

جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الإنسانية



مذكرة ماستر
شعبة علوم الإعلام والاتصال
تخصص: اتصال وعلاقات عامة
رقم: 31

إعداد الطالبين:

أحمد عبد الباسط لقريد
محمد أمين مدغاغت

نوقشت و أجزيت يوم: 20/05/2023

دور تكنولوجيا الاتصال في إدارة الأزمات في المؤسسات الجزائرية
دراسة ميدانية بديوان الترقية والتسيير العقاري – بسكرة-
لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة محمد خيضر بسكرة	أ.مس.أ	فاطمة حدروش
مشرفا ومقررا	جامعة محمد خيضر بسكرة	أ.مح.أ	نهلة حفيظي
مناقشا	جامعة محمد خيضر بسكرة	أ.مح.أ	نصيرة بويعلي

السنة الجامعية: 2023/2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر و عرفان:

الحمد لله رب العالمين و الصلاة و السلام على سيد الخلق و أشرف المرسلين محمد صلى الله عليه وسلم و على آله و صحبه أجمعين أما بعد...

كل الشكر لله عزوجل على منحه لنا القوة و الصبر و الإرادة لإتمام هذه المذكرة بعونه و حمده

انه ليقودنا الشرف و الوفاء و الاعتراف بالجميل أن نتوجه بعظيم شكرنا للأستاذة " حفيظي نهلة " لتفضلها بقبول الإشراف على مذكرتنا، وبما بذلته معنا من جهد و جهيد و التوجيه الرشيد رغم الظروف الصحية التي مرت بها.

و أتقدم بالشكر و الامتنان لجميع الأساتذة الأفاضل الذين كانوا لنا شرف تناولنا العلم على أيديهم خلال السنوات الجامعية

كما لا ننسى كل من ساعدنا في انجاز المذكرة و أخص بالذكر السادة الكرام الآتية أسمائهم : فريجة طه و شيقر سليمة و رحمانى أمل .

و أخيرا لا يفوتنا أن نعبر عن بالغ تحياتنا إلى كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد في انجاز هذا البحث المتواضع.

ملخص الدراسة:

أصبح في يومنا هذا على المؤسسات الاقتصادية مسايرة التحولات الكبيرة في هذا القطاع خاصة في الآونة الأخيرة، التي تشهد العديد من الأزمات والتي أثرت على السير العام لمختلف المؤسسات ولأن مؤسسة الديوان والتسيير العقاري ببسكرة حاولت هي الأخرى الاستفادة من هذه التطورات لتجاوز مختلف الأزمات التي قد تعرضت لها، والمتمثلة في تكنولوجيا الاتصال. فقد اعتبرت تكنولوجيا الاتصال في هذه المؤسسة من بين الوسائل المهمة المستخدمة في إدارة الأزمات، حيث احتوت على إمكانيات معتبرة في مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة كونها تنشط أساسا في هذا المجال، وبالتالي فقد هدفت هذه الدراسة للتعرف على دور تكنولوجيا الاتصال في إدارة الأزمات في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، وعلى وجه الخصوص المؤسسة العقارية المسماة ديوان الترقية والتسيير العقاري ببسكرة، وذلك بعملا دراسة ميدانية على موظفي المؤسسة.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا الاتصال، إدارة الأزمات، مؤسسة الاقتصادية ديوان الترقية والتسيير العقاري ببسكرة.

خطة الدراسة

الإطار المنهجي.

مقدمة

أولا: إشكالية الدراسة

ثانيا: أسباب اختيار موضوع الدراسة

ثالثا: أهداف الدراسة

رابعا: أهمية الدراسة

خامسا: منهج الدراسة

سادسا: مجتمع البحث وعينة الدراسة

سابعا: أدوات جمع البيانات

ثامنا: الدراسات السابقة

تاسعا: نظرية الدراسة

عاشرا: تحديد مفاهيم الدراسة

الاطار النظري : تكنولوجيا الاتصال وإدارة الأزمات.
تمهيد.

المبحث الأول: مدخل مفاهيمي لتكنولوجيا الاتصال.

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا الاتصال و المفاهيم المشابهة لها.

المطلب الثاني: نشأة تكنولوجيا الاتصال.

المطلب الثالث: خصائص تكنولوجيا الاتصال ووظائفها.

المطلب الرابع: أهمية تكنولوجيا الاتصال و أشكالها.

المطلب الخامس: مزايا و عيوب تكنولوجيا الاتصال.

المطلب السادس: معيقات تكنولوجيا الاتصال.

المبحث الثاني: ماهية الاتصال و آلياته.

المطلب الأول: تعريف الاتصال.

المطلب الثاني: عناصر الاتصال.

المطلب الثالث: أنواع الاتصال.

المطلب الرابع: أهمية الاتصال.

المطلب الخامس: أهداف الاتصال.

المطلب السادس: خصائص الاتصال و معوقاته.

المبحث الثالث: إدارة الأزمة وآلياتها.

المطلب الأول: تعريف إدارة الأزمة

المطلب الثاني: المصطلحات المشابهة للأزمة

المطلب الثالث: متطلبات إدارة الأزمة.

المطلب الرابع: مراحل إدارة الأزمة.

المطلب الخامس: فريق إدارة الأزمة.

المطلب السادس: خصائص و أهداف إدارة الأزمة

المبحث الرابع: دور الإعلام في إدارة الأزمة.

المطلب الأول: الإعلام في إدارة الأزمة.

المطلب الثاني: التخطيط الاتصالي لإدارة الأزمة.

المطلب الثالث: نماذج اتصالات الأزمة.

المطلب الرابع: وسائل إدارة الأزمة.

المطلب الخامس: دور وسائل الإعلام في مواجهة الأزمة.

المطلب السادس: أهمية المعلومات في إدارة الأزمة.

خلاصة الفصل.

الإطار التطبيقي للدراسة

1. التعريف بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري ببسكرة.

2. مناقشة وتحليل نتائج المقابلة.

3. نتائج المقابلة.

4. مناقشة وتحليل نتائج الاستبيان

5. النتائج العامة

خاتمة.

قائمة المراجع.

الملاحق.

قائمة الجداول

قائمة المحتويات

مقدمة:

مقدمة:

لقد أصبح في وقتنا الحالي اعتماد المجتمع المنظم على التكنولوجيا بكل أنواعها ضرورة ملحة من ضروريات العصر خاصة بالمقارنة مع دورها الفعال في مختلف الميادين الاجتماعية و السياسية، الثقافية و الاقتصادية و كلما زادت حاجة الإنسان و المؤسسات لهذه التكنولوجيا كلما زادت استمراريتها، بالتالي تطورها، فقد أصبحنا نعيش ثورة من التغيرات التقنية الاقتصادية و العلمية بشكل متسارع ومذهل، وبالتالي أصبحت تكنولوجيا الاتصال وسيلة بقاء وأداة لا يمكن الاستغناء عنها في عالم مفتوح يعتمد القدرة التنافسية معيارا للتقدم والازدهار وأحد أهم المحركات التي تعمل على زيادة كفاءة وفعالية أداء المؤسسات والمنظمات، فباعتبار أن تكنولوجيا الاتصال أصبحت في يومنا هذا من ضروريات العصر ومتطلباته في جميع الميادين وفي كل الأوقات، أصبحت بذلك المؤسسات بكل أشكالها على العموم، والاقتصادية خاصة، تعتمد بالدرجة الأولى عليها وذلك لما لها من أثر على التدفق المعلوماتي خصوصا بعد اتساع دائرة المعرفة والبحث في شتى الميادين وظهور أجهزة الكترونية حديثة، حيث أدى التطور التكنولوجي إلى ظهور ما يسمى بالاتصال التكنولوجي المعتمد على الوسائل والشبكات الحديثة على غرار الإنترنت، والإنترانيت، فقد أحدثت تكنولوجيا الاتصال تغيرات جذرية في كيفية نقل المعلومات ومشاركتها بين الموظفين في المؤسسة مما سهل العملية الاتصالية ونقلها من الشكل التقليدي إلى الشكل الإلكتروني، من أجل توفير الوقت، والجهد معا.

فمع كل هذا التطور لهذه التكنولوجيات داخل المؤسسات، تطورت الأزمات والمخاطر التي تهدد سير عمل المؤسسات هي الأخرى، حيث برزت أزمات عديدة من بينها الاقتصادية و التنظيمية، حيث شهدت هذه المؤسسات العديد من الأزمات التي أثرت على السير العام لأعمالها.

تعتبر المؤسسات الجزائرية كغيرها من المؤسسات تحاول مواكبة هذه التطورات خاصة في ظل اقتصاد السوق الذي يجعله في بيئة تنافسية تدفع المؤسسة إلى بناء نظام اتصالي يساعدها على مواجهة مختلف المشاكل والأزمات التي لا بد أن يتعامل معها بحذر حتى تستطيع المؤسسة احتواء أضرارها لكي لا يتسع تأثيرها ويجعلها في حالة اضطراب في علاقتها مع جمهورها الداخلي أو الخارجي، لذلك عليها محاولة السيطرة على الأزمة والاستعداد لها بتوفير مختلف الآليات كتكوين فريق إدارة تتمثل مهمته الأساسية في التخطيط وإيجاد الحلول للتكيف مع الأزمات لما خلفته من آثار على سير المؤسسة، وبالتالي فإن اللجوء إلى استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال قد يكون الخيار الأمثل لإدارة الأزمات، وبالتالي ومن هذا المنطلق، ومحاولة منا لمعرفة دور تكنولوجيا الاتصال في غدارة الأزمات التي طالت مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية بسكرة، طرحنا دراستنا هذه، حيث انطلقا من الأهمية الكامنة في تضمين تكنولوجيا الاتصال، مع تبيين

أنواعها، واستخداماتها، في المؤسسة، ودورها في تنظيم وتنسيق الإدارة أثناء الأزمات، وذلك من خلال عملنا دراسة ميدانية في مقر المؤسسة المسماة ديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية بسكرة، فيما تم تقسيم الدراسة إلى ثلاث أطر أو فصول حسب التقسيم الأكاديمي، وقد جاءت كالاتي:

تضمن الخطوات المنهجية للدراسة، حيث استعرض كل من إشكالية الدراسة وتساؤلاتها، ثم أسباب الدراسة، وأهداف وأهمية الدراسة، ثم منهج وأداة الدراسة، تليه مجتمع وعينة الدراسة، ثم عرض الدراسات السابقة، وفي الأخير تحديد المفاهيم.

، المتمثل في الإطار النظري للدراسة، وعنون بتكنولوجيا الاتصال، وإدارة الأزمات حيث وبعد افتتاحه بتمهيد، تم تقسيمه إلى 04 مباحث كالاتي: **المبحث: مدخل مفاهيمي لتكنولوجيا الاتصال،** وانقسم إلى: **المطلب الأول:** مفهوم تكنولوجيا الاتصال و المفاهيم المشابهة لها، **المطلب الثاني:** نشأة تكنولوجيا الاتصال، **المطلب الثالث:** خصائص تكنولوجيا الاتصال ووظائفها. **المطلب الرابع:** أهمية تكنولوجيا الاتصال و أشكالها. **المطلب الخامس:** مزايا و عيوب تكنولوجيا الاتصال، **المطلب السادس:** معوقات تكنولوجيا الاتصال. ثم **المبحث الثاني:** ماهية الاتصال و آلياته. وانقسم إلى: **المطلب الأول:** تعريف الاتصال. **المطلب الثاني:** عناصر الاتصال. **المطلب الثالث:** أنواع الاتصال. **المطلب الرابع:** أهمية الاتصال. **المطلب الخامس:** أهداف الاتصال. **المطلب السادس:** خصائص الاتصال و معوقاته. يليه **المبحث الثالث:** إدارة الأزمة وآلياتها. وقد انقسم إلى **المطلب الأول:** تعريف إدارة الأزمة **المطلب الثاني:** المصطلحات المشابهة للأزمة **المطلب الثالث:** متطلبات إدارة الأزمة. **المطلب الرابع:** مراحل إدارة الأزمة. **المطلب الخامس:** فريق إدارة الأزمة. **المطلب السادس:** خصائص و أهداف إدارة الأزمة، وبالأخير **المبحث الرابع:** دور الإعلام في إدارة الأزمة. واحتوى على **المطلب الأول:** الإعلام في إدارة الأزمة. **المطلب الثاني:** التخطيط الاتصالي لإدارة الأزمة. **المطلب الثالث:** نماذج اتصالات الأزمة. **المطلب الرابع:** وسائل إدارة الأزمة. **المطلب الخامس:** دور وسائل الإعلام في مواجهة الأزمة. **المطلب السادس:** أهمية المعلومات في إدارة الأزمة، وبالأخير ختمنا بخلاصة للفصل.

بعد ذلك انتقلنا للإطار التطبيقي أو الميداني، فبعد تطبيقنا للمعارف النظرية والتطرق إلى أهم النتائج التي توصل لها الباحثون من قبل، توصلنا بدورنا إلى نتائج معينة، ماهي إلا تكملة للنتائج المتوصل إليها من الدراسات السابقة، وستكون هي الأخرى محور انطلاقا دراسات أخرى.

بعد ذلك انتقلنا للإطار التطبيقي أو الميداني، فبعد تطبيقنا للمعارف النظرية والتطرق إلى أهم النتائج التي توصل لها الباحثون من قبل، توصلنا بدورنا إلى نتائج معينة، ماهي إلا

مقدمة

تكملة للنتائج المتوصل إليها من الدراسات السابقة، وستكون بإذن الله محور انطلاقاً لبداية دراسات أخرى.

الإطار المنهجي للدراسة

باتت تكنولوجيا الاتصال الجديدة ضرورة حتمية لا يمكن تجاهلها في عصرنا الحالي، باعتبارها ركيزة أساسية في بناء المجتمعات على مختلف الأصعدة و جزء لا يمكن الاستغناء عنه لأهميتها البالغة في ظل ما تشهده المجتمعات من تغيرات متسارعة. حيث استطاعت الثورة التكنولوجية بمختلف تقنياتها أحداث نقلة نوعية غيرت من بنيتها على جميع المجالات حيث أصبح المسير تكنولوجيا يرى أنها وسيلة لمواجهة الصعوبات و انتقال المعلومات بمختلف أشكالها داخل و خارج المؤسسة لذا أصبحت الاتصالات اليوم جزء مهم من مجتمع الحديث فقد أصبحت معظم الأعمال تتم عن طريقة التقنيات الحديثة لهذا أصبح امتلاك تكنولوجيا المعلومات و الاتصال أمر ضروري.

و ساهم ظهور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في بروز الاقتصاد الذي نفل المؤسسة التقليدية إلى مؤسسة مفتوحة الكترونيا تقدم منتجاتها و تعرض خدماتها إلى كل الأفراد في أي وقت و في أي مكان. كما عززت من الميزة التنافسية للمؤسسات سواء كانت وطنية أو دولية وهذا التحول نحو الأفضل و العمل على تحسين صورة إدارة المؤسسة لدى جماهيرها الداخلية و الخارجية وفرض عليها ضرورة التغيير و التأقلم مع محيط الجديد فأصبحت ملزمة بأن تكون مستعدة أو قادرة على مواجهة و سريعة في ردة الفعل.

فقد تنفق المؤسسة أموال طائلة و تهدر وقت طويل في جلب أحدث الوسائل من أجل الوصول إلى القمة. فأي مؤسسة مهما كان نشاطها تمر لفترات غير متوازنة مادامت تنشط في بيئة تتسم بالتغير المستمر.

و المؤسسة الجزائرية بعدما كانت تتبع لفترة طويلة النظام الاشتراكي الذي يركز على مبادئ وحدة التخطيط و الإنتاج و التوجيه. حيث أصبحت اليوم ذات توجه ليبرالي يعتمد على الاقتصاد الحر الذي يركز على الميزة التنافسية. ويذهب الكثير من الباحثين بأن اختيار اللجوء إلى استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة قد يكون الخيار الأمثل للوصول إلى حل الأزمة. في حين يرى الآخرون أنها ليست العامل الوحيد الذي قد تعتمد على المؤسسة نظرا لتدخل عوامل أخرى قد تكون البيئة التي تنشط فيها أو الخبرة التي يتمتع بها الموظفون و اختلاف هذه العوامل ينتج من اختلاف أنواع الأزمات في حد ذاتها في حين المؤسسات الجزائرية كغيرها من أي مؤسسة معرضة للعديد من الأزمات خاصة في ظل ما تشهده الجزائر من ضائقات مالية و اقتصادية و اضطراب في العلاقات القائمة بين المؤسسة و جماهيرها خاصة في ظل غياب المعلومات التي يحتاجها الجمهور وخاصة أثناء الأزمات أو المشاكل التي تواجهها الأمر الذي يؤثر سلبا على الجانب الاتصالي و الإعلامي في أداء المؤسسات الجزائرية.

و من بين هذه المؤسسات التي رافقت الاقتصاد الوطني ديوان الوطني للترقية و التسيير العقاري.

الإطار المنهجي للدراسة

وهي مؤسسة عمومية ذات طابع اقتصادي تسعى لتطوير مجال عملها أو محاولة مواكبة مختلف التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي قد تساعدها في مواجهة مختلف الأزمات التي تواجهها داخليا و خارجيا. وبالتالي تأتي هذه الدراسة للبحث في مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة الأزمات في مؤسسة ديوان الوطني للترقية و التسيير العقاري لولاية بسكرة. باعتبارها من المؤسسات الرائدة في المنظومة الاقتصادية الجزائرية فهي تسعى دائما لتطوير عملها و مواكبة مختلف التطورات الحاصلة في مجال التكنولوجيا التي قد تساعدها على تجاوز و إدارة مختلف الأزمات وهذا ما يقودنا إلى طرح التساؤل التالي: فيما تكمن أهمية توظيف تكنولوجيا الاتصال في إدارة الأزمات على مستوى مؤسسة ديوان الوطني للترقية و التسيير العقاري لولاية بسكرة؟

تفرعت عنه التساؤلات الآتية:

- فيما تتمثل مختلف الوسائل الاتصالية التكنولوجية المعتمدة في إدارة المؤسسات على مستوى مؤسسة ديوان الوطني للترقية للتسيير العقاري لولاية بسكرة ؟
- ماهي الاستراتيجيات الاتصال الالكتروني المعتمدة في تواصل مع الجماهير في حال وقوع الأزمة؟
- ماهي مستويات تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال على أداء العاملين في مؤسسة ديوان الوطني للترقية و التسيير العقاري أثناء إدارة الأزمات ؟
- ماهي الإشباعات المحققة من استخدام تكنولوجيا الاتصال في إدارة الأزمات على مستوى مؤسسة ديوان الوطني للترقية و التسيير العقاري لولاية بسكرة ؟

ثانيا: أسباب اختيار الموضوع:

إن اختيارنا لهذا الموضوع فلم يكن عشوائيا بل كان نتيجة لعدة أسباب نوجزها في النقاط التالية:

الأسباب الذاتية الخاصة:

- أنية الموضوع وحدثته دفع بنا إلى ضرورة الوقوف والتعرف على كافة جوانبه.
- الرغبة الذاتية في دراسة موضوع دور تكنولوجيا الاتصال في إدارة الأزمات في المؤسسات الجزائرية.
- اندراج موضوع دور تكنولوجيا الاتصال في إدارة الأزمات في المؤسسات الجزائرية ضمن تخصص علوم الإعلام و الاتصال.

الأسباب الموضوعية العامة:

إن أهمية الموضوع كونه موضوع آني خاصة في التغيرات التي يشهدها العصر الحالي من تطورات تكنولوجية:

- التطور الهائل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة و اختلافها من مؤسسة لأخرى بالإضافة إلى دورها و أهميتها داخل و خارج المؤسسة
- تنامي دور تكنولوجيا الاتصال في جل المجالات الحياتية سواء الاقتصادية أو الاجتماعية أو السياسية أو الثقافية وخاصة في المجال الإداري الذي أصبح يتعامل بكثرة مع تكنولوجيا الاتصال مع جمهورها الداخلي الخارجي و كما يمكن أن يساهم هذا البحث في زيادة الاهتمام العلمي
- اعتبار تكنولوجيا الاتصال المتطورة أحد أهم المحركات التي يعمل على زيادة كفاءة و فاعلية أداء المؤسسات.

ثالثا: أهداف الدراسة

- وتهدف دراستنا إلى الكشف عن مختلف الوسائل التكنولوجية المعتمدة في إدارة الأزمات على مستوى مؤسسة ديوان الوطني للترقية و التسيير العقاري لولاية بسكرة:
- و معرفة الاستراتيجيات الاتصال الالكتروني المعتمدة في التواصل مع الجماهير في حال وقوع الأزمة
 - والكشف عن مستويات تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال على أداء العاملين في مؤسسة ديوان الوطني للترقية التسيير العقاري لولاية بسكرة أثناء إدارة الأزمات
 - و التعرف على الإشباعات المحققة من استخدام تكنولوجيا الاتصال في إدارة الأزمات على مستوى مؤسسة ديوان الوطني للترقية و التسيير العقاري لولاية بسكرة

رابعا: أهمية الدراسة

تتمثل أهمية دراسة موضوع دور تكنولوجيا الاتصال في إدارة الأزمات في المؤسسات الجزائرية في كونها موضوعا بارزا يفرض وجوده في حد ذاته بحيث يعالج إشكالية الأزمة و مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارتها خاصة ونحن في عصر يشهد يمكن أن نتوصل من خلال هذه الدراسة إلى حلول واقعية يمكن للمؤسسات الأخرى الاستفادة منها في إدارة مختلف مشكلاتها حيث تعتبر تكنولوجيا الاتصال مصدر رئيسي لتغذية مختلف العمليات و أنشطة المؤسسة والتي يمكنها من جمع و تخزين ومعالجة و تحليل المعلومات ونشرها و الاستفادة منها حيث جاءت هذه الدراسة كدعوة إلى تطوير و الاستمرارية و التفاعل مع مستجدات عدم انتظار لتعرف على نتائج الآخرين لتقليدها و إنما السعي إلى زيادة لتحقيق الأسبقية و البقاء و النمو

خامسا: منهج الدراسة:

دراستنا تتناول موضوع دور تكنولوجيا الاتصال في إدارة الأزمات في المؤسسات الجزائرية و بالضبط في مؤسسة ديوان الوطني للترقية و التسيير العقاري لولاية بسكرة، لذلك تحتاج

دراستنا العلمية إلى منهج يتلاءم مع طبيعة دراستنا من أجل الكشف على حقائق بهدف وصول إلى نتائج محددة لذلك اعتمدنا على منهج دراسة الحالة.

ويعرف منهج دراسة الحالة: الأسلوب الذي يتجه إلى جمع البيانات العلمية بأية وحدة سواء كانت وحدة أو مؤسسة أو نظاما اجتماعيا و هو يقوم على أساس التعمق في دراسة مرحلة معينة من تاريخ الوحدة أو الدراسة جميع المراحل التي مرت بها و ذلك غرض الوصول إلى تعميمات متعلقة بالوحدة المدروسة و غيرها من الوحدات المتشابهة،¹ ومن أدوات هذا المنهج المقابلة و الملاحظة داخل المؤسسة التي تصنف ضمن متطلبات دراسة الحالة و لمنهج الدراسة الحالة شروط يجب توفرها و نوجزها في النقاط التالية:

السرية: و يقصد بها حفظ المعلومات الخاصة بالحالة (الوحدة أو الوحدات) محل الدراسة

وفرة المعلومات: من اجل ضمان نتائج واقعي و جيدة يجب توفر أكبر قدر ممكن من المعلومات الحقيقية ذات المصادر الموثوقة بحيث تعطي صورة واضحة عن الحالة تمكن الباحث من فهمها من جميع الجوانب

التعاون بين الباحث و الحالة: و يجب أن يحدث نوع من التعاون بين الباحث و بين الأشخاص الذين تشملهم دراسة الحالة و على الباحث أن يتحرى صدق البيانات و المعلومات عند جمعها و أن يتحرى أيضا التناسق و التكامل بين المعلومات التي تم جمعها من مصادر مختلفة

تعدد العوامل: على الباحث أن يدرك أن المشكلة لا تعود لعامل واحد و إنما لعدة عوامل متشابكة و على الباحث أن يتمتع بالقدرة على ترتيب هذه العوامل تنظيمها الربط بينها وتفسيرها.

فهم الإطار المرجعي للحالة: يجب على الباحث أن يكون ملما بالبيئة التي تعيش فيها الحالة محل الدراسة كما يجب أن يكون ملما ببيكولوجيتها ومختلف العوامل المؤثرة فيها²

و اخترنا هذا المنهج في دراستنا لأنه الأنسب لتحقيق أهداف الموضوع باعتبار أن موضوعنا يتعلق بتبيان دور تكنولوجيا الاتصال في التحكم في الأزمات وإدارة المؤسسة أثناء ذلك.

سادسا: مجتمع وعينة الدراسة:

أ/ مجتمع الدراسة:

يعرف مجتمع البحث أنه: "المجتمع الأكبر أو مجموع المفردات التي يستهدف الباحث دراستها لتحقيق نتائج الدراسة، ويمثل هذا المجتمع الكلي أو المجتمع الأكبر، الذي يهدف الباحث إليه في دراسته، ويتم تعميم نتائج الدراسة على كل مفرداته ."

¹ - عمار بوحوش، مناهج البحث العلمي، و طرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية بن عنون الجزائر ط5 2009 ص 130

² - لطيف متولي فكري، دراسة حالة في علم النفس ط1 مكتبة الرشد للنشر السعودية، 2007، ص3

وعليه فإن مجتمع البحث هو عبارة عن مفردات سواء كانت معروفة أو غير معروفة، محددة أو غير محددة فالباحث يسعى إلى دراستها وذلك للوصول إلى نتائج وتعميمها على كل مفردات الدراسة.¹

تعتبر مرحلة تحديد مجتمع البحث من أهم الخطوات المنهجية في البحوث الاجتماعية تتطلب من الباحث الدقة والتركيز في اختيار العينة استنادا لتحديد مسار الدراسة الكلي الذي يتمثل في ديوان الترقية و التسيير العقاري بسكرة فإن المجتمع المستهدف لدراستنا هذه يتمثل في عمال و موظفين ديوان الترقية و التسيير العقاري بسكرة
ب/ عينة الدراسة:

يمكن تعريف العينة على بأنها: "نموذجا" يشمل جانبا أو جزءا من وحدات المجتمع الأصل المعني بالبحث، تكون ممثلة له، بحيث تحمل صفاته المشتركة، وهذا النموذج أو الجزء يعني الباحث عن دراسة كل وحدات ومفردات المجتمع الأصل وعلى هذا الأساس فإن عينة الدراسة هي العينة القصدية.

سابعا: أدوات جمع البيانات

الأداة هي الوسيلة المستخدمة في البحث سواء كانت الوسيلة متعلقة بجمع البيانات أو بالتصنيف الجدولة فهناك مجموعة من الأدوات و الطرق من خلال جمع البيانات الأزيمة و الضرورية التي تقدم البحث وتختلف هذه الأدوات حسب طبيعة الموضوع²

انطلاقا من هذا و نظرا لطبيعة موضوعنا فإن أنسب أداة لمعالجة موضوعنا الاستبيان و الملاحظة و المقابلة.

الملاحظة: تعتبر الملاحظة من أهم أدوات البحث العلمي. استخدمت لتعرف على الظواهر و الأحداث بشكل عام و في العلوم الاجتماعية بشكل خاص³

فتعرف بأنها وسيلة يستخدمها الباحث في جمع المعلومات عن الظاهرة المدروسة على أن يتبع في ذلك منها محددات يعينه في ملاحظته بهدف

المعرفة⁴

*وكذلك هي عملية جمع المعلومات عن طريق ملاحظة الناس و الأماكن¹

¹ - عبد الحميد. البحث العلمي في الدراسات العالمية. ط الأول، عامل الكتب للنشر والتوزيع والطباعة، مصر، 2000، ص 130.

² ربحي مصطفى عليان، عثمان محمد عنييم: مناهج و أساليب البحث العلمي بين النظرية و التطبيق ط الأول. دار الصفاء للنشر و التوزيع. عمان 2000 ص ص 03 04

³ كمال دشيلي: منهجية البحث العلمي، منشورات جامعة حماة كلية الاقتصاد، مديرية الكتب و المطبوعات الجامعية، 2016 ص 89

⁴ رشيد زرواتي: مناهج وأدوات البحث العلمي في العلوم الاجتماعية. دار الكتاب الحديث. طبعة الأولى. الجزائر 2007 ص 275.

وللملاحظة نوعين وهما²:

ملاحظة بسيطة: وهي نوع من الملاحظة يقوم فيه الباحث بملاحظة الظواهر و الأحداث كما تحدث تلقائيا في ظروفها دون إخضاعها للضبط العلمي.

ملاحظة منظمة: وهي النوع المضبوط من الملاحظة العلمية. وتختلف عن الملاحظة البسيطة من حيث إتباعها مخططا مسبقا. ومن حيث كونها تخضع لدرجة عالية من الضبط العلمي بالنسبة للملاحظ. ومادة الملاحظة كما يحدد فيها ظروف الملاحظة كالزمان والمكان. وقد يستعان فيها بوسائل التسجيل الميكانيكية. كمسجلات الصوت. والكاميرات. كما تختلف عن الملاحظة البسيطة في أن هدفها هو جمع بيانات دقيقة عن الظاهرة موضوع البحث.

وقد اختيرت الملاحظة لطبيعة دراستنا والتي تسمح لنا بملاحظة سلوك موظفي ديوان الترقية و التسيير العقاري بسكرة من خلال دور تكنولوجيا الاتصال ومساهمتها في إدارة الأزمات في المؤسسات الجزائرية ، فهي عبارة عن جهد حسي وعقلي يقوم بيه الباحث لمراقبة سلوك ما أو ظاهرة معينة، ومن ثم يقوم بدراسة هذا السلوك للحصول على معلومات دقيقة يستطيع من خلالها تشخيص هذا السلوك.

الاستبيان أو الاستطلاع: هو آلية تعتمد استمارة توزع على أفراد عينة البحث و تتضمن مجموعة من الأسئلة المترابطة التي تهدف الوصول إلى حقائق قصد الباحث الوصول عليها.³

وتسمى بالاستمارة عند "موريس أنجرس" وتعرف بشكلها الأكثر شيوعا بسبر الآراء و تقنية مباشرة لطرح الأسئلة على الأفراد و بطريقة موجهة. وذلك لأن صيغ الإجابات تحدد مسبقا هذا ما يسمح بالقيام بمعالجة كمية بهدف اكتشاف علاقات رياضية وإقامة مقارنات كمية⁴

وبناء على تساؤلات الدراسة تم تقسيم الاستبيان للمستجوبين وهي:

القسم الأول: وهو القسم الخاص بالبيانات الشخصية للمستجوب وهي:

(الجنس /المستوى التعليمي /سنوات الخبرة)

القسم الثاني: وهو القسم الخاص بمحاور الاستمارة الأربعة وهي:

➤ الوسائل الاتصالية التكنولوجية المعتمدة في إدارة الأزمات على مستوى ديوان الترقية و التسيير العقاري بسكرة

¹ مراد بن حرز الله، أدوات البحث العلمي كيفية الاختيار و طرق التصميم. المركز الجامعي علي كافي.تندوف.مجلة العلوم الإنسانية.المجلد الرابع العدد الأول ص 91

² حمدي ابو الفتوح عطيفة، منهجية البحث العلمي وتطبيقاتها في الدراسات التربوية و النفسية. دار النشر للجامعات.القاهرة.ط الأول سنة 1996 ص 123

³ تحسين البديري، مهارات كتابة البحث العلمي.المشرق للثقافة و النشر. ط 1 طهران.2016. ص 101

⁴ محمد در، أهم مناهج و عينات و أدوات البحث العلمي. مجلة الحكمة.العدد 9.مؤسسة كنوز الحكمة للنشر و التوزيع.الجزائر 2017 ص 319

- استراتيجيات الاتصال الإلكتروني المعتمدة في التواصل مع الجماهير في حال وقوع الأزمة.
- مستويات تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال على أداء العاملين في مؤسسة ديوان الترقية و التسيير العقاري أثناء إدارة الأزمات.
- الإشباع المحققة من استخدام تكنولوجيا الاتصال في إدارة الأزمات على مستوى ديوان الترقية و التسيير العقاري بسكرة.

