

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة العربي التبسي - تبسة
Larbi Tebessi University - Tebessa
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
Faculty of Humanities and Social Sciences



قسم علوم الاعلام والاتصال

تخصص

إتصال تنظيمي

مذكرة ماستر تحت عنوان

واقع العلاقات الرقمية في ادارة وتسيير الأزمات بالمؤسسات
الاقتصادية في ظل جائحة (covid19)
اتصالات الجزائر (وكالة بئر العاتر و الشريعة)

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر L.M.D

إشراف الدكتور:

معمر ربوح

من اعداد:

- عبد اللطيف بلخيري

- توفيق الحمزة

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
منير طي	أستاذ محاضراً	رئيساً
زيدان حمدي	أستاذ مساعد أ	عضوا مناقشا
معمر ربوح	أستاذ مساعد أ	مشرفا ومقررا

السنة الجامعية 2021 / 2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وعرفان

الحمد والشكر لله سبحانه وتعالى أولاً وآخراً الذي أعاننا على إتمام

هذا البحث

نتقدم بجزيل الشناء وأخلص عبارات الشكر والامتنان للدكتور المشرف

معمر ربوح الذي كان لنا خير عون وفضل مرشد حتى رأى عملنا هذا

النور وأخرجناه في صورته الأخيرة

كما لا ننسى في هذا المقام التقدم بالشكر الجزيل لأعضاء لجنة

المناقشة لتكرمهم وقبولهم مناقشة بحثنا المتواضع

كما نشكر كل أساتذة وطلبة قسم الاعلام والاتصال بصفة خاصة،

وجامعة العربي التبسي بصفة عامة وايضا كل من كان لنا عوناً من

قريب أو بعيد والله ولي التوفيق.

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	العنوان
	شكر وعرهان
	إهداء
I	فهرس المحتويات
III	فهرس الجداول
IV	فهرس الأشكال
1	المقدمة
الفصل الأول: إشكالية الدراسة وإطارها المنهجي	
4	1. ضبط مشكلة الدراسة
6	2. أسباب اختيار الموضوع وأهميته
7	3. أهداف الدراسة
8	4. الدراسات السابقة والمشابهة
10	5. مفاهيم الدراسة
الفصل الثاني: العلاقات الرقمية وإدارة الأزمات اثناء أزمة كوفيد 19	
17	أولاً: العلاقات الرقمية
17	1. الفروق بين العلاقات التقليدية والعلاقات الرقمية
20	2. أدوار العلاقات الإلكترونية وأهميتها في المؤسسات الحديثة
22	3. وسائل العلاقات عبر الإنترنت
24	4. أشكال العلاقات الإلكترونية على شبكة الانترنت
27	ثانياً: الأزمة وإدارة الأزمة
28	1. ماهية الأزمة
29	2. أسباب الأزمة
30	3. مراحل الأزمة
33	4. إدارة الأزمة
36	ثالثاً: أزمة وباء كورونا (كوفيد 19)
36	1. فيروس كورونا وطرق انتشار وأعراضه
38	2. فيروس كورونا في الجزائر
الفصل الثالث: الجانب التطبيقي للدراسة	
44	أولاً: الإجراءات الميدانية للدراسة

44	1. حدود الدراسة
49	2. منهج الدراسة
50	3. عينة الدراسة
50	4. مجتمع الدراسة
51	5. أدوات الدراسة
52	ثانياً: نتائج الدراسة
52	1. جدولة وتحليل نتائج الدراسة
67	2. النتائج العامة للدراسة
72	الخاتمة
75	قائمة المصادر والمراجع
78	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول
51	الجدول رقم 01: يوضح كيفية اختيار العينة
52	الجدول رقم 02: توزيع أفراد العينة حسب النوع
53	الجدول رقم 03: توزيع أفراد العينة حسب السن
54	الجدول رقم 04: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي
55	الجدول رقم 05: توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية
56	الجدول رقم 06: توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة
57	الجدول رقم 07: تعتمد المؤسسة على أدوات رقمية في تحديد مهام الموظفين
58	الجدول رقم 08: المبادرات بالإتصال في حالة تعرض المؤسسة لأزمة
59	الجدول رقم 09: قيام المؤسسة بتقديم عرض تفصيلي حول خطوات عملها في مرحلة إدارة الأزمة عبر وسائل الإتصال الرقمي
60	الجدول رقم 10: المهام الجديدة التي تم تكليف الموظفين لمواكبة أحداث الأزمة
61	الجدول رقم 11: الرسائل التي ترسلها المؤسسة عبر الإتصالات الرقمية أثناء حدوث الأزمة
62	الجدول رقم 12: الخدمات التي تقدمها العلاقات الرقمية داخل المؤسسة
63	الجدول رقم 13: مساهمة التكنولوجيا الرقمية في تفعيل أداء فريق إدارة الأزمات
64	الجدول رقم 14: تساهم العلاقات الرقمية في عملية التنسيق بين جميع المستويات والمصالح الإدارية أثناء حدوث أزمات
65	الجدول رقم 15: هل ترى ان العلاقات الرقمية تساهم في الحصول على المعلومات أثناء حدوث الأزمة داخل المؤسسة؟
66	الجدول رقم 16: ماهي أكثر الأزمات التي تواجهكم في إطار العمل؟
67	الجدول رقم 17: هل تعتمدون على وسائل العلاقات الرقمية لإيصال المعلومات للموظفين حول الازمة؟
68	الجدول رقم 18: هل تختلف وسائل العلاقات الرقمية حسب إختلاف نوع الأزمات؟
69	الجدول رقم 19: هل ساعدت العلاقات الرقمية المؤسسة في تحسين صورتها والخروج من الأزمة؟

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الجدول
51	الشكل رقم 01: الهيكل التنظيمي المديرية العملية لاتصالات الجزائر - بئر العاتر والشريعة
52	الشكل رقم 02: دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد العينة حسب النوع
53	الشكل رقم 03: دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد العينة حسب السن
54	الشكل رقم 04: دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد العينة حسب السن
55	الشكل رقم 05: دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية
56	الشكل رقم 06: دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة

مقدمة

أصبحت حياة الناس في الوقت الحالي عالما رقميا إذ أن معظم ما يقومون به في بيوتهم أو أماكن عملهم يعتمد بشكل اساسي على شبكة الانترنت، وكذلك التطور التقني الذي ألزم المجتمعات على الخروج من الجانب التقليدي إلى الجانب الحديث والتكنولوجي وهذا بعد الوتيرة المتسارعة غير المسبوقة الذي يعرفها العالم في شتى المجالات، ومن بين المجالات التي نالت نصيبها من هذا التقدم نجد العلاقات داخل المنظمات فأضحى فأصبح القائمون على هاته المنظمات أمام حتمية الانتقال من العلاقات التقليدية إلى العلاقات الرقمية لمواكبة التطور، وهذا من خلال استحضار وسائل الاتصال الرقمية الجديدة التي باتت منتشرة بشكل رهيب أكثر من أي وقت مضى، فالجاذبية نحو هاته الوسائل أصبحت تضي على العلاقات داخل المؤسسات طابع الافتراضية والإلكترونية ضمن إطارات تنظيمية ومقننة.

حيث زادت أهمية الوسائل الرقمية مع توسع وانتشار المنظمات واتساع رقعة انتشارها وزيادة متعاطيها وأعداد المتعاملين بهعا، فبات من الصعوبة بمكان التخلص منها إذ أصبح الاعتماد عليها ييلغي الحدود المكانية والزمانية أمام الجماهير المستخدمة لها والمؤسسات التي تعتمد عليها في بناء العلاقات بين مختلف المؤسسات أو مع الجماهير والفئات المستهدفة، فاتجه ممارسو العلاقات داخل المؤسسات نحو الوسائل الرقمية .

وقد تجسد أهمية الوسائل بشكل كبيرة عند انتشار وباء مستجد، حيث شهد العالم في الفترة الأخيرة أزمة صحية حادة وهذا بعد ظهور فيروس غزى كافة أرجاء العالم وهو كوفيد 19، حيث الذي اجتاح كل دول العالم دون استثناء، وأثار حالة من القلق دفعت المختصين بأن يتسابقوا لاكتشاف اللقاح المناسب للوباء، وتشكيل خلايا لإدارة الأزمة للحد من انتشار الفيروس، وهذا التحول كانت تداعياته واضحة على العديد من الأصعدة وكانت له أثار وخيمة على العديد من المؤسسات الاقتصادية منهم خاصة.

من هنا جاءت هاته الدراسة لتعالج الموضوع التالي: واقع العلاقات الرقمية في ادارة وتسيير الأزمات بالمؤسسات الاقتصادية في ظل جائحة (Covid19) - دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر بئر العاتر، والشريعة

وقد اعتمدنا في هاته الدراسة على مقدمة ثلاثة فصول وخاتمة

فالفصل الأول فجاء بعنوان: اشكالية الدراسة وإطارها المنهجي، وتطرقنا فيه إلى اشكالية الدراسة، ضبط مشكلة الدراسة، أسباب اختيار الموضوع، أهمية وأهداف الموضوع، الدراسات السابقة والمفاهيم المشابهة.

أما الفصل الثاني فجاء بعنوان العلاقات الرقمية وإدارة الأزمات أثناء أزمة كوفيد 19 و تطرقنا فيه الى ثلاث مباحث : المبحث الأول العلاقات الرقمية وحاولنا الاحاطة بها ، والمبحث الثاني بعنوان إدارة الأزمة، والثالث بعنوان جائحة كوفيد 19

والفصل الثالث كان عبارة عن جانب تطبيقي للدراسة؛ قسمناه إلى مبحثين، أما المبحث الأول فكان بعنوان الاجراءات الميدانية للدراسة، تطرقنا فيه إلى منهج الدراسة، عينة وحدود الدراسة، أدوات الدراسة، والمبحث الثاني كان عبارة عن نتائج الدراسة.

الفصل الأول:

إشكالية الدراسة وإطارها المنهجي

1. ضبط مشكلة الدراسة
2. أسباب اختيار الموضوع وأهميته
3. أهداف الدراسة
4. الدراسات السابقة والمثابفة
5. مفاهيم الدراسة

الفصل الأول: إشكالية الدراسة وإطارها المنهجي

المبحث الأول: إشكالية الدراسة

1- ضبط مشكلة الدراسة:

تعتبر العلاقات ظاهرة اجتماعية تتمتع بجاذبية متميزة لدى المتخصصين و لدى السواء ولدت بمولد الإنسان وفرضت نفسها على مستوى تعامل الأفراد فيما بينهم، أو المؤسسات والمشروعات الخاصة بما أن العلاقات لا بد لها أن تتطور بتطور المجتمعات، فإن ذلك لا يتعارض مع الحقيقة الثابتة و هي أن العلاقات ظاهرة اجتماعية حتمية لا بد أن توجد في كل مجتمع نتيجة للاحتكاك الاجتماعي بين أفراد و مؤسساته و هيئاته و مع تعقيدات المجتمع وتشعب العلاقات الإنسانية في شتى الميادين الاقتصادية و السياسية و الاجتماعية ، و ما يواكب هذا العصر من تطور هائل في علوم الاتصال و نظرياته، وما تحققه التكنولوجيا الحديثة من قفزات و تطورات قد جعل الباحثين يدركون أن هذه العلاقات جديدة بالدراسة والبحث والاستقصاء، و لولا تطور الديمقراطية التي تسمح بحرية الرأي و التعبير، وتتنوع المذاهب السياسية والاجتماعية للشعوب و الاعتراف بقيمة الإنسان لما أمكن للعلاقات أن تتبلور وتتضح و تصبح موضوعا للبحث العلمي، فالعلاقات كانت و لا تزال موضوع الدراسة و البحث داخل كل مجتمع. وفي وقتنا الراهن يعيش العالم ثورة تقنية عالية تتسم بالتقدم العلمي والتكنولوجي وهذا التطور ادى الى ظهور العديد من التكنولوجيات الحديثة تعتمد بالأساس على شبكة الانترنت والبرمجيات المتطورة المرتبطة بها، وكذلك العديد من التقنيات الجديدة وذلك في كل المجالات وخاصة مجال التواصل الاداري داخليا وخارجيا، ما دفع بالمؤسسات على اختلاف انواعها الى ضرورة تبني آليات رقمية حديثة تعتمد على الشبكة العنكبوتية في عمليات التواصل المؤسساتي بين مختلف جهات الاتصال المعنية، وأيضا عصنة ادارتها بما يتماشى مع هذا التطور من خلال ادخال تكنولوجيا حديثة في التسيير الخاص بها ، مفادها تحويل الاعمال والخدمات الادارية التقليدية الى اعمال وخدمات الكترونية تعمل حماية الكيان الاداري والارتقاء بأدائها، فالتواصل الرقمي في كنف التطورات الإلكترونية يعد من الضرورة بمكان قصد مواكبة التحولات العالمية في هذا المجال وهذا في ظل انتشار ثورة الكترونية في كل القطاعات ، تقابلها تحديات امام زيادة متطلبات الافراد اداريا.ولما أصبحت العلاقات مفهوما ونشاطا واحدا من مظاهر المعاصرة وجانبا بارزا من جوانب مدنيتنا و شرطا من شروط التكيف لمستلزمات الحياة، فلقد أصبحت العلاقات جزءا من فلسفة حياتنا الاجتماعية لما تنطوي عليه من تصور الطبيعة العلاقات الاجتماعية التي يمارسها الأفراد ضمن المؤسسات وتمارسها هذه الأخيرة داخل المجتمع.

الفصل الأول: إشكالية الدراسة وإطارها المنهجي

ونظرا لأهمية العلاقات داخل المؤسسة باتت وظيفتها من أهم الوظائف في تكوين مؤسسة قوية لها مكانتها في المجتمع، فهناك من يؤكد أن للعلاقات وظيفة أساسية وهي إعلام الناس وإقناعهم وإدماجهم بعضهم ببعض، و وظيفة الإدماج ووظيفة هامة للعلاقات التي تسعى إلى اندماج الأفراد والجماعات فيما بينهم في ظل المجتمع التنافسي. والعلاقات كانت في بادئ الأمر في شكلها التقليدي فتقوم على تقديم النصح والرأي بخصوص الصورة التي ترغب في تكوينها لوكالات الإعلان ووسائل النشر والصحافة، والمشاركة في إنتاج وسائل الإيضاح المساعدة والأفلام الوثائقية و المعارض وتنظيم المؤتمرات والندوات واللقاءات التي تعزز معرفة الجمهور وإطلاعهم على منجزات المؤسسة من حين لآخر، ومدى توافر عناصر الإبداع فيها وكذلك تشمل مسؤولية العلاقات عقد المحاضرات في المؤسسات التعليمية والخدمية حتى يتسنى لأفراد المجتمع الاطلاع على الخدمات التي تقدمها. كما تتحدد وظيفة العلاقات داخل المؤسسة في العمل على توسيع نطاق التأثير الذي تمارسه المؤسسة أو الهيئة وذلك عن طريق استخدام وسائل وأدوات الاتصال المباشر والإعلام الجماهيري المختلفة، والعمل المستمر من أجل اكتشاف مصادر سوء الفهم الذي يوجد لدى الجماهير نحو المؤسسة. بيد أنها تطورت في الآونة الأخيرة لتتحول إلى شكل رقمي الكتروني بسبب عزو شبكة الانترنت وانتشارها في كل الأوساط الإدارية والمؤسساتية بشكل خاص، فتكونت العلاقات الالكترونية والافتراضية بالاعتماد على الوسائل الاتصالية الحديثة. من جهة أخرى، من المعلوم أن أي مؤسسة إقتصادية كانت أو خدمية معرضة في جميع حالاتها إلى أزمة تتعدد أسبابها وقد تكون نتائجها سلبية قد تحد من نشاطها وتنعكس فيما بعد على المؤسسة وهيكلها العام، وتسيء إلى صورتها الذهنية لدى الجماهير، الداخلية منها أو الخارجية، لذلك فدراسة إدارة الأزمات داخل المؤسسة يعد من بين المواضيع المهمة والمتجددة على اعتبار أنه لا يخضع لظروف معينة أو أسباب محددة، وبالتالي وجب الإشارة إلى أهمية إدارة الأزمة في المؤسسة الإقتصادية والسبل الناجعة للحؤول دون تأثيره السلبي عليها من خلال وضع خطط وإصدار قرارات سريعة للخروج من الأزمة بأقل اضرار ممكنة، وتحسين صورتها لدى الجماهير، وهذا عبر الإستغلال الإيجابي للوسائل الاتصالية بصفة عامة، والرقمية بصفة أدق. وتعد مؤسسة اتصالات الجزائر مؤسسة إقتصادية ذات طابع خدماتي تسعى إلى توفير كافة السبل للوصول إلى مختلف الأهداف المسطرة من ربحية ورضا للزبون، وهي كغيرها من بقية المؤسسات تعد عرضة للعديد من الأزمات التي من الممكن أن تشكل عائقا أمامها وأمام تحقيق أهدافها. من هنا فإن وظيفة العلاقات الرقمية تتجلى أكثر في تسيير وإدارة مختلف الأزمات التي تمر بها المؤسسة خاصة في ظل انتشار الوباء المستجد (كوفيد 19) فأصبح اللجوء إلى الجانب الرقمي في العلاقات أمرا ملحا وحتميا من قبل المؤسسات والذي يسهل عملية إدارة الأزمات وكذا

الفصل الأول: إشكالية الدراسة وإطارها المنهجي

التعامل مع أعضاء الجمهور الداخلي للمؤسسة، كما تتعامل مع الجمهور الخارجي لنفس المؤسسة، على غرار مؤسسة اتصالات الجزائر باعتبارها مؤسسة خدمتية تركز في تعاملاتها على الجانب الرقمي وتطوير العلاقات الرقمية.

من هنا جاءت هاته الدراسة لتعالج الاشكالية التالية:

- فيما يتمثل واقع العلاقات الرقمية في إدارة وتسيير الأزمات بمؤسسة اتصالات الجزائر فرع بئر العاتر، والشريعة ولاية تبسة

وينبثق عن هذا التساؤل الرئيسي تساؤلات أخرى فرعية تتمثل في:

✓ ما هو دور العلاقات الرقمية في تنظيم جهود الموظفين لإدارة الأزمات بمؤسسة اتصالات الجزائر بئر العاتر والشريعة .

