

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

استراتيجيات الاتصال الرقمي في إدارة الأزمات في المؤسسة الخدمائية

دراسة ميدانية بمؤسسة سوميفوس تبسة

"

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر L.M.D

إشراف الأستاذ الدكتور:

رضوان بلخيري

من اعداد:

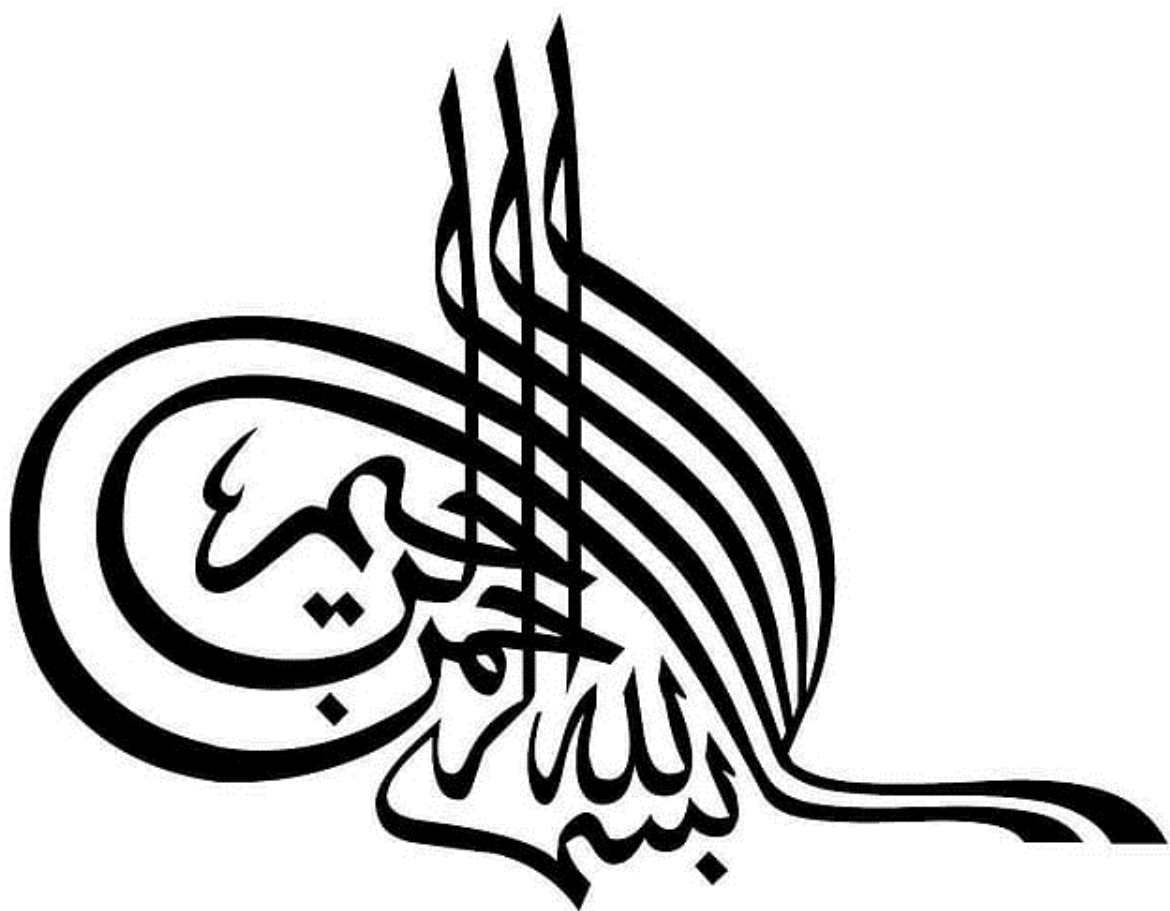
- نبيل حاجي

- فضيلة حامد

أعضاء لجنة المناقشة :

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
أميرة ذويب	أستاذ مساعد أ	رئيسا
رضوان بلخيري	أستاذ التعليم العالي	مشرفا ومقررا
راضية قراد	أستاذ محاضراً	عضوا مناقشا

السنة الجامعية 2021 / 2022



شكر وعرفان

يسرنا أن نتوجه بجزيل الشكر والتقدير للأستاذ الدكتور المشرف
رضوان بلخيري صاحب الفضل والذي كان لنا خير مرشد حتى اخرجنا

هاته المذكرة

كما لا ننسى التقدم بالشكر الجزيل لأعضاء لجنة المناقشة لتكرمهم

وقبولهم مناقشة بحثنا

وايضا كل من كان لنا عوناً من قريب أو بعيد

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	شكر وعرافان
	إهداء
I	فهرس المحتويات
III	فهرس الجداول
IV	فهرس الأشكال
أ-ب	المقدمة
الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة	
5	1. طرح الإشكالية
6	2. الأسئلة الفرعية
6	3. أهداف الدراسة
6	4. أسباب اختيار الموضوع
7	5. منهج الدراسة
8	6. أدوات جمع البيانات
9	7. تحديد المفاهيم
12	8. الدراسات السابقة
الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة	
17	المبحث الأول: المؤسسة الخدماتية
17	1. مفهوم المؤسسة الخدماتية
19	2. خصائص المؤسسة الخدماتية
20	3. مكونات المؤسسة الخدماتية
22	المبحث الثاني: إدارة الأزمات في المؤسسة الخدماتية
22	1. مفهوم إدارة الأزمات
24	2. مراحل إدارة الأزمات
25	3. استراتيجيات إدارة الأزمات
27	4. أهداف إدارة الأزمات

29	المبحث الثالث: الاتصال الرقمي في المؤسسة الخدماتية
29	1. مفهوم الاتصال الرقمي
33	2. أنواع الإتصالات الرقمية
34	3. وسائل الاتصال الرقمي
الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة	
37	أولاً: التعريف بالمؤسسة
40	ثانياً: عرض وتحليل البيانات
61	ثالثاً: نتائج الدراسة
65	الخاتمة
68	قائمة المصادر والمراجع
70	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان
40	الجدول رقم 01: توزيع أفراد العينة حسب الجنس
41	الجدول رقم 02: توزيع أفراد العينة حسب السن
42	الجدول رقم 03: توزيع افراد العينة حسب المستوى الدراسي
43	الجدول رقم 04: توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الفئات المهنية
44	الجدول رقم 05: توزيع افراد العينة حسب الأقدمية
45	الجدول رقم 05: أثر الاتصال الرقمي في أداء الموظفين بالمؤسسة
45	الجدول رقم 06: مساهمة تقنيات الاتصال التي تستخدمها في رفع وتيرة الأداء المهني
46	الجدول رقم 07: إذ وقعت أعطاب في الوسائل التقنية التي تستخدمها هل يقلل ذلك من جودة العمل الذي تقدمه
46	الجدول رقم 08: هل يمكن الاستغناء على استخدام تقنيات الاتصال الحديثة أثناء إنجاز عملك؟
47	الجدول رقم 09: في رأيك هل توجد عوامل أخرى على غرار وسائل وتقنيات الاتصال تساهم في تحسين الأداء المهني؟
47	الجدول رقم 10: هل سبق وأن تعرضت المؤسسة لأزمات في السابق
48	المحور الثاني: إدارة الأزمة بالمؤسسة
49	الجدول رقم 11: هل المعلومات التي نشرت كافية للتعريف بهذه الأزمة
49	الجدول رقم 12: هل تم وضع خلية أزمة خاصة بها بالمؤسسة
50	الجدول رقم 14: هل تساهم المؤسسة في إخبار وتذكير الموظفين بأخطار يمكن التعرض لها جراء الأزمة
51	الجدول رقم 15: الخدمات التي قدمها الإتصال الرقمي داخل المؤسسة
52	الجدول رقم 16: هل يتم الاعتماد على وسائل الاتصال الرقمي لإيصال المعلومات للموظفين حول الازمة؟
53	الجدول رقم 17: هل ساعدت وسائل الاتصال الرقمي المؤسسة في تحسين صورتها والخروج من الأزمة
54	الجدول رقم 18: مساهمة تكنولوجيا الإتصال الرقمي في تفعيل أداء فريق الأزمات
55	الجدول رقم 19: مساهمة الإتصال الرقمي في عملية التنسيق بين جميع المستويات والمصالح الإدارية أثناء حدوث أزمات

56	الجدول رقم 20: مساهمة الإتصال الرقمي في الحصول على المعلومات أثناء حدوث الأزمة داخل المؤسسة
57	الجدول رقم 21: الرسائل التي ترسلها المؤسسة عبر الإتصالات الرقمية أثناء حدوث الأزمة
58	الجدول رقم 22: وسائل الإتصال الأكثر اعتمادا في المؤسسة
58	الجدول رقم 23: هل تختلف وسائل الإتصال الرقمي حسب إختلاف نوع الأزمات؟

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان
40	الشكل رقم 01: توزيع أفراد العينة حسب النوع
41	الشكل رقم 02: توزيع أفراد العينة حسب السن
42	الشكل رقم 03: توزيع أفراد العينة حسب الخبرة
43	الشكل رقم 04: توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الفئات المهنية
44	الشكل رقم 05: توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية

مقدمة

مقدمة

مقدمة:

منذ القدم والاتصال يلعب دورا هاما في حياة الأفراد والمجتمعات، باعتباره الحلقة التي تصل جميع العلاقات الانسانية على اختلاف أنواعهم ومشاريعهم، ومع التطور الحاصل في المجال الرقمي الذي يشهده العالم الآن بات لزاما على مختلف الأفراد والمؤسسات الأخذ بهذه التكنولوجيات الحديثة وتوظيف هذا التطور الكبير الذي يشهده العالم في مجال التكنولوجيا الحديثة، فأضحت الثورة الرقمية المزود الرئيسي لمختلف هاته التطورات والدافع الأساسي لها، وهذا ما أدى إلى ظهور الإتصال الرقمي وإنتشاره بشكل واسع ، والذي يهدف بالأساس إلى تسهيل مختلف العمليات الإدارية بالمؤسسات على إختلاف أنواعها، إذ أصبح يعتمد بالأساس على التكنولوجيات الحديثة وهذا بغية الرقي بمختلف الخدمات المقدمة، والتحسين من جودة الموارد المادية والبشرية بالمؤسسة.

فقد تم الاعتماد على مختلف شبكات الإتصال الرقمي في مختلف المؤسسات دعما لنشاطاتها الاتصالية على الصعيدين الداخلي والخارجي، وقد بقيت هذه التحولات الإتصالية ، فوجدت نفسها أمام العددي من الازمات التي تعترضها بين الحين والآخر فبات لزاما العمل على إدارة الأزمة، ومن هذا المنطلق أصبح ينظر للأزمة ليست فقط كحالة طارئة ومفاجئة ينتج عنها أوضاع اللاتوازن واللااستقرار في النظم والقيم؛ وإنما كفرصة للتغيير والتطوير، وخصائصها، وتعتبر المؤسسة مهما كان نوعها وحدة إجتماعية مصغرة عن المجتمع الكبير تضم مجموعة من الفاعلين الإجتماعيين يعملون وفقا لنظام تقسيم السلطة والعمل، وتسعى إلى تحقيق أهداف معينة وجدت من أجلها. وأثناء سيرها العادي قد تعترضها أزمات ما كالأزمات الاقتصادية أو المالية أو أزمات سوسيو مهنية، أو أزمة الأخطار الصناعية والتلوث البيئي وغيرها؛ أو قد تكون أزمات داخلية أو خارجية إنتقلت وأثرت على النظام الداخلي للمؤسسة أو قد تكون هذه الأخيرة طرفاً أساسياً لإدارة الأزمات الخارجية.

من هنا جاءت هذه الدراسة لتعالج موضوع استراتيجيات الإتصال الرقمي في إدارة الأزمات في المؤسسة الخدماتية دراسة ميدانية بمؤسسة سوميفوس تبسة.

ولمعالجة هذا الموضوع ارتأينا إلى اتباع الخطة مقسمة إلى ثلاثة فصول؛ الفصل الأول بعنوان الإطار المنهجي للدراسة، تطرقنا فيه إلى الاشكالية، تساؤلاتها، أهداف الدراسة وأسباب اختيار الموضوع، أهمية ومفاهيم الدراسة، منهج الدراسة وأدواتها وأخيرا الدراسات السابقة.

مقدمة

أما الفصل الثاني فكان عبارة عن إطار نظري للدراسة، قسمناه إلى ثلاث مباحث؛ الأول حول المؤسسة الخدمائية، الثاني حول إدارة الأزمات، الثالث حول الاتصال الرقمي، والفصل الثالث والأخير حول الإطار التطبيقي للدراسة؛ تطرقنا فيه إلى التعريف بالمؤسسة، عرض وتحليل البيانات وأخيرا نتائج الدراسة

الفصل الأول:

الإطار المنهجي للدراسة

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

- 01- طرح الإشكالية
- 02- الأسئلة الفرعية
- 03- أهداف الدراسة
- 04- أسباب اختيار الموضوع
- 05- أهمية الدراسة
- 06- تحديد المفاهيم
- 07- منهج الدراسة وأدواتها
- 08- الدراسات السابقة

1- طرح الإشكالية:

إن الرهانات التي فتحتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تعددها تفرض التحكم فيها و استخدامها للمساهمة في تحقيق التنمية المنشودة على كافة المستويات السياسية و الاقتصادية، تعليمية و اجتماعية و كذا المؤسساتية، حيث أنه لا يتاح التحكم في المعلومات إلا بالتحكم في هذه التكنولوجيات الحديثة في ظل ما أضحى يعرف اليوم بثورة الاتصال، حيث أصبحت الميزة التنافسية للمؤسسات تكتسي طابع الديناميكية و هذا ما فرض عليها اليوم ضرورة التغيير و التأقلم مع المحيط الجديد، و هذه التغييرات أثبتت ضرورة إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة إل نشاط المؤسسة كشكل من أشكال التجديد الذي يمس خاصة العملية الاتصالية التي تساعد على التأقلم مع وسائل الإتصال الجديدة و الرقمية الذي يبنى على دعم الاتصال بالمحيط الخارجي والداخلي، فالتطور التكنولوجي أصبح مؤثرا قويا في عملية الاتصال المؤسساتي حيث يعد استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسات بشكل عام و في المؤسسات الخدماتية بشكل خاص من المتطلبات الحديثة لمجارات التطورات الكبيرة في مجال عملها، و مما لاشك فيه أن جل المؤسسات الخدماتية في وقتنا الراهن أصبحت مرتبطة ارتباطا وثيقا بالتكنولوجيات الحديثة و هذه الأخيرة أصبحت تشكل ضلعا أساسيا من أضلع العملية الإدارية و التسويقية وكذا الظروف و المناسبات و الحالات الخاصة مثل فترات الأزمات، والتي أصبح للاتصال الرقمي و استخدام التكنولوجيات الاتصالية الحديثة دور أساسي في تسييرها و تقييمها و تجاوزها بأقل الأضرار و الخسائر.

فتعتمد المؤسسات الخدماتية على وضع استراتيجيات و خطط مسبقة لتفادي أو تسيير هذه الأزمات و تنطلق من الجانب المالي و القانوني و الإداري و كذلك الجانب الاتصالي و التي تعتمد كأساس لتبادل البيانات و توجيه الأوامر و المقترحات داخليا و تحسين الصورة الذهنية و توجيه الزبائن أو المستخدمين خارجيا فظهر من خلال ذلك ما يسمى بالاتصال الازماتي أو اتصال الأزمة الذي يعتمد على الأساليب و التقنيات و الوسائل الاتصالية المتوفرة في تخفيف أو تسيير الأزمات، و مؤسسة سوميفوس و غيرها من المؤسسات تضع مسبقا استراتيجيات اتصالية للحالات العادية تساهم في تنظيم العمل الإداري و تحسين العلاقات الداخلية من جهة و تعمل على ربط علاقات خارجية سواء مع مؤسسات أخرى ذات العلاقة بها أو تكون صورة ذهنية لدى المستخدمين من الزبائن و تعمل على جذبهم، لذلك أردنا من خلال هذه الدراسة محاولة معرفة هذا النوع من الاتصال و مدى تحقيقه لأهدافه في هذه المؤسسة .