المقابلة:

المقابلة هي وسيلة تقوم على حوار أو حديث لفظي (شفوي) مباشر بين الباحث و المبحوث (المستجيب) و هذا الحوار يكون منظماً بحيث يكون الباحث في أغلب الأحيان مزوداً بإجراءات و دليل عمل مبدئي لإجراء المقابلة. يتضمن نقاط محددة تقود عملية إجراء المقابلة.¹

المقابلة هي استبيان منطوق²

مزايا استخدام المقابلة و عيوبها:

مزايا المقابلة:

- توفر عمقا في الإجابات لإمكانية توضيح و إعادة طرح الأسئلة.
- توفر إمكانية الحصول على إجابات من معظم ممن تتم مقابلتهم.
- توفر مؤشرات غير لفظية تعزز الاستجابات و توضح المشاعر. كنغمة الصوت و ملامح الوجه و حركة اليدين و الرأس.

ارتفاع نسبة الردود مقارنة مع غيرها من وسائل جمع المعلومات كالاستبيانات.³

عيوب المقابلة:

- تحتاج إلى وقت و جهد كبيرين من الباحث. وخاصة إذا كان عدد أفراد عينة الدراسة كبير و مدة المقابلة طويلة.
- تتأثر المقابلة بالحالة النفسية و العوامل الأخرى التي تؤثر على الشخص الذي يجري مقابلة أو على المستجيب أو عليهما معا و بالتالي فان احتمال التحيز الشخصي مرتفع جدا في البيانات.
- تتأثر بحرص المستجيب على نفسه و برغبته بأن يظهر بمظهر ايجابي.

¹جودت عزت عطوي. أساليب البحث العلمي – مفاهيمه – أدواته – طرقه الإحصائية – ط الأول عمان دار الثقافة و الدار العلمية للنشر و التوزيع 2000 ص 11

² رجا محمد أبو علام، مناهج البحث في العلوم النفسية و التربوية. الطبعة الثالثة. مصر دار النشر للجامعات 2002 ص 427

³ أحمد عبد الله اللوح، مصطفى محمود أبو بكر، البحث العلمي. تعريفه. خطواته. مناهجه. المفاهيم الإحصائية. مصر: الدار الجامعية. 2002/2000 ص 190

- صعوبة الوصول إلى بعض الأفراد و مقابلتهم شخصيا بسبب مركزهم أو بسبب تعرض الباحث لبعض المخاطر عند إجراء مقابلات معهم مثل: زعماء الجماعات الخطيرة¹

ثامنا: الدراسات السابقة

الدراسة الأولى: بعنوان استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الإنتاج الإذاعي دراسة على القائم بالاتصال بإذاعة تبسة مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام و الاتصال تخصص الإعلام و تكنولوجيا الاتصال الحديثة من إعداد الطالب هارون ننصر جامعة الحاج لحضر باتنة 2011

إشكالية الدراسة: تتمحور إشكالية الباحث حول التطورات المتلاحقة لتكنولوجيا الاتصال و بأنها أمكنت بغض القطاعات بأحداث ثورة حقيقية و مدى مساهمتها في التجربة

الإذاعية في الجزائر و تأثيرها على عمليات الإنتاج العالمي انطلاقا من التساؤل الرئيس التالي: ما مدى تأثير التكنولوجيا الاتصالية الحديثة على القائم بالاتصال أثناء عمليات الإنتاج الإعلامي في إذاعة تبسة. والذي تندرج منه التساؤلات الفرعية التالية:

- ✓ ماهي أهم التكنولوجيات الاتصالية الحديثة المتوفرة داخل المؤسسة الإذاعية تبسة؟
- ✓ إلى أي مدى يتم استخدام التكنولوجيا الحديثة للاتصال في عمليات الإنتاج الإذاعي من طرف القائمين بالاتصال؟
- ✓ كيف تساهم التكنولوجيات الحديثة للاتصال في تحسين عمليات الإنتاج الإذاعي؟
- ✓ ماهي أهم المعوقات الحائلة دون استخدام الأمثل للقائمين بالاتصال بإذاعة تبسة للتكنولوجيات الاتصالية الحديثة في العمليات الإنتاجية؟

و قد استعان الباحث في دراسته بمنهج المسح الإعلامي الذي يسمح بالمسح الشامل لتكنولوجيا الاتصال المستخدمة في الإنتاج الإذاعي وكذلك منهج دراسة الحالة الذي يطبقها الباحث على إذاعة أما بالنسبة للمجال المكاني للدراسة أجريت ف إطار جغرافي محدد متمثلا بولاية تبسة و التي تقع الإذاعة ضمن مجالها الجغرافي ، أما فيما يخص أدوات جمع البيانات: اعتمد في دراسته على أداة الملاحظة و أداة المقابلة و كذلك أداة الاستبيان و العينة متمثلة في العاملين في مجال الإنتاج الإعلامي في إذاعة تبسة و نظرا لصغر حجم العينة فقد شملتهم الدراسة جميعا بنظام المسح الشامل.

أوجه الاستفادة من الدراسة:

أوجه التشابه: تعالج متغيرات تكنولوجيا الاتصال الحديثة هو يعتبر متغير مهم لدراستنا.

¹ رجاء محمود أبو علام. مرجع سبق ذكره. ص 427

أوجه الاختلاف: دراستنا تعالج تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة الأزمة أما هذه الدراسة فتعالج فقط استخدام التكنولوجيا الحديثة لا تعالج الأزمة.

أوجه الاستفادة: استفدنا من هذه الدراسة في تحديد مفاهيم الدراسة الخاصة بتكنولوجيا الاتصال الحديثة و إثراء الجانب النظري للدراسة.

الدراسة الثانية: دراسة بعنوان اتصال الأزمة في المؤسسة الجزائرية

دراسة حالة للوحدات من المؤسسات الصناعية و الخدمية أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراة فرع تنمية و تسيير الموارد البشرية من إعداد طالبة هامل مهدية جامعة منتوري قسنطينة الموسم الجامعي 2008 2009 في إطار أربع مؤسسات في ولاية عنابة مؤسستين الأول صناعيتين أرسلو ميثال ومؤسسة فرتيال أيضا مؤسستين خدميتين سونلغاز ومؤسسة ابن رشد.

إشكالية الدراسة: تناولت الباحثة في إشكالياتها موضوع الاتصال في مؤسسة الجزائرية الصناعية و الخدماتية انطلاقا من التساؤل الرئيسي التالي: كيف يسير اتصال الأزمة الجزائرية الصناعية و الخدماتية؟

و الذي تندرج ضمنه التساؤلات الفرعية التالية

- ✓ كيف يسير الاتصال قبل حدوث الأزمات في المؤسسة الجزائرية الصناعية و الخدماتية؟
- ✓ ما هو مسار الاتصال أثناء وقوع الأزمة في المؤسسة الجزائرية؟
- ✓ كيف يفعل الاتصال بعد الأزمة في المؤسسة الجزائرية؟
- ✓ هل هناك فروق واضحة بين المؤسسات الصناعية و الخدماتية الجزائرية على مستوى عمليات الاتصال؟

وقد استعانت الباحثة في دراستها بالمنهج المسحي الاجتماعي بالعينة من خلال استخدام الأسلوب الكمي والكيفي، وهذا يندرج ضمن الدراسات الوصفية وكذلك استخدام المنهج المقارن. أما بالنسبة للمجال المكاني لدراسة فقد تم تحديده في إطار أربعة مؤسسات في ولاية عنابة- مؤسستين صناعيتين: أرسلور ميثال \ مؤسسة فرتيال أما فيما يخص أدوات جمع البيانات: فقد استخدمت بشكل أساسي المقابلة الموجهة لعينة تتضمن أما فيما يخص أدوات جمع البيانات: فقد استخدمت بشكل أساسي المقابلة الموجهة لعينة تتضمن 40 مفردة 10 مفردات في كل مؤسسة, بالإضافة إلى الاستمارة المقننة

نتائج الدراسة: كانت في شكل مقترحات وهي:

- توجيه المؤسسات لتبني إستراتيجية فعلية لإدارة الأزمة واتصال الأزمة

- تشجيع وتحفيز العاملين لمشاركتهم في مواجهة الأزمات

- تفعيل الاتصال الرسمي الداخلي وقت الأزمات والاهتمام به قبل حدوث الأزمات

- الاستفادة من شبكة الانترنت لمواجهة الأزمات - البحث في نظم المعلومات لإدارة الأزمات

أوجه الاختلاف: دراستنا تعالج دور التكنولوجيا الحديثة في إدارة الأزمة أما هذه الدراسة تتناول موضوع اتصال الأزمة كذلك اعتمدنا في دراستنا على منهج دراسة حالة واعتمدت هذه الأخيرة المنهج المسحي.

أوجه التشابه: من حيث متغيرات الدراسة فهي تعالج موضوع تسيير الأزمة في المؤسسات الجزائرية و هو متغير في دراستنا بالإضافة اعتمادها على التكنولوجيا الحديثة

أوجه الاستفادة من الدراسة: استفدنا من الدراسة تحديد المفاهيم المتعلقة بالأزمة و كذلك الخاصة ب المؤسسات الجزائرية الاقتصادية

الدراسة الثالثة: دراسة بعنوان فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحسوبة وأثرها في إدارة الأزمات، أطروحة مقدمة استكمال لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، من إعداد الطالب هاني عبد الرحمن محمد أبو عمر الجامعة الإسلامية - غزة - , عمادة الدراسات العليا كلية التجارة قسم إدارة الأعمال, سنة 2009.

تناولت الباحث في إشكاليته لموضوع بعنوان فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحسوبة وأثرها في إدارة الأزمات و انطلاقا من التساؤل الرئيسي التالي: فيما مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحسوبة في إدارة الأزمات في القطاع المصرفي في فلسطين؟

أما فيما يخص الإجراءات المنهجية اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وأداة جمع البيانات المتمثلة في استمارة استبيان، وزعت على عينة مكونة من الأول 8السادس موظف وموظفة تتضمن ثلاث محاور: الأول بيانات شخصية والثاني آراء أفراد العينة نحو فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحسوبة وأثرها في إدارة الأزمات أما الثالث يتمحور حول أثر نظم المعلومات في إدارة الأزمة

نتائج الدراسة:

1/ درجة تأثير نظم المعلومات الإدارية المحسوبة على إدارة الأزمات تتفاوت من مرحلة إلى أخرى خاصة في مرحلة احتواء الأضرار

2/ نظام الوحدة يعمل على جمع المعلومات الخاصة بالأزمة ويخزنها في قواعد البيانات

3/ العالقة بين عناصر فاعلية النظام وبين إدارة الأزمات في جميع مراحلها.

أوجه الاستفادة من الدراسة:

أوجه الاختلاف: تختلف دراستنا عن هذه الدراسة في كون دراستنا تعنى بدور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة الأزمة، أما هذه الدراسة فهي تعالج فاعلية نظم المعلومات الإدارية وأثرها في إدارة الأزمة.

أوجه التشابه: من حيث متغيرات الدراسة تتقاطع هذه الدراسة مع دراستنا في متغير إدارة الأزمات.

أوجه الاستفادة: استفدنا من هذه الدراسة في تحديد المفاهيم الخاصة بمتغير الأزمات وكذلك في طريقة بناء استمارة استبيان وتقسيم محاورها.

تاسعا: نظرية الدراسة:

نظرية الاستخدامات والإشباع:

يعود الاهتمام بالبحث عن الإشباع الذي توفره وسائل الإعلام و الاتصال لجمهورها إلى بداية البحث التجريبي في ميدان علم الاتصال

ويقدم نموذج الاستعمال و الإشباع مجموعة من المفاهيم والشواهد التي تؤكد بأن أسلوب الأفراد أمام وسائل الإعلام و الاتصال أكثر قوة من المتغيرات الاجتماعية و السكانية و الشخصية¹

نشأت نظرية الاستخدامات و الإشباع على يد " ألياهو كاتز " عام الأول 9الخامس 9 حيث تحول الانتباه من الرسالة الإعلامية إلى الجمهور الذي يستقبل هذه الرسالة. وبذلك انتهى مفهوم قوة وسائل الإعلام الطاغية. حيث كان الاعتقاد بأن متابعة الجمهور لوسائل الإعلام تم وفقا للتعود على الوسيلة الإعلامية و ليس لأسباب منطقية. لكن نظرية الاستخدامات و الإشباع لها رؤية مختلفة تكمن في إدراك تأثير الفروق الفردية و التباين الاجتماعي على السلوك المرتبط بوسائل الإعلام. وتحكم عملية استخدام جمهور المتلقين للوسيلة الإعلامية عدة عوامل معقدة و متشابكة. من بينها الخلفيات الثقافية. الذوق الشخصي للفرد. أسلوب الحياة. السن. الجنس. مستوى التعليمي. المستوى الاقتصادي.²

فروض نظرية الاستخدامات و الإشباع:

تفترض هذه النظرية بأن إشباع الحاجات يتم ليس فقط من خلال التعرض إلى وسيلة إعلامية محددة بل يتم كذلك من خلال السياق الاجتماعي الذي تستخدم فيه الوسيلة

وتعتمد هذه النظرية على خمسة فروض أساسية:

1/ أن أعضاء الجمهور فاعلون في عملية الاتصال. و استخدامهم لوسائل الإعلام يحقق لهم أهداف مقصودة تلبي توقعاتهم.

2/ الربط بين الرغبة في حاجة معينة و اختيار وسيلة إعلام محدد يرجع إلى الجمهور نفسه و تحدد الفروق الفردية.

¹ مي العبد الله، نظريات الاتصال، دار النهضة العربية. ط الأول بيروت لبنان. 2006 ص 279
² علي محمد خير المغربي. الإعلام و الاتصال الجماهيري. دار التعليم الجامعي. ط 1 مصر 2015 ص 81

3/ التأكيد على أن الجمهور هو الذي يختار الوسائل و المضمون. لأن وسائل الاتصال ليست هي التي تستخدم الأفراد.

4/ يكون الجمهور على علم بالفائدة التي تعود عليه. و بدوافعه و اهتماماته فهو يستطيع أن يمد الباحثين بصورة فعلية لاستخدامه لوسائل الإعلام.

5/ الاستدلال على المعايير الثقافية السائدة من خلال استخدامات الجمهور لوسائل الاتصال و ليس من خلال محتوى الرسائل التي تقدمها وسائل الاتصال¹.

كما تركز هذه النظرية على أن الإعلام يقوم بتحقيق ثلاث تأثيرات من خلال اعتماد الناس عليه وهي:

*التأثيرات المعرفية.

* التأثيرات العاطفية.

* التأثيرات السلوكية.²

الأهداف الرئيسية التي تحققها نظرية الاستخدامات و الإشباعات هي ثلاثة أهداف:

1/ السعي إلى اكتشاف كيف يستخدم الأفراد وسائل الاتصال باعتبار أن الجمهور نشط.

2/ شرح دوافع التعرض لوسيلة معينة. والتفاعل الذي يحدث نتيجة التعرض.

3/ التأكيد على نتائج استخدام وسائل الاتصال الجماهيري. تهدف لفهم عملية الاتصال الجماهيري.³

أهم الانتقادات الموجهة للنظرية الاستخدامات و الإشباعات:

* أن هذه النظرية تتبنى مفاهيم مرنة مثل: الدوافع و الإشباع. الهدف. الوظيفة... فهذه المفاهيم ليس لها تعريفات محددة. و بالتالي فمن الممكن أن تختلف النتائج التي من الممكن أن نحصل عليها من تطبيق النظرية تبعا لاختلاف التعريفات.

* أن الحاجات الخاصة للفرد متعددة ما بين فيسيولوجية. نفسية و اجتماعية و تختلف أهميتها من فرد لآخر ولتحقيق ذلك الحاجات تتعدد أنماط التعرض لوسائل الإعلام و اختيار المحتوى.

* تقوم النظرية على افتراض أن استخدام الفرد لوسائل الإعلام و استخدام متعمد و مقصود و هادف و الواقع يختلف في أحيان كثيرة عن ذلك فهناك أيضا استخدام غير هادف

¹ مصطفى يوسف كافي. الرأي العام و نظريات الاتصال. دار الحامد للنشرة التوزيع. ط 1 عمان. الأردن. 2015 ص 215

² محمد علي أبو العلا. نظريات الاتصال المعاصرة في ضوء تكنولوجيا الاتصال و العولمة. دار العلم و الإيمان للنشر و

التوزيع. ط 01، 2001 ص 71

³ مرزوق عبد الحكيم العدلي. الإعلانات الصحفية (دراسة الاستخدامات و الإشباعات) دار الفجر للنشر و التوزيع. ط 1

القاهرة مصر. 2004 ص 126

* تنظر البحوث التي تستند إلى هذه النظرية إلى وظائف الاتصال من منظور فردي لاستخدام رسائل الاتصال. في حين أن الرسالة الاتصالية قد تحقق وظائف لبعض الأفراد وتحقق اختلالاً وظيفياً للبعض الآخر.¹

فتبيننا لهذا المنطلق النظري من أجل التعرف على استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة الأزمات وطبيعة هذا الاستخدام و الإشباع. والتدافع و الحاجة التي تسعى لإشباعها استخدام مثل هذه التقنيات و المبتكرات.

عاشرا: تحديد مفاهيم الدراسة:

-**التكنولوجيا:** وتعرف كذلك على أنها مجمل المعارف و الخبرات المتراكمة والمتاحة و الأدوات و الوسائل المادية والتنظيمية و الإدارية المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها وإنتاجها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها ، أي توصيلها إلى الأفراد و المجتمعات²

-**ويرى الكاتب معالي فهمي خيضر:** بأن تكنولوجيا الاتصال تشير إلى جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل الكتروني ، وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال ، وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات³

تعريف التكنولوجيا إجرائيا: وتتمثل مجموع الوسائل و الأساليب والتقنيات التي تستخدمها المؤسسة في مختلف النواحي الإدارية والعلمية والتي تساهم في تحسين و تفعيل أداء وأنشطة المؤسسة.

الاتصال: هو عملية مشاركة بين المرسل والمستقبل وليس عملية نقل. إذا أن النقل يعني الانتهاء عند المنبع أو المشاركة فتعني الازدواج أو التواجد في الوجود وهذا هو الأقرب إلى العملية الاتصالية ، ولذا فانه يمكن الاتفاق على أن الاتصال هو عملية مشاركة في

الأفكار و المعلومات عن طريق عمليات إرسال وبت للمعن و توجيه وتسيير له ثم استقبال بكفاءة معنية بخلق استجابة معينة. في وسط اجتماعي معين⁴

عرف كارل هوفلاند: الاتصال بأنه العملية التي يقدم خلالها القائم بالاتصال منبهات عادة تأتي على الثاني شكل رموز لغوية لكي يعدل سلوك الأفراد و الآخرين مستقبلي الرسالة⁵

¹ محمد حسن إسماعيل: مبادئ علم الاتصال و نظريات التأثير. الدار العالمية للنشر و التوزيع ط 1 مصر 2003 ص 275

² عبد المجيد شكري ؛ تكنولوجيا الاتصال إنتاج البرامج في الراديو و التلفزيون ، ط الأول ، دار الفجر العربي للنشر، القاهرة 1996، ص 11

³ بن بريكة عبد الوهاب ، بن تركي زينب ، مجلة الباحث، كلية العلوم الاقتصادية ، بسكرة ، 2009، 2010، العدد07 ، ص 245

⁴ بسام عبد الرحمن المشاقبة ، نظريات الاتصال ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2011 ، ط 1 ، ص 24

⁵ سعاد جبر سعيد؛ سيكولوجية الاتصال الجماهيري ، ط 1، جدار الكتاب العالمي للنشر العالمي، عمان ، 2011 ، ص 11

تعريف الاتصال إجرائياً: هو عملية تبادل المعلومات بين الأفراد من خلال تعاملاتهم في إطار المؤسسة لتحقيق غاية معينة وتتمثل في مختلف التعاملات بين الموظفين لأداء وظائفهم.

تعريف تكنولوجيا الاتصال الحديثة: -- وتعرف كذلك على أنها مجمل المعارف و الخبرات المتراكمة والمتاحة و الأدوات و الوسائل المادية والتنظيمية و الإدارية المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها وإنتاجها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها، أي توصيلها إلى الأفراد و المجتمعات¹

ويرى الكاتب معالي فهمي خيضر: بأن تكنولوجيا الاتصال تشير إلى جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل الكتروني ، وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال ، وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات²

تعريف تكنولوجيا الاتصال الحديثة إجرائياً: هي مجموعة الوسائل و التقنيات الحديثة التي تعتمد على المؤسسات لتحقيق و الوصول إلى أهدافها و القيام بوظائفها في أسرع وقت و أقل جهد.

الأزمة: وتعتبر 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 الجهول في تطورات ما قد ينجم عن الأزمة³

وتعد الأزمة بمثابة خلل يؤثر تأثيراً مادياً على النظام ككله، كما أنه يهدد الافتراضات الرئيسية التي يقوم عليها هذا النظام، وتتسم الأزمة غالباً بعناصر المفاجأة وضيق الوقت ونقص في المعلومات بالإضافة إلى عوامل التهديد المادي والبشري⁴.

بينما تعرف الأزمة في قاموس Webster بأنها موقف يمثل نقطة تحول نحو الأسوأ أو الأفضل، وهذا الموقف يواجهه الدول والأفراد والجماعات والمنظمات بمختلف أنواعها⁵

إدارة الأزمة

وقد تم تعريف مفهوم إدارة الأزمات "بأنها تعني بالأساس كيفية التغلب على الأزمات بالأدوات العلمية والإدارية المختلفة وتجنب سلبياتها والاستفادة من إيجابياتها فعلم إدارة

¹ عبد المجيد شكري ؛ تكنولوجيا الاتصال إنتاج البرامج في الراديو و التلفزيون، مرجع سبق ذكره، ص 11.

² بن بريكة عبد الوهاب ، بن تركي زينب ، مجلة الباحث، كلية العلوم الاقتصادية، مرجع سبق ذكره، ص 245

³ محمود جاد الله، " إدارة الأزمات"، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2010 ، ص 06.

⁴ رجب عبد الحميد، "دور القيادة في إتخاذ القرارات خلال الأزمات"، مطبعة الإيمان للطبع والنشر، 2000، ص 26

⁵ Webster, Ninth new dictionary, second edition, libraric due Liban, Beriut, 1999, p.495..

الأزمات هو علم إدارة التوازنات والتكيف مع المتغيرات المختلفة وبحث أثارها في كافة المجالات¹

تعريف إدارة الأزمة إجرائيا: هي عملية إدارية تهدف من خلالها المؤسسة لمواجهة الأزمة و تحديد مسارها عبر مختلف مراحلها. لتخلص منها أو التقليل أثارها باستخدام مختلف الوسائل التي تحقق لها ذلك.

المؤسسة: - تعرف المؤسسة بأنها جميع أشكال المنظمات الاقتصادية المستقلة ماليا وهي مؤسسة مجهزة بكيفية توزع فيها المهام و المسؤوليات وتتخصص في إنتاج السلع و الخدمات التي يتم بيعها في الأسواق بغرض تحقيق أرباح من وراء ذلك²

تعرف المؤسسة أيضا: هي كل وحدة قانونية، سواء كانت شخص مادي أو شخص معنوي و التي تتمتع بالاستقلال المالي في صنع القرار، تنتج سلع أو خدمات تجارية³

تعريف المؤسسة إجرائيا: هي مجموعة من العناصر البشرية والمادية المتفاعلة مع بعضها و التي يوجد بينها. اعتماد متبادل في إطار مجموعة من القواعد لتحقيق الأهداف المرجوة

¹ السيد عليوة، "إدارة الأزمات والكوارث - حلول علمية"، مكتبة الكتب العربية، 1997، ص 17
² أحمد شاکر العسكري، التسويق مدخل إستراتيجي، المنظمة و المؤسسات، الجنادرية للنشر، عمان، 2000، ص 15
³ رائد محمد عبد ربه، نظرية المنظمة و المؤسسات، ط الأول، الجنادرية للنشر و التوزيع، عمان، 2013، 92.

الإطار النظري للدراسة

تمهيد:

أصبحت في يومنا هذا ومع التطور الكبير في تقنيات الويب وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، الإنترنت والتكنولوجيا، المستحدثة هي المسير والمنظم، والقاعدة التي تبنى عليها المنظمات والمؤسسات الدولية وحتى العالمية، وصولاً حتى للعلاقات الاجتماعية، حيث أصبحت المسيطر على كل شيء. وبالتالي فالتكنولوجيا بشكلها العام، وتكنولوجيا الاتصال بشكل أخص، أضحت ركنا هاما في الدول سيما من ناحية مواجهتها للأزمات التي أصحبت المؤسسات مع هذا التطور عرضة لها بشكل أكبر، فإدارة الأزمات في المنظمات العامة والخاصة أو في الأزمات الطبيعية التي قد تواجهها منطقة معينة، عملية جماعية تعتمد على أسلوب الفريق الواحد في العمل وتتطلب التكامل والتعاون بين الإدارات داخل المؤسسة، ومن هذه الإدارات التي يعول عليها للتصدي للأزمات قسم الاتصال الذي من المفترض أن يؤدي أدوارا محددة في جميع مراحل الأزمة بناء على الخطط المعدة لها مسبقا، ولذل كان لازما علينا التطرق إلى جانب تكنولوجيا الاتصال ودورها ووظائفها التي من خلالها تسير المؤسسة بشكل منظم ومنسق، ومن جهة أخرى، التطرق إلى إدارة الأزمة في المؤسسة الاقتصادية التي ومع تعدد أسبابها تكون نتائجها سلبية أيضا وبالتالي ومن هذا المنطلق نحن اليوم بصدد طرح الجانب النظري لدراستنا والذي سنتحدث من خلاله عن تكنولوجيا الاتصال وكل ما يخصها، وصولاً إلى إدارة الأزمات بالمؤسسات عن طريق الاعتماد على هذه التكنولوجيا.

المبحث الأول: مدخل مفاهيمي لتكنولوجيا الاتصال**المطلب الأول مفهوم تكنولوجيا الاتصال:**

تعد تكنولوجيا بمثابة التطبيقات العلمية للعلوم النظرية التي تنتج بالأساس عن تفاعل الإنسان بوعي وكفاءة. فأصل كلمة التكنولوجيا إغريقي ويعني لغة الحديث والمناقشة حول المسائل الفنية والحرفية.

• أي أن التكنولوجيا هي: التطبيق العملي على نطاق تجاري وصناعي للاكتشافات العملية والاختراعات المختلفة التي يتمخض عنها البحث العلمي.¹

• تكنولوجيا الإتصال الحديثة:

✓ تمثل تكنولوجيا الإعلام والاتصال ومنجزاتها المستمرة وسريعة التطور وما يتصل بها من تكنولوجيا المعلومات ثورة حقيقية، انطلقت من تصاعد الإحساس بأن الواقع الاتصالي القائم لم يعد كافياً للوفاء بمستلزمات القرن الواحد والعشرين.

✓ فمعناها أوسع يشير إلى مجموعة الأدوات المتعلقة بعمليات لإنتاج التخزين المعالجة تبادل المعلومات الرقمية مهما كان شكلها من وسائل الإعلام الرقمية الهاتف الثابت والمحمول إلى الانترنت مرورا بالبطاقات الالكترونية وأنظمة المحاضرات السمعية البصرية عن بعد.

✓ فهي تجمع بين ثلاث مجالات تقنية: الإتصال عن بعد – السمع البصري - الإعلام الآلي بحيث تنتج عن تقاطعها المعلوماتية عن بعد وعن إدماجها وسائل الإتصال المتعددة ويستدعي استعمالها مكوناتها الالكترونية وطاقة كهربائية.

• المفاهيم المشابهة لتكنولوجيا الإتصال الحديثة: هناك مفاهيم أخرى لها علاقة بتكنولوجيا الإتصال الحديثة منها:

❖ تكنولوجيا المعلومات:

يشيع استعمالها في تخصص علم المكتبات المعلومات قلة عدة مداخل تعريفية موضوعي أو ذاتي " اقتناء واختزان المعلومات وتجهيزها في مختلف صورها وأوعية حفظها سواء كانت مطبوعة أو مصورة ومسموعة وبتثها باستخدام توليفة من المعلومات الالكترونية ووسائل أجهزة الإتصال عن بعد".

هي: " تلك التي تعتمد على تقنيات أنتجت من أجل تقديم أي معلومات للمستخدم لها.²

- وهناك مفاهيم أخرى تكميلية لتكنولوجيا الإتصال الحديثة:

- تكنولوجيا الإعلام والاتصال والمعرفة.
- تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التعليم.
- الإعلام الجديد: يشير إلى الجمع بين تكنولوجيا الإتصال والبث الجديدة والتقليدية مع الكمبيوتر وشبكاته.³

المطلب الثاني: نشأة وتطور تكنولوجيا الإتصال الحديثة

¹- مجد الهاشمي، تكنولوجيا وسائل الإتصال الجماهيري، ط 1، الأردن، دار أسامة للنشر و التوزيع، 2004 ص 44.

²- فضيل دليو، التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الإتصال، ط 1، الأردن، دار الثقافة للنشر و التوزيع، 2010، ص ص 33-19.

³- فضيل دليو، المرجع نفسه، ص ص 33-35.