✓ هل تساهم العلاقات الرقمية في زيادة تدفق المعلومات أثناء حدوث الأزمات داخل مؤسسة اتصالات الجزائر بئر العاتر والشريعة.

✓ كيفية تفعيل عملية تبادل المعلومات أثناء حدوث أزمات عن طريق العلاقات الرقمية بمؤسسة اتصالات الجزائر بئر العاتر والشريعة .

2- أسباب اختيار الموضوع وأهميته:

هناك مجموعة من الأسباب دفعتنا لاختيار هذا الموضوع، ومنها ما هو ذاتي وما هو موضوعي:

2-1- الأسباب الشخصية:

- ارتباط الموضوع بمجال التخصص العلمي والمهني.

- مقارنة الجانب النظري بالجانب التطبيقي الذي تتيحه هاته الدراسة.

- الرغبة الشخصية من الباحثين في خوض غمار هذا البحث واستكشاف خباياه.

2-2- الأسباب الموضوعية:

- انجاز دراسة علمية أكاديمية وفق منهج واضح من أجل اثراء الرصيد العلمي في مجال الاتصال التنظيمي

- الكشف عن واقع العلاقات الرقمية وربطها بإدارة الأزمات بمؤسسة اتصالات الجزائر

الفصل الأول: إشكالية الدراسة وإطارها المنهجي

- يعد موضوع واقع العلاقات الرقمية في إدارة وتسيير الأزمات موضوعا جديدا من نوعه والذي يتفرد بدراسة العلاقة بين متغيرين مختلفين بمؤسسة اقتصادية خاصة في ظل انتشار وتفشي جائحة كوفيد covid19

2-3- أهمية الدراسة

تبرز أهمية الدراسة في كونها تعد دراسة حديثة تسلط الضوء على موضوع العلاقات الرقمية والذي يواكب التطور العلمي والتكنولوجيا الذي يشهده العالم بأسره، كما تركز أيضا على مختلف وظائف هاته العلاقات الالكترونية ومدى أهميتها في مختلف الفترات التي تمر بها المؤسسة خاصة الحساسة منها والمتمثلة في فترة الأزمات، وكذا الطرق المثلى للتعامل مع مثل هاته الأزمات بناء على العلاقات التي تشكلها المؤسسة داخليا وخارجيا في شقها الرقمي خلافا لشقها التقليدي، باعتبار أن إدارة الأزمات يعد من المفاهيم الإدارية حديثة النشأة وهو الأمر الذي يحتم على متخذ القرار بالمؤسسة الإحاطة بجانب العلاقات والدراية الكافية حول ماهية الاعتماد عليها لتسيير الأزمات وإدارة المخاطر من خلالها.

3- أهداف الدراسة

3-1- أهداف عملية

- التعرف عن قرب والاطلاع على مؤسسة الدراسة (اتصالات الجزائر) ودراسة موضوع البحث دراسة أكاديمية.
- القيام بدراسة ميدانية علمية موضوعية على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر ببنر العاتر من خلال دراسة موضوع العلاقات الرقمية وربطه بإدارة الأزمة
- الاحتكاك بأفراد عينة الدراسة من مؤسسة اتصالات الجزائر والتعرف على أساسيات الدراسات الميدانية في مجال العلاقات الرقمية والتي تكسبنا خبرة علمية تساعدنا في مجال البحث في المستقبل.

3-2- أهداف علمية

- ✓ ضبط مفهوم العلاقات الرقمية بالنسبة لموظفي مؤسسة اتصالات الجزائر
- ✓ تحديد دور العلاقات الرقمية في تنظيم جهود الموظفين لإدارة الأزمات بمؤسسة اتصالات الجزائر

الفصل الأول: إشكالية الدراسة وإطارها المنهجي

✓ التعرف على مساهمة العلاقات الرقمية في تفعيل عملية تبادل المعلومات أثناء حدوث أزمات

بمؤسسة اتصالات الجزائر

4- الدراسات السابقة والمثابفة

الدراسة الأولى:

دراسة ميدانية موسومة ب: "دور العلاقات في إدارة الأزمات في الوطن العربي"، أطروحة دكتوراه في علوم

الاعلام والاتصال من إعداد : خالدي سعاد، جامعة وهران، 2016/2017.

حيث هدفت الدراسة إلى :

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

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

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

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

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

الدراسة الثانية:

الفصل الأول: إشكالية الدراسة وإطارها المنهجي

دراسة موسومة بـ " دور العلاقات الرقمية في الإدارة الإلكترونية للأزمات السياسية وتأثيرها على الشباب، رسالة ماجستير في العلاقات والإعلان، إعداد الباحثة إيمان سامي عشري، جامعة القاهرة، 2017

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور العلاقات الرقمية في الإدارة الإلكترونية للأزمات السياسية في المجتمع السعودي، من خلال التعرف على استخدامات الشباب للمواقع الإلكترونية السعودية، وأسباب متابعة الشباب السعودي للمواقع الإلكترونية إضافة إلى رصد أساليب العلاقات الرقمية في تناولها للأزمات السياسية وأزمة عاصفة الحزم، وأيضاً التعرف على تأثير استخدام العلاقات الرقمية للمواقع الإلكترونية السعودية على رؤى واتجاهات الشباب السعودي نحو أزمة عاصفة الحزم.

وقد طرحت الباحثة التساؤل التالي: ما دور العلاقات الرقمية في الإدارة الإلكترونية للأزمات السياسية للمواقع الإلكترونية السعودية التي تناولت عاصفة الحزم وتأثيرها على معارف واتجاهات الشباب السعودي؟ وتوصلت في الأخير إلى أنه ارتفاع نسبة الأشخاص الذين فضلوا المواقع المتنوعة لتصل نسبتها إلى 59.5% يليها المواقع السياسية والتي سجلت نسبة 56.8% يليها المواقع الاجتماعية والتي كانت نسبتها 53.8% وتساوت المواقع الإخبارية والمواقع الدينية حيث كانت نسبتهم 52.5% وتأتى المواقع الرياضية ف المرتبة الأخيرة حيث سجلت نسبتها 43.5% وكذا ارتفاع نسبة الأشخاص الذين استخدموا المواقع الإلكترونية أكثر من 8 ساعات لتصل نسبتهم إلى 63.2% إضافة إلى أنه يوجد حرص واضح لدى المواقع الإلكترونية السعودية على استغلال كامل الإمكانيات المتاحة على شبكة الإنترنت، وأيضاً عدم انتهاج مواقع صحف الدراسة سياسة واضحة نحو التفاعلية.

الدراسة الثالثة:

دراسة نظرية موسومة بـ: العلاقات الرقمية: مراجعة نظرية للمفهوم وعوامل الظهور والتحديات، مجلة الحكمة للدراسات الاعلامية والاتصالية، المجلد 9، العدد 02 (2021)، كلية الاعلام جامعة صنعاء اليمن هدفت الدراسة إلى رصد مفهوم العلاقات الرقمية في الدراسات والمؤلفات العلمية، واستكشاف العوامل التي أدت إلى ظهوره، وإبراز الفروق بين العلاقات الرقمية والعلاقات التقليدية من جوانب متعددة،

الفصل الأول: إشكالية الدراسة وإطارها المنهجي

مع عرض أهم التحديات التي تواجه العلاقات الرقمية في الممارسة، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي،

وتوصلت إلى أن العلاقات الرقمية تعني ممارسة العلاقات عبر الوسائل والنظم الرقمية الحديثة، وفقا لجهود وأنشطة مخططة ومقصودة، وتختلف عن العلاقات التقليدية في طبيعة الوسائل الاتصالية المستخدمة، وشكل الاتصال (خطي/أحادي الاتجاه تفاعلي /حواري)، وقدرة إدارت العلاقات في التحكم بالمحتوى الإعلامي المنشور، ومشاركة الجمهور، والسرعة في قياس تأثير الرسائل الاتصالية. وعرضت النتائج عدة عوامل أدت إلى ظهور العلاقات الرقمية، أبرزها: تغير طبيعة المجال العام، والمنافسة بين منظمات الأعمال، وارتفاع عدد سكان الفضاء الافتراضي مع انتشار الوسائل الرقمية، وخلصت الدراسة إلى وجود مجموعة من التحديات التي تواجه ممارسي العلاقات في استخدام العلاقات الرقمية وتوظيفها في تحقيق أهداف المنظمة.

5- مفاهيم الدراسة

5-1- العلاقات :

العلاقات لغة: ما تعلق به الرجل من صناعة وغيرها وما يتبلغ من عيش، وتعني كلمة العلاقات التواصل الناجم عن التفاعل بين فردين او اكثر وتحقق هذه العلاقة بعد حدوث فعل ورد فعل ايجابيا، و قد تكون اتجاها سلبيا حيث يقود الى علاقات متوترة قد تؤدي الى تفكك والاختلاف بين الأفراد.¹

وبالرجوع الى مفرد الكلمة الثانية () تبين أن معناها كالآتي :

لغة: تنحصر كلمة في كونها خلاف الخاصة، و اسم للجمع، جماهير متعاملة مع

المؤسسة.، و اما معاجم المصطلحات الاعلامية الأجنبية يشار اليها بمصطلح public relation، وكلمة public تعني جمهور او جماعة او شريحة من المجتمع، وأما كلمة relation فتعني العلاقات و يقصد بها العلاقات مع الجمهور.²

اصطلاحا: من اهم التعريفات التي أعطيت للعلاقات ما يلي:

1 - هباس رجاء العربي، العلاقات والإدارة العليا، دار اسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012، ص15.

2 - عبد الرزاق محمد الدليوي، العلاقات في التطبيق، دار جريب للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، دت، ص34.

الفصل الأول: إشكالية الدراسة وإطارها المنهجي

- تعرف العلاقات من وجهة نظر الإدارة على أنها وظيفة من وظائف العملية الإدارية المتمثلة في تقويم الاتجاهات للإدارة نحو الآخرين فضلا عن موقف الآخرين من السياسات والاساليب الإدارية التي تضعها الإدارة، إذا هذه الوظيفة تستكمل وظائف الإدارة الخاصة بالتخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة لبرامج العمل اللازمة لتفهم الجمهور المستهدف.¹

- كما يعرف "ارنوف و باسكن"، "arouf et baskin" العلاقات بالتعريف التالي: هي وظيفة إدارية تساعد في تحديد أهداف المنظمة و تسهل التغيير فيها، و يقوم ممارسو العلاقات بالاتصال مع الجمهور الداخلي والخارجي الذين لهم صلة، وذلك لخلق تماسك بين أهداف المنظمة والتوقعات المجتمعية.²

التعريف الإجرائي للعلاقات :

العلاقات هي فن التعامل الناجح والاتصال الفعال الذي يقوم على أسس علمية مع أفراد المنظمة على المستوى الداخلي والخارجي لها، بطريقة واعية تساهم في تحقيق أهداف المؤسسة فالعلاقات هي الجهاز الذي يتواجد بمؤسسة مجال بحثنا والذي يقوم بمجموعة من الوظائف المرتبطة بجهاز العلاقات ، كما هو منطبق عليه أكاديميا وعلميا، إلا ان التسمية بالمؤسسة مجال بحثنا تسمى بخلية الاتصال و الاعلام، بالإضافة الى تواجد مختلف مهامه عبر مكاتب ومصالح المديرية تحت تسميات مختلفة.

-العلاقات الرقمية:

إذا ما نظرنا لمفهوم العلاقات الرقمية سنجد أنه يتكون من شقين الأول: العلاقات ، والثاني الرقمية، ويمكن القول أن العلاقات أي الشق الأول من التعريف أصبحت واضحة ومعروفة على نطاق واسع، بعد أن مرت بالعديد من التطورات منذ ظهورها في عشرينيات القرن الماضي، حيث يعرفها المعهد البريطاني للعلاقات بأنها "الجهود المخططة والمبدولة لإقامة واستمرار الفهم المتبادل بين المنظمة و جماهيرها"

كما "إدارة الاتصال بين المنظمات و جماهيرها وتتضمن عملية إدارة الاتصال قسمين فرعيين الأول قسم الاتصال الداخلي وهذا القسم مسؤول عن بناء الاتصال الداخلي بين الموظفين والحفاظ عليه، بهدف ضمان مناخ وظيفي جيد، والقسم الآخر إدارة الاتصال الخارجي وهو مسؤول عن بناء واستمرارية التواصل الدائم مع البيئة الخارجية للمنظمة، والتي تشمل الجمهور العام وايضا جميع المؤسسات التي تؤثر وتتأثر

¹ - طارق شريف يونس، إدارة العلاقات مفاهيم ومبادئ وسياسات، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، إثراء للنشر والتوزيع، العراق، 2008، ص193.

² - صالح أبو أصبع، الاتصالات والعلاقات ، الشركة العربية المحددة للتسويق والتوريدات، دت، ص175.

الفصل الأول: إشكالية الدراسة وإطارها المنهجي

بعمل المنظمة"، أما الشق الثاني من التعريف "الرقمية" فتشير إلى "الأكواد التي تقرأها الوسائل والنظم الرقمية" مثل: مواقع الويب ، والاتصال عبر الحاسب، والهواتف النقالة، ومنصات التواصل الاجتماعي، وغيرها من المستحدثات الجديدة التي يتم عبرها تبادل المعلومات وترميزها ومعالجتها¹.

وبالتالي يمكن القول بأن العلاقات الرقمية هي جهود وأنشطة العلاقات المخططة والمقصودة وممارستها عبر الوسائل والنظم الرقمية الحديثة².

5-2- إدارة الازمات:

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

كما أن الأزمة في اللغة : الشدة والقحط ,جمعها أوزام ,وهي الضيق والشدة.³

- إصطلاحا :

إن تحديد مفهوم دقيق للأزمة أمر في غاية الصعوبة لأن تحديده يرتبط بطبيعة الأزمات وأنواعها، وله علاقة مباشرة بالكثير من التخصصات التي تداولت كلمة "الأزمة" في الكثير من دراساتنا، ومع ذلك سوف نحاول ضبط هذا المفهوم بتحليل ومناقشة بعض العناصر الارتباطية به ولا سيما أن الأدبيات الأكاديمية تجعل من تحديد المفردات المتداولة في الدراسة المعيار الأساسي لوضوح الوجهة وبلوغ الغاية.

الأزمة لحظة حرجة وحاسمة تتعلق بمصير الكيان الإداري الذي يصاب بها، ومشكلة تمثل صعوبة حادة أمام متخذ القرار تجعله في حيرة بالغة فيصبح أي قرار يتخذه داخل دائرة من عدم التأكد، وقصور

1 - حاتم الصالحي، العلاقات الرقمية: مراجعة نظرية للمفهوم وعوامل الظهور والتحديات، مجلة الحكمة للدراسات الاعلامية والاتصالية، المجلد9، العدد 02 كلية الاعلام جامعة صنعاء اليمن، 2021، ص53.

2 - مرجع سبق ذكره ، ص51.

3 - معجم اللغة العربية: المعجم الوسيط، مكتبة الشروق الدولية، ط4، 2004، ص16.

الفصل الأول: إشكالية الدراسة وإطارها المنهجي

المعرفة، واختلاط الأسباب بالنتائج والتداعي المتلاحق الذي يزيد درجة المجهول في تطورات ما قد ينجم عن الأزمة¹

وقد عرفها Mitroff. بأن الأزمة هي العملية التي تتضمن خمس مراحل أساسية، هي اكتشاف إشارات الإنذار المبكر والاستعداد والتأهب للوقاية من الأزمة واحتواء الخطر والتقليل من الآثار السلبية، وزيادة الإيجابيات، واستعادة النشاط وفي النهاية التعلم، واكتساب الخبرة² مما تم عرضه سابقاً؛ يتضح أن مفهوم الأزمة أخذ في التوسع بإتساع ظهور الأزمات لتلمس كل مجالات الحياة، فتظهر الأزمة المالية والوزارية والأزمة الاقتصادية والسياسية. والأزمة يحددها كل مجتمع وكل نسق ظهرت فيه لأنها قد تعني نسق اجتماعي معين كما قد تخص مؤسسة ما. وهي في الحقيقة خطر يهدد وجود الإنسان أو المجتمع أو المؤسسة ومستقبلهم، يقتضي بالضرورة أن تكون هناك عملية عقلية سريعة وورصينة تتمثل في القدرة الكافية على إتخاذ القرارات المهمة أمام ضيق الوقت. وبإتجاه آخر فإن كثرة الأزمات وتكرارها تفرض على الإنسان والمجتمع والمؤسسة أن يكونوا على إستعداد مسبق لمواجهتها؛ أي محاولة إدارتها علمياً. ومن هنا ظهر مفهوم إدارة الأزمات ويعد هذا الأخير " ميدان بحثي جديد لم يحظ بالإهتمام الأكاديمي إلا منذ أوائل الستينات وعلى وجه التحديد عقب أزمة الصواريخ الكوبية¹ أكتوبر 1962.

إدارة الأزمة: هناك عدة تعاريف من بينها مايلي :

هي عملية الإعداد والتقدير المنظم والمنظم للمشكلات الداخلية والخارجية التي تهدد بدرجة خطيرة سمعة المنظمة وربحياتها أو بقائها في السوق. وتستخدم إدارة الأزمات لتفادي الأزمة على الإطلاق في حال تكرارها فهي "عملية إرادية مقصودة تقوم على التخطيط والتدريب، بهدف التنبؤ بالأزمات والتعرف على أسبابها الداخلية والخارجية، وتحديد الأطراف الفاعلة والمؤثرة فيها. واستخدام كل الإمكانيات والوسائل المتاحة للوقاية من الأزمات، أو مواجهتها بنجاح بما يحقق الاستقرار ويتجنب التهديدات والمخاطر. مع استخلاص الدروس واكتساب الخبرات جديدة تحسن من أساليب التعامل مع الأزمات مستقبلاً"³

إدارة الأزمات:

1 - محمود جاد الله: إدارة الأزمات، دار أسامة للنشر والتوزيع، ، 2010، ص06.