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

ومن خلال ذلك نضع السؤال التالي :

ما هي الاستراتيجيات الاتصالية الرقمية المعتمدة في تسيير الأزمات في مؤسسة سوميفوس بولاية

تبسة

الأسئلة الفرعية:

- هل للاتصال الرقمي أثر على أداء المؤسسات الخدمائية؟
- ما هي أهم الخدمات التي يقدمها الاتصال الرقمي لمؤسسة سوميفوس؟
- ما هي وسائل الاتصال الرقمي المستخدمة بمؤسسة سوميفوس تبسة؟

2- أهداف الدراسة:

- تهدف هذه الدراسة إلى إظهار مدى أهمية الاتصال الرقمي في مؤسسة سوميفوس بولاية تبسة وحجم مساهمته في تطوير أداءها .
- رصد قدرة الاتصال الرقمي على مجابهة الأزمات في المؤسسة سألقة الذكر .
- معرفة الوسائل المعتمدة في الاتصال الرقمي في المؤسسة ومدى فاعليتها الوظيفية داخليا وخارجيا وخاصة في فترة الأزمات .
- معرفة الأثر الذي يحدثه الاتصال الرقمي في المؤسسات الخدمائية خاصة في مؤسسة سوميفوس بولاية تبسة .

3- أسباب إختيار الموضوع:

لعل اهتمام الباحث و رغبته في تناول موضوع معين عما سواه هو في الحقيقة مبني على اعتبارات ذاتية ترتبط بشخص الباحث، و توجه اهتماماته بحكم الميل نحو موضوعات معينة ، و أخرى موضوعية ترتبط بمواصفات موضوع الدراسة من حيث قيمته العلمية، و كذا حداثة الموضوع، و صلاحية البحث فيه،مما سبق يمكن تلخيص أهم مبررات تناول هذا الموضوع فيما يلي:

أسباب موضوعية

- حداثة الموضوع حيث تنطلق حداثة الموضوع من الوسائل الاتصالية الالكترونية والمعتمدة مؤخرا في تسيير الاتصال في المؤسسات الخدمائية خاصة في فترات الأزمات لاتسامها بالسرعة والفعالية في نقل وتبادل المعلومات والبيانات .

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

- تقديم تصور حول الاستعمال المحلي للمؤسسات الخدماتية بولاية تبسة للاتصال الرقمي في فترات الأزمات خاصة منها مؤسسة سوميفوس.
- الأزمات المتنوعة و المتكررة التي تتعرض لها المؤسسات الاقتصادية و تهديدها لوجودها واستمرارها.
- فهم دور الاتصال الرقمي في التنبؤ بالأزمات و الوقاية منها
- الارتباط المباشر لموضوع دراستنا بمجال تخصصنا.

أسباب ذاتية:

و التي تنطلق من الاهتمام الشخصي بموضوع إصلاح وتطوير الخدمة العامة باعتبارها تمثل مرتكز النهوض بجودة الادارة والمجتمع، و انطلاقا من قناعة الباحث أن أي تطوير أو تحديث داخل الدولة لا بد أن يكون موضوعه، و محوره إصلاح و ترشيد علاقة الفرد و المواطن بمؤسسات الدولة، و هذا ما تنشده الإدارة الإلكترونية والاتصال الرقمي المعتمد مؤخرا في المؤسسات الخدماتية التي تهدف إلى إعادة النظر في طبيعة العلاقة بين الدولة و المواطن.

4-منهج الدراسة:

لا توجد طريقة علمية واحدة يمكن الاعتماد عليها للكشف عن الحقيقة أو الكشف عن كل ما يتعلق بموضوع ما، ذلك لأن طرق البحث العلمي تختلف باختلاف الموضوعات المتناولة أو المدروسة، بمعنى أن كل موضوع مطروح للدراسة يتطلب نوعا معينا من المناهج العلمية الملائمة له فالمنهج حسب عبد الرحمان بدوي هو الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة طائفة من القواعد العامة تهيمن على سير العقل وتحدد عملياته حتى يصل إلى نتيجة معلومة.¹ يعرف المنهج العلمي بأنه "مجموعة القواعد العامة التي يستخدمها الباحث للوصول إلى الحقيقة"، وقد تكون هذه الحقيقة جديدة أو أن الباحث يرغب إيصالها للآخرين بغية تعريفهم بها، فالهدف من المنهج هو الكشف عن الحقيقة العلمية.²

ولاستيفاء جميع محاور بحثنا استعملنا **المنهج الوصفي** باعتباره يساعدنا على وصف الظاهرة المدروسة، والوقوف على المناهج و الطرق التي يسير عليها الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ، كما

¹ عبد الرحمان بدوي : **مناهج البحث العلمي**، دار المعارف الجامعية، مصر، 1985 ، ص 208.

² - أحمد حسين الرفاعي، **مناهج البحث العلمي**، ط5 ، دار وائل، الأردن ، ص2

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

يسمح لنا بتحليل وتفسير البيانات من خلال الإعتماد على الأسلوب الإحصائي المساعد على تحويل المعطيات من الصيغة الكيفية إلى الصيغة الكمية القابلة للقياس.

وقد عرف المنهج الوصفي حسب **سمير حسن محمد** "يستهدف هذا المنهج تصوير وتقويم خصائص الحقائق الراهنة و المتعلقة بطبيعة ظاهرة أو موقف أو مجموعة من الأفراد أو من الأوضاع".¹ فالمنهج الوصفي: ليس مجرد حصر شامل أو جرد لما هو قائم بالفعل فحسب، بل إنه عملية تحليلية لتوضيح الطبيعة الحقيقية للظاهرة المراد دراستها عن طريق تحليلها والوقوف على الظروف المحيطة بها أو الأسباب الدافعة إلى الانتشار.²

5- أدوات جمع البيانات

إن استخدام أداة معينة من الأدوات المنهجية راجع إلى طبيعة مواضيع الدراسة، وهذا ما يلزم الباحث اختيار أدوات البحث الدقيقة التي تكفل له جمع البيانات والمعلومات الكافية للإحاطة بموضوع الدراسة، ونظرا لطبيعة موضوع الدراسة الحالية وسعيا لجمع البيانات اللازمة فقد اعتمدنا على الأدوات التالية:

الإستمارة

تعد من أكثر الأدوات استخداما في العلوم الاجتماعية، وهي الأداة الرئيسية في بحثنا وتعرف بأنها عبارة عن مجموعة من الأسئلة المكتوبة التي تعد بقصد الحصول على معلومات أو آراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين " ³

وبما أن المجتمع على مستويات متفاوتة من الوعي بأهمية البحث العلمي تم وضع استمارة موحدة بسيطة يستطيع الإجابة عليها جميع المستويات، فقمنا أولا بدراسة استطلاعية وذلك بتوزيع عشرة استمارات حتى نستطيع تعديل الأسئلة وإضافة ما يجب إضافته وحذف ما يجب حذفه حتى توصلنا إلى الاستمارة النهائية والتي وزعت على العينة اللازمة للبحث وللحصول على مختلف المعلومات والبيانات تم تصميم استمارة تحتوي على 30 سؤالا موزعة على أربعة محاور استنادا إلى تسلولات الدراسة .

¹ صخر خليل عمر، مناهج البحث العلمي في علم اجتماع، جامعة اليرموك، دط، 1990 ص 235.

² - محمد قاسم: المدخل إلى مناهج البحث العلمي، ط1 ، دارالنهضة العربية، بيروت، 1999 ، ص60.

- محمد عبيدات وآخرون: منهجية البحث العلمي، ط2، دار وائل للطباعة والنشر، 1999، ص 55. ³

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

وقد تم تصميم استمارة استبيان مكونة من 3 محاور اساسية ومحور البيانات السوسيوديموغرافية الخاصة بكل مفردة من مفردات العينة محل الدراسة.

- أثر الاتصال الرقمي على أداء المؤسسات الخدمائية
- الخدمات التي يقدمها الاتصال الرقمي لمؤسسة سوميفوس
- وسائل وتقنيات الاتصال الرقمي المستخدمة بمؤسسة سوميفوس تبسة

وقد تضمنت هذه المحاور مجموعة من الأسئلة حاولنا من خلالها الإحاطة بموضوع الدراسة وبكل جزئياته.

6-تحديد المفاهيم:

1- الاتصال:

لغة:

الاتصال (communication) مشتقة من أصلها اللاتيني (communis) أي (common) ومعناه مشترك، فعندما نقوم بعملية اتصال فنحن نحاول أن نقيم (رسالة مشتركة) مع شخص أو جماعة، أي أننا نحاول أن نشترك معا في معلومات او أفكار أو مواقف محددة، وتحتاج عملية الاتصال الى المصدر والرسالة والهدف.¹

اصطلاحا:

لقد تناول العلماء والباحثون مفهوم الاتصال من عدة زوايا، كل حسب اختصاصه وحسب تطبيقات الاتصال كعملية على مجال دراسته.

- فتجد مثلا ان علماء النفس والادارة يركزون اهتمامهم على قضايا اكتساب السلوك والتعلم ومن هنا يعتبرون الاتصال وسيلة للتأثير في السلوك وكذا عملية مهمة في التعلم، وعلى هذا فإن الاتصال من وجهة نظرهم هو عبارة عن " السلوك اللفظي الذي يستخدمه أحد الاطراف للتأثير على الطرف الآخر"².
- وعرفه " البرت هنري ALBERT HENRY" بأنه نقل المعنى من شخص إلى آخر من خلال العلامات أو الاشارات أو الرموز من نظام لغوي مفهوم ضمنيا للطرفين.

¹ محمد جمال الفار: المعجم الإعلامي، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص:07.

² أحمد ماهر: كيف ترفع مهارتك الإدارية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الاسكندرية، 2000، ص:23.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

- ويعرفه "ابراهيم أبو عرقوب" بأنه عملية تفاعل اجتماعي يستخدمها الناس لبناء معان تشكل في عقولهم صوراً ذهنية ويتبادلون هذه الصور الذهنية عن طريق الرموز.¹

- التعريف الاجرائي للاتصال:

الاتصال هو عملية أساسية في كافة المجتمعات بدائية كانت او متطورة، فهي عملية تبادل المعلومات والرغبات والمشاعر والمعرفة والتجارب، إما شفهيًا أو باستعمال الكلمات والرموز والصور والإحصائيات بقصد الإقناع أو التأثير على السلوك.²

2- تعريف المؤسسة الخدمائية

لغة: منشأة تؤسس لغرض معين أو لمنفعة عامة، ولديها من الموارد لتمارس هذه المنفعة.

اصطلاحاً: عبارة عن نظام يتكون من مجموعة من الأشخاص والوسائل المنظمة والمتفاعلة فيما بينها لانتاج قيمة غير مادية لاشباع حاجات ورغبات العميل.

التعريف الاجرائي للمؤسسة الخدمائية:

هي كل مؤسسة يتحدد غرضها الأساسي في تقديم خدمة للعميل.³

تعريف الاتصال الرقمي:

هي الاتصالات التي تتعامل بمبدأ النظام الثنائي، يتصف هذا النوع من الاتصال بقوته وجودته العالية مقارنة بالاتصالات التناظرية حيث أن هناك ما يسمى بالضوضاء الكهرومغناطيسية في الطبيعة، هذه الضوضاء تتسبب في تشوش في الإشارة التناظرية التي تعتمد على شدة التيار وتردده، لكن عن حالة استخدام النظام الثنائي فإن الإشارة تحسب بمرور نبضة أو عدم مرورها، فلا تتأثر بالتشويش الذي تسببه الضوضاء المغناطيسية، ومن أمثلة ذلك الأجهزة التي تعتمد الاتصالات الرقمية المغناطيسية، ومن أمثلة الأجهزة التي تعتمد الاتصالات الرقمية: التلفاز الرقمي، اتصالات السواتل والحواشيب، يشار الى أن الاشارات الرقمية تنتج من تقطيع الاشارات التناظرية الى أجزاء، كل جزء هو يمثل مجموعة من 0،1 وتسمى أيضا

¹ ناصر دادي عدون: الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية، دار المحمدية العامة، الجزائر، 2004، ص:13.

² محمد جمال الفار : مرجع سبق ذكره، ص: 09.

³ جوردل مارشال: موسوعة علم الاجتماع، مجلد 2،مراجعة المركز، القاهرة،2008،ص:198.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

بتقنية الـ (digital) ويمكن التحويل من النظام الثنائي الى النظام التناظري عن طريق جهاز يعرف بالمحول التناظري الثنائي والتحويل من التناظري الى الثنائي عن طريق المحول الثنائي.

ويرتكز مفهوم وسائط الاتصال الرقمية على عرض النص مصحوبا بلقطات حية من فيديو وصور وتأثيرات خاصة مما يزيد من قوة العرض ويزيد خبرة المتلقي في أقل وقت ممكن وبأقل تكلفة.¹

مفهوم الأزمة:

لغة :

هو الضيق والشدّة، يقال أزمّت عليهم السنة أي اشتد قحطها وتأزم أي أصابته أزمة.

اصطلاحا:

هي عبارة عن نقطة تحول في حياة المنظمة نحو الأسوء أو الأفضل، فهي حالة من عدم الاستقرار يحدث فيها تغيير حاسم في سير العمل فيها، قد يؤدي إلى نتائج مرغوب فيها أو نتائج غير مرغوب فيها.

المفهوم الإجرائي للأزمة:

هي حالة طارئة ومفاجئة تتداخل فيها الأسباب بالنتائج، تجعل المؤسسة تعيش في حالة اللااستقرار واللاتوازن، وتحدث خلا في ثوابت وقيم النظام وتعرقل مسارها العادي الإنتاجي أو الخدمي، وقد تتجسد في الأزمة المالية أو أزمات متكررة كحوادث العمل والأخطار الصناعية والحرائق والإضرابات وغيرها، كما يمكن أن تنتقل الأزمة من خارج محيط المؤسسة إلى داخلها إذا كان القطاع الذي ظهرت فيه الأزمة له علاقة مباشرة بالمؤسسة مع إمكانية أن تكون هذه الأخيرة جهة أساسية لمجابهة الأزمة الخارجية.

مفهوم إدارة الأزمة:

يشير إلى كيفية التغلب على الأزمة باستخدام الأسلوب الإداري العلمي من اجل تلافي سلبياتها ما أمكن وتعظيم الايجابيات.

ويرجع احد الباحثين أصول إدارة الأزمة إلى الإدارة العامة، فإدارة الأزمات هي نشاط هادف يقوم على البحث والحصول على المعلومات اللازمة التي تمكن الإدارة من التنبؤ بأماكن واتجاهات الأزمة

¹ حسن عماد مكاوي: تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، ط3، 2003، ص:132.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

المتوقعة وتهيئة المناخ المناسب للتعامل معها، عن طريق اتخاذ التدابير للتحكم في الأزمة المتوقعة والقضاء عليها أو تغيير مسارها لصالح المنظمة.¹

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

8- الدراسات السابقة:

إن الدراسات و البحوث السابقة هي من الخطوات التي تعين الباحث على إعطاء حدود فاصلة بين دراسته و الدراسات التي لها علاقة بالظاهرة المتناولة، و ذلك من خلال تفادي تكرار الدراسات و المواضيع حيث يجب أن تكون دراسة أي باحث هي امتداد لما سبقها من الدراسات ، إضافة إلى ذلك فهذه الدراسات تسمح للباحث بالإحاطة بموضوعه من حيث الدراسة النظرية أو التطبيقية و تساعده على تجنب الأخطاء التي وقع فيها الدارسون، و من أبرز الدراسات التي بين أيدينا و لها جانب كبير من معالجة نفس الموضوع الذي نحن بصدد تناوله

الدراسة الأولى: وهي دراسة بعنوان: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ... دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق GRTG - قسنطينة- للطالبة حورية بلعيدات جامعة قسنطينة. لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة وذلك سنة 2008/2007م.

حيث تدور اشكالياتها حول استخدام المؤسسة لتكنولوجيا الاتصال الحديثة كمبتكر جديد والتي دخلت ضمن البنى التحتية للمؤسسات وكمدخل مهم من مدخلات المؤسسة وعلى ضوء ما ذكر صاغت الباحثة اشكالياتها في التساؤل التالي:

ما هو واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة بالمؤسسة؟

فرضيات الدراسة:

¹ محمد نصر مهنا، إدارة الأزمات، مؤسسة شباب الجامعة، القاهرة: 2003، ص32

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

- هناك تباين في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة الأربع (جهاز الحاسوب، شبكة الانترنت، شبكة الانترنت، شبكة الانترنت) في مؤسسة سونغاز تسيير الشرق، بحيث يحتل جهاز الحاسوب المرتبة الأولى من ناحية الاستخدام يليه على التوالي شبكة الانترنت ثم الانترنت وأخيرا شبكة الانترنت.
- تؤثر العوامل الذاتية للمبعوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة المدروسة كالمستوى التعليمي والمنصب.
- تكنولوجيا الاتصال الحديثة تحسن في مستوى أداء المؤسسة المدروسة. حيث تهدف هذه الدراسة الى اهداف علمية: تتمثل في الدراسة المعمقة للاتصال ومدى الاستخدام الفعلي للتكنولوجيات الحديثة، اضافة الى هدف عملي: وهو التدريب والتعود على القيام بالبحوث الميدانية، فقد استعانت في دراستها بالمنهج الوصفي والمقارن، حيث تمثلت اهم النتائج التي تحصلت عليها في: التباين في استخدام التكنولوجيات الاتصالية كجهاز الحاسوب وشبكة الانترنت ثم شبكة الانترنت تليها شبكة الانترنت، نسبة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد بلغت 71.81 % وهذا الاستخدام للتكنولوجيات، ونسبة استخدامها تزداد كلما ارتفع المستوى التعليمي.
- ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة سونغاز في تحسين الاتصال بشقيه الداخلي والخارجي وذلك بنسبة 83.95 %.