مر العالم عبر تاريخه بمجموعة من العصور هي التي حددت تطوره وتحددت هذه العصور التاريخية بناء على أدوات تخزين واسترجاع المعلومات بشكل أساسي، إضافة بقية الأدوات الحضارية وبعد أن استطاع الإنسان قبل حوالي عشرين ألف عام أن يملأ جملة من الأدوات التكنولوجية وبعد أن أصبحت الظروف المناخية مواتية برزت أول مجتمعات بشرية وكان اقتصادها قائماً على الصيد الجماعي، وأبرز أدواتها الإبرة و النار، ومع ظهور الزراعة كنشاط إنساني من الدرجة الأولى برز تحسن في الأدوات التكنولوجية التي تطلبها طبيعة هذا النشاط. ومنذ نهاية الحرب العالمية الثانية ظهرت ثورة العلم والتكنولوجيا لتحديث تغيرات جذرية في البيئة الطبيعية والاجتماعية تغيرات لم يعرفها المجتمع البشري منذ نشأته، والتي أدت إلى اهتزاز الأسس التي كانت تشكل عليها ثروات الأمم ودور الفرد في المجتمع. ومن الواضح أننا نلمح إلى ثورة في جميع أعماله وإنما يعني ازدياد حجم المعلومات التي أنتجها البشر من خلاله. والملاحظ في هذا الأمر أن الإنسان كلما ابتعد عن استخدام عضلاته البشرية وتوجه نحو استخدام الآلة كلما كان أكثر تحضراً وكلما كانت مساحة تخزين معلوماته ومعارفه أصغر حجماً كلما كانت أكثر قدرة على احتواء أكثر كمية من المعلومات.¹

حيث يرى الكثير من الخبراء أن استخدام الحاسب الآلي يعد نقطة انطلاق ثورة عصر المعلومات وإذا أضيف إلى ذلك استخدام الأشكال الاتصالات الحديثة من أقمار صناعية والألياف الزجاجية الممتدة تحت سطح البحر والانترنت في شكلها الحالي. الشكل الأساسي لاستقرار عصر المعلومات. فقد أصبح بإمكان كل باحث لديه حاسب آلي ويمكنه الإتصال بشبكة الانترنت من أن يضع على جهازه مئات الأبحاث بلغات متعددة كما يمكنه في الوقت ذاته من تقليل الوقت إعداد أبحاثه التي كانت تستغرق سنوات إلى عدة أسابيع وكذلك تمكنه من استخدام الانترنت من الإتصال من العديد من العلماء والخبراء عبر العالم في مجال تخصصه.²

لقد مر اختراع الحاسب الآلي بالعديد من الصعوبات ومرت البرامج التي يمكن استخدامها من خلاله بالعديد من التطورات. وكذلك مرت أساليب تخزين واسترجاع المعلومات بكثير من التجارب حتى تستقر على أوضاعها الحالية وجرت مئات الآلاف من التجارب على أشكال الإتصال بين الحواسيب حتى أن شبكة الإنترنت نفسها مازالت في

¹- أنطونيوس كرم، العرب أمام تحديات التكنولوجيا، د ط، الكويت، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، 1990، ص ص 13-22.

²- محمود حامد خضر، الإعلام والانترنت، ط 1، عمان، دار البداية للنشر والتوزيع، 2012، ص ص 43-46.

طور التجارب وعلى الرغم من ذلك فقد قدمت هذه المجموعة من التكنولوجيا حتى الآن العديد من الخدمات البشرية ككل.¹

المطلب الثالث: خصائص تكنولوجيا الإتصال الحديثة ووظائفها:

- **خصائص تكنولوجيا الإتصال:** إن تكنولوجيا الإتصال الحديثة وما قدمته لنا من خدمات لها عدة خصائص وهي كما يلي:
- **التفاعلية:** وتظهر من خلال الأفكار الاتصالية التي تقوم بها الفرد، سواء كان مستقبل أو المرسل فالتفاعلية تظهر في العديد من الأنظمة النصوص المتلفزة فبعض الرسائل نجد فيها التفاعل بين المستخدم والمرسل وذلك مثل التليفون والتلفزيون التفاعلي والمؤتمرات عن بعد والكمبيوتر الشخصي الذي يستخدم في الإتصال وكذلك البريد الإلكتروني.
- **اللاتزامية:** تعني إمكانية إرسال الرسائل و استقبالها للفرد في الوقت المناسب، ولا تتطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه. فمثلا في نظم البريد الإلكتروني ترسل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستقبلها دونما الحاجة لتواجد المستقبل لرسالة.
- **قابلية الحركة:** هناك وسائل اتصالية كثيرة يمكن لمستخدميها الاستفادة منها في الإتصال من أي مكان في أثناء حركته كالهاتف النقال وآلة تصوير جهاز الفيديو حاسب آلي نقال.²
- **قابلية التحويل:** هي قدرة وسائل الإتصال على نقل المعلومات من وسيط لآخر كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المطبوعة إلى المسموعة أو العكس.
- **الشيوع والانتشار:** يعني به الانتشار المنهجي لنظام الإتصال حول العالم وفي داخل كل طبقة من طبقات العالم دون حكر.
- **الكونية:** البيئة الأساسية الجديدة لرسائل الإتصال هي بيئة عالمية دولية حتى تستطيع المعلومة أن تتبع المسارات المعقدة. كتعدد المسالك التي يتدفق عليها رأس المال الإلكتروني عند الحدود الدولية في أي مكان في العالم.³
- ❖ **وظائف تكنولوجيا الإتصال الحديثة:** لتكنولوجيا الإتصال الحديثة وظائف من أهمها ما يلي:

1- محمود حامد خضر، مرجع سابق، ص 46.

2- عبد الياسط محمد عبد الوهاب، استخدام تكنولوجيا الإتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني، د ط، المكتب الجامعي، 2005، ص ص 260-262.

3- حديد يوسف، تكنولوجيا الإتصال الحديثة واختراق الخصوصية الثقافية للأسرة الحضرية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 17، جامعة جيجل، الجزائر، ديسمبر، 2014، ص 263.

1. **التحويل من الصوت إلى الرقم:** مع انتشار تطبيقات المعلوماتية تضاعفت الحاجة لتبادل البيانات وأصبحت الشبكات تصمم أصلا لنقل البيانات. في حين اعتبرت المكالمات الهاتفية عملا ثانويا وأي لنقل البيانات رقميا إلى تحسن واضح في مستوى الخدمات للحد من التشويش وتقليص حجم معدات الاتصال والتخفيف من وزنها.
 2. **التحويل نحو الرخيص المتاح دائما:** عندما استخدم التكنيك الرقمي في الأجهزة الالكترونية فإن ذلك أدى إلى تصغير المعدات وبالتالي إلى رخصها.
 3. **التحول من الخاص إلى العام و من المتنوع إلى الكامل:** بدلا من احتكار الشخص لخط تلفوني واحد استحدث أسلوب تحويل حزم الرسائل بديلا عن تحويل الدوائر في ظل هذا الأسلوب تخزن الرسائل ثم توجه بواسطة مراكز التحويل الرسائل إلى غايتها.
- وهذا النظام المتكامل لا يفترق بين البيانات التي ينقلها سواء كانت عبارة عن مكالمات هاتفية أو رسائل فاكس أو بيانات كمبيوتر فكلها بالنسبة له سلسلة من البيانات الرقمية يتم توجيهها عبر مسارات الشبكة إلى أن تصل إلى غايتها.
4. **التحول من الثابت إلى النقال :** أصبح من الممكن أن يحمل الإنسان معه معلومات وبيانات كثيرة من خلال تكنولوجيا الإتصال الحديثة . مثل الهاتف النقال والكمبيوتر المحمول.¹

المطلب الرابع: أهمية تكنولوجيا الإتصال الحديثة وأشكالها

أولا: أهمية تكنولوجيا الإتصال الحديثة:

- تساهم تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحقيق رفاهية الأفراد من خلال الخدمات التي تقدمها من اتصال تعليم وتنقيف وتوفير المعلومات.
- يمكن لتكنولوجيا الإتصال الحديثة نشر الرسائل الخاصة بكل العديد من المشاكل المتعلقة بالأشخاص والمنظمات وغيرها.
 - تساهم تكنولوجيا الإتصال الحديثة في التنمية الاقتصادية. حيث تؤدي الثورة الرقمية إلى نشوء أشكال جديدة تمام من التفاعل الاجتماعي والاقتصادي وقيام مجتمعات جديدة وتتمحور تلك الثورة حول قوة تكنولوجيا الإتصال التي تسمح للناس بالوصول إلى كل المعلومات.
 - زيادة القدرة على الإتصال وتقاسم المعلومات والمعارف ترفع من فرصة تحول العالم إلى مكان أكثر سلما ورخاء لجميع سكانه.²

¹ - حديد يوسف، مرجع سابق، ص 262.

² - ماهر عودة الشمالية وآخرون، تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ط 1، الأردن، دار الإعصار العلمي، 2015، ص ص 98-100.

- تمكن تكنولوجيا الإتصال بالإضافة إلى وسائل الإعلام التقليدية والحديثة الأشخاص المهمشين والمعزولين من أن يدلوا بدولهم في المجتمع العالمي، بغض النظر عن نوعهم أو مكان سكنهم.
- لها دور هام في تعزيز التنمية البشرية الاقتصادية الاجتماعية و الثقافية.
- تتخطى الحدود الجغرافية والسياسية للدول لتصل لأي نقطة في العالم وذلك من خلال الإتصال والانتشار الواسع الذي يتميز به.¹
- وقد تابع ماكلوهان هذه الفكرة بشكل تعمق ليعرف أهمية التكنولوجيا مما جعله يطور فكرة محددة عن الصلة بين وجود الإتصال الحديث في المجتمع والتغيرات الاجتماعية. التي تحدث في ذلك المجتمع ويقول ماكلوهان " إن التحول الأساسي في الإتصال التكنولوجي يجعل التحولات الكبرى تبدأ ليس فقط في التنظيم الاجتماعي ولكن أيضا في الحساسيات الإنسانية.²

ثانيا: أشكال تكنولوجيا الإتصال الحديثة :

- **البريد الإلكتروني:** هو طريقة لإرسال الرسائل وملفات البيانات والمعلومات بوسائل الكترونية من حاسوب لآخر. فهو مكتب متنقل بكل إمكانيات السكرتارية العاملة الواعية والمنظمة للاتصالات والمكاتب.³
- **خدمات البريد الإلكتروني:** وهي على النحو التالي:
 - **بريد النصوص:** فهو على قسمين الأول يسمى صندوق البريد الإلكتروني والقسم الثاني يسمى خدمات التلكس التليتكس.
 - **البريد الصوتي:** يعتمد على تسجيل كلام المرسل وتخزين الرسالة ثم نقلها للمستقبل حيث يستدعيها.
 - **بريد الرسوم:** هذه الخدمة ذات أهمية كبيرة في إدارة الأعمال حيث تقوم هذه الأجهزة بالإرسال والاستقبال وإعادة إنتاج الحروف بحجمها الطبيعي وكذلك الرسوم المختلفة في فترة لا تتجاوز دقيقة واحدة تقريبا وكل هذا بالاعتماد على أجهزة فاكس ميلي.⁴
- **مميزات البريد الإلكتروني:**
 - إمكانية إرسال رسالة إلى عدة متلقين سواء كانت هذه الرسالة صوتية نصية أو فيديو.

¹ - ماهر عودة الشمالية وآخرون، مرجع سابق، ص ص 98- 100.

² - محمد صاحب سلطان، مبادئ الإتصال-الأسس والمفاهيم، ط 1، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2014، ص131.

³ - رمزي أحمد عبد الحي، مرجع سابق، ص 273

⁴ - حسن عماد المكاوي، تكنولوجيا الإتصال الحديثة في عصر المعلومات، ط 3، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، 2003، ص ص 225-227.

- السرعة في إرسال الرسائل حيث لا تستغرق إرسال الرسالة عدة ثواني فقط.
- يمكن للمستخدم استخراج الرسائل من صندوق البريد عن طريق برنامج الذي يمكنه من مشاهدة الرسائل حسب رغبته.
- يمكن للمستخدم أن يختار رسالة من الموجز و نظام البريد الالكتروني يعرف محتوياتها.
- **الفيسبوك:**

بالانجليزية face book موقع الويب للتواصل الاجتماعي يمكن الدخول إليه مجاناً وتديره شركة " فيسبوك " محدودة المسؤولية كملكية خاصة لها، مؤسسها ماركوكر بيرجوداستن موسكو فينتر وكريس هوجس وانطلق موقع الفيسبوك كنتاج غير متوقع من موقع في قيس ماش بالانجليزية face match التابع لجامعة هارفارد، وهو موقع من نوع hot or not يعتمد على نشر صور لمجموعة من الأشخاص.¹

- **سماته:** يتضمن فيسبوك عدة سمات التي تتيح للمستخدمين إمكانية التواصل مع بعضهم البعض أهمها :
 - ❖ **سمة wall:** أو لوحة الحائط و هي عبارة عن مساحة مخصصة في صفحة الملف الشخصي لأي مستخدم. حيث تتيح للأصدقاء إرسال الرسائل المختلفة.
 - ❖ **سمة pokes:** أو النكزة التي تتيح للمستخدم إرسال نكزة افتراضية لإثارة الانتباه لبعضهم البعض.
 - ❖ **سمة photos:** أو الصور التي تمكن للمستخدمين من تحميل البومات وصور من أجهزتهم من موقع.
 - ❖ **سمة statues أو الحالة:** التي تتيح للمستخدمين إمكانية إبلاغ أصدقائهم بأماكنهم وما يقومون به من أعمال في الوقت الحالي.²

● **الهاتف النقال:**

- **تعريفه:** هو جهاز إرسال واستقبال الرسالة سواء كانت نصية أو صوتية بين طرفين أو أكثر، فهو يوفر أحدث المعلومات والبيانات للمستخدمين على مدار 24 ساعة.
- **نشأته:**

أول من اقترح هذا المجال هو مجموعة تيرنر للبيث والاشترك مع شركة نوكيا لتصنيع التليفون المحمول وقدمت خدمة فريدة من نوعها أطلقت عليها commobile اجتذبت هذه الخدمة بعد ذلك الكثير من الشركات الكوابل مقدمي خدمات الفيديو تحت الطلب والتلفزيون، وعموماً فإن الثمانينات هي بداية الحقيقة للانتشار الهائل الخليوي في

¹- صلاح محمد عبد الحميد، الإعلام الجديد، ط 1، القاهرة، مؤسسة طيبة للنشر، 2014، ص ص 206-213.

²- صلاح محمد عبد الحميد، مرجع سابق، ص ص 206-213.

شنتى أنحاء العالم، فقد أدت المنافسة القوية على الساحة المحلية والعالمية إلى نمو وتسارع في قطاع الهاتف الخليوي، حيث عملت الاتصالات الخليوية عبر الأقمار الصناعية إلى تنوع الخدمات التي يقدمها القطاع الخليوي، وزيادة عدد المشتركين إذ ارتفعت النسب من حوالي 5% في عام 1995 إلى 20% في عام 1996.¹

خدماته:

- نظام اتصالي داخلي معقد فمن خلال الهاتف يمكن عمل قنوات اتصال لعقد مؤتمرات بين الأفراد الذين يقيمون في أماكن متباعدة.
- ربط المنازل والمكاتب بأجهزة الحسابت الالكترونية المركزية لإدخال البيانات وتحليلها واسترجاعها.
- يتم استخدامها خطوط الهاتف الآن في دعم الاتصال المباشر بقواعد البيانات.
- ادخل تكنولوجيا جديدة توسع من مجال الخدمات التليفونية للمشاركين.²

● الانترنت:

● تعريفها:

شبكات معلومات للشركات والمؤسسات، تستطيع هذه الشركات من خلالها استخدام تقنيات شبكات (الانترنت) فهي نسخة (خاصة) من انترانيت متاحة فقط لأطقم الشركة أو المؤسسة للتشارك في نظامها ومعلوماتها (نظام داخلي).

خدماته:

تمكن الشركات و المؤسسات من التواصل المستمر مع عملائها و مستثمريها وتقوم فعلا الآن شركات مثل: Apple / Microsoft بنشر تقارير السنوية على انترنت الخاصة بكل منها .

- حصول الشركات والمؤسسات على المعلومات الضرورية لأعمالهم بشكل أكثر سهولة وفعالية.
- التوصل إلى معلومات الالكترونية حتى المتوفرة في داخل المؤسسات والشركات أكثر تعقيدا.

● الاكسترنات:

● تعريفها:

¹- مجد الهاشمي، مرجع سابق، ص ص 267-268.

²- حسن عماد الكاوي، مرجع سابق، ص ص 222-224.

شبكة داخلية تسمح لبعض شركاء العمل الخارجيين بالدخول لها لأسباب إستراتيجية، وعادة ما يكون الوصول إلى المعلومة فيها جزئياً (مثل دخول مندوبي شركات السياحة والسفر إلى نظام حجز تذاكر السفر على رحلات شركة الطيران العالمية والمحلية)¹.

- الأكسترنات تقوم على فتح شبكة انترنت خاصة ليدخل إليها شركاء خارجيون مختارون بواسطة كلمات السر passwords وتستعمل بصفة خاصة في برنامج التعاون الاقتصادي بين المؤسسات، فهي نتاج لتزاوج كل من الانترنت والانترانت وتعني علاقة جديدة بين المؤسسة وبين عملائها وشركاتها.
- وهكذا يمكن القول: أن الأكسترنات ماهي إلا شبكة خاصة تستخدم شبكة الإنترنت ووسائل الاتصال العامة لكي تشارك بطريقة مؤمنة بجزء من بياناتها لأطراف خارجية².

- ❖ عند الشروع في توظيف الأكسترنات يجب الأخذ بعين الاعتبار العديد من النقاط منها:
 - تعريف المستخدمين لشبكة الأكسترنات.
 - يجب عمل قائمة بكل المتطلبات والتقنيات المطلوبة.
 - يجب تحديد كل المتطلبات الأمنية.
 - يجب توضيح وفهم عملية إدارة شبكة الأكسترنات.
 - يجب فهم الوظائف المختلفة لشبكة الأكسترنات.
 - يجب تحديد أولويات الدخول والصلاحيات والإجراءات الأمنية لكل فئة من المستخدمين من أجل تأمين تبادل البيانات بشكل سليم وآمن مثل: التشفير وكلمات المرور وعملية مراقبة الشبكة بين الحين والآخر....
 - يجب على المؤسسة أن تتأكد من طريقة استخدام الشبكة من قبل الزبائن ومدى سهولة استخدامها وأخيراً يجب اختيار إدارة جيدة، تقوم بإدارة شبكة الأكسترنات بشكل فعال، كما يجب على الإدارة استخدام إستراتيجية معينة لجذب الموظفين ذوي الخبرة العالية وذلك بوضع حوافز معينة كالأجور العالية وغيرها لتأمين بناء شبكة قوية تخدم المؤسسة وكل أصحاب المصالح.³

¹ - هاني شحادة الخوري، تكنولوجيا المعلومات على أعتاب القرن الحادي والعشرين، ط 1، دمشق، مركز الرضا للكمبيوتر، 1998، ص ص 120-121.

² - سمير عبد الرزاق العبدلي، وسائل الترويج التجاري (مدخل تحليلي متكامل)، ط 1، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2011، ص 223.

³ - حسن عماد المكاوي، محمود سليمان علم الدين، تكنولوجيات المعلومات والاتصال، د ط، جامعة القاهرة، كلية الإعلام، 2000، ص ص 253-254.

المطلب الخامس: مزايا وعيوب تكنولوجيا الإتصال الحديثة:

• المزايا:

- ✓ متابعة تطورات الأحداث العالمية فور وقوعها وتفصيل أكثر من الراديو والتلفزيون والصحف.
 - ✓ كل المجالات التي قد لا يتذكرها الإنسان، وهو متصل على الانترنت سيجدها حتما في ساحة الانترنت الواسعة والهائلة والتي تعتبر وسيلة وأداة هامة من أدوات الحصول على المعرفة ودعم إدارة المعرفة.
 - ✓ العمل على جلب الراحة والرفاهية للمستخدمين لما توفره لهم من وقت وجهد ومال.
 - ✓ قدمت لمستخدميها أبعاد ثلاثة هي:
- (1) **البعد الزمني:** حيث أتاحت أقصى درجات السرعة في نقل المعلومات إلى الحد إلغاء الفرق بين الزمن الإعلامي والزمن الواقعي في حالة البث المباشر عبر الأقمار الصناعية.¹
 - (2) **البعد المكاني:** وفوت كما هائلا من الساحة المطلوبة لتخزين المعلومات أو نقلها كما أنها تكاد تعيد عنصر المساحة مهما بعدت.
 - (3) **البعد الخاص بعلاقة المتلقي بالوسيلة الإعلامية:** حيث أتاحت للمتلقي درجة من التفاعل الايجابي منع وسائل الإعلامية خاصة التلفزيون، الذي يستخدم الإتصال الرقمي ويسمح للمشاهد بالتنقل في اختيار البرامج.
- الحد من استهلاك الورق: حيث أن العصر الالكتروني الحالي سوف يؤدي على المدى البعيد إلى وفر هائل في كم استهلاك الورق وذلك لأن العصر الحالي يبنى بظهور " الصحيفة الالكترونية " التي يتم استقبال مادتها وصورها على شاشة الكمبيوتر.
 - صناعة الدوائر المتكاملة التي تمتاز بقدرتها العالية على التحمل وقليلة التعرض للخلل كما تمتاز بصغر حجمها مع توفيرها للطاقة بوجه عام، وكذلك تمتاز هذه الدوائر بتغيير نمط التخزين المعلومات فبدلا من التخزين في الكتب يتم التخزين على شرائح مغنطة، مما يجعل المستخدم يفضلها على غيرها من الوسائل التقليدية.
 - تقدم التقنيات الحديثة عشرات القنوات وتتيح فرص كبيرة لبث برامج غير ترفيهية مثل البرامج التعليمية، الطب الاتصالي.

¹- عصام نور الدين، مرجع سابق، ص ص 168-169.

- ساهمت في زيادة المعرفة والتعليم بواسطة التكنولوجيا الجديدة يستطيع القائم بالاتصال توصيل خدمات التعليم (المناطق النائية) والإسهام في علاج أوجه قصور التعليم الرسمي.
- ساهمت كذلك في تسهيل العملية الإنتاجية وتسريعها في رفع مستوى جودة المنتج الإعلامي من خلال ما تتسم به من مرونة وسرعة وقدرة إنتاجية.¹
- العيوب: إن تكنولوجيا الاتصال الحديثة مهما لها من ايجابيات ومزايا إلا أنها لا تخلو من العيوب أيضا أهمها ما يلي :
 - ✓ بعض وسائل التكنولوجيا الحديثة أقل اجتماعية وعاطفية وحميمية.
 - ✓ وسائل التكنولوجيا الحديثة نجحت في غزو منازلنا بأشكال لا حصر لها من المعلومات والترفيه تستطيع أيضا أن تنتهك خصوصيتنا وكل ما يحدث داخل منازلنا.
 - ✓ رغم ما قدمته التكنولوجيا من خبرة عالية في مجال حرية التعبير من خلال بعض وسائلها كالانترنت مثلا والقنوات الخاصة وغير ذلك إلا من هذه الحرية تقيدت بقيود سياسية.
 - ✓ المواقع السيئة في الشبكة العنكبوتية (هي مواقع سيئة مخلة بالأداب والأخلاق الفاضلة أو تخالف عقيدة المسلم وآداب الإسلام).

المطلب السادس: معوقات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

يصعب إلى حد كبير التنبؤ بمعدلات التغيير في خدمات المعلومات التي ستحدث في المؤسسات نتيجة لإدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة، ويلاحظ أن معدل انتشار واستخدام هذه التكنولوجيا في دول العالم الثالث ومن بينها مصر والدول العربية يكاد يكون منعدما إلى حد كبير، بالرغم من بعض الجهود التي تبذل جهدا في هذا الاتجاه، وقد يستغرق مدى استخدام تكنولوجيا جديدة فترة زمنية تتراوح بين 10 إلى 20 عاما قبل شيوع انتشارها، ويمكن إسقاط هذه الحقيقة على مثال انتشار تكنولوجيا الراديو الذي اقتصر استخدامه في بداية الأمر على أنه وسيلة اتصال مع السنن في عرض البحر التي يصعب الاتصال بها بواسطة نظام تلغراف، الذي كان شائعا من قبل ولم يستخدم الراديو كوسيلة اتصال أرضية إلا بعد 14 سنة من اختراعه، ومن هذا المنطلق يمكن تحديد بعض الأمثلة للمعوقات الحالية التي تؤثر على انتشار واستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات ومن الأمثلة هذه القيود أو المحددات ما يلي:²

¹ - عصام نور الدين، مرجع سبق ذكره، ص ص 168-169.

² - محمد محمد الهادي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاته، ط 1، القاهرة، دار الشروق للنشر والتوزيع، 1989، ص ص 49-46.

(1) **المحددات الفنية:** يصعب الإدخال والاسترجاع الإلكتروني بسهولة ووضوح لبعض أشكال الرسومات كالصور الفوتوغرافية والمعدلات العلمية والخرائط كما هو متبع للحروف والأرقام، بالإضافة إلى ذلك فإن عدم تواجد المعايير الموحدة التي تقن عملية التحويل الآلي للمعلومات وتخزينها واسترجاعها ونقلها إلكترونياً، يمثل نوعاً من المشاكل الفنية التي تحد من انتشار هذه التكنولوجيات المتقدمة، لذلك فإن الدول النامية في أمس الحاجة حالياً، إلى أن تقن مواصفات ومعايير موحدة لتحويل المعلومات بشكل آلي وتخزينها واسترجاعها ونقلها حتى يمكن أن يستفاد بها من قبل مستخدمين متعددين.

(2) **المحددات الاقتصادية:** مازالت تكلفة تحويل النصوص إلى شكل مقروء ألياً مرتفعة تحد من تبني الناشرين لها والاستثمار فيها كما أن جهود البحوث والتطوير لتصنيع الذاكرة وإنتاجها بوفرة لاقت صعاباً جمة مما أدى إلى توقف بعض المؤسسات وانسحابها من السوق كل ذلك أثر على التطبيق تكنولوجيا الإتصال وحد من انتشار استخدامها في المؤسسات.

(3) **التشريعات الحكومية غير المساندة:** حتى الآن لا تساند التشريعات الحكومية انتشار استخدام التكنولوجيا الحديثة فالحجة القانونية للمصغرات الفيلمية الوسائط الإلكترونية الحديثة لا يعتمد ولا يؤخذ بها في المعاملات الرسمية في كثير من دول العالم وخاصة النامية منها مثل مصر السودان وبقية الدول العربية لذلك تحجم الكثير من المؤسسات في التحويل الآلي لأوعيتها من وثائق والمطبوعات كما أن الكثير من الدول تسن تشريعات مختلفة تحد من التدفق السلس للبيانات والمعلومات.

الاتجاهات الشخصية التقليدية: حتى الآن تلعب الاتجاهات الشخصية التقليدية دوراً كبيراً في عدم مسايرة التي تحكمها التكنولوجيا المتطورة، فيعارض الكثير من المستخدمين استخدام الأشكال غير المطبوعة مثل المصغرات القلمية وأقراص وأشرطة وأسطوانات الفيديو وبذلك يواجه المسئولين في المؤسسات الذين يعملون نحو إدخال التكنولوجيات

(4) **التعليم والتدريب غير منتشر:** لازالت جهود التعليم والتدريب قاصرة في تأهيل وتنمية القوى العاملة المتعاملة والمتفاعلة مع المعلومات لذلك يجب أن تدعم الجهود العاملة والخاصة لتأهيل وتنمية المتخصصين وتوعية المستخدمين على كافة مستوياتهم.¹

المبحث الثاني: مدخل مفاهيمي للاتصال

المطلب الأول: تعريف الاتصال

- هو انتقال المعلومات والحقائق والأفكار والآراء والمشاعر أيضاً.¹

¹- محمد محمد الهادي، مرجع سبق ذكره، ص 49.

- هو عملية اشتراك ومشاركة في المعنى، من خلال التفاعل الرمزي تتميز بالانتشار في المكان والزمان فضلا عن استمراريتها وقابليتها للتنبؤ.²

المطلب الثاني: عناصر الاتصال

تتمثل عناصر الاتصال حسب الكاتبة martine reuzeau في ثلاث عناصر وهي:

(1) المعلومات المنقولة أو المبحوثة: التي يجب أن تتوفر فيها عدة معايير هي:

- وضوح المصطلحات المستعملة.
- ملائمة وانسجام مضمون الرسالة.
- أن تشكل الرسالة وحدة منطقية متكاملة.

(2) وسائل نقل الرسالة:

قناة الاتصال لا تقل أهمية عن الترميز المستعمل في الرسالة، بل قد تشكل في ضوء التحولات التكنولوجية عاملا محددًا في وجود الاتصال، و بالتالي زيادة المهارات وأداء العاملين.

(3) استقبال الاتصال:

المستقبل هو الهدف من الاتصال الممارس وعلى هذا تشكل كل من الأطر الفكرية والعمليات الإدراكية لطرفي الاتصال، وما يؤثر فيها من شخصية ودافعية محددات مهمة في فهم الرسالة، وتكون النتيجة في التصرف على ضوء ما فهم من الرسالة وليس ما تهدف إليه الرسالة بالضبط، ويشكل السلوك الممارس ردا على الرسالة وبالتالي تغذية عكسية في نظام الاتصال ككل.³

المطلب الثالث: أنواع الاتصال

تختلف أنواع الاتصال من صنف لآخر ومن بين هذه الأنواع ما يلي:

❖ الاتصال الذاتي:

هو الاتصال الذي يتم بين الفرد ونفسه في محاولة لتنظيم إدراكه عن الأشخاص والأشياء والأحداث والمواقف التي يتعرض لها أو حول ما يتلقاه من أفكار وأراء باعتبارها منبهات أو مثيرات تتطلب منه استجابة في اتجاه ما.⁴

1- منال طلعت محمود، مدخل إلى علم الاتصال، د ط، الإسكندرية، دار النشر، 2002، ص18.

2- مي عبد الله، نظريات الاتصال، ط 1، لبنان، دار النهضة العربية، 2006، ص 25.

3- ابن عون الطيب، تكنولوجيا الإعلام و الاتصال، ط 1، د بلد، د دار النشر، 2008، ص ص17-18.

4- منال هلال مزاهرة: نظريات الاتصال، ط 1، عمان، دار المسيرة، 2012، ص 48.

❖ الإتصال المواجهي:

هو الإتصال الذي يتم بمقتضاه تبادل المعلومات والأفكار والاتجاهات بين الأفراد بطريقة مباشرة وجها لوجه وفي اتجاهين ودون قنوات وسيطة.

فهذا النوع من الإتصال يخلق مشاركة بين عنصري العملية الاتصالية " مرسل – مستقبل " ويجعل من نسب الغموض قليلة أو حتى منعدمة.¹

❖ الإتصال بين الأشخاص :

عملية اتصالية تتم بين شخصين أو أكثر دون استخدام لوسائل الإتصال الجماهيري والاستجابة فيه تكون فورية ومباشرة وهو عبارة عن مشاركة اجتماعية ايجابية بين المشتركين في الإتصال مثل: الندوات، الخطب، اللقاءات، الجماعية، الزيارات...²

❖ الإتصال الجماهيري:

المستوى الرابع المهم في العمليات الاتصالية يكون باستخدام الوسائط الجماهيرية والمتعددة لإرسال الرسائل وتبادلها بين الأفراد والجماعات وهذه الوسائط هي السينما الراديو الصحف وانترنت.³

أي أن هذه الوسائل الاتصالية الجماهيرية تفتح مساحة أبعد في الوصول الرسالة إلى أكثر عدد من الجماهير الممكنة، ويكون محتوى هذه الرسائل هو التأثير كما أنه يمكن استخدام أكثر من وسيلة اتصال جماهيرية.

المطلب الرابع: أهمية الإتصال

يمكن النظر لعملية الإتصال من وجهة نظر طرفي العملية الاتصالية في :

- **الإعلام:** أينقل المعلومات والأفكار إلى المستقبل أو الجمهور المستقبلين وإعلامهم بما يدور حولهم من أحداث.
- **التعليم:** أي تدريب وتطوير أفراد المجتمع عن طريق تزويدهم بالمعلومات والمهارات التي تؤهلهم للقيام بوظيفة معينة وتطوير إمكانياتهم العلمية وفق ما تتطلبه ظروفهم الوظيفية.
- **الترفيه:** وذلك بالترويح عن النفوس أفراد المجتمع وتسليتهم.
- **الإقناع:** أي إحداث تحولات من وجهة نظر الآخرين.