2 - سامح أحمد زكي الحفني: إدارة الأزمات، عبر الرابط، <https://jsst.journals.ekb.eg/>، تاريخ الزيارة: 2022/02/07

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

الفصل الأول: إشكالية الدراسة وإطارها المنهجي

يعرف aobber geafh بأنها عملية تخطيط إستراتيجي تستلزم قيام الإدارة بإتخاذ مجموعة من القرارات في ظروف يسودها التوتر في وقت محدد تستهدف الإستجابة السليمة لأحداث الأزمة ومنع تصاعدها والتقليل من نتائجها الى أقل حد ممكن بما يسمح للمنظمة بإمتلاك قدر أكبر من السيطرة على مُقدراتها، وتنزيل المخاطر إتجاه إستعادة أوضاعها الطبيعية.

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

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

تعريف إجرائي لإدارة الأزمات:

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

5-3- تعريف فيروس كوفيد 19 (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

¹ -رفعت عارف الضبع: إدارة الأزمات، المكتب المصري للمطبوعات، القاهرة، 2015، ص99.

الفصل الأول: إشكالية الدراسة وإطارها المنهجي

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 2019¹

- 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 فيصابون 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 للفيروس².

¹ - سهايلية سماح . الاجراءات الوقائية للتصدي لفيروس كورونا في الجزائر. مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الانسانية . مجلد

05. العدد 3. اكتوبر 2020. ص 27-28

² - مرجع سبق ذكره ص 29.

الفصل الثاني:

العلاقات الرقمية وإدارة الأزمات أثناء أزمة كوفيد 19

أولاً: العلاقات الرقمية

1. الفروق بين العلاقات التقليدية والعلاقات الرقمية
2. أدوار العلاقات الإلكترونية وأهميتها في المؤسسات الحديثة
3. وسائل العلاقات عبر الإنترنت
4. أشكال العلاقات الإلكترونية على شبكة الانترنت

ثانياً: الأزمة وإدارة الأزمة

1. ماهية الأزمة
2. أسباب الأزمة
3. مراحل الأزمة
4. إدارة الأزمة

ثالثاً: أزمة وباء كورونا (كوفيد 19)

1. فيروس كورونا وطرق انتشاره وأعراضه
2. فيروس كورونا في الجزائر

أولاً: العلاقات الرقمية

1. الفروق بين العلاقات التقليدية والعلاقات الرقمية:

قبل أن نخوض في الفروق التي تميز العلاقات الرقمية عن التقليدية، يمكن القول أن العلاقات الرقمية هي امتداد للعلاقات التقليدية، وكلاهما تسعيان لتحقيق أهداف العلاقات، ولهما نفس المراحل من بحث وتخطيط واتصال وتنسيق وتقييم، لكن الاختلاف بينهما في الوسائل المستخدمة في تنفيذ الجهود والأنشطة، حيث تستخدم العلاقات الرقمية وسائل ونظم رقمية حديثة، وهذا ما يميزها عن العلاقات التقليدية، وفيما يلي عرض للفروق بين العلاقات التقليدية والرقمية.

1.1. الوسيلة الاتصالية:

تستخدم العلاقات التقليدية وسائل الاتصال الشخصي والجمعي من محاضرات ولقاءات ومؤتمرات وندوات، إلى جانب وسائل الاتصال الجماهيري من تلفزيون ورايو وصحف ومجلات وكتب وبرشورات وملصقات في نقل الرسالة الإعلامية التي يود ممارس العلاقات إيصالها إلى الجمهور المستهدف، فيما تعتمد العلاقات الرقمية على وسائل الإعلام الجديد في نشر المعلومات والأخبار والتواصل مع الجمهور، ومن هذه الوسائل: المواقع الإلكترونية ومواقع التواصل الاجتماعي، والمدونات، وأجهزة الهاتف الذكية وتطبيقاتها، وغيرها من الوسائل الرقمية الحديثة¹.

وبالرغم من اختلاف الوسائل الاتصالية التقليدية والرقمية إلا أن بعض ممارسي العلاقات يستخدمون وسائل الإعلام الرقمية الجديدة بنفس طريقة استخدامهم لوسائل الإعلام التقليدية، كوسائل نشر وتوزيع وإغراق الجمهور بالرسائل والمعلومات، أكثر من كونها وسائل استراتيجية للتفاعل والحوار مع الجمهور، وجمع المعلومات من البيئة المحيطة واستخدامها في عملية صنع القرارات التنظيمية، وهذا ما يحذر منه عالم العلاقات جرونج Grunig ويرى ضرورة استخدام الوسائل الرقمية الحديثة في عملية التواصل والتفاعل والمشاركة بين المنظمات وجماهيرها، حيث ينبغي أن تركز العلاقات الرقمية على نشر معلومات متعددة الوسائط تسهل عملية تفاعل ومشاركة الجمهور في بيئة اتصالية عالمية عبر الإنترنت

¹ - حاتم علي حيدر الصالحي، العلاقات الرقمية، مراجعة عامة للمفهوم وعوامل الظهور والتحديات، مجلة الحكمة للدراسات الإعلامية والاتصالية، مجلد 09، العدد 02، 2021، ص57.

2.1. التحكم بالمحتوى الإعلامي:

في العلاقات التقليدية يتعرض المحتوى الذي تنشره العلاقات للفلتر من قبل حراس البوابة في وسائل الإعلام التقليدية، ويتم ترشيح المحتوى وفقا لما يتناسب مع سياسة تحرير الوسيلة الإعلامية، والمحتوى الوحيد الذي يتم التحكم به من قبل العلاقات التقليدية هو الإعلانات فضلا عن المحتوى الذي يتم نشره عبر النشرات والمجلات والتقارير التي تصدرها المنظمات، أما في العلاقات الرقمية فقد سمحت الوسائل الرقمية للعلاقات بالتواصل مباشرة مع الجمهور وبدون المرور بحراس البوابة في وسائل الإعلام التقليدية، واصبح بإمكان العلاقات نشر المحتوى الذي ترفضه أو تتحكم به وسائل الإعلام التقليدية في الموقع الإلكتروني للمنظمة أو صفحتها على الفيس بوك أو تويتر، والحصول على استجابة وردود أسرع من الجمهور.

3.1. الاتصال الخطي مقابل الاتصال المزدوج:

"حدد جرونج وزملاؤه Grunig, et al عام 1984م أربعة نماذج لممارسة العلاقات ، هي: الوكالة الصحفية، والإعلام العام، والاتصال المزدوج غير المتماثل، والاتصال المزدوج المتماثل، وأعتبر النموذج الرابع أرقى نموذج لممارسة العلاقات كونه يهدف إلى تحقيق التوازن في الاتصال وإقامة علاقات متبادلة ونافعة لكل من المنظمة والجمهور"

ويمكن القول بأن العلاقات التقليدية ظلت خلال عقود تمارس نموذجي الوكالة الصحفية والإعلام العام (الاتصال الخطي) بدرجة كبيرة، نظرا لاستخدامها وسائل الإعلام التقليدية في التواصل بالجمهور العريض، وهذه الوسائل يسودها الاتصال الخطي حيث غياب التفاعل والمرونة والتقييم الفوري لعملية الاتصال، ورغم الجهود الحثيثة لتطوير تفاعلية هذه الوسائل في حدود ما يسمح به التطور التقني إلا أنها لم ترق لمستوى التفاعلية والمشاركة التي وفرتها مستحدثات التقنيات الرقمية، أما العلاقات الرقمية فاعتمدت بدرجة أعلى على النموذجين الثالث والرابع من نماذج جرونج (الاتصال المزدوج) في ممارسة أنشطتها، مستفيدة بذلك من الوسائل الرقمية التفاعلية التي أتاحت التفاعل وتبادل الأدوار بين أطراف العملية الاتصالية¹.

4.1. الجمهور المتلقي مقابل الجمهور المشارك:

ظل الجمهور في العلاقات التقليدية متلقي لما تنشره العلاقات عبر وسائل الإعلام التقليدية يقرأ ويسمع ويشاهد وبدون أن يبدي رأيه أو يتفاعل، نظرا لأن طبيعة الوسائل المستخدمة لا تخوله ذلك، أما في العلاقات

¹ - حاتم علي حيدر الصالحي، مرجع سبق ذكره ، ص58.

الفصل الثاني: العلاقات الرقمية وإدارة الأزمات أثناء أزمة كوفيد 19

الرقمية فقد اصبح الجمهور مشارك في صناعة المحتوى الإعلامي للعلاقات ومشارك في صناعة القرار، حيث يتفاعل مع ما تنشره العلاقات عبر موقع المنظمة أو صفحتها على مواقع التواصل الاجتماعي ويبدى آراءه وتعليقاته، ويمارس نوع من أنواع السيطرة فيرفض بعض المعلومات وينتقدها، ويتقبل البعض الآخر، كما اصبح صانعا للأخبار والمحتوى الإعلامي في أحيان أخرى، ومن خلال الآراء والتعليقات التي يتركها الجمهور عبر الوسائل التفاعلية فإن هذه المعلومات والآراء يتم الرفع بها للإدارة العليا بالمنظمة والاستفادة منها في صنع السياسات والخطط والقرارات¹.

5.1. ضغوط الموعد النهائي للنشر:

أعتاد الممارسون في العلاقات التقليدية على الالتزام بالموعد النهائي للنشر الذي تحدده وسائل الإعلام التقليدية سواء كان الموعد يوميا أو اسبوعيا أو شهريا، ووجود الموعد النهائي للنشر يعني أن ممارسي العلاقات مدركين وواعين بالوقت المطلوب لكتابة القصص الاخبارية وأخذ موافقة الإدارة العليا وتجهيزها للنشر، أما في العلاقات الرقمية فقد زاد الضغط على ممارسي العلاقات والصحفيين واصبح مطلوب منهم تجهيز القصص الاخبارية والتقارير ونشرها على الفور بدون تحديد موعد نهائي للنشر، حيث تفضل وسائل الاعلام الالكترونية تحقيق سبق الصحفي ولو على حساب نشر التفاصيل لاحقا في حال عدم اكتمال التقارير أو القصص الاخبارية وهذا ما أضاف ضغوطا جديدة على الصحفيين وعلى ممارسي العلاقات .

6.1. كتابة التقارير والقصص الاخبارية:

"في العلاقات التقليدية كان يتم صياغة عناوين جذابة للتقارير والقصص الاخبارية باستخدام السجع والجناس والتورية والأساليب الأدبية بهدف جذب وإثارة وتشويق القراء، لكن في العصر الرقمي يتطلب الأمر من ممارسي العلاقات الرقمية دقة في صياغة عناوين وصفية تعبر عن مضمون القصة لجذب محركات البحث الرقمية التي تتعامل مع الكلمات عند إجراء البحث".

¹ -قيتان عبد الله الغامدي، التوافق والتنافر بين الاعلام التقليدي والاعلام الالكتروني، ملتقى دولي بعنوان: الاعلام والأمن الالكتروني، جامعة الأمير نايف للعلوم الأمنية، الرياض، 14 ماي 2012، ص07.

الفصل الثاني: العلاقات الرقمية وإدارة الأزمات أثناء أزمة كوفيد 19

2. أدوار العلاقات الإلكترونية وأهميتها في المؤسسات الحديثة:

تأثرت العلاقات بتقنيات الانترنت وتطبيقاتها، ما سمح بظهور ما يسمى بالعلاقات الإلكترونية، أين تحولت ممارستها من التقليدي نحو الإلكتروني، مضيئة مهامها ومسؤوليات جديدة على القائم بالعلاقات ، ويمكن ذكر أهم فوائد استخدام الانترنت في أنشطة العلاقات فيما يأتي¹:

✓ الاتصال الدائم.

✓ الاستجابة الفورية، حيث تستطيع المؤسسة أن تستجيب بشكل فوري لما يظهر من موضوعات وحالات وتطورات في العمل، وفي اتجاهات الجماهير نحو المؤسسة ذات العلاقة.

✓ الانتشار على مستوى العالم، حيث يمكن للمؤسسة الوصول إلى جماهيرها أينما كانوا في مختلف مناطق العالم.

✓ رجوع الصدى، لأن شبكة الانترنت تبادلية، يمكن أن تحصل المؤسسة على رجوع صدى فوري من المتلقين، الأمر الذي يتيح لها التعرف على آرائهم ووجهات نظرهم بشكل سريع وأني.

✓ الاتصال في اتجاهين بين المؤسسة وجماهيرها.

ويفيد "فيليبس" إلى أن وجود الانترنت في عمل العلاقات يوفر قدرا أكبر من الشفافية أمام الجمهور؛ لأن الديناميكية التي تعمل بها شبكة الانترنت تتطلب من ممارس العلاقات أن يأخذ زمام المبادرة؛ لأن التعامل في الأداء يحتاج إلى اتخاذ إجراءات فورية لا تحتمل أي تأجيل، حيث تحتاج المنظمات إلى ممارسي علاقات عامة لديهم فهم وإدراك كاملين للعلاقات والإجراءات والمنتجات والخدمات المتوفرة للجمهور، من خلال التعامل مع المعلومات وإدارة المعرفة، وقد أحدثت العلاقات الرقمية تغييرات عدة، مثل:

✓ الاستمرارية: حيث تظل المادة المنشورة محفوظة لمدة طويلة، ويمكن الرجوع لها.

✓ السرعة: سرعة التفاعل مع الأحداث والمناسبات والأزمات.

✓ الشفافية: أصبح التفاعل لا يأتي فقط من المتحدث الرسمي، أو أعلى مسؤول، بل من عدة مصادر داخل الجهة وخارجها.

1 - عبد العزيز الخياط، العلاقات الرقمية: مفهومها، أدوارها، تحدياتها، ملتقى دولي منظم من طرف الجمعية السعودية لعلاقات والاعلان، 8-9 أبريل 2015، الرياض، ص9.

الفصل الثاني: العلاقات الرقمية وإدارة الأزمات أثناء أزمة كوفيد 19

✓ المقياس: لم يعد من الكافي حجز مكان في صحيفة ورقية، بل أيضا ما هو مدى تواجد الجهة في مواقع التواصل الاجتماعي، وتفاعل الجمهور معها.

✓ القياس: كيفية قياس عمل العلاقات في مواقع التواصل الاجتماعي.

حيث يرى "Richard Edelman" أن تكنولوجيا الاتصال قد أمدت المؤسسات بكثير من الأدوات المساعدة في تنفيذ العديد من المهام الاتصالية، كما أن الانترنت جعلت من مواقعها ممرا مباشرا للمستهلك، ومكنت المؤسسات من توظيف وسائل الإعلام لبناء علاقات مباشرة مع المستهلكين، وتؤكد ذلك الدراسة التي أجراها دونالد "Donald" في 1997 على كبار مسؤولي العلاقات في المؤسسات الأمريكية على مستوى الولايات المتحدة بشكل عام، مستهدفا اختبار سياسة الاتصالات الخاصة بالمنظمة، فيما يتعلق بالانترنت والوسائل الإعلامية التفاعلية¹.

ويمكن أن نرى بسهولة عن طريق إجراء مراجعة سريعة لشبكة الإنترنت أن المشاهير والشركات الكبرى كجنرال موتورز "GM"، أصبحت جزء من وسائل الإعلام الاجتماعي من خلال إنشاء صفحات الفيسبوك وحسابات التويتر للتواصل مع الجمهور، وذلك لأن هذه المنظمات تعتبر وسائل الإعلام الاجتماعي جزءا لا يتجزأ من خطتها الإستراتيجية للاتصال. وبحلول عام 1990 دهش ممارسو العلاقات في جنرال موتورز من التغييرات التي عادت على الشركة من استخدام الإنترنت، وبدأ جنرال موتورز تعرف تحولا تدريجيا بمجرد أن أدركت أن مستقبلها يعتمد على قدرتها على التكيف مع التطورات الحاصلة، بالإضافة إلى الاتصال بجمهور المستهلكين فان ممارسي العلاقات يستخدمون وسائل الإعلام الاجتماعي للتواصل مع الجماهير الداخلية كذلك فطبقا لما ذكره "Davis" تستخدم المنظمات الذكية الإعلام الاجتماعي الإشارك الموظفين، حيث تساعد أدوات الإعلام الاجتماعي على نشر ثقافة المنظمة، وربط الموظفين بعضهم البعض. ولذا ينبغي كما أوضح "لوتريل" امتلاك ممارسي العلاقات للعديد من المهارات والخبرات في أشكال الاتصال المتعددة خصوصا الإعلام الجديد لكي يكونوا قادرين على تحقيق النجاح في الشركات والمنظمات التي يمثلونها (الصيفي).

فعلى سبيل المثال المادة الصحفية الذي تنشرها إدارة العلاقات في الصحف الورقية، لا يجب أن تتوقف إدارة العلاقات عند متابعة نشرها في الوسيلة ومن ثم توثيقها في الملف الصحفي، بل يجب أن تتبعها خطوات أخرى، كإعادة صياغتها لتكون صالحة للنشر في مواقع التواصل الاجتماعي، ومتابعة تفاعل مختلف

1 - حاتم علي حيدر الصالحي، مرجع سبق ذكره، ص60.

الفصل الثاني: العلاقات الرقمية وإدارة الأزمات أثناء أزمة كوفيد 19

الجمهير والرد إن اقتضت الحاجة. حيث من المتوقع في حالة كانت المادة متميزة من حيث المضمون والشكل، فستجد - غالبا - تفاعلا من قبل الزوار والمشاهدين والمتابعين لحسابات الجهة في مواقع التواصل الاجتماعي¹.

وقد وصفت نيويورك تايمز أدوات الإعلام الاجتماعي بأنها الأسرع نموًا في صناعة العلاقات . وأن دور الإعلام التقليدي متواضع ومتذبذب مقارنة بتقنيات الإعلام الجديد. كما أجمع الخبراء على أن الإعلام الاجتماعي أحدث تغييرا جذريا في جوانب عدة من مجال العلاقات على النحو التالي:

✓ مكان يلجأ إليه المستهلكين للعثور على المعلومات المتعلقة بموضوعات محددة، والتعليق الشخصي، والأفكار.

✓ غيرت من الطريقة التي تتصل بها مع الجمهور الخارجي .

✓ عزز من التكرارات في العلاقات .

✓ تكمل أدوات الإعلام الاجتماعي دور وسائل الإعلام التقليدية، كما تؤثر على تغطيتها.

✓ تخلق ظاهرة كبيرة بزج علامة تجارية أو شركة إلى ما يسمى بالشهرة الفورية أو الضجة أو الثروة.