الدراسة الثانية:

وهي دراسة بعنوان " دور العلاقات العامة الداخلية في المؤسسة " حالة المؤسسة الجهوية للمؤسسة الوطنية للتسويق وتوزيع المواد البترولية - مقاطعة النفط والوقود سكيكدة - للطالبة: بلباش و داد من جامعة منتوري بقسنطينة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص تنمية وتسيير الموارد البشرية وذلك سنة: 2008/2007م.

وتدور اشكالياتها حول: العلاقات العامة كرمز للتفاهم الإنساني بحيث أن لها تصور واسع وتؤدي وظيفتها مع جمهورها الداخلي وتحرص على تطويره ورعايته وخلق مناخ انساني وعلاقات مودة معه، فتنبرز حينها صورة حسنة عن المؤسسة، ولقد صاغت الباحثة الاشكالية في التساؤل التالي: ماهو دور العلاقات العامة الداخلية في المؤسسة؟.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

مجتمع البحث و عينة الدراسة

لتحديد متطلبات الدراسة وأهدافها لا بد من تحديد عينة الدراسة وأهدافها لا بد من تحديد عينة الدراسة والعينة هي جزء من المجتمع الكلي المراد تحديد سماته، فهي عبارة عن مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة، يتم اختيارها بطريقة معينة لإجراء الدراسة عليها ومن ثم استخدام تلك النتائج وتعميمها على كامل مجتمع الدراسة الأصلي، ومن الصفات الرئيسية لعينة البحث التي سوف يتم اختيارها أن تكون كافية وممثلة، وأولى الخطوات لاختيار العينة هي تحديد وحدة العينة، ووحدات العينة هي العناصر التركيبية التي تتكون منها العينة. وهذه العناصر ينبغي ان تكون متشابهة في شكلها الخارجي وفي سمتها الموضوعية وقد تكون هذه الوحدات مجموعة أفراد أو أسر. أو برامج تليفزيونية و..... الخ.¹

وتم خلال هذه المرحلة اختيار 30 مفردة بشكل عشوائي عن طريق القرعة.

¹ نصيرة تامي ، المعالجة الإعلامية لظاهرة الإرهاب من خلال البرامج الحوارية في الفضائيات الإخبارية العربية المتخصصة ، مرجع سبق ذكره ص 36 .

الفصل الثاني
الإطار النظري للدراسة

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

المبحث الاول: المؤسسة الخدمائية

1. مفهوم المؤسسة الخدمائية:

2. خصائص المؤسسة الخدمائية

3. مكونات المؤسسة الخدمائية

المبحث الثاني: إدارة الأزمات في المؤسسة الخدمائية

1. مفهوم إدارة الأزمات

2. مراحل إدارة الأزمات

3. استراتيجيات إدارة الأزمات

4. أهداف إدارة الأزمات

المبحث الثالث: الاتصال الرقمي في المؤسسة الخدمائية

1. مفهوم الاتصال الرقمي

2. أنواع الإتصالات الرقمية

3. وسائل الاتصال الرقمي

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

المبحث الاول: المؤسسة الخدمائية

1- مفهوم المؤسسة الخدمائية:

وهي عبارة عن تنظيم يتكون من مجموعة من الأشخاص والوسائل المنظمة والمتفاعلة فيما بينها لإنتاج قيمة غير مادية لإشباع حاجات ورغبات الزبون، كمؤسسات النقل ومؤسسات البريد والواصلات والتأمينات ومؤسسات الأبحاث العلمية... الخ. بمعنى كل مؤسسة يتحدد عرضها الأساسي في تقديم الخدمات للعملاء .
المطلب الثاني: أنواع المؤسسات الخدمائية¹.

تأخذ المؤسسات الخدمائية أشكالاً مختلفة ومتعددة اعتماداً على عدة معايير هي المعيار القانوني ومعيار الحجم والمعيار الاقتصادي ومعيار الملكية ثم التكنولوجي كما يلي :

أ- أنواع المؤسسات الخدمائية تبعا للشكل القانوني: طبقاً لهذا المعيار فإنه يمكن توزيع المؤسسات إلى قسمين :

- مؤسسات فردية : هي المؤسسات التي يمتلكها شخص واحد أو عائلته، ولهذا النوع من المؤسسات الخدمائية مميزات أهمها :

✓ أن السهولة في التنظيم أو الإنشاء.

✓ صاحب المؤسسة هو المسؤول الأول والأخير عن نتائج أعمالها، وهذا يكون دافعا له على العمل بكفاءة وجد ونشاط لتحقيق أكبر ربح ممكن

✓ صاحب المؤسسة هو الذي يقوم لوحده بإدارة وتنظيم وتسيير المؤسسة، وهذا يسهل العمل واتخاذ القرار، كما يبعد الكثير من المشاكل التي تتجم عن وجود شركاء.

أما عن عيوب المؤسسة الفردية فهي:

✓ أن قلة رأس المال ما دام أن صاحب المؤسسة هو الذي يقوم لوحده بإمداد مؤسسته بعنصر رأس المال.

✓ صعوبة الحصول على قروض من المؤسسات المالية .

✓ قصر وجهة النظر وضعف الخبرة لدى المالك الواحد مما يعرض المؤسسة للمشاكل الفنية وإدارية.

¹ - حداد سهيلة، فعالية البيع الشخصي في تسويق الخدمات، دراسة حالة مؤسسة الخدمات الاشهارية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2005 ص13.

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

✓ مسؤولية صاحب المؤسسة غير محدودة، فهو مسؤول عن كافة ديون المؤسسة.

-الشركات:

وتعرف الشركة بأنها عبارة عن المؤسسة التي تعود ملكيتها إلى شخصين أو أكثر، يلتزم كل منهم بتقديم حصة من مال أو من عمل الأقساط ما قد ينشأ عن هذه المؤسسة الخدماتية من أرباح أو خسارة، وتنقسم بدورها إلى قسمين رئيسيين: ¹

(أ) شركات الأشخاص: شركات التضامن ومن مزايا هذه المؤسسات:

- ✓ سهولة التكوين، فهي تحتاج إلى عقد شركاء
- ✓ نظرا لوجود عدة شركاء يمكن كل منهم بمهمة معينة فيسهل بذلك تسيير المؤسسة .
- ✓ و من خصائص المسؤولية التضامنية أنها تحمل الشركاء يتفانون ويخلصون في أعمالهم أكثر من أجل تقديم خدمة جيدة وتحقيق الربح.
- ✓ زيادة القدرة المالية للمؤسسة بسبب تضامن الشركاء كما تسهل أكثر إمكانية الحصول على قروض.

أما مساوئ شركات الأشخاص فهي ²:

- ✓ حياة الشركة معرضة للخطر نتيجة انسحاب أو وفاة أحد الشركاء .
 - ✓ مسؤولية غير محدودة للشركاء.
 - ✓ وجود عدة شركاء قد يثير بعض المنازعات وسوء التفاهم مما يعود بالسلب على المؤسسة.
- في حالة حدوث منازعات أو سوء تفاهم، تنشأ صعوبة بيع حصة أي منهم كما تنشأ صعوبة التنازل عن حصة أي من الشركاء.

(ب) شركة الأموال: وتقوم هذه الشركات أساسا على الاعتبار المالي بهدف جمع أكبر قدر ممكن من الأموال، ويتضمن هذا الصنف الشركات ذات المسؤولية المحدودة، شركة الأسهم وشركة التوصية بالأسهم، كما أن أسهمها يجب أن تشير إلى غايتها ورأسمالها مقسم إلى أسهم قابلة للتداول.

مزايا شركات الأموال :

¹ - اسماعيل عراجي، اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية العامة، الجزائر ، 1996، ص 15.

² - المرجع نفسه، ص 16

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

- ✓ مسؤولية المساهمين محدودة بقيمة أسهمهم أو سنداتهم.
- ✓ إمكانية الحصول على قروض بشكل أسهل وأسرع.
- ✓ إمكانية استخدام ذوي المهارات والكفاءات العالية. مساوي شركات الأموال
- ✓ ظهور البيروقراطية والمشاكل الإدارية الناجمة عن تعدد الرقابة بسبب كثرة المساهمين فيها.
- ✓ تخضع إلى رقابة حكومية شديدة بسبب عدم وجود حافز الملكية قد ينتج عن ذلك عدم الاهتمام الفعال بشؤون الشركة من قبل مسيريه غير المساهمين.

ب - أشكال المؤسسات الخدمائية تبعا لطبيعة الملكي

- المؤسسات الخدمائية الخاصة: وهي التي تعود ملكيتها للفرد أو مجموعة أفراد وقد تكون شركات أشخاص أو شركات أفراد¹.

المؤسسات الخدمائية المختلطة:

وهي المؤسسات التي تعود ملكيتها بصورة مشتركة للقطاع العام والقطاع الخاص.

-المؤسسات الخدمائية العامة (العمومية) : وهي المؤسسات التي تعود ملكيتها للدولة وتهدف هذه المؤسسات من خلال نشاطها إلى تحقيق مصلحة المجتمع وغيره وتتصف بالضخامة والتمركز وهي موجودة في النظامين الرأسمالي والاقتصادي غير أن أهدافها تختلف من نظام إلى

المطلب الثاني: خصائص المؤسسة الخدمائية

يرى "جورج . في" أنه يمكن استخلاص الصفات أو الخصائص التالية التي تتصف بها المؤسسة الخدمائية وهي :

- ✓ للمؤسسة الخدمائية شخصية قانونية مستقلة من حيث امتلاكها من حقوق وصلاحيات أو من حيث واجباتها ومسئولياتها.
- ✓ القدرة على إنتاج خدمات و أداء الوظيفة التي وجدت من أجلها.
- ✓ أن تكون المؤسسة قادرة على البقاء بما يكفل لها من تمويل كاف وظروف كاف و ظروف اقتصادية وسياسية وعمالة كافية وقادرة على تكييف نفسها مع الظروف المتغيرة. في التحديد الواضح للأهداف و السياسة والبرامج و أساليب العمل، فكل مؤسسة تضع أهدافا معينة تسعى لتحقيقها.

¹ - اسماعيل عراجي، المرجع السابق، ص 17.

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

- ✓ ضمان الموارد المالية لكي تستمر عملياتها، ويكون ذلك أما عن طريق الاعتمادات وأما عن طريق الإيرادات الكلية، أو عن طريق القروض أو الجمع بين هذه العناصر كلها أو بعضها حسب الظروف.
- ✓ لا بد أن تكون المؤسسة مواتية للبيئة التي وجدت فيها وتستجيب لهذه البيئة، فالمؤسسة لا توجد منعزلة فإذا كانت الظروف والبيئة مواتية فإنها تستطيع أداء مهمتها في أحسن الظروف أما إذا كانت معاكسة فإنها يمكن أن تعرقل عملياتها المرجوة وتفسد أهدافها.
- ✓ المؤسسة الخدماتية وحدة اقتصادية أساسية في المجتمع، فبالإضافة إلى مساهمتها في الإنتاج ونمو الدخل الوطني، فهي مصدر رزق الكثير من الأفراد.
- ✓ لا يجب أن يشمل اصطلاح مؤسسة الخدماتية بالضرورة فكرة زوال المؤسسة إذا ضعف مبرر وجودها أو تضاعلت كفاءتها.
- ✓ المؤسسة الخدماتية مفهوم عام كل تجمع لأفراد ويخصص لكل فرد أجر محدد، بحسب قواعد يلتزم بها الأفراد لتحقيق أهداف معينة.
- ✓ تتكون من عناصر ذات علاقة فيما بينها، تعمل بشكل منتظم لتحقيق الأهداف¹.
- ✓ به قتم بترتيب الأجزاء وعلاقة إحداها بالأخرى، لأن الأجزاء عن طريقها يتم السلوك الذي يسير في الحدود التي رسمتها القواعد والقرارات الداخلية. و تهتم بالعمليات الاضطرارية المرتبطة بهذه الترتيبات أو التنظيمات مثل مدى اتصال أو أجزاء المجتمع وفق الفكرة القائلة، بأن حسن فهم الجزء لا بد أن يكون في ضوء الكل، وحسن فهم الكل لا بد أن يكون في ضوء الأجزاء المكونة له

3- مكونات المؤسسة الخدماتية

هناك خمسة عناصر مؤثرة في مردودية الخدمات وهذا باعتبار المؤسسة الخدماتية، هيئة ذات جهاز تنظيمي وهي²:

التنظيم الداخلي: وهو جهاز يوافق اتجاه المؤسسة الخدماتية باعتباره يحتوي على إستراتيجيات التسويق، التمويل الشخصي والخدمات الشخصية للمؤسسة، ولكونه يؤثر مباشرة على نوعية الخدمات، يعجز الزبون

¹ - عبد الرزاق بن حبيب، اقتصاد و تسيير المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2000، ص: 85.

² - المرجع نفسه، ص 25.

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

عن رؤيته، والخدمة في هذا الجهاز تكون بتجانس العناصر المادية والبشرية اللازمة في تقديم هذه الخدمة من أجل تنشيط توقعات وانتظارات الزبائن.

أعوان الاتصال: المستخدمين أو العمال في المؤسسة الخدمائية، الذين تربطهم علاقة مباشرة مع الزبائن، ويلعب هؤلاء العمال دورا هاما في تدعيم صورة المؤسسة الخدمائية وفي تقديم الخدمة، هذا لأنهم يمثلون هذه الأخيرة أمام الزبون.

الوسائل المادية : وتتمثل في مظهر المؤسسة والعتاد اللازم لإنتاج الخدمة والأساس الذي يركز عليه في أداء الخدمة، وتؤثر هذه الأخيرة في نفس الوقت على رجال الاتصال والزبائن، مثلا العدد غير كافي يجعل الزبون ينتظر وفي بعض الأحيان يثير قلقه وأعبابه، مما يجعله غير راض عن المؤسسة المقدمة للخدمة، وبذلك يؤدي إلى فقدان وخسارة الزبون.

الزبون : نظرا للعلاقة القائمة بين الزبائن والمؤسسة الخدمائية، تجد هذه الأخيرة نفسها في موضع إعطاء أهمية بالغة للعميل، حيث نجد طرف لا يمكن الاستغناء عنه عند أداء الخدمة، لذلك على المؤسسة ومن أجل إرضاء الزبون القيام باختيار أسواقها المستهدفة بدقة وحذر، ومعرفة رغباته وطلباته لتتمكن من تقديم الخدمات التي تناسب توقعاته على مستوى الجودة المنتظرة، وهذا للابتعاد عن خطر فقدان الزبون.

عرض الخدمة: يكون عرض الخدمة للزبون أو المستهلك ناتجة عن علاقة الزبون وممثل الاتصال (القائم بالاتصال)، ومن ذلك يتبين لنا نوعين من الخدمات وهما: الأولى وهي الخدمة القاعدية SERVICE DE BASE وتكون عند رضا وإتباع وتحقيق الاحتياجات الأولية للزبون، والثانية وهي الخدمة المحيطة.¹

¹ - عبد الرزاق بن حبيب، المرجع السابق، ص: 26

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

المبحث الثاني: إدارة الأزمات في المؤسسة الخدمائية

1- مفهوم إدارة الأزمات:

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

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

- إصطلاحا :

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

الأزمة لحظة حرجة وحاسمة تتعلق بمصير الكيان الإداري الذي يصاب بها، ومشكلة تمثل صعوبة حادة أمام متخذ القرار تجعله في حيرة بالغة فيصبح أي قرار يتخذه داخل دائرة من عدم التأكد، وقصور المعرفة، واختلاط الأسباب بالنتائج والتداعي المتلاحق الذي يزيد درجة المجهول في تطورات ما قد ينجم عن الأزمة² 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 الخبرة³ مما تم عرضه سابقا؛ 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 ورصينة تتمثل في القدرة الكافية

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

² - محمود جاد الله، "إدارة الأزمات"، دار أسامة للنشر والتوزيع، ، 2010، ص06.

