

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي  
جامعة عمار ثليجي بالأغواط  
كلية العلوم الإنسانية والإسلامية والحضارة  
قسم علوم الإعلام والاتصال



مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في علوم الإعلام والاتصال  
بعنوان:

العلاقة الاتصالية مع المؤمنين في المؤسسات الجزائرية في  
ظل أزمة كورونا

دراسة ميدانية

مؤسسة الضمان الاجتماعي بالأغواط "نموذجا"

إشراف:  
د. النوعي عبد القادر

إعداد:  
طالبة لعغان زينب

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
د. النوعي عبد القادر	أستاذ محاضر/أ	جامعة عمار ثليجي / الأغواط	رئيسا
	أستاذ محاضر/ب	جامعة عمار ثليجي / الأغواط	مشرفا ومقررا
	أستاذ محاضر/ب	جامعة عمار ثليجي / الأغواط	عضوا مناقشا

العام الجامعي  
2022 / 2021

## إهداء

كل من أضاء بعلمه عقل غيره

أو هدى بجوابه حيرة سائليه

فاظهر بسماحته تواضع العلماء

وبرحابته سماحة العارفين

أهدي ثمرة هذا الجهد المتواضع إلى كل من

يستحق الثناء

إلي التي علمتني الثناء والصبر أيام الشقاء أُمي

إلي من علمني الحياء وعدم الانحناء أبي

والى هؤلاء

أختي الغالية : فطيمة

إخوتي: سفيان، جمال، محمد وأيوب

زينب لعفان

2020 /12/ 28



# شكر وتقدير

"الحمد لله الذي هدانا وما كنا لنهتدي لولا إن هدانا الله"

الحمد لله على إنعامنا نعمة العلم والفهم  
ومنحنا الصبر والإرادة على إتمام هذا العمل  
و نسأل الله سبحانه ان يكون خالصا  
لوجهك الكريم

نشكر الوالدين الكريمين على حرصهم لنا ودعمهم  
المعنوي والمادي.

نتقدم بعظيم الشكر والتقدير إلى أستاذنا  
القسم علوم الاعلام والاتصال الذي طالما حرصا  
على الجودة ودقة البحث العلمي والذي كان لهما  
الفضل بعد الله عزو جل في إنجاز إتمام هذا البحث  
الذي نرجو أن يعم بفهم على الجميع.

ونشكر خاصة المؤسسة الضمان الاجتماعي لولاية  
الاغواط على تسهيلات التي قدموها لنا وكل من  
ساعدني المدير عيسى عباني في إنجاز هذا العمل  
من قريب أو بعيد

# بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

(( رَبَّنَا آتِنَا مِنْ لَدُنْكَ رَحْمَةً وَهَيِّئْ لَنَا مِنْ أَمْرِنَا رَشَدًا ))

صدق الله العظيم

# قائمة المحتويات

## قائمة المحتويات

	إهداء
	كلمة شكر و تقدير
	قائمة محتويات
	قائمة الأشكال
أ	مقدمة

### الفصل الأول: المحددات المنهجية للدراسة

05	الإشكالية
05	تساؤلات الفرعية للدراسة
06	أسباب إختيار الموضوع
07	أهداف الدراسة
07	أهمية الدراسة
08	تحديد مفاهيم الدراسة
10	منهج المعتمد للدراسة
10	أدوات جمع البيانات
11	حدود الدراسة
12	الدراسات السابقة

## قائمة المحتويات

### الفصل الثاني: العلاقة الاتصالية في المؤسسات

16	تمهيد
17	المبحث الاول : لمحة عن العلاقات الاتصالية
17	- اولاً: مفهوم الاتصال
20	- ثانياً: نشأة وتطور الاتصال
21	- ثالثاً: أهمية وأهداف الاتصال
23	المبحث الثاني : العلاقة الاتصالية والجمهور
23	- اولاً: مفهوم الجمهور
25	- ثانياً: الجمهور الخارجي والداخلي للعلاقة الاتصالية
27	- ثالثاً: دور العلاقات الاتصالية في خدمة الجمهور المنظمة

### الفصل الثالث : العلاقة الاتصالية أثناء أزمة كورونا

30	تمهيد
31	المبحث الاول: لمحة عن فيروس كورونا
31	- أولاً: نشأة ومفهوم فيروس كورونا
32	- ثانياً: أعراض وأثار الإصابة بفيروس كورونا
33	- ثالثاً: طرق الوقائية من فيروس كورونا
34	المبحث الثاني : العلاقات الاتصالية وإدارة الازمات في المؤسسة
34	- أولاً: نموذج إدارة الازمات بواسطة العلاقة الاتصالية
36	- ثانياً: الأخطاء الاتصالية عند إدارة الازمات
37	- ثالثاً: الوسائل والطرق التي تساعد على حد من الازمات في المؤسسة

## قائمة المحتويات

### الفصل الرابع: الجانب التطبيقي للدراسة

39	تمهيد
40	المبحث الاول: تعريف بميدان الدراسة
40	- أولا: نشأة المؤسسة
41	- ثانيا: تعريف عام للمؤسسة
42	- ثالثا: مهام وهيكل المؤسسة
45	المبحث الثاني: عرض وتحليل البيانات و نتائج الدراسة
45	- أولا: عرض البيانات
47	- ثانيا: تحليل البيانات
54	- ثالثا: نتائج الدراسة
56	خاتمة
	قائمة المصادر
	قائمة الملاحق

### قائمة الأشكال

32	الشكل رقم 01 : صورة توضح اعراض مرض كورونا
34	الشكل رقم 02 : الاستراتيجيات الحديثة لمواجهة الأزمات
44	شكل رقم 03: مخطط يوضح هيكل المديرية الضمان الاجتماعي

# مقدمة

## مقدمة

يعد الاتصال من المفاهيم النفسية والاجتماعية التي تغلغت في كافة ميادين الحياة العامة والخاصة، ولا يمكن أن يستغني عنها الفرد، فهو يتفاعل مع غيره من خلال وسائل الاتصال للتعبير عن أبعاده التفاعلية الاجتماعية، فالاتصال هو وسيلة لخلق حركية وديناميكية للجماعات، وعلى اعتبار أن المؤسسة عبارة عن مجموعة من الأفراد منظمين في شكل قانوني بغرض القيام بمهام محددة ، تهدف مجموعها إلى تحقيق غايات وأهداف المؤسسة ككل.

وعليه، يعتبر الاتصال العمود الفقري لأي مؤسسة، فمن خلاله يتم توفير المعلومات والافكار والخطط والتعليمات والآراء عبر أجزائها والأطراف العاملة بها ، وتعتبر العلاقة الاتصالية في المؤسسة همزة الوصل الرابطة بينها وبين العمال والعالم الخارجي المتواجدة فيه، وأي قصور في نظام الاتصال من شأنه أن يعطل أو يؤخر سيرورة العمل بالمؤسسة، فقرارات المؤسسة وأهدافها وتوجهاتها وخططها تتعلق كلها بالعلاقة الاتصالية.

وإذا كانت الأزمات، تحدث في كل زمان ومكان فإن العالم المعاصر، بعد أن أصبح وحدة متقاربة سياسيا واقتصاديا وثقافيا واجتماعيا -بات أي من مؤسساته عرضة للازمات، التي تعصف به، من وقت إلى آخر، ولذلك، أصبح استخدام العلاقة الاتصالية في المؤسسة من أجل مواجهة الازمات ضرورة ملحة ليس لتحقيق نتائج إيجابية من التعامل معها ، وإنما لتجنب نتائجها المدمرة.

لذلك جاءت هذه الدراسة للكشف عن العلاقة الاتصالية مع المؤمنين في المؤسسات الجزائرية في ظل أزمة كورونا وذلك لمعرفة مدى مساهمة العلاقة الاتصالية في تحسين صورة المؤسسة في ظل أزمة كورونا وكشف عن مكانتها في المؤسسة وكذلك معرفة الصعوبات التي قد تواجه العلاقة الاتصالية في ظل أزمة كورونا، وللإلمام بهذا الموضوع قمنا بتقسيمه إلى جانبين . جانب نظري وجانب ميداني، حيث تناولنا في الجانب الاول المنهجية التي تم العمل بها وهذا بتقسيمه إلى ثلاث فصول.

الفصل الاول وهو الجانب المنهجي للدراسة: حيث تناولنا في المبحث الاول :إشكالية الدراسة وأسباب اختيار الموضوع الذاتية والموضوعية إلى جانب أهمية الدراسة وأهدافها ثم تحديد المفاهيم الاساسية المكونة لعنوان الدراسة.

أما المبحث الثاني فتناولنا فيه منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات ومجتمع الدراسة والعينة وحدود الدراسة والتطرق لمختلف الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة.

## مقدمة

---

الفصل الثاني خصص للعلاقة الاتصالية في المؤسسات وتم التطرق فيه إلى مفهوم الاتصال وأهمية وأهداف الاتصال والجمهور الخارجي والداخلي للمؤسسة وكذلك دور العلاقة الاتصالية في خدمة الجمهور المنظمة.

الفصل الثالث خصص هذا الفصل لدراسة العلاقة الاتصالية أثناء أزمة كورونا حيث تناولنا فيه لمحة عن فيروس كوفيد19 وكذلك أعراضه وطرق الوقاية منه وأخير العلاقات الاتصالية وإدارة الأزمات في المؤسسة.

أما الجانب التطبيقي للدراسة، وهو الفصل الرابع فتناولنا فيه مؤسسة ضمان الاجتماعي بالأغواط من ميلاد المؤسسة أهدافها ونشاطاتها وهيكلها ، وفي الأخير تناولنا مناقشة المقابلة ونتائج الدراسة.

# الفصل الأول:

## المحددات المنهجية للدراسة

- الإشكالية
- التساؤلات الفرعية للدراسة
- أسباب اختيار الموضوع
- أهداف الدراسة
- أهمية الدراسة
- تحديد المفاهيم
- المنهج المعتمد للدراسة
- أدوات جمع البيانات
- حدود الدراسة
- الدراسات السابقة

### الإشكالية:

العلاقة الاتصالية ركيزة العملية الاجتماعية وهي الوسيلة التي يستخدمها الانسان لتنظيم واستقرار وتغيير حياته الاجتماعية، ونقل أشكالها ومعناها من جيل الى جيل عن طريق التعبير والتسجيل و التعليم، ولا يمكن لأية جماعة أو منظمة أن تنشأ وتستمر دون اتصال يجري بين أعضائها ويكفي أن ننظر إلى المجمع الحديث بمؤسساته وهيئاته ومنظماته لكي ندرك أن الاتصال هو الجهاز العصبي الذي يعمل على تماسك هيكله المؤسسة وتكاملها .

ولا يمكن أن تتصور أنك كشخص تستطيع أن تحقق أي هدف بدون اتصال فالحديث والخطبة، والاستماع وإلقاء التعليمات والمناقشات والقراءة والاجتماعات للجان والخطابات والتقارير هي وسائل الاتصال لنقل الأفكار و المعلومات من طرف الاخر ، والعلاقة الاتصالية هي أحد مظاهر سلوك الجماعي حيث يتطلب وجود أكثر من شخص لكي يكون هناك اتصال لا بد من وجود شخص يرسل معلومات وشخص آخر يستقبلها دون أن يوجد أي تشويش حتى تصل المعلومات بالشكل السليم وعلى هذا الاساس شهد العصر الحديث في وقتنا الراهن أزمات عديدة من بينها فيروس **كوفيد19** الذي خلف العديد من الضحايا ومشاكل الاقتصادية والاجتماعية والسياسية مما حرك الادارة العلاقة الاتصالية في المؤسسات للتعامل مع الجمهور الداخلي والخارجي باتخاذ الاستراتيجيات مخططة ومنظمة تتبعها في اتخاذ الحيطة والحذر من أجل تحسين الصورة المنظمة بصفة خاصة ومن هذا المنطلق تشكل الهاجس الذي يمثل المحور الرئيسي للدراسة وبناء عليه تم طرح الاشكالية التالية علي نحو الاتي:

ما الحالة التي عليها العلاقة الاتصالية مع المؤمنين في المؤسسات الجزائرية خلال أزمة كورونا؟

### التساؤلات الفرعية للدراسة:

1. إلى أي مدى تساهم العلاقة الاتصالية في تحسين صورة المؤسسة في ظل أزمة كورونا؟
2. هل بقيت مكانة العلاقة الاتصالية مثلها مثل أي ظرف طبيعي أثناء أزمة كورونا؟
3. ما أهم ما طرأ على العلاقة الاتصالية في المؤسسة أثناء أزمة كورونا؟
4. ما أهم الصعوبات التي قد تواجه العلاقة الاتصالية في ظل أزمة كورونا؟

### أسباب اختيار الموضوع :

#### أسباب الدراسة (الذاتية):

- ❖ رغبة كبيرة تتعلق بالاهتمام بدراسة هذا الموضوع من أجل لإمام بهذا الجانب المعرفي ومحاولة تطبيقه.
- ❖ إثراء معرفة من ناحية الادوار التي تقوم بها العلاقة الاتصالية مع المؤمنين في المؤسسات الجزائرية في مكافحة الكوارث والازمات في ظل أزمة كورونا.
- ❖ من أجل توسيع نطاق معرفي حول المؤسسة كمهنة في حال تم ممارستها.

#### أسباب الدراسة (الموضوعية):

- ❖ نظرا لأهمية العلاقة الاتصالية التي تعتبر إحدى الركائز الاساسية في المؤسسة .
- ❖ تدعيم المكتبة المركزية بدارستنا والكشف عن المعنى الحقيقي للموضوع.
- ❖ الموضوع يقع ضمن التخصص (علم اتصال وعلاقات العامة).

### أهداف الدراسة:

- ❖ مدى مساهمة العلاقة الاتصالية في تحسين صورة المؤسسة في ظل أزمة كورونا
- ❖ الكشف عن مكانة العلاقة الاتصالية في المؤسسة أثناء أزمة كورونا
- ❖ تحديد الوسائل الاتصالية المستخدمة في المؤسسة أثناء أزمة كورونا
- ❖ معرفة الصعوبات التي قد تواجه العلاقة الاتصالية في ظل أزمة كورونا

### أهمية الدراسة:

إن الأهمية التي يكتسحها الموضوع تعود بالدرجة الاولى إلى أهمية العلاقة الاتصالية في مختلف المنظمات والهيئات خاصة في وقتنا الراهن والصعب حيث أصبحت معظم المنظمات في مختلف القطاعات تلجئ إلى استخدام العلاقة الاتصالية من أجل تحسين خدماتها وصورتها الخارجية لدى الجمهور أو الزبون، وأيضا تمكن مهنة العلاقة لاتصالية من مواجهة الازمات والمشاكل الداخلية والخارجية، وسوف نحاول من خلال بحثنا هذا التعرف على الدور الذي تقوم به العلاقة الاتصالية في وكالة الضمان الاجتماعي بالأغواط.