3. وسائل العلاقات عبر الإنترنت:

ويمكن للمؤسسات توظيف خدمات شبكة الانترنت في مجال العلاقات ويمكن عرض أهم هذه الاستخدامات في الآتي:

1.3. خدمة البريد الإلكتروني:

يعتبر البريد الإلكتروني من الوسائل الهامة للعلاقات فهو يوفر السرعة والتبادل مع الآخرين بالإضافة للقدرة على إرسال المعلومات التي تهدف إلى توصيلها إلى الجمهور بسرعة وسهولة، حيث أثبتت الحملات الترويجية التي استخدمت وسيلة البريد الإلكتروني الشخصية كفاءة عالية وبأنها صاحبة أعلى عائد على الاستثمار عند استخدامها بطريقة سليمة ومتصلة حيث يسمح البريد الإلكتروني لمؤسسة ما أو توزع الرسائل الخاصة بها بطرق مختلفة لتناسب احتياجات المتلقين. ويحسب أيضا للبريد الإلكتروني إسهامه في مساندة

¹ - عبد العزيز الخياط، إمرجع سبق ذكره، ص11.

الفصل الثاني: العلاقات الرقمية وإدارة الأزمات أثناء أزمة كوفيد 19

قدرة المؤسسة على متابعة الحملات التي تقوم بها بشكل واضح ودقيق من خلال معرفة زوار الموقع الخاص بالمؤسسة، وعدد الأشخاص الذين قاموا بفتح الرسائل، وعدد الأشخاص الذين مروا بالرسائل للأخريين¹ حيث تمكن هذه الخدمة من توزيع الرسائل الإعلامية والإدارية سواء للجمهور الداخلي أو الخارجي للمنظمة إضافة إلى إرسال البيانات الصحفية إلى الصحف ووسائل الإعلام

2.3. المجموعات الإخبارية:

هي عبارة عن مجموعات للمناقشة التي يمكنك فيها تبادل المعلومات والآراء مع أشخاص من جميع أنحاء العالم يتم الوصول إليهم من خلال برامج لقراءة الأخبار، وعندما يتم استخدام المجموعات الإخبارية بشكل مناسب في توفر فرصة ناجحة لإشراك الجمهور المناسب المهتم والنشط الذي يلعب دورا هاما في تكوين الرأي العام وهناك بعض البرامج التي تسمح للمنظمات بإرسال المعلومات الأساسية مثل الإعلانات مباشرة إلى المجموعات الإخبارية بشكل تلقائي ويجب أن يتوفر المسئول عن هذه الرسائل من قبل المنظمة حتى لا يأتي بنتائج عكسية وتكون هذه المحاولات والاتصالات أسرع الطرق لتحطيم سمعة المنظمة عبر الشبكة .

3.3. إحداث مواقع على شبكة الانترنت:

أسهمت الانترنت في وضع مواقع للمنظمات عبر شبكة الانترنت وتهدف هذه المواقع إلى تقديم تعريف عن المنظمة و أهدافها و مشاريعها و خدماتها حتى يتمكن أي مستخدم للشبكة من الوصول إليها والاطلاع عليها، وهذا ما يساعدها من جهة في تدعيم العلاقة مع الصحفيين والإعلاميين باعتبارها علاقة اعتماد متبادل، فإذا كانت مواقع المؤسسات تمثل وسيلة اتصال جماهيرية لهذه المؤسسات، فإنها أصبحت تمثل في الوقت نفسه مصدرا مهما من مصادر المعلومات للإعلاميين، لأنها تتضمن معلومات عن المؤسسة وعديد من الروابط المهمة التي يمكن أن يستفيدوا منها، وفي هذا الإطار تشير الدراسات إلى أن العلاقات تسهم بنسبة تتجاوز 55% من التغطية الإخبارية للأخبار المحلية لوسائل الاتصال ، كما أشارت إحدى الدراسات إلى أن ممارسي العلاقات في الولايات المتحدة الأمريكية يؤثرون في تأطير المضامين المقدمة في وسائل الإعلام بنسبة تتجاوز 44%.

4- إتاحة فرص النقاش الجماعي إذ توفر فرص النقاش التفاعلية بين المجموعات حول أي قضية مطروحة للنقاش وذات اهتمام، وتتميز هذه الفرص بأنها تعطي مجالا لتبادل الآراء والأفكار والمقترحات بشكل متوازن.

1 -العلاقات والانترنت، عبر الموقع الالكتروني: <https://mqqaal.com/2018/06/>، تاريخ الزيارة: 2022/01/26

4.3. استخدام قواعد البيانات:

التي تتوفر عليها شبكة الانترنت في الحصول على المعلومات والأخبار ومعرفة كل جديد في شتى المجالات والاستفادة منها في إعداد نشرات و مطويات و مطبوعات المنظمة بشكل عام¹. ففي الوقت الذي نجد فيه الانترنت وسيلة لنشر وتقديم المعلومات، نجدها أيضا توفر الإدارات العلاقات كم هائل من المعلومات عن التطورات الحاصلة في مجال عمل المؤسسات في بيئتها الخارجية، ويساعدها في تحليل الفرص المتاحة في هذه البيئة والتحديات والتهديدات التي قد تؤثر على مجال عمل المؤسسة، وكذلك تحديد قوة وصورة المنافسين.

4. أشكال العلاقات الإلكترونية على شبكة الانترنت

تحتوي شبكة الشبكات العديد من الأنماط والأشكال للعلاقات التي تتم عبرها من خلال مجموعة من أشكال الاتصالات الحديثة والممارسة عبر الانترنت، وذلك بهدف التواصل مع فئات جماهير المنظمة وإعطاء صورة حسنة وطيبة عنها، وتكمن أشكال العلاقات الإلكترونية على شبكة الانترنت فيمايلي:

1.4. المدونات الإلكترونية الشخصية "Blog":

في البداية يجب شرح كلمة Blog، والتي هي عبارة عن Web Log وأصبحت "BLOG" والتي تدل على ما يمكن تسميته بمفكرة من الملصقات التي حفظت بترتيب زمني، حيث عندما ندخل إلى هذه المواقع نلاحظ أن المواضيع مصنفة ومرتبطة حيث يتم تصنيف المواضيع أو العناوين، ولهذا فإن الدخول والتعامل مع هذه الأخيرة والتعامل مع هذه المواقع يعتبر أفضل وأسهل بكثير.

إن ال Blog مفيدة جدا لاختصاصي العلاقات ، ولكن يجب أولاً أن نحدد نقاط القوة والضعف لل blog ومن ثم سيتوضح لنا كيف تستطيع أن تفيد هؤلاء المختصين .

ويمكن الحديث عن نقاط القوة وكيف يستطيع اختصاصي العلاقات الاستفادة من حيث أن ال " Blog " يوفر معلومات بشكل كبير، وبذلك يستطيع أن يستخدمه مختصين العلاقات كأداة للمسح البيئي، تحديد إطار المشكلة مثلاً ويمكن الاستفادة منها في الأبحاث.²

¹ - العلاقات والانترنت، عبر الموقع الإلكتروني: <https://mqgal.com/2018/06/>، تاريخ الزيارة: 2022/01/26،

² - محمد زياد مخللاني ومحمد علاء النحلاوي، العلاقات الإلكترونية، كلية التجارة والاقتصاد، جامعة دمشق، سوريا، 2010، ص4.

2.4. "الواب سبت":

يعد موقع الانترنت لكل شركة أو منظمة عبارة عن أداء علاقات عامة باعتباره الواجهة الأساسية للشركة وتمثيله للناطق الرسمي باسمه وباحتوائه على المعلومات والتصريحات الموثوقة، ويحوي أيضا على معلومات عن منتجات الشركة ممثلا بذلك "كاتلوجا رقميا" (ولا يعتبر هذا النوع من المعلومات دعاية للمنتجات كونه غير مدفوع الثمن.)، وتحوي مواقع الشركات أيضا على بيانات صحفية حول منتجاتها تقوم بإرسالها اليكترونيا عن طريق البريد أو الانترنت إلى شركات وسائل الإعلان للنشر كما تقوم الشركات بتزويد مواقعها بروابط لمساعدة المتصفحين على نشر الأخبار عبر الانترنت أو حتى مناقشة هذه الأخبار¹

3.4. خدمة المحادثة والتفاعل المباشر (Chat):

تتيح هذه الأدوات الحوار المباشر أو النقاش المتزامن مع الغير، حيث يتبادل الأطراف النصوص أو الرموز على المواقع في نفس الوقت الحقيقي، وتتيح هذه الأداة من خلال البرامج الجاهزة للمحادثة للتفاعل بين المتحدثين كتابة وصوتا وقد تصنف إليها الصورة في برامج معدة خصيصا لهذا الغرض.²

حيث يكمن هذا الشكل من العلاقات الإلكترونية من خلال الاتصال الحواري الذي يتم في المواقع الإلكترونية للعلاقات للمنظمات الحديثة والمعاصرة بهدف التقرب أكثر للجمهور من المنظمة وإضفاء الشفافية وروح العمل للمنظمة قصد تكوين صورة ذهنية جد حسنة عنها وإعطاء صورة طيبة عنها، وهذا لتحقيق هدفها المرجو سواء كان مادي أو معنوي أو كلاهما معا.

4.4. خدمة الانترنت في التواصل الاجتماعي:

إذا تحدثنا عن استخدامات شبكة الانترنت في الوقت الحاضر فلن نستطيع حصرها، فهي كثيرة ومتشعبة للغاية، ولكننا نستطيع ذكر بعض الاستخدامات الشائعة لتلك الشبكة وهي: موقع التواصل الاجتماعي " فيس بوك Facebook"، وهو موقع ويب للتواصل الاجتماعي الذي يمكن الدخول إليه مجانا وتديره شركة (فيس بوك) محدودة المسؤولية كملكية خاصة لها، فالمستخدمون بإمكانهم الانضمام إلى الشبكات التي تنظمها المدينة أو جهة العمل أو المدرسة أو الإقليم، وذلك من أجل الاتصال بالآخرين والتفاعل معهم. كذلك يمكن للمستخدمين إضافة أصدقاء إلى قائمة أصدقائهم وإرسال الرسائل إليهم، وأيضا تحديث ملفاتهم الشخصية

1 - امرجع سبق ذكره ، ص6.

2 - عبر الرابط الإلكتروني: <https://facebook.com/modernpublicrelations94>، تاريخ الزيارة: 2022/03/20.

الفصل الثاني: العلاقات الرقمية وإدارة الأزمات أثناء أزمة كوفيد 19

وتعريف الأصدقاء بأنفسهم. ويشير اسم الموقع إلى دليل الصور الذي تقدمه الكليات والمدارس التمهيدية في الولايات المتحدة الأمريكية إلى أعضاء هيئة التدريس والطلبة الجدد، والذي يتضمن وصفا لأعضاء الحرم الجامعي كوسيلة للتعرف إليهم¹.

5.4. خدمة البريد الإلكتروني عبر شبكة الانترنت:

من بين استخدامات البريد الإلكتروني E-Mail وهو استخدامه كوسيلة اتصالية بين المتلقي والمحرر كذلك يمكن استخدامه في تبادل المعارف والخبرات مع مجموعات المتخصصين في مجال أو مجالات أخرى، بالإضافة إلى أنه وسيلة للاتصال مع المجتمعات الافتراضية نهيك عن إرسال الأخبار والموضوعات بصفة شخصية وتحديث المعلومات، ولكل وسيلة أو خدمة مميزات تجعله تتميز عن غيرها وخاصة مع اشتداد التنافس في مجال تطوير الخدمات والوسائل².

6.4. التجارة الإلكترونية:

ترتبط التجارة الإلكترونية بعمليات البيع والشراء من خلال الانترنت وكذلك عمليات نقل الأموال وإدارة الأسهم وهو ما يرتبط أيضا بأنشطة التسويق الإلكتروني والذي يهدف إلى التعرف على حاجات المستهلكين والقيام ببحوث التسويق وكذلك الترويج للمنتجات وخدمة العملاء والتعامل مع وكلاء التوزيع. وتتم تلك التعاملات من خلال الموقع الإلكتروني للمنظمة أو من خلال مواقع إلكترونية تعمل في مجال التجارة والتسويق لصالح المنظمات المختلفة. ويستفيد النشاط التسويقي والتجاري للمنظمات من الانترنت حيث يتاح لهذه الأنشطة أكثر من أسلوب للاتصال بالعملاء والقدرة على التحكم في الرسالة الإعلانية وإمكانية تحقيق الاستجابة الفورية وإمكانية التعديل في الرسالة، كما يتوفر للمنظمة اتساع تكامل للأسوار والاستفادة من وجود مواقع متخصصة تخدم الأهداف التسويقية والتجارية. الاعلان الإلكتروني: يمتاز الإعلان عبر الانترنت بقدرته على انتقاء الجمهور، إلى جانب استفادته من خواص التفاعل وذلك بهدف التعرف على رغبات وحاجات الجمهور³.

1 - محمد عبد الحميد، الاتصال والاعلام على شبكة الانترنت، عالم الكتب، القاهرة، 2007، ص81.

2 - أحمد فاروق رضوان، دراسات في العلاقات والاعلان، ط1، دار العالم العربي، القاهرة، 2009 ص28

3 - مرجع سبق ذكره ، ص29.

ثانياً: الأزمة وإدارة الأزمة

1. 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:

- ✓ 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.
- ✓ الصراع: يعبر عن تصادم إرادات و قوى معينة بهدف تحطيم بعضها البعض كلياً أو جزئياً و الانتهاء بالسيطرة و التحكم في إدارة الخصم.
- ✓ النزاع: يعبر عن تعارض في الحقوق القانونية و هو ليس أزمة بذاته ولكنه يؤدي إلى نشوء الأزمة
- ✓ الحادث: شيء فجائي تم بشكل سريع و انقضى أثره فور إتمامه وقد تنجم عنه أزمة لكنها لا تمثله فعلاً و إنما تكون فقط إحدى نتائجه
- ✓ 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 حسيبة بن بوعلي، الشف، جانفي 2016 ص4

الفصل الثاني: العلاقات الرقمية وإدارة الأزمات أثناء أزمة كوفيد 19

2. 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 قلة 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 تخطب 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 ، وكنتيجة 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 .

3. مراحل الأزمة

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

الفصل الثاني: العلاقات الرقمية وإدارة الأزمات أثناء أزمة كوفيد 19

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 والانتعاش:** 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، ص197

4. إدارة الأزمة

1.4. العوامل المؤثرة في إدارة لازمة

هناك مجموعة من العوامل التي تعيق الاكتشاف المبكر للازمة وتحول بين اصدار انذارات مبكرة تنبئ بقرب وقوع ازمة ما، ومن اهمها¹:

- ✓ حجب البيانات والمعلومات والمعرفة المهمة (المتعلقة بالازمة 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.
- ✓ عدم قدرة المنظمة على الاستجابة المناسبة والفاعلة وفي الوقت المناسب للاخطار المحيطة والمحملة (ومنها الازمات).
- ✓ 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 :

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

2.4. 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.

الفصل الثاني: العلاقات الرقمية وإدارة الأزمات أثناء أزمة كوفيد 19

3.4. تأثير البيئة الإقتصادية:

تؤثر البيئة الإقتصادية على الأزمة من عدة جوانب :

أ- البيئة :

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

كما أنه في حالة النشاط الإقتصادي 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.

4.4. 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: مرجع سبق ذكره، ص 43

الفصل الثاني: العلاقات الرقمية وإدارة الأزمات أثناء أزمة كوفيد 19

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 لأهمية الثقافة في عمليات التأثير إذا تم الحرص على إحترام ثقافة المجتمع وأنساقه القيمة¹

5.4. تأثير البيئة السياسية والقانونية:

وهي تشمل :

أ- البيئة السياسية:

تتعلق هذه البيئة أساسا بالحقوق السياسية للمواطن، وطرق وأساليب الانتخاب، 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

1 - غسان قاسم داود اللامي، خالد عبدالله إبراهيم العيساوي: مرجع سبق ذكره، ص44

الفصل الثاني: العلاقات الرقمية وإدارة الأزمات أثناء أزمة كوفيد 19

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:

-خلق المناخ الملائم لها .

-توفير البنيات الأساسية والأدوات اللازمة.

-تقوية سلسلة العمل الداخلي.

-تحسين فرق العمل والأفراد¹.

5. 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 أثارها، 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

1 - غسان قاسم داود اللامي، خالد عبدالله إبراهيم العيساوي: **مرجع سبق ذكره**، ص 45

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

الفصل الثاني: العلاقات الرقمية وإدارة الأزمات أثناء أزمة كوفيد 19

مالياً.

المرحلة الخامسة التعلم: وهي المرحلة الأخيرة وتتضمن مرحلة التعليم دروساً هامة تتعلمها المؤسسة من خبراتها السابقة، وكذلك من خبرات المؤسسات الأخرى التي مرت بأزمات معينة يمكن للمؤسسة أن تمر بها. ونجد قليل من المؤسسات يقوم بمراجعة الدروس السابقة للتعلم من الأزمات التي حدثت، فالأهم الرشيدة هي التي لا تلقي بتجاربها 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 للتعامل 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 ستنتعش ويصبح متخذ القرار مسئولاً عن وقوع الأزمة¹

6. 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 كسباً ضد الخصم فإنها تلجأ إلى الضغط الإكراهي ولكنها يجب أن تراعى ألا يقود هذا الضغط إلى حدوث كارثة تضر بمصالحها

1 - رشاد الحملاوي: مرجع سبق ذكره، ص 48.

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

الفصل الثاني: العلاقات الرقمية وإدارة الأزمات أثناء أزمة كوفيد 19

وهناك أسلوبين للضغط هما: الأول باستخدام الأسلوب القوي - ويتم من خلال إما بالتهديد الواضح وهو الذي يحدد الحد الأقصى للمصادقية، ولكن ي عيبه إنعدام المرونة حيث يضع أمام المهدد إلزاماً بتنفيذ تهديده أو بالتهديد الناهض والذي يضمن حرية الحركة في إختيار البدائل ولكنه يقلل من المصادقية. أما الثاني: والسلوك الفعلي - يعني عملية تصعيد فعلية للضغط على الخصم مثل القيام (بحصار بحري- تنفيذ عقوبات إقتصادية- توجيه أعمال شبه عسكرية - تنفيذ عمليات خاصة)....