¹ - منير حجاب، المدخل الأساسية للعلاقات العامة، د ط، القاهرة، دار الفجر، 1995، ص 36.

² - تيسير مشاركة، مبادئ في الإتصال، ط 1، الأردن، دار أسامة للنشر، 2013، ص ص 32-33.

³ - منير حجاب، مرجع سابق، ص 17.

- فهم ما يحيط بهم من مظاهر وأحداث.
- تعلم مهارات وخبرات جديدة.
- الحصول على المعلومات الجديدة التي تساعد في اتخاذ القرار والتصرف بشكل مقبول اجتماعيا.¹

المطلب الخامس: أهداف الإتصال

يمكن تقسيم أهداف الإتصال إلى ما يلي :

- **هدف توجيهي:** يتحقق ذلك حين ما يتجه الإتصال إلى كسب المستقبل اتجاهات جديدة أو تعديل اتجاهات قديمة أو تثبيت اتجاهات قديمة مرغوب فيها.
- **هدف تثقيفي:** يتحقق حينما يتجه الإتصال نحو توعية المستقبلين بأمر مهم قصد مساعدتهم وزيادة معارفهم لما يدور حولهم من أحداث.
- **هدف تعليمي:** حينما يتجه الإتصال نحو كسب المستقبل خبرات جديدة أو مهارات أو مفاهيم جديدة.
- **هدف ترفيحي أو ترويجي:** يتحقق حينما يتجه الإتصال نحو تحسين سير العمل وتوزيع المسؤوليات ودعم التفاعل بين العاملين في المؤسسة أو الهيئة.
- **هدف ترفهي أو توجيهي:** ويتحقق هذا الهدف حينما يتجه الإتصال نحو إدخال البهجة والسرور والاستمتاع آلة نفس المستقبل.
- **هدف اجتماعي:** حينما يتيح الإتصال فرصة لزيادة احتكاك الجماهير بعضهم البعض الآخر وبذلك تقوى الصلة الاجتماعية بين الأفراد.²

المطلب السادس: خصائص الإتصال و معوقاته

أولاً: خصائص الإتصال

تتمثل خصائص الإتصال فيما يلي:

- **الاتصال عملية ديناميكية:** عملية تفاعل اجتماعي يتم فيها تبادل المعلومات والأفكار بين الناس فنحن نتأثر بالرسائل الاتصالية الواصلة إلينا من الناس وبين الناس فنغير معلوماتنا واتجاهاتنا وسلوكنا وكذلك في المقابل فإننا نؤثر في الناس بالاستجابة لهم وتبادل الرسائل والاتصال معهم بهدف التأثير على معلوماتهم .

¹ - عيشوش فريد، الاتصال في إدارة الأزمات، ط 1، الجزائر، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، 2011، ص 20.

² - مي عبد الله، مرجع سبق ذكره، ص ص 28-29.

- **الاتصال عملية مستمرة:** الاتصال حقيقة من حقائق الكون المستمرة إلى الأبد فليس لها بداية ولا نهاية فنحن في اتصال دائم مع أنفسنا ومجتمعنا والكون المحيط بنا، فالإتصال يستمر ما استمرت الحياة.
- **لا يمكن إلغاء الاتصال:** ليس من السهل إلغاء التأثير الذي حصل من الرسالة الاتصالية أو الخطأ في اختيار الزمان والمكان والموقف الاجتماعي ولكن من الصعب سحب الكلام أو الرسالة إذا تم توزيعها.
- **الاتصال كعملية معقدة:** الاتصال كعملية معقدة بما يحويه من أشكال وعناصر وأنواع وشروط يجب اختيارها بدقة وإلا سيفشل الاتصال.¹

ثانيا: معوقات الاتصال.

ترجع معوقات الاتصال إلى ثلاث عوامل هي:

- **المعوقات الفردية:** الأفراد مختلفون وتنعكس هذه الخلافات في طريقة فهم اللغة المستخدمة فيما بينهم وطريقة استخدام اللغة ذاتها والرغبات والميول الفردية والقدرة على الفهم وعامل الخوف الذي يعيق بعض في إرسال معلومات لا بد من إرسالها.
- **معوقات ترتبط ببيئة العمل:** ترتبط هذه المعوقات بعدم رضا العاملين في المنشأة و عدم فاعلية القيادة الإدارية التي تتسم بانعدام الثقة والجدية.²
- **المعوقات الميكانيكية:** تعكس هذه المعوقات عدم وجود قنوات اتصال فعالة يمكن إجماع هذه المعوقات فيما يلي:
 - **الهيكل التنظيمي:** وهو تعبير عن مجموعات العلاقات بين جميع مكوناته وعليه فان أي تجاهل لمبادئ السليمة لتنظيم يؤدي إلى تقليل من فاعلية عملية الاتصال.
 - **المسؤولية الوظيفية:** السبب في عدم الفاعلية نظام اتصالات في نظر بعضهم قد لا يرجع لعدم رغبة فرد في المنظمة في إجراء الاتصالات اللازمة وإنما يرجع لعدم وجود وظيفة خاصة بالاتصالات.
 - **التباعد الجسماني بين الأفراد:** إن تباعد الأفراد عن بعضهم البعض جسمانيا يقلل من فاعلية عملية الاتصالات نظرا لعدم تأكد المرسل من قيام المتلقي باستلام الرسالة

¹ - مجد الهاشمي تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري، ط 1، الأردن، دار أسامة للنشر، 2004، ص ص 41-42.
² - نجلاء محمد صالح، مهارات الاتصال في الخدمة الاجتماعية - الأسس النظرية والعلمية، ط 1، الأردن، عمان، دار الثقافة لنشر والتوزيع، 2012، ص ص 49-50.

المرسلة له و فهمها فهما صحيحا، أي أن كلما زاد التباعد بين الأفراد زاد الاعتماد على الوسائل الكتابية في إرسال المعلومات على الرغم من مشاكل اللغة واستخداماتها.¹

المبحث الثالث: إدارة الأزمة وآلياتها

المطلب الأول: تعريف إدارة الأزمة

أولاً: مفهوم إدارة الأزمة:

هي عملية ديناميكية مستمرة تتضمن أفعالا وتصرفات على درجة عالية من الفعالية وتتضمن أفعالا وتصرفات مستجيبة، ويكون الهدف منها تحديد وتشخيص الأزمة وتخطيط للأزمة ومواجهتها ومعالجتها.²

وعرفت الموسوعة الإدارية بأنها:

المحافظة على أصول وممتلكات المنظمة وعلى قدرتها على تحقيق الإيرادات وكذلك المحافظة على الأفراد والعاملين بها ضد المخاطر المختلفة، وتشمل مهمة المديرين المسؤولين عن هذا النشاط البحث عن المخاطر المحتملة ومحاولة تجنبها أو التخفيف أثرها على المنظمة في حال عدم تمكنهم من تجنبها بالكامل والأفضل هو نقل احتمال تعرض المنظمة إلى الجهة متخصصة.³

المطلب الثاني: المصطلحات المتشابهة لإدارة الأزمة

أ- الإدارة بالأزمات وإدارة الأزمات:

تختلف عملية إدارة الأزمة عن إدارة الأزمات؛ إذ أن الأخيرة هي فعل يهدف إلى توقف أو انقطاع نشاط من الأنشطة أو زعزعة استقرار بعض الأوضاع بهدف إحداث شيء من التغيير في ذلك النشاط لصالح مدبره، وقد حددت اللغة الصينية مصطلح الأزمة في كلمتين، الأولى تدل على الخطر، أما الأخرى تدل على الفرصة التي يمكن استثمارها وإمكانية تحويل الأزمات وما تحمله من مخاطر إلى فرصة لإطلاق القدرات الإبداعية التي تستثمر الأزمة كفرصة لإعادة صياغة الظروف وإيجاد الحلول السديدة.

¹ محمد صاحب سلطان، مبادئ الاتصال- الأسس والمفاهيم، ط 1، الأردن، دار المسيرة للنشر، 2014، ص ص 62-61.

² يوسف أحمد أبو فارة، إدارة الأزمات، ط1، الأردن، إثراء للنشر والتوزيع، 2009، ص 60.

³ محمود جاد هلال، إدارة الأزمات، ط1، الأردن، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2008، ص 26.

ب- إدارة القضايا وإدارة الأزمات:

يمكن تعريف الأزمة بأنها عبارة عن قضية عاجلة وكذلك يمكن القول بأن القضية بنت الأزمة، فكل منهما يهدد السمعة ولكن عادة ما يتم ذلك عبر فترات زمنية مختلفة، فعلى خلاف الأزمة يكون هناك وقت طويل نسبياً لتدارك المشكلات والتحذير المبكر وإعداد الاستجابات الملائمة قبل تطور القضية وتحولها لأزمة وكذلك يكون هناك وقت لعقد جلسات المناقشة الحرة وإعداد برامج متخصصة لمعالجة جوانب القضية واختيار الأشخاص بدقة وإجراء التدريب والتخطيط.¹

المطلب الثالث: متطلبات إدارة الأزمة:

- **عدم تعقيد الإجراءات أثناء معالجة الأزمة:** فالمنظمة تحتاج إلى السرعة في انجاز الأعمال ومعالجة المشكلات وبالتالي فإن الوقت يعتبر عنصر حاسم في هذا السياق.
- **التخطيط الجيد:** حيث تمثل الخطة الإطار العام الذي يقود التفكير المرؤوسين إزاء أداء أعمالهم واتجاه التعامل مع الأزمات فاستحداث التخطيط كإدارة منهجية لإدارة الأزمة يبعد عن الارتجالية والعشوائية في اتخاذ القرارات.²
- **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 الأزمات الكبيرة إلا من خلال تواجد أعضاء الفريق بشكل مستمر في مكان الأزمة، فالتواجد المستمر يؤدي إلى اكتمال الصورة لدلى أعضاء الفريق عن الأزمة.
- **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.³

المطلب الرابع: مراحل إدارة الأزمات

1. **اكتشاف إشارات الإنذار:** المنظمة تتلقى إشارات عديدة ومتنوعة من كافة الاتجاهات، الأمر الذي يحتم عليها أن تتعلم كيف يمكن الفصل بين الإشارات المختلفة واستخلاص ما ينذر منها بوقوع أزمة وشيكة؛ هذا ما يحتم على المنظمة أن يكون لديها نظام محكم لاكتشاف الإشارات الدالة على قرب وقوع الأزمة هذه المرحلة تهتم بمرحلة ما قبل الأزمة.

¹- عيشوش فريد، مرجع سبق ذكره، صص 96-97.

²- سليم بطرس جادة، الإستراتيجيات الحديثة لإدارة الأزمات، دط، الأردن، دار الراجحة للنشر والتوزيع، 2011، صص 28.

³- زيد منير عبوي، إدارة الأزمات، ط1، عمان، كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، 2007، صص 24-25.

2. **الاستعداد والوقاية:** إن الوقاية التامة من كافة الأزمات المحتمل حدوثها في المنظمة أمر غير ممكن، وبالتالي فإن المنظمة عليها أن تستعد لوقوع الأزمات. كما يرى الباحثون أن الأزمات المحتملة تختلف من منظمة إلى أخرى وأن هدف من هذه المرحلة هو السعي من أجل منع وقوع الأزمات. بالإضافة إلى إدارة الأزمات التي تقع بشكل جيد.

3. **احتواء الأضرار أو الحد منها:** يرى الباحثون أنه يجب على الإدارة في هذه المرحلة التركيز على التحكم في التأثيرات الناتجة عن حدوث الأزمة والحيلولة دون امتدادها إلى مناطق أو نظم أخرى داخل المنظمة.¹

4. **مرحلة استعادة النشاط:** يجب أن يتوفر للمؤسسة خطط طويلة وقصيرة الأجل لإعادة الأوضاع كما كانت عليه واستعادة مستويات النشاط، وهذه المرحلة تمثل عملية الترميم ما حدث وهناك ثلاثة اعتبارات أساسية لتحقيق الكفاءة والفعالية في عملية إعادة التوازن وهي:

- الرغبة والحرص على إعادة التوازن.
 - معرفة ما ينبغي تحقيقه في مرحلة إعادة التوازن.
 - القدرة على انجاز فعاليات مرحلة إعادة التوازن.
5. **التعلم:** من خلال استرجاع ودراسة وتحليل الأحداث و استخلاص الدروس المستفادة منها سواء من تجربة المؤسسة أو من تجارب المؤسسات الأخرى وكيفية تحسين القدرات المستقبلية.²

المطلب الخامس: فريق إدارة الأزمة:

أولاً: تعريف فريق إدارة الأزمة:

هو فريق يتبع إدارياً الفريق الرئيسي الذي يضع السياسات، وهنا مهمة الفريق الإداري العمل من أجل الأزمة ويرأسه رئيس إدارة الأزمات حيث يتمتع هذا الفريق بالسلطة اللامركزية في مجال تنفيذ ويحق له صنع واتخاذ القرار المناسب لحل الأزمة.³

ثانياً: قواعد ومبادئ أساسية لعضوية فريق إدارة الأزمة:

¹ محمد الفاتح محمود بشير المغربي، إدارة الأزمات من منظور إداري، د ط، السودان، المعهد العالي لعلوم الزكاة، د سنة، ص20.

² نداء محمد باقر الياسري، إدارة الأزمات، ط1، عمان، دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2014، ص51.

³ زيد منير عبوي، مرجع سبق ذكره، ص23.

- إتباع أخلاقيات ومعايير الفريق وكذا الوفاء بالمهام والواجبات المناط بكل عضو.
- تقديم أهداف الفريق على الأهداف الشخصية.
- التجهيز الجيد للاجتماعات الفريق والمشاركة فيها بفاعلية والحضور لجميع الاجتماعات في الوقت المحدد.
- التركيز على المواضيع المدرجة على جدول الأعمال.
- الاستماع إلى الآخرين دون أي مقاطعة.
- مشاركة الآخرين في البيانات والمعلومات والمعرفة عن الأزمة المطروحة.
- طرح الأسئلة لتأكد من فهم ما يعرضه الآخرون.
- العمل على شرح الأسباب والمبررات التي تعزز ما يتم طرحه من أفكار وآراء.
- إجراء جميع الاتصالات المطلوبة التي تتطلبها مهام العضوية في الفريق.¹

المطلب السادس: خصائص وأهداف إدارة الأزمات

أولاً: خصائص إدارة الأزمات:

- تتصف بصعوبة التطبيق العملي وزيادة درجة الخطر في تطبيق الحلول خصوصاً في ظروف بيئة عدم التأكد من نتائج مع الخوف من مستقبل المجهول.
- الاعتماد على خبير ماهر مختص في إدارة الأزمات ليسهل على المؤسسات المالية والتجارية حل المشاكل الإدارية والمالية.
- تعتمد على إدارة خاصة مكتملة للتعامل مع الأزمات بشكل كامل وفق نظرية علمية، وذلك من أجل تطبيق الحل الصحيح بكل ثقة وفق خطة مرسومة.
- نقص المعلومات وقلة البيانات التي يحتاج إليها المدراء للتعامل مع الأزمات.
- عدم قدرة الإدارات الأخرى داخل المؤسسات التعامل مع المؤسسات إلا باللجوء إلى إدارة مكتب إدارة الأزمات ليعمل المدير لإنقاذهم من هذه الأزمات.
- عدم إحساس الإداريين بإشارات تحذير الأزمات قبل وقوعها، وذلك يعود إلى عدم معرفتهم بعلم إدارة الأزمات.
- يعمل مدير وأعضاء مكتب إدارة الأزمات على تجهيز خطة متكاملة لمواجهة وحل الأزمات المالية والإدارية.

¹يوسف أبو فارة، مرجع سبق ذكره، صص 67-68.

ثانيا: أهداف إدارة الأزمات:

- وضع خطة مستقبلية متكاملة لتعامل مع الأزمات.
- توجيه النصح والإرشاد لمختلف المستويات الإدارية.
- معالجة الأزمات المالية والقضاء على المشكلات الإدارية.¹
- التخفيف من حالة الخوف والذعر كإجراء عملي سريع.
- العمل على خلق روح التعاون ونشر الألفة بين الموظفين وفي علاقتهم بين المسؤولين.
- تقييم الخسائر من خلال تحديد أولويات الاستجابة الإدارية للأزمات.²

المبحث الرابع: دور الإعلام في إدارة الأزمة

المطلب الأول: الإعلام في إدارة الأزمات:

ترى الكثير من الدراسات أن الأزمة مشكلة إدارية أساسا، إلا أنها سرعان ما تتحول إلى حدث إعلامي حيث تهتم وسائل الإعلام بنقل أخبارها، وهذه الخاصية تجعل أية أزمة تحدث سواء داخل البيئة أو خارجها لبعض المنظمات معروفة وشائعة لدى الرأي العام مما تمكنه من مراقبة أدائها وإصدار أحكام عليها، وهنا يكون للأزمة تأثيرات واضحة على مصالح المنظمة، أما بالإيجاب أو السلب، لهذا يتطلب من المنظمات الاهتمام بالجوانب الاتصالية والإدارية في التعامل مع الأزمات المختلفة.³

المطلب الثاني: التخطيط الاتصالي للأزمة (قبل - أثناء - بعد)

أولاً: مفهوم التخطيط الاتصالي للأزمات:

عملية التخطيط لمواجهة الأزمات من أهم مسؤوليات الإدارة الحديثة، حيث تتمكن من التعامل مع الأزمة بأسلوب منظم واستغلال كامل الطاقات والموارد المتاحة بما يكفل استمرارها في أداء عملها أثناء مواجهة الأزمات وتتمثل في مراحلها الثلاث وهي كالتالي:

(1) الاتصال لمرحلة ما قبل الأزمة:

¹ محمد سرور بن حكمت الحريري، إدارة الأزمات، ط1، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع، 2012، صص 40-44.

² نائل محمد المومني، إدارة الكوارث والأزمات، ط1، الأردن، دار الروزنة للنشر والتوزيع، 2007، صص 41-42.

³ قدري علي عبد المجيد، اتصالات الأزمة وإدارة الأزمات، د ط، د بلد، دار الجامعة الجديدة للنشر، 2008، صص 324.

يعد التخطيط لمرحلة ما قبل الأزمة عملية وقائية يمكن أن تجنب المنظمة نشوب الأزمات المفاجئة أو التقليل منها وبالتالي المحافظة على السمعة المنظمة وذلك بالاعتماد على عدة أسس للاتصال منها:

- إعداد إستراتيجية إعلامية وتوجيهات سياسية عامة.
- تحديد الجماهير المستهدفة وأساليب الإقناع.
- الاعتماد على الدقة والشمولية ووضوح الوسائل والأهداف.
- التعامل مع وسائل الإعلام بصدق وموضوعية¹.
- بناء الوسيلة الاتصالية تعتبر خطوة بالغة الأهمية في مواجهة الأزمات إعلاميا، وهي قد تكون رسائل أنية ترد في الساعات الأولى من الحادث والرسائل المضافة التي تضاف للمخطط الاتصالي بعد ساعات أو أيام.

(2) الاتصال أثناء الأزمة:

يتعلق بالمهام التنفيذية والفنية لجهاز العلاقات العامة، وتتميز هذه المرحلة بقدر أكبر من التحديد والوضوح، من خلال زيادة اعتماد الجمهور على وسائل الإعلام في معرفة تفاصيل تلك الأزمات، وهذا بالاعتماد على عدة أسس الاتصال هي:

- الاستحواذ على البحث.
 - إصدار بيان صحفي ينشر عبر وسائل الإعلام المختلفة.
 - إقرار إستراتيجية التعامل مع الحدث.
 - اجتماع فريق الأزمة لتحديد الإستراتيجية لمواجهة الرأي العام، لا بد أن يتميز بالسرعة وأن يكون في مكان بعيد.
 - تحديد الجماهير المستهدفة للاتصال، من خلال نوعية الجمهور التي تريد الاتصال به وتحديد أولويات الاتصال.
 - تحديد رسائل الاتصال. حيث تشمل تفاصيل الحدث وإظهار التعاطف الإنساني.
- ## (3) الاتصال في مرحلة ما بعد الأزمة:

هذه المرحلة النهائية للسيطرة على الأزمة يحدث فيها نوعا من المعالجة لأثار الأزمة من خلال انجاز المهام التالية:

- عدم التوقف فجأة عن الاهتمام بالأزمة وترك الجمهور في فراغ تسعى لملاؤه مصادر أخرى.

¹- عيشوش فريد، مرجع سبق ذكره، ص ص، 125-129.

- ضرورة إجراء تقييم شامل لإدارة الأزمة، من خلال الإجابة على التساؤلات كثيرة: كيف كان أداء الإعلامي عموماً؟ مدى واقعية ومرونة البرامج الموضوعية ومصاعب تنفيذها؟ وأداء الوسائل الإعلامية المختلفة واستجابة الجمهور.¹
- ضرورة التركيز في هذه المرحلة من إدارة الأزمة إعلامياً على استخلاص العبر والدروس والنتائج.

المطلب الثالث: نماذج اتصالات الأزمة:

1) النموذج المتوازن لاتصالات الأزمة:

يقدم الباحثان " ألفونس جونز أليس هرير وكنيلين برات " نموذج يسميانه النموذج المدمج المتوازن لاتصالات الأزمة مبني على دمج ثلاث جوانب نظرية تتمثل في مايلي:

- 1- النظرية الوقفية لـ" جور وينج " عن الأزمات.
- 2- منظور إدارة القضايا المطبق على الأزمات.
- 3- التوجه الذي ينظر إلى الاتصالات على أنها ثنائية الاتجاه ومتوازية.

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

- إدارة القضايا.
- التخطيط لمنع الأزمة.
- لا لأزمة.
- ما بعد الأزمة.²

2) نموذج جيمس لوكازسكي:

يتضمن هذا النموذج عدة مراحل معيارية للاتصال أثناء الأزمة تتمثل في:

- السياسة العامة للاتصال تعتمد على الانفتاح على الآخرين والقدرة على الوصول إليهم والصدق والأمانة وفورية الاستجابة.
- أولويات الاتصال: تقوم على أربعة أولويات للاتصال:
 - اتصالات خاصة بالمتأثرين مباشرة جراء الأزمة.
 - العاملين باعتبارهم ضحايا أحياناً.

¹- عيشوش فريد، مرجع سبق ذكره، ص ص 136-142.

²- قدرى علي عبد المجيد، مرجع سبق ذكره، ص ص 233-234.

- الأشخاص الذين تأثروا بشكل مباشر أو ثانوي من الأزمة.

المطلب الرابع: وسائل إدارة الأزمة:

تتنوع وسائل إدارة الأزمة وتختلف باختلاف نوع الأزمات وحجمها ونذكر منها ما يلي:
(1) الدبلوماسية: وتعد من أهم وسائل إدارة الأزمة، تهدف إلى إنجاز المصالح في مجال العلاقات من خلال التفاوض والتفاهم.

(2) التعاملات الاقتصادية: تعتبر المساعدات الاقتصادية أحد العناصر الهامة في العلاقات وأداة من أدوات

إدارة الأزمات من أهم هذه الأدوات هي: المقاطعة الاقتصادية، طرد العمالة أو الرعاية من الدول الأخرى، تجميد الديون أو المطالبة بها...

(3) الجاسوسية وأعمال المخابرات: تؤدي عملها في إدارة الأزمات بعمل سري، فهي تقوم بأعمالها في المجالات التي يصعب تحقيقها عن طريق باقي الأدوات، ويشمل هذا الدور على سبيل المثال:

- تخريب أو تدمير الأهداف والمنشآت الحيوية
- إضعاف قدرات الطرف المضاد اقتصاديا ومعنويا.¹

(4) الحرب النفسية والدعائية: فرضت الحرب النفسية ذاتها نتيجة لتطور التكنولوجي الهائل في وسائل الاتصال كأداة من أدوات إدارة الأزمة، وتعمل الحرب النفسية والدعائية في تنسيق كامل مع باقي أدوات إدارة والأزمة لتكثيف الحملات الإعلامية لتوجيه الرأي العام لتأييد موقف ما أو محاولة التشكيك فيه.²

المطلب الخامس: دور وسائل الإعلام في مواجهة الأزمة:

تلعب وسائل الإعلام وقت الأزمات دور هاما يشمل تغطية الأخبار والأحداث وتطورات الأزمة التي تساعد على فهم أبعاد الأزمات واحتواء أثارها وتوعية الرأي العام بكيفية

¹- قدرتي علي عبد المجيد، مرجع سبق ذكره، ص ص 242-244.

²- قدرتي علي عبد المجيد، المرجع نفسه، ص ص 59-60.

التعامل معها، وهناك عدة قواعد يجب مراعاتها لتعامل مع الإعلام أثناء الأزمات ونذكر منها:

- تحديد متحدث رسمي باسم المنظمة.
- إعداد قاعدة بيانات وتحديثها أول بأول.
- تصنيف وسائل الإعلام طبقاً لأهميتها حتى يمكن تحديد أي الوسائل يجب أن تحصل على المعلومات أولاً.
- تحديد طرق التعامل مع أو الرد على استفسارات وسائل الإعلام.
- وضع أسلوب أو تكوين وحدة لمراجعة والتأكد من صحة البيانات والمعلومات الخارجية الواردة للمنظمة.

1. مرحلة التعامل الإعلامي مع الأزمات: إعلام الأزمات يتعامل مع الأزمة وفق ثلاث مراحل هي:

- **مرحلة نشر المعلومات:** ويكون ذلك في بداية الأزمة ليوكب الإعلام رغبة الجماهير في مزيد من المعرفة عن الأزمة
 - **مرحلة تفسير المعلومات:** من خلال تحليل العناصر الأزمة والبحث عن جذورها وأسبابها ومقارنتها بأزمات أخرى.
 - **المرحلة الوقائية:** هي مرحلة ما بعد الأزمة، حيث لا يتوقف دور وسائل الإعلام على مجرد تفسير الأزمة والتعامل معها، بل يجب أن تتخطى هذا الهدف لتقدم الرأي العام طرق الوقاية المناسبة والأسلوب الأفضل في التعامل مع الأزمات المتشابهة.¹
- 2. معالجة وسائل الإعلام للأزمة:** يتطلب التعامل مع وسائل الإعلام لمعالجة الأزمة مراعاة العناصر التالية:
- **معرفة الإعلاميين وتعامل معهم عند الأزمة:** يجب التفريق بين أنواع مختلفة من الإعلاميين عند التعامل معهم " مندوب أخبار يومية، مراسل، مصور، مندوب الصحافة والإذاعة والتلفزيون ...".

فكل إعلامي من هؤلاء يشغل موقعا مختلفا في النظام الإعلامي، ويجب إقامة علاقة ود وصداقة معهم لكسب تعاطفهم وتأييدهم للمنظمة وقت الأزمات وهذا يتم من خلال:

- تزويدهم بشكل منظم بكافة الأنشطة التي تمارسها المنظمة.
- عند وقوع الأزمة من الأفضل التعامل مع الإعلاميين بشكل فردي لأنه من الصعب التعامل معهم جميعا في نفس الوقت.
- توجيه الإعلاميين لشخصيات التي يمكن أن يحصلوا من خلالها على المعلومات.

¹ - عبد الرزاق محمد الدليمي، الإعلام وإدارة الأزمات، ط1، عمان، دار المسيرة للنشر، 2012، صص 291-294.

- **عقد مقابلات إعلامية:** يمكن استخدام المقابلات الإعلامية لتحويل الأزمة إلى فرصة بدلاً من كونها تهديداً، يمكن استعمالها كوسيلة أفضل من الإعلانات المدفوعة لكونها دون تكلفة وأكثر مصداقية.
- **التعامل مع المؤتمرات الصحفية:** محاولة تجنب المؤتمرات الصحفية قدر الإمكان أثناء الأزمة، وإذا كان ذلك ضرورياً يجب توافر شخصية قادرة على التعامل مع المواقف الصعبة ومواجهة الأسئلة الحرجة والعدائية، ويمكن الاستعانة بشخص أو أكثر لترحيب بمندوبي وسائل الإعلام وتوزيع الأسئلة عليهم ويمكن توزيع بيان يتضمن المعلومات المراد نشرها قبل الإجابة على أسئلة الصحافيين.¹

المطلب السادس أهمية المعلومات في إدارة الأزمات:

إن النجاح في إدارة الأزمات بكافة أنواعها وعلى مختلف المستويات يستند إلى مجموعة من الدعائم الرئيسية يأتي في مقدمتها " المعلومات "، التي تشكل حجر الزاوية لنجاح كافة الإجراءات المتخذة بجميع مراحل الأزمة بدءاً من التنبؤ بحدوثها وتحديد أبعادها والإنذار بها، ومروراً بعمليات التخطيط والتنسيق وبناء السيناريوهات، ثم تقديم البدائل واختيار أنسبها واتخاذ القرارات وأسلوب التعامل معها ومواجهة ردود الفعل ووصولاً إلى استعادة الأوضاع والخروج بالدروس المستفادة لاستخدامها في مواجهة وإدارة أي أزمات مشابهة وتحمل أجهزة المعلومات بكافة تخصصاتها العبء الرئيسي في بناء قواعد المعلومات الرئيسية والاستمرار في تحديثها، وتزويد مركز إدارة الأزمات بها في توقيت المناسب بما يضمن الإدارة الناجحة للأزمة.²

¹-حسن عماد المكاوي، الإعلام ومعالجة الأزمات، ط1، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية للنشر، 2005، صص 120-123.

²-عبد الغفار العفيفي الدويك، إدارة الأزمات والكوارث واتخاذ القرار، ط1، الأردن، دار الحامد للنشر والتوزيع، 2014، صص 98-99.

خلاصة الفصل:

وبهذا نستخلص من خلال ما طرحناه في هذا الفصل أن تشكل تكنولوجيا الاتصال الحديثة ضرورة حتمية لا يمكن تجاهلها في عصرنا الحالي باعتبارها قاعدة أساسية في بناء المجتمعات، ما أوصلها للدخول كابتكار جديد ضمن أهم البنى التحتية للمؤسسات و كمدخل مهم من مداخل المؤسسات الحديثة التي تريد أن تواكب التطورات الجديدة ، قد أسهمت هذه الأخيرة في تغيير مضامين وظائف العملية الإدارية التقليدية في المؤسسة من تخطيط و تنظيم و رقابة تنسيق و اتخاذ القرارات إلى الجمع مع كل ذلك مع المزايا الكبيرة التي تتمتع بها تكنولوجيا الاتصال الحديثة، فالعديد من المؤسسات سواء كانت وطنية أو دولية أصبحت تسعى للاستثمار في المجال التكنولوجي بما يخدم أهدافها خاصة عند دخول المؤسسة في ظلام الأزمات التي يمكن الخروج منها إلا عن طريق تنظيم إدارتها والتنسيق بين مصالحها، وهذا الأمر الذي لا يمكن تحقيقه دون وجود تكنولوجيا الاتصال بالمؤسسة التي تؤدي دور كبير في تعزيز التواصل بين الموظفين والمدراء داخل المؤسسة وسرعة إيصال المعلومات والتنسيق بين أطراف المؤسسة الفاعلين وبالتالي التسريع من فترة الضغوط، والتخلص من الأزمة بأقل الخسائر.