بالإضافة إلى إضفاء شيء كمثل الاشهار فكثير من مؤسسات لا تعير اهتماما جديا بهذا الجانب الاتصالية التأثيري، بالرغم من فاعليته وضرورته في إبلاغ الجمهور المتلقي لهذه الرسالة التي تساهم بشكل كبير في تطور صورة المؤسسة.

### تحديد مفاهيم الدراسة:

1. المؤسسة الخدمائية
2. الجمهور (المؤمنين)
3. الازمة كورونا
4. الاتصال المؤسسي

### المؤسسة الخدمائية:

أنها نظام يتكون من مجموعة من الاشخاص و الوسائل المنظمة والمتفاعلة فيما بينها لإنتاج قيمة غير مادية لإشباع حاجات ورغبات الزبون<sup>1</sup>

### التعريف لإجرائي:

هي عبارة عن منشأة تتكون من موارد مادية وموارد بشرية في شكل هياكل مبنية بشكل مخطط ومنظم تهدف لتحقيق جملة من الأهداف المسطرة من أجل تلبية رغبات الجمهور الداخلي.

### الجمهور:

يمثل عنصر مهم في تكوين الرأي العام سواء كان داخليا أو خارجيا، فلقد توصل علماء النفس الاجتماعي إلى أن خصائص الجمهور لها تأثير كبير على الرأي العام .

### الجمهور الداخلي :

وهو مجموعة العاملين داخل المؤسسة ويشمل الجمهور الداخلي للمؤسسات الجمهور المساهمين.

### الجمهور المساهمين:

هم الممولون الاساسيون للمؤسسة، ومن حقهم الاطمئنان على أن استثماراتهم قد وضعت في أيدي أمنة وأنها سوف تدر عليهم عائدا مرضيا، لذلك على إدارة العلاقة الاتصالية أن تعمل باستمرار على دعم العلاقة مع هذه الفئة من الجمهور عن طريق عدة وسائل.

<sup>1</sup> نوال بوكريطة : أثر الاتصال في رفع الاداء التسويقي للمؤسسة الخدمائية، شهادة ماجستير منشورة، جامعة الجزائر 03، 2011، 2010 ص22.

## الفصل الأول: المحددات المنهجية للدراسة

### تعريف المؤسسة لغة:

ورد في معجم لسان العرب لابن منظور في فعل أسس الاس والاساس: كل مبتدئ الشيء والاساس: أصل البناء وقد أسس البناء :يؤسسه أسا وأسته تأسيسا وأست دار إذا تبينت حدودها ورفعت من قواعدها

اما اصطلاحا: بصورة عامة فهي تركيبة يتداعها الانسان بالتعاون مع الافراد الاخرين في المجتمع.

كما تعرف أيضا أنها عبارة عن فضاء أو مكان وطرف لفعل اجتماعي وهذا بإنتاج سلع وخدمات وهي أيضا عبارة عن مكان يتم المزاج بين عوامل الإنتاج والتكاليف أي هي مجموعة من العناصر المكونة لكل من الإنتاج والتكاليف للذين يعتبران في العلاقة تبادل للوصول إلى هدف ما.

وتعرف بوحدة الإنتاج والتوزيع وتكون مهيكلة على أساس قوانين وإجراءات خاصة<sup>1</sup>

### تعريف الازمة كورونا :

كوفيد-19 هو المرض الناجم عن فيروس كورونا المستجد المسمى فيروس كورونا سارس2 .

وقد اكتشفت المنظمة هذا الفيروس المستجد لأول مرة في 31 كانون الاول/ديسمبر 2019، بعد الابلاغ عن مجموعة من حالات الالتهاب الرئوي الفيروسي في يوهان بجمهورية الصين الشعبية.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> رضوان بلخيري: مدخل إلى الاتصال المؤسسي، ط2، دار قرطبة للنشر والتوزيع، 2015، ص15-16.  
<sup>2</sup> منظمة الصحة العالمية ، العدوى بفيروس كورونا.

### المنهج المعتمد للدراسة:

هو منهج الوصفي سبيلا في الوصول إلى الحقائق العلمية، وصف الظواهر العلمية والظروف المحيطة بها في بيئتها والمجال العلمي الذي تنتمي إليه، وتصور العلاقة بينهما وبين الظواهر الأخرى المؤثرة والمتأثرة فيها، كما تصور شكل العلاقة بين متغيراتها، باستخدام أساليب وأدوات البحث العلمي التي تلائم، الأهداف التي يسعى الباحثون إلى تحقيقها من وراء استخدام هذا المنهج.

### أدوات جمع البيانات:

#### المقابلة المغلقة :

تشمل المقابلة علي أسئلة محددة للحصول علي إجابات دقيقة بشأنها وخلافا للاستبيان ، فان الباحث يتحاور مع الانسان الذي يجري معه المقابلة ويغير أسلوب الاسئلة اذا كان هناك غموض إلي أن يحصل علي جواب الذي يتماشى والسؤال المطروح<sup>1</sup>

#### تحديد العينة:

من بين العينات تم اختيار العينات الغير احتمالية والتي لا تتم وفقا للاسس الاحتمالية المختلفة وانما تتم وفقا للاسس وتقديرات ومعايير معينة يضعها الباحث.

فالعينة قصدية أو حكمية :واحد هو أن يتم اختيارهم بناء على معرفة عدد السكان والغرض من هذه الدراسة.

تم الدراسة على أقلية من المؤمنين المستفادين من خدمات ضمان الاجتماعي من بعض عمال في منظمة .

<sup>1</sup> د.عمار بوحوش ، دليل الباحث في منهجية وكتابة الرسائل الجامعية، مؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، ط1، ص39.

### حدود الدراسة :

#### //1 المجال الزمني:

يحدد المجال الزمني بالفترة التي تستغرقها الدراسة والتي قد تمتد إلى بداية التفكير في مشكلة البحث إلى غاية استخلاص النتائج العامة .

وبالنسبة لموضوع العلاقة الاتصالية مع المؤمنين في المؤسسة الجزائرية في ظل أزمة كورونا.

مؤسسة الضمان الاجتماعي بالأغواط، فقد بدأ التفكير والشروع في انجاز هذه الدراسة منذ شهر ديسمبر سنة 2020 حيث كانت بداية جمع المادة العلمية النظرية المتعلقة بالموضوع.

#### //2 المجال المكاني :

ويتمثل في مدينة الاغواط في الوكالة ضمان الاجتماعي للعمال الاجراء بالأغواط الموجودة في المعمورة قرب مقر البلدية الاغواط ويتم اختيار مدينة الاغواط لعدة أسباب:

- قرب المنزل من الجامعة
- محاولة ربح للوقت
- قرب موقع جغرافي للمؤسسة.

### الدراسات السابقة :

#### الدراسة الاولى:

العنوان : العلاقات العامة داخل المؤسسة( دراسة حالة مؤسسة الصناعات النسيجية)

الدرجة العلمية للدراسة: مذكرة تخرج شهادة الماجستير في علوم الاعلام و الاتصال

إعداد: حاج أحمد كريمة

إشراف: الدكتور بشير محمد

الجامعة: قسم علوم الاعلام و الاتصال ،كلية العلوم الاجتماعية، وهران.

السنة الجامعية: 2009-2010

متغيرات الدراسة: علاقات العامة/ مؤسسة.

#### فرضيات الدراسة:

- موقع العلاقات العامة بالمؤسسة الوطنية لايزال بعيد المنال ومحدود، ولم يحظ بعد بالاهتمام
- لا تملك المؤسسة الصناعات النسيجية إدارة مستقلة للعلاقات العامة
- مساهمة العلاقات العامة في صناعة القرار بالمؤسسة ضئيلة ، لأنها لم تتجسد بعد كهيكل مستقل بذاته داخل المؤسسة.
- للعلاقات العامة دور هام وتأثيرها في التخطيط الاستراتيجي الفعال للمؤسسة.

#### أهم نتائجها:

- ❖ أكدت نتائج الدراسة عدم وجود مكانا لإدارة العلاقات العامة كفرع مستقل بذاته عن باقي الإدارات في الهيكل التنظيمي للمؤسسة.
- ❖ أوضحت الدراسة أن الدور الذي يمكن أن تلعبه العلاقات العامة كإدارة مهمة في تسيير شؤون المؤسسة تيسيرا عسريا وأكثر تطور غير متجسد داخل المؤسسة.
- ❖ أكدت نتائج الدراسة أن كافة المهام والصلاحيات التي يمكن أن تنسب إلي إدارة العلاقات العامة تتم تحت إشراف مديريات المؤسسة بحيث تقوم كل هذه المديريات بمهام الاتصال و علاقات العامة داخل المؤسسة وخارجها.

### الدراسة الثانية:

العنوان: واقع العلاقات العامة في المؤسسة الخدمائية الجزائرية (دراسة ميدانية بالمديرية العملية لاتصالات بالجزائر)

الدرجة العلمية للدراسة: مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال

إعداد: سحنون ريحانة

إشراف: أ/ عيواج عذراء.

الجامعة: قسم العلوم الانسانية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي- أم البواقي

السنة الجامعية: 2015/2014

متغيرات الدراسة: العلاقات العامة/ المؤسسة الخدمائية

### فرضيات الدراسة:

- تحتل العلاقات العامة في المديرية العملية للاتصالات الجزائر مكانة هامة.
- تقوم العلاقات العامة في المديرية العملية للاتصالات الجزائر بمختلف الأنشطة من أجل تحسين صورتها مع الجمهور الداخلي.
- تتنوع الوسائل لاتصالية المستخدمة في العلاقات العامة داخل هذه المؤسسة.
- تعاني العلاقات العامة في المديرية العملية للاتصالات الجزائر من مشاكل تعيق أدائها وفعاليتها.

### أهم نتائجها:

- ❖ صحة ثبات هذه فرضية جزئيا حيث تبين أن جهة المكلفة بالعلاقات العامة هي خلية الاتصال كبديل لها.
- ❖ المؤشرات تشير الى تحقيق الفرضية وذلك من حيث أن خلية الاتصال كبديل للعلاقات عامة تقوم بمهام ونشاطات متعددة للعلاقات العامة من أجل تحسين صورتها مع الجمهور الداخلي.
- ❖ نجد أن هذه فرضية تحققت بأن جل الوسائل لاتصالية بمختلف أنواعها تستخدمها خلية لاتصال.

## الفصل الأول: المحددات المنهجية للدراسة

❖ نقص خبرة لدى موظفين خلية لاتصال ولهد اصرح به افراد مجتمع البحث بنسبة 32،14% .

### الدراسة الثالثة:

العنوان: العلاقات العامة وإدارة الأزمات ( دراسة تجربة شركة خطوط الجوية الجزائرية)

الدرجة العلمية للدراسة: مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام و الإتصال

إعداد: كموش مراد

إشراف: السعيد بومعيزة

الجامعة: قسم علوم لأعلام ولاتصال ، كلية العلوم السياسية ولإعلام ، جامعة الجزائر، بن يوسف بن خدة .

السنة الجامعية: 2007 \_ 2008.

متغيرات الدراسة: العلاقات العامة/ إدارة الازمة.

### فرضيات الدراسة :

لم يستخدم الباحث فرضيات و عوض ذلك تسعى الدراسة إلى الإجابة على التساؤلات التالية:

- ماهي المقاربات المختلفة للعلاقات العامة في إدارة الازمة؟
- ماهي أبرز النماذج النمطية لدور العلاقات العامة في إدارة الازمة؟
- ما هو التصور السائد لدى الشركات الجزائرية حول العلاقات العامة؟
- كيف توظف العلاقات العامة إجرائيا في إدارة الازمة؟

### أهم نتائجها:

- ❖ تحتل العلاقات عامة مكانة هامة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة.
- ❖ نماذج الاتصال المؤسساتي هي نماذج الاكثر ممارسة في المؤسسة والممثلة في الاتصال الرسمي أو الاتصال الافقي.
- ❖ المؤسسة تعتمد بشكل مهم على إطارتها الممارسة العلاقات عامة ولاتصال أثناء الأزمة.

# الفصل الثاني:

## العلاقة الاتصالية في المؤسسات

### ■ تمهيد

### ■ المبحث الاول : لمحة عن العلاقات الاتصالية

- اولاً: مفهوم الاتصال
- ثانياً: نشأة وتطور الاتصال
- ثالثاً: أهمية وأهداف الاتصال

### ■ المبحث الثاني : العلاقة الاتصالية والجمهور

- اولاً: مفهوم الجمهور
  - ثانياً: الجمهور الخارجي والداخلي للعلاقة الاتصالية
  - ثالثاً: دور العلاقات الاتصالية في خدمة الجمهور
- المنظمة

### تمهيد :

أصبح الحديث عن الاتصال وتأثيراته من الأمور اليومية باعتباره صلة المجتمع بعضه ببعض الآخر، وحلقة الوصل الأساسية بين الأفراد والجماعات والمؤسسات وعليه سنحاول من خلال هذا الفصل التطرق إلى أهم الجوانب المتعلقة بمفهوم العلاقة الاتصالية من خلال التطرق إلى مفهوم الاتصال، ونشأة وإبراز أهميته وأهدافه.

### المبحث الاول : لمحة عن العلاقات الاتصالية

#### أولاً: مفهوم الاتصال

الاتصال عملية حيوية و ديناميكية في حياة الإنسان، فهو ضروري كالماء والهواء، لا نستطيع الاستغناء عنه، بفضلله وجد عالم اليوم بالشكل الذي نراه متطور ومتطور يحمل في طياته حضارات وثقافات وعلوم تنمو بدون توقف فليس له بداية و لا نهاية، فهو ضروري في تسيير أمور أي منظمة، فببساطة الاتصال ينقل التجارب والمعارف و الرسائل بين الأجيال بالصوت و الرمز والشارة و الحركات و غيرها، فهو كل شيء في الحياة.

ولقد تعددت التعريفات لهذا المفهوم عند أصحاب التخصص في علوم الإعلام والاتصال مبرزين على ضوءها أهميته في التفاعل الاجتماعي و من هذه التعريفات على سبيل المثال :

- الاتصال هو المجال الواسع لتبادل الحقائق و الآراء بين الناس<sup>1</sup>
- الاتصال هو شكل من التفاعل interaction الذي يحدث من خلال الرموز symboles وهذه الرموز قد تكون حركة بدنية أو صورة شفوية أو حرفية أو منطوقة أي رمز آخر يمكن أن يعمل كمحرك stimuli لاستجابة سلوكية قد لا يحركها الرمز نفسه في ظروف خاصة للشخص المتلقي
- عملية تتم بين طرفين يتخاطبان، يستطيعان عن طريق الاتصال بينهما أن يشاركا في فكرة أو رأي أو شعور أو عمل ما.
- عملية يقصد بواسطتها إثارة استجابة نوعية لدى نوعي.
- العملية التي يتفاعل بمقتضاها متلقي ومرسل الرسالة في مضامين اجتماعية معينة، وفيها يتم نقل أفكار ومعلومات(منبهات)بين الأفراد عن قصة أو معنى أو واقع معين، فالالاتصال يقوم على مشاركة المعلومات و الصور الذهنية وللآراء.
- العملية أو الطريق التي تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس داخل نسق اجتماعي معين، يختلف من حيث الحجم، ومن حيث العلاقات المتضمنة فيه، بمعنى أن يكون هذا النسق الاجتماعي مجرد علاقة ثنائية نمطية بين شخصين أو جماعة صغيرة أو مجتمع محلي أو مجتمع قومي أو حتى المجتمع الإنساني ككل.