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

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

✓ عندما تفشل الدولة في تحقيق أهدافها من خلال تصعيد الأزمة.
✓ أسلوب التفاوض الإقناعي: إن الإقتصار 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 التوفيقى 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 - مرجع سبق ذكره ، ص40.

ثالثا: أزمة وباء كورونا (كوفيد 19)

1. فيروس كورونا وطرق انتشار وأعراضه

1.1. 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، وتعزز 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 كورونا¹.

¹ - موقع منظمة الصحة العالمية: <https://www.unicef.org/media/65871/file> تاريخ الزيارة: 2022/04/18 على الساعة:

الفصل الثاني: العلاقات الرقمية وإدارة الأزمات أثناء أزمة كوفيد 19

2.1. طرق انتشار الفايروس (كوفيد 19):

غالبا تنتشر الأمراض المعدية بطريقتين هما¹:

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

- ✓ الملامسة الشخصية للمريض وأكثر الأمراض انتقالا الأمراض الجلدية المعدية مثل الجرب والقمل والفطريات.
- ✓ الرداد الصادر من المصاب بوساطة السعال أو العطس أو البصق مثل الانفلونزا والسل.
- ✓ العلاقات والتجارب والملامسة الجنسية الخاطئة والمحرمة مثل الزهري والسيلان والايذز.
- ✓ بوساطة 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 الثاني: العلاقات الرقمية وإدارة الأزمات أثناء أزمة كوفيد 19

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

3.1. 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.

2. فيروس كورونا في الجزائر

1.2. 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 عادي³.

1 - نعيم بوعموشة ، مرجع سبق ذكره ،ص126

2 - مرجع سبق ذكره، ص127.

3 - سهيلية سماح: الإجراءات الوقائية لفيروس كورونا في الجزائر، مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الانسانية، المجلد05، العدد03، أكتوبر 2020، ص28.

الفصل الثاني: العلاقات الرقمية وإدارة الأزمات أثناء أزمة كوفيد 19

2.2. 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 إصابتي 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 أفريل 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

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.

3.2. التدابير المتخذة للتصدي لوباء كورونا في الجزائر

أ. 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:

¹ - سهيلية سماح: مرجع سبق ذكره، ص 30

الفصل الثاني: العلاقات الرقمية وإدارة الأزمات أثناء أزمة كوفيد 19

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 و50 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 و8 ممارسي صحة، مختصين في تشخيص وعلاج فيروس 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

ب. 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

¹ - سهيلية سماح: مرجع سبق ذكره، ص 30

الفصل الثاني: العلاقات الرقمية وإدارة الأزمات أثناء أزمة كوفيد 19

- 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"¹.

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: "تعلق في المدن الكبرى محلات بيع المشروبات، 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.)

¹ - المرجع نفسه، ص 31

الفصل الثاني: العلاقات الرقمية وإدارة الأزمات أثناء أزمة كوفيد 19

ج. 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 .
- التقل 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: مرجع سبق ذكره، ص31.

الفصل الثالث

الجانب التطبيقي للدراسة

أولاً: الإجراءات الميدانية للدراسة

1. حدود الدراسة
2. منهج الدراسة
3. عينة الدراسة
4. مجتمع الدراسة
5. أدوات الدراسة

ثانياً: نتائج الدراسة

1. جدولة وتحليل نتائج الدراسة
2. النتائج العامة للدراسة

الفصل الثالث: الجانب التطبيقي للدراسة

أولاً: الإجراءات الميدانية للدراسة

1. حدود الدراسة

1.1 الإطار المكاني (تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر - بئر العاتر -)

تقدم مؤسسة اتصالات الجزائر - بئر العاتر والشريعة - مجموعة متنوعة من الخدمات والمنتجات في مجال الاتصالات السلكية واللاسلكية وسنتطرق في هذا المبحث لتقديم شامل للمؤسسة.¹

أ. نشأة مؤسسة اتصالات الجزائر الأم

وعيا بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال، باشرت الدولة الجزائرية منذ سنة 1999 بإصلاحات عميقة في قطاع البريد والمواصلات، وقد تجسدت هذه الإصلاحات في سن قانون جديد للقطاع في شهر أوت 2000، جاء هذا القانون لإنهاء احتكار الدولة على نشاطات البريد والمواصلات، والفصل بين نشاطي التنظيم واستغلال وتسيير الشبكات، وتطبيقاً لهذا المبدأ؛ تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إدارياً ومالياً ومتعاملين، أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية والخدمات المالية متمثلة في مؤسسة بريد الجزائر، وثانيهما بالاتصالات متمثلة في مؤسسة اتصالات الجزائر.

وفي إطار فتح سوق الاتصالات للمنافسة تم في شهر جوان 2001 بيع رخصة لإقامة واستغلال شبكة للهاتف النقال، واستمرار تنفيذ برنامج فتح السوق للمنافسة ليشمل فروع أخرى، حيث تم بيع رخص تتعلق بشبكة فستا (Vsta) وشبكة الربط المحلي في المناطق الحضرية في سنة 2004، وبالتالي أصبح سوق الاتصالات مفتوحة تماماً في سنة 2005، وذلك في ظل احترام دقيق لمبدأ الشفافية وقواعد المنافسة.

ب. التعرف بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر - بئر العاتر.

يمكن التعرف على المديرية العملية لاتصالات الجزائر ببئر العاتر من خلال التعرف على موقعها وهيكلها التنظيمي فيما يلي:

- موقع المديرية العملية لاتصالات الجزائر - بئر العاتر -:

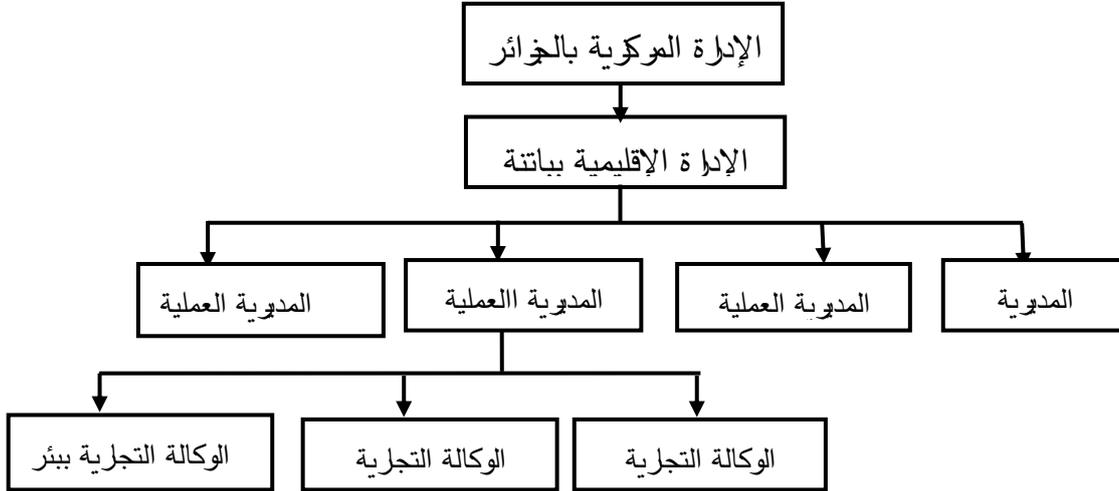
تعتبر المديرية العملية لاتصالات الجزائر ببئر العاتر مؤسسة خدمية تقدم لزيائنها خدمة الهاتف الثابت والانترنت، يقع مقرها في وسط المدينة، وهو موقع مميز يسمح لأي زائر أو زبون التعرف على موقعها بسهولة تامة.

¹ - معلومات مقدمة من طرف الوكالة

الفصل الثالث: الجانب التطبيقي للدراسة

تنشط هذه المديرية ضمن شبكة التوزيع التابعة للإدارة المركزية للجزائر العاصمة والإدارة الإقليمية بباتنة، وهي تشرف على نشاطاتها التي تمارسها في موقعها الجغرافي الخاص بولاية بئر العاتر وتتفرع عنها ثلاث وكالات تجارية، ويمكن توضيح تنظيم هذه المديرية العملية من خلال الشكل الآتي:

الشكل رقم 01: الهيكل التنظيمي المديرية العملية لاتصالات الجزائر - بئر العاتر -



المصدر: مصلحة المبيعات للمديرية.

- الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لاتصالات الجزائر - بئر العاتر -¹

يعتبر الهيكل التنظيمي الإطار الموزع والمحدد للمسؤوليات الأفراد بالمديرية بمختلف مستوياتهم، ويمكن عرض أهم المهام والمسؤوليات فيما يلي:

قسم الموارد البشرية: يندرج تحت هذا القسم كل من المصالح التالية:

- مصلحة تسيير التكوين: يقوم بتنظيم الدورات التكوينية للموظفين، متابعة الاتفاقيات مع مؤسسات التكوين واستقبال الطلبة المترشحين من الجامعات ومراكز التكوين.

- مصلحة العلاقات الاجتماعية: تنظم العلاقات بين الموظفين مع بعضهم البعض من جهة وبين الموظفين والإدارة من جهة أخرى.

- مصلحة المسار المهني: مهمتها متابعة أجور الموظفين، والتسيير الإداري لهم من الإجازات والعقوبات.

القسم التجاري: يتكون هذا القسم من:

- مصلحة العلاقات مع الزبائن: تهتم بالاستماع لشكاوى الزبائن وتنظيم الاتفاقيات مع الزبائن غير العاديين (المؤسسات).

¹ - معلومات مقدمة من طرف الوكالة

الفصل الثالث: الجانب التطبيقي للدراسة

- مصلحة المبيعات: تحرص على توفير الخدمات على مستوى كل الوكالات، بالكميات المطلوبة وبالجودة العالية.
- مصلحة المنازعات: يهتم بحالات عدم التسديد من قبل الزبائن وتصحيح الأخطاء في الفاتورات.
- القسم التقني: تتمثل مصالحه في:
 - صيانة واستغلال الشبكات: مهمتها الأساسية ضمان الاستغلال الحسن للشبكات وصيانتها.
 - صيانة واستغلال التجهيزات: تهتم بصيانة التجهيزات من الكوابل وأجهزة الإعلام الآلي... إلخ.
 - التركيب والتوزيع: تعمل على توصيل شبكة الانترنت والهاتف الثابت لمختلف الزبائن.
 - الهندسة والتخطيط: مهمتها الأساسية هي تهيئة المواقع من خلال فتح وكالات جديدة أو فروع جديدة ودراسة مخططات الشبكات.
- مصلحة شبكات المؤسسة: تهتم بتوفير شبكة للتواصل بين الموظفين داخل المديرية.
- الهياكل القاعدية: تهتم بمتابعة تحقيق التوسعات في الشبكات، وضمان بناء المشاريع الجديدة للتوسع.
- رئيس مشاريع (MSAN): هو المسؤول عن التكنولوجيا الجديدة (MSAN) التي تسمح بتقديم خدمة ذات جودة عالية من الناحية التقنية عن طريق الألياف البصرية؛
- المراكز التقنية: هي المسؤولة عن إرسال الفرق لتصليح الأعطال.
- القسم المالي: يضم المصالح التالية:¹
 - مصلحة الميزانية: تهتم بإعداد الميزانيات السنوية للمديرية.
 - مصلحة المحاسبة: تقوم بتسجيل مبيعات المؤسسة بشكل يومي.
 - مصلحة الخزينة: تحرص على تمويل المؤسسة بالأموال اللازمة عند الحاجة.
- قسم الممتلكات والوسائل: يتكون قسم الممتلكات والوسائل من:
 - مصلحة المشتريات: توفر للمؤسسة احتياجاتها من الأوراق، أجهزة الإعلام الآلي، الكوابل... إلخ.
 - مصلحة الإمداد والوسائل: هي المسؤولة عن متابعة تسيير المخزون، وتوفير احتياجات مختلف الأقسام والمصالح من الأوراق، أجهزة الإعلام الآلي والمكاتب... إلخ.
 - مصلحة الممتلكات: مهمتها الأساسية هي عملية الجرد للوسائل والمعدات والمحافظة على الممتلكات.
- مكتب الشؤون القانونية: تتمثل أهم مهام هذا المكتب في معالجة القضايا بأنواعها سواء كانت بين العمال داخل المؤسسة أو بين المؤسسة وغيرها من المتعاملين الخارجيين، تمثل المؤسسة أمام مختلف الجهات

¹ - معلومات مقدمة من طرف الوكالة

الفصل الثالث: الجانب التطبيقي للدراسة

القضائية التصريح بالحوادث لدى شركة التأمين، المشاركة في تحديد الاتفاقيات والتصديق على الصفقات بالإضافة إلى تحصيل مختلف الديون من الزبائن عن طريق رفع شكاوى أمام الجهات القضائية.

قاعدة نظام المعلومات: تهتم بتصميم البرامج اللازمة للمديرية والعمل على صيانتها.

3.1. الخدمات والعروض التي تقدمها المديرية العملية لاتصالات الجزائر

من أكبر التحديات التي تواجهها المديرية هي إرضاء زبائننا، ويتم هذا من خلال تقديم خدمات ذات جودة عالية والتميز في تقديم العروض المتنوعة.

أ - الخدمات التي تقدمها المديرية العملية لاتصالات الجزائر: ¹

تتمثل الخدمات التي تقدمها المديرية في خدمة الهاتف الثابت والانترنت.

خدمة الهاتف الثابت: توفر اتصالات الجزائر شبكة اتصالات مثالية وتضمن جودة عالية في نوعية الاتصالات بفضل شبكة الهاتف الثابت السلكي، والتي تغطي كامل التراب الوطني، حيث يتمثل سعر مكالمات المحلية بـ (3 دج/دقيقة) للهاتف الثابت و(8 دج/د) للهاتف النقال، أما بالنسبة للمكالمات الوطنية فتختلف من بلد لآخر، وتعرض اتصالات الجزائر خدمات متعددة من خلال الهاتف الثابت، تتمثل في:

- **إعلام ببدء الانتظار:** تسمح هذه الخدمة للمشارك عند إجرائه لمكالمة ما بمعرفة أن هناك مشترك آخر يحاول الاتصال به، وذلك بإشارة سمعية.

- **المكالمة دون ترقيم:** هذه الخدمة تسمح بالحصول على الرقم الذي تم برمجته بشكل تلقائي دون تشكيله، حيث أنه عند رفع السماعه وبعد مرور (5 ثوان) يتم تشكيل الرقم أوتوماتيكيا.

- **المحاورة الثلاثية:** تمكن من ربط الاتصال بين ثلاثة مشتركين في نفس الوقت.

- **تحويل المكالمات:** هذه الخدمة تسمح للمشارك أن يحول كل المكالمات التي تأتيه إلى رقم آخر يختاره.

- **ترقيم مختصر:** تسمح هذه الخدمة باستبدال الأرقام الهاتفية التي عادة ما تستعمل بكثرة (تصل إلى 10 أرقام) برقم واحد.

- **التعريف برقم طالب المكالمة:** تمكن من كشف رقم طالب المكالمة الواردة إلى جهاز المشترك؛

- **إفقال المستعمل الدولي:** تجعل الشخص قادرا على إفقال الاستعمال الدولي من جهازه.

خدمة الانترنت: تتمثل خدمة الانترنت التي تقدمها مؤسسة اتصالات الجزائر فيما يلي:

- **خدمة الانترنت جواب:** هي الخدمة التي تم إنشاءها بناءً على إعادة هيكلة خدمات الانترنت أنيس، إيسى، فوري، فأصبحت خدمة جواب مهمتها مسابرة طموحات الزبائن من خلال العمل على تقديم تكنولوجيا حديثة

¹ - معلومات مقدمة من طرف الوكالة

الفصل الثالث: الجانب التطبيقي للدراسة

عالية الجودة، تسمح بحرية الإبحار في شبكتها، كما تقدم خدمة الـ (wifi) التي تسمح للمستخدمين باستعمال الانترنت من جهاز الكمبيوتر المحمول والهواتف الذكية واللوحات الإلكترونية.

-خدمة **MSAN (Multiservice Access Node)**: هي تكنولوجيا حديثة تمنح عن طريق الألياف البصرية للزبائن عدة خدمات بأعلى جودة وأقل تكلفة، كما تسمح لهم بالتخلص من الكوابل الكثيرة والأجهزة المختلفة، كالمودام واستبداله بسلك واحد يصل كأقصى طول لـ (600 متر) بالتقريب بدل كوابل (3 و 5 كيلومتر) القديمة، وتقدم خدماتها في إطار أنيس بلوس (Anis⁺)، فهي توفر خدمات بصيغ مختلفة من حيث سرعة التدفق والتكلفة، وتتمثل خدماتها في: ¹

-بالنسبة للزبائن الخواص (العاديين) هناك خدمة (Anis home) و (Anis Elite) التي توفر خدمة الانترنت بتدفق ما بين (512 كيلوبايت/ثانية) حتى (8 ميغابايت/ثانية). -بالنسبة للمهنيين المحترفين (المؤسسات) هناك خدمة (Anis pro⁺) التي توفر الانترنت بسرعة تدفق (من 1 ميغابايت/ثا) حتى (20 ميغابايت/ثا).

ب- العروض التي تقدمها المديرية العملية لاتصالات الجزائر - بئر العاتر:-

أهم العروض التي تقدمها المديرية في مجال الهاتف الثابت والانترنت هي:

عروض الهاتف الثابت: تتمثل عروض الهاتف الثابت في:

- عرض **إيدوم فيكس (idoom fixe)**: هي بطاقة يمكن تعبئتها بكل بساطة وفي أي وقت للهاتف الثابت وهي متوفرة، بأرصدة (250دج)، (500دج)، (1000دج)، كما يستفيد المشتركين في هذه الخدمة من تخفيضات نحو الهاتف النقال والمكالمات الوطنية.