³ - سامح أحمد زكي الحفني، إدارة الأزمات، عبر الرابط، <https://jsst.journals.ekb.eg>، بتاريخ، 2022/04/21

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

على إتخاذ القرارات المهمة أمام ضيق الوقت .وبإتجاه آخر فإن كثرة الأزمات وتكرارها تفرض على الإنسان والمجتمع والمؤسسة أن يكونوا على إستعداد مسبق لمواجهةها؛ أي محاولة إدارتها علميا. 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 وربحيتها 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 مستقبلا"¹

إدارة الأزمات: يعرف aobber geafh بأنها عملية تخطيط إستراتيجي تستلزم قيام الإدارة بإتخاذ مجموعة من القرارات في ظروف يسودها التوتر في وقت محدد تستهدف الإستجابة السليمة لأحداث الأزمة ومنع تصاعدها والتقليل من نتائجها الى أقل حد ممكن بما يسمح للمنظمة بإمتلاك قدر أكبر من السيطرة على مقدراتها، وتتنزيل 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 دكتور محمد شومان بأنها عملية إدارية تقوم على التخطيط والتدريب بهدف التنبؤ بالأزمات والتعرف على أسبابها الداخلية والخارجية وتحديد الأطراف الفاعلة والمؤثرة فيها وإستخدام كل الإمكانيات والوسائل المتاحة للوقاية من الأزمات أو مواجهتها بنجاح مع إستخلاص الدروس واكتساب خبرات جديدة وتحسين من أساليب التعامل مع الأزمات في المستقبل.²

¹ شومان محمد، الإعلام والأزمات، مدخل نظري وممارسات علمية، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2002، ص23

²-رفعت عارف الضبع، إدارة الأزمات، المكتب المصري للمطبوعات، القاهرة، 2015، ص99.

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

2-مراحل إدارة الأزمات :

لإدارة الأزمات عدة مراحل هي :

أ-مرحلة ما قبل الأزمة:

وتتطوي إدارة الأزمة قبل وقوعها على :

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

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

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

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

ب-مرحلة إدارة الأزمة :

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

ج-مرحلة ما بعد الأزمة :

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

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

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

3- استراتيجيات إدارة الأزمات:

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

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

- ✓ إستراتيجية إنكار الأزمة: وتمثل أبسط الطرق التقليدية إذ يعلن المسؤول بأنه لا توجد أزمة وأن الوضع القائم أفضل وأحسن الأوضاع وليس بالإمكان بأن يكون أفضل مما عليه الآن، ويطلق عليها طريقة التعتيم الإعلامي للأزمة. وتستخدم هذه الطريقة في ظل وجود إدارة أوتوقراطية شديدة التسلط.
- ✓ إستراتيجية كبت الأزمة: وفيها تقوم المؤسسة او المنظمة بإغلاق منافذ العناصر الأساسية المكونة للأزمة، وهي إستراتيجية تشير إلى أن المؤسسة المستخدمة لها متسلطة ومستبدة.
- ✓ إستراتيجية تكوين لجان لدراسة الأزمة: تعتمد عليها المؤسسة عندما لا تتوفر على المعلومات الكافية عن القوى الفاعلة في الأزمة، ويكون الهدف الأساسي من تكوين اللجان لتحديد العناصر الأساسية بنشئها والمحركين لها وإفقادها قوى دفعها.¹
- ✓ إستراتيجية بخس الأزمة: هنا تقوم المؤسسة بالاعتراف بوقوع أزمة معينة مع التقليل من حدتها والادعاء بانها تحت السيطرة وسيتم التعامل بالأسباب المناسبة. وتفيد هذه الطريقة فعلا في الأزمات البسيطة والمحدودة والجزئية حين تكون المؤسسة قادرة على علاج الأمر بعد التهوين من شأنه والتقليل من حجمه.
- ✓ إستراتيجية تفرغ الأزمة: هي مواجهة حادة وعنيفة مع محركي الأزمة ومؤيديها، وذلك بغرض التعرف على مدى صعوبة المحركين والمؤيدين.
- ✓ إستراتيجية عزل قوى الأزمة: وتشير إلى قيام المؤسسة بإبعاد قوى الأزمة عن الموقف الأزموي، وفي هذا الموقف يتم تحديد المحركين الرئيسيين وعزلهم جغرافيا، ماديا ونفسيا عن أحداث الأزمة نفسها. ويتم العزل بعدة طرق منها على سبيل المثال: إرسال محركي الأزمة إلى مهام وظيفية وعملية.
- ✓ إستراتيجية تنفيس الأزمة: تشير الى تهدئة الأزمة من خلال إيجاد فتحات جانبية في الأزمة للتنفيس من الضغط والتوتر والصراع الموجود داخل الأزمة ومنعها من الانفجار. وهذه الطريقة معروفة أيضا باسم "تنفيس البركان".

¹ -امال قاسمي ، الاتصال ودوره في ادارة الازمات، المجلة الجزائرية للاتصال ، مج17، ع28، الجزائر، 2019، ص3

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

✓ إستراتيجية إخماد الأزمة: وتشير إلى صدام عنيف وعلمي وصريح مع قوى الأزمة. وبالتالي فهو عكس الأفكار تماما، وحينما يتم الصدام العنيف يتم أساسا مع المحركين لهذه الأزمة وتصفيتهم، وتتم تصفيتهم من خلال منع أي م وارد مالية عنهم أو حوافز، وكذا منع الاتصال بينهم وبين مؤيديهم.

✓ الإستراتيجيات الحديثة لإدارة الأزمات: لقد فصل فيها كما يلي¹:

✓ إستراتيجية تغيير (تحويل) المسار: تستخدم للتعامل مع الأزمات الشديدة التي يصعب احتوائها، وذلك من خلال خلق روح التحدي لدى الأفراد لتعويض الخسائر ولتحقيق أفضل النتائج.

✓ إستراتيجية تفتيت الأزمة: تعتمد هذه الإستراتيجية على معرفة كافة التفاصيل للعوامل المسببة للأزمة من خلال تحديد الإطارات المتعارضة والمنافع المحتملة ومن ثم تقسيم أثر الأزمة لأجزاء متعددة قابلة للحل، وتصلح هذه الإستراتيجية للأزمات الضخمة والخطيرة.

✓ إستراتيجية إحتواء الأزمة: وفق هذه الإستراتيجية يتم حصر الأزمة بنطاق محدود وتجميدها عند مرحلة يمكن استيعابها وإفقادها قوتها، وذلك من خلال التركيز على الاستماع إلى مطالب قوى الأزمة والتفاوض معهم من خلال قنوات تفاوض رسمية تمثلهم كالنقابات والأحزاب.

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

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

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

✓ إستراتيجية تدمير الأزمة ذاتيا: وتسمى أيضا إستراتيجية "التفجير الداخلي للأزمة" أو "بالصدام المباشر" وتستخدم حينما ترى المؤسسة أن هناك خطرا مدمرا للمؤسسة ويهدد بقاءها، وهنا تلجأ

¹-امال قاسمي ، المرجع السابق، ص5

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

المؤسسة إلى التفجير الداخلي لعناصر الأزمة ومحركيها، وذلك بإتباع الخطوات التالية: ضرب مؤيدي الأزمة بشدة والهجوم على فكر الأزمة، استقطاب بعض من قوى الأزمة من المحركين والمؤيدين، استهداف محركي الأزمة ذوي القوة من خلال إبعادهم وربما تصفيتهم، إيجاد قادة بدلاء للأزمة أكثر اعتدالا يمكنهم تحويل أتباع الأزمة من جهودهم السلبية لمسارات أخرى إيجابية.

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

4- أهداف إدارة الأزمات:

هناك أهداف قبل، أثناء، وبعد الأزمة:²

4-1- أهداف ما قبل وقوع الأزمة:

- ✓ وضع آلية التنبؤ بالأزمات واكتشاف إشارات الإنذار المبكر.
- ✓ ضرورة تحقيق درجة استجابة سريعة وعالية، وفعالة لظروف المتغيرات المتسارعة للأزمة.
- ✓ تحليل أنواع الكوارث والأزمات وتصنيفها لتحديد الخطة المناسبة.
- ✓ إعداد تصور عام لكيفية مواجهة الأزمات في اقتصاد نامي.
- ✓ تحديد إجراءات منع التهديد وإعادة النظام والاستقرار.

4-2- أهداف أثناء حدوث الأزمة:

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

4-3- أهداف ما بعد الأزمة:

- توفير الدعم الضروري لإعادة التوازن إلى حالته الطبيعية.
 - توثيق كل ما يتعلق بالأزمة من بداية ظهورها، مروراً بطريقة التعامل معها وإنهاء بإخفائها .
- بالإضافة إلى الأهداف السابقة، يمكن أن نجمع أهداف إدارة الأزمات فيما يلي:

¹-امال قاسيمي، المرجع السابق، ص5

²-المرجع نفسه، ص6.

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

- تحقيق التكامل بين الأنشطة المتعددة والمتنوعة التي تستوجبها طبيعة إدارة الأزمة.
- تأصيل مناخ إداري يقوم على التفاهم والمشاركة بين جميع المستويات والاختصاصات الوظيفية ذات العلاقة.
- توفير المرونة التي تمكن من التشكيل التنظيمي، إعادة تشكيله وفق طبيعة الأزمة ودرجة حدتها.
- بناء وتنمية شبكة من الاتصالات الفعالة التي تؤمن توافر الاتصالات بالسرعة المطلوبة.

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

المبحث الثالث: الاتصال الرقمي في المؤسسة الخدمائية

1- مفهوم الاتصال الرقمي:

أولاً: مفهوم الاتصال

التعريف اللغوي:

هو عملية نقل وتوصيل وتبادل المعلومات والأفكار بالكلام والكتابة أو الاشارات بحيث يتم عملية تبادل المعلومات والأفكار بين مرسل ومستقبل أو مرسل ومستقبلين بالإضافة إلى أنه يعني المشاركة في الرأي واتخاذ القرار والاشتراك في تبادل المعلومات والمشاعر والاتجاهات وهذا يعني أن الاتصال يمثل عملية تفاعل أخرى تهدف إلى تقوية الصلات الاجتماعية عن طريق تبادل الأفكار والمشاعر والمعلومات والتخاطب والتباغض¹.

التعريف الاصطلاحي:

➤ هو العملية التي عن طريقها يمكن إيصال المعلومات من أي نوع ومن أي عضو في الهيكل التنظيمي للمؤسسة إلى عضو آخر، قصد إحداث تغيير وقد يكون الاتصال من مستوى أعلى إلى مستوى أقل والعكس أو على مستوى أفقي بهدف إحداث تغيير من أي نوع².

➤ كما يعرف شيري C.Cherry الاتصال بأنه: "استعمال الكلمات أو الرسائل . أو أي وسيلة مشابهة للمشاركة في المعلومات حول موضوع أو حدث"³.

ثانياً: الإتصال الرقمي :

يطلق مصطلح الثورة الرقمية على العصر الحالي بعد الإندماج بين تكنولوجيا المعلوماتية والإتصال، وتعني كلمة رقمي من الناحية التقنية هو أن الحروف والصور والأصوات تحول إلى بيانات رقمية آحاد وأصفار) يمكن تخزينها ومعالجتها وارسالها بواسطة أجهزة الحاسوب، وتعرف (كريستي أهو): اللاتصال الرقمي " Digital Communication بأنه المهارة الأساسية لمعظم الأعمال التي يجب أن يكتسبها الفرد في إطار

¹ - جمال أبو شنب، الاتصال و الاعلام و المجتمع (المفاهيم و القضايا و النظرية)، درا المعرفة الجامعية، مصر، 2005

ص 11

² حمد فهمي العطروزي ، العلاقات الإدارية بالمؤسسات الاقتصادية ، ط 1 ، عالم الكتب ، القاهرة ، 1969 ، ص359.

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

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

المفاهيم، والإنتاج والتوصيل والإستقبال لوسائل الإتصال في وظائفهم وحياتهم، حيث أن الإتصال الرقمي هو القدرة على خلق الإتصال الفعال من مختلف الوسائل الرقمية.¹

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

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

¹ - عبد الكريم علي جبر الدبيسي، زهير ياسين الطاهات، دور وسائل الاتصال الرقمي في تعزيز التنوع الثقافي، مجلة الاتصال والتنمية، ع6، دار النهضة العربية، بيروت، 2012، ص04.

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

يرتكز تعريف الاتصال الرقمي بالدرجة الاولى علي استخدام النظم الرقمية ومستحدثاتها باعتبارها الوسيلة الوحيدة والاساسية للاتصال بين اطرافه ولا يبتعد هذا المفهوم كثيرا عن مفهوم الاتصال من خلال الكمبيوتر او الاتصال بمساعدة الاتصال القائم عن الكمبيوتر وكلها مفاهيم تؤكد دور الكمبيوتر في عملية الاتصال.¹

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

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

وهو عملية الإتصال التفاعلي عن بعد بإستخدام النظم الرقمية التي أفرزها التطور التكنولوجي للمعلومات والإتصالات والتي أسهمت في نقل الأفكار والتصورات والأنماط لتحقيق أهداف معينة ، والمقصود في بحثنا مواقع القنوات الفضائية على الفيس بوك التي وظفت هذه التطبيقات لجذب المتلقين الى المواد الإعلامية التي تعرضها تلك القنوات².

ثالثا: خصائص الإتصال الرقمي

ويتصدر هذه الخصائص مايلي:

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

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

3- التكامل: وتمثل شبكة الإنترنت مظلة إتصالية تجمع بين نُظم الإتصال وأشكالها والوسائل الرقمية المختلفة والمحتوى بأشكاله ووظائفه في منظومة واحدة توفر للمتلقي الخيارات المتعددة في إطار متكامل ،فالفرد يمكنه أثناء تعرضه لمواد إعلامية أن يختار من بينها مايراه مطلوبا للتخزين أو للطباعة أو التحميل على الأقراص المدمجة أو إعادة إرسالها الى آخرين بالبريد الإلكتروني ،وذلك لأن النظام الرقمي بمستحدثاته

¹ - محمد عبد المجيد، نظريات الاعلام واتجاهات التأثير، ط3، دار عالم الكتب، القاهرة، 2004، ص103

² -فاطمة عبد الكاظم حمد، سالم جاسم محمد، صورة الانا وصورة الاخر في عصر الاتصال الرقمي، جامعة بغداد، 2017، ص05.

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

توفر أساليب التعرض والإتاحة ووسائل التخزين في أسلوب متكامل خلال وقت التعرض الى شبكة الإنترنت ومواقعها المتعددة.

4- **الفردية والتجزء:** يرفع الإتصال الرقمي من قيمة الفرد وتمييزه عندما توفر برامجه المتعددة وبروتوكولاته قدرا كبيرا من الخيارات التي منحت أطراف الإتصال حرية أوسع في التجول والإختيار والإستخدام نقييم الإستفادة من عملية الإتصال ،وهو ما يُعلى من شأن الفردية ويرفع قيمتها حيث يتم التمييز بداية من الحاجات الفردية للإتصال والقدرات الخاصة بأطراف عملية الاتصال في أي من مستوياتها.¹

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

6- **تجاوز وحدة المكان والزمان:** إن الإتصال الرقمي بمستوياته المختلفة فإنه لا يحتاج الى تواجد أطراف عملية الاتصال في مكان واحد حيث توفر أجهزة الترميز وشبكات الإتصال عن بُعد، بل أن تطورت الأجهزة الرقمية الى أجهزة محمولة،سهلة النقل من مكان لآخر، مثل الحواسيب والهواتف وفرت إمكانية الإتصال مهما تباعدت المسافات أو تحركت المسافات بين أطراف عملية الإتصال ،مادامت هذه الأجهزة سهلة النقل والحركة من مكان لآخر ويتوفر لها إمكانيات الإتصال بالشبكات الرقمية التي تربط بينها في الإتصال.

من جانب آخر فإن التزامن الذي كان يُعتبر شرطا للإتصال المواجهي أيضا وكذلك مع أجهزة وسائل الإعلام وقت البث،لم يعد ضروريا لإمكانيات الأجهزة والبرامج الرقمية في الإستقبال والتخزين أو التحميل على الأجهزة أو الأسطوانات إعادة استقبالها مرة أخرى في الوقت المتاح للمتلقي ويرتبط اللاتزامن بأشكال الإتصال التي لايعتبرالتزامن بين عمليتي الإرسال والإستقبال شرطا ضروريا لها مثل البريد الإلكتروني.