#### اصطلاحا

لقد ظهر تعريفات عديدة لا يمكن حصرها المفهوم الاتصال من قبل الباحثين والمتخصصين في علوم الإعلام و الاتصال، عكست في معظمها أهميته، و دوره في الحياة الإنسانية والمكونات أو العناصر الأساسية لعملية الاتصال و من هذه التعريفات<sup>1</sup>:

<sup>1</sup>محمد عبد الحميد، الاتصال في مجالات الإبداع الفني الجماهيري، عالم الكتب، القاهرة، 1993 ، ص 17

- هو العملية التي تنتقل بها الرسالة من مصدر معين إلى مستقبل واحد أكثر بهدف تغيير السلوك.
- هو بث وثنائق واقعية كالمعلومات والأخبار.
- هو استعمال اللغة و الإشارات و نقل المعلومات والمعاني للتأثير على السلوك<sup>2</sup>.

و كلمة الاتصال كمصطلح أساسي يقصد بها العملية الرئيسية التي يمكن أن تنطوي عنها كافة أوجه النشاط الإعلامي و الدعائي و التوعوي، بالإضافة إلى أنشطة العلاقات العامة والمعلومات و التي تتفق جميعها فيما بينها في أنها عمليات اتصال ن بال جماهير و كانت تختلف من حيث أهدافها ووظائفها، ووسائلها و جماهيرها، و جوانب التأثير الناتجة عنها . كما توجد تعريفات أخرى للاتصال نذكر منها:

### ■ تعريف تشازلز كولي COLLY CHARKS:

عالم الاجتماع الشهير حيث يقول بان الاتصال ذلك الميكانيزم الذي أمكن من خلاله للعلاقات البشرية أن تقوم و تتطور، و أمكن من خلاله لرموز العقل الإنساني و بين الجمهور الداخلي و الخارجي و ذلك من اجل تحقيق الترابط و التعاون، و تبادل و الآراء ووجهات النظر الخاصة بالعمل و مشاكله بما يحققه الفهم و التجاوب المطلوب بين العاملين.

- و يعرفه أيضا جورج ليندرج LINRERGS الاتصال بأنه التفاعل بواسطة الرموز و الإشارات التي تعمل كمنبه أو مثير يثير سلوكا معيناً عند المتلقي.
- كما يعرفه كارل هوفلاند HAFFLAND على انه عملية يقوم بمقتضاها المرسل لإرسال رسالة لتعديل سلوك المستقبل أو تغييره.
- و تعرف الدكتورة جيهان رشتي الاتصال: " بأنه العملية التي يتفاعل بمقتضاها متلقي و مرسل الرسالة، كائنات حية أو بشرا، أو آلات في مضامين اجتماعية معينة، و في هذا التفاعل يتم نقل أفكار و معلومات بين الأفراد عن قضية معينة، أو معنى مجرد.
- ويعرفه علماء الإدارة: " بأنه العملية التي تهدف إلى تدفق البيانات و المعلومات في صورة حقائق بين وحدات المشروع المختلفة في مختلف الاتجاهات من هابطة وصاعدة و أفقية عبر مراكز العمل المتعددة داخل الهيكل التنظيمي للمشروع.
- وهناك من القواميس العربية الانجليزية ما يستخدم فعل COMMUNICATE و كلمة COMMUNICATION كأحد مرادفات الفعل العربي "وصل" و "شارك" "و تفاعل<sup>1</sup>."

<sup>1</sup>أمير علي محمد، الاتصال التربوي، الدار العالمية للنشر و التوزيع، 2006، ص 25.  
Amado (G),(A),La dyant Mique des communications dans les groupes – Armand colin, France!

<sup>2</sup>محمد جمال الفار ، المعجم الاعلامي، دار أسامة للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ، ط 1 2006 ، ص 08.

- و يعرف قاموس أكسفورد OXFERD الاتصال بأنه " : نقل و توصيل أو تبادل الأفكار و المعلومات بالكلام أو الكتاب أو بالإشارات، و يتم تبادل المعلومات أو الأفكار بين مرسل ومستقبل أو مرسل و مستقبلين، فعندما نتكلم نريد من يسمعنا، و عندما نكتب نريد من يقرأ لنا، وعندما نستخدم الإيماءات و الابتسامات نريد من يستقبلها و يفهمها و يستجيب لها بإيماءات أو بابتسامات مماثلة<sup>2</sup>. "

---

<sup>1</sup>محمد منير حجاب ، الموسوعة الإعلامية ، المجلة الأولى، دار الفجر للنشر و التوزيع ، القاهرة ، 1، ط 2003 ، ص 33.

<sup>2</sup>محمد منير حجاب ، نفس المرجع ، ص 34.

### ثانياً: نشأة و تطور الاتصال<sup>1</sup>

ازدادت أهمية الاتصال في هذا العصر بعد تطور أبعاد استخدامه على مستوى الإنسان. وبعد تطور أبعاد نقله على مستوى الوسيلة :

#### على مستوى الانسان:

لم يعد الاتصال يعني الكلام و الخطابة فقط، بل أصبح يعني كل فعل إنساني يحقق من خلاله مشاركة الآخرين في المعلومة و إتاحة المجال لحدوث المعنى بين الفرد مع الآخر أو آخرين في العمل، المفاوضات، البيع والشراء وفي البيت مع أفراد أسرة ومع كل من نلتقي به في كل مكان. بالكلام و الاشارات أو بحركات الجسم، حيث تكفي على سبيل المثال ملامح الوجه لإيصال المعلومة فالوجه الباش عند استقبال ما نحب يعني نقل كلمة "أهلا و سهلاً" لذلك و في هذا العصر أخذ الانسان يكتشف و يطور مهاراته الذاتية لاستخدام نفس الاتصال الذي كان يمارسه أبائنا منذ آلاف السنين ولكن بصورة أكثر فاعلية و أكثر تأثيراً.

#### على مستوى الوسيلة:

لم تعد طاقة الانسان في إبلاغ المعلومة محدودة بحجم مساحة المكان، فرغم وجود الراديو و التلفزيون منذ عشرات السنين، كان نشر المعلومة محدوداً أمّا اليوم فنتيجة لتطور تكنولوجيا فإن التلفزيون اليوم لم يعد نفسه التلفزيون الأمس مثلاً لا ينقل الصورة فقط، بل أصبح قادراً على نقل الصورة و الحدث ثم التنقل به في مشهد نفسه على الهواء مباشرة من أي بقعة في العالم إلى أيّ جهة في العالم، وقد تمكن بواسطة الأقمار الصناعية من تخطي حاجز الوقت و تخطي محدودية المكان و فارق التوقيت. فأصبح التلفزيون ينقل الحروب على الهواء مباشرة، وأصبح يجري لقاءات مع مسؤولين في ثلاث قارات مختلفة تبعد عن بعضها البعض آلاف الاميال و يباعد بينها فارق التوقيت، وهذا يتم أمام المشاهد في مكان واحد أمام عينيه في زمن واحد

<sup>1</sup>د.راكان عبد الكريم الحبيب: مقدمة وسائل الاتصال، دط، مكتبة دار الزهران، جدة السعودية، 2001م، ص15.

### ثالثًا: أهمية و أهداف الاتصال

#### • أهمية الاتصال

إن التنسيق الجيد يعتمد إلى حد كبير على سهولة الاتصال وفاعليته، ذلك أن عملية الاتصال تمثل همزة الوصل أو الربط التي تجمع كافة أجزاء التنظيم الإداري، حيث يرى "مورفي" " Morvie أن: "الاتصال أساس لكل تنظيم ناجح<sup>1</sup>

وتتبع أهمية الاتصال في المجال المؤسسي من اهتمام الإدارة بإيصال رسائلها وتعليماتها إلى العاملين بالمؤسسة فضلًا عن الاتصال بالبيئة المحيطة به<sup>2</sup>، ويمكن تلخيص أهمية الاتصال في علاقته الوثيقة والواضحة بالتخطيط من ناحية، وبعملية إصدار القرارات من ناحية ثانية، وبعملية الرقابة من ناحية ثالثة<sup>3</sup>.

فمن الناحية الأولى نجد أن أهمية الاتصال تكمن في تمكين القائمين على الإدارة من وضع وإعداد الخطة من معرفة حقيقة الثروة المادية والبشرية الموجودة وعلى الدراسات الإحصائية الدقيقة، التي تبدأ بمرحلة تشخيص المشكل، فمرحلة البحث عن البدائل، فمرحلة التقييم لكل بديل وتنتهي بمرحلة اختيار البديل الأمثل، واتخاذ القرار الرشيد يتوقف بلا شك على وجود منافذ جيدة وواضحة للاتصال بكل من يساهم في عملية صنع القرارات، ومن ناحية ثانية فإن فاعلية الرقابة تتوقف إلى حد كبير على سهولة الاتصال ووضوح قنواته، فالإداري لا يستطيع أن يؤدي وظيفته في الرقابة بطريقة مستمرة وجادة ما لم تكن لديه شبكة جيدة للاتصال، يجمع عن طريقها بين كافة أعضاء المؤسسة.

واتصال المؤسسة كذلك يساهم في الرفع من معنويات العامل ويحسسه بأهميته ودوره في المؤسسة، مما من شأنه زيادة معدلات المشاركة في المؤسسة عن طريق إسهامهم في المشروعات التي تقوم بها، وكذا زيادة انتمائهم إلى محيط عملهم وتحسين أدائهم<sup>4</sup>

كما يساهم الاتصال في توفير المعلومات عن الظروف المحيطة بالمؤسسة لدى عمالها وكذا شرح وتفسير القرارات بكل وضوح بما يقطع الطريق على مروجي الإشاعات، فإذا لم تعتمد الإدارة على الاتصال فإنها ستفسح المجال لظهور نوع آخر من الاتصالات الغير الرسمية وعلى رأسها الإشاعات كما سبق ذكره فالإشاعة نوع من أنواع الاتصال وفيها يتم تداول الأخبار بين العاملين والموظفين بطريقة غير رسمية، ومن أهم مميزاتها أنها سريعة التداول والانتشار<sup>5</sup>.

<sup>1</sup> هناء حافظ بدوي: الاتصال بين النظرية والتطبيق، الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، 2003، ص 248.

<sup>2</sup> Alex Muccheilli, Communication interne et management de crise, (Paris : édition d'organisation, S.A), P 72.

<sup>3</sup> محمد علي محمد، علم الاجتماع والمنهج العلمي، ط3، الإسكندرية: دار المعارف الجامعية، 1986، ص 19

<sup>4</sup> محمد فهمي العطروري : العلاقات الإدارية في المؤسسات العامة والشركات، القاهرة: عالم الكتب، 1996، ص 469.

<sup>5</sup> صالح بن نوار، الاتصال الفعال والعلاقات الإنسانية، مجلة العلوم الإنسانية، قسنطينة، عدد 22 ديسمبر 2004، ص 117 - .

### • أهداف اتصال

انطلاقاً من الأهمية الكبيرة التي يكتسبها اتصال يمكن تحديد مجموعة من الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها:

-الأهداف الخاصة بالعاملين: من أهم أهداف اتصال المؤسسة تلك الخاصة بالعاملين، حيث يسعى الاتصال إلى التعريف بما يجري داخل المؤسسة مما يؤدي إلى زيادة التفاهم والثقة، كما يهدف إلى خلق الرضا والارتياح في المؤسسة وبين العاملين بعضهم ببعض ودعم هذا الرضا بصورة مستمرة، وكذا الارتقاء بمعنويات العاملين من خلال إشراكهم في عملية تسيير الإدارة، وذلك بإبداء آرائهم إزاء المواضيع المطروحة<sup>1</sup>، كما أن اتصال المؤسسة بتعريفه العاملين بما يجري في المؤسسة يسعى إلى تبادل المعلومات الهامة، مما يؤدي إلى التقليل من الدور السلبي الذي تلعبه الإشاعة في الوسط العمالي، فهي عندما تنتشر يصبح مفهومها كارثياً بالنسبة للمؤسسة ككل، ولفقادي ذلك يستحسن مراعاة التوجيهات التي قدمها "سعيد يس عامر" و"علي محمد عبد الوهاب"، وتتلخص خاصة في توخي الصدق والإخلاص ومراعاة الأمانة في استلام وتسليم ونقل المعلومات، وكذا تشجيع الآراء البناءة والتزام الموضوعية مع الابتعاد عن السطحية في معالجة الأمور.

أهداف الاتصال الخاصة بالقيادات الإدارية: تدور في مجملها حول تمكين القائد من التعرف على ما يحدث داخل المؤسسة بصورة صادقة، مما من شأنه مساعدته على اتخاذ القرارات السليمة والهامة القائمة على قدر كافي من الحقائق والمعلومات والبيانات الصحيحة، مما يسهل عليه عملية التوجيه والإشراف والتأثير على العاملين وبالتالي تحقيق التنسيق الكامل بين أنشطة الإدارات المختلفة داخل المؤسسة.

أهداف الاتصال بالنسبة للجمهور: تتلخص في إقامة نظام اتصال به يمكنها من توصيل حقيقة الجهود التي تبذلها، وكذا ترسيخ صورة المؤسسة في ذهنه والنشاطات التي تقوم بها، وكذا طبيعة إنتاجها وخدماتها من جهة والتعرف على رأي الجمهور فيها وكذا مقترحاته لتحسين خدماتها من جهة أخرى<sup>2</sup>

ومما سبق نلاحظ أن للاتصال أهمية قصوى في المؤسسة ذلك أنه يسعى لتحقيق أهداف كبيرة تنصب في مجملها في تحسين أداء المؤسسة وكذا خلق الرضا بين جميع الأطراف، لذلك على كل مؤسسة أن تتوخى الحذر أثناء تصميم برامجها الاتصالية مع الأخذ بنظر الاعتبار تحسين الاتصال وقنواته داخل المؤسسة وإيلائه الأهمية الكبيرة التي يتمتع بها.

<sup>1</sup>خيري خليل الجميلي، الاتصال ووسائله في المجتمع الحديث، (القاهرة: المكتب الجامعي الحديث)، 1997، ص 35.

<sup>2</sup>المرجع السابق، 37

### المبحث الثاني: العلاقة الاتصالية والجمهور

#### اولاً: مفهوم الجمهور

**لغة:** من الفعل جمهر؛ بمعنى جمهر له الخبر: أخبره بطرف له على غير وجهه. وجمهور الناس: جلهم، وجماهير القوم: أشرفهم وجمهرت القوم إذا جمعتهم، وجمهرت الشيء إذا جمعته .