عروض الانترنت: تتمثل عروض الانترنت التي تقدمها المديرية في:

- عرض **4G LTE**: ظهرت خلال سنة 2015، وهي تمثل تكنولوجيا الجيل الرابع 4G LTE، حيث أنها مرحلة جديدة ألا وهي مرحلة سرعة التدفق الجد عالية. حيث تسمح لزبائنها من الاستفادة من الانترنت دون الحاجة إلى الهاتف النقال أو الكوابل أو غيرها، بل يكفي الحصول على المودام فقط، كما أنها تمكنهم من الإبحار في الانترنت عن طريق الكمبيوتر المحمول، الهواتف الذكية واللوحات، وتتمثل خدماتها في:

-**الزبائن الخواص:** ويستفيد الزبائن الخواص من عرض، يمكنكم من التحميل بسرعة تدفق قصوى يمكن أن تصل إلى (150ميغابايت/الثانية) وبعد استفادها، يستفيدون من اتصال بالإنترنت بسرعة تدفق تقدر بـ(51كيلوبايت/الثانية) بشكل غير محدود إلى غاية انقضاء مدة الصلاحية.²

¹ - معلومات مقدمة من طرف الوكالة

² - معلومات مقدمة من طرف الوكالة

الفصل الثالث: الجانب التطبيقي للدراسة

- عرض إيدومأديزال (**idoomadsl**): هي بطاقات تمكن الزبائن من تعبئة حسابهم بكل بساطة وفي كل وقت، مهما كان تدفق اتصالاتهم، وتتمثل عروضها في (2م. با/ثا) ب (1600دج/شهر)، (4م. با/ثا) ب(2625 دج/شهر)، (8م. با/ثا) ب(3635 دج/شهر).

- عرض في مكتبتي (**fimaktabati**): ظهر هذا العرض خلال سنة 2015، وهي مكتبة رقمية موجهة لهواة مطالعة، لتجنب تضييع الوقت في البحث عن الكتب، فهي تمكن الزبائن من الإطلاع على آخر الكتب متعددة التخصصات لأكثر من 300 دور نشر، حيث يكفي ببساطة الحصول على بطاقة ترخيص في مكتبتي من مختلف الوكالات التجارية، ويمكن الإطلاع على هذه الكتب من خلال الموقع الإلكتروني **www.fimaktabati.dz**، وتتمثل عروض هذه الخدمة في:

- عرض مكتبتي أكاديمي: لتحميل الكتب الأكاديمية ويقدر سعر بطاقتها ب (3000دج).

- عرض مكتبتي نون: لتحميل الكتب باللغة العربية فقط ويقدر سعر البطاقة ب (2400دج).

- عرض **IDOOM Fibre**:

تقدم اتصالات الجزائر عروض أنترنت بتدفقات عالية جدا تتماشى واحتياجات المستخدم، وصيغ اشتراكات تتراوح ما بين 2 و 100ميغا، مرفقة بعدة خدمات مجانية.

حيث يكتب الزبون أحد عروض **IDOOM FIBRE** بسعر 4999دج (مودم الألياف البصرية ONT مدرج) كما يستفيد من مزايا الأنترنت غير المحدودة.

2.1. الإطار الزمني

وهو الفترة التي قضيناها في إعداد هاته المذكرة والممتدة من شهر جانفي 2022 إلى غاية شهر ماي 2022.

2. منهج الدراسة

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.

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

الفصل الثالث: الجانب التطبيقي للدراسة

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 موضوعية ¹.

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

3. 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 ²".

إذ لابد 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 مؤسسة إتصالات الجزائر ، كما حددنا مجتمع الدراسة الأصلي و هو مديرية العملية لإتصالات الجزائر وحدة بئر العاتر والشريعة .

4. 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 .

و على هذا الأساس و حسب إطلاعنا على حيثيات مجتمع دراستنا الأصلي ليس بالحجم الكبير بين إناث و ذكور و حسب الثقة العلمية في أسلوب الحصر الشامل بدت لنا أن دراستنا تستعين به (الحصر الشامل) الأوفق لتعميم النتائج بدل إستخدام أسلوب العينة التي تتلزم معها الأخطاء النسبية ، تم إختيار المديرية العملية لإتصالات الجزائر - بئر العاتر و الشريعة - كنموذج فعلي يتم من خلالها تقديم مجموعة من الخدمات للمواطنين بجودة عالية .

¹- ريجي مصطفى عليان ، مرجع سبق ذكره ، ص 36

²- محمد عبيدات ، محمد أبو نصار، منهجية البحث العلمي القواعد و المراحل و التطبيقات ، ط2 ، دار وائل

للنشر، عمان، 1999، ص 84

الفصل الثالث: الجانب التطبيقي للدراسة

حيث تم توزيع أفراد العينة على وكالتي بئر العاتر والشريعة على النحو التالي:

الجدول رقم 01: يوضح كيفية اختيار العينة

الوظيفة	وكالة بئر العاتر	وكالة الشريعة	المجموع العام	
			النسبة المئوية	المجموع
رئيس مصلحة	2	2	13.3%	4
رئيس مكتب	1	1	6.7%	2
عون إدارة	3	4	20.0%	7
عون تحكم	7	7	36.7%	14
عون تنفيذي	1	2	10.0%	3
إطار	2	2	13.3%	4
المجموع	20	20	100%	40

المصدر: من إعداد الطالب بناء على المعلومات المقدمة من الوكالة

5. 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 إستجابات 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 ط2 ، عالم الكتب ، القاهرة ، 2004 ، ص 353

الفصل الثالث: الجانب التطبيقي للدراسة

ثانيا: نتائج الدراسة

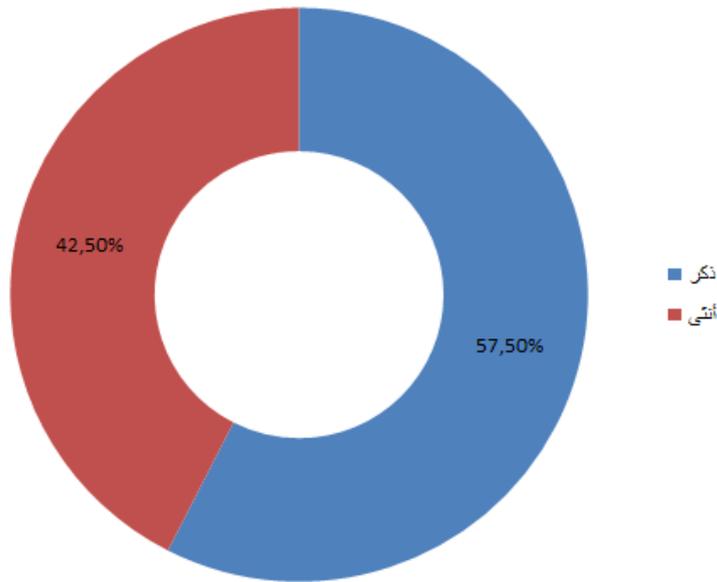
1. جدولة وتحليل نتائج الدراسة

محور البيانات الشخصية:

الجدول رقم 02: توزيع أفراد العينة حسب النوع:

النوع	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	23	57.50%
أنثى	17	47.50%
المجموع	40	100%

الشكل رقم 02: دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد العينة حسب النوع



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج الاستبيان

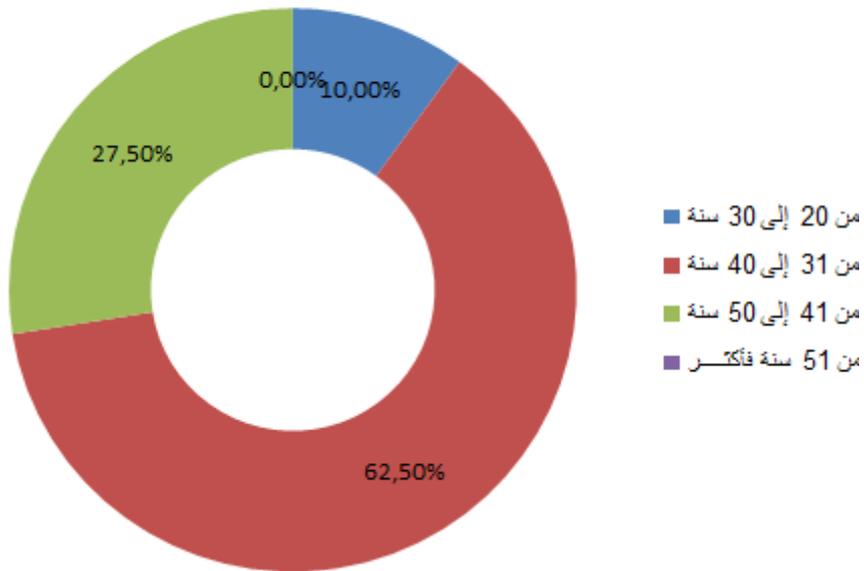
بلغ عدد أفراد عينة الدراسة من الذكور نسبة 57.50% وهي النسبة الغالبة في مكان الدراسة بمقر وكالة اتصالات الجزائر بئر العاتر، فيما حددت نسبة الإناث بـ 47.50% وهي النسبة الأقل

الفصل الثالث: الجانب التطبيقي للدراسة

الجدول رقم 03: توزيع أفراد العينة حسب السن:

النسبة المئوية	التكرار	السن
10.0%	4	من 20 إلى 30 سنة
67.50%	25	من 31 إلى 40 سنة
27.50%	11	من 41 إلى 50 سنة
00%	0	من 51 سنة فأكثر
100%	40	المجموع

الشكل رقم 03: دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد العينة حسب السن



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج الاستبيان

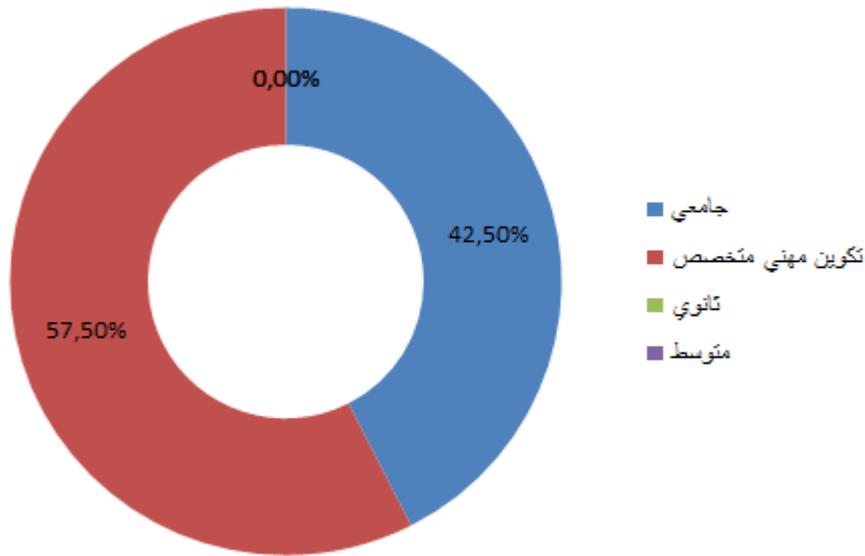
بالنسبة لمتغير السن، فقد تم تسجيل النسبة الأكبر للذين تتراوح أعمارهم بين 31 إلى 40 سنة حيث بلغت نسبتهم 67.50%، وهذا عائد إلى أن هذه الفئة العمرية تمثل الغالبية داخل المجتمع، إذ تعتبر الأكثر انتشارا في أوساطه وبالأخص في مثل هاته الوكالات التجارية ومختلف المؤسسات باعتبار أن الشباب عادة ما يكون أكثر معطاء وهذه الفئة تكون مخضرة بين ذوي الخبرة والسن المقبول القادر على العطاء، في حين توزعت باقي النسب بين الفئة المحصورة بين 41-50 سنة بنسبة 27.50% و 20-30 سنة بالنسبة الأقل 10%.

الفصل الثالث: الجانب التطبيقي للدراسة

الجدول رقم 04: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي:

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
40%	17	جامعي
60%	23	تكوين مهني متخصص
0%	0	ثانوي
0%	0	متوسط
100%	40	المجموع

الشكل رقم 04: دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد العينة حسب السن



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج الاستبيان

بالنسبة للمستوى التعليمي، فعينة الدراسة محصورة بين مستويين تعليميين هما المستوى الجامعي بنسبة 60%. والتكوين المتخصص بنسبة 40%،

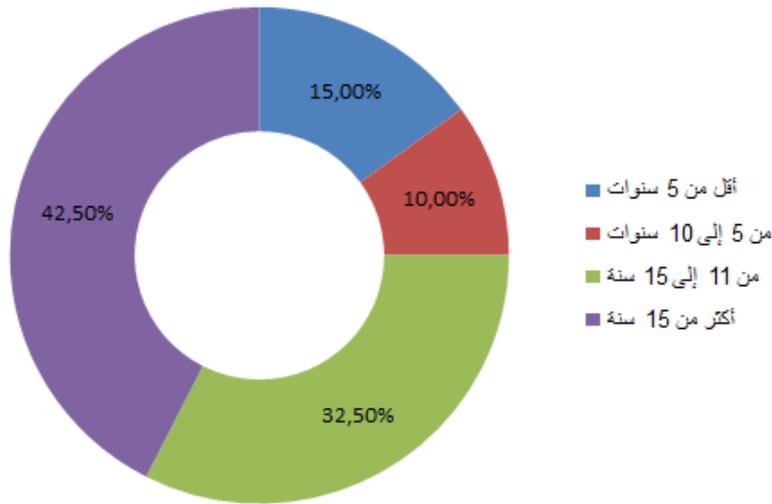
فالعمل يمثل هاته المؤسسات يتطلب تكوينا مخصصا لها الغرض، توفره معاهد خاصة تشرف على التكوين في مختلف المجالات التي تحتاجها المؤسسة، كما أن الجامعة تلعب أيضا هذا الدور قصد تخريج كفاءة لها من الزاد العلمي والتكوين المتخصص ما يسمح لها بالعمل في ما تطلبه المؤسسة.

الفصل الثالث: الجانب التطبيقي للدراسة

الجدول رقم 05: توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

النسبة المئوية	التكرار	الخبرة المهنية
15.00%	6	أقل من 5 سنوات
10.00%	4	من 5 إلى 10 سنوات
32.50%	13	من 11 إلى 15 سنة
42.50%	17	أكثر من 15 سنة
100%	10	المجموع

الشكل رقم 05: دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج الاستبيان

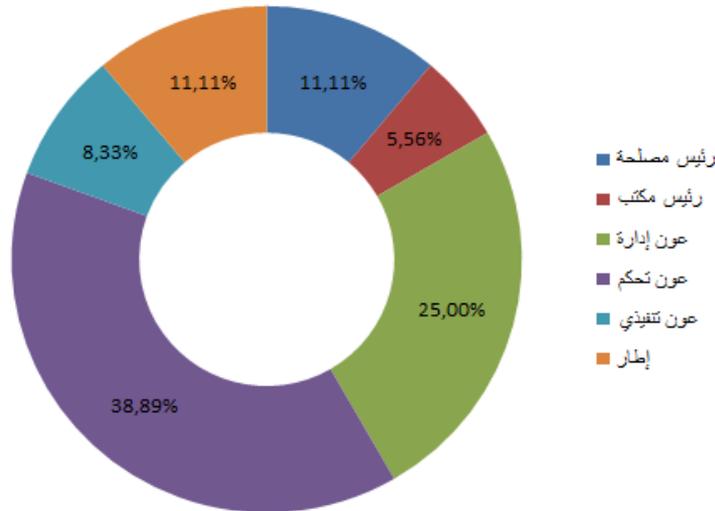
عادة ما يكون للخبرة المهنية أهمية كبيرة في مختلف المؤسسات والوكالات العمومية والخاصة النفعية منها أو التجارية، وهذا ما سجلناه بوكالة اتصالات الجزائر وحدة تبسة حيث سجلنا أن النسبة الغالبة من أفراد العينة والمقدرة بـ 42.50% يتمتعون بخبرة مهنية تفوق 15 سنة الأمر الذي يؤكد استقرارهم داخل الوكالة وسعي هاته الأخيرة إلى صقل خبرتهم والاستفادة منها على المدى البعيد للمحافظة على الاستقرار العام للوكالة، فيما توزعت باقي النسب بين الفئة التي تتمتع بخبرة أقل ونقصد هنا من 11-15 سنة الذين بلغت نسبتهم 32.50%، إضافة إلى أن باقي عمال الوكالة تتراوح خبرتهم أقل من 5 سنوات بنسبة 15.00% والنسبة الباقية تخص فئة التي تتراوح خبرتهم بين 5-10 سنوات.

الفصل الثالث: الجانب التطبيقي للدراسة

الجدول رقم 06: توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة

الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية
رئيس مصلحة	4	13.3%
رئيس مكتب	2	6.7%
عون إدارة	9	20.0%
عون تحكم	14	36.7%
عون تنفيذي	3	10.0%
إطار	4	13.3%
المجموع	40	100%

الشكل رقم 06: دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج الاستبيان

النسبة الغالبة من عمال الوكالة ينتمون إلى فئة أعوان التحكم بنسبة 36.7% على اعتبار أن هاته الوظيفة تحتاج زاد بشري أكثر من باقي الوظائف نظرا لكثرة إقبال الزبائن على الوكالة وكذا هاته الفئة هي من من تعطي اغلب الخدمات التي تطرحها الوكالة ويطلبها العملاء، إضافة إلى أعوان الإدارة بنسبة 25%، الذين يعتبرون صلة الوصل بين الإدارة والزبائن، أما النسب الضعيفة والمتبقية فتوزعت بين الإطارات ورؤساء المصالح والمكاتب، إذ أن هاته المصالح لا تتطلب بالدرجة أولى عدد كبير هاته الفئة من العمال

الفصل الثالث: الجانب التطبيقي للدراسة

المحور الثاني : دور العلاقات الرقمية في تنظيم جهود الموظفين لإدارة الأزمات بمؤسسة اتصالات

الجزائر بئر العاتر والشريعة :

الجدول رقم 07: تعتمد المؤسسة على أدوات رقمية في تحديد مهام الموظفين

النسبة%	التكرار	المُبادر
52.50	21	جيد
37.50	15	متوسط
10.00	4	ضعيف
%100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج الاستبيان

من خلال النتائج المسجلة في الجدول يتبين أن الغالبية العظمى من المبحوثين المقدره نسبتهم بـ 52.50% أكدوا على أن المؤسسة تعتمد على أدوات رقمية في تحديد مهام الموظفين بشكل جيد، تليها نسبة 37.50% من أجابت بأنها تعتد عليها بشكل متوسط، والنسبة الباقية بشكل ضعيف (10%)، وهذا لأن مؤسسة اتصالات الجزائر هي مؤسسة تواكب التطور التكنولوجي وقطاع الاتصالات كما هو معلوم يعتمد على وسائل الكترونية حديثة ضمن بيئة العمل بالنسبة للموظفين

الفصل الثالث: الجانب التطبيقي للدراسة

الجدول رقم 08: المبادرات بالإتصال في حالة تعرض المؤسسة لأزمة:

النسبة %	التكرار	المُبادر
80	32	المدير
20	8	المكلف بالإتصال
00	0	جهة أخرى
%100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج الاستبيان

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن المبادرات بالإتصال داخل المؤسسة هو المدير وهذا ما وضحته النسبة 80% حيث يمثل المدير المسؤول الأعلى للمؤسسة وفي حالة الأزمات هو من يقوم بإتخاذ إجراءات والإتصالات مع الموظفين وأيضا يتلقى المعلومات منهم: أما المكلف بالإتصال فمبادرته بالإتصال كانت بنسبة 20% في حالة الأزمات وهذا يدل على أنه يُستعان به لتكثيف الجهود والتعاون من أجل الخروج ومجابهة الأزمة، ونلاحظ أنها لا توجد جهات أخرى مكلفة بالإتصال داخل المؤسسة.

