجمهور الخارجي عن طريق الانترنت ؟
 نعم لا
- 11- ما هي الوسائط الالكترونية التي تستعملها ؟
 حاسوب هاتف نقال أجهزة أخرى
- 12- ما هي شبكات التواصل الاجتماعي التي تستعملها ؟
 فيسبوك تويتر شبكات أخرى

المحور الثاني / المقومات والعوامل التي اعتمد عليها مسيرو مديرية الصحة والسكان في تخطي الأزمة الصحية

13/ هل سبق وان قمتم بأبحاث ودراسات حول الاتصال بالأزمات في إدارتكم ؟

نعم لا

14- هل لك دور في صناعة القرار في مؤسستك ؟

نعم لا

إذا كان الجواب بنعم هل يكون ذلك بـ: *

- حضور اجتماعات الإدارة العامة

- تقديم اقتراحات وآراء

- نقل آراء الجمهور للإدارة

- أخرى اذكرها

15- كيف توظف المؤسسة طرق الاتصال لتحسين صورتها عند جمهورها ؟

- التقرب من وسائل الإعلام - الاتصال من خلال شبكة الانترنت

- إصدار الإعلانات والمناشير

- أخرى اذكرها

16- هل توجد خلية اتصال الأزمة بالمديرية ؟

نعم لا

في حالة الإجابة بنعم

- متى يتم وضع هذه الخلية ؟

قبل الأزمة بعد وقوع الأزمة

- أخرى اذكرها

17/ ما هو دور هذه الخلية ؟

- إدارة وتسيير الأزمة - الاتصال بالجمهور الداخلي والخارجي

- الاتصال بوسائل الإعلام

- أخرى اذكرها

18- ما هي الدعائم الاتصالية التي تعتمد عليها المؤسسة للتحكم في إدارة وتسيير الأزمة ؟

الشفافية التحفظ التكتف أخرى اذكرها

19- من هو المسؤول الأول عن إدارة الأزمة إعلاميا ؟

- مدير دائرة الاتصال مدير العلاقات العامة آخر

20- ما هي المهام التي تقومون بها لتحقيق الاتصال الفعال أثناء وبعد وقوع الأزمة على مستوى الجمهور الداخلي لمؤسستكم ؟

- تنظيم اجتماعات - إصدار نشرات

- توزيع بيانات وخطابات إصدار ملصقات داخلية

- أخرى اذكرها

21- ما هي المهام التي تقومون بها لتحقيق الاتصال الفعال أثناء وبعد وقوع الأزمة على مستوى الجمهور الخارجي لمؤسستكم ؟

- إعلانات - ندوات - حملات اعلامية - مؤتمرات وملتقيات - أخرى

22- ما هي المعوقات التي تعترضكم في العمل أثناء وقوع الأزمة وبعدها ؟

- نقص المتعاونين - نقص الكفاءات المهنية

- عدم الاستقلالية في العمل - لامبالاة الجمهور

- أخرى اذكرها

23- ما هي الإجراءات والتدابير التي يجب اتخاذها لتطوير دور الاتصال في ادارة وتسيير الأزمات بالمؤسسة ؟

- الهيكل التنظيمي - دراسات والأبحاث

- المشاركة في صنع القرار - الميزانية

- أخرى اذكرها

المحور الثالث / الإستراتيجية الاتصالية المعتمدة من طرف مديرية الصحة والسكان لولاية تبسة في إدارة أزمة كوفيد-19

24- ما هي الوسائل المعتمدة للتعريف بجائحة كورونا من طرف مديرية الصحة لولاية تبسة ؟

شبكات التواصل الاجتماعي الندوات الملتقيات

- أخرى اذكرها

25- هل المعلومات التي نشرت كافية للتعريف بهذه الأزمة ؟

كافية غير كافية

- إذا كانت كافية ..كيف ذلك؟

26- هل وضعت مديرية الصحة لولاية تبسة خلية أزمة خاصة بجائحة كورونا ؟

نعم لا

27- هل تتوفر لدى خلية الأزمة قاعدة من المعلومات الكافية حول جائحة كورونا ؟

نعم لا

- إذا كانت الإجابة بنعم

- معلومات عن المؤسسة

- معلومات عن جمهورها

- معلومات عن حدث الأزمة

أخرى اذكرها.....