**اصطلاحاً:** فهو، يقصد به جماعة من الناس تتميز عن غيرها بصفات خاصة، كما يرتبط أفرادها بروابط معينة وهذه الجماعة من الناس تقع في محيط نشاط المنشأة أو التنظيم أو المؤسسة الإعلامية، تؤثر فيه وتتأثر به، أي أن هناك تفاعلاً متبادلاً بين الطرفين. وحسب تعريف "فرانسييس بال" فإن الجمهور هو مجموعة الأفراد القادرين على تقبل الرسالة المعروضة لوسائل الإعلام، وهذا الجمهور إما أن يكون فعالاً أو غير فعال، فالفعالية تحدد درجة اقتراب الرسالة الإعلامية، من رغبات الجمهور .

**إجرائياً:** الجمهور هو مجموعة من الناس، أو الفئات المختلفة، يتم توصيل المعلومات إليهم من أجل أن يكون اتجاه وسلوك هذا الجمهور حسب الهدف المرغوب.

يقصد بالجمهور هنا بالمستهلك هو "الهدف الذي يسعى إليه منتج السلعة أو مقدم الخدمة و الذي تستقر عنده السلعة أو يلتقي الخدمة، أي هو محط أنظار جميع من يعمل في مجال التسويق"<sup>1</sup>.

الجمهور هو الذي يشير إلى كل من يستعمل السلع و الخدمات لتفي بحاجته الشخصية و رغباته، فكل من يستخدم السلع أو الخدمات لعملية إنتاجية أو لإشباع حاجة شخصية يعد من المستهلكين.<sup>2</sup>

#### مفهوم إتجاه الجمهور :

هناك عدّة تعاريف لاتجاه المستهلك منها ما يلي:

اتجاه الجمهور هو السلوك للمستهلك هو ذلك التصرف الذي يبرزه المستهلك في المستهلك في البحث عن و شراء أو استخدام السلع أو الخدمات أو الأفكار أو الخبرات التي يتوقع أنها ستشجع رغباته أو رغباتها أو حاجاتها و حسب الإمكانيات الشرائية المتاحة<sup>3</sup>

<sup>1</sup> أيمن علي عمر: قراءات في سلوك المستهلك، دط، الدار الجامعية، مصر، 2006، ص 15.

<sup>2</sup> محمد حسن العامري: الإعلان و حماية المستهلك، ط1، العربي، مصر، 2007، ص 8.

<sup>3</sup> محمد إبراهيم عبيدات: سلوك المستهلك مدخل استراتيجي، ط2، دار وائل، عمان، 1998، ص 13.

على أنه الأفعال و التصرفات المباشرة للأفراد من أجل الحصول على أو الخدمة و يتضمن إجراءات اتخاذ قرار الشراء.

" على أنه التصرفات و الأفعال التي يسلكها الأفراد في تخطيط و شراء المنتج و من ثم استهلاكه."

" على أنه يمثل النقطة النهائية لسلسلة من الإجراءات تمثل الاحتياجات التي تتم داخل المستهلك و أن هذه الإجراءات تمثل الاحتياجات، الإدراك، الدوافع، الذكاء و الذاكرة. وتمثل التصرفات التي يتبعها الأفراد بصورة مباشرة للحصول على السلع و الخدمات الاقتصادية و استعمالها بما في ذلك الإجراءات التي تسبق هذه التصرفات و تحددتها."<sup>1</sup>

و يعرف أيضا بأنه: "جميع الأفعال و التصرفات المباشرة و غير المباشرة التي يأتيها و يقوم بها الأفراد في سبيل الحصول على سلعة أو خدمة معينة من مكان معين و في وقت محدد."<sup>2</sup>

كما يمكن تعريف اتجاه الجمهور أيضا بأنه: مجموعة التصرفات التي تصدر عن الأفراد الذين يقومون مباشرة بالحصول على السلع و الخدمات الاقتصادية، و استخداماتها، بما يعنيه ذلك من قرارات تسبق هذه التصرفات و تحددتها."<sup>3</sup>

اتجاه أو سلوك المستهلك هو عبارة عن تلك التصرفات التي تنتج عن شخص ما نتيجة تعرضه إلى منبه داخلي أو خارجي حيال ما هو معروض عليه و ذلك من أجل إشباع رغباته و سد حاجاته."<sup>4</sup>

يعرف سلوك المستهلك بأنه السلوك الفردي و الجماعي الذي يرتبط بتخطيط و اتخاذ قرارات شراء السلع و الخدمات و استهلاكها. أي هو التصرف الذي يبرزه شخص ما نتيجة دافع داخلي تحركه منبهات داخلية أو خارجية حول أشياء و مواقف تشبع حاجاته و رغباته و تحقق أهدافه"<sup>5</sup>

1 بن يعقوب الطاهر: دور سلوك المستهلك في تحسين القرارات التسويقية، مجلة العلوم الإنسانية، عدد 6، ص 2004، جوان، 6

2 محمد صالح المؤذن: سلوك المستهلك، دط، مكتبة دار الثقافة، عمان، الأردن، 1997، ص 24.

3 أيمن علي عمر، مرجع سبق ذكره، ص 16

4 حمد الغدير رشا الساعد: سلوك المستهلك "مدخل متكامل"، دط، دار زهران، عمان، الأردن، 1997، ص 3.

5 كاسر نصر المنصور: سلوك المستهلك "مدخل الإعلان"، ط 1، دار الحامد، عمان، الأردن، 2006، ص 58

### ثانياً: الجمهور الخارجي والداخلي للعلاقة الاتصالية

لكل مؤسسة من المؤسسات أو لكل منظمة أي كان مجال تخصصها يوجد بها الجماهير التي تتعامل معها بطريقة سواء كانت مباشرة أو غير مباشرة.

ويعرف الجمهور: بأنه " مجموع من أشخاص الذين يقعون داخل منطقة نشاط مؤسسة معينة من زبائن محتملين<sup>1</sup>.

ولقد قام خبراء من أهل الإختصاص بتقديم هذه الجماهير والتي تعد محور اهتمام العلاقة الاتصالية إلى نوعين: جمهور داخلي وخارجي

**الجمهور الداخلي:** ويشمل كل العاملين في المنظمة على جميع المستويات الادارية وجميع الوحدات التي تتكون منها المنظمة في مختلف الأقسام سواء كانت إدارية، أو إنتاجية، أو خدماتية

ومن أهم هذه الصفات التي يتميز بها الجماهير الداخلية :

- مجموعة من الناس تربط بين أفرادها وحدة اجتماعية وتجمع بينهم مشاعر الولاء للوحدة التي تضمهم.
- يقرون بالصدقة والتضامن والتعاون، غير أن هذه المشاعر قد تكون عكسية لدى بعض الجماهير الداخلية، فيشعرون فيما بينهم بالكرهية.
- يتميز الجمهور الداخلي بقدر من الاستقرار النسبي، نتيجة لتواجد أفراده داخل بناء تنظيمي له .قواعده وأنظمتها واجرائته التي تنطبق عليهم

فالجمهور الداخلي له أهمية كبيرة في دور فعال في سيرورة نشاطات المؤسسة وكذلك دوره في تشكيل الصورة الذهنية للمؤسسة، وتحسينها، في نظر الجمهور الخارجي، وهو يأتي في المقام الأول من حيث اهتمامات العلاقات الاتصالية.

**الجمهور الخارجي:** يشمل جميع الافراد الذين يقيمون خارج المؤسسة أو المنظمة ويكون ارتباطهم بشكل مباشر أو غير مباشر وهو نوعين:

**الجمهور النوعي:** يشمل جميع الأفراد الذين يرتبطون بالمؤسسة ويجمعهم اهتمامات ومصالح وميول مشتركة، وعليه فان المؤسسة لها جمهور نوعي واحد<sup>2</sup>.

<sup>1</sup>محمد طلعت عيسى: العلاقات العامة كأداة للتنمية، دط، دار المعارف، مصر ، 1970، ص 62.

<sup>2</sup>لعراية صوريا: البعد الاتصالي الاستراتيجية التسويق في المؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير في علوم العام والاتصال، جامعة قسنطينة، 2008/2007، ص166.

## الفصل الثاني: العلاقة الاتصالية في المؤسسات

---

الجمهور العام: يتمثل في الجماهير النوعية المختلفة التي تتعامل معها المؤسسة بصفة مباشرة أو غير مباشر.

مما سبق ذكره يتضح أن العالقات العامة في أي مؤسسة تجعل محور اهتمامها نوعين من الجماهير، جمهور داخلي وجمهور خارجي حيث تعلمهم بسياساتها وبرامجها وتضمن لهم مشاركة فعالة في أنشطة هذه المؤسسة من قبل جماهيرها.

### ثالثاً: دور العلاقات الاتصالية في خدمة الجمهور المنظمة

أثرت التطورات الراهنة في العلاقات الاتصالية على الاتصال الجماهيري وعلى وسائله، ويمكن رصد بعض التأثيرات التي أحدثتها التطورات الراهنة في تكنولوجيا الاتصال على وسائل الاتصال وعلى الجمهور والمجتمع في الجوانب الآتية:

دورها في وسائل الاتصال: ويمكن حصرها في - :أن التكنولوجيا الجديدة لا تلغي وسائل الاتصال القديمة بل تطورها، فعلى مستوى الاتصال الذاتي مثلا كانت الوسائل هي: تدوين الملاحظات، المذكرات الشخصية... الخ، أما المستحدثات التكنولوجية فهي: الأشرطة المسموعة، الحاسبات الإلكترونية... الخ، وعلى مستوى الاتصال الجماهيري كانت الوسائل هي: الجريدة، الراديو، التلفزيون. أما الآن فنجد التلفزيون بالاشتراك، أنظمة المعلومات الرقمية، الكتاب الإلكتروني... الخ<sup>1</sup>

- أن الشكل أو النمط الإنتاجي العام والمسيطر الذي كان يميز التطورات التكنولوجية السابقة هو ظهور مراكز توزيع على نطاق واسع من مصادر مركزية محددة إلى أعداد من الجماهير لا ترتبط بوحدة زمانية ومكانية، بينما النمط الحالي للاتصال الجماهيري يتميز بالتوجه إلى جماهير قليلة محددة جغرافيا من خلال مراكز إقليمية مختلفة التوازن بين المركز والأطراف - . أن الحدود أو الفروق التي كانت تميز وسائل الاتصال الجماهيرية عن بعضها البعض قد زال بعضها والبعض الآخر في طريقه للزوال، ولم تعد الحدود بين الأنماط المختلفة والمتنوعة من وسائل الاتصال حادة جدا كما كان من قبل، فالأفلام السينمائية نجدها الآن متاحة للعرض في دور السينما وعلى شاشات التلفزيون على أشرطة فيديو كاست<sup>2</sup>
- أن التطورات الراهنة في تكنولوجيا الاتصال خاصة في مجال الإرسال والاستقبال التلفزيوني كان لها آثارها على بعض الوسائل الأخرى كالسينما والصحافة.
- أن وسائل الاتصال الجماهيرية قد أصبحت تتسم بالطابع الدولي أو العالمي، حيث أحدثت الثورة المعاصرة طفرة هائلة في ظاهرة الإعلام الدولي أو عالمية الاتصال.

دورها على الجمهور: يلاحظ أن تطور وسائل الاتصال الجماهيرية قد صاحبه أيضا نمو وتطور الجمهور معها، ويمكن تحديد تأثيرات ثورة الاتصال الراهنة على الجمهور في الجوانب التالية:

- تعدد قنوات الاتصال المتاحة أمام الفرد.

<sup>1</sup> أحمد علم الدين، مرجع سابق، ص 174-176

<sup>2</sup> أحمد علم الدين، مرجع سابق، ص 180.

■ أن هذه التكنولوجيات الاتصالية الراهنة تتسم بسمة أساسية وجديدة في الوقت نفسه على عالم صناعة الاتصال وهي التفاعل بين المستقبل والمرسل، وإمكانية تحكم المستقبل في العملية الاتصالية، وهذا يعطي للمستقبل سيطرة أكبر على عملية الاتصال، مما يساعده على التكيف مع انفجار المعلومات والسيطرة عليها كما وكيفا من خلال الانتقاء والاختيار.

ونتيجة لتلك الانتقائية التي أتاحتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة، فإنه من المتوقع أن يؤدي ذلك على المدى الطويل إلى عزل أفراد الجمهور لأنفسهم عن المعلومات التي قد يجدونها غير سارة أو مزعجة أو جادة وموترة وليست مسلية، وزيادة عمليات الإدراك الانتقائي والتعرض الانتقائي - . أن التطورات الراهنة في تكنولوجيا الاتصال كان لها تأثيرها على عادات استخدام الجمهور للاتصال<sup>1</sup>.

دورها على المجتمع: وتظهر التأثيرات الاجتماعية عند استخدامها لحل المشكلات الاجتماعية والإنسانية، كالاستعانة بها في التشخيصات الطبية وتطبيق القوانين ومساهمتها في زيادة الإنتاجية واستحداثها لوظائف جديدة في العمل، كما اعتبرت مسؤولة عن ارتفاع مستوى المعيشة وذلك نتيجة لإنجاز المهام الإدارية والإنتاجية في زمن وجيز، حيث وفرت الوقت للعديد من الأفراد وقضت على العديد من المهام المتعبة والمملة، وبصفة عامة رفعت من مستوى جودة أداء الأعمال الحياتية<sup>2</sup>، كما برزت تأثيراتها بشدة على مجالي الخصوصية والجانب النفسي الاجتماعي.

<sup>1</sup> المرجع السابق، ص 189-190

<sup>2</sup> عماد عبد الوهاب الصباغ، الحاسوب في إدارة الأعمال، عمان: دار الثقافة، 1996، ص 380-382.

# الفصل الثالث :

## العلاقة الاتصالية أثناء أزمة كورونا

### ■ تمهيد

### ■ المبحث الاول : لمحة عن فيروس كورونا

- اولاً: نشأة ومفهوم فيروس كورونا
- ثانياً: أعراض وأثار الإصابة بفيروس كورونا
- ثالثاً: طرق الوقائية من فيروس كورونا

### ■ المبحث الثاني : العلاقات الاتصالية وإدارة الأزمات في المؤسسة

- اولاً: نموذج إدارة الأزمات بواسطة العلاقة الاتصالية
- ثانياً: الأخطاء الاتصالية عند إدارة الأزمات
- ثالثاً: الوسائل والطرق التي تساعد على حد من الأزمات في المؤسسة

### تمهيد :

رأينا فيما سبق تناوله في الفصل الثاني أنه من بين الاهداف التي تسعى المؤسسات لتحقيقها من وراء ممارستها الاتصال هو تحسين صورتها لدى الجمهور التي تتعامل معها.