الفصل الثالث: الجانب التطبيقي للدراسة

الجدول رقم 09: قيام المؤسسة بتقديم عرض تفصيلي حول خطوات عملها في مرحلة إدارة الأزمة عبر وسائل الإتصال الرقمي:

النسبة %	التكرار	تقديم العرض التفصيلي
90	36	نعم
10	4	لا
100%	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج الاستبيان

يبين الجدول أعلاه أن المؤسسة تقوم بتقديم عرض تفصيلي حول خطوات عملها في مرحلة إدارة الأزمة عبر وسائل الإتصال الرقمي بنسبة 90% فهي ترسل معلومات وتوضيحات حول الأزمة عبر الحاسوب أو البريد الإلكتروني أو الشبكات الداخلية للمؤسسة والخطط والقرارات الهامة للخروج من الأزمة ، وفي المقابل فإنها لا تستعين بالوسائل الإتصالية الرقمية لتقديم عروضها حول إدارة الأزمة نظرا لوجود موظفين غير مؤهلين حول الوسائل التكنولوجية أو غيابها في مقر العمل فتستعين بلوحات الإعلانات أو الإتصال المباشر لتقديم معلومات وقرارات حول إدارة الأزمة.

الفصل الثالث: الجانب التطبيقي للدراسة

الجدول رقم 10: المهام الجديدة التي تم تكليف الموظفين لمواكبة أحداث الأزمة:

النسبة %	التكرار	المهام الجديدة
57.50	23	نعم
42.50	17	لا
%100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج الاستبيان

نلاحظ من الجدول أعلاه أن نسبة كبيرة من الموظفين 57.50% تم تكليفهم بمهام جديدة لمواكبة أحداث الأزمة وهذا من أجل تنسيق الجهود وتقليص الفراغات الحاصلة بالمؤسسة من أجل مجابهة الأزمة، بينما هناك نسبة 42.50% من الموظفين لم يتم تكليفهم بمهام جديدة وهذا راجع إلى أن مراكزهم يحتاجهم أكثر من غيره.

الفصل الثالث: الجانب التطبيقي للدراسة

الجدول رقم 11: الرسائل التي ترسلها المؤسسة عبر الإتصالات الرقمية أثناء حدوث الأزمة:

النسبة %	التكرار	محتوى الرسائل
32.50	13	خطط لمواجهة الأزمة
37.50	15	أسباب حدوث الأزمة
17.50	7	حلول متوقعة لأحداث الأزمة
12.50	5	تعويض الخسائر
100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج الاستبيان

يتبين من خلال النتائج المسجلة أن هناك تقارب في نسب المبحوثين الذين أكدوا على أن الرسائل التي ترسلها المؤسسة عبر الاتصالات الرقمية أثناء حدوث الأزمة عبارة عن شرح لأسباب الأزمة (بنسبة 37.50%) وخطط لمواجهة هاته الأزمة (32.50%)، تليها نسبة 17.50% للحلول المتوقعة والنسبة الأقل عادت لتعويض الخسائر 12.50%، وهذا لأن مؤسسة اتصالات الجزائر اعتمادا على وسائلها التكنولوجية الحديثة تسعى دائما لأن تكون مواجبة للتطورات الخاصة بحدوث الأزمات على مستواها أو على المستوى المحلي والعالمية.

الفصل الثالث: الجانب التطبيقي للدراسة

المحور الثالث: دور العلاقات الرقمية في زيادة تدفق المعلومات أثناء حدوث الأزمات داخل مؤسسة اتصالات الجزائر بئر العاتر والشريعة

الجدول رقم 12: الخدمات التي تقدمها العلاقات الرقمية داخل المؤسسة

النسبة %	التكرار	الإجابة
30.0	12	سرعة الحصول على المعلومات
27.5	11	خلق المبادرة في العمل
15.0	6	تحسين الأداء المهني
27.5	11	تقليل الجهد والوقت
%100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج الاستبيان

من خلال النتائج المسجلة في الجدول يتبين أن النسب متقاربة بين أفراد العينة المبحوثة، حيث سجلنا نسبة 30% عادت للفئة من أفراد المبحوثين الذين أكدوا على أن الخدمات التي تقدمها العلاقات الرقمية داخل المؤسسة تتمثل في سرعة الحصول على المعلومات، تليها نسبة 27.5% عادل لخلق المبادرة في العمل وتقليل الجهد والوقت لكل منهما، وأخيرا نسبة 15% لتحسين الأداء المهني. وبالتالي يمكن القول أن هناك تنوعا في نوع الخدمات التي تقدمها العلاقات الرقمية في مؤسسة اتصالات الجزائر ولكن بدرجات متفاوتة

الفصل الثالث: الجانب التطبيقي للدراسة

- الجدول رقم 13: مساهمة التكنولوجيا الرقمية في تفعيل أداء فريق إدارة الأزمات

النسبة %	التكرار	الإجابة
55	22	من خلال توفير المعلومات حول الأزمة
15	6	الاتصال بالفاعلين والمتضررين من الأزمة بسرعة
35	12	سرعة احتواء الأضرار
100%	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج الاستبيان

من خلال النتائج التي تم تسجيلها في الجدول يتبين أن الغالبية العظمى من المبحوثين والمقدرة نسبتهم بـ 55% أكدوا على أن مساهمة التكنولوجيات الرقمية في تفعيل إدارة فريق الأزمات تتم من خلال توفير المعلومات حول الأزمة، تليها نسبة 35% من أكدوا على أن ميزة سرعة اتخاذ القرار هي الغالبة، أخيرا نسبة 16% تمثلت في الاتصال بالفاعلين والمتضررين من الأزمة بسرعة وبالتالي هنا تنوعا في مساهمة الاتصالات الرقمية في تفعيل أداء فريق الأزمات.

الفصل الثالث: الجانب التطبيقي للدراسة

الجدول رقم 14: تساهم العلاقات الرقمية في عملية التنسيق بين جميع المستويات والمصالح الإدارية أثناء حدوث أزمات

النسبة %	التكرار	الإجابة
72.50	29	نعم
27.50	11	لا
%100	40	المجموع

من خلال الجدول يتبين أن النسبة الغالبة من العينة المبحوثة المقدرة بـ 72.50% أكدوا على أن العلاقات الرقمية تساهم في عملية التنسيق بين جميع المستويات والمصالح الإدارية، تليها نسبة 27.50% وهي النسبة الأقل أكدوا على أنها لا تساهم. إذ أن العلاقات الرقمية القائمة أساسا على الاعتماد بشكل كبير على أدوات حديثة عبر الفضاءات الافتراضية أو الوسائل الالكترونية باتت تسهل عملية التنسيق بين العاملين داخل مؤسسة اتصالات الجزائر باعتبارها مؤسسة تعتمد على التكنولوجيا وشبكة الانترنت بشكل أدق.

الفصل الثالث: الجانب التطبيقي للدراسة

الجدول رقم 15: هل ترى ان العلاقات الرقمية تساهم في الحصول على المعلومات أثناء حدوث الأزمة داخل المؤسسة؟

النسبة %	التكرار	الإجابة
77.50	31	نعم
22.50	9	لا
100%	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج الاستبيان

من خلال اجابات العينة المبحوثة نلاحظ أن الغالبية العظمى المقدرة نسبتهم بـ77.50% أكدوا على أن العلاقات الرقمية تساهم في الحصول على المعلومات أثناء حدوث الأزمة داخل المؤسسة، في حين أن النسبة الضئيلة الباقية نفوا ذلك.

واستدل أغلب أفراد العينة في وجهة نظرهم على أن العلاقات الرقمية تتيح ميزة التباعد أو التواصل عن بعد وبالتالي فحصول أزمة كما حصل في وقت ليس ببعيد عند انتشار وباء كوفيد 19 وبات لزاما الالتزام بالتباعد الجسدي وفرت العلاقات الرقمية هاته الميزة فبقيت علاقات العمل قائمة رغم انتشار الوباء ولكن بشكل رقمي وافتراضي و

الفصل الثالث: الجانب التطبيقي للدراسة

المحور الرابع: تفعيل عملية تبادل المعلومات أثناء حدوث أزمات عن طريق العلاقات الرقمية بمؤسسة اتصالات الجزائر بئر العاترو الشريعة :

الجدول رقم 16: ماهي أكثر الأزمات التي تواجهكم في إطار العمل؟

النسبة %	التكرار	الأزمات
32.50	13	أزمة مالية
40.00	16	أزمة إدارية
27.50	11	أزمة طبيعية
100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج الاستبيان

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن مؤسسة اتصالات الجزائر تعاني من أزمات إدارية أكثر، وهذا ما تؤكدته نسبة 40% ويرجع السبب في ذلك حسب أغلب المبحوثين الى البيروقراطية والمحسوبية في الإدارة ثم تليها الأزمات المالية بنسبة 32.50% وهي نسبة مهمة خاصة في ظل ما يشهده الإقتصاد الجزائري من أزمات أثرت على جميع المؤسسات، ثم بعدها الأزمات الطبيعية بنسبة 27.50% فالمؤسسة قد تعاني من أزمات طبيعية خاصة في حالة الكوارث الطبيعية (أزمة كوفيد-19).

الفصل الثالث: الجانب التطبيقي للدراسة

الجدول رقم 17: هل تعتمدون على وسائل العلاقات الرقمية لإيصال المعلومات للموظفين حول الازمة؟

النسبة %	التكرار	الإختلاف
67.50	27	نعم
32.50	13	لا
%100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج الاستبيان

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن معظم المبحوثين يرون أن إختلاف نوع الأزمات يؤدي بالضرورة الى إختلاف وسائل الإتصال الرقمي وهذا ماتؤكدته نسبة 67.50%، أما عن كيفية ذلك فإختلاف أنواع الأزمات هو ما يحدد الوسيلة الإتصالية الرقمية معها، فالأزمة المالية تختلف عن الأزمة الإدارية، فالأولى تحتاج الى الإستعانة بوسائل الإتصال كالهاتف والبريد الإلكتروني والفاكس للإتصال بخبراء خاج المؤسسة لإقتراح حلول مناسبة أما الأزمة الإدارية فهي تتطلب إيجاد حلول فورية لتداركها لذلك تلدأ الى عقد إجتماعات والإستعانة بشبكات الإتصال الداخلية لحل المشكل المطروح، في حين يرى نسبة قليلة من المبحوثين أن إختلاف نوع الأزمات لا يستدعي بالضرورة الى إختلاف وسائل الإتصال الرقمي فيمكن معالجة عدة أنواع من الأزمات بأسلوب واحد وهذا ماتؤكدته نسبة 32.50%.

الفصل الثالث: الجانب التطبيقي للدراسة

الجدول رقم 18: هل تختلف وسائل العلاقات الرقمية حسب إختلاف نوع الأزمات؟

النسبة%	التكرار	المساهمة
85	34	نعم
15	06	لا
00	00	أحيانا
%100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج الاستبيان

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن معظم المبحوثين يرون أن إختلاف نوع الأزمات يؤدي بالضرورة الى إختلاف وسائل الإتصال الرقمي وهذا ماتؤكدده نسبة 85%، أما عن كيفية ذلك فأختلاف أنواع الأزمات هو ما يحدد الوسيلة الإتصالية الرقمية معها، فالأزمة المالية تختلف عن الأزمة الإدارية، فالأولى تحتاج الى الإستعانة بوسائل الأتصال كالهاتف والبريد الإلكتروني والفاكس للإتصال بخبراء خاج المؤسسة لإقتراح حلول مناسبة أما الأزمة الإدارية فهي تتطلب إيجاد حلول فورية لتداركها لذلك تلدأ الى عقد إجتماعات والإستعانة بشبكات الإتصال الداخلية لحل المشكل المطروح، في حين يرى نسبة قليلة من المبحوثين أن إختلاف نوع الأزمات لا يستدعي بالضرورة الى إختلاف وسائل الإتصال الرقمي فيمكن معالجة عدة أنواع من الأزمات بأسلوب واحد وهذا ماتؤكدده نسبة 15%

الفصل الثالث: الجانب التطبيقي للدراسة

الجدول رقم 19: هل ساعدت العلاقات الرقمية المؤسسة في تحسين صورتها والخروج من الأزمة؟

النسبة%	التكرار	المساهمة
80	32	نعم
20	8	لا
00	00	أحيانا
100	40	المجموع

- المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج الاستبيان

من خلال قراءتنا للجدول تبين أن الأغلبية الساحقة من المبحوثين يرون أن وسائل الإتصال الرقمي ساعدت المؤسسة في الحفاظ على سمعتها وصورتها وهذا ما تؤكدته نسبة 80% فهاته الوسائل الإتصالية الرقمية تعزز ثقة الجمهور بها وتحسن صورة المؤسسة لديهم خاصة إذا شعروا بالانتماء لها في حالة حدوث أزمات، في حين يرى مانسبته تكون معدومة 20% أن وسائل الإتصال الرقمي لا تساهم بشكل كبير على الحفاظ على صورة وسمعة المؤسسة ويرجعون سبب ذلك الى أن الموظفين هو من يعمل للحفاظ على صورتها من خلال التعاملات الجيدة والسلوكيات التي يتحلى بها مع المعاملين أو الموظفين، وكانت منعدمة تماما في أحيانا تساعد أو لا تساعد وسائل الإتصال الرقمي في تحسين صورة المؤسسة والخروج من الأزمة

2. النتائج العامة للدراسة:

أ. نتائج محور البيانات الشخصية:

من خلال تحليل بيانات هذا المحور تبين ما يلي:

- ✓ النسبة الغالبة أفراد عينة الدراسة من الذكور حيث بلغت 57.50%
- ✓ النسبة الأكبر لمتغير السن للذين تتراوح أعمارهم بين 31 إلى 40 سنة وهذا عائد إلى أن هذه الفئة العمرية تمثل الغالبية داخل المجتمع ، إذ تعتبر الأكثر انتشارا في أوساطه وبالأخص في مثل هاته الوكالات التجارية ومختلف المؤسسات باعتبار أن الشباب عادة ما يكون أكثر معطاء وهذه الفئة تكون مخضرة بين ذوي الخبرة والسن المقبول القادر على العطاء
- ✓ فالعمل بمثل هاته المؤسسات يتطلب تكويننا مخصصا لها الغرض، توفره معاهد خاصة تشرف على التكوين في مختلف المجالات التي تحتاجها المؤسسة، كما أن الجامعة تلعب أيضا هذا الدور قصد تخريج كفاءة لها من الزاد العلمي والتكوين المتخصص ما يسمح لها بالعمل في ما تطلبه المؤسسة.
- ✓ عادة ما يكون للخبرة المهنية أهمية كبيرة في مختلف المؤسسات والوكالات العمومية والخاصة النفعية منها أو التجارية، وهذا ما سجلناه بوكالة اتصالات الجزائر حيث سجلنا أن النسبة الغالبة من أفراد العينة والمقدرة بـ 42.50% يتمتعون بخبرة مهنية تفوق 15 سنة الامر الذي يؤكد استقرارهم داخل الوكالة وسعي هاته الاخيرة إلى صقل خبرتهم والاستفادة منها على المدى البعيد
- ✓ النسبة الغالبة من عمال الوكالة ينتمون إلى فئة أعوان التحكم بنسبة 36.7% على اعتبار أن هاته الوظيفة تحتاج زاد بشري أكثر من باقي الوظائف نظرا لكثرة إقبال الزبائن على الوكالة، إضافة إلى أعوان الإدارة الذين يعتبرون صلة الوصل بين الإدارة والزبائن، أما النسب الضعيفة والمتبقية فتوزعت بين الإطارات ورؤساء المصالح والمكاتب، إذ أن هاته المصالح لا تتطلب بالدرجة اولى عدد كبير هاته الفئة من العمال

المحور الثاني : دور العلاقات الرقمية في تنظيم جهود الموظفين لإدارة الأزمات بمؤسسة اتصالات

الجزائر بئر العاتر والشريعة

- ✓ تعتمد المؤسسة على أدوات رقمية في تحديد مهام الموظفين بشكل جيد، وهذا لأن مؤسسة اتصالات الجزائر هي مؤسسة تواكب التطور التكنولوجي وقطاع الاتصالات كما هو معلوم يعتمد على وسائل إلكترونية حديثة ضمن بيئة العمل بالنسبة للموظفين
- ✓ المُبادر بالإتصال داخل المؤسسة هو المدير حيث يعتبر المسؤول الأول عن المؤسسة وفي حالة الأزمات هو من يقوم بإتخاذ إجراءات والاتصالات مع الموظفين وأيضاً يتلقى المعلومات منهم
- ✓ تقوم المؤسسة بتقديم عرض تفصيلي حول خطوات عملها في مرحلة إدارة الأزمة عبر وسائل الإتصال الرقمي ب فهي ترسل معلومات وتوضيحات حول الأزمة عبر الحاسوب أو البريد الإلكتروني أو الشبكات الداخلية للمؤسسة والخطط والقرارات الهامة للخروج من الأزمة
- ✓ يتم تكليف الموظفين بمهام جديدة لمواكبة أحداث الأزمة وهذا من أجل تنسيق الجهود وتقليص الفراغات الحاصلة بالمؤسسة من أجل مجابهة الأزمة
- ✓ هناك تقارب في نسب المبحوثين الذين أكدوا على أن الرسائل التي ترسلها المؤسسة عبر الاتصالات الرقمي أثناء حدوث الأزمة عبارة عن شرح لأسباب الأزمة وخطط لمواجهة هاته الأزمة واقتراح للحلول المتوقعة لهاته الأزمة، وهذا لأن مؤسسة اتصالات الجزائر اعتماداً على وسائلها التكنولوجية الحديثة تسعى دائماً لأن تكون مواجبة للتطورات الخاصة بحدوث الأزمات على مستواها أو على المستوى المحلي والعالمي.