الإطار التطبيقي للدراسة:

تمهيد:

يعتبر الإطار الميداني للدراسة أهم خطوة يتم الوصول إليها، وذلك من خلال استخلاص أهم النتائج التي يتوصل لها الباحث في حدود إمكانياته الزمنية والمكانية، والمعرفية، وبالتالي تطرقنا في إطارنا هذا إلى أهم النتائج التي توصلنا إليها، من خلال استخدامنا لأدوات البحث العلمي المناسبة لدراسة الوصفية المتمثلة في المقابلة والاستمارة حيث قسمنا تحليلنا كالآتي:

1- التعريف بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري ببسكرة.

2- مناقشة وتحليل نتائج المقابلة

3- النتائج العامة للمقابلة.

4- مناقشة وتحليل نتائج الاستبيان

3- النتائج العامة للاستبيان.

الخاتمة

1. التعريف بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بسكرة.

ديوان الترقية و التسيير العقاري لولاية بسكرة opgi تتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي وتخضع في تعاملاتها للقانون التجاري و ينحصر نشاطها في مجال الترقية العقارية و تشرف على تسيير و صيانة حظيرة مكونة من 36759 وحدة سكنية و 2085 محلا تجاريا مستغلا. كما تشرف على انجاز مختلف البرامج السكنية ذات الطابع الاجتماعي الإيجاري بصفتها صاحب مشروع مفوض .

أوكلت مهمة تسيير المؤسسة إلى مدير عام يخضع لرقابة مجلس تحت وصاية وزارة السكن و العمران و المدينة.

و تضم الديوان 09 وكالات مالية موزعة عبر إقليم الولاية.

الموقع و النشأة :

يقع مقر ديوان الترقية و التسيير العقاري لولاية بسكرة opgi في حي 1000 مسكن بالقرب من مسجد التوبة مدينة بسكرة.

تأسست بموجب مرسوم 143/76 المؤرخ في 1976/10/23 لممارسة نشاط ذو طابع إداري . المرسوم 147/91 المؤرخ في 1991/05/12 المعدل و المتمم المتضمن تغيير الطبيعة القانونية لدواوين الترقية و التسيير العقاري وكيفية تنظيمها وتسييرها سمح بتحويل الديوان إلى مؤسسة ذات طابع صناعي و تجاري.

المساحة والحدود

يتربّع مقر ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية بسكرة على مساحة قدرت بـ 1834.64م² وتضم عمارتين تستوعبان المقر الإداري.

الحدود

من الغرب: حي الأمل

من الشرق: حي الأمل

من الشمال: نهج محمد بوضياف (الطريق الوطني رقم 03)

من الجنوب: حي الأمل

عدد العمال والموظفين

يشغل ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية بسكرة تعدادا قوامه 334 مستخدما يتوزعون كالتالي:

1/ الإطار المسيرة: 06

2/ الإطار: 74 ومنهم 29 يشغلون في إطار عقود العمل المدعمة (CTA) وثلاثة ضمن جهاز المساعدة على الإدماج المهني (DAIP).

3/ أعوان التحكم: 71

4/ أعوان التنفيذ: 151

مهام وأهداف ديوان الترقية و التسيير العقاري بسكرة :

مهام ديوان ترقية و التسيير العقاري بسكرة

- ترقية البناءات .
- المحافظة على العمارات و ملاحظتها قصد الإبقاء عليها صالحة للسكن .
- إيجار المساكن و المحلات ذات الاستعمال المهني و التجاري و الحرفي أو التنازل عنها .
- ترقية الخدمة العمومية في ميدان السكن لاسيما بالنسبة للفئات الاجتماعية الأكثر حرمانا .
- تحصيل مبالغ الإيجار و الأعباء المرتبطة بالإيجار وكذا التنازل عن الأملاك العقارية التي تسييرها .
- تطبيق سياسة الدولة في مجال السكن الاجتماعي و الترقوي (تعتبر وسيط بين المواطن و الدولة في مجال السكن)

أهداف ديوان الترقية و التسيير العقاري بسكرة:

- ✓ القضاء على أزمة السكن وانجاز سكنات لائقة وفق معايير الدولة
- ✓ التعريف بالطابع العمراني للمنطقة
- ✓ تطوير الجانب الفني و التسيير من أجل رفع الأداء
- ✓ الدقة في انجاز السكنات و احترام الأجال المحددة في التسليم
- ✓ متابعة الإجراءات الإدارية إلى غاية توزيع السكنات وتسليم المفاتيح للمستفيدين.

الهيكل التنظيمي لديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية بسكرة

إن الهيكل التنظيمي للديوان الترقية والتسيير العقاري يخضع لكيفية تطبيق القرار الوزاري رقم 512 المؤرخ في 25 أبريل 2005 المعدل والمتمم للقرار الوزاري رقم 43 المؤرخ في 19 أكتوبر 1998 المحدد للهيكل التنظيمي لدواوين الترقية والتسيير العقاري علما أن الهيكل التنظيمي لديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية بسكرة صودق عليه حسب المقرر رقم 212/م ب ت /2006 المؤرخ في 12 جويلية 2006.

ويتشكل الهيكل التنظيمي في ديوان الترقية و التسيير العقاري بسكرة من المناصب التالية:

المديرية العامة وتتشكل من :

- مدير عام

* خلية التنظيم و أنماط الإعلام والاتصال

* خلية التدقيق الداخلي.

* خلية الأمن الداخلي.

- مدير عام مساعد

أ/ دائرة الموارد البشرية و الوسائل العامة . وتتشكل من :

(1) مصلحة الموارد البشرية

(2) مصلحة الوسائل العامة

(3) مصلحة المنازعات و الشؤون القانونية

ب/ دائرة المالية و المحاسبة . وتتشكل من :

(1) مصلحة المحاسبة

(2) مصلحة المالية

(3) مصلحة الاستثمارات

(4) مصلحة التحصيل

ت/ دائرة تسيير و صيانة الحظيرة وتتشكل من :

(1) مصلحة استغلال الحظيرة

(2) مصلحة التنازل

(3) مصلحة الصيانة و المحافظة على الحظيرة

ج/ دائرة التحكم في انجاز المشاريع . وتتشكل من :

(1) مصلحة الدراسات و البرمجة

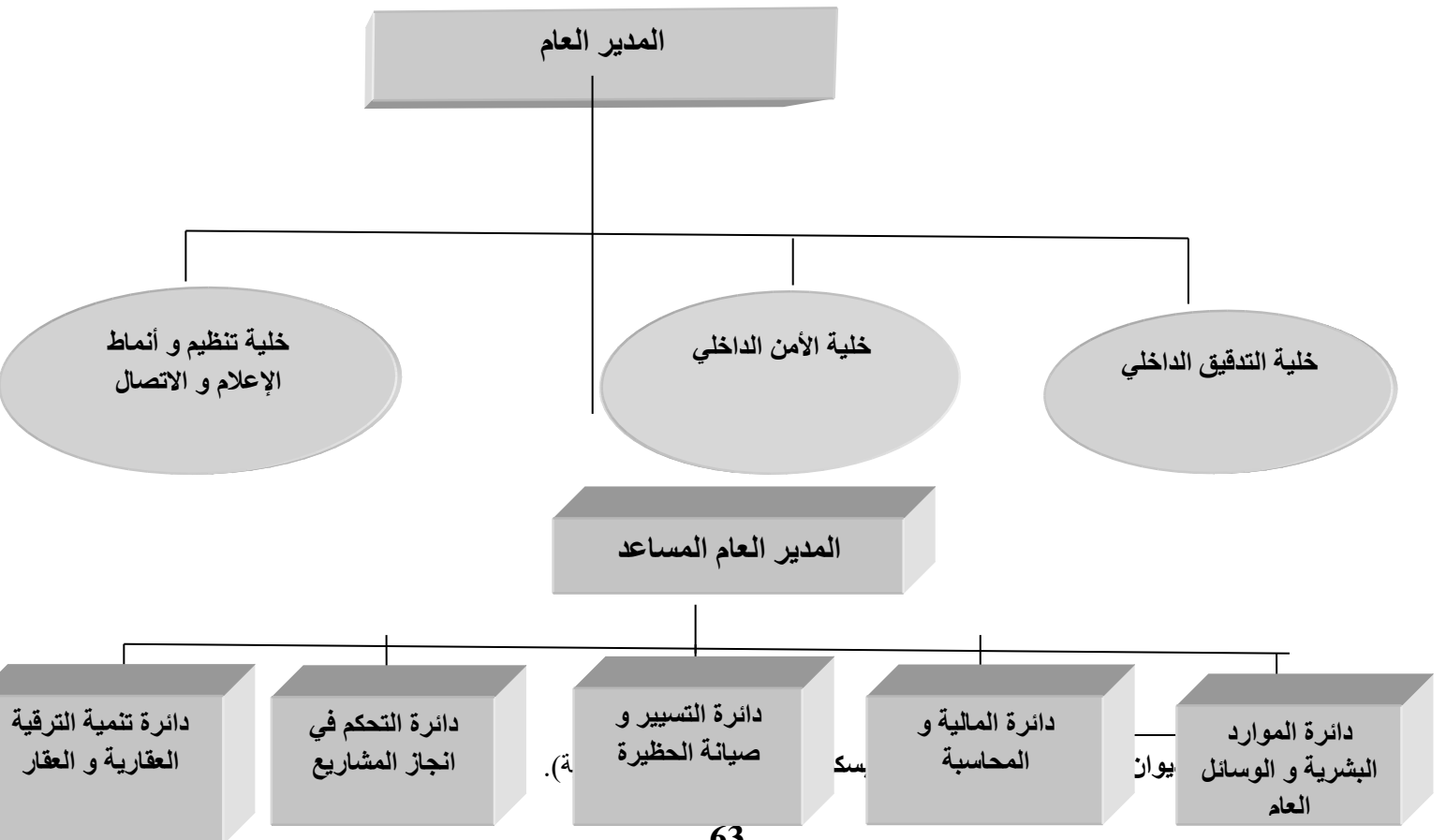
(2) مصلحة الأسعار و الصفقات

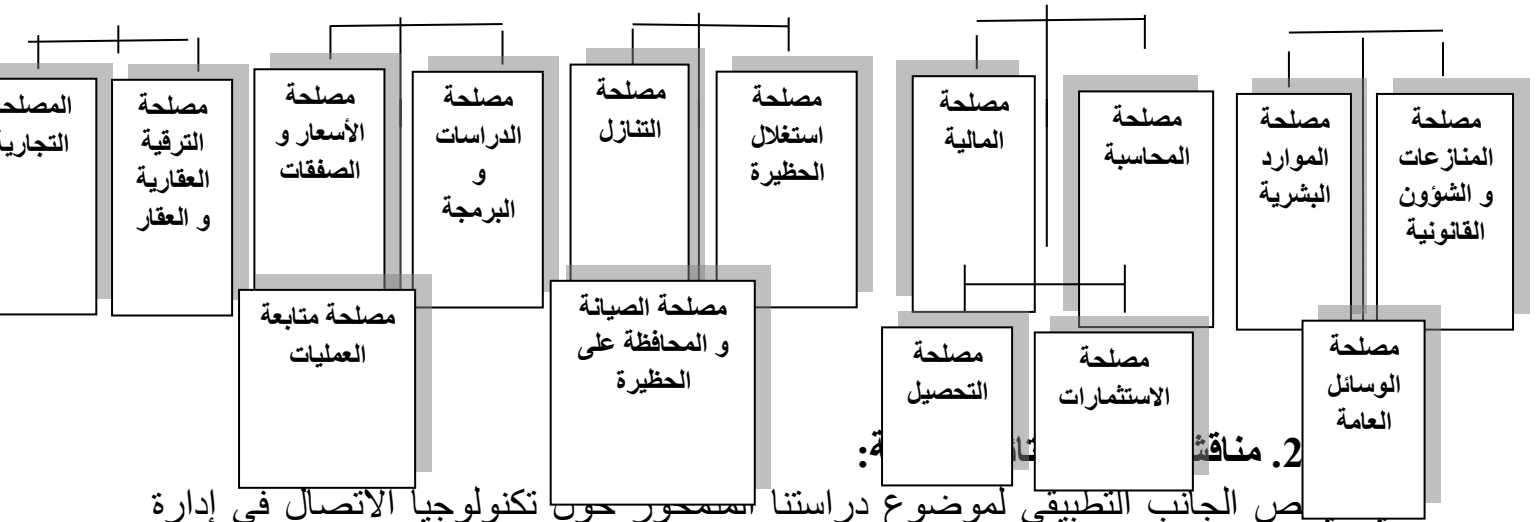
(3) مصلحة متابعة العمليات

د/ دائرة التنمية العقارية و العقار . وتتشكل من :

- (1) مصلحة الترقية العقارية و العقار
- (2) المصلحة التجارية.¹

مخطط بياني للهيكل التنظيمي للديوان:





2. مناقشة

ص الجانب التطبيقي لموضوع دراستنا استمحور حول تكنولوجيا الاتصال في إدارة الأزمات في المؤسسات الجزائرية و اخترنا ديوان الترقية و التسيير العقاري بسكرة نموذجا لدراستنا من خلال:

التساؤل الرئيسي:

فيما تكمن أهمية توظيف تكنولوجيا الاتصال في إدارة الأزمات على مستوى مؤسسة ديوان الوطني للترقية و التسيير العقاري لولاية بسكرة؟

• الأسئلة الفرعية:

- فيما تتمثل مختلف الوسائل الاتصالية التكنولوجية المعتمدة في إدارة المؤسسات على مستوى مؤسسة ديوان الوطني للترقية للتسيير العقاري لولاية بسكرة ؟
- ماهي الاستراتيجيات الاتصال الالكتروني المعتمدة في تواصل مع الجماهير في حال وقوع الأزمة ؟
- ماهي مستويات تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال على أداء العاملين في مؤسسة ديوان الوطني للترقية و التسيير العقاري أثناء إدارة الأزمات ؟
- ماهي الإشباعات المحققة من استخدام تكنولوجيا الاتصال في إدارة الأزمات على مستوى مؤسسة ديوان الوطني للترقية و التسيير العقاري لولاية بسكرة ؟

المنهج المتبع: اعتمدنا على أسلوب دراسة الحالة الذي هو الأسلوب الذي يتجه إلى جمع البيانات العلمية المتعلقة بأية وحدة سواء كانت وحدة أو مؤسسة أو نظاما اجتماعيا

وهو يقوم على أساس التعمق في دراسة مرحلة معينة من تاريخ الوحدة أو الدراسة جميع المراحل التي مرت بها و ذلك غرض الوصول إلى تعميمات متعلقة بالوحدة المدروسة و غيرها من الوحدات المتشابهة.

ثانيا: أسئلة المقابلة:

و في إطار دراستنا لموضوع دور تكنولوجيا الاتصال في إدارة الأزمات في المؤسسات الجزائرية حيث قمنا بإجراء مقابلة مع رئيس خلية: قرين صلاح الدين .

التاريخ: 2023/05/10

الساعة: 10.00

المكان: ديوان الترقية و التسيير العقاري بسكرة .

المحور الأول: الوسائل الاتصالية التكنولوجية المعتمدة في إدارة الأزمات على مستوى ديوان الترقية و التسيير العقاري بسكرة .

سؤال 1: هل تحتاج لتكنولوجيا الاتصال في مجال عملك ؟

سؤال 2: ماهي الوسائل التكنولوجية التي لا يمكن الاستغناء عنها في المؤسسة ؟

المحور 2: استراتيجيات الاتصال الالكتروني في التواصل مع الجماهير في حال وقوع أزمة .

سؤال 1: ما رأيك في إستراتيجية الاتصال الالكتروني المتبعة في مؤسستكم ؟

سؤال 2: هل لمؤسسة ديوان الترقية و التسيير العقاري بسكرة فريق خاص مكلف بإدارة الأزمة ؟

المحور 3: مستويات تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال على أداء العاملين في مؤسسة ديوان الترقية و التسيير العقاري أثناء الأزمات .

سؤال 1: فيما تتمثل الخدمات التي تقدمها وسائل تكنولوجيا الاتصال في مجال عملك ؟

سؤال 2: هل ترى أن هناك فوائد من خدمات تكنولوجيا الاتصال في إدارة الأزمة ؟

المحور 4: الإشباعات المحققة من استخدام تكنولوجيا الاتصال في إدارة الأزمات على مستوى ديوان الترقية و التسيير العقاري بسكرة .

سؤال 1: ماهي الإشباعات التي حققتها تكنولوجيا الاتصال للعاملين بمؤسستكم في إدارة الأزمات ؟

سؤال 2: برأيك ماهو دور تكنولوجيا الاتصال في إدارة الأزمات في مؤسسة ديوان الترقية و التسيير العقاري بسكرة ؟

ثانيا: تحليل المقابلة

المحور 1: الوسائل الاتصالية التكنولوجية المعتمدة في إدارة الأزمات على مستوى ديوان الترقية و التسيير العقاري بسكرة .

س1: هل تحتاج لتكنولوجيا الاتصال في مجال عملك ؟

ج1: صرح المبحوث بأنهم سعداء و راضين و احتياجهم لتكنولوجيا الاتصال و هذا راجع إلى التطور الكبير في عصر الرقمنة، و أنه يستعين بهذه التكنولوجيا في القيام بتسيير عمله والاتصال سواء داخليا أو خارجيا ، وذلك لطبيعة عمل المؤسسة الذي يستدعي التواصل خارجيا مع محيط المؤسسة من زبائن وشركاء، وداخليا بين موظفي وأقسام الشركة من خلال الشبكة المحلية الانترنت ، كما تستغل هذه المؤسسة لتكنولوجيات الاتصال من أجل تسيير عملها ،والحصول ونقل المعلومات بين مصالحها وبين زبائن.

سؤال 2: ماهي الوسائل التكنولوجية التي لا يمكن الاستغناء عنها في المؤسسة ؟

ج2 . الوسيلة التي لا يمكن الاستغناء عنها في مؤسسة ديوان الترقية و التسيير العقاري بسكرة هي الهاتف و الفاكس و البريد الالكتروني لكونها أدوات سهلة و في متناول جميع.

كما أن الوسائل التكنولوجية التي تتوفر في ديوان الترقية و التسيير العقاري بسكرة كافية لأداء عمل ب المقبولة نوعا ما نظرا للتطور الهائل لتكنولوجيا الاتصال حيث أن وجود الهاتف و الفاكس و البريد الالكتروني الذي يساعد و يصنف من أسهل في التواصل مع الموظفين و الذي يسهل سرعة العمل.

المحور 2: استراتيجيات الاتصال الالكتروني في التواصل مع الجماهير في حال وقوع أزمة.

سؤال 1: ما رأيك في إستراتيجية الاتصال الالكتروني المتبعة في مؤسستكم ؟

ج1: ان إستراتيجية الاتصال الالكتروني المتبعة في مؤسستكم ب الإستراتيجية الناجحة في التواصل و الاتصال من الداخل و الخارج مما يسهل أدائهم بطريقة جيدة و لم يقف إلى هذا الحد وإنما صرح بضرورة التعديل مما يسهل أكثر على تفهم العمال أي مشكلة .

سؤال 2: هل لمؤسسة ديوان الترقية و التسيير العقاري بسكرة فريق خاص مكلف بإدارة الأزمة؟

ج 2: في مؤسسة ديوان الترقية و التسيير العقاري بسكرة لا يوجد فريق خاص مكلف بإدارة الأزمة إلا أنه يتم تأسيس فريق خاص في حال وقوع الأزمة من أجل معالجتها و هذا الفريق يكون اختيارهم على حسب اختصاصاتهم وتشمل في الغالب الخلية ممثل يعينه المدير العام و قد يكون المدير العام هو رئيس الخلية و ذلك مبني على حسب و درجة خطورة الأزمة وتضم أيضا أصحاب الخبرة و الكفاءة و حسب الميدان الموجود فيه للأزمة و يضاف إلى هذه الخلية المكلفة بالاتصال حيث هذا الأخير يساعد على نشر المعلومات و توضيح للجمهور الخارجي عن مجريات الأزمة و كيف تم علاجه عكس ما قدمه لنا رؤساء المصالح بأنه لا يوجد خلية الأزمة في الإستبانة

المحور 3: مستويات تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال على أداء العاملين في مؤسسة ديوان الترقية و التسيير العقاري أثناء الأزمات.

سؤال 1: فيما تتمثل الخدمات التي تقدمها وسائل تكنولوجيا الاتصال في مجال عملك ؟

ان وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة تقدم له العديد من المزايا حيث تعمل على التقليل من الأعمال الإدارية وتحسين الأعمال الداخلي للمؤسسة مع تسهيل العمل مع مجموعات خارجها و تخفيض المصاريف بالنسبة للمؤسسة كما تعمل على تطويل الخدمات الداخلية و الخارجية و تسهيل الخدمات له كما تقدم أيضا فرصة الحصول على أحسن الحلول الممكنة للأزمات التي تواجهها المؤسسة و تمكن للعمال داخل المؤسسة بالحصول على المعلومات من أي موقع هم فيه بالإضافة إلى ما سبق فان هناك خدمات تقدمها وسائل تكنولوجيا الاتصال في

المؤسسات حيث تقوم على تنشيط حركة الاتصالات داخلها و تنفيذ استراتيجيات وتعتبر وسائل تكنولوجيا الاتصال وسيلة لجلب الراحة للموظفين لما توفره من جهد ووقت .

سؤال 2: هل ترى أن هناك فوائد من خدمات تكنولوجيا الاتصال في إدارة الأزمة ؟

ج2 أن هناك فوائد من خدمات تكنولوجيا الاتصال في إدارة الأزمة ب أن تكنولوجيا تعمل على تسريع و إيجاد الحلول و التنسيق المستمر مع المصالح .

المحور الرابع: الإشباعات المحققة من استخدام تكنولوجيا الاتصال في إدارة الأزمات على مستوى ديوان الترقية و التسيير العقاري بسكرة .

سؤال 1: ماهي الإشباعات التي حققتها تكنولوجيا الاتصال للعاملين بمؤسستكم في إدارة الأزمات ؟

ج1 نجد أن تكنولوجيا الاتصال تحقق العديد من الإشباعات و فوائد للمؤسسة بصفة عامة و للعامل بصفة خاصة حيث تعمل تكنولوجيا الاتصال في إدارة الوقت بفعاليتها و انخفاض درجة الغموض في محيط العمل أي الوضوح و السير الحسن و الجيد للعمل داخل المؤسسة كما تعمل أيضا على تسجيل عمليات و معالجة و تخزين و استرجاع المعلومات حيث ساعدت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ديوان الترقية و التسيير العقاري الموظفين على مواكبة مستجدات التطور الإداري و هذا ما يترتب عليه تحسين مستوى أدائه و بالتالي يجد العامل سهولة في أداء عمله و تحسين مستوى الخدمات المقدمة و كما أتاحت لهم سهولة الوصول إلى وثائق سابقة كطالب للعطلة مثلا . أن تطبيق تكنولوجيا الاتصال أحدثت العديد من التغيرات داخل المؤسسة من بينها التميز في الأداء و هذا ما أصبح من الضروري تهيئة مستلزمات و القيام بدورات تكوينية لتدريبهم على كيفية استخدام تكنولوجيا الاتصال حيث أن توظيفها الجيد يؤدي بالمؤسسة إلى التطور.

سؤال 2: برأيك ماهو دور تكنولوجيا الاتصال في إدارة الأزمات في مؤسسة ديوان الترقية و التسيير العقاري بسكرة ؟

ج2: إن تطبيق تكنولوجيا الاتصال في ديوان الترقية و التسيير العقاري أصبح من الضروريات في الوقت الحالي فهي تعتبر المحرك الأول للمؤسسة خاصة بعد انتشار الإنترنت التي أنتجت أساليب حديثة في التعامل و الاتصال على مستوى الداخلي و الخارجي للمؤسسة عن طريق البريد الإلكتروني و مواقع التواصل الاجتماعي مثلا و ذلك نظرا لسرعتها في نقل المعلومات و القدرة على رفع إنتاجية العاملين و هذا ما جعل العديد من المؤسسات من بينها ديوان الترقية و التسيير العقاري بسكرة تلجأ لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة لحل المشاكل و الأزمات التي تتطلب كفاءة و فعالية عالية بحيث تسمح هذه التكنولوجيات باحتواء الأضرار و الحفاظ على سمعة و صورة المؤسسة حيث ساهمت أيضا تكنولوجيا الاتصال بشكل واسع من خلال التواصل مع الموظفين من خلال وضعهم في الصورة و إعطائهم المعلومات حول الأزمة أو المشكلة التي وقعت لدفعهم لإيجاد حل سريع و مناسب و هنا نستنتج أن تكنولوجيا الاتصال تعد من الضروري في أي مؤسسة و ذلك لإدارة الأزمة أو متوقع حدوثها في جميع مراحلها و هذا ما جعل ديوان الترقية و التسيير العقاري بسكرة يعمل على تطبيق استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة داخليا و خارجيا .

نتائج المقابلة:

- مؤسسة التسيير العقاري ببسكرة تفضل الهاتف والفاكس في تكنولوجيا الاتصال للتواصل بين موظفيها لإدارة الأزمة لكونهما وسيلتين سهلتا الاستخدام والمؤسسة متعودة على العمل بهما.
- إستراتيجية الاتصال الالكتروني تساهم في تحسين الأداء بين أقسام المؤسسة، وهذا لكونها أصبحت الرابط الافتراضي بينهم.
- أكد مسؤول الخلية بأن الفريق المكلف بإدارة الأزمة يتعين أثناء حدوثها بالمؤسسة فهو موجود فريق يقام بتكوينه فقط أثناء الأزمات من الموظفين المتواجدين.
- يستخدم تكنولوجيا الاتصال الحديثة من حين لآخر، ومنهم من يستخدمها بشكل دائم، وذلك لإيصال المعلومات الكافية حول الأزمة، وبشكل سريع ومتناسق.
- الهاتف و الفاكس و البريد الالكتروني هم الوسائل التي لا يمكن الاستغناء عنهم لكونهم من أسهل الوسائل و تعود الموظفين عليهم
- لتكنولوجيا الاتصال العديد من الفوائد والخدمات التي تنفع بها المؤسسة أثناء الأزمة وبالتالي فإنها تسهم بشكل كبير في إدارة الأزمة، وذلك بتسهيل عمليات الاتصال والتواصل مع الإدارة، و استشارة مختلف الأقسام عن المشاكل الإدارية المسببة للأزمة وبالأخير ولسعي واء ايجاد الحل المناسب لها، في وقت موجز.
- تكنولوجيا الاتصال قد حققت العديد من الإشباعات بالمؤسسة لإدارة الأزمات، أهمها التنسيق بين المصالح، وتسهيل الاتصال.
- تكنولوجيا الاتصال تسهم بشكل كبير في إدارة أزمات مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري ببسكرة، حيث أنه كان لها دور كبير في تحقيق التناسق والتواصل بين

الموظفين وإيصال المعلومات وتسهيل تلقيها، وكذا الرد عليها، وبالتالي التوصل إلى حلول للأزمات، والحد منها، وحتى تجنبها مستقبلاً.

3/ مناقشة وتحليل نتائج الاستبيان: البيانات الشخصية:

جدول (01): يمثل توزيع العينة حسب متغير الجنس.

النسبة	التكرار	الجنس / النسب
86.66%	13	ذكر
13.33%	02	أنثى
100%	15	المجموع



نلاحظ من خلال الجدول رقم 01 أن توزيع العينة حسب متغير الجنس بالاعتماد على نوع العينة القصدية، كان على النحو التالي: كانت الأغلبية لفئة الذكور التي حددت نسبتهم بـ 86.66% فيما تمثلت النسبة الباقية من الإناث بنسبة 13.33%.

بالتالي نستنتج أن أغلبية أفراد عينتنا تمثلت في الذكور.

جدول (02): يمثل توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي.

النسبة	التكرار	النسب / المستوى التعليمي

33.33%	05	ثانوي
06.66%	01	معهد
60%	09	جامعي
100%	15	المجموع



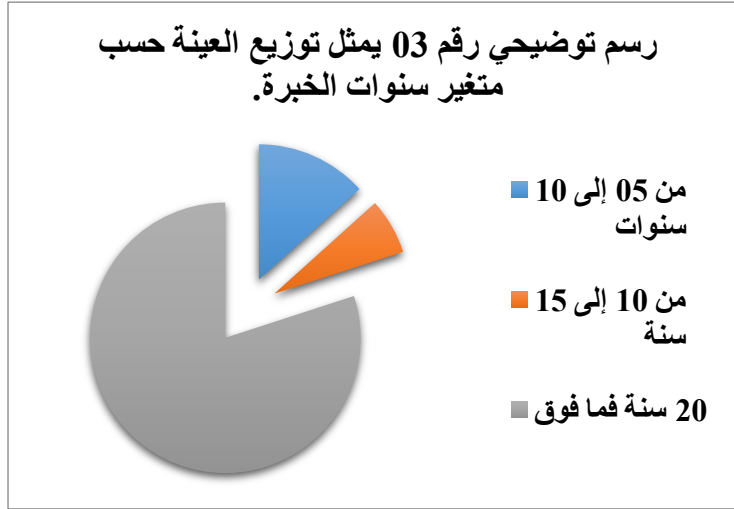
يتوضح لنا من خلال المعطيات البيانية في الأعلى أن أغلبية أفراد العينة والمقدرة نسبتهم 60% مستواهم جامعي، بينما 33.33% من الموظفين مستواهم ثانوي، و06.66% من مستوى المعهد.

وبهذا نستنتج أن أغلبية أفراد العينة مستواهم التعليمي جامعي، بينما ما تبقى منهم متحصلين على الثانوي، فيما تواجدت مفردة واحدة مستواها المعهد.

جدول(03): يمثل توزيع العينة حسب متغير سنوات الخبرة.

النسبة	التكرار	النسب الخبرة
0.0%	00	أقل من 05 سنوات
13.33%	02	من 05 إلى 10 سنوات
06.66%	01	من 10 إلى 15 سنة
80%	12	20 سنة فما فوق

100%	15	المجموع
------	----	---------



يوضح لنا الجدول رقم 03 توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة، حيث أن أغلبية الموظفين يمتلكون خبرة لمدة 20 سنة فما فوق ونسبتهم 80%، بينما نسبة الموظفين ذوي خبرة 05 إلى 10 سنوات قدرت بـ 13.33%، فيما تبقى من الموظفين الذين قدرت نسبتهم بـ 16.66% تبلغ سنوات خبرتهم من 10 إلى 15 سنة، وبالتالي فنسبة أصحاب الأقل من 05 سنوات خبرة منعدمة.

وبهذا نستنتج أن موظفين المؤسسة قدامى وذوي خبرة لا تقل عن الخمس سنوات.