ولكن في حالة ظهور أزمة ما مثل أزمة صحية كورونا وهو أحد الفيروسات التي اشتهرت بشكل كبير في العالم، نظر لتسببه في إصابة الالاف منذ نهاية عام 2019 حتى اليوم قد تواجه العلاقة الاتصالية صعوبات في الادارة ومن خلال ما قد نتطرق إليه في هذا الفصل سوف نحاول من خلاله تناولنا :

- مفهوم أزمة كورونا
- طرق الوقاية والوسائل التي تساعد على حد من الازمات في المؤسسة.

### المبحث الاول : لمحة عن فيروس كورونا

#### أولاً: نشأة ومفهوم فيروس كورونا

إن فيروسات كورونا هي زمرة واسعة من الفيروسات تشمل فيروسات يمكن أن تتسبب في مجموعة من الاعتلالات في البشر، تتراوح ما بين نزلة البرد العادية وبين المتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة. كما أن الفيروسات من هذه الزمرة تتسبب في عدد من الأمراض الحيوانية. هذه السلالة الخاصة من فيروس كورونا لم تُحدد من قبل في البشر. والمعلومات المتاحة محدودة للغاية عن انتقال هذا الفيروس ووخامته وأثره السريري لأن عدد الحالات تكون في تزايد مستمر

يُشتق اسم "coronavirus" (عربيًا: فيروس كورونا. اختصارًا CoV من باللاتينية corona: وتعني التاج أو الهالة، حيث يُشير اسم إلى المظهر المميز لجزيئات الفيروس الفريونات والذي يظهر عبر المجهر الإلكتروني، حيث تمتلك خُمَل من البروزات السطحية، مما يُظهرها على شكل تاج الملك أو الهالة الشمسية.

مدة الحضانة الخاصة بالفيروس غير معروفة ولكن فترة الحضانة الأنماط المعروفة لفيروس كورونا تقارب الاسبوع وهي في الغالب لا تختلف عنها.<sup>1</sup>

لا زلنا في مراحل مبكرة جدًا من فهم هذا المرض، وال زال هناك الكثير ال نعرفه. وتشير المعلومات الحالية إلى أن الفيروس قد يسبب أعرًا ضًا خفيفة وتشبه الانفلونزا، كما قد يسبب مرضًا وخيمًا. وبينما قد يظهر بمثابة مرض خفيف في البداية، قد يتطور إلى مرض أكثر وخامة، ويبدو أن الاشخاص الذين يعانون من حالات مرضية مزمنة قائمة أكثر عرضة للإصابة بمرض أشد وخامة. كما يبدو أن المسنين أكثر استعدادا للإصابة بمرض وخيم.

#### نشأته :

اكتُشفت فيروسات كورونا في عقد 1960 ، وأول الفيروسات المكتشفة كانت فيروس التهاب القصباتِ المعدي في الدجاج وفيروسان من جوف الأنف لمرضى بشر مصابين بالزكامُ سُميا فيروس كورونا البشري 229 E وفيروس كورونا البشري OC43. منذ ذلك الحين تم تحديد عناصر أخرى من هذه العائلة بما في ذلك: فيروس كورونا سارس سنة 2003 ، فيروس كورونا البشري NL63 سنة 2004 ، فيروس كورونا البشري HKU1 سنة 2005 ، فيروس كورونا ميرس سنة 2012 ، وفيروس كورونا الجديد nCoV-2019 ، ومعظم هذه الفيروسات لها دور في إحداث عدوى جهاز تنفسي خطيرة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> منظمة الصحة العالمية، المكتب الاقليمي للشرق المتوسط- عن مرض كوفيد19 مواضيع طبية  
<sup>2</sup> زين مزيان عبد الجليل: ملخص حول فيروس كورونا، مارس 2020، ص3.

## الفصل الثالث: العلاقة الاتصالية أثناء أزمة كورونا

### ثانياً: أعراض وأثار الإصابة بفيروس كورونا

ينتشر فيروس كوفيد-19 في المقام الأول من خلال قطرات اللعاب أو إفرازات الأنف عندما يسعل الشخص المصاب أو يعطس، لذلك من المهم أن تمارس أيضاً آداب التنفس (على سبيل المثال، عن طريق السعال بثني المرفق).

قد تحدث الإصابة دون ظهور أي أعراض للمرض أو تظهر أعراض تتراوح ما بين طفيفة إلى شديدة، وتشمل الحمى والسعال وضيق النفس والاسهال. من غير الشائع حدوث أعراض الجهاز التنفسي العلوي مثل العطس أو سيلان الأنف أو التهاب الحلق.

قد تؤدي حالات الإصابة الشديدة إلى التهاب رئوي، وفشل قلبي وكلوي، ثم الموت.<sup>1</sup>



### الشكل رقم 01: صورة توضح أعراض مرض كورونا

المصدر: منظمة الصحة العالمية - عن مرض كوفيد19 مواضيع طبية

<sup>1</sup>ابن مزيان عبد الجليل-مرجع السابق.ص.04.

### ثالثًا: طرق الوقائية من فيروس كورونا

لا يعرف حتى الآن الكثير من خصائص وطرق انتقال عدوى هذا الفيروس وإلى أن يتم التعرف على طرق انتقاله يجب التقيد بالإرشادات الصحية للحد من انتشار الانفلونزا والالتهابات التنفسية المعدية بشكل عام وهي:

- المداومة على غسل اليدين جيّدًا بالماء والصابون أو المواد المطهرة الأخرى ، خصوصا بعد السعال أو العطس واستخدام دورات المياه، وقبل وبعد التعامل مع الأطعمة وإعدادها
- استخدام المنديل عند السعال أو العطس وتغطية الفم والأنف به، ثم التخلص منه في سلة النفايات. وإذا لم يتوافر المنديل فيفضل السعال أو العطس على أعلى الذراع وليس على اليدين .
- تجنب ملامسة العينين والأنف والفم باليد، فاليدان يمكن أن تنقل الفيروس بعد ملامستها لأسطح الملوثة بالفيروس.
- لبس الكمامات في أماكن التجمعات وتجنب الإزدحام .المحافظة على العادات الصحية الأخرى كالتوازن الغذائي والنشاط البدني وأخذ قسط كاف من النوم.
- المحافظة على النظافة العامة
- تجنب الإحتكاك بالمصابين. ومحاولة عزلهم في أماكن مخصصة (الحجر الصحي)
- مع ضرورة مراجعة الطبيب عند الضرورة، ومتابعة ما يستجد من معلومات حول المرض من قبل وزارة الصحة.<sup>1</sup>

في يوم 10 كانون الثاني/يناير، نشرت منظمة الصحة العالمية مجموعة من المعلومات حول كيفية تأهب البلدان لهذا الفيروس والاستجابة له، بما في ذلك كيفية رصد المرضى واختبار العينات وعالج المرضى ومكافحة العدوى في المراكز الصحية والحفاظ على الامدادات المناسبة والتواصل مع العامة بشأن هذا الفيروس الجديد.

تُوصي المنظمة السلطات الصحية بالعمل مع قطاعات السفر والنقل والسياحة لتزويد المسافرين بالمعلومات لحد عموما من خطر انتشار الازمة الاصابة بالعدوى التنفسية الحادة، وذلك من خلال العيادات الصحية للمسافرين ووكالات السفر وجهات تشغيل وسائل النقل وفي نقاط الدخول.

<sup>1</sup>منظمة الصحة العالمية - عن مرض كوفيد19 مواضيع طبية

### المبحث الثاني : العلاقات الاتصالية وإدارة الازمات في المؤسسة

أولاً: نماذج إدارة الازمات بواسطة العلاقة الاتصالية

من حيث نماذج الاتصال المستخدمة في إدارة الأزمات فقد صمم الباحثون و العلماء عدد من النماذج تتضمن أسس و قواعد الاتصال الفعال في إدارة الأزمة، و من هذه النماذج نذكر:

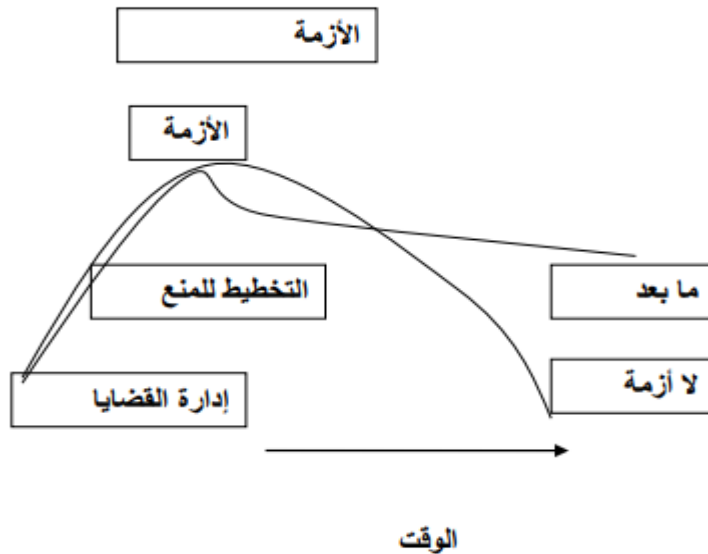
#### -النموذج المتوازن الاتصالات الازمة:

يقدم الباحثان "ألفونس جونز أليس هيرير وكنيلين برات «نموذج يسميانه النموذج المدمج المتوازن لاتصالات الأزمة على دمج ثالث جوانب نظرية تتمثل في ما يلي:

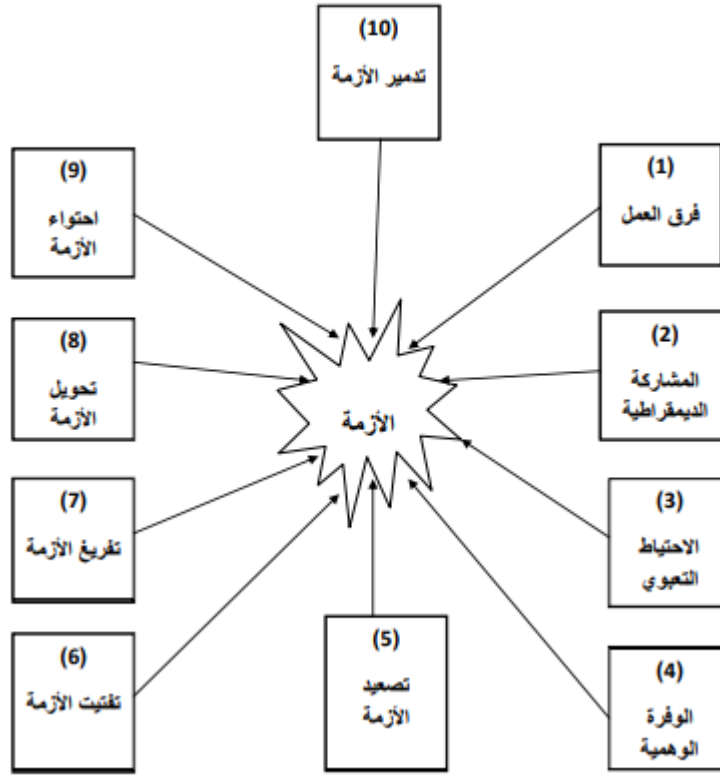
- (1) النظرية الوقفية لـ"جرورينج" عن الجماهير.
- (2) منظور إدارة القضايا المطبق على الأزمات.
- (3) التوجه الذي ينظر إلى الإتصالات على أنها ثنائية الاتجاه ومتوازية.

وبناء على هذه التوجهات الثالثة وأخذين في الاعتبار ما اقترحه "ستير جيس" وغيره عن مرور الأزمة بمراحل متعددة يقدم الباحثان نموذجها المكون لأربع خطوات رئيسية هي:

- (1) إدارة القضايا.
- (2) التخطيط لمنع الأزمة
- (3) لا لأزمة .
- (4) ما بعد الأزمة.<sup>1</sup>



<sup>1</sup> قدرى علي عبد المجيد: اتصالات الأزمة وإدارة الأزمات، دط، د بلد، دار الجامعة الجديدة للنشر، 2008، ص133-134.



الشكل رقم 02: الاستراتيجيات الحديثة لمواجهة الأزمات.

المصدر: أحمد ماهر: إدارة ازمات، الدار الجامعية لمطبوعات والنشر والتوزيع، القاهرة، 2011، ص121

### نموذج "جيمس لوكازسكي":

يتضمن هذا النموذج عدة مراحل لأهداف معيارية للإتصال أثناء الأزمة تتمثل في:

- ❖ **السياسة العامة للإتصال:** تعتمد على الانفتاح على الآخرين والقدرة على الوصول إليهم والصدق والأمانة وفورية الإستجابة
- ❖ **أولويات الإتصال:** تقوم على أربعة أولويات للإتصال:
  - اتصالات خاصة بالمتأثرين مباشرة جراء الأزمة.
  - العاملين باعتبارهم ضحايا أحيانا
  - الأشخاص الذين تأثروا بشكل مباشر أو ثانوي من الأزمة.
  - وسائل الإتصال: فورية الإتصال بوسائل العالم المختلفة في حالة حدوث الأزمات مهمة في جميع مراحل الأزمة.

### ثانياً: الأخطاء الاتصالية عند إدارة الازمات

الاتصال كعملية معقدة بما يحتويه من أشكال وأنواع..... إلخ يجب اختيارها بدقة خاصة عند إدارة الأزمة وإلا ستفشل العملية الاتصالية في إيجاد حل مناسب للأزمة.<sup>1</sup>

#### الأخطاء الفردية:

الأفراد مختلفون وتنعكس هذه الاختلافات في طريقة فهم اللغة المستخدمة فيها بينهم وطريقة استخدام اللغة ذاتها والرغبات والميول الفردية والقدرة على الفهم وعامل الخوف الذي يعيق البعض في إرسال معلومات لا بد من إرسالها.

#### الأخطاء ترتبط ببيئة العمل:

ترتبط هذه المعوقات بعدم رضا العاملين في المنشأة وعدم فاعلية القيادة الإدارية التي تنسم بانعدام الثقة والجدية.<sup>2</sup>

#### الأخطاء الميكانيكية:

تعكس هذه الأخطاء عدم وجود قنوات اتصال فعالة يمكن إجماع هذه الأخطاء فمالي:

#### الهيكل التنظيمي:

وهو تعبير عن مجموعات العلاقات بين جميع مكوناته وعليه فإن أي تجاهل لمبادئ السليمة لتنظيم يؤدي إلى التقليل من فاعلية عملية الاتصال:

#### المسؤولية الوظيفية:

السبب في عدم فاعلية نظام الاتصالات في نظر بعضهم قد لا يرجع إلى عدم رغبة كل فرد في المنظمة في إجراء الاتصالات اللازمة و إنما يرجع إلى عدم وجود وظيفة خاصة بالاتصالات خلال الازمات.