7- **الإستغراق:** من الخصائص المميزة للإتصال الرقمي إنخفاض تكلفة الإتصال أو الإستخدام، نظرا لتوفر البنية الأساسية للإتصال والأجهزة الرقمية وانتشارها وكذلك تطور برامج المعلومات ونُظم الإتصال بتكلفة

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

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

زهيدة مما شجع المستخدمين لأجهزة الحاسب وبرامجه على الإستغراق في هذه البرامج بهدف التعليم لأوقات طويلة في إطار فردي.

2- أنواع الإتصالات الرقمية:

وتتمثل هذه الأنواع في الآتي:

2-1- الإتصال بالحاسب وبرامجه:

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

2-2- الإتصال بقواعد البيانات:

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

2-3- الإتصال المباشر من خلال الشبكات:

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

2-4- الإتصال بمواقع الوسائل الإعلامية:

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

¹-محمد عبد الحميد، المرجع السابق، ص114.

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

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

3- وسائل الاتصال الرقمي:

-**الإنترنت:** يقوم المستخدمون بالدخول الى الشبكة باستخدام متصفح الإنترنت بدلاً من استخدام سطح المكتب حيث يتم الدخول الى الملفات وقواعد المعطيات والبريد الإلكتروني والطابعات والموارد الأخرى عبر المتصفح.

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

الشبكات الخارجية:

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

كما يعتمد الاتصال الرقمي على عدة شبكات اتصالية تتمثل في:

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

-**شبكة ذات هيكلية حلقة:** يكون وسط النقل في هذه الهيكلية على شكل حلقة تتواصل فيها الأجهزة تتابعياً مع وصل الجهاز الأخير بالأول.

-**شبكة ذات هيكلية نجمية:** تتصل الأجهزة المكونة لهذه الشبكة بنقطة مركزية واحدة، وتكون هذه النقطة عادة موزعا شبكياً أو محولاً.

-**شبكة ذات هيكلية ترابطية:** وفيها يتم وصل كل جهاز بجميع أجهزة الشبكة أو ببعض أجهزة الشبكة أو ببعض أجهزة الشبكة فقط ولقد إعتمدت شبكة "أريانت" سلف الإنترنت على هذا الهيكلية الجزئية لأسباب عسكرية أمنية بحيث إذا تعطل التواصل بين بعض الأجهزة يتم تأمين تبادل المعلومات عن طريق إرتباطات جزئية أخرى.²

¹ -محمد عبد الحميد، المرجع السابق، ص121.

² -بنولا يمينة، المرجع السابق، ص59.

الفصل الثالث
الإطار التطبيقي للدراسة

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

أولاً: التعريف بالمؤسسة

ثانياً: عرض وتحليل البيانات

ثالثاً: النتائج العامة للدراسة

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

أولاً: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

- نبذة تاريخية حول مؤسسة سوميفوس:

اكتشف منجم جبل العنق قبل الاستقلال سنة 1908، بعدها تم إنشاء مؤسسة قائمة بذاتها تحت اسم شركة جبل العنق وذلك سنة 1934، حيث اهتم في بادئ الأمر بالبحوث الاستغلالية ، وقد بدأت في سنة 1936 الأشغال الاستغلالية بالمؤسسة ، وتم = تأميم المؤسسة "الشركة الوطنية للبحوث والإستغلال المنجمي والتي كان مقر إدارتها العاصمة بالحراش، لكنه حول في 03 جوان/1983 إلى ولاية تبسة، وهو التاريخ نفسه التي سميت به المؤسسة « FERPHOS » مؤسسة الجديد و الفوسفات ، أما حالياً ومنذ سنة 2004 فإنها قسمت إلى مؤسستين : « SOCIETE DES MINES DE FER » و « SOMIFER » ومقر إدارتها بالونزة¹ :

« SOMIPHOS » : « SOCIETE DES MINES DE PHOSPHATE »

مؤسسة مناجم الفوسفات ، ومقر إدارتها بمدينة بئر العاتر - والتي سنخصها بالدراسة .

- الموقع الجغرافي

يقع منجم جبل العنق في أقصى شرق البلاد في جنوب ولاية تبسة على بعد 90 كلم من مقر الولاية و بالضبط بمدينة - بئر العاتر. ويعد ب 25 كلم عن الحدود التونسية ويربط هذا المركب المنجمي بميناء عنابة عن طريق خط السكك الحديدية و التي تمتد على طول 340 كلم .

- أهمية مؤسسة « SOMIPHOS »

1. مكانتها على المستوى الوطني والمحلي :

تحتل مؤسسة « SOMIPHOS » مكانة هامة على الصعيد المحلي والوطني نظرا لما تزخر به من موارد وما تحتويه من طاقات، وما لها من أهمية في إنتاج أطنان من الفوسفات، وتظهر هذه المكانة و الأهمية في ما يلي :

¹ - معلومات مقدمة من طرف مؤسسة سوميفوس بئر العاتر

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

- ✓ تشغيل أكثر من 1400 عامل و بالتالي محاولة القضاء على البطالة أو الإنقاص منها في المنطقة.
- ✓ جلب العملة الصعبة من خلال التصدير.
- ✓ الاستفادة من العلاقات الخارجية مع مختلف الدول عن طريق.
- ✓ تزويد القوى الوطنية المحلية بكميات كبيرة من الفوسفات.
- ✓ إنتاج أكثر من 1.500.000 طن من الفوسفات سنويا و التطلع
- ✓ الكمية 1.800.000 طن في المستقبل و منح عدة امتيازات للعمال.
- ✓ استفادة العديد من الطلبة المترشحين داخل المؤسسة
- ✓ إمكانية ترقية العمال

- إطارات وموظفي المؤسسة :

تضم مؤسسة « SOMIPHOS » بيئر العائر عددا كبيرا من الموظفين، باختلاف منابهم ودرجاتهم ومكان عملهم، ويصل عددهم حوالي 1400 عامل تقريبا، يتم تشغيلهم عن طريق عقود قابلة للتجديد، في حالة ما لمست المؤسسة توفر الشروط اللازمة في العامل، كالتفاني في العمل و المهارة وحسن السيرة، وبعد اكتساب الخبرة اللازمة يثبت العامل في منصبه، وتجد في المؤسسة أربعة أصناف من العمال يتوزعون حسب درجاتهم كالآتي:

➤ الاطارات السامية « les cadres supérieurs »

يرتبون في الدرجة 19 فما فوق وهذا الصنف من العمال يحتاج إلى تكوين فني وتقني وعلمي عالي، فهو يشمل المهندسين والجامعيين الأكفاء، فهي مناصب ذات مسؤولية كبيرة، وبالمؤسسة 13 إطار سامي ومنهم:

- ✓ مدير المؤسسة.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

✓ المدير التقني.

✓ رؤساء الأقسام.

✓ بعض رؤساء المصالح.

➤ الإطارات « les cadres »:

تضم المؤسسة حوالي 67 تقريبا إطارا موزعين بين الأقسام و المصالح، يستوجب التوظيف في هذه المناصب، توفر مستوى ثقافي معين وخبرة معينة والتي يمكن فيها الترقية في الدرجة، وهنا تتراوح بين 15 إلى 18 درجة.

➤ عمال التحكم:

يبلغ عددهم حوالي 780 عاملا تقريبا، مثل رؤساء الفروع و مهمتهم الأساسية الإشراف على العمال الموجودين بالفروع التي يعملون بها من خلال التوجيه و المتابعة، وتتراوح درجة هذا الصنف من العمال بين 10 إلى 14.

➤ عمال التنفيذ:

هذا النوع من العمال لا يتطلب خبرة أو مستوى تعليمي معين، حيث يقومون بتنفيذ القرارات الصادرة عن رؤسائهم وتشمل عمال النظافة، البستاني... الخ.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

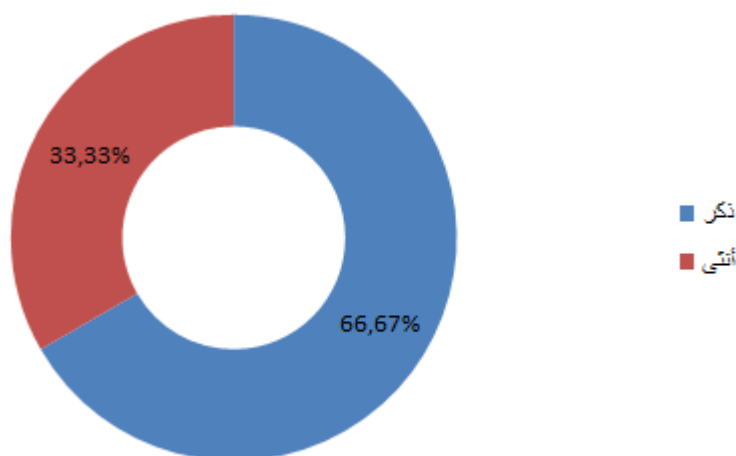
ثانياً: عرض وتحليل البيانات:

محور البيانات العامة

الجدول رقم 01: توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	20	66.67
أنثى	10	33.33
المجموع	30	%100

الشكل رقم 01: توزيع أفراد العينة حسب النوع



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج الاستبيان

من خلال نتائج الجدول يتبين أن النسبة الغالبة من أفراد العينة من الذكور، حيث بلغت 66.67%، في حين

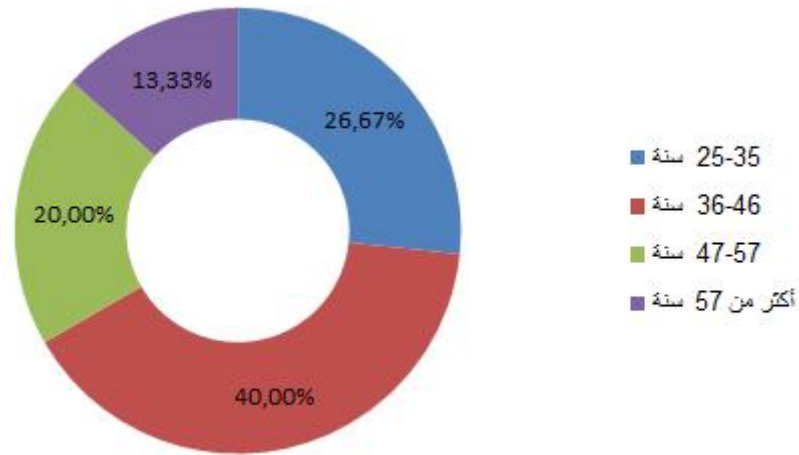
أن نسبة الإناث ممثلة بنسبة 33.33% وهذا بسبب ان مجتمع البحث تغلب عليه فئة الذكور

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

الجدول رقم 02: توزيع أفراد العينة حسب السن:

السن	التكرار	النسبة المئوية
25-35 سنة	8	26.67
36-46 سنة	12	40.00
47-57 سنة	6	20.00
أكثر من 57 سنة	4	13.33
المجموع	30	%100

الشكل رقم 02: توزيع أفراد العينة حسب السن



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج الاستبيان

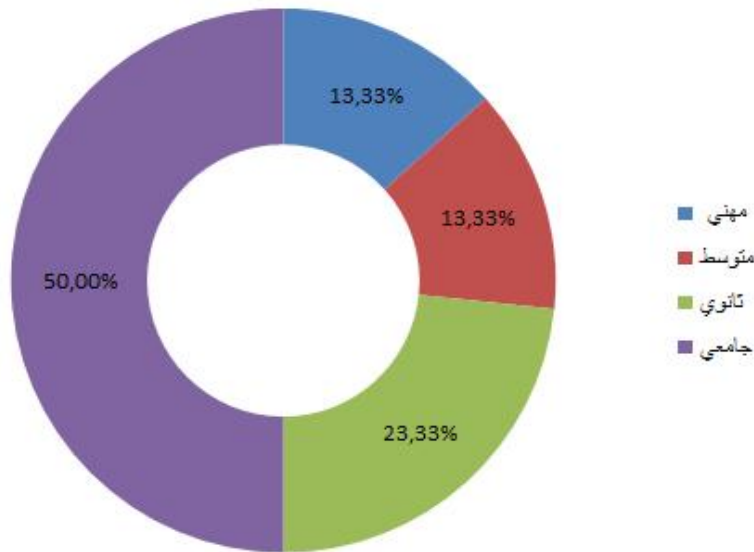
من خلال نتائج الجدول يتبين أن النسبة الغالبة من المبحوثين والمقدرة بـ40.00% تتراوح اعمارهم بين 36-46 سنة، تليها نسبة 26.67% للفئة العمرية 25-35 سنة، ثم نسبة 20.00% لفئة 47-57 سنة وأخيرا فئة أكثر من 57 سنة بنسبة 13.33% وبالتالي يمكن القول بأن الفئات العمرية لعينة الدراسة متنوعة يغلب عليها طابع الشباب ممزوجة بعنصر الخبرة

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

الجدول رقم 03: توزيع افراد العينة حسب المستوى الدراسي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى الدراسي
13.33	4	مهني
13.33	4	متوسط
23.33	7	ثانوي
50.00	15	جامعي
%100	30	المجموع

الشكل رقم 03: توزيع افراد العينة حسب الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج الاستبيان

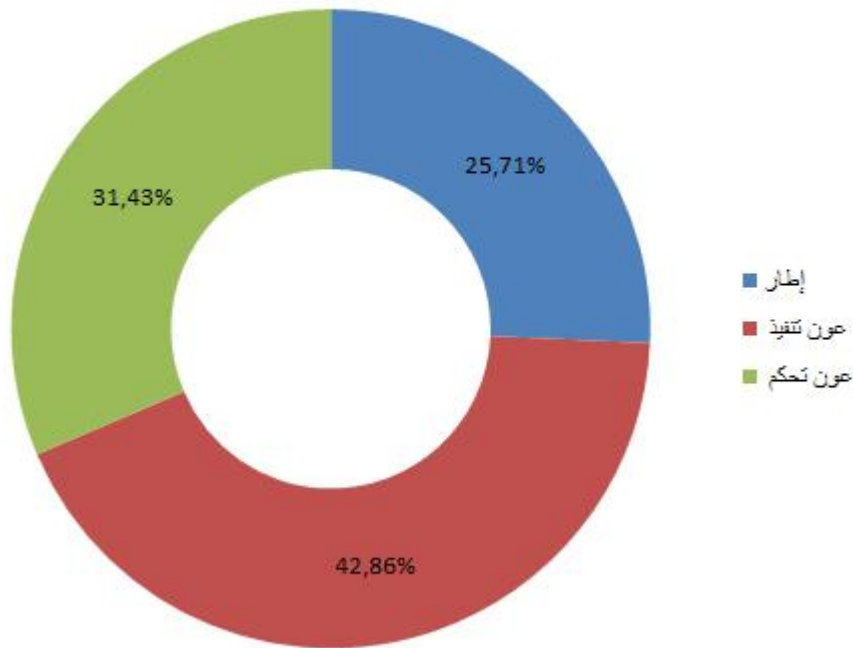
من خلال الجدول نلاحظ أن النسبة الغالبة المقدرة بـ 50% عادت للأفراد الذين يحوزون على مستوى جامعي، تليها نسبة 23.33% من لهم مستوى ثانوي، ثم نسبة 13.33% لكل من المستوى المتوسط والمهني

وعليه يمكن القول أن غالبية الموظفين بالبلدية لهم شهادات تعكس الكفاءة التي يحوزون عليها

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

الجدول رقم 04: توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الفئات المهنية

الفئات المهنية	التكرار	النسبة المئوية
إطار	6	25.71
عون تنفيذ	15	42.86
عون تحكم	9	31.43
المجموع	30	% 100.0



الشكل رقم 04: توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الفئات المهنية

نلاحظ من خلال الشكل والجدول أن الأغلبية العظمى من أفراد العينة هم من أعوان التنفيذ، حيث بلغت

نسبتهم 42.86%، تليها أعوان التحكم بنسبة 31.43% ثم الإطارات بنسبة مقدرة بـ 25.71%، وهذا لأن