المحور الأول: الوسائل الاتصالية التكنولوجية المعتمدة في إدارة الأزمات على مستوى ديوان الترقية والتسيير العقاري - بسكرة -

جدول (04): يمثل ترتيب تكنولوجيا الاتصال حسب أولويات استخدامها لإدارة الأزمة في المؤسسة:

النسبة	التكرار	الإجابة
26.66%	04	الهاتف
13.33%	02	البريد الإلكتروني
26.66%	04	الفاكس
0.0%	00	الإكسترنات
13.33%	02	الإنترنت
20%	03	الأنترانت
100%	15	المجموع



يبين لنا الجدول رقم 04 ترتيب الموظفين لتكنولوجيا الاتصال حسب أولويات استخدامها لإدارة الأزمة في المؤسسة، حيث جاءت في المرتبة الأولى الإجابتين **الهاتف، والفاكس**، بنسبة متساوية بينهما قدرت بـ 26.66%، تليهما **الإجابة الأنترانت** بنسبة 20%، ثم الإجابتين **الإنترنت، والبريد الإلكتروني** متساويتين بنفس النسبة أي 13.33%، بينما **الإجابة الأكسترانت** منعدمة النسبة.

وبالتالي فإن مؤسسة التسيير العقاري ببسكرة تفضل من تكنولوجيا الاتصال للتواصل بين موظفيها لإدارة الأزمة الهاتف والفاكس لكونهما وسيلتين سهلتنا الاستخدام والمؤسسة متعودة على العمل بهما بكثرة، كما أنها تستخدم الأنترانت لكونها تعتبر شبكة محلية تحتوي على معلومات خاصة موجهة للموظفين فقط، بالتالي تسهم في مساعدة الموظفين على إدارة الأزمات

جدول (05): يمثل إمكانية احتياج الموظفين لتكنولوجيا الاتصال في عملهم حسب متغيرات الدراسة.

المجموع		نادرا		أحيانا		دائما		الإجابة	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	المتغيرات	
86.66%	13	0.0%	00	20%	03	66.66%	10	ذكر	الجنس
13.33%	02	0.0%	00	0.0%	00	13.33%	02	أنثى	
100%	15	0.0%	00	20%	03	80%	12	المجموع	
0.0%	00	0.0%	00	0.0%	00	0.0%	00	أقل من 5 سنوات	سنوات الخبرة
13.33%	02	0.0%	00	06.66%	01	06.66%	01	من 5 إلى 10 سنوات	
06.66%	01	0.0%	00	0.0%	00	06.66%	01	من 10 إلى 15 سنة	
80%	12	0.0%	00	13.33%	02	66.66%	10	20 سنة فما فوق	
100%	15	0.0%	00	20%	03	80%	12	المجموع	المستوى التعليمي
33.33%	05	0.0%	00	13.33%	02	20%	03	ثانوي	
06.66%	01	0.0%	00	06.66%	01	0.0%	00	معهد	
60%	09	0.0%	00	0.0%	00	60%	09	جامعي	
100%	15	0.0%	00	20%	03	80%	12	المجموع	

يتوضح لنا من خلال دراستنا لمعطيات الجدول في الأعلى مايلي:

• حسب متغير الجنس:

يتضح لنا من خلال هذا المتغير أن أكثر الموظفين المجيبين بأنهم يحتاجون لتكنولوجيا الاتصال في عملهم دائما هم الذكور بنسبة 66.66% وكل الإناث البالغة نسبتهم 13.33%، فيما أجاب البقية والمقدرة نسبتهم بـ 20% كلهم ذكور بأنهم أحيانا ما يحتاجون تكنولوجيا الاتصال في عملهم.

وبهذا توصلنا إلى أن أغلبية موظفي مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري الذكور وكل الإناث دائما هم باحتياج تكنولوجيا الاتصال لكونها تلبي حاجياتهم في تسهل أعمالهم، وتقتصد الوقت والجهد.

• حسب متغير سنوات الخبرة:

يتضح لنا من خلال هذا المتغير أن أكثر الموظفين المجيبين بأنهم يحتاجون لتكنولوجيا الاتصال في عملهم دائما هم البالغة خبرتهم 20 سنة فما فوق بنسبة 66.66% والمتبقي من المجيبين بذلك هم الموظفين العاملين منذ 05 إلى 10 سنوات، ومن 19 إلى 15 سنة بنفس النسبة البالغة

06.66%، فيما أجاب البقية بأنهم أحيانا ما يحتاجون تكنولوجيا الاتصال في عملهم، وهم العاملين البالغة سنوات خبرتهم 20 سنة فما فوق ونسبتهم 13.33%، و العاملين منذ 05 إلى 10 سنوات بنسبة 06.66%.

وبهذا توصلنا إلى أن أغلبية موظفي المؤسسة البالغة سنوات خبرتهم 20 سنة فما فوق أكدوا أنهم دائما هم باحتياج تكنولوجيا الاتصال.

• حسب المستوى التعليمي:

يتبين لنا من خلال هذا المتغير أن أكثر الموظفين المجيبين بأنهم يحتاجون لتكنولوجيا الاتصال في عملهم دائما هم الذين مستواهم جامعي بنسبة 60% و الذين مستواهم ثانوي نسبتهم 20%، فيما أجاب البقية والمقدرة نسبتهم بـ 13.33% مستواهم ثانوي و 06.66% من مستوى المعهد بأنهم أحيانا ما يحتاجون تكنولوجيا الاتصال في عملهم.

وبهذا توصلنا إلى أن أغلبية موظفي مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري من المستويين الجامعي والثانوي دائما هم باحتياج تكنولوجيا الاتصال لكونها تلبي حاجياتهم في تسهل أعمالهم.

جدول(06): يمثل مستوى تحكم موظفي المؤسسة في تكنولوجيا الاتصال.

المجموع		محدود		متوسط		جيد		الإيجابية	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	المتغيرات	
86.66%	13	06.66%	01	40%	06	40%	06	ذكر	الجنس
13.33%	02	0.0%	00	06.66%	01	06.66%	01	أنثى	
100%	15	06.66%	01	46.66%	07	46.66%	07	المجموع	
0.0%	00	0.0%	00	0.0%	00	0.0%	00	أقل من 5 سنوات	سنوات الخبرة
13.33%	02	0.0%	00	0.0%	00	13.33%	02	من 5 إلى 10 سنوات	
06.66%	01	0.0%	00	0.0%	00	06.66%	01	من 10 إلى 15 سنة	
80%	12	06.66%	01	46.66%	07	26.66%	04	20 سنة فما فوق	
100%	15	06.66%	01	46.66%	07	46.66%	07	المجموع	المستوى التعليمي
33.33%	05	06.66%	01	13.33%	02	13.33%	02	ثانوي	
06.66%	01	0.0%	00	0.0%	00	06.66%	01	معهد	
60%	09	0.0%	00	33.33%	05	26.66%	04	جامعي	
100%	15	06.66%	01	46.66%	07	46.66%	07	المجموع	

يتوضح لنا من خلال دراستنا لمعطيات الجدول في الأعلى مايلي:

• حسب متغير الجنس:

يتبين لنا من خلال معطيات الجدول البيانية أعلاه والمتمثل في مستوى تحكم موظفي المؤسسة في تكنولوجيا الاتصال، وبحسب متغير الجنس أتساوي نسبة الموظفين الذكور بين الذين

تحكمهم جيد، والذين تحكمهم متوسط، حيث بلغت نسبة الإثنيين 40%، بينما مفردتي الإناث فواحدة منهم أجابت بأن مستوى تحكمها بتكنولوجيا الاتصال جيد، والأخرى متوسط، والمفردة المتبقية من الذكور أجاب بأن تحكمه محدود.

ومنه نستنتج أن أغلبية موظفي المؤسسة من الذكور والإناث يتحكمون بشكل جيد، إلى متوسط بتكنولوجيا الاتصال، وهذا عائد لكون تكنولوجيا الاتصال أصبحت المتحكم الرئيسي في تسيير المؤسسات وبالتالي فقد أصبح الموظف على علم بأن التحكم في تكنولوجيا الاتصال اليوم تعود عليه بالفائدة.

• حسب متغير سنوات الخبرة:

يتبين لنا من خلال معطيات الجدول البيانية أعلاه مستوى تحكم موظفي المؤسسة في تكنولوجيا الاتصال، حيث أن نسبة الموظفين الذين تحكمهم جيد أغلبهم ذوي خبرة ذات 20 سنة فما فوق بنسبة 26.66%، ومنهم البالغة خبرتهم 05 إلى 10 سنوات بنسبة 13.33%، و 06.66% من البالغة خبرتهم 10 إلى 15 سنة، والذين تحكمهم متوسط كلهم خبرتهم تبلغ 20 سنة فما فوق ونسبتهم 46.66%، بينما مفردة واحدة من الموظفين البالغة خبرتهم 20 سنة فما فوق أجاب بأن مستوى تحكمه بتكنولوجيا الاتصال محدود.

ومنه نستنتج أن كل موظفي المؤسسة البالغة سنوات خبرتهم 05 إلى 15 سنة، وقليل من البالغة خبرتهم 20 سنة فما فوق يتحكمون بشكل جيد، بينما أغلب البالغة خبرتهم 20 سنة فما فوق تحكمهم متوسط بتكنولوجيا الاتصال، وبالتالي فمع دخول تكنولوجيا الاتصال المؤسسات أصبح حتى الموظفين الأكثر أقدمية يستطيعون التحكم بها ولو كان بشكل متوسط لكونها عادت عليهم بالفائدة في عملهم.

• حسب المستوى التعليمي:

يتبين لنا من خلال معطيات الجدول البيانية أعلاه مستوى تحكم موظفي المؤسسة في تكنولوجيا الاتصال، حيث أغلبية الموظفين الذين تحكمهم جيد منهم مستوياتهم ثانوي بنسبة 13.33%، ومفردة ات مستوى المعهد ب 06.66%، وأصحاب المستوى الجامعي بنسبة 26.66%، والذين تحكمهم متوسط، بلغت نسبتهم بحسب متغير المستوى 33.33% مستواهم جامعي، و13.33% مستواهم ثانوي، بينما مفردة واحدة من الموظفين مستواهم ثانوي مستوى تحكمه بتكنولوجيا الاتصال محدود.

ومنه نستنتج أن أغلبية موظفي المؤسسة من كل المستويات يتحكمون بشكل جيد، إلى متوسط بتكنولوجيا الاتصال.

جدول رقم(07): يمثل سر تحكم الموظفين الجيد في تكنولوجيا الاتصال.

المجموع		موظفين تحكمهم متوسط ومحدود		تلقي تربص ودورات تكوينية		تطابق التخصص		تكوين ذاتي		الإجابة	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	المتغيرات	
86.66%	13	53.33%	08	20%	03	0.0 %	00	13.33%	02	ذكر	الجنس
13.33%	02	0.0%	00	0.0%	00	06.66%	01	06.66%	01	أنثى	
100%	15	53.33%	08	20%	03	06.66%	01	20%	03	المجموع	
0.0%	00	0.0%	00	0.0%	00	0.0%	00	0.0%	00	أقل من 5 سنوات	سنوات الخبرة
13.33%	02	0.0%	00	0.0%	00	0.0%	00	13.33%	02	من 5 إلى 10 سنوات	
06.66%	01	0.0%	00	06.66%	01	0.0%	00	0.0%	00	من 10 إلى 15 سنة	
80%	12	53.33%	08	13.33%	02	06.66%	01	06.66%	01	20 سنة فما فوق	
100%	15	53.33%	08	20%	03	06.66%	01	20%	03	المجموع	المستوى التعليمي
33.33%	05	06.66%	01	13.33%	02	0.0%	00	13.33%	02	ثانوي	
06.66%	01	0.0%	00	0.0%	00	06.66%	01	0.0%	00	معهد	
60%	09	46.66%	07	06.66%	01	0.0%	00	06.66%	01	جامعي	
100%	15	53.33%	08	20%	03	06.66%	01	20%	03	المجموع	

يتوضح لنا من خلال دراستنا لمعطيات الجدول في الأعلى مايلي:

● حسب متغير الجنس:

يوضح لنا الجدول رقم 07 سر التحكم الجيد بتكنولوجيا الاتصال للموظفين الذي أجابوا بذلك، بحيث أن تحكمهم بها راجع بنسبة متساوية مقدره بـ 20% إلى التكوين الذاتي موزعة حسب هذا المتغير إلى 13.33% ذكور و 06.66% إناث، والمجيبين بتلقيهم تربص ودورات تكوينية كلهم ذكور في ذلك، فيما أن المفردة المتبقية من الموظفين من جنس الأنثى ردت بأن تحكمها الجيد بتكنولوجيا الاتصال راجع لتطابق التخصص، أما النسبة المتبقية من الموظفين المقدره بـ 53.33% كلهم ذكور فقد كان تحكمهم بها متوسط، إلى محدود كما ذكرنا سابقا.

وبهذا يمكننا القول أن أغلبية الموظفين المجيبين بأن تحكمهم في تكنولوجيا الاتصال جيد سبب ذلك يعود إلى أنهم تلقوا تكوينات منهم من تكون من تلقاء نفسه، ومنهم من تلقى تربص ودورات تكوينية عن تكنولوجيا الاتصال ذكور، ومنهم من يمكنه التحكم بها لكونه تخصصه يتطابق مع هذه التكنولوجيا من جنس الأنثى، وبالتالي التحكم الجيد فيها يربط بين رغباتهم في التكوين الجيد للتحكم في تكنولوجيا الاتصال، وتلبية حاجاتهم العملية من خلالها.

● حسب متغير سنوات الخبرة:

يوضح لنا الجدول في الأعلى سر التحكم الجيد بتكنولوجيا الاتصال للموظفين الذي أجابوا بذلك، بحيث وبحسب هذا المتغير 13.33% من الموظفين البالغة خبرتهم 05 إلى 10 سنوات، و 06.66% من البالغة خبرتهم 20 سنة فما فوق كانت إجابتهم التكوين الذاتي، و 20% من الموظفين البالغة خبرتهم 20 سنة فما فوق ردوا سبب تحكمهم الجيد في تكنولوجيا الاتصال إلى

تلقاهم تربية ودورات تكوينية في ذلك، كما أن المفردة المتبقية من الموظفين والبالغة سنوات خبرتها 10 إلى 15 سنة ردت بأن تحكها الجيد بتكنولوجيا الاتصال راجع لتطابق التخصص، أما النسبة المتبقية من الموظفين المقدر بـ 53.33% فقد كان تحكهم بها متوسط، إلى محدود كما ذكرنا سابقا وهم أصحاب خبرة ذات 20 سنة فما فوق.

وبهذا يمكننا القول أن أغلب الموظفين من كل الفئات والمجيبين بأن تحكهم في تكنولوجيا الاتصال جيد سبب ذلك يعود إلى أنهم تلقوا تكوينات منهم من تكون من تلقاء نفسه، ومنهم من تلقى تربية ودورات تكوينية عن تكنولوجيا الاتصال، ومنهم من يمكنه التحكم بها لكونه تخصصه يتطابق مع هذه التكنولوجيا.

• حسب المستوى التعليمي:

يوضح لنا الجدول أعلاه سر التحكم الجيد بتكنولوجيا الاتصال للموظفين الذي أجابوا بذلك، بحيث أن تحكهم بها راجع بنسبة متساوية مقدر بـ 20% إلى التكوين الذاتي منهم 13.33% مستواهم ثانوي، و06.66% من المستوى الجامعي، وكذا تلقاهم تربية ودورات تكوينية ومنهم 13.33% مستواهم ثانوي، و06.66% من المستوى الجامعي، فيما المفردة المتبقية من الموظفين ذات مستوى المعهد ردت بأن تحكها الجيد بتكنولوجيا الاتصال راجع لتطابق التخصص، أما النسبة المتبقية من الموظفين المقدر بـ 53.33% مفردة منهم من المستوى الثانوي والآخرين مستواهم جامعي كلهم كان تحكهم بها متوسط، إلى محدود كما ذكرنا سابقا.

وبهذا يمكننا القول أن الموظفين المجيبين بأن تحكهم في تكنولوجيا الاتصال جيد سبب ذلك يعود إلى أنهم تلقوا تكوينات منهم من تكون من تلقاء نفسه، ومنهم من تلقى تربية ودورات تكوينية عن تكنولوجيا الاتصال، ومنهم من يمكنه التحكم بها لكونه تخصصه يتطابق مع هذه التكنولوجيا.

المحور الثاني: إستراتيجيات الاتصال الإلكتروني المعتمدة في التواصل مع الجماهير في حال وقوع الأزمة.

جدول رقم(08): يمثل ما إذا كانت مرت المؤسسة بأزمات خلال العشر سنوات الماضية.

النسبة	التكرار	الإجابة
40%	06	نعم
60%	09	لا
100%	15	المجموع

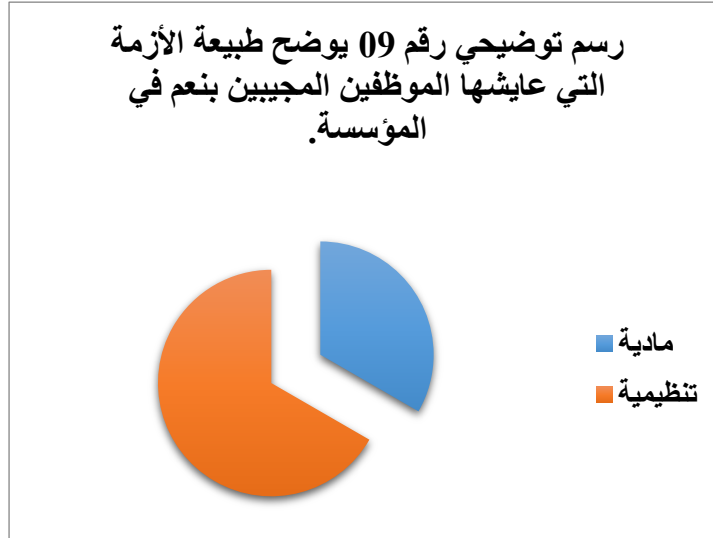


يوضح لنا الجدول رقم 08 ما إذا كانت المؤسسة العقارية ببسكرة قد مرت بأزمات خلال الخمس سنوات الماضية، حيث أن 60% من الموظفين قالوا لا بينما كانت إجابة 40% منهم نعم.

وبالتالي يوضح لنا أن المؤسسة قد شهدت أزمة من قبل وهذا أمر شهده قليل من الموظفين المتمثلين في الفئة الأكثر أقدمية.

جدول رقم(09): يمثل طبيعة الأزمة التي عايشها الموظفون المجيبين بنعم في المؤسسة.

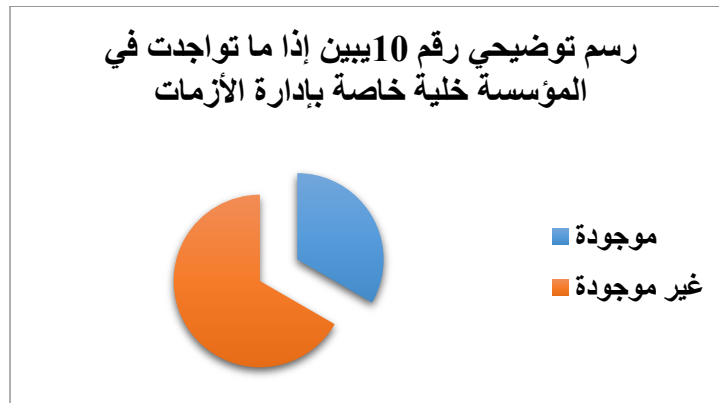
النسبة	التكرار	الإجابة
33.33%	02	مادية
0.0%	00	معنوية
0.0%	00	بشرية
66.66%	04	تنظيمية
100%	06	المجموع



يوضح الجدول رقم 09 طبيعة الأزمات التي عايشها الموظفون المجيبين بنعم في المؤسسة، حيث أن أغلبيتهم شهدوا أزمة تنظيمية ونسبتهم 66.66%، بينما الباقي من الموظفين والمقدرة نسبتهم 33.33% قد شهدوا أزمة مادية، مع انعدام تواجد أي أزمات من نوع آخر. وبالتالي ما يوضح لنا أن مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري قد شهدت أزمات تنظيمية ومادية خلال السنوات الماضية.

جدول رقم(10): يمثل إذا ما تواجدت في المؤسسة خلية خاصة بإدارة الأزمات.

النسبة	التكرار	الإجابة
33.33%	05	موجودة
66.66%	10	غير موجودة
100%	15	المجموع



يوضح الجدول في الأعلى إجابة الموظفين حول ما إن تواجدت خلية خاصة بالأزمات في المؤسسة، حيث أن أغلبية الموظفين بنسبة 66.66% قالوا بأنها غير موجودة، بينما 33.33% منهم قالوا أنها موجودة.

وبالتالي الأمر الذي يوضح لنا أن سبب تضارب آراء الموظفين يعود لكون خلية إدارة الأزمات يمكن تتكون من الموظفين الموجودين، و فقط أثناء الأزمات في المؤسسة، أما في الأوقات الأخرى فهي غير موجودة.

جدول رقم(11): يمثل ما إذا كان يوجد هناك فريق مكلف بإدارة الأزمة في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري.

النسبة	التكرار	الإجابة
13.33%	02	نعم
46.66%	07	لا
40%	06	حسب الوضع
100%	15	المجموع

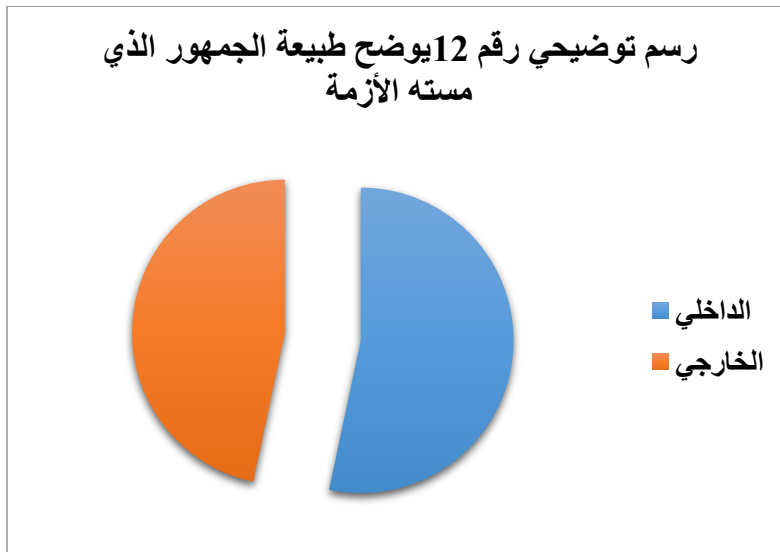


يمثل الجدول أعلاه إجابة الموظفين حول ما إذا كان يوجد هناك فريق مكلف بإدارة الأزمة في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقار، حيث كانت إجابة 46.66% من الموظفين لا، و40% أجابوا بأن الفريق يتكون حسب الوضع، بينما 13.33% منهم أجابوا بنعم.

بالتالي بغض النظر عن فئة الموظفين المجيبين بلا والذين يمكن أن يكون هذا الأمر قد فاتهم، إلا أن أغلبية الموظفين أكدوا بأن الفريق المكلف بإدارة الأزمة أثناء حدوثها بالمؤسسة موجود وهو فريق يقام بتكوينه فقط أثناء الأزمات من الموظفين المتواجدين، بالتالي ما يزيد توضيح تحليل الجدول السابق.

جدول رقم(12): يمثل طبيعة الجمهور الذي مسته الأزمة.

النسبة	التكرار	الإجابة
53.33%	08	الداخلي
46.66%	07	الخارجي
100%	15	المجموع



يتبين لنا في الجدول رقم 12 طبيعة الجمهور الذي مسته الأزمة التي حصلت في المؤسسة، حيث أنها قد مست الجمهور الداخلي بنسبة 53.33%، بينما مست الجمهور الخارجي بنسبة 46.66%.

ومنه نستنتج أن الأزمة الحاصلة في المؤسسة قد مست الجمهور الداخلي للمؤسسة بشكل أكبر أي أنها أثرت على موظفي المؤسسة، أكثر من غيره.

جدول رقم(13): يمثل ما إذا كان موظفي المؤسسة يستخدمون تكنولوجيا الاتصال في اوصول المعلومات الكافية حول الأزمة.

النسبة	التكرار	الإجابة
33.33%	05	دائما
46.66%	07	أحيانا
20%	03	نادرا
100%	15	المجموع



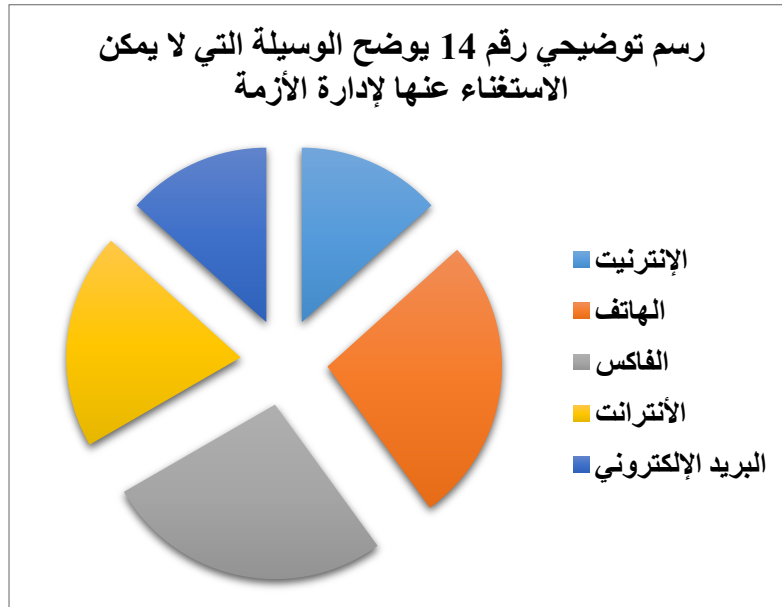
يتوضح لنا من خلال الجدول البياني في الأعلى وبنسبة 46.66% أنه أحيانا ما يستخدم موظفي المؤسسة تكنولوجيا الاتصال في اوصول المعلومات الكافية حول الأزمة، بينما هناك من يستخدمونها دائما ونسبتهم 33.33%، والمتبقي من الموظفين نادرا ما يستخدمونها ونسبتهم 20%.

تبين لنا أن أغلبية موظفي المؤسسة يستخدمون تكنولوجيا الاتصال الحديثة من حين لآخر، ومنهم من يستخدمها بشكل دائم، وذلك لإيصال المعلومات الكافية حول الأزمة، وبشكل سريع ومتناسق.

جدول رقم(14): يمثل الوسيلة التي لا يمكن الاستغناء عنها لإدارة الأزمة.

النسبة	التكرار	الإجابة
13.33%	02	الإنترنت
26.66%	04	الهاتف

26.66%	04	الفاكس
20%	03	الإنترنت
13.33%	02	البريد الإلكتروني
100%	15	المجموع



يبين لنا الجدول رقم 14 الوسيلة التي لا يمكن الاستغناء عنها لإدارة الأزمة في المؤسسة العقارية، حيث أن أغلبية الموظفين رجحوا الوسيلتين المتمثلتين في الهاتف، والفاكس، بنسبة متساوية بينهما قدرت بـ 26.66%، تليهما الإجابة بالإنترنت بنسبة 20%، ثم الإجابتين الإنترنت، والبريد الإلكتروني متساويتين بنفس النسبة أي 13.33%.

وبالتالي توصلنا إلى أنه هناك وسيلتين لا يمكن الاستغناء عنهما لإدارة الأزمة في المؤسسة العقارية ببسكرة، وهما الهاتف والفاكس لكونهما وسيلتين سهلتا الاستخدام بالدرجة الأولى كما أن موظفي المؤسسة متعودين على العمل بهما بكثرة.

جدول رقم(15): يمثل طبيعة تأثير الاتصال الالكتروني على تأدية المهام والوظائف الموكلة إلى الموظفين في حال وقوع الأزمة.

المجموع		لا يؤثر		سلبي		إيجابي		الإجابة	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	المتغيرات	
86.66%	13	13.33%	02	13.33%	02	60%	09	ذكر	الجنس
13.33%	02	0.0%	00	0.0%	00	13.33%	02	أنثى	
100%	15	13.33%	02	13.33%	02	73.33%	11	المجموع	
0.0%	00	0.0%	00	0.0%	00	0.0%	00	أقل من 5 سنوات	سنوات
13.33%	02	0.0%	00	0.0%	00	13.33%	02	من 5 إلى 10 سنوات	
06.66%	01	0.0%	00	0.0%	00	06.66%	01	من 10 إلى 15 سنة	

80%	12	13.33%	02	13.33%	02	53.33%	08	20 سنة فما فوق	الخبرة
100%	15	13.33%	02	13.33%	02	73.33%	11	المجموع	
33.33%	05	13.33%	02	13.33%	02	20%	03	ثانوي	المستوى التعليمي
06.66%	01	0.0%	00	0.0%	00	06.66%	01	معهد	
60%	09	0.0%	00	0.0%	00	46.66%	07	جامعي	
100%	15	13.33%	02	13.33%	02	73.33%	11	المجموع	

يتوضح لنا من خلال دراستنا لمعطيات الجدول في الأعلى مايلي:

• حسب متغير الجنس:

يتضح لنا من خلال المعطيات البيانية في الأعلى وبحسب هذا المتغير أن طبيعة تأثير الاتصال الالكتروني على تأدية المهام والوظائف الموكلة إلى الموظفين في حال وقوع الأزمة، حسب أغلبية الموظفين الذكور ونسبتهم 60%، وكل الإناث بنسبة 13.33% إيجابي، بينما المتبقي من الموظفين أجابوا بشكل متساوي منهم من قال سلبي، ومنهم من رأى بأنه لا يؤثر ونسبتهم بالتساوي 13.33% كلهم ذكور.

وبهذا نستنتج أن أغلبية الموظفين الذكور وكل الإناث يرون بأن الاتصال الالكتروني يؤثر بشكل إيجابي على تأدية المهام والوظائف الموكلة إلى الموظفين في حال وقوع الأزمة، وهذا يعود لكونه يسهل عملية الاتصال وسرعتها بالتالي يساهم في انجاز العديد من المهام في وقت وجيز.

• حسب متغير سنوات الخبرة:

يتبين لنا من خلال المعطيات البيانية في الأعلى أن طبيعة تأثير الاتصال الالكتروني على تأدية المهام والوظائف الموكلة إلى الموظفين في حال وقوع الأزمة، حسب هذا المتغير، أن أغلبية الموظفين كانت إجابتهم إيجابي موزعين إلى 53.33% من الموظفين ذوي خبرة 20 سنة فما فوق، و 13.33% ذوي خبرة 05 إلى 10 سنوات ككل، و 06.66% من ذوي خبرة 10 إلى 15 سنة ككل، بينما المتبقي من الموظفين أجابوا بشكل متساوي منهم من قال سلبي، ومنهم من رأى بأنه لا يؤثر ونسبتهم بالتساوي 13.33% وكلهم موظفين خبرتهم بلغت 20 سنة فما فوق.

وبهذا نستنتج أن أغلبية الموظفين القدماء، وكل الموظفين ذوي الخبرة المتوسطة، والقليلة، يرون بأن الاتصال الالكتروني يؤثر بشكل إيجابي على تأدية المهام والوظائف الموكلة إلى الموظفين في حال وقوع الأزمة، وهذا يعود لكونه يسهل عملية الاتصال وسرعتها بالتالي يساهم في انجاز العديد من المهام في وقت وجيز.