#### التباعد الجسماني بين الأفراد:

إن تباعد الأفراد عن بعضهم البعض جسمانيا يقلل من فاعلية عملية الاتصالات نظراً لعدم تأكد المرسل من قيام المتلقي باستلام الرسالة المرسله له وفهمها فهما صحيحا, أي أن كلما

<sup>1</sup> مجد الهاشمي: تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري، ط1، الاردن، دار أسامة للنشر، 2004، صص 41-42.

<sup>2</sup> نجلاء محمد صالح: مهارات الاتصال في الخدمة الاجتماعية، -الأسس النظرية والعلمية، ط1، الاردن، عمان، دار الثقافة لنشر والتوزيع، 2012، ص 49، 50.

## الفصل الثالث: العلاقة الاتصالية أثناء أزمة كورونا

زاد التباعد بين الافراد زاد اعتماد على الوسائل الكتابية في إرسال المعلومات على الرغم من مشاكل اللغة واستخداماتها.<sup>1</sup>

ثالثاً: الوسائل والطرق التي تساعد على حد من الازمات في المؤسسة

### ❖ عدم تعقيد الإجراءات أثناء معالجة الأزمة:

فالمنظمة تحتاج إلى السرعة في إنجاز الأعمال ومعالجة المشكلات, وبالتالي فإن الوقت يعتبر عنصر حاسم في هذا السياق.

### ❖ التخطيط الجيد:

حيث تمثل الخطة الإطار العام الذي يقود تفكير المرؤوسين إزاء أداء أعمالهم واتجاه التعامل مع الأزمات فاستحداث التخطيط كإدارة منهجية الإدارة الأزمة يبعد عن الارتجالية والعشوائية في اتخاذ القرارات.<sup>2</sup>

### ❖ التنسيق الفعال:

لا بد من وجود انسجام بين أعضاء فريق إدارة الأزمة, وذلك من أجل توفر التنسيق الفعال فيما بينهم.

### ❖ التواجد المستمر:

من الصعب معالجة الازمات الكبيرة إلا من خلال تواجد أعضاء الفريق بشكل مستمر في مكان الازمة فالتواجد المستمر يؤدي إلى اكتمال الصورة لدى أعضاء الفريق عن الازمة.

### ❖ تفويض السلطة:

إن عملية تفويض السلطة تعتبر في غاية الأهمية أثناء معالجة الأزمة, فقد تضطر الأحداث إلى ضرورة اتخاذ القرارات المناسبة بشكل سريع وبدون انتظار لحضور الشخص المسؤول والذي يقع هذا القرار ضمن اختصاصه.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> محمد صاحب سلطان: مبادئ الاتصال-الأسس والمفاهيم، ط1، الأردن، دار المسيرة للنشر، 2014، ص 61-62.

<sup>2</sup> سليم بطرس جلد: الاستراتيجيات الحديثة لإدارة الازمات، ط1، الأردن، دار الراية للنشر والتوزيع، 2011، ص 28.

<sup>3</sup> زيد منير عبوي: إدارة الأزمات، ط1، عمان، كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، 2007، ص 24-25.

# الفصل الرابع: الجانب التطبيقي للدراسة

## ■ تمهيد

### ■ المبحث الاول : تعريف بميدان الدراسة

- اولاً: نشأة المؤسسة
- ثانياً: تعريف عام للمؤسسة
- ثالثاً: مهام و هيكل المؤسسة

### ■ المبحث الثاني : عرض وتحليل البيانات

- اولاً: عرض البيانات
- ثانياً: تحليل البيانات
- ثالثاً: نتائج العامة للدراسة

### تمهيد :

تعتبر الدراسة التطبيقية من أهم مراحل البحث حيث تمكن الباحث من تحصيل المعلومات و جمع البيانات حول مجال بحثه و دراسته، ثم يقوم بتفريغ تلك البيانات و المعلومات و تفسيرها و تحليلها وفقاً لطرق و أساليب منهجية.

و تمثلت الدراسة التي خصصت لهذا الشأن في المقابلة الاولية لهدف التقرب من الوضع الميداني قبل الانطلاقة الحقيقية في الدراسة حيث كانت المقابلة عبارة عن أسئلة مقننة حول موضوع المذكرة من أجل تحقيق بجمع المعلومات المفيدة التي تخدمنا في الموضوع، و تركت حرية كاملة للموظفين التي اعتبرتهم عينة لدراسة في العلاقة الاتصالية مع المؤمنين في المؤسسات الجزائرية في ظل أزمة كورونا دراسة ميدانية مؤسسة الضمان الاجتماعي بالأغواط.

### المبحث الاول : تعريف بميدان الدراسة

#### أولاً: نشأة المؤسسة

منذ سنة 1978 {تاريخ إنشاء و فتح وكالة الأغواط للصندوق للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء } ما فتئ قطاع الضمان الاجتماعي بصفة عامة و قطاع التأمينات الإجتماعية بصفة خاصة و إلى يومنا هذا من التطور و التنمية المتواصلة خاصة في ولاية الأغواط.

وتتجلى هذه التطورات و التحولات المتزايدة من خلال العمليات و المحاور التالية:

✚ مضاعفة عدد و تنوع الهياكل التابعة للوكالة و توسيع الجغرافي عبر مختلف المناطق ولاية الأغواط ، وهذا في إطار السعي إلى تحقيق تقريب أكثر لهذا المرفق العام الاستراتيجي و الحساس من المنتفعين و مستعملي القطاع و ذلك بواسطة فتح مراكز دفع و ملحقات عديدة و جديدة.

✚ توسيع و تنوع من فرص الاستفادة من مختلف الخدمات و الأداءات التي تقدمها الوكالة

✚ انجاز و تجهيز هياكل و مرافق جديدة كمثال فتح مركز الدفع الجديد رقم 03 الواحات الشمالية بالأغواط، و كذا فتح مركز جهوي للتصوير الطبي بالأغواط مجهز بأحدث و أرقى التجهيزات و الوسائل.

✚ التدعيم الكمي و النوعي للوكالة بالموارد البشرية و تأطيرها.

✚ تدعيم العمليات التي تدرج في سياق برامج عصرنة القطاع لا سيما عن طريق التقنيات الحديثة و تطبيق نظام العصري الخاص ببطاقة الشفاء الالكترونية و بالإضافة إلى تدعيم الوكالة بمختلف تجهيزات الاعلام الآلي.

✚ تحسين أكثر لظروف الاستقبال و التكفل بطلبات المنتفعين وبالأخص في وقت الجائحة من القطاع لا سيما بتكفل بحاجياتهم و انشغالاتهم المشروعة و خاصة الاحتجاجات المشروعة، و ذلك بفضل الاتصال الأحسن و أوسع و تنوع طرق الاتصال بصفة عامة.

✚ تدعيم و تشجيع المبادرات و العمليات الرامية الى تحقيق تفتح أكثر للوكالة نحو محيطها الاقتصادي و الاجتماعي (الشركاء المؤمنين اجتماعيا- الشركاء الصيادلة- الحركة الجمعوية و الشركاء المؤسساتيين).

و الجدير بالملاحظة أن وكالة الأغواط للصندوق الوطني الاجتماعية للعمال الأجراء حازت السنة 2018 كأحسن وكالة على مستوى الوطني بالنظر أساسا ولاسيما إلى النتائج المالية و التي حققتها من خلال عمليات التحصيل و من خلال مداخيلها الحالية

### ثانياً: تعريف عام للمؤسسة

المؤسسة بمفهومها العام هي كيان يقوم على مبدأ تنظيم أعضاء المجتمع أو جماعة حسب نموذج تنظيمي محدد مرتبط بشكل وثيق بمشاكل أساسية أو بحاجات المجتمع أو بأحد أهدافها.

الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء هو مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص طبقاً للمادة 49 من القانون 88-01 المؤرخ في 22 يناير 1988 المتضمن القانون التوجيهي للمؤسسات العمومية الاقتصادية يتمتع بشخصية المعنوية و الاستقلالية.

تعتبر أجهزة الضمان الاجتماعي من المرافق الاجتماعية ذات التسيير التشاركي التي تعهد في إدارتها عادة إلى الأطراف المشاركة و المستفيدة من امتيازات الحماية الاجتماعية تجسيدا لفكرة الديمقراطية الاجتماعية من طريق تكريس التسيير الذاتي لهذه الأجهزة و ضماناً لتوزيع السلطات بين الشركاء الاجتماعيين و الدولة داخل المجالس الادارية ولقد نص على مبدأ التسيير نظام للخلفيات التاريخية التي صاحبت ظهور نظام الحماية الاجتماعية و طبيعة العلاقة الخاصة التي تربط الأطراف الفاعلة و المستفيدة من هذا النظام.

ولقد سائر نظام الضمان الاجتماعي بالجزائر منذ نشأته مبدأ نظام الخصوصية التي يتميز بها بكونه من أكثر الأنظمة شمولية و أحسنها من حيث امتيازات الحماية الاجتماعية التي توفرها تختلف الصناديق و صيغ الضمان الاجتماعي بمفهومها الواسع، مستفيداً من كونه امتداداً لنظام التأمين الاجتماعي الفرنسي، و ما صاحب ذلك من مظاهر التأثير التي رافقت تطوره عبر مراحل متعددة سواء من حيث التنظيم أو القوانين و طرق التسيير، مروراً بمختلف مراحل تطور النظام السياسي و الاقتصادي الجزائري بعد الاستقلال خاصة بالانتقال من الاحادية إلى التعددية السياسية و الاقتصادية .

### ثالثاً: مهام و هيكل المؤسسة

#### 1- مهام الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال:

- ❖ تسيير اداءات التأمينات الاجتماعية (مرض-الأمومة-العجز و الوفاة) و كذا حوادث العمل و الأمراض المهنية.
- ❖ تسيير المنح العائلية لحساب المستفيدين.
- ❖ تحصيل الاشتراكات.
- ❖ الرقابة و المنازعات المتعلقة بتحصيل الاشتراكات الموجهة لتمويل الاداءات.
- ❖ منح رقم تسجيل للمؤمن لهم إجتماعياً و كذا أصحاب العمل.
- ❖ المساهمة في ترقية السياسة الرامية إلى الوقاية من حوادث العمل و الأمراض المهنية.
- ❖ تسيير الأداءات المتعلقة بالأشخاص المستفيدين من الاتفاقيات الثنائية للضمان الاجتماعي.
- ❖ إجراء الرقابة الطبية لفائدة المستفيدين .
- ❖ القيام بالنشاطات الرامية إلى تمكين العمال و ذوي الحقوق من الاداءات الجماعية على شكل انجازات ذات طابع صحي و اجتماعي.
- ❖ تسيير صندوق المساعدة و النجدة.
- ❖ إبرام اتفاقيات مع مقدمي العلاج.
- ❖ إعلام المستفيد و أصحاب العمل بحقوقهم و التزاماتهم.

#### 2- أداءات الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال:

- ❖ يتم التكفل بمصاريف العلاج الطبي و الأدوية بنسبة 80% و بنسبة 100% في بعض الحالات لاسيما المرضى المصابين بأمراض مزمنة.
- ❖ يتم تعويض فترات التوقف عن العمل بسبب المرض بنسبة 50% من الأجر خلال 15 يوماً الأولى و ترتفع بنسبة 100% من الأجر بعد هذه المدة و توصل المدة القصوى لهذا التعويض إلى ثلاثة سنوات.
- ❖ التكفل بالتأمين على الأمومة بنسبة 100% حيث تستفيد المرأة العاملة من عطلة أمومة تصل إلى 98 يوم.
- ❖ يساوي المبلغ الأدنى لمنح العجز إلى نسبة 75% من الأجر الوطني المضمون.
- ❖ عند وفاة المؤمن له اجتماعياً يستفيد ذوي حقوقه من منحة الوفاة.
- ❖ تمنح الأخطار المهنية الحق التغطية بنسبة 100% في مجال العلاج و توقف عن العمل بسبب المرض.
- ❖ يتم تسديد الربوع في حالة الآثار الجسدية الناجمة عن الحوادث.
- ❖ تسديد الربوع لفائدة ذوي الحقوق في حالة وقوع حادث العمل المفضي الى الوفاة.

### 3- المستفيدون الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال:

- ❖ العمال الأجراء مهما كان قطاع نشاط عملهم.
- ❖ الممتهين المتربصين .
- ❖ الطلبة.
- ❖ المتربصون في مجال التكوين المهني .
- ❖ فئة المعاقين.
- ❖ المجاهدين.
- ❖ المستفيدين من امتيازات الضمان الاجتماعي (المنح و الريع).

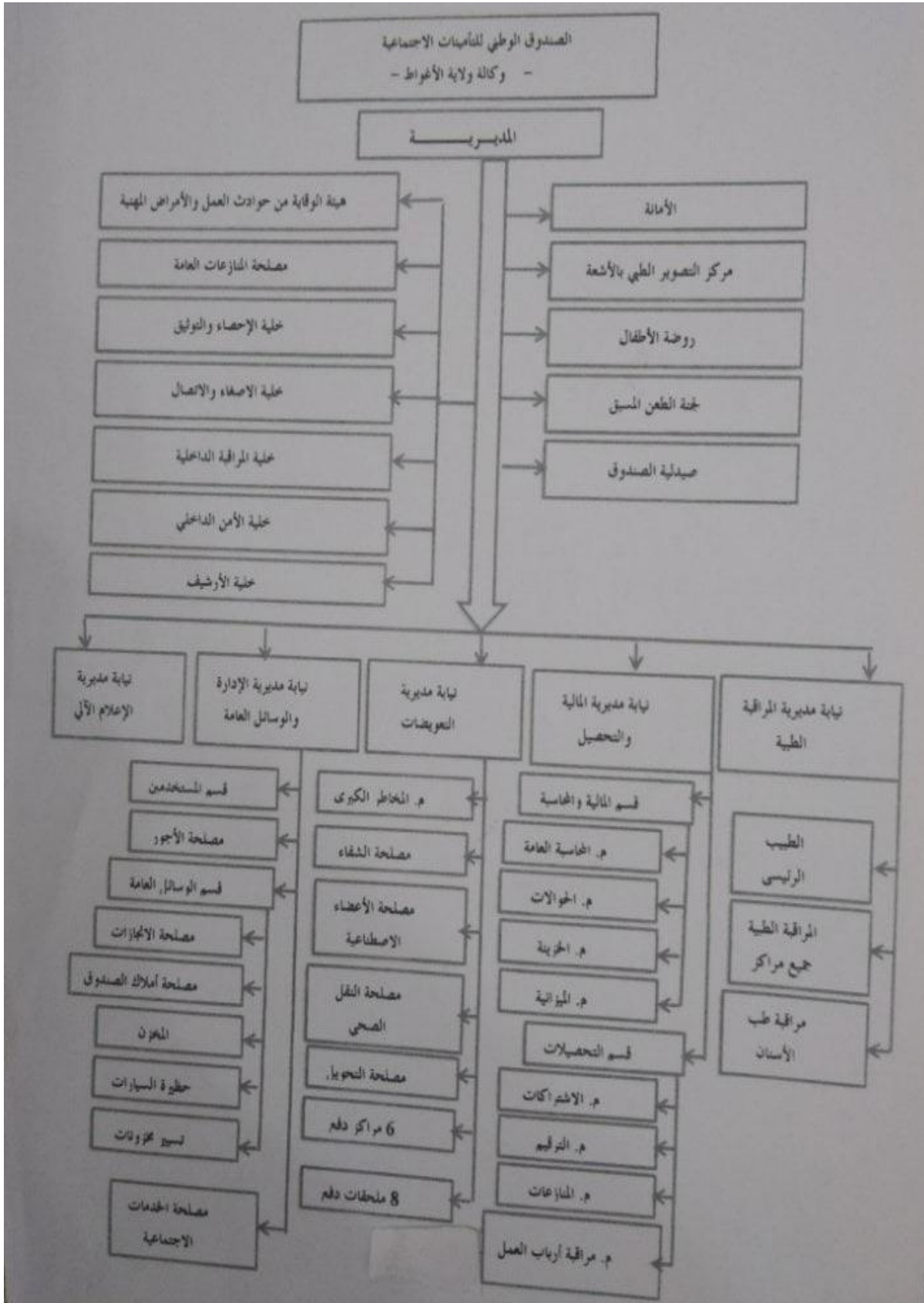
### 4- هيكلية المؤسسة:

تنقسم مؤسسة الضمان الاجتماعي إلى ثلاثة مراكز يقع إحداها في حي الصادقية و الثاني في حي الواحات الشمالية ينتميان بدورهما إلى المؤسسة المركزية من ناحية الإدارية.