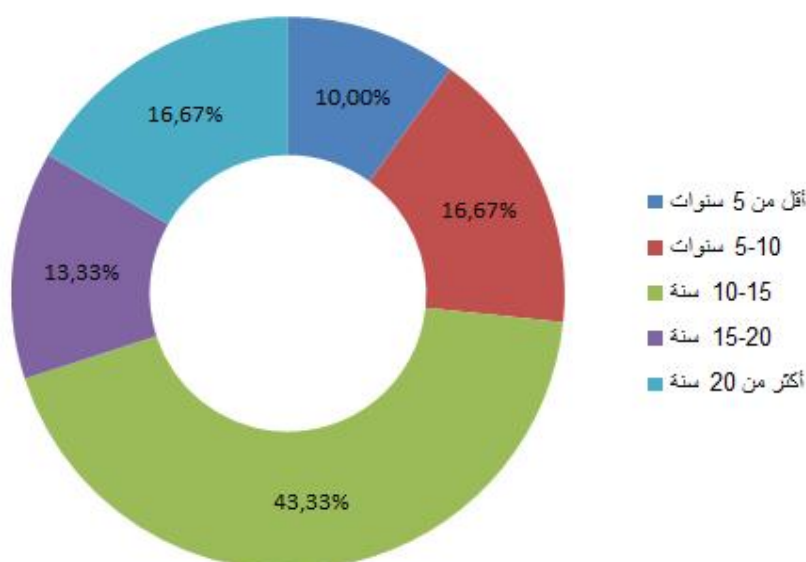
مجتمع الدراسة من أعوان التنفيذ كبير مقارنة بأعوان التحكم والإطارات

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

الجدول رقم 05: توزيع افراد العينة حسب الأقدمية

النسبة المئوية	التكرار	المستوى الدراسي
10.00	3	أقل من 5 سنوات
16.67	5	5-10 سنوات
43.33	13	10-15 سنة
13.33	4	15-20 سنة
16.67	5	أكثر من 20 سنة
%100	30	المجموع

الشكل رقم 05: توزيع افراد العينة حسب الأقدمية



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج الاستبيان

من خلال النتائج المسجلة يتبين أن النسبة العظمى من المبحوثين لديهم خبرة تتراوح بين 10-15 سنة، وقدرت بـ 45.33% تليها نسبة 16.67% لمن خبرتهم أكثر من 20 سنة وخبرة بين 5-10 سنوات، في حين بلغت نسبة ذوي الخبرة المتزاوجة بين 15-20 سنة 13.33%، والنسبة الباقية 10% لفئة أقل من 5 سنوات خبرة

وبالتالي فعنصر الخبرة متواجد بشكل مكثف على أفراد العينة

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

المحور الأول: أثر الاتصال الرقمي في أداء الموظفين بالمؤسسة

الجدول رقم 05: أثر الاتصال الرقمي في أداء الموظفين بالمؤسسة

النسبة المئوية	التكرار	
30.00	8	توفير الجهد في إنجاز العمل
26.67	6	توفير الوقت في إنجاز العمل
43.33	12	الدقة في إنجاز العمل
%100	30	المجموع

من خلال نتائج الجدول نلاحظ أن النسبة الغالبة من المبحوثين مقدرة بـ43.33% أجابوا بأن الاتصال الرقمي يؤثر في أداء الموظفين بالمؤسسة من خلال الزيادة في الدقة في إنجاز العمل نظرا لما يقدمه من أدوات تتيح ذلك، تليها نسبة 30.00% أجابوا بتوفير الجهد ونسبة 26.67% بتوفير الوقت وعليه فإن الاتصال الرقمي له أثر إيجابي على أداء الموظفين بالمؤسسة من خلال الدقة في إنجاز العمل، وتوفير الجهد والوقت كذلك

الجدول رقم 06: مساهمة تقنيات الاتصال التي تستخدمها في رفع وتيرة الأداء المهني

النسبة المئوية	التكرار	
46.67	14	نعم
33.33	10	أحيانا
20.00	6	لا
%100	30	المجموع

يتبين من خلال النتائج المسجلة أن النسبة الغالبة المقدرة بـ46.67% أكدوا على أن تقنيات الاتصال التي تستخدمها المؤسسة في رفع وتيرة الأداء المهني، في حين أن النسبة الباقية موزعة بين أحيانا بنسبة 33.33% وعدم مساهمة هاته التقنيات 20.00%، وهذا يدل على الوسائل الحديثة المستخدمة في الاتصال الرقمي في المؤسسة لها أثر إيجابي على الرفع من وتيرة الأداء المهني للموظفين بالمؤسسة

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

الجدول رقم 07: إذ وقعت أعطاب في الوسائل التقنية التي تستخدمها هل يقلل ذلك من جودة العمل الذي تقدمه؟

النسبة المئوية	التكرار	
90.00	27	نعم
10.00	3	أحيانا
0	0	لا
%100	30	المجموع

من خلال النتائج المدونة في الجدول يتبين أن النسبة الغالبة من المبحوثين والمقدرة بـ 90% أكدوا على أهمية الوسائل التقنية وتأثيرها في جودة العمل، حيث أن أي عطب قد يصيب هاته الوسائل يقلل من مردودية الموظفين بالمؤسسة محل الدراسة سوميفوس، في حين نسبة 10% أجابوا بأحيانا، ويستندون في ذلك إلى أن هاته الوسائل في بعض الأحيان لا يتم الاعتماد عليها كليا أثناء اداء المهام. وعموما فإن الأعطاب التي تصيب الوسائل التقنية تؤثر بشكل واضح على جودة العمل

الجدول رقم 08: هل يمكن الاستغناء على استخدام تقنيات الاتصال الحديثة أثناء إنجاز عملك؟

النسبة المئوية	التكرار	
93.33	28	نعم
6.67	2	أحيانا
0	0	لا
%100	30	المجموع

يتبين من خلال اجابات المبحوثين أنه لا يمكن الاستغناء عن استخدام تقنيات لاتصال الحديثة أثناء أداء المهام وهذا حسب رأي نسبة 93.33% من الأفراد المبحوثين، تليها نسبة 6.67% الباقية من أجابوا بأحيانا، وهذا عائد إلى أن طبيعة العمل بمؤسسة سوميفوس تعتمد بالأساس على التقنيات الحديثة للاتصال باعتبارها مؤسسة قوامها شبكة الانترنت والاتصالات والوسائل المستخدمة أيضا تعنى بها وتعتمد عليها

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

الجدول رقم 09: في رأيك هل توجد عوامل أخرى على غرار وسائل وتقنيات الاتصال تساهم في تحسين الأداء المهني؟

النسبة المئوية	التكرار	
30.30%	9	نعم
63.33%	19	أحيانا
6.67%	2	لا
100%	30	المجموع

يتبين من خلال النتائج أعلاه أن النسبة الغالبة من المبحوثين المقدره بـ 63.33% أفادوا بأنه أحيانا ما توجد عوامل أخرى على غرار وسائل الاتصال تساهم في تحسين الأداء المهني ، تليها نسبة 30.30 % من أكدوا ذلك قطعا، في حين النسبة الضئيلة 6.67% المتبقية نفوا ذلك إطلاقا، ومن بين العوامل الأخرى نجد العوامل التحفيزية الخاصة بالعمال من طرف الإدارة التي تتعلق بإضافة علاوات جديدة وإمميزات لهم، وكذا توزيع الكادر البشري بشكل يتماشى مع المهام المتاحة وغيرها من العوامل الأخرى

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

المحور الثاني: إدارة الأزمة بالمؤسسة

الجدول رقم 10: هل سبق وأن تعرضت المؤسسة لأزمات في السابق

السن	التكرار	النسبة المئوية
نعم	19	63.33
أحيانا	11	33.33
لا	0	0
المجموع	30	%100

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه نلاحظ أن النسبة الغالبة من المبحوثين أكدوا على أنه سبق وتعرضوا لأزمة وبلغت نسبتهم 63.33% فيما أجاب البقية بأحيانا وبلغت نسبتهم 33.33%، وتمثلت الأزمات السابقة أساسا في أزمات اقتصادية تسببت في أضرار مست المؤسسة وكذلك الأزمة السابقة لكوفيد 19 وانتشاره الذي عم كافة أرجاء العالم

الجدول رقم 11: هل المعلومات التي نشرت كافية للتعريف بهذه الأزمة

السن	التكرار	النسبة المئوية
كافية	9	30
غير كافية	21	70
المجموع	30	%100

من خلال النتائج اعلاه، نلاحظ أن غالبية العينة اجابوا بأن المعلومات المنشورة للتعريف بالأزمة غير كافية، وقد بلغت نسبتهم 70%، في حين يرى 30% أنها كافية، وهذا يعود بالأساس إلى غياب احصاءات شاملة تقوم بالتعريف بهاته الأزمة ومعلومات شافية حولها على غرار فيروس كوفيد 19 الذي كان مبهم لفترة زمنية ولم يتم التعرف على هويته والحد من انتشاره إلا بعد مدة زمنية طويلة بعض الشيء

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

الجدول رقم 12: هل تم وضع خلية أزمة خاصة بها بالمؤسسة ؟

النسبة المئوية	التكرار	
100	30	نعم
0	0	أحيانا
0	0	لا
%100	30	المجموع

نلاحظ أن كل افراد العينة (100%) أكدوا على أن المؤسسة قامت بوضع خلية أزمة خاصة بالأزمات، حيث تسعى من خلال هاته الخلية إلى متابعة وضعية هاته الأزمات، وأيضا التدابير المتخذة لمواجهة وكذا المساهمة في توفير كافة الوسائل لمواجهة هاته الازمة على مستوى مؤسسة سوميفوس وإعطاء كافة التعليمات اللازمة والمتعلقة بهاته الأزمة على غرار أزمة كوفيد 19

الجدول رقم 13: هل وضعت المؤسسة آلية لإعلام الموظفين بما يجب عليهم عمله خلال الأزمة ؟

النسبة المئوية	التكرار	
73.33	22	نعم
26.67	8	أحيانا
0	0	لا
%100	30	المجموع

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

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

الجدول رقم 14: هل تساهم المؤسسة في إخبار وتذكير الموظفين بأخطار يمكن التعرض لها جراء الأزمة ؟

النسبة المئوية	التكرار	
33.33	8	عند تفاقم الأزمة
40.00	12	عند عدم الالتزام بإجراءات الوقاية
26.67	10	عند عدم شعورهم بإخطارها المتوقعة
%100	30	المجموع

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

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

المحور الثالث: الخدمات التي يقدمها الإتصال الرقمي لمؤسسة سوميفوس في فترة الأزمات

الجدول رقم 15: الخدمات التي قدمها الإتصال الرقمي داخل المؤسسة

الخدمات	التكرار	النسبة%
سرعة الحصول على المعلومات	11	36.67
تحسين أداء العمل	8	26.67
تقليل الجهد والوقت	11	36.67
المجموع	30	100

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج الاستبيان

من خلال قراءتنا للجدول نلاحظ أن أغلب المبحوثين يرون أن سرعة الحصول على المعلومات من أكثر الخدمات تقليل الجهد والوقت هي أهم الخدمات التي يقدمها الإتصال الرقمي لهم وهذا بنسبة 36.67 % لكل منهما، بالإضافة إلى تحسين أداء العمل بنسبة 26.67% وقد يعود السبب في ذلك إلى طبيعة وسائل الإتصال الرقمية المستخدمة في حد ذاتها لما توفره من سرعة ودقة في العمل تساعد على القيام بالكثير من الوظائف في أقل وقت وبأقل جهد، وهذا ما يؤكد ما توصلنا إليه من نتائج في السابق والتي توضح أن استخدام الحاسوب يأتي في المرتبة الأولى من حيث الأولوية ويليه الوسائل الأخرى، كما أن هذه التكنولوجيات الإتصالية الرقمية تقدم خدمات أخرى من بينها خلق المبادرة في العمل وذلك بنسبة 23% كون استخدامها يشجع الموظفين على القيام بأعمالهم بكفاءة وابداعية أكبر،

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

الجدول رقم 16: هل يتم الاعتماد على وسائل الاتصال الرقمي لإيصال المعلومات للموظفين حول الأزمة؟

النسبة المئوية	التكرار	
83.33	25	نعم
16.67	5	أحيانا
0	0	لا
%100	30	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان إستخدام وسائل الإتصال الرقمي لإيصال المعلومات للموظفين حول الأزمة كانت بنسبة كبيرة 83.33% وهذا يرجع الى الكفاءات و خبرات الموظفين حول الوسائل الإتصالية الرقمية الحديثة ودورها الفعّال عند حدوث أزمات بسرعة الحصول على المعلومات وريح الوقت والجهد وغيرها من المميزات ،ومن جهة أخرى هناك مجموعة قليلة من الموظفين بنسبة 16.67% أحيانا يستخدمون وسائل الإتصال الرقمي للحصول على معلومات حول الأزمة أو إرسالها وهذا يدل على استخدامهم لطرق التقليدية كالإتصال المباشر ،لوحة الإعلانات ...نظرا لنقص الخبرة في المجال التكنولوجيا وإتباع الأساليب التقليدية القديمة، وإنعدام وسائل أخرى في إيصال المعلومات حول الأزمة.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

الجدول رقم 17: هل ساعدت وسائل الاتصال الرقمي المؤسسة في تحسين صورتها والخروج من الأزمة؟

النسبة المئوية	التكرار	
90	27	نعم
10	3	أحيانا
0	0	لا
%100	30	المجموع

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 90% فهاته الوسائل الإتصالية الرقمية تعزز ثقة الجمهور بها وتحسن صورة المؤسسة لديهم خاصة إذا شعروا بالإنتماء لها في حالة حدوث أزمات، في حين يرى ما نسبته تكون أحيانا 10% أن وسائل الإتصال الرقمي لا تساهم بشكل كبير على الحفاظ على صورة وسمعة المؤسسة ويرجعون سبب ذلك الى أن الموظف هو من يعمل للحفاظ على صورتها من خلال التعاملات الجيدة والسلوكيات التي يتحلى بها مع المعاملين أو الموظفين، وكانت أحيانا تساعد أو لا تساعد وسائل الإتصال الرقمي في تحسين صورة المؤسسة والخروج من الأزمة.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

الجدول رقم 18: مساهمة تكنولوجيا الإتصال الرقمي في تفعيل أداء فريق الأزمات

التفعيل	التكرار	نسبة %
من خلال توفير المعلومات حول الأزمة	14	46.67
الإتصال بالفاعلين والمتضررين من الأزمة بسرعة	14	46.67
سرعة إحتواء الأضرار	2	6.67
المجموع	30	100

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج الاستبيان

يوضح الجدول أعلاه أن تكنولوجيا الاتصال الرقمي تساهم في تفعيل أداء فريق إدارة الأزمة, من خلال توفير المعلومات اللازمة حول الأزمة وهذا ما تؤكدته نسبة 46.67% من المبحوثين ذلك أن توفير المعلومات في الوقت المناسب له دور كبير في تسهيل عمل فريق إدارة الأزمة وضمان تحركه بسرعة, خاصة وأن تكنولوجيا الاتصال الرقمي توفر سرعة تبادل المعلومات التي تكون دقيقة, ونفس النسبة منهم من أكدوا أنها تساهم عن طريق التفاعل بالفاعلين والمتضررين من الأزمة بسرعة وبالتالي تمكن من اتخاذ القرار الصائب, وكذا إن هذه الوسائل تعمل على احتواء الأضرار بسرعة من خلال التدخل في الوقت, ويعتمد فريق إدارة الأزمة بشكل كبير على الحاسوب والهاتف لما توفرانه من وقت وجهد لضمان الاتصال الفوري للفاعلين والمتضررين من الأزمة لتفادي ظهور مشكلات أخرى قد تؤدي إلى ظهور أزمة ثانية تشكل خطرا على المؤسسة

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

الجدول رقم 19: مساهمة الإتصال الرقمي في عملية التنسيق بين جميع المستويات والمصالح الإدارية أثناء حدوث أزمات

التنسيق	التكرار	النسبة %
نعم	22	93
أحيانا	8	07
لا	00	00
المجموع	30	100

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج الاستبيان

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ الإتصال الرقمي ساهم بشكل في التنسيق بين مستويات والمصالح الإدارية في المؤسسة أثناء الأزمات حسب رأي المبحوثين بنسبة 93% وهذا يدل على التعاون لتسهيل انجاز المهام الموكلة على عاتق كل جهاز من الأجهزة المعنية بالأمر حيث أنه لدى كل جهة معينة مهام تقوم بها من أجل تسهيل انجاز مهام الأجهزة الأخرى و تعبيد الطريق أمامها وعدم عرقلتها أو تثبيطها في مساهمتها لإدارة تلك الأزمة، أما قلة من المبحوثين 07% فيرون أن الإتصال الرقمي لم يرق بأي تنسيق بين مستويات والمصالح الإدارية أثناء الأزمات ويعود هذا الى الصراعات الداخلية والشخصية بين الموظفين .