28- هل وضعت المديرية آلية لإعلام المواطنين بما يجب عليهم عمله خلال الأزمة ؟

نعم لا

29- هل تساهم المديرية في إخبار وتذكير المواطنين بأخطار يمكن التعرض لها جراء الأزمة ؟

- عند تفاقم الأزمة

- عند عدم الالتزام بإجراءات الوقاية

- عند عدم شعورهم بإخطارها المتوقعة

- أخرى اذكرها.....

30- كيف سائرت المؤسسة الأزمة الصحية مع ضمان التباعد الجسدي ؟

- بنشر التعليمات عبر موقعها الإلكتروني

- بإعلام المواطنين عن طريق الخارجات الميدانية

- أخرى اذكرها.....

31- كيف ساهمت المديرية في وضع إجراءات وقائية للمواطنين عبر موقعها الإلكتروني ؟

- نشر ثقافة التباعد الاجتماعي

- تعليمات بضرورة الحجر الصحي

- إتباع أساليب الوقاية و تعقيم الأماكن العمومية

- أخرى اذكرها.....

32- هل ساهم هذا الموقع الالكتروني للمديرية في نشر المعلومات عن الفيروس المستجد ؟

- تسهيل تصفح الموقع لجميع المواطنين

- توضيح خارطة انتشار الفيروس

- نشر ثقافة الوعي الصحي

- أخرى اذكرها.....

33- ما هي المعوقات التي واجهتها المديرية في إدارة أزمة كوفيد- 19 ؟

- نقص المعلومات

- ضعف الإمكانيات المادية

- نقص وسائل الاتصال الرقمية

- أخرى اذكرها.....

34- ما هي النتائج المتوقعة من طرف مسيري مديرية الصحة لولاية تبسة في خضم إدارة الأزمة الصحية لكوفيد 19

- صعوبة التعامل مع الوضع المستجد

- التحكم الجدي في الوضع الصحي والإداري

- انفلات في تسيير الأزمة

- التعامل الجيد مع الظروف والإمكانيات المتوفرة عند وقوع الأزمة

- أخرى اذكرها.....

**** شكرا على تعاونكم .**

الملحق رقم 02: مديرية الصحة والسكان لولاية تبسة



المصدر: الصفحة الرسمية لمديرية الصحة والسكان لولاية تبسة على موقع الفيسبوك:

<https://www.facebook.com/161188054670011>

ملخص:

جاءت هاته الدراسة لتسلط الضوء على موضوع الميديا الجديدة ودورها في إدارة أزمة كوفيد 19، حتى اختيار مديرية الصحة والسكان لولاية تبسة محلا للدراسة، حيث هدفنا إلى تحديد أهمية الميديا الجديدة وأشكالها المختلفة في إدارة وتسيير الأزمة الصحية الحالية (كوفيد 19)، إضافة إلى معرفة الاستراتيجية الاتصالية المعتمدة من طرف مديرية الصحة والسكان لولاية تبسة في إدارة هاته الأزمة، معتمدين على المنهج الوصفي في تحليل النتائج المسجلة، والتي توصلنا من خلالها إلى أن الميديا الجديدة تلعب دورا فعالا في تسيير مختلف الأزمات، وبما أن المؤسسة محل الدراسة تعد صحية بحتة، ونظرا لانتشار أزمة فيروس كورونا المستجد، فقد سعى مسيرو مديرية الصحة والسكان لولاية تبسة بالاعتماد على أدوات الميديا الجديدة حتى يقوموا بالتسيير الحسن لهاته الأزمة على غرار استعمال مواقع التواصل الاجتماعي ومتابعة أخبار الوباء أولا بأول عبر شبكة الانترنت وغيرها من استراتيجيات تسيير أزمة كوفيد 19.

الكلمات المفتاحية: الميديا الجديدة، إدارة أزمة، كوفيد 19، مديرية الصحة

Abstract

This study came to shed light on the topic of new media and its role in managing the Covid 19 crisis, until the selection of the Directorate of Health and Population of the state of Tebessa as a place for study, where we aimed to determine the importance of new media and its various forms in the management and management of the current health crisis (Covid 19), in addition to knowing the strategy The communication approved by the Directorate of Health and Population of the state of Tebessa in managing this crisis, relying on the descriptive approach in analyzing the recorded results, through which we concluded that the new media plays an effective role in managing various crises, and since the institution under study is purely healthy, and given the spread of The crisis of the emerging corona virus, the directors of the Directorate of Health and Population of the state of Tebessa have sought, by relying on new media tools, to manage this crisis well, such as using social networking sites and following up on epidemic news via the Internet and other strategies for managing the Covid 19 crisis.

Keywords: new media, crisis management, covid 19, health directorate.