• حسب المستوى التعليمي:

يبين لنا الجدول في الأعلى أن طبيعة تأثير الاتصال الالكتروني على تأدية المهام والوظائف الموكلة إلى الموظفين في حال وقوع الأزمة، حسب أغلبية الموظفين إيجابي وقد توزع المجيبين بذلك حسب هذا المتغير بين 20% مستواهم ثانوي، و06.66% من مستوى المعهد، و46.66% موظفين مستواهم جامعي، بينما المتبقي من الموظفين أجابوا بشكل متساوي منهم من قال سلبي، ومنهم من رأى بأنه لا يؤثر وكلهم مستواهم ثانوي ونسبتهم بالتساوي 13.33%. وبهذا نستنتج أن أغلبية الموظفين يرون بأن الاتصال الالكتروني يؤثر بشكل إيجابي على تأدية المهام والوظائف الموكلة إلى الموظفين في حال وقوع الأزمة.

جدول رقم(16): يمثل مساهمة إستراتيجية الاتصال الإلكتروني في تحسين الأداء بين أقسام المؤسسة.

المجموع		نادرا		أحيانا		دائما		الإجابة	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	المتغيرات	
86.66%	13	0.0%	00	%	05	53.33%	08	ذكر	الجنس
13.33%	02	0.0%	00	%	01	06.66%	01	أنثى	
100%	15	0.0%	00	40%	06	60%	09	المجموع	
0.0%	00	0.0%	00	0.0%	00	0.0%	00	أقل من 5 سنوات	سنوات الخبرة
13.33%	02	0.0%	00	06.66%	01	06.66%	01	من 5 إلى 10 سنوات	
06.66%	01	0.0%	00	06.66%	01	0.0%	00	من 10 إلى 15 سنة	
80%	12	0.0%	00	26.66%	04	46.66%	07	20 سنة فما فوق	
100%	15	0.0%	00	40%	06	60%	09	المجموع	
33.33%	05	0.0%	00	06.66%	01	26.66%	04	ثانوي	المستوى التعليمي
06.66%	01	0.0%	00	0.0%	00	06.66%	01	معهد	
60%	09	0.0%	00	33.33%	05	26.66%	04	جامعي	
100%	15	0.0%	00	40%	06	60%	09	المجموع	

وضح لنا من خلال دراستنا لمعطيات الجدول في الأعلى مايلي:

حسب متغير الجنس:

يتضح لنا من خلال المعطيات البيانية في الأعلى وبحسب هذا المتغير أن مساهمة إستراتيجية الاتصال الإلكتروني في تحسين الأداء بين أقسام المؤسسة، حسب كل الموظفين الذكور ونسبتهم 53.33%، وكل الإناث بنسبة 06.6% بشكل دائم.

وبهذا نستنتج أن كل الموظفين الذكور وكل الإناث يرون بأن إستراتيجية الاتصال الإلكتروني تساهم دائما في تحسين الأداء بين أقسام المؤسسة، وهذا يعود لكونه يسهل عملية الاتصال وسرعها بالتالي يساهم في انجاز العديد من المهام في وقت وجيز.

حسب متغير سنوات الخبرة:

من خلال المعطيات البيانية في الأعلى يتبين لنا أن مساهمة إستراتيجية الاتصال الإلكتروني في تحسين الأداء بين أقسام المؤسسة، حسب هذا المتغير، أن أغلبية الموظفين كانت إجابتهم دائما موزعين إلى 46.66% من الموظفين ذوي خبرة 20 سنة فما فوق، و 06.66% ذوي خبرة 05 إلى 10 سنوات ككل، ومنهم من رأى بأنه أحيانا تساهم ونسبتهم بالتساوي 26.66% وكلهم موظفين خبرتهم بلغت 20 سنة فما فوق، و 06.66% موظفين خبرتهم من 05 إلى 10 سنوات، و 06.66% ذوي خبرة من 10 إلى 15 سنة.

وبهذا نستنتج أن أغلبية الموظفين القداماء، وبعض الموظفين ذوي الخبرة القليلة، يرون بأن إستراتيجية الاتصال الإلكتروني تساهم دائما في تحسين الأداء بين أقسام المؤسسة، وهذا يعود لكونه يسهل عملية الاتصال وسرعها بالتالي يساهم في انجاز العديد من المهام في وقت وجيز.

حسب المستوى التعليمي:

يبين لنا الجدول في الأعلى حسب هذا المتغير أن مساهمة إستراتيجية الاتصال الإلكتروني في تحسين الأداء بين أقسام المؤسسة، حسب معظم الموظفين دائما وقد توزع المجيبين بذلك حسب هذا المتغير بين 26.66% مستواهم ثانوي، و06.66% من مستوى المعهد، و26.66% موظفين مستواهم جامعي، بينما المتبقي من الموظفين أجابوا بأحيانا منهم 06.66% مستواهم ثانوي، ومنهم 33.33% ذوي مستوى جامعي.

وبهذا نستنتج أن أغلبية الموظفين يرون بأن إستراتيجية الاتصال الإلكتروني تساهم دائما في تحسين الأداء بين أقسام المؤسسة.

جدول رقم(17): يمثل رأي الموظفين حول إستراتيجية الاتصال المتبعة في المؤسسة.

المجموع		رديئة		متوسط		جيد		الإجابة	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	المتغيرات	
86.66%	13	0.0%	00	73.33%	11	13.33%	02	ذكر	الجنس
13.33%	02	06.66%	01	0.0%	00	06.66%	01	أنثى	
100%	15	06.66%	01	73.33%	11	20%	03	المجموع	
0.0%	00	0.0%	00	0.0%	00	0.0%	00	أقل من 5 سنوات	سنوات الخبرة
13.33%	02	0.0%	00	13.33%	02	0.0%	00	من 5 إلى 10 سنوات	
06.66%	01	0.0%	00	0.0%	00	06.66%	01	من 10 إلى 15 سنة	
80%	12	06.66%	01	60%	09	13.33%	02	20 سنة فما فوق	
100%	15	06.66%	01	73.33%	11	20%	03	المجموع	المستوى التعليمي
33.33%	05	06.66%	01	20%	03	06.66%	01	ثانوي	
06.66%	01	%	00	0.0%	00	06.66%	01	معهد	
60%	09	0.0%	00	53.33%	08	06.66%	01	جامعي	
100%	15	06.66%	01	73.33%	11	20%	03	المجموع	

يتوضح لنا من خلال دراستنا لمعطيات الجدول في الأعلى مايلي:

حسب متغير الجنس:

يتضح لنا من خلال معطيات الجدول أعلاه التي تمثل رأي الموظفين حول إستراتيجية الاتصال المتبعة في المؤسسة حسب هذا المتغير أن معظم الموظفين الذكور بنسبة % 73.33 متوسط، و % 13.33 بشكل جيد ، في حين كان رأي الموظفين الإناث بشكل متساوي بين جيد و رديئة بنسبة % 06.66.

و من هذا نستنتج أن أغلبية الموظفين الذكور والإناث يرون أن إستراتيجية الاتصال المتبعة في المؤسسة متوسطة، لكونها إستراتيجية لم تصل لرغبات الموظفين وبالتالي لم تلبى حاجاتهم.

حسب متغير سنوات الخبرة:

من خلال المعطيات البيانية في الأعلى يتبين لنا أن رأي الموظفين حول إستراتيجية الاتصال المتبعة في المؤسسة حسب هذا المتغير، أن أغلبية الموظفين كانت إجابتهم متوسط موزعين إلى % 60 من الموظفين ذوي خبرة 20 سنة فما فوق، و % 13.33 ذوي خبرة 05 إلى 10 سنوات ككل، ومنهم من رأى بأنها إستراتيجية جيدة بنسبة % 13.33 خبرتهم بلغت 20 سنة فما فوق، و % 06.66 ذوي خبرة من 10 إلى 15 سنة، في باقي الموظفين ذو خبرة 20 سنة فما فوق الذين بلغت نسبتهم % 06.66 يقولون أنها رديئة.

وبهذا نستنتج أن أغلبية الموظفين القداماء، وبعض الموظفين ذوي الخبرة القليلة، يرون بأن إستراتيجية الاتصال المتبعة في المؤسسة متوسطة.

حسب المستوى التعليمي:

يبين لنا الجدول في الأعلى حسب هذا المتغير أن إستراتيجية الاتصال الإلكتروني المتبعة في المؤسسة ، حسب معظم الموظفين متوسطة وقد توزع المجيبين بذلك حسب هذا المتغير بين 53.33% مستواهم جامعي، و20% مستوى ثانوي، بينما عدد متساوي من الموظفين في كل المستويات أجابوا بجيد ونسبتهم 06.66%، وباقي الموظفين كان رأيهم أنها رديئة بنسبة 06.66% من موظفي المستوى الثانوي.

وبهذا نستنتج أن أغلبية الموظفين يرون بأن إستراتيجية الاتصال الإلكتروني المتبعة في المؤسسة متوسطة

جدول رقم(18): يمثل ما إذا كان سبق للموظفين المشاركة في إدارة أزمة بالمؤسسة.

المجموع		أحيانا		نادرا		دائما		الإجابة	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	المتغيرات	
86.66%	13	40%	06	20%	03	26.66%	04	ذكر	الجنس
13.33%	02	06.66%	01	0.0%	00	06.66%	01	أنثى	
100%	15	46.66%	07	20%	03	33.33%	05	المجموع	
0.0%	00	0.0%	00	0.0%	00	0.0%	00	أقل من 5 سنوات	سنوات الخبرة
13.33%	02	0.0%	00	06.66%	01	06.66%	01	من 5 إلى 10 سنوات	
06.66%	01	0.0%	00	0.0%	00	06.66%	01	من 10 إلى 15 سنة	
80%	12	46.66%	07	13.33%	02	20%	03	20 سنة فما فوق	
100%	15	46.66%	07	20%	03	33.33%	05	المجموع	المستوى التعليمي
33.33%	05	0.0%	00	0.0%	00	33.33%	05	ثانوي	
06.66%	01	0.0%	00	06.66%	01	0.0%	00	معهد	
60%	09	46.66%	07	13.33%	02	0.0%	00	جامعي	
100%	15	46.66%	07	20%	03	33.33%	05	المجموع	

يتوضح لنا من خلال دراستنا لمعطيات الجدول في الأعلى مايلي:

● حسب متغير الجنس:

تبين لنا المعطيات البيانية الموضحة في الأعلى ما إذا كان سبق للموظفين المشاركة في إدارة أزمة بالمؤسسة، حيث أن ما نسبتهم 40% من الذكور، و06.66% أنثى أجابوا أحيانا، بينما 26.66% من الذكور و06.66% أنثى، من الموظفين دائما يشاركون في إدارة أزمات المؤسسة، فيما 20% من الموظفين نادرا ما يشاركون في ذلك، وكلهم ذكور.

وبهذا نستنتج أن موظفي مؤسسة التسيير العقاري ببسكرة من كلا الجنسين يعملون بشكل متناسق ومتربط بحيث أن أغلبهم قد شاركوا بشكل دائم في إدارة أزمات المؤسسة، بينما الآخرون قد قاموا أيضا من حين لآخر بالمشاركة في ذلك.

● حسب متغير سنوات الخبرة:

تبين لنا المعطيات البيانية الموضحة في الأعلى ما إذا كان سبق للموظفين المشاركة في إدارة أزمة بالمؤسسة، حيث أن ما نسبتهم 46.66% كلهم لهم خبرة 20 سنة فما فوق أجابوا أحيانا، بينما 06.66% من كل من الموظفين ذوي خبرة 05 إلى 10 سنوا، و10 إلى 15 سنة، و20% من البالغة خبرتهم 20 سنة فما فوق دائما يشاركون في إدارة أزمات المؤسسة، فيما 13.33% من الذين يمتلكون خبرة 20 سنة فما فوق، و06.66% ذوي خبرة 05 إلى 10 سنوات نادرا ما يشاركون في ذلك.

وبهذا نستنتج أن موظفي مؤسسة التسيير العقاري ببسكرة من كل الخبرات يعملون بشكل متناسق ومتربط بحيث أن أغلبهم قد شاركوا بشكل دائم في إدارة أزمات المؤسسة، بينما الآخرون قد قاموا أيضا من حين لآخر بالمشاركة في ذلك.

• **حسب المستوى التعليمي:**

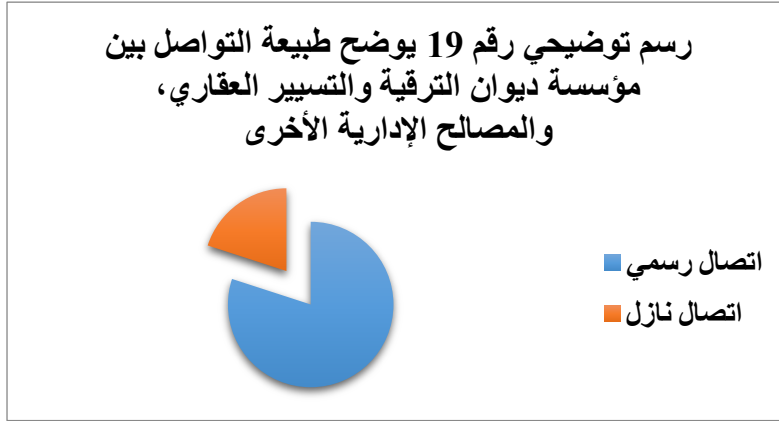
تبين لنا المعطيات البيانية الموضحة في الأعلى ما إذا كان سبق للموظفين المشاركة في إدارة أزمة بالمؤسسة، حيث أن ما نسبتهم %46.66 كلهم مستواهم جامعي أجابوا أحيانا، بينما %33.33 من الموظفين الذين مستواهم ثانوي دائما يشاركون في إدارة أزمات المؤسسة، فيما %13.33 من الموظفين الذين مستواهم جامعي، و%06.66 من مستوى المعهد نادرا ما يشاركون في ذلك.

وبهذا نستنتج أن موظفي مؤسسة التسيير العقاري ببسكرة من كل المستويات يعملون بشكل متناسق ومتربط بحيث أن أغلبهم قد شاركوا بشكل دائم في إدارة أزمات المؤسسة، بينما الآخرون قد قاموا أيضا من حين لآخر بالمشاركة في ذلك.

المحور الثالث: مستويات تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال على أداء العاملين في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري أثناء الأزمات.

جدول رقم(19): يمثل طبيعة التواصل بين مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري، والمصالح الإدارية الأخرى.

النسبة	التكرار	الإجابة
80%	12	اتصال رسمي
0.0%	00	اتصال صاعد
20%	03	اتصال نازل
0.0%	00	اتصال أفقي
100%	15	المجموع

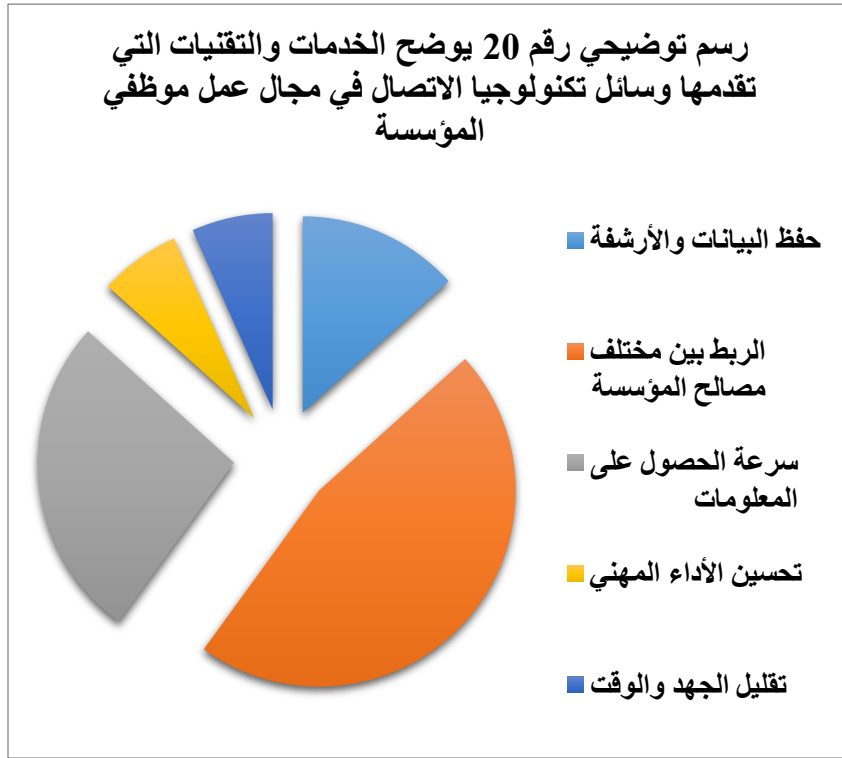


يمثل الجدول رقم 19 طبيعة التواصل بين مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري، والمصالح الإدارية الأخرى، حيث أن التواصل بينها بنسبة 80% يتم على شكل اتصال رسمي، 20% اتصال نازل.

نستنتج أن التواصل بين مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري، والمصالح الإدارية الأخرى يكون من خلال الإتصال الرسمي، بحيث يكون التواصل عن طريق اجتماعات رسمية محددة بقوانين يجب على المصالح التزامها، وبالتالي فإن الإتصال الرسمي هنا معضمه عبارة عن اتصال نازل، وهذا ما يتناسب مع المؤسسة وطريقة سيرها.

جدول رقم(20): يمثل الخدمات والتقنيات التي تقدمها وسائل تكنولوجيا الاتصال في مجال عمل موظفي المؤسسة.

النسبة	التكرار	الإجابة
13.33%	02	حفظ البيانات والأرشفة
46.66%	07	الربط بين مختلف مصالح المؤسسة
0.0%	00	اصدار وتلقي الأوامر الإدارية
26.66%	04	سرعة الحصول على المعلومات
06.66%	01	تحسين الأداء المهني
06.66%	01	تقليل الجهد والوقت
100%	15	المجموع



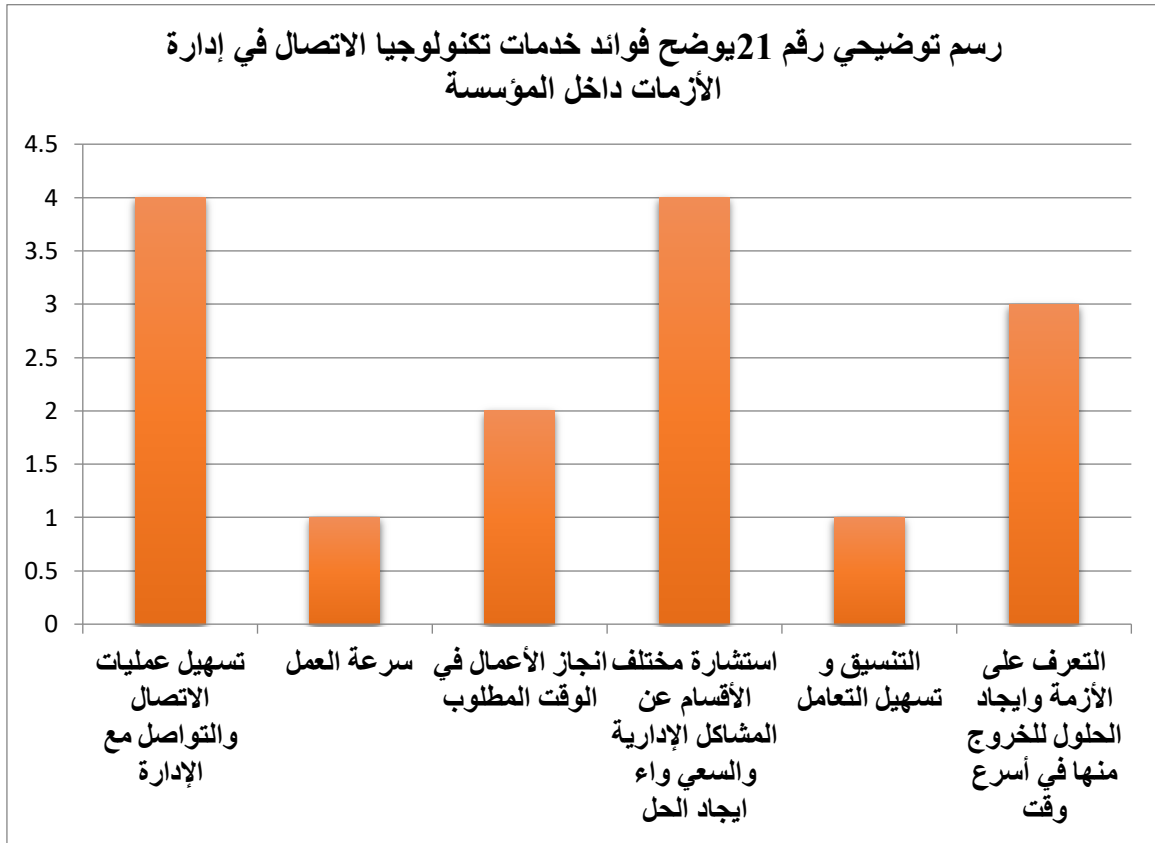
يتوضح لنا من خلال المعطيات في الجدول أعلاه أن أكثر الخدمات والتقنيات التي تقدمها وسائل تكنولوجيا الاتصال في مجال عمل موظفي المؤسسة هي **الربط بين مختلف مصالح المؤسسة** بنسبة 46.66%، كما أنها توفر **سرعة الحصول على المعلومات** بنسبة 13.33%، و تسهم في **حفظ البيانات وأرشفتها** بنسبة 13.33%، كما أنها تسهم في **تحسين الأداء المهني، وتقليل الجهد والوقت** بنسبة مجملها 13.33%.

ومن هذا نستنتج أن أكثر الخدمات والتقنيات التي تقدمها وسائل تكنولوجيا الاتصال في مجال عمل موظفي المؤسسة هي **الربط بين مختلف مصالح المؤسسة**، وذلك بتسريع التواصل بين المصالح وإيصال المعلومات وبالتالي ما يزيد من التناسق والتنظيم داخل المؤسسة.

جدول رقم(21): يمثل فوائد خدمات تكنولوجيا الاتصال في إدارة الأزمات داخل المؤسسة.

النسبة	التكرار	الإجابة
26.66%	04	تسهيل عمليات الاتصال والتواصل مع الإدارة
06.66%	01	سرعة العمل
13.33%	02	انجاز الأعمال في الوقت المطلوب

26.66%	04	استشارة مختلف الأقسام عن المشاكل الإدارية والسعي واء ايجاد الحل
06.66%	01	التنسيق و تسهيل التعامل
20%	03	التعرف على الأزمة و ايجاد الحلول للخروج منها في أسرع وقت
100%	15	المجموع



يتبين لنا من خلال المعطيات البيانية الموضحة في الجدول أعلاه أنه من أهم الفوائد الخدمات التي تقدمها تكنولوجيا الاتصال لإدارة الأزمات داخل المؤسسة، تسهيل عمليات الاتصال والتواصل مع الإدارة، و استشارة مختلف الأقسام عن المشاكل الإدارية والسعي واء ايجاد الحل، وذلك بنفس النسبة أي بـ 26.66%، كما و التعرف على الأزمة و ايجاد الحلول للخروج منها في أسرع وقت، التعرف على الأزمة و ايجاد الحلول للخروج منها في أسرع وقت بنسبة 20%، ومن خلالها يتم انجاز الأعمال في الوقت المطلوب بنسبة 13.33%، كما أنها تسرع العمل، وتساهم في التنسيق و التعامل، بنفس النسبة أيضا أي بنسبة 06.66%.

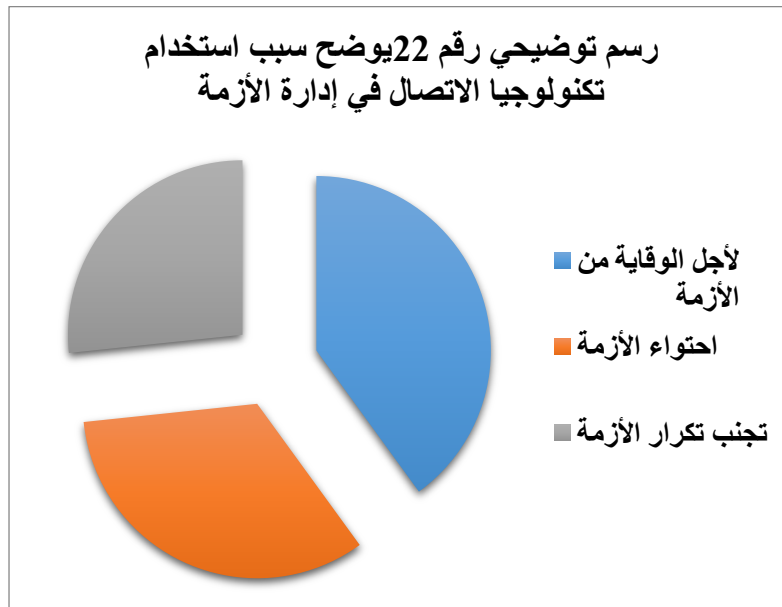
وبهذا يمكننا القول أن لتكنولوجيا الاتصال العديد من الفوائد والخدمات التي تنفع بها المؤسسة أثناء الأزمة وبالتالي فإنها تساهم بشكل كبير في إدارة الأزمة، وذلك بتسهيل عمليات الاتصال

والتواصل مع الإدارة، و استشارة مختلف الأقسام عن المشاكل الإدارية المسببة للأزمة وبالأخير ولسعي واء ايجاد الحل المناسب لها، في وقت موجز.

المحور الرابع: الإشباعات المحققة من استخدام تكنولوجيا الاتصال في إدارة الأزمات على مستوى مؤسسة ديوان الترقية والتسيير، ببسكرة.

جدول رقم(22): يمثل سبب استخدام تكنولوجيا الاتصال في إدارة الأزمة

النسبة	التكرار	الإجابة
40%	06	لأجل الوقاية من الأزمة
33.33%	05	احتواء الأزمة
26.66%	04	تجنب تكرار الأزمة
100%	15	المجموع



يبين الجدول رقم 22 أسباب استخدام تكنولوجيا الاتصال في إدارة الأزمة، حيث أن المؤسسة تستخدمها بنسبة 40% لأجل الوقاية من الأزمة، و33.33% لإحتواء الأزمة، و26.66% لتجنب تكرار الأزمة.

ومن هنا نستنتج أن المؤسسة العقارية تقوم باستخدام تكنولوجيا الاتصال بالأكثر للوقاية من الأزمات، وردعها قبل الدخول فيها.

جدول رقم(23): يمثل كيفية مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تفعيل أداء فريق إدارة الأزمة.

النسبة	التكرار	الإجابة
--------	---------	---------

40%	06	سرعة احتواء الأضرار
26.66%	04	توفير وجمع المعلومات حول الأزمة
33.33%	05	الإعلام والاستعلام
100%	15	المجموع



توضح المعطيات البيانية في الأعلى كيفية مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تفعيل أداء فريق إدارة الأزمة، حيث أنها تساهم بنسبة 40% في سرعة احتواء الأضرار، و33.33% في الإعلام والاستعلام، و26.66% في توفير وجمع المعلومات اللازمة حول الأزمة.

ومن هنا نستنتج أن تكنولوجيا الاتصال بالأكثر تساهم في تفعيل أداء فريق إدارة الأزمة من خلال مساعدته في احتواء الأضرار التي سببتها الأزمة بسرعة، مع تواصل الفريق بين بعضهم، والإدارات كافة، وبالتالي سرعة توفير المعلومات اللازمة عن الأزمة، وهذا ما يسهل السيطرة عليها.

جدول رقم(24): يمثل الإشباعات التي حققتها تكنولوجيا الاتصال بالمؤسسة في إدارة الأزمات.

النسبة	التكرار	الإجابة
33.33%	05	التنسيق بين مختلف المصالح
33.33%	05	تسهيل الاتصال
06.66%	01	السرعة في التنفيذ و جمع المعلومات
13.33%	02	التسيير الحسن للمؤسسة
13.33%	02	الكفاءة والفعالية
100%	15	المجموع



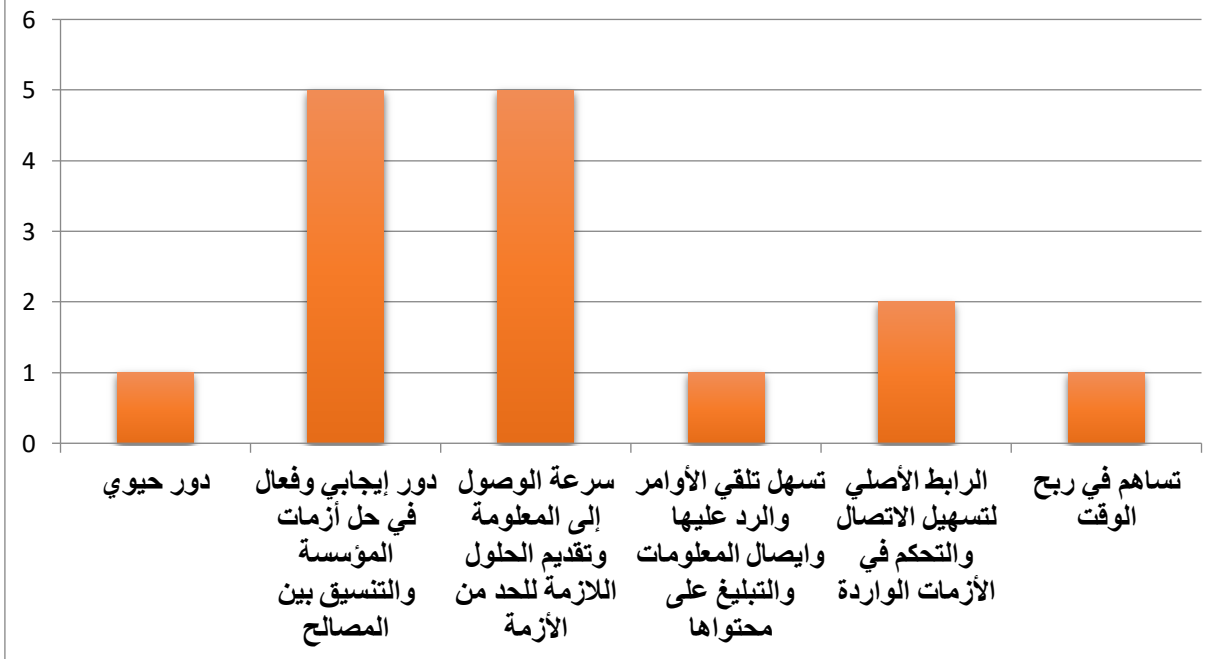
يمثل الجدول رقم 24 الإشباعات التي حققتها تكنولوجيا الاتصال بالمؤسسة في إدارة الأزمات، حيث أنها قد حققت التنسيق بين المصالح، وتسهيل الاتصال بنسبة متساوية قدرت بـ 33.33% لكل منهما، كما ساهمت في التسيير الحسن للمؤسسة، و تحقيق الكفاءة والفعالية بنسبة متساوية قدرت بـ 13.33%، وبالأخير قد ساهمت في تحقيق السرعة في التنفيذ و جمع المعلومات بنسبة 06.66%.

وبهذا توصلنا إلى أن تكنولوجيا الاتصال قد حققت العديد من الإشباعات بالمؤسسة لإدارة الأزمات، بحيث حققت التنسيق بين المصالح، وتسهيل الاتصال، وبالتالي ضمان السير الحسن للمؤسسة

جدول رقم (25): يمثل رأي الموظفين حول دور تكنولوجيا الاتصال في إدارة الأزمات في المؤسسة.