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

الجدول رقم 20: مساهمة الإتصال الرقمي في الحصول على المعلومات أثناء حدوث الأزمة داخل المؤسسة

النسبة%	التكرار	الحصول على المعلومات
70	21	نعم
30	9	لا
100	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج الاستبيان

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن مساهمة الإتصال الرقمي في الحصول على المعلومات أثناء حدوث الأزمة داخل المؤسسة كانت كبيرة بنسبة 70% حسب المبحوثين، من خلال توفير المعلومات حول الأزمة حسبما ذكر سابقا وسرعة إحتواء الأزمة وريح الوقت والتقليص أو التخلص من الأزمة وأيضا خلق المبادرة في العمل وبدل هذا على وعي الموظفين بضرورة تنسيق الجهود لمجابهة الأزمة والخروج منها، أما الشق الثاني من الموظفين والذي يكاد يكون منعدما بنسبة 30% فيرون أن الإتصال الرقمي لم يساهم في الحصول على معلومات أثناء حدوث الأزمة نظرا لضعف التكوين حول التكنولوجيات الحديثة أو غياب الوسائل الإتصالية الرقمية في مكان عمله فبالتالي عدم معرفته وحصوله على أي معلومات حول الأزمة.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

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

النسبة %	التكرار	محتوى الرسائل
46.67	14	وضع خطط لمواجهة حدوث الأزمة
33.33	10	حلول متوقعة لأحداث الأزمة
20.00	6	تعويض الخسائر
100	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج الاستبيان

يبين لنا الجدول أعلاه أن الخطط لمواجهة الأزمة والحلول المتوقعة لها نسبها متقاربة وهي على التوالي 46.67%، 33.33% وهو ما يوضح عمل المؤسسة على مجابهة الأزمة وتقديم حلول بوسائل تكنولوجية حديثة، أما عن أسباب حدوث الأزمة فنلاحظ أن المؤسسة قلما ترسل تتحدث حولها لأنها في محاولة لصد الأزمة وعدم ترويع الموظفين، أما عن تعويض الخسائر كانت بنسبة 20% فهو أقل المواضيع تناولا بحكم أن المؤسسة في مرحلة أزمة فإنها في أمس الحاجة للغطاء المالي لتغطية تكاليف الخروج من الأزمة.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

المحور الرابع: وسائل الاتصال الرقمي المستخدمة لتسيير الأنشطة الاتصالية بالمؤسسة أثناء الأزمات

الجدول رقم 22: وسائل الإتصال الأكثر اعتمادا في المؤسسة

وسائل الإتصال	التكرار	النسبة %
الإتصال المباشر	11	36.67
لوحة الإعلانات	8	26.67
الهاتف	11	36.67
المجموع	30	100

المصدر: من اعداد الطالبين.

نستنتج من الجدول أعلاه أن غالبية المبحوثين أكدوا على الوسيلة الأكثر استعمالا هي الهاتف والاتصال المباشر بنسبة 36.67% لكل منهما، تليها نسبة 26.67% عادت للإعلانات المعروضة على لوحة خاصة بالمؤسسة، وبالتالي فالاعتماد على الهاتف يؤكد على التوجه نحو الاعتماد على الوسائل الرقمية الحديثة التي تمكن من الاستفادة من الخدمات التي تقدمها هاته الوسائل من توفير للجهد والوقت وهو ما يثبت كثرة استخدامها والاعتماد عليها

الجدول رقم 23: هل تختلف وسائل الإتصال الرقمي حسب إختلاف نوع الأزمات؟

النسبة المئوية	التكرار	
93	00	دائما
07	8	أحيانا
00	22	أبدا
%100	30	المجموع

من خلال نتائج الجدول نلاحظ أن غالبية المبحوثين المقدره نسبتهم بـ93% أكدوا على أنه لا تختلف وسائل الاتصال الرقمي حسب اختلاف الأزمات، في حين النسبة الباقية 7% أكدوا بأنه أحيانا ما يكون هناك اختلاف، وبالتالي فالاعتماد على الوسائل الحديثة صالح لجميع أنواع الأزمات مهما كان نوعها وطبيعتها.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

الجدول رقم 24: هل تتابع ما يتم تداوله حول المؤسسة في مواقع التواصل الاجتماعي؟

النسبة المئوية	التكرار	
30.00	9	دائما
46.67	14	أحيانا
23.33	7	أبدا
%100	30	المجموع

من خلال النتائج المسجلة في هذا الجدول يتبين أن النسبة الغالبة من العينة المبحوثة أكدوا على أحيانا ما يتابعون ما يتم تداوله حول المؤسسة في مواقع التواصل الاجتماعي، وبلغت نسبتهم 46.67%، تليها نسبة 30% من يتابعونها دائما والنسبة الباقية لا يتابعونها أبدا وبلغت 23.33% وبالتالي فإهتمام أفراد العينة المبحوثة بمتابعة التفاصيل المتعلقة بمؤسستهم في مواقع التواصل الاجتماعي تختلف من فرد لإخر حسب اهتماماته.

الجدول رقم 25: هل يلعب الهاتف دورا مهما في أداء عملك؟

النسبة المئوية	التكرار	
73.33	22	دائما
26.67	8	أحيانا
0	0	أبدا
%100	30	المجموع

من خلال النتائج المسجلة في الجدول يتبين أن النسبة الغالبة من المبحوثين أكدوا على أن الهاتف يلعب دورا هاما في أداء المهام بالمؤسسة وبلغت نسبتهم 73.33%، تليها نسبة 26.67% من أجابوا بأحيانا، إذ أن الهاتف من خلال الميزات التي يتمتع بها يتيح تسهيلات للموظف بالمؤسسة وللمسير على حد سواء من خلال سرعة تقديم العروض بالمؤسسة وأداء مختلف الوظائف الخاصة بهم والمسندة لكل واحد منهم لذلك فله دور بالغ الأهمية في أداء الموظفين

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

الجدول رقم 26: كيف يتم الاعتماد على وسائل الاتصال الرقمي بالمؤسسة؟

النسبة المئوية	التكرار	
70	21	دائما
20	6	أحيانا
10	3	أبدا
%100	30	المجموع

من خلال النتائج اعلاه، نلاحظ أن نسبة 70% وهي النسبة الأكبر أكدوا على أن الاعتماد على وسائل الاتصال الرقمي بالمؤسسة تتم بشكل دائم، تليها نسبة 20% من أجابوا بأحيانا، ونسبة 10% من اجابوا بأبدا وبالتالي فإنه يمكن القول أن وسائل الاتصال الرقمي باتت من الأهمية بمكان وضرورة حتمية بالمؤسسة.

السؤال رقم 26: ماهو تقييمك لاستخدام الوسائل التكنولوجية في المؤسسة

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

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

ثالثا: نتائج الدراسة

محور البيانات العامة

- ✓ النسبة الغالبة من أفراد العينة من الذكور، وهذا بسبب ان مجتمع البحث تغلب عليه فئة الذكور
- ✓ النسبة الغالبة من المبحوثين تتراوح اعمارهم بين 36-46 سنة، تليها ن للفئة العمرية 35-25 سنة، ثم نسبة لفئة 47-57 سنة وأخيرا فئة أكثر من 57 سنة
- ✓ الفئات العمرية لعينة الدراسة متنوعة يغلب عليها طابع الشباب ممزوجة بعنصر الخبرة
- ✓ النسبة الأكبر للأفراد الذين يحوزون على مستوى جامعي، ثم مستوى ثانوي، ثم المستوى المتوسط والمهني
- ✓ الأغلبية العظمى من افراد العينة هم من أعوان التنفيذ، ثم أعوان التحكم
- ✓ النسبة العظمى من المبحوثين لديهم خبرة تتراوح بين 10-15 سنة، تليها الفئة لمن خبرتهم أكثر من 20 سنة وخبرة بين 5-10 سنوات،
- ✓ وبالتالي فعنصر الخبرة متواجد بشكل مكثف على أفراد العينة

المحور الأول: أثر الاتصال الرقمي في أداء الموظفين بالمؤسسة

- ✓ الاتصال الرقمي يؤثر في أداء الموظفين بالمؤسسة من خلال الزيادة في الدقة في انجاز العمل نظرا لما يقدمه من أدوات تتيح ذلك، أيضا له أثر إيجابي على أداء الموظفين بالمؤسسة من خلال الدقة في انجاز العمل، وتوفير الجهد والوقت كذلك
- ✓ الوسائل الحديثة المستخدمة في الاتصال الرقمي في المؤسسة لها أثر إيجابي على الرفع من وتيرة الأداء المهني للموظفين بالمؤسسة
- ✓ الأعطاب التي تصيب الوسائل التقنية تؤثر بشكل واضح على جودة العمل
- ✓ لا يمكن الاستغناء عن استخدام تقنيات لاتصال الحديثة أثناء أداء المهام ، وهذا عائد إلى أن طبيعة العمل بمؤسسة سوميفوس تعتمد بالأساس على التقنيات الحديثة للاتصال باعتبارها مؤسسة قوامها شبكة الانترنت والاتصالات والوسائل المستخدمة أيضا تعنى بها وتعتمد عليها
- ✓ أحيانا ما توجد عوامل أخرى على غرار وسائل الإتصال تساهم في تحسين الأداء مثل العوامل التحفيزية الخاصة بالعمال من طرف الإدارة التي تتعلق بإضافة علاوات جديدة وإمميزات لهم، وكذا توزيع الكادر البشري بشكل يتماشى مع المهام المتاحة وغيرها من العوامل الأخرى

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

المحور الثاني: إدارة الأزمة بالمؤسسة

- ✓ تمثلت الأزمات السابقة أساسا في أزمات اقتصادية تسببت في أضرار مست المؤسسة وكذلك الأزمة السابقة لكوفيد 19 وانتشاره الذي عم كافة أرجاء العالم
- ✓ يعود الأساس إلى غياب الاحصائيات اللازمة والدقيقة حول عدد الإصابات، وأيضا التحور المستمر لهذا الفيروس والذي لم يثبت على صفة واحدة منذ ظهوره الأمر الذي خلق العديد من الصعوبات للتعريف به بشكل دقيق، إضافة إلى أسباب أخرى متعلقة بالمؤسسة.
- ✓ قامت المؤسسة بوضع خطة أزمة خاصة بالأزمات، حيث تسعى من خلال هاته الخلية إلى متابعة وضعية هاته الأزمة، وأيضا التدابير المتخذة لمواجهة وكذا المساهمة في توفير كافة الوسائل لمواجهة هاته الأزمة على مستوى مؤسسة سوميغوس وإعطاء كافة التعليمات اللازمة والمتعلقة بهذا الوباء عبر تشكيل هاته الخلية
- ✓ وضعت المؤسسة آلية لإعلام المواطنين خلال الأزمة،
- ✓ تساهم المؤسسة في تذكير الموظفين وتقوم بتبئهم حول الأزمة عند عدم الالتزام بإجراءات الوقاية، كما تتمثل في تبئهم في حالة عدم شعورهم بأخطار الوباء المتوقعة،
- ✓ المؤسسة تساهم في إخبار وتذكير الموظفين حول أخطار الوباء التي يمكن ان يتعرضوا لها تبعا لحالة المواطنين وتصرفهم تجاه الجائحة

المحور الثالث: الخدمات التي يقدمها الإتصال الرقمي لمؤسسة سوميغوس في فترة الأزمات

- سرعة الحصول على المعلومات و التقليل الجهد والوقت هي أهم الخدمات التي يقدمها الإتصال الرقمي ويعود السبب في ذلك إلى طبيعة وسائل الإتصال الرقمية المستخدمة في حد ذاتها لما توفره من سرعة ودقة في العمل تساعد على القيام بالكثير من الوظائف في أقل وقت وبأقل جهد،
- إستخدام وسائل الإتصال الرقمي لإيصال المعلومات للموظفين حول الأزمة يرجع الى الكفاءات و خبرات الموظفين حول الوسائل الإتصالية الرقمية الحديثة ودورها الفعّال عند حدوث أزمات بسرعة الحصول على المعلومات وريح الوقت والجهد وغيرها من المميزات
- ساعدت وسائل الإتصال الرقمي المؤسسة في الحفاظ على سمعتها فالوسائل الإتصالية الرقمية تعزز ثقة الجمهور بها وتحسن صورة المؤسسة لديهم خاصة إذا شعروا بالإنتماء لها في حالة حدوث أزمات

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

- تكنولوجيا الاتصال الرقمي تساهم في تفعيل أداء فريق إدارة الأزمة، من خلال توفير المعلومات اللازمة حول الأزمة لأن توفير المعلومات في الوقت المناسب له دور كبير في تسهيل عمل فريق إدارة الأزمة وضمان تحركه بسرعة، خاصة وأن تكنولوجيا الاتصال الرقمي توفر سرعة تبادل المعلومات التي تكون دقيقة، ونفس النسبة منهم من أكدوا أنها تساهم عن طريق التفاعل بالفاعلين والمتضررين من الأزمة بسرعة وبالتالي تمكن من اتخاذ القرار الصائب
- وكذا الوسائل الرقمية تعمل على احتواء الأضرار بسرعة من خلال التدخل في الوقت، ويعتمد فريق إدارة الأزمة بشكل كبير على الحاسوب والهاتف لما توفرانه من وقت وجهد لضمان الاتصال الفوري للفاعلين والمتضررين من الأزمة لتفادي ظهور مشكلات أخرى قد تؤدي إلى ظهور أزمة ثانية تشكل خطراً على المؤسسة
- ساهم الإتصال الرقمي بشكل في التنسيق بين مستويات والمصالح الإدارية في المؤسسة أثناء الأزمات وهذا يدل على التعاون لتسهيل انجاز المهام الموكلة على عاتق كل جهاز من الأجهزة المعنية بالأمر
- تساهم الإتصال الرقمي في الحصول على المعلومات أثناء حدوث الأزمة داخل المؤسسة من خلال توفير المعلومات حول الأزمة حسبما ذكر سابق وسرعة إحتواء الأزمة وريح الوقت والتقليص أو التخلص من الأزمة وأيضاً خلق المبادرة في العمل ويدل هذا على وعي الموظفين بضرورة تنسيق الجهود لمجابهة الأزمة والخروج منها،
- تعمل المؤسسة على مجابهة الأزمة وتقديم حلول بوسائل تقنية حديثة، أما عن أسباب حدوث الأزمة فنلاحظ أن المؤسسة قلماً ترسل تتحدث حولها لأنها في محاولة لصد الأزمة وعدم ترويع الموظفين

المحور الرابع: وسائل الاتصال الرقمي المستخدمة لتسيير الأنشطة الاتصالية بالمؤسسة أثناء الازمات

- نستنتج من الجدول أعلاه أن غالبية المبحوثين أكدوا على الوسيلة الأكثر استعمالاً هي الهاتف والاتصال المباشر، وبالتالي فالاعتماد على الهاتف يؤكد على التوجه نحو الاعتماد على الوسائل الرقمية الحديثة التي تمكن من الاستفادة من الخدمات التي تقدمها هاته الوسائل من توفير للجهد والوقت وهو ما يثبت كثرة استخدامها والاعتماد عليها
- لا تختلف وسائل الاتصال الرقمي حسب اختلاف الأزمات، وبالتالي فالاعتماد على الوسائل الحديثة صالح لجميع أنواع الأزمات مهما كان نوعها وطبيعتها.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

- إهتمام افراد العينة المبحوثة بمتابعة التفاصيل المتعلقة بمؤسستهم في مواقع التواصل الاجتماعي تختلف من فرد لإخر حسب اهتماماته.
- يلعب الهاتف دورا هاما في أداء المهام بالمؤسسة إذ أن الهاتف من خلال الميزات التي يتمتع بها يتيح تسهيلات للموظف بالمؤسسة وللمسير على حد سواء من خلال سرعة تقديم العروض بالمؤسسة وأداء مختلف الوظائف الخاصة بهم والمسندة لكل واحد منهم لذلك فله دور بالغ الأهمية في أداء الموظفين
- الاعتماد على وسائل الاتصال الرقمي بالمؤسسة تتم بشكل دائم، وبالتالي فإنه يمكن القول أن وسائل الاتصال الرقمي باتت من الأهمية بمكان وضرورة حتمية بالمؤسسة.
- الاستخدام المكثف لتكنولوجيا الاتصال الرقمية يجنب المؤسسة الوقوع في الأزمات مستقبلا، ويعود السبب إلى خصائص هذه الوسائل من جهة والى التوجه الجديد الذي تفرضه الجرائر لإستخدام تكنولوجيات الإتصال الحديثة في جميع الإدارات

الاقتراحات والتوصيات:

- ضرورة الاعتماد على استراتيجيات فعلية لإدارة الأزمات وتفعيل الاتصال الرقمي بالمؤسسة. من الضروري أن تكون هذه الاستراتيجية نابعة من داخل المؤسسة.
- التدريب على طريقة الاتصال الرقمي وتفعيله والاحاطة بمختلف أدواته ووسائله لمواكبة مختلف التطورات الحاصلة به.
- الاعتماد على التوجيه الصحيح لأدوات الاتصال الرقمي لتفادي الجوانب والآثار السلبية التي تخلفها الأزمات

الخاتمة

خاتمة

خاتمة:

مما سبق عرضه في هاته الدراسة، ، حاولنا الإشارة إلى موضوع إدارة الازمات من خلال الإعتماد على الإتصال الرقمي بمؤسسة سوميفوس تبسة، حيث تبين أن الاتصال الرقمي يلعب دورا هاما في إدارة الازمة من خلال أدواته الحديثة على غرار الهاتف والبريد الالكتروني والمواقع الرقمية، إذ يمكن الموظفين الحصول على المعلومات عن الأزمات في أسرع وقت حتى تتم الاستجابة في الوقت المناسب ومجابهة هاته الأزمة والحصول على حلول عاجلة. ونجد هذا التوجه في مختلف المؤسسات الإقتصادية على غرار مؤسسة سوميفوس محل الدراسة، وأيضا الاعتماد بشكل أساسي على وسائل التكنولوجيا الحديثة في العملية الإتصالية والتي تجسد الإتصال الرقمي بالمؤسسة.