كما تتبعها ملاحق كل من البلديات: عين ماضي- قصر الحيران- قتلة سيدي سعد- حاسي الرمل- سيدي مخلوف- البريد- تاجموت- حاسي الدلاعة.

كما يمثل المخطط التالي هيكلية مؤسسة الضمان الاجتماعي لولاية الأغواط

## الفصل الرابع : الجانب التطبيقي للدراسة



الشكل رقم 03: مخطط يوضح هيكل المديرية الضمان الاجتماعي

المصدر: مصلحة الوسائل العامة للمديرية الضمان الاجتماعي بالأغواط

### المبحث الثاني : عرض و تحليل البيانات و نتائج الدراسة

#### أولاً: عرض البيانات

تلعب المقابلة دورا كبيرا في نجاح الدراسة الميدانية وهي تعتبر إحدى الأدوات الأساسية في مثل هذه الدراسات، وذلك لما توفره من بيانات حول موضوع الدراسة، حيث تعتبر المقابلة من أهم الوسائل البحثية لجمع المعلومات والبيانات من الميدان الاجتماعي والتعرف على الحقائق ، حيث اعتمدنا عليها كأداة من أدوات الدراسة العلاقة الاتصالية مع المؤمنين في المؤسسات الجزائرية في وكالة الضمان الاجتماعي.

عينت الدراسة: تتكون مجموعة الدراسة من 06 أفراد تم اختيارها بطريقة قصدية. يتم التعرف علي طبيعتهم في التحليل، حيث تم طرح عليهم أثناء المقابلة مجموعة من الأسئلة التي صنفت الى ثلاثة محاور أساسية و هي:

المحور الاول: يتعلق بالبيانات الشخصية.

المحور الثاني: يتمثل في العلاقة الاتصالية من أجل تحسين الصورة المؤسسة في ظل أزمة كورونا.

المحور الثالث: يتعلق في أهم الصعوبات التي قد تواجه علاقة الاتصالية في ظل أزمة كورونا.

### ثانياً: تحليل البيانات

تمت المقابلة يوم 04 ماي 2021 على الساعة 08:30 صباحاً قمت بإنجاز مقابلة شخصية مع عمال المؤسسة و ذلك باستجواب مختلف الاطاراتها و كانت إجابتهم كالتالي:

#### المقابلة الاولى:

تمثلت المقابلة الاولى التي أجريت مع رئيسة مصلحة في خلية الإصغاء والاتصال لمؤسسة الضمان الاجتماعي وتضمنت عدة تساؤلات ومن بينها كالاتي :

#### المحور الاول : يتعلق بالبيانات الشخصية

الاسم والقب: فاطمة زهراء بن حرمة

العمر: 37 سنة.

نوع العمل: رئيسة مصلحة في خلية الاصغاء والاتصال.

#### أسئلة المقابلة:

سؤال: ماهي طرق التي عدلتم بها نهج العمل على خلفية وباء كورونا؟

جواب: من قديم ونحن نستعمل تقنية الانترنت وهي جزء من الانترنت الذي يربط أجهزة الكمبيوتر من نفس المنظمة و من خلال جراء هذا الوباء تم استعملنا تقنية جديدة وهي **فضاء الهناء** يسمح للمؤمنين له اجتماعيا من الاطلاع على ملفه عبر الانترنت دون عناء التنقل لهياكل الدفع كما يمكن من استخراج شهادة الانتساب وشهادة الاحقية في الاداءات وغيرها من البيانات المهمة.

سؤال: ما هو الدور الرئيسي الذي تعتقد أن الادارة الاتصال ستلعبه في المنظمة بعد مسألة كورونا؟

جواب: أعتقد قد يتم تطوير البرمجيات الا أنها أهم شيء، وتشريع القوانين المنظمة من أجل تسهيل على المؤمن الاجتماعي.

ثم تطرقت الى محور الثالث يتمثل في الوسائل الاتصالية المستخدمة في المؤسسة أثناء أزمة كورونا.

## الفصل الرابع : الجانب التطبيقي للدراسة

**سؤال:** ما طبيعة الاتصال الذي تطبقه الإدارة أثناء الازمة؟ هل هو الاتصال في اتجاه واحد أم الاتصال في اتجاهين؟.

**جواب:** نعتمد على الاتصال في اتجاهين مؤسسة→ جمهور.

**سؤال:** إلى أي مدى تعتمد إدارتكم على ممارسي الاتصال في الادارة الازمة كورونا؟

**جواب:** أثناء فترة كورونا، تم منح عطل استثنائية للعمال، خوف من عدوى ومرض فتم الاعتماد عليها بنسبة متوسطة فقط.

**سؤال:** ماهي الوسائل التي تستخدمونها من أجل تبليغ المعلومات للجمهور ووسائل الاعلام؟

**جواب:** استعملنا موقع فيسبوك بشكل كبير خاص بمنظمة، وكذلك خط أخضر، و استخدمنا الإذاعة من أجل تبليغ معلومات للجمهور.

**سؤال:** ما هي التحديات الرئيسية التي قد توجهونها في مواصلة العمل خلال وباء كورونا؟

**جواب:** - عدم الاحترام التباعد.

- صعوبة عدم تصديق وفهم المرض من قبيل جمهور.

- مشكلة التواصل بسبب العطل الاستثنائية.

**سؤال:** في ممارسك لشؤونك اليومية، هل تعتقد بالإجراءات الوقائية البسيطة؟

**جواب:** طبعا شيء أكيد، أستخدم الكمامة الوقائية أثناء العمل واستعمال المطهرات مخصصة للأيدي.

**سؤال:** إذا كنت تعمل عبر الانترنت، برأيك ما مدى فعالية هذه الطريقة مقارنة بالوسيلة التقليدية(وجها لوجه).

**جواب:** أجد أن فعالية الاتصالية القديمة أحسن في المعاملة(وجها لوجه)، مقارنة عبر عمل بالانترنت .

حسب المقابلة التي أجريناها مع رئيسة مصلحة تبين أن الاتصال مع المؤمنين في المؤسسة في ظل أزمة كورونا كان جد حساس في معاملة مع جمهور منظمة وأخذ حيطة وحذر مع الاعتماد بشكل كبير على الإجراءات الوقائية خوف من الاصابة بالعدوى، وكذلك تقييد ببرنامج جديد للمنظمة في تلك الفترة.

### المقابلة الثانية:

أما المقابلة الثانية: فقد تمت مع المكلف بهيئة الوقائية من حوادث العمل والامراض فكانت إجابته كالتالي:

**سؤال:** ماهي طرق التي عدلتم بها نهج العمل على خلفية وباء كورونا ؟

**جواب:** طبق للتعليمات الوزارة الوصية وكذا المديرية العامة تم إرسال توصيات جراء وباء كورونا وهذا من أجل الوقائية للعمال والمؤمنين لهم اجتماعي تطبيق بروتوكول صحي كوفيد19.

بالنسبة للعمال: ارتداء كمامة واستعمال مطهر كحولي، تجنب تجمعات، المسافة التباعد الجسدي، التخفيض التجمعات، التوعية العمال علي أهمية تطبيق بروتوكول صحي للوقائية من هذا الفيروس.

- منح عطلة استثنائية للأصحاب الامراض المزمنة والنساء الحوامل.

أما بالنسبة للمؤمنين اجتماعي:

- الإلزامية ارتداء الكمامة عند دخول للوكالة (صندوق للتأمينات الاجتماعي للعمال الاجراء).

- الالتزام بالإشارات الموضوعة في الارضية.

- الإلزامية التباعد أو الابتعاد عن عون مكلف واستعمال مطهر كحولي.

**سؤال:** ما هو الدور الرئيسي الذي تعتقد أن الادارة الاتصال ستلعبه في المنظمة بعد مسألة كورونا؟

**جواب:** إجراء البحوث و توعية المواطنين بصفة دورية من أي وسيلة ( الملصقات، استعمال الإذاعة، الانترنت).

**سؤال:** ما هي التحديات الرئيسية التي قد توجهونها في مواصلة العمل خلال وباء كورونا؟

**جواب:** عدم الالتزام المؤمن له اجتماعي احترام بروتوكول صحي كوفيد 19.

المقابلة الثالثة:

المحور الاول : يتعلق بالبيانات الشخصية

الاسم واللقب : بلقاسم- م.

العمر: 56 سنة.

نوع العمل: مكلف بالدراسات مستوى واحد.

أسئلة المقابلة:

سؤال: ماهي الطرق التي عدلتم بها نهج العمل على خلفية وباء كورونا؟

جواب: الإجراءات وقائية تتمثل في وضع كمامة، وغسل يدين بمعقم، التباعد، تجنب التجمعات، التنقل بين مصالح.

سؤال: ما هو الدور الرئيسي الذي تعتقد أن الإدارة الاتصال ستلعبه في المنظمة بعد مسألة كورونا؟

جواب: أعتقد اتخاذ التدابير الوقائية و تطوير كل الإجراءات، تفادي التنقل وتسهيل العمل إلكتروني ( الرقمنة ).

سؤال: ما طبيعة الاتصال الذي تطبقه الإدارة أثناء الازمة؟

جواب: يكون بين المؤسسة و الجمهور

سؤال: ماهي الوسائل التي تستخدمونها من أجل تبليغ المعلومات للجمهور ووسائل الاعلام؟

جواب: عن طريق الانترنت، وشبكات الاعلامية فيسبوك ، وعن طريق تعليمات ومناشر وتنقل إلى مناطق الظل .

سؤال: إلى أي مدى تعتمد إدارتكم على ممارسي الاتصال في الإدارة الازمة كورونا؟

جواب: تعتمد على ممارسي الاتصال في الإدارة الازمة كورونا بنسبة كبيرة.

سؤال: ماهي التحديات الرئيسية التي قد توجهونها في مواصلة العمل خلال وباء كورونا؟

جواب: تخوف عمال من أثر الاصابة بالعدوى من قبل جمهور خارجي

سؤال: في ممارسك لشؤونك اليومية هل تعتمد على الإجراءات الوقائية البسيطة ؟

جواب: نعم من الضروري ذلك.

## الفصل الرابع : الجانب التطبيقي للدراسة

**سؤال:** إذا كنت تعمل عبر الانترنت، برأيك ما مدى فعالية هذه الطريقة مقارنة بالوسيلة التقليدية (وجها لوجه)؟

**جواب:** أرى العمل عبر الانترنت أفضل لأنه تقلص من حدة انتشار من مرض والعدوى مع عملية تحسين توعية الاستعمال تقنية فضاء الهناء.

### المقابلة الرابعة:

الاسم واللقب: فتيحة-ش

العمر: 42 سنة.

نوع العمل: عاملة .

### أسئلة المقابلة:

**سؤال:** ماهي الطرق التي عدلتم بها نهج العمل على خلفية وباء كورونا؟

**جواب :** وضع مسافات بين العمال والمواطن في استخراج جميع الوثائق ،وضع كامات أمام شبابيك في حال لم تكن في حوزة المواطن ،التعقيم جميع الاماكن الخاصة للعمل .

**سؤال:** ما هو الدور الرئيسي الذي تعتقد أن الادارة الاتصال ستلعبه في المنظمة بعد مسألة كورونا؟

**جواب:** أعتقد وضع الاشخاص معينين الاستقبال هم من أجل تقلص تنقل، اتخاذ الإجراءات قبلية من منزل الي مكان عمل

**سؤال:** ما طبيعة الاتصال الذي تطبقه الادارة أثناء الازمة؟

**جواب:** يكون من المؤسسة الى الجمهور

**سؤال:** ماهي الوسائل التي تستخدمونها من أجل تبليغ المعلومات للجمهور ووسائل الاعلام؟

**جواب:** الهاتف، تخصيص شخص يبلغ الجمهور الخارجي

**سؤال:** إلى أي مدى تعتمد إدارتكم على ممارسي الاتصال في الادارة الازمة كورونا؟

**جواب :** اعتماد بكثرة وخاصة باستعمال الهاتف

**سؤال:** ماهي التحديات الرئيسية التي قد توجهونها في مواصلة العمل خلال وباء كورونا؟

**جواب:** خوف من الاصابة بعدوى، الشك في أرباب عمال من ناحية الإصابة في حال كان مصاب بالأعراض الأنفلونزا

## الفصل الرابع : الجانب التطبيقي للدراسة

**سؤال:** في ممارسك لشؤونك اليومية هل تعتقد بالإجراءات الوقائية البسيطة ؟

**جواب:** اعمل علي اتكال بالله سبحانه وتعالى، وكذلك أخذ بالإجراءات الوقائية .

**سؤال:** إذا كنت تعمل عبر الانترنت، برأيك ما مدى فعالية هذه الطريقة مقارنة بالوسيلة التقليدية (وجها لوجه)؟

**جواب:** العمل بطريقة قديمة أفضل وجه لوجه.

**المقابلة الخامسة:**

الاسم واللقب: يحي- و

العمر: 48 سنة.

نوع العمل: رئيس مصلحة مستخدمين

**أسئلة المقابلة:**

**سؤال:** ماهي الطرق التي عدلتم بها نهج العمل على خلفية وباء كورونا؟

**جواب:** وضع الإجراءات الاحترازية والتباعد وحرص علي تطبيق هذه النصائح المعمول بها في المؤسسة، واستعمال المطهر وتوفيره لدي العمال.