المحور الثالث: دور العلاقات الرقمية في زيادة تدفق المعلومات أثناء حدوث الأزمات داخل مؤسسة

اتصالات الجزائر بئر العائر والشريعة

- ✓ هناك تنوعا في نوع الخدمات التي تقدمها العلاقات الرقمية في مؤسسة اتصالات الجزائر ولكن بدرجات متفاوتة
- ✓ مساهمة التكنولوجيات الرقمية في تفعيل إدارة فريق الأزمات تتم من خلال توفير المعلومات حول الأزمة، ثم سرعة اتخاذ القرار هي الغالبة، وكذا الاتصال بالفاعلين والمتضررين من الأزمة بسرعة وبالتالي هنا تنوعا في مساهمة الاتصالات الرقمية في تفعيل أداء فريق الأزمات
- ✓ العلاقات الرقمية القائمة أساسا على الاعتماد بشكل كبير على أدوات حديثة عبر الفضاءات الافتراضية أو الوسائل الالكترونية باتت تسهل عملية التنسيق بين العاملين داخل مؤسسة اتصالات الجزائر باعتبارها مؤسسة تعتمد على التكنولوجيا وشبكة الانترنت بشكل أدق
- ✓ العلاقات الرقمية تساهم في الحصول على المعلومات أثناء حدوث الأزمة داخل المؤسسة، واستدل أغلب أفراد العينة في وجهة نظرهم على أن العلاقات الرقمية تتيح ميزة التباعد أو التواصل عن بعد وبالتالي فحصول أزمة كما حصل في وقت ليس ببعيد عند انتشار وباء كوفيد 19 وبات لزاما الالتزام بالتباعد الجسدي ومرت العلاقات الرقمية هاته الميزة فبقيت علاقات العمل قائمة رغم انتشار الوباء ولكن بشكل رقمي وافتراضي وعن بعد

المحور الرابع: تفعيل عملية تبادل المعلومات أثناء حدوث أزمات عن طريق العلاقات الرقمية بمؤسسة

اتصالات الجزائر بئر العاتر والشريعة

✓ تعاني مؤسسة اتصالات الجزائر من أزمات إدارية أكثر مقارنة مع بقية الازمات تليها الأزمات المالية بن خاصة في ظل ما يشهده الإقتصاد الجزائري من أزمات أثرت على جميع المؤسسات، ثم الأزمات الطبيعية فالمؤسسة قد تعاني من أزمات طبيعية خاصة في حالة الكوارث الطبيعية (أزمة كوفيد-19).

✓ هناك إختلاف نوع الأزمات يؤدي بالضرورة الى إختلاف وسائل الإتصال الرقمي، فإختلاف أنواع الأزمات هو ما يحدد الوسيلة الإتصالية الرقمية معها، فالأزمة المالية تختلف عن الأزمة الإدارية، فالأولى تحتاج الى الإستعانة بوسائل الأتصال كالهاتف والبريد الإلكتروني والفاكس للإتصال بخبراء خارج المؤسسة لإقتراح حلول مناسبة أما الأزمة الإدارية فهي تتطلب إيجاد حلول فورية لتداركها لذلك تلدأ الى عقد إجتماعات والإستعانة بشبكات الإتصال الداخلية لحل المشكل المطروح

✓ من خلال قراءتنا للجدول تبين أن الأغلبية الساحقة من المبحوثين يرون أن وسائل الإتصال الرقمي ساعدت المؤسسة في الحفاظ على سمعتها وصورتها فهاته الوسائل الإتصالية الرقمية تعزز ثقة الجمهور بها وتحسن صورة المؤسسة لديهم خاصة إذا شعروا بالإنتماء لها في حالة حدوث أزمات

الخاتمة

خاتمة:

من خلال ما تم التطرق له في هاته الدراسة، يمكن القول بأن العلاقات الرقمية هي امتداد للعلاقات التقليدية، وتشير إلى الجهود والأنشطة المخططة والمقصودة التي تمارس عبر الوسائل والنظم الرقمية الحديثة بمؤسسة اتصالات الجزائر، كما أنها تختلف العلاقات الرقمية عن العلاقات التقليدية في الوسائل الاتصالية المستخدمة في نقل الرسائل، وقدرة أجهزة وإدارة العلاقات في التحكم بالمحتوى وتوجيهها في صالحها خاصة في ظل انتشار مختلف الأوبئة والأمراض على غرار وباء كوفيد 19، حيث أسهمت العديد من العوامل في الحاجة لممارسة العلاقات عبر الوسائل الرقمية، منها تغير بيئة العمل الذي فرض على ممارسي العلاقات الاستماع للجمهور والزبائن بالنسبة للمؤسسات الخدمية، والتفاعل والنقاش معه باستخدام الوسائل الرقمية، والمنافسة بين المنظمات التي فرضت عليها استخدام وسائل حديثة وسريعة في تحسين صورتها وإدارة سمعتها، وزيادة حجم المجتمع الافتراضي الذي فرض على المنظمات ضرورة الحضور عبر الإنترنت وجذب واستهداف هذه التجمعات الافتراضية، وأخيرة انتشار الوسائل الرقمية وسهولة تبادل المعلومات والملفات المكتوبة والمرئية عبرها وهو ما لمسناه من خلال الدراسة الميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر وكالة بئر العاتر. والشريعة

التوصيات والاقتراحات:

بعد النتائج التي تم عرضها يمكن الخروج ببعض التوصيات:

- ضرورة التكوين في مجال الاعتماد على الأدوات الرقمية في مجال العلاقات داخل مؤسسة اتصالات الجزائر حتى تتم الاستفادة التامة منها.
- الاهتمام بتفعيل وسائل الاتصال والاعتماد عليها كبديل عن الوسائل التقليدية المتمثلة في الوثائق المكتوبة والاعتماد عليها في مجال العلاقات داخل المؤسسة

قائمة المصادر

والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

أولاً: الكتب:

- ب. أحمد فاروق رضوان، دراسات في العلاقات والاعلان، ط1، دار العالم العربي، القاهرة، 2009
- ج. أحمد ماهر: إدارة الأزمات، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2006
- د. أحمد مرسلي ، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام و الإتصال ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2005
- هـ. ربحي مصطفى عليان ، البحث العلمي أسسه و مناهجه و أساليبه و إجراءاته ، بيت الأفكار الدولية ، الأردن ، 2001
- و. رشاد الحملاوي: التخطيط لمواجهة الأزمات، عشر كوارث هزت مصر، مكتبة عين شمس، مصر ، 1995
- ز. رفعت عارف الضبع: إدارة الأزمات، المكتب المصري للمطبوعات، القاهرة، 2015
- ح. شومان محمد: الإعلام والأزمات، مدخل نظري وممارسات علمية، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر ، 2002
- ط. صالح أبو أصبع، الاتصالات والعلاقات ، الشركة العربية المحددة للتسويق والتوريدات، دت
- ي. طارق شريف يونس، إدارة العلاقات مفاهيم ومبادئ وسياسات، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، إثراء للنشر والتوزيع، العراق، 2008
- ك. عبد الرزاق محمد الدليوي، العلاقات في التطبيق، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، دت، ص34.
- ل. غسان قاسم داود اللامي، خالد عبدالله إبراهيم العيساوي: إدارة الأزمات الأسس والتطبيقات، جامعة الفلوجة، العراق، 2015
- م. محمد زياد مخللاني ومحمد علاء النحلاوي، العلاقات الالكترونية، كلية التجارة والاقتصاد، جامعة دمشق، سوريا، 2010
- ن. محمد عبد الحميد ، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية ط2 ، عالم الكتب ، القاهرة ، 2004
- س. محمد عبد الحميد، الاتصال والإعلام على شبكة الانترنت، عالم الكتب، القاهرة، 2007
- ع. محمد عبيدات ،محمد أبو نصار، منهجية البحث العلمي القواعد و المراحل و التطبيقات ، ط2 ، دار وائل للنشر، عمان، 1999
- ف. محمد نصر، "إدارة الأزمات والكوارث"، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2008
- ص. محمود جاد الله: إدارة الأزمات، دار أسامة للنشر والتوزيع ، 2010
- ق. معجم اللغة العربية: المعجم الوسيط، مكتبة الشروق الدولية، ط4، 2004
- ر. هباس رجاء العربي، العلاقات والإدارة العليا، دار اسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012

ثانيا: المجلات :

- 1- بن لعربي يحيى: دور الاتصال في إدارة الأزمات، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية، العدد15، جامعة حسبية بن بوعلي، الشف، جانفي 2016
 - 2- حاتم الصالحي، العلاقات الرقمية: مراجعة نظرية للمفهوم وعوامل الظهور والتحديات، مجلة الحكمة للدراسات الاعلامية والاتصالية، المجلد9، العدد 02 كلية الاعلام جامعة صنعاء اليمن، 2021
 - 3- حاتم علي حيدر الصالحي، العلاقات الرقمية، مراجعة عامة للمفهوم وعوامل الظهور والتحديات، مجلة الحكمة للدراسات الاعلامية والاتصالية، مجلد 09، العدد 02، 2021
 - 4- حامد الحدراوي ، كرار الخفاجي: أسباب نشوء الأزمات و إدارتها دراسة استطلاعية لآراء عينة من أعضاء مجلس النواب العراقي، مجلة الكوفة، العدد الخامس، العراق، 2012
 - 5- سهيلية سماح .الاجراءات الوقائية للتصدي لفيروس كورونا في الجزائر.مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الانسانية .مجلد 05.العدد 3.اكتوبر 2020
 - 6- سهيلية سماح: الاجراءات الوقائية لفيروس كورونا في الجزائر، مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الانسانية، المجلد05، العدد03، أكتوبر 2020
 - 7- مصطفى علوي، "سلوك مصر الدولي خلال أزمة يونيو 1967، مجلة النهضة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة، 2006
 - 8- نعيم بوعموشة: فيروس كورونا (كوفيد 19) في الجزائر دراسة تحليلية، مجلة التمكين الاجتماعي، المجلد02، العدد02، جوان 2020
- ثالثا: الملتقيات والندوات:

- 1- قيتان عبد الله الغامدي، التوافق والتناظر بين الاعلام التقليدي والاعلام الالكتروني، ملتقى دولي بعنوان: الاعلام والأمن الالكتروني، جامعة الأمير نايف للعلوم الأمنية، الرياض، 14 ماي 2012
- 2- عبد العزيز الخياط، العلاقات الرقمية: مفهومها، أدوارها، تحدياتها، ملتقى دولي منظم من طرف الجمعية السعودية لعلاقات والاعلان، 8-9 أفريل 2015، الرياض

رابعا: المواقع الإلكترونية:

- 1- سامح أحمد زكي الحفني: إدارة الأزمات، عبر الرابط، <https://isst.journals.ekb.eg/> ، تاريخ الزيارة: 2022/02/07
- 2- العلاقات والانترنت، عبر الموقع الالكتروني: <https://mqgal.com/2018/06/> ، تاريخ الزيارة: 2022/01/26
- 3- عبر الرابط الالكتروني: <https://facebook.com/modernpublicrelations94> ، تاريخ الزيارة: 2022/03/20.
- 4- العلاقات والانترنت، عبر الموقع الالكتروني: <https://mqgal.com/2018/06/> ، تاريخ الزيارة: 2022/01/26

5- موقع منظمة الصحة العالمية: <https://www.unicef.org/media/65871/file> تاريخ الزيارة:
2022/04/18 على الساعة: 14:25.

الملاحق

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



استمارة استبيان

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

العنوان

واقع العلاقات الرقمية في ادارة وتسيير الأزمات بالمؤسسات
الاقتصادية في ظل جائحة (covid19)
دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر (وكالة بئر العاتر والشريعة)

إشراف الدكتور:

- ربوح معمر

من اعداد الطلبة:

- بلخيري عبد اللطيف

- الحمزة توفيق

ملاحظة: نرجو ملاً هذه الاستمارة من خلال الإجابة على هذه الأسئلة بكل موضوعية اسهاما منكم في إنجاز هذا البحث علما ان المعلومات التي تصرحون بها لا تستعمل إلا لغرض علمي وتبقى سرية، وفي الأخير نشكركم

السنة الجامعية:

2022/2021

المحور الأول : البيانات الشخصية

1- النوع :

ذكر أنثى

2- السن :

من 20 إلى 30 سنة من 31 إلى 40 سنة

من 41 إلى 50 سنة من 51 سنة فأكثر

3- المستوى التعليمي :

جامعي تكوين مهني متخصص ثانوي

متوسط أخرى تذكر

4- الخبرة المهنية :

أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات

من 11 إلى 15 سنة أكثر من 15 سنة

5- الوظيفة :

رئيس مصلحة رئيس مكتب عون إدارة

عون تحكم عون تنفيذي إطار

أخرى تذكر

المحور الثاني : دور العلاقات الرقمية في تنظيم جهود الموظفين لإدارة الأزمات بمؤسسة اتصالات الجزائر

بنر العاثر والشريعة

1. تعتمد المؤسسة على أدوات رقمية في تحديد مهام الموظفين بشكل:

جيد متوسط ضعيف

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

المدير المكلف بالإتصال جهة أخر أذكرها

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

العلاقات الرقمية؟

نعم لا

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

نعم لا

5. هل المهام التي كانت ترسلها المؤسسة رقميا أثناء حدوث الأزمة تدور حول:

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

المحور الثالث: دور العلاقات الرقمية في زيادة تدفق المعلومات أثناء حدوث الأزمات داخل

مؤسسة اتصالات الجزائر بنر العاثر والشريعة

1. ماهي الخدمات التي قدمها العلاقات الرقمية داخل مؤسستكم ؟

- سرعة الحصول على المعلومات
- خلق المبادرة في العمل
- تحسين الأداء المهني
- تقليل الجهد والوقت

2. كيف ساهمت التكنولوجيا الرقمية في تفعيل أداء فريق إدارة الأزمات ؟

- من خلال توفير المعلومات حول الأزمة
- الإتصال بالفاعلين والمتضررين من الأزمة بسرعة
- سرعة احتواء الأضرار

3. هل تساهم العلاقات الرقمية في عملية التنسيق بين جميع المستويات والمصالح الإدارية أثناء حدوث

أزمات ؟

نعم لا

في حالة الإجابة ب لا لماذا؟

.....

.....

4. هل ترى ان العلاقات الرقمية تساهم في الحصول على المعلومات أثناء حدوث الأزمة داخل المؤسسة؟

نعم لا

- إذا كانت الإجابة بنعم، كيف ذلك؟

.....

.....

المحور الرابع: تفعيل عملية تبادل المعلومات أثناء حدوث أزمات عن طريق العلاقات الرقمية بمؤسسة اتصالات الجزائر بئر العاتر والشريعة

1. ماهي أكثر الأزمات التي تواجهكم في إطار العمل؟

أزمة مالية أزمة إدارية أزمة طبيعية

أزمات أخرى:

.....

.....

2. هل تعتمدون على وسائل العلاقات الرقمية لإيصال المعلومات للموظفين حول الازمة؟

نعم لا

- إذا كانت الاجاب بنعم، ماهي الوسائل المستخدمة:

.....

.....

3. هل تختلف وسائل العلاقات الرقمية حسب إختلاف نوع الأزمات؟

نعم لا

- كيف يكون ذلك؟

.....

.....

4. هل ساعدت العلاقات الرقمية المؤسسة في تحسين صورتها والخروج من الأزمة؟

- نعم لا احيانا

- إذا كانت الاجابة ب لا، لماذا؟

ملخص الدراسة

سعت الدراسة لتسليط الضوء على واقع العلاقات الرقمية في ادارة وتسيير الأزمات بالمؤسسات الاقتصادية في ظل جائحة كوفيد 19 ،دراسة ميدانية بمؤسسة إتصالات الجزائر بـير العاتر ، والشريعة ، حيث هدفنا من خلال دراستنا معرفة مدى مساهمة العلاقات الرقمية في تفعيل عملية تبادل المعلومات بالمؤسسة محل الدراسة إضافة إلى ضبط علاقتها بتنظيم جهود الموظفين أثناء الأزمات، وقد اعتمدنا المنهج الوصفي في معالجة النتائج المتحصل عليها من خلال الإستمارات التي تم جمعها من قبل عينة مكونة من 40 مفردة موزعة على فئات مهنية محددة ، وتوصلنا في الأخير إلى النتيجة التالية :

أن وسائل الاتصال الرقمي لها علاقة وثيقة بتسيير الأزمات بالمؤسسة حيث تلعب مختلف وسائله دورا بارزا في احتواء الأزمات والسعي لإيجاد حلول جذرية لها وتفعيل دور الموظفين في مواجهتها .

الكلمات المفتاحية: العلاقات الرقمية، تسيير الأزمات، كوفيد 19 ،المؤسسة، الموظفين

Abstract

The study sought to shed light on the reality of digital relations in the management and management of mothers in economic institutions in light of the Covid 19 ،pandemic, a field study of Algeria Telecom Bir El Ater, chéria ,where our goal is to determine the extent to which digital relations contribute to activating the information exchange process in the institution under study in addition to controlling its relationship with organizing efforts Employees during crises, and we have adopted the descriptive approach in addressing the results obtained through the forms collected by a sample of 40 individuals distributed over specific professional categories. In the end, we concluded that digital means of communication have a close relationship with crisis management in the

institution, where various means play A prominent role in containing crises and seeking to find radical solutions to them and activating the role of employees in confronting them.

Keywords: digital relations, crisis management, covid 19, organization, employees