قائمة المصادر
والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

الكتب باللغة العربية:

1. أحمد حسين الرفاعي، مناهج البحث العلمي، دار وائل، ط5 ، الأردن
2. أحمد ماهر: كيف ترفع مهاراتك الإدارية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الاسكندرية، 2000
3. اسماعيل عرباجي، اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية العامة، الجزائر ، 1996
4. جمال أبو شنب، الاتصال و الاعلام و المجتمع (المفاهيم و القضايا و النظرية)، درا المعرفة الجامعية، مصر، 2005
5. جوردل مارشال: موسوعة علم الاجتماع، مجلد 2،مراجعة المركز، القاهرة، 2008
6. حسن عماد مكاوي: تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، ط3، 2003
7. حمد فهمي العطروري ، العلاقات الإدارية بالمؤسسات الاقتصادية ، ط1 ، عالم الكتب ، القاهرة ، 1969 ،
8. رفعت عارف الضبع، إدارة الأزمات، المكتب المصري للمطبوعات، القاهرة، 2015
9. شومان محمد، الاعلام والأزمات، مدخل نظري وممارسات علمية، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2002
10. صخر خليل عمر، مناهج البحث العلمي في علم اجتماع، جامعة اليرموك، دط، 1990
11. عبد الرحمان بدوي : مناهج البحث العلمي، دار المعارف الجامعية، مصر، 1985
12. عبد الرزاق بن حبيب، اقتصاد و تسيير المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2000
13. عبد الله محمد الفقيه، إدارة الأزمات، ط1، دار الكتاب الجامعي ، صنعاء، اليمن، 2012
14. فاطمة عبد الكاظم حمد، سالم جاسم محمد، صورة الانا وصورة الاخر في عصر الاتصال الرقمي، جامعة بغداد، 2017
15. محمد جمال الفار: المعجم الإعلامي، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2010
16. محمد عبد الحميد، نظريات الإعلام وإتجاهات التأثير، ط3، عالم الكتب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2004
17. محمد عبيدات وآخرون: منهجية البحث العلمي، ط2، دار وائل للطباعة والنشر، 1999
18. محمد قاسم: المدخل إلى مناهج البحث العلمي، ط1 ، دارالنهضة العربية، بيروت، 1999

قائمة المصادر والمراجع

19. محمد نصر مهنا، إدارة الأزمات، مؤسسة شباب الجامعة، القاهرة: 2003
20. محمود جاد الله، " إدارة الأزمات"، دار أسامة للنشر والتوزيع، ، 2010
21. معجم اللغة العربية، المعجم الوسيط، مكتبة الشروق الدولية، ط4، 2004
22. ناصر دادي عدون: الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية، دار المحمدية العامة، الجزائر، 2004
23. يس عامر، الاتصالات الإدارية والمدخل السلوكي لها، دار المريخ، الرياض، المملكة العربية السعودية، 1986
الرسائل الجامعية:
1. حداد سهيلة، فعالية البيع الشخصي في تسويق الخدمات، دراسة حالة مؤسسة الخدمات الإشهارية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2005
المجلات :
2. امال قاسمي ، الاتصال ودوره في ادارة الازمات، المجلة الجزائرية للاتصال ، مج17، ع28، الجزائر، 2019
3. عبد الكريم علي جبر الدبيسي ،زهير ياسين الطاهات ، دور وسائل الاتصال الرقمي في تعزيز التنوع الثقافي، مجلة الاتصال والتنمية ،ع6، دار النهضة العربية، بيروت، 2012
المواقع الإلكترونية:
1. سامح أحمد زكي الحفني، إدارة الأزمات، عبر الرابط، <https://jsst.journals.ekb.eg/> ، بتاريخ، 2022/04/21

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

استراتيجيات الاتصال الرقمي في إدارة الأزمات
في المؤسسة الخدمائية
دراسة ميدانية بمؤسسة سوميفوس تبسة

إشراف الدكتور:

بلخيري رضوان

اعداد الطالبين:

- حاجي نبيل

- حامد فضيلة

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

بيانات عامة

1. الجنس:

ذكر - أنثى

2. السن:

57-47 سنة 46-36 سنة 35-25 سنة

أكثر من 57 سنة

3. المستوى الدراسي:

متوسط

ثانوي

جامعي

مهني

4. الوظيفة المشغولة:

إطار

عون تحكم

عون تنفيذ

5. الأقدمية:

10-5 سنوات أقل من 5 سنوات

20-15 سنة 15-10 سنة

أكثر من 20 سنة

المحور الأول: أثر الاتصال الرقمي في أداء الموظفين بالمؤسسة

6. ماذا توفر لك استخدام تقنيات الاتصال في مؤسستكم؟

توفير الجهد في انجاز العمل

توفير الوقت في انجاز العمل

الدقة في انجاز العمل

تسريع أداء المهام

-

7. هل تساهم تقنيات الاتصال التي تستخدمها في رفع وتيرة أداك المهني؟

نعم لا أحيانا

8. إذ وقعت أعطاب في الوسائل التقنية التي تستخدمها هل يقلل ذلك من جودة العمل الذي تقدمه؟

نعم لا أحيانا

9. هل يمكن الاستغناء على استخدام تقنيات الاتصال الحديثة أثناء إنجاز عملك؟

نعم لا أحيانا

10. في رأيك هل توجد عوامل أخرى على غرار وسائل وتقنيات الاتصال تساهم في تحسين الأداء المهني؟

نعم لا أحيانا

11. حسب رأيك ماهي الحلول المقترحة التي تراها مناسبة لزيادة وتحسين أداك المهني داخل المؤسسة؟

.....
.....
.....
.....

المحور الثاني / إدارة الأزمة بالمؤسسة

12. 24- هل سبق وأن تعرضت المؤسسة لأزمات في السابق ؟

نعم لا أحيانا

13. هل المعلومات التي نشرت كافية للتعريف بهذه الأزمة ؟

كافية غير كافية

14. 26- هل تم وضع خلية أزمة خاصة بها بالمؤسسة ؟

نعم لا أحيانا

15. هل تتوفر لدى هاته الخلية قاعدة من المعلومات الكافية حول الأزمة ؟

نعم لا أحيانا

16. هل وضعت المؤسسة آلية لإعلام الموظفين بما يجب عليهم عمله خلال الأزمة ؟

نعم لا أحيانا

17. هل تساهم المؤسسة في إخبار وتذكير الموظفين بأخطار يمكن التعرض لها جراء الأزمة ؟

- عند تفاقم الأزمة

- عند عدم الالتزام بإجراءات الوقاية

- عند عدم شعورهم بإخطارها المتوقعة

المحور الثالث: الخدمات التي يقدمها الإتصال الرقمي لمؤسسة سوميفوس في فترة الأزمات

18. ماهي الخدمات التي قدمها الإتصال الرقمي داخل مؤسستكم ؟

- خلق المبادرة في العمل

سرعة الحصول على المعلومات

- تقليل الجهد والوقت

تحسين الأداء المهني

19. هل يتم الاعتماد على وسائل الإتصال الرقمي لإيصال المعلومات للموظفين حول الأزمة؟

أحيانا

لا

نعم

20. هل ساعدت وسائل الإتصال الرقمي المؤسسة في تحسين صورتها والخروج من الأزمة؟

أحيانا

لا

نعم

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

- من خلال توفير المعلومات حول الأزمة

- الإتصال بالفاعلين والمتضررين من الأزمة بسرعة

- سرعة احتواء الأضرار

22. هل يساهم الإتصال الرقمي في عملية التنسيق بين جميع المستويات والمصالح الإدارية أثناء

حدوث أزمات ؟

أحيانا

لا

نعم

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

المؤسسة؟

أبدا

أحيانا

دائما

24. هل الرسائل التي كانت ترسلها المؤسسة عبر الإتصالات الرقمية أثناء حدوث الأزمة تدور حول:

- خطط لمواجهة الأزمة

- أسباب حدوث الأزمة

- حلول متوقعة لأحداث الأزمة

- تعويض الخسائر

المحور الرابع: وسائل الاتصال الرقمي المستخدمة لتسيير الأنشطة الاتصالية بالمؤسسة أثناء الأزمات

25. حسب رأيك، ماهي وسائل الاتصال الأكثر اعتمادا في مؤسستكم؟

الاتصال المباشر لوحة الاعلانات الاجتماعات الهاتف
شبكة الاتصال الداخلية

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

دائما أحيانا أبدا

27. هل تتابع ما يتم تداوله حول المؤسسة في مواقع التواصل الاجتماعي؟

دائما أحيانا أبدا

28. هل يلعب الهاتف دورا مهما في أداء عملك ؟

دائما أحيانا أبدا

29. كيف يتم الاعتماد على وسائل الاتصال الرقمي بالمؤسسة؟

دائما أحيانا أبدا

30. ماهو تقييمك لاستخدام الوسائل التكنولوجية في المؤسسة ؟

.....
.....



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministère de l'Enseignement Supérieure et de la Recherche Scientifique

Université Larbi Tebessi – Tebessa
Faculte des sciences Humaines et Sociales



جامعة العربي التبسي - تبسة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال

تعهد

أنا الموقع أسفله الطالبة: حامد فضيلة

والمعد لمذكرة التخرج الموسومة: استراتيجيات الاتصال الرقمي في إدارة
انحيازات في الصور مسسة الخطاطية

دراسة ميدانية في مؤسسه هو صديق من تبسة

المكمله لمتطلبات نيل شهادة الماستر في تخصص: اتصال تنظيمي

وبعد اطلاعي على القرار الوزاري رقم 933 المؤرخ في 28 جويلية 2016 والمتضمن القواعد المتعلقة بالوقاية من

السراقات العلمية ومكافحتها، لا سيما المواد 35-19-07-03

أتعهد بتحمل المسؤولية العلمية والقانونية حول هذا العمل وأشهد بخلوه من كل انتحال لأعمال

الغير او اقتباس غير منسوب لصاحبه، وترجمة دون ذكر المصدر ووضع أشكال بيانية او خرائط أو صور

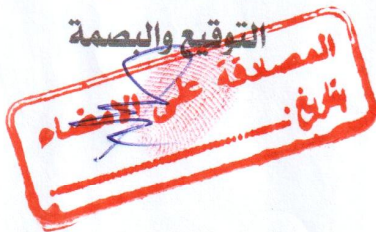
دون الإشارة للمصدر.

29 ماي 2022

تبسة في:

قرأت وأتعهد بما ورد أعلاه

التوقيع والبطمة



مندوب الفرع البلدي 600 سكن
امضاء السيد: [Signature]
ويتفوض عن نفسه
رئيس المجلس الشعبي البلدي





الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministère de l'Enseignement Supérieure et de la Recherche Scientifique



Université Larbi Tebessi – Tébessa
Faculte des sciences Humaines et Sociales



جامعة العربي التبسي تبسة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال

تعهد

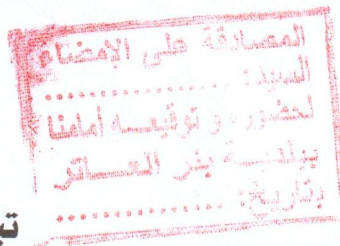
أنا الموقع أسفله الطالب: حاجي تيل
والمعد لمذكرة التخرج الموسومة: الاستراتيجيات للاتصال الرقمي بم إدارة الأعمال
في المؤسسة المذكورة سابقا

المكتملة لمتطلبات نيل شهادة الماستر في تخصص: أعمال تطبيبي
وبعد اطلاعي على القرار الوزاري رقم 933 المؤرخ في 28 جويلية 2016 والمتضمن القواعد المتعلقة بالوقاية من السرقات العلمية ومكافحتها، لا سيما المواد 35-19-07-03
أتعهد بتحمل المسؤولية العلمية والقانونية حول هذا العمل وأشهد بخلوه من كل انتحال لأعمال الغير أو اقتباس غير منسوب لصاحبه، وترجمة دون ذكر المصدر ووضع أشكال بيانية أو خرائط أو صور دون الإشارة للمصدر.

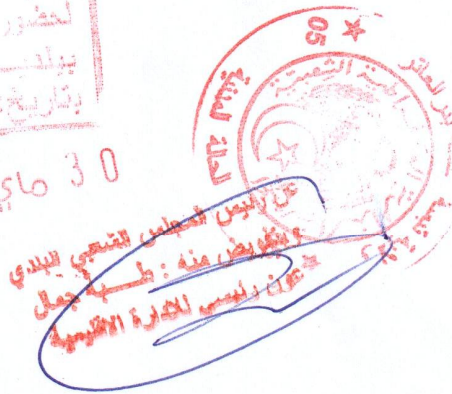
30 ماي 2022

تبسة في:

قرأت وأتعهد بما ورد أعلاه
التوقيع والبصمة



30 ماي 2022





الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministère de l'Enseignement Supérieure et de la Recherche Scientifique

Université Larbi Tebessi - Tebessa
Faculté des sciences Humaines et Sociales



جامعة العربي التبسي تبسة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال

إذن بالطبع

أنا الموقع أسفله الأستاذ المشرف

الرتبة: أستاذ باحث عال

أشهد أن المذكرة المعنونة استراتيجيات الاتصال المرقمين في إدارة

أزصات في المؤسسة الخدمية

دراسة ميدانية في مؤسسة سو صدفوس - تبسة

والمكاملة لتطلبات نيل شهادة الماستر في تخصص

من إعداد

الطالب: حامد خضيلة

الطالب: حاجي نبيل

تتوفر فيها جميع الشروط العلمية والمنهجية والشكلية التي تؤهلها للمناقشة العلنية بعد تحديد لجان المناقشة
للسنة الجامعية 2021/2022، وعليه يمكن طبع العمل وإيداعه لدى إدارة القسم وفقا للشروط المحددة مسبقا.

تبسة في: 2021/05/29

توقيع الأستاذ:

أ. د. محمد عبد الكريم

ملخص

سعت الدراسة لتسليط الضوء على استراتيجيات الاتصال الرقمي في إدارة الأزمات في المؤسسات الخدمائية، وقد كانت عبارة عن دراسة ميدانية بمؤسسة سوميفوس تبسة، حيث هدفنا إلى إظهار مدى أهمية الاتصال الرقمي ومساهمته في حل الأزمات التي مرت وتمر على مستوى المؤسسة الاقتصادية، وقد اعتمدنا المنهج الوصفي في معالجة النتائج المتحصل عليها من خلال الاستمارات التي تم جمعها من قبل عينة مكونة من 30 مفردة موزعة على ثلاث فئات مهنية، وتوصلنا في الأخير إلى أنه يمكن الحصول على المعلومات أثناء أزمات وتحديد حيثياتها وسرعة الاستجابة لاحتوائها من خلال تفعيل وسائل الاتصال الرقمي وكذلك توفير الجهد والوقت عند الاعتماد عليها

الكلمات المفتاحية: استراتيجيات، الاتصال الرقمي، إدارة الأزمات، المؤسسات الخدمائية

Abstract

The study sought to shed light on digital communication strategies in crisis management in service institutions, and it was a field study at the SOMIPHOS TEBESSA Foundation, where we aimed to show the extent of the importance of digital communication and its contribution to solving crises that have passed and passed at the level of the economic institution, and we have adopted the descriptive approach in Processing the results obtained through the forms collected by a sample of 30 individuals distributed over three professional categories, and we concluded in the end that it is possible to obtain information during crises and determine their merits and speed of response to contain them by activating the means of digital communication as well as saving effort and time when rely on

Keywords: strategies, digital communication, crisis management, service institutions