**سؤال:** ما هو الدور الرئيسي الذي تعتقد أن الادارة الاتصال ستلعبه في المنظمة بعد مسألة كورونا؟

**جواب :** حرص علي عملية التباعد وتقليل من اكتظاظ وسير نحو تسهيل إجراء عملية منح المؤمن اجتماعي في قضاء متطلباته لدى صندوق الوطني للتأمينات الاجتماعي .

**سؤال:** ما طبيعة الاتصال الذي تطبقه الادارة أثناء الازمة؟

**جواب:** الاتصال يكون مباشر عن طريق مسؤول أو رؤساء ،مؤسسة جمهور .

**سؤال:** ماهي الوسائل التي تستخدمونها من أجل تبليغ المعلومات للجمهور ووسائل الاعلام؟

**جواب:** خلية الاصغاء والاتصال من ضمن مهامها نشر التوعية، وحث على النصائح المعمول بها لدى المؤمنين اجتماعي.

**سؤال:** إلى أي مدى تعتمد إدارتكم على ممارسي الاتصال في الادارة الازمة كورونا؟

**جواب:** بنسبة كبيرة

## الفصل الرابع : الجانب التطبيقي للدراسة

**سؤال:** ماهي التحديات الرئيسية التي قد تواجهونها في مواصلة العمل خلال وباء كورونا؟

**جواب:** مباشرة العمل وتطبيق الإجراءات الوقائية وتباعد واستعمال المطهر، اجتناب التصادم بالأشخاص المصابين .

**سؤال:** في ممارسك لشؤونك اليومية هل تعتقد بالإجراءات الوقائية البسيطة؟

**جواب:** نعم بطبع اعتقد بها .

**سؤال:** إذا كنت تعمل عبر الانترنت، برأيك ما مدى فعالية هذه الطريقة مقارنة بالوسيلة التقليدية (وجها لوجه)؟

**جواب:** وسيلة ناجحة عبر الانترنت فعال.

**المقابلة السادسة:**

الاسم واللقب: عائشة دحمون

العمر: 55 سنة.

نوع العمل: موزعة الهاتف مكتب تنظيم.

أسئلة المقابلة:

**سؤال:** ماهي الطرق التي عدلتم بها نهج العمل على خلفية وباء كورونا؟

**جواب:** تعقيم ، لبس القفازات أثناء العمل ، مرور أمام مرشحة تطهير عند دخول للمنظمة

**سؤال:** ما هو الدور الرئيسي الذي تعتقد أن الإدارة الاتصال ستلعبه في المنظمة بعد مسألة كورونا؟

**جواب:** الاحتياطات الوقائية ومشددة.

**سؤال:** ماهي الوسائل التي تستخدمونها من أجل تبليغ المعلومات للجمهور ووسائل الاعلام؟

**جواب :** الاتصالات هاتفية، مساعد اجتماعي ، الاذاعة.

**سؤال:** إلى أي مدى تعتمد إدارتكم على ممارسي الاتصال في الإدارة الازمة كورونا؟

**جواب:** بنسبة كبيرة

**سؤال:** ماهي التحديات الرئيسية التي قد تواجهونها في مواصلة العمل خلال وباء كورونا؟

## الفصل الرابع : الجانب التطبيقي للدراسة

---

**جواب:** عدم تخوفي من مرض نظر لقلة تنقل الاشخاص من حيث مكان الذي اعمل فيه  
إذا كنت تعمل عبر الانترنت، برأيك ما مدى فعالية هذه الطريقة مقارنة بالوسيلة التقليدية  
(وجهها لوجه)؟

**جواب:** الوسيلة التقليدية أحسن وجهها لوجه.

### ثالثا: النتائج العامة للدراسة:

من خلال الدراسة الميدانية التي أجريت مع مجتمع البحث المقابلة المغلقة وفي ضوء الدراسة النظرية خلصنا إلي جملة من النتائج تتمثل فيما يلي:

✚ تحظى مؤسسة ضمان الاجتماعي بالأغواط بثقة جمهورها الداخلي بسبب صداقيتها في التعامل معهم ومحاولاتها الدائمة فهم رغبتهم من أجل تلبيةها.

✚ عدم وجود قسم العلاقات العامة علي مستوى مؤسسة ضمان الاجتماعي بالأغواط، وفي المقابل وجود عدة ممارسات لوظيفة العلاقات العامة ما يجعل منها مهمة الجميع داخل وخارج المؤسسة قصد تحقيق أهدافها.

✚ اعتماد علي الاتصال بشكل كبير في المؤسسة في ظل أزمة كورونا وهذا من أجل تفادي تنقل والاصابة بالعدوى مرض كورونا .

✚ جائحة كورونا جعلت من الحكومة الجزائرية ومؤسسات المجتمع المدني تعمل علي تغطية النقص الواضح الذي شهدته، خاصة علي مستوى الخدمات الصحية، والاقتصادية، وتكنولوجي.

✚ التخوف الكبير لدى أرباب العمل من الاصابة بالمرض، في ظل أزمة وخروجهم إلي عطل الاستثنائية مما جعل توتر في مواصلة العمل والتواصل مع بقية العمال في المؤسسة.

✚ علي كل أفراد المجتمع الجزائري إتباع الإجراءات و الارشادات الوقائية، والتي تصدر من الجهات الصحية الرسمية في الدولة ودون تأثر بالأقوال والإشاعات والمعلومات المغلوطة والمضللة حول فيروس كورونا المستجد.

# خاتمة

## خاتمة

تناولت الدراسة موضوعاً مهماً تمثل في العلاقة الاتصالية مع المؤمنين في المؤسسات الجزائرية في ظل أزمة كورونا ففي ظل عدم توفير علاج مؤكد لفيروس كورونا كوفيد 19 اتخذت الحكومة الجزائرية العديد من التدابير والإجراءات الوقائية والاحترازية ، تمثلت في التباعد الاجتماعي والحجر الصحي، باعتباره يمثل الحل الأمثل للحد من انتشاره والحفاظ على صحة وسلامة المواطنين، بالإضافة إلى غلق المدارس والجامعات، غلق المساجد، منع التجمعات وغلق الحدود وإيقاف جميع الأنشطة التجارية، وبالرغم من الإجراءات الوقائية التي وضعتها الحكومة الجزائرية في التصدي لجائحة كورونا لا تمنع من القضاء على الفيروس بشكل نهائي لكنها تساهم في التقليل من زيادة انتشاره وبالتالي يبقى الدور على المواطن بالالتزام بشروط الحجر الصحي، والتقيد بالتعليمات الصحية والاقتراحات والتوصيات التي نأمل أن تطبق وتؤخذ بعين الاعتبار ومن أهمها:

- 1) ضرورة تحقيق الامن العام وتجسيد روح التعاون بين السلطة والمواطنين بهدف مواجهة كورونا .
- 2) ضرورة الالتزام بالتدابير الاحترازية التي وضعتها الحكومة الجزائرية.
- 3) تشجيع التعاون والتنسيق الدولي لمواجهة فيروس كورونا باعتباره وباء عالميا صحيا.
- 4) التنسيق مع منظمة الصحة العالمية من أجل التصدي لفيروس كورونا.

# قائمة المصادر

## قائمة المصادر

### الكتب

- 1) أمير علي محمد : الاتصال التربوي، الدار العالمية للنشر و التوزيع ،2006 ،ص 25
- 2) أيمن علي عمر: قراءات في سلوك المستهلك، د ط، الدار الجامعية، مصر، 2006،ص 15.
- 3) حمد الغدير رشا الساعد: سلوك المستهلك "مدخل متكامل"،دط، دار زهران، عمان، الأردن،1997،ص 3.
- 4) خيرى خليل الجميلي، الاتصال ورسائله في المجتمع الحديث، (القاهرة: المكتب الجامعي الحديث)،1997، ص 35.
- 5) د.راكان عبد الكريم الحبيب: مقدمة وسائل الاتصال، دط، مكتبة دار الزهران، جدة السعودية،2001م،ص15.
- 6) د.عمار بوحوش: دليل الباحث في منهجية وكتابة الرسائل الجامعية، مؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر،ط1،ص39.
- 7) رضوان بلخيري: مدخل إلى الاتصال المؤسساتي،ط2،دار قرطبة للنشر التوزيع،2015،ص15-16.
- 8) زيد منير عبوي: إدارة الأزمات، ط 1 ،عمان، كنوز المعرفة للنشر والتوزيع،2007 ، ص24-25.
- 9) سليم بطرس جلدة: الاستراتيجيات الحديثة لإدارة الازمات، د ط، الاردن، دار الراية للنشر والتوزيع، 2011 ،ص 28.
- 10) عماد عبد الوهاب الصباغ، الحاسوب في إدارة الأعمال، عمان: دار الثقافة، 1996 ، ص 380-382.
- 11) قدرى علي عبد المجيد: اتصالات الأزمة وإدارة الأزمات، دط، د بلد، دار الجامعة الجديدة للنشر، 2008 ،ص133-134.
- 12) كاسر نصر المنصور: سلوك المستهلك "مدخل الإعلان"، ط 1 ،دار الحامد، عمان، الأردن،2006،ص58

## قائمة المصادر

- (13) مجد الهاشمي: تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري، ط1، الاردن، دار أسامة للنشر، 2004، ص ص 41-42.
- (14) محمد إبراهيم عبيدات: سلوك المستهلك مدخل استراتيجي، ط2، دار وائل، عمان، 1998، ص 13.
- (15) محمد جمال الفار ، المعجم الاعلامي، دار أسامة للنشر و التوزيع ،عمان ، الأردن ، ط 1 2006 ، ص .08
- (16) محمد حسن العامري: الإعلان و حماية المستهلك، ط1، العربي، مصر، 2007، ص8
- (17) محمد صاحب سلطان: مبادئ الاتصال-الأسس والمفاهيم، ط1، الاردن، دار المسيرة للنشر، 2014 ، ص 61-62.
- (18) محمد صالح المؤذن: سلوك المستهلك، ط1، مكتبة دار الثقافة، عمان، الأردن، 1997، ص24
- (19) محمد طلعت عيسى: العلاقات العامة كأداة للتنمية، ط1، دار المعارف، مصر ، 1970، ص 62.
- (20) محمد عبد الحميد، الاتصال في مجالات الابداع الفني الجماهيري، عالم الكتب، القاهرة، 1993 ، ص 17.
- (21) محمد فهمي العطروري : العلاقات الإدارية في المؤسسات العامة والشركات، القاهرة: عالم الكتب، 1996، ص 469.
- (22) نجلاء محمد صالح: مهارات الاتصال في الخدمة الاجتماعية، -الأسس النظرية والعلمية، ط1، الاردن، عمان، دار الثقافة لنشر والتوزيع، 2012، ص 49، 50.
- (23) هناء حافظ بدوي: الاتصال بين النظرية والتطبيق، الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، 2003 ، ص 248.

## قائمة المصادر

### المذكرات

- لعرابة سوريا: البعد الاتصالي الاستراتيجية التسويق في المؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير في علوم العام والاتصال، جامعة قسنطينة، 2008/2007، ص166
- نوال بوكريطة : أثر الاتصال في رفع الاداء التسويقي للمؤسسة الخدمائية، رسالة ماجستير منشورة، جامعة الجزائر03، 2011/2010 ، ص22.

### المجلات

1. بن يعقوب الطاهر: دور سلوك المستهلك في تحسين القرارات التسويقية، مجلة العلوم الإنسانية، عدد6، جوان 2004 ، ص 6.
2. محمد علي محمد، علم الاجتماع والمنهج العلمي، ط3، الإسكندرية: دار المعارف الجامعية، 1986 ، ص 19.
3. محمد منير حجاب ، الموسوعة الاعلامية ، المجلة الأولى، دار الفجر للنشر و التوزيع ، القاهرة ، ط 1، 2003 ، ص 33.
4. صالح بن نوار، الاتصال الفعال والعلاقات الإنسانية، مجلة العلوم الإنسانية، قسنطينة، عدد 22 ديسمبر 2004 ، ص 117.

### المصادر باللغة الأجنبية

1. Alex Mucelli ,Communication interne et management de crise,(Paris : édition d'organisation, S.A), P 72
2. Amado (G),(A),La dyant Mique des communications dans les groups – Armand colin, France.

# قائمة الملاحق

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي  
جامعة عمار ثليجي بالأغواط  
كلية العلوم الإنسانية والإسلامية والحضارة  
قسم: علوم الإعلام والاتصال  
شعبة: الاتصال وعلاقات عامة



هذه الاسئلة المطروحة صممت لدراسة موضوع العلاقة الاتصالية مع المؤمنين في المؤسسات الجزائرية في ظل أزمة كورونا دراسة ميدانية الاغواط وهذا لغرض إعداد مذكرة تخرج ماستر في علم الاتصال والاعلام تخصص الاتصال وعلاقات عامة .

إشراف:  
د. النوعي عبدالقادر

إعداد:  
طالبة لعفان زينب

ملاحظة:

نرجو منكم الإجابة علي الاسئلة المطروحة ،و الاجابة هي التي تعبر عما تشعر به حقا ونعلمكم ونؤكد لكم أن هذه التي تعبر عما تشعر به حقا ونعلمكم ونؤكد لكم أن هذه المعلومات التي سوف نحصل عليها سرية للغاية ولن توظف الا في أغراض البحث العلمي .

نشكركم علي حسن تعاونكم وحسن ثقتكم.

## الملاحق

أسئلة المقابلة:

المحور الاول: يتعلق بالبيانات الشخصية

الاسم واللقب:

العمر:

نوع العمل أو وظيفة:

المحور الثاني: يتمثل في العلاقة الاتصالية من أجل تحسين الصورة المؤسسة في ظل أزمة كورونا.

سؤال01: ماهي طرق التي عدلتم بها نهج العمل على خلفية وباء كورونا؟

سؤال02: ما هو الدور الرئيسي الذي تعتقد أن الادارة الاتصال ستلعبه في المنظمة بعد مسألة كورونا؟

سؤال03: ما طبيعة الاتصال الذي تطبقه الإدارة أثناء الازمة؟ هل هو الاتصال في اتجاه واحد أم الاتصال في اتجاهين؟

سؤال04: إلى أي مدى تعتمد إدارتكم على ممارسي الاتصال في الادارة الازمة كورونا؟

سؤال05: ماهي الوسائل التي تستخدمونها من أجل تبليغ المعلومات للجمهور ووسائل الاعلام؟

## الملاحق

---

المحور الثالث: يتعلق في أهم الصعوبات التي قد تواجه علاقة الاتصالية في ظل أزمة كورونا.

سؤال06: ما هي التحديات الرئيسية التي قد توجهونها في مواصلة العمل خلال وباء كورونا؟

سؤال07: في ممارسك لشؤونك اليومية، هل تعتقد بالإجراءات الوقائية البسيطة؟

سؤال08: إذا كنت تعمل عبر الانترنت، برأيك ما مدى فعالية هذه الطريقة مقارنة بالوسيلة التقليدية(وجهها لوجه)؟