النسبة	التكرار	الإجابة
06.66%	01	دور حيوي
33.33%	05	دور إيجابي وفعال في حل أزمات المؤسسة والتنسيق بين المصالح
33.33%	05	سرعة الوصول إلى المعلومة وتقديم الحلول اللازمة للحد من الأزمة
06.66%	01	تسهل تلقي الأوامر والرد عليها وإيصال المعلومات والتبليغ على محتواها
13.33%	02	الرابط الأصلي لتسهيل الاتصال والتحكم في الأزمات الواردة
06.66%	01	تساهم في ربح الوقت
100%	15	المجموع

رسم توضيحي رقم 25 يوضح رأي الموظفين حول دور تكنولوجيا الاتصال في إدارة الأزمات في المؤسسة



يوضح الجدول رقم 25 رأي الموظفين حول دور تكنولوجيا الاتصال في إدارة الأزمات في المؤسسة، حيث تعددت آراء الموظفين، فكانت كالتالي: بنسبة متساويين من الموظفين المقدره 33.33% أنتت الإجابتين أنها كان لها دور ايجابي وفعال في حل أزمات المؤسسة والتنسيق بين المصالح، وسرعة الوصول للمعلومة وتقديم الحلول اللازمة للحد من الأزمة، فيما رأى 13.33% من الموظفين بأنها تشكل الرابط الأصلي لتسهيل الاتصال والتحكم في الأزمات

الواردة، بينما تساوى المجيبين بالإجابات أن لها دور حيوي، وأنها تساهم في ربح الوقت، وأنها تسهل تلقي الأوامر والرد عليها وإيصال المعلومات والتبليغ على محتواها بنسبة 06.66% لكل إجابة.

وبهذا نستنتج أن تكنولوجيا الاتصال قد أسهمت بشكل كبير في إدارة أزمات مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري ببيسكرة، حيث أنه كان لها دور كبير في تحقيق التناسق والتواصل بين الموظفين وإيصال المعلومات وتسهيل تلقيها، وكذا الرد عليها، وبالتالي التوصل إلى حلول للأزمات، والحد منها، وحتى تجنبها مستقبلا.

جدول رقم(26): يمثل رأي الموظفين حول ما إن كان هناك فوائد من خدمات تكنولوجيا الاتصال في إدارة الأزمة.

المجموع		نادرا		أحيانا		دائما		الإجابة	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	المتغيرات	
86.66%	13	0.0%	00	06.66%	01	80%	12	ذكر	الجنس
13.33%	02	0.0%	00	0.0%	00	13.33%	02	أنثى	
100%	15	0.0%	00	06.66%	01	93.33%	14	المجموع	
0.0%	00	0.0%	00	0.0%	00	0.0%	00	أقل من 5 سنوات	سنوات الخبرة
13.33%	02	0.0%	00	06.6%	01	06.66%	01	من 5 إلى 10 سنوات	
06.66%	01	0.0%	00	0.0%	00	06.66%	01	من 10 إلى 15 سنة	
80%	12	0.0%	00	0.0%	00	80%	12	20 سنة فما فوق	
100%	15	0.0%	00	06.66%	01	93.33%	14	المجموع	
33.33%	05	0.0%	00	06.66%	01	26.66%	04	ثانوي	المستوى التعليمي
06.66%	01	0.0%	00	0.0%	00	06.66%	01	معهد	
60%	09	0.0%	00	0.0%	00	60%	09	جامعي	
100%	15	0.0%	00	06.66%	01	93.33%	14	المجموع	

يتوضح لنا من خلال دراستنا لمعطيات الجدول في الأعلى مايلي:

● حسب متغير الجنس:

يوضح لنا الجدول رقم 26 رأي الموظفين حول ما إن كان هناك فوائد من خدمات تكنولوجيا الاتصال في إدارة الأزمة، حيث أن 80% من الموظفين الذكور، وكل الإناث البالغة نسبتهم 13.33% كانت إجابتهن بأنه دائما هناك فوائد من خدمات تكنولوجيا الاتصال في إدارة الأزمة، بينما المفردة الواحدة المتبقية من الموظفين الذكور أجاب بأحيانا، مع انعدام نسبة الإجابة نادرا.

وبالتالي ما يوضح لنا أن أغلبية الموظفين الذكور وكل الإناث أكدوا أن لتكنولوجيا الاتصال فوائد كبيرة تلبي حاجيات المؤسسة من تسيير الوضع داخل وإدارته أثناء حدوث الأزمة.

● حسب متغير سنوات الخبرة:

يوضح لنا الجدول رقم 26 رأي الموظفين حول ما إن كان هناك فوائد من خدمات تكنولوجيا الاتصال في إدارة الأزمة، حيث أن 80% من الموظفين الذين يمتلكون خبرة 20 سنة فما فوق، و06.66% كنسبة متساوية بين كل من الذين يمتلكون خبرة 05 إلى 10 سنوات، والموظفين منذ 10 إلى 15 سنة كانت إجابتهم بأنه دائما هناك فوائد من خدمات تكنولوجيا الاتصال في إدارة الأزمة، بينما المفردة الواحدة المتبقية من الموظفين منذ 05 إلى 10 سنوات أجاب بأحيانا.

وبالتالي ما يوضح لنا أن لتكنولوجيا الاتصال فوائد كبيرة حسب كل موظفي المؤسسة في تسيير الوضع داخل المؤسسة وإدارته أثناء حدوث الأزمة.

● حسب المستوى التعليمي:

يوضح لنا الجدول أعلاه رأي الموظفين حول ما إن كان هناك فوائد من خدمات تكنولوجيا الاتصال في إدارة الأزمة، حيث أن 60% من الموظفين الذين مستواهم جامعي ككل، و من المستوى الثانوي و نسبتهم 26.66%، ومفردة ذات مستوى المعهد كانت إجابتهم بأنه دائما هناك فوائد من خدمات تكنولوجيا الاتصال في إدارة الأزمة، بينما المفردة الواحدة المتبقية من الموظفين ذي المستوى الثانوي أجاب بأحيانا، وبالتالي ما يوضح لنا أن لتكنولوجيا الاتصال فوائد كبيرة تلبي حاجيات المؤسسة من تسيير الوضع داخل وإدارته أثناء حدوث الأزمة.

جدول رقم(27): يمثل ما إذا كانت تكنولوجيا الاتصال ساهمت في الحفاظ المؤسسة على صورتها وسمعتها خلال وبعد الأزمة.

المجموع		نادرا		أحيانا		دائما		الإجابة	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	المتغيرات	
86.66%	13	06.66%	01	26.66%	04	53.33%	08	ذكر	الجنس
13.33%	02	0.0%	00	06.66%	01	06.66%	01	أنثى	
100%	15	06.66%	01	33.33%	05	60%	09	المجموع	
0.0%	00	0.0%	00	0.0%	00	0.0%	00	أقل من 5 سنوات	سنوات الخبرة
13.33%	02	06.66%	01	06.66%	01	0.0%	00	من 5 إلى 10 سنوات	
06.66%	01	0.0%	00	06.66%	01	06.66%	01	من 10 إلى 15 سنة	
80%	12	06.66%	01	20%	03	53.33%	08	20 سنة فما فوق	
100%	15	06.66%	01	33.33%	05	60%	09	المجموع	المستوى
33.33%	05	06.66%	01	0.0%	00	26.66%	04	ثانوي	
06.66%	01	0.0%	00	0.0%	00	06.66%	01	معهد	

60%	09	0.0%	00	33.33%	05	26.66%	04	جامعي	التعليمي
100%	15	06.66%	01	33.33%	05	60%	09	المجموع	

يتوضح لنا من خلال دراستنا لمعطيات الجدول في الأعلى مايلي:

● **حسب متغير الجنس:**

يتبين لنا من خلال دراسة معطيات الجدول رقم 27 المبين لرأي الموظفين حول ما إذا كانت تكنولوجيا الاتصال ساهمت في حفاظ المؤسسة على صورتها وسمعتها خلال وبعد الأزمة. حيث أن 53.33% من الموظفين الذكور، و06.66% أنثى كانت إجاباتهم دائما بينما 66.26% ذكور و06.66% أنثى أجابوا بأحيانا، مع إجابة مفردة واحدة ذكر بنادرا.

وبالتالي نستنتج حسب رأي الموظفين من كلا الجنسين أن تكنولوجيا الاتصال قد ساهمت بالفعل وبشكل واضح في حفاظ المؤسسة العقارية ببسكرة على صورتها وسمعتها خلال وحتى بعد الأزمة، وبهذا يتبين لنا أن التكنولوجيا عامل أساسي لا بد من توفره في كل المؤسسات الجزائرية.

● **حسب متغير سنوات الخبرة:**

يتبين لنا حسب هذا المتغير و الذي يبين من خلاله رأي الموظفين حول ما إذا كانت تكنولوجيا الاتصال ساهمت في حفاظ المؤسسة على صورتها وسمعتها خلال وبعد الأزمة. حيث أن 53.33% من الموظفين ذوي خبرة 20 سنة فما فوق، و06.66% ذي خبرة 10 إلى 15 سنة، كانت إجاباتهم دائما بينما 20% من موظفين خبرتهم 20 سنة فما فوق، و06.66% من كل من الموظفين ذوي خبرة 05 إلى 10 سنوات و 10 إلى 15 سنة، أجابوا بأحيانا، مع إجابة مفردة واحدة ذي خبرة 05 إلى 10 سنوات بنادرا.

وبالتالي نستنتج حسب رأي الموظفين من كل الخبرات أن تكنولوجيا الاتصال قد ساهمت بالفعل وبشكل واضح في حفاظ المؤسسة العقارية ببسكرة على صورتها وسمعتها خلال وحتى بعد الأزمة.

● **حسب المستوى التعليمي:**

يتبين لنا من خلال دراسة معطيات الجدول رقم 24 المبين لرأي الموظفين حول ما إذا كانت تكنولوجيا الاتصال ساهمت في حفاظ المؤسسة على صورتها وسمعتها خلال وبعد الأزمة. حيث أن 26.66% من كل من الموظفين الذين مستواهم ثانوي و جامعي، و06.66% ذي مستوى المعهد كانت إجاباتهم دائما بينما 33.33% من الموظفين أجابوا بأحيانا وكلهم مستواهم جامعي، مع إجابة مفردة واحدة ذي المستوى الثانوي بنادرا.

وبالتالي نستنتج حسب رأي الموظفين من كل المستويات أن تكنولوجيا الاتصال قد ساهمت بالفعل وبشكل واضح في حفاظ المؤسسة العقارية ببسكرة على صورتها وسمعتها خلال وحتى بعد الأزمة.

جدول رقم(28): يمثل رأي الموظفين حول ما إذا كانت المؤسسة قد توفقت في إدارة الأزمات باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

المجموع		نادرا		أحيانا		دائما		الإجابة	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	المتغيرات	
86.66%	13	0.0%	00	66.66%	10	20%	03	ذكر	الجنس
13.33%	02	0.0%	00	06.66%	01	06.66%	01	أنثى	
100%	15	0.0%	00	73.33%	11	26.66%	04	المجموع	
0.0%	00	0.0%	00	0.0%	00	0.0%	00	أقل من 5 سنوات	سنوات الخبرة
13.33%	02	0.0%	00	06.66%	01	06.66%	01	من 5 إلى 10 سنوات	
06.66%	01	0.0%	00	0.0%	00	06.66%	01	من 10 إلى 15 سنة	
80%	12	0.0%	00	66.66%	10	13.33%	02	20 سنة فما فوق	
100%	15	0.0%	00	73.33%	11	26.66%	04	المجموع	
33.33%	05	0.0%	00	20%	03	13.33%	02	ثانوي	المستوى التعليمي
06.66%	01	0.0%	00	0.0%	00	06.66%	01	معهد	
60%	09	0.0%	00	53.33%	08	06.66%	01	جامعي	
100%	15	0.0%	00	73.33%	11	26.66%	04	المجموع	

يتوضح لنا من خلال دراستنا لمعطيات الجدول في الأعلى مايلي:

• حسب متغير الجنس:

يوضح الجدول رقم 28 رأي الموظفين حول ما إذا كانت المؤسسة قد توفقت في إدارة الأزمات باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، حيث أن 66.66% من الموظفين الذكور و06.66% أنثى، كانت إجاباتهم أحيانا بينما 20% من الذكور، و06.66% أنثى أجابوا بدائما.

ومنه نستنتج حسب رأي أغلبية الموظفين من كلا الجنسين أن المؤسسة قد توفقت في إدارة الأزمات باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

• حسب متغير سنوات الخبرة:

يوضح الجدول في الأعلى رأي الموظفين حول ما إذا كانت المؤسسة قد توفقت في إدارة الأزمات باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، حيث أن حسب هذا المتغير 66.66% من الموظفين ذوي خبرة 20 سنة فما فوق، و06.66% من البالغة خبرتهم 05 إلى 10 سنوات،

كانت إجاباتهم أحيانا بينما 13.33% من ذوي خبرة 20 سنة فما فوق، و06.66% من كل من ذوي خبرة 05 إلى 10 سنوات، و10 إلى 15 سنة، أجابوا بدائما.

ومنه نستنتج حسب رأي الموظفين من كل الخبرات أن المؤسسة قد توفقت في إدارة الأزمات باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

• حسب المستوى التعليمي:

يوضح الجدول رقم 28 رأي الموظفين حول ما إذا كانت المؤسسة قد توفقت في إدارة الأزمات باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، حيث أن 53.33% من الموظفين كلهم مستواهم جامعي كانت إجاباتهم أحيانا، بينما 06.66% من كل من الموظفين الذين مستواهم، جامعي وثنائي أجابوا بدائما.

ومنه نستنتج حسب رأي أغلبية الموظفين من كلا المستويين أن المؤسسة قد توفقت في إدارة الأزمات باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

جدول رقم(29): يمثل رأي الموظفين حول ما إذا كان الاستخدام المكثف لتكنولوجيا الاتصال يجنب المؤسسة من الوقوع في الأزمات مستقبلا.

الإجابة		دانما		أحيانا		نادرا		المجموع	
المتغيرات		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
الجنس	ذكر	60%	09	26.66%	04	0.0%	00	86.66%	13
	أنثى	06.66%	01	06.66%	01	0.0%	00	13.33%	02
	المجموع	66.66%	10	33.33%	05	0.0%	00	100%	15
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	0.0%	00	0.0%	00	0.0%	00	0.0%	00
	من 5 إلى 10 سنوات	13.33%	02	0.0%	00	0.0%	00	13.33%	02
	من 10 إلى 15 سنة	06.66%	01	0.0%	00	0.0%	00	06.66%	01
	20 سنة فما فوق	46.66%	07	33.33%	05	0.0%	00	80%	12
	المجموع	66.66%	10	33.33%	05	0.0%	00	100%	15
المستوى التعليمي	ثانوي	06.66%	01	26.66%	04	0.0%	00	33.33%	05
	معهد	0.0%	00	06.66%	01	0.0%	00	06.66%	01
	جامعي	60%	09	0.0%	00	0.0%	00	60%	09
	المجموع	66.66%	10	33.33%	05	0.0%	00	100%	15

يتوضح لنا من خلال دراستنا لمعطيات الجدول في الأعلى مايلي:

• حسب متغير الجنس:

يتبين لنا من خلال دراسة معطيات الجدول في الأعلى الممثل لرأي الموظفين حول ما إذا كانت الاستخدام المكثف لتكنولوجيا الاتصال يجنب المؤسسة من الوقوع في الأزمات مستقبلا، حيث

أن 60% من الموظفين الذكور، و06.66% أنثى، كانت إجاباتهم أحيانا بينما 26.66% من الذكور، و06.66% أنثى أجابوا بدائما، مع انعدام نسبة الإجابة نادرا.

ومنه نستنتج حسب رأي أغلبية الموظفين من كلا الجنسين أن الاستخدام المكثف لتكنولوجيا الاتصال، والتحكم فيها بشكل احترافي يجنب المؤسسة من الوقوع في الأزمات مستقبلا، وبالتالي أصبحت تكنولوجيا الاتصال تلبي كل حاجات المؤسسة.

• حسب متغير سنوات الخبرة:

يتبين لنا من خلال دراسة معطيات الجدول في الأعلى الممثل لرأي الموظفين حول ما إذا كانت الاستخدام المكثف لتكنولوجيا الاتصال يجنب المؤسسة من الوقوع في الأزمات مستقبلا، حيث أن 46.66% من الموظفين الذين خبرتهم بلغت 20 سنة فما فوق، و13.33% من الموظفين ذوي خبرة 05 إلى 10 سنوات، و06.66% ذوي خبرة 10 إلى 15 سنة، كانت إجاباتهم أحيانا بينما 33.33% كلهم ذوي خبرة 20 سنة فما فوق أجابوا بدائما.

ومنه نستنتج حسب رأي الموظفين من جميع الخبرات أن الاستخدام المكثف لتكنولوجيا الاتصال، والتحكم فيها بشكل احترافي يجنب المؤسسة من الوقوع في الأزمات مستقبلا.

• حسب المستوى التعليمي:

يتبين لنا من خلال دراسة معطيات الجدول في الأعلى الممثل لرأي الموظفين حول ما إذا كانت الاستخدام المكثف لتكنولوجيا الاتصال يجنب المؤسسة من الوقوع في الأزمات مستقبلا، حيث أن 60% من الموظفين الذين مستواهم جامعي، و06.66% من مستوى الثانوي، كانت إجاباتهم أحيانا بينما 26.66% مستواهم ثانوي، و06.66% من مستوى المعهد، أجابوا بدائما.

ومنه نستنتج حسب رأي أغلبية الموظفين من كل المستويات أن الاستخدام المكثف لتكنولوجيا الاتصال، والتحكم فيها بشكل احترافي يجنب المؤسسة من الوقوع في الأزمات مستقبلا.

4. النتائج العامة للاستبيان:

المحور الأول: الوسائل الاتصالية التكنولوجية المعتمدة في إدارة الأزمات على مستوى ديوان الترقية والتسيير العقاري - بسكرة -

04. أغلبية موظفي مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري ببسكرة يحتاجون تكنولوجيا الاتصال بشكل دائم لكونها تسهل أعمالهم، وتقتصد الوقت والجهد.

05. مؤسسة التسيير العقاري ببسكرة تفضل الهاتف والفاكس في تكنولوجيا الاتصال للتواصل بين موظفيها لإدارة الأزمة لكونهما وسيلتين سهلتا الاستخدام والمؤسسة متعودة على العمل بهما.

06. أغلبية موظفي المؤسسة يتحكمون بشكل جيد، إلى متوسط بتكنولوجيا الاتصال.
07. الموظفين المجيبين بأن تحكمهم في تكنولوجيا الاتصال جيد سبب ذلك يعود إلى أنهم تلقوا تكوينات منهم من تكون من تلقاء نفسه، ومنهم من تلقى تدريب ودورات تكوينية عن تكنولوجيا الاتصال، ومنهم من يمكنه التحكم بها لكونه تخصصه يتطابق مع هذه التكنولوجيا.
- المحور الثاني: إستراتيجيات الاتصال الإلكتروني المعتمدة في التواصل مع الجماهير في حال وقوع الأزمة.**
08. أغلبية الموظفين يرون بأن الاتصال الإلكتروني يؤثر بشكل إيجابي على تأدية المهام والوظائف الموكلة إلى الموظفين في حال وقوع الأزمة.
09. إستراتيجية الاتصال الإلكتروني تساهم في تحسين الأداء بين أقسام المؤسسة، وهذا لكونها أصبحت الرابط الافتراضي بينهم.
10. أغلبية موظفي مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري ببسكرة يرون بأن إستراتيجية الاتصال المتبعة بمؤسستهم متوسطة التنسيق والتنظيم.
11. المؤسسة قد شهدت أزمة من قبل وهذا أمر شهده قليل من الموظفين المتمثلين في الفئة الأكثر أقدمية.
12. مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري قد شهدت أزمات تنظيمية ومادية خلال السنوات الماضية.
13. يعود تضارب آراء الموظفين حول حدوث أزمة في مؤسسة ديوان الترقية والعقارات ببسكرة، لكون خلية إدارة الأزمات يمكن أن تتكون من الموظفين الموجودين، فقط أثناء الأزمات في المؤسسة، أما في الأوقات الأخرى فهي غير موجودة.
14. أغلبية الموظفين أكدوا بأن الفريق المكلف بإدارة الأزمة أثناء حدوثها بالمؤسسة موجود وهو فريق يقام بتكوينه فقط أثناء الأزمات من الموظفين المتواجدين.
15. موظفي مؤسسة التسيير العقاري ببسكرة يعملون بشكل متناسق و مترابط بحيث أن أغلبهم قد شاركوا بشكل دائم في إدارة أزمات المؤسسة، بينما الآخرون قد قاموا أيضا من حين لآخر بالمشاركة في ذلك.
16. الأزمة الحاصلة في المؤسسة قد مست الجمهور الداخلي للمؤسسة بشكل أكبر حيث أثرت على موظفي المؤسسة، أكثر من غيره.
17. أغلبية موظفي المؤسسة يستخدمون تكنولوجيا الاتصال الحديثة من حين لآخر، ومنهم من يستخدمها بشكل دائم، وذلك لإيصال المعلومات الكافية حول الأزمة، وبشكل سريع ومتناسق.

18. هناك وسيلتين لا يمكن الاستغناء عنهما لإدارة الأزمة في المؤسسة العقارية ببسكرة، وهما الهاتف والفاكس لكونهما سهلتا الاستخدام، كما أن موظفي المؤسسة متعودين على العمل بهما بكثرة.

المحور الثالث: مستويات تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال على أداء العاملين في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري أثناء الأزمات.

19. التواصل بين مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري، والمصالح الإدارية الأخرى يكون من خلال الإتصال الرسمي، بحيث يكون التواصل عن طريق اجتماعات رسمية محددة بقوانين يجب على المصالح التزامها، وبالتالي فإن الإتصال الرسمي هنا معضمه عبارة عن اتصال نازل.

20. أكثر الخدمات التي تقدمها وسائل تكنولوجيا الاتصال في مجال عمل موظفي المؤسسة هي الربط بين مختلف مصالح المؤسسة.

21. لتكنولوجيا الاتصال فوائد كبيرة في تسيير الوضع داخل المؤسسة وإدارته أثناء حدوث الأزمة.

22. لتكنولوجيا الاتصال العديد من الفوائد والخدمات التي تنفع بها المؤسسة أثناء الأزمة وبالتالي فإنها تسهم بشكل كبير في إدارة الأزمة، وذلك بتسهيل عمليات الاتصال والتواصل مع الإدارة، و استشارة مختلف الأقسام عن المشاكل الإدارية المسببة للأزمة وبالأخير ولسعي واء ايجاد الحل المناسب لها، في وقت موجز.

المحور الرابع: الإشباع المحققة من استخدام تكنولوجيا الاتصال في إدارة الأزمات على مستوى مؤسسة ديوان الترقية والتسيير، ببسكرة.

23. المؤسسة العقارية تقوم باستخدام تكنولوجيا الاتصال بالأكثر للوقاية من الأزمات، وردعها قبل الدخول فيها.

24. حسب رأي الموظفين تكنولوجيا الاتصال قد ساهمت بالفعل في حفاظ المؤسسة العقارية ببسكرة على صورتها وسمعتها خلال وحتى بعد الأزمة.

25. تكنولوجيا الاتصال أسهمت في تفعيل أداء فريق إدارة الأزمة من خلال مساعدته في احتواء الأضرار التي سببتها الأزمة بسرعة

26. حسب رأي الموظفين المؤسسة قد توفقت في إدارة الأزمات باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

27. حسب رأي الموظفين الاستخدام المكثف لتكنولوجيا الاتصال، والتحكم فيها بشكل احترافي يجنب المؤسسة من الوقوع في الأزمات مستقبلا

28. تكنولوجيا الاتصال قد حققت العديد من الإشباعات بالمؤسسة لإدارة الأزمات، أهمها التنسيق بين المصالح، وتسهيل الاتصال.

29. تكنولوجيا الاتصال تسهم بشكل كبير في إدارة أزمات مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري ببسكرة، حيث أنه كان لها دور كبير في تحقيق التناسق والتواصل بين الموظفين وإيصال المعلومات وتسهيل تلقيها، وكذا الرد عليها، وبالتالي التوصل إلى حلول للأزمات، والحد منها، وحتى تجنبها مستقبلا

خاتمة

تعتبر تكنولوجيا الاتصال من الضروريات في عصرنا هذا ومتطلباته، بحيث أصبحت المسير لجميع الميادين، وحتى المؤسسات العامة والخاصة وذلك لما حققته لهم من إشباعات وتلبية طلبات، وتسريع في الأعمال وتقليل الجهد مع ربح الوقت، خاصة في أوقات الأزمات التي تمر بها كل مؤسسة في أي مجال، وهذا ما قد توصلنا له في نتائج دراستنا اليوم والتي كانت عن دور تكنولوجيا الاتصال في إدارة الأزمات في المؤسسة الجزائرية ديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية بسكرة، بحيث توصلنا إلى أن لتكنولوجيا الاتصال دور مهم وفعال، حيث أن تواجد جهاز اتصالي فعال يساهم في تسيير وإدارة الأزمات التي تحدث بالمؤسسة في وقتها المناسب وبطرق مستحدثة وعقلانية، وبالتالي توصلنا إلى أن وجود تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة قد أدى لتوفير كل المعلومات الضرورية حول الأزمة، وحتى دراستها لعدم الانتكاس بأزمات أخرى مستقبلا، خاصة بوجود قيادات مختصة في هذا المجال تساعد في تسيير الوضع وإدارة الأزمة دون الخروج بخسائر

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

I. الكتب العربية، والأجنبية:

- 01- ابن عون الطيب، تكنولوجيات الإعلام و الاتصال، ط 1، د بلد، د دار النشر، 2008
- 02- أحمد شاكر العسكري، التسويق مدخل إستراتيجي، المنظمة و المؤسسات، الجنادرية للنشر، عمان، 2000
- 03- أحمد عبد الله اللح، مصطفى محمود أبو بكر، البحث العلمي. تعريفه. خطواته. مناهجه. المفاهيم الإحصائية. مصر: الدار الجامعية. 2002/2000
- 04- السيد عليوة، "إدارة الأزمات والكوارث - حلول علمية"، مكتبة الكتب العربية، 1997
- 05- أنطونيوس كرم، العرب أمام تحديات التكنولوجيا، د ط، الكويت، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، 1990
- 06- بسام عبد الرحمن المشاقبة، نظريات الاتصال، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2011.
- 07- تحسين البدري، مهارات كتابة البحث العلمي.المشرق للثقافة و النشر. ط 1 طهران. 2016.
- 08- تيسير مشاركة، مبادئ في الاتصال، ط 1، الأردن، دار أسامة للنشر، 2013.
- 09- جودت عزت عطوي. أساليب البحث العلمي - مفاهيمه - أدواته - طرقه الإحصائية - ط 1 عمان دار الثقافة و الدار العلمية للنشر والتوزيع 2000
- 10- حسن عماد المكاوي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، ط 3، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، 2003.
- 11- حسن عماد المكاوي، محمود سليمان علم الدين، تكنولوجيات المعلومات والاتصال، د ط، جامعة القاهرة، كلية الإعلام، 2000.
- 12- حمدي أبو الفتوح عطيفة، منهجية البحث العلمي وتطبيقاتها في الدراسات التربوية و النفسية. دار النشر للجامعات. القاهرة. ط 1 سنة 1996
- 13- رائد محمد عبد ربه، نظرية المنظمة و المؤسسات، ط 1، الجنادرية للنشر و التوزيع، عمان، 2013
- 10- ربحي مصطفى عليان، عثمان محمد عنيمة: مناهج و أساليب البحث العلمي بين النظرية و التطبيق ط 1. دار الصفاء للنشر و التوزيع. عمان 2000
- 11- رجاء محمود أبو علام، مناهج البحث في العلوم النفسية و التربوية. الطبعة الثالثة. مصر دار النشر للجامعات 2002
- 12- رجب عبد الحميد، "دور القيادة في اتخاذ القرارات خلال الأزمات"، مطبعة الإيمان للطبع والنشر، 2000

- 13- رشيد زرواتي: مناهج وأدوات البحث العلمي في العلوم الاجتماعية. دار الكتاب الحديث. طبعة الأولى. الجزائر 2007
- 14- زيد منير عبوي، إدارة الأزمات، ط1، عمان، كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، 2007
- 15- سعاد جبر سعيد؛ سيكولوجية الاتصال الجماهيري، ط1، جدار الكتاب العالمي للنشر العالمي، عمان، 2011
- 16- سليم بطرس جلدة، الإستراتيجيات الحديثة لإدارة الأزمات، د ط، الأردن، دار الرؤية للنشر والتوزيع، 2011.
- 17- سمير عبد الرزاق العبدلي، وسائل الترويج التجاري (مدخل تحليلي متكامل)، ط 1، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2011.
- 18- صلاح محمد عبد الحميد، الإعلام الجديد، ط 1، القاهرة، مؤسسة طيبة للنشر، 2014.
- 19- عبد الباسط محمد عبد الوهاب، استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني، د ط، المكتب الجامعي، 2005
- 20- عبد الرزاق محمد الدليمي، الإعلام وإدارة الأزمات، ط1، عمان، دار المسيرة للنشر، 2012.
- 21- عبد المجيد شكري؛ تكنولوجيا الاتصال إنتاج البرامج في الراديو و التلفزيون ، ط 1 ، دار الفجر العربي للنشر، القاهرة، 1996
- 22- علي محمد خير المغربي. الإعلام و الاتصال الجماهيري. دار التعليم الجامعي. ط 1 مصر 2015
- 23- عمار بوحوش، مناهج البحث العلمي، و طرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية بن عكنون الجزائر ط5 2009
- 24- عيشوش فريد، الاتصال في إدارة الأزمات، ط 1، الجزائر، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، 2011.
- 25- فضيل دليو، التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال، ط 1، الأردن، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2010
- 26- قدرى علي عبد المجيد، اتصالات الأزمة وإدارة الأزمات، د ط، د بلد، دار الجامعة الجديدة للنشر، 2008.
- 27- لطيف متولي فكري، دراسة حالة في علم النفس ط1 مكتبة الرشد للنشر السعودية، 2007
- 28- ماهر عودة الشمالية وآخرون، تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ط 1، الأردن، دار الإعصار العلمي، 2015.

- 29- مجد الهاشمي تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري، ط 1، الأردن، دار أسامة للنشر، 2004.
- 30- محمد الفاتح محمود بشير المغربي، إدارة الأزمات من منظور إداري، د ط، السودان، المعهد العالي لعلوم الزكاة، د سنة،
- 31- محمد حسن إسماعيل: مبادئ علم الاتصال و نظريات التأثير.الدار العالمية للنشر و التوزيع ط 1 مصر 2003
- 32- محمد در، أهم مناهج و عينات و أدوات البحث العلمي. مجلة الحكمة.العدد 9.مؤسسة كنوز الحكمة للنشر و التوزيع.الجزائر 2017
- 33- محمد سرور بن حكمت الحريري، إدارة الأزمات، ط1، عمان، دار صفاء للنشر و التوزيع، 2012.
- 34- محمد صاحب سلطان، مبادئ الاتصال- الأسس والمفاهيم، ط 1، الأردن، دار المسيرة للنشر، 2014.
- 35- محمد علي أبو العلا.نظريات الاتصال المعاصرة في ضوء تكنولوجيا الاتصال و العولمة. دار العلم والإيمان للنشر و التوزيع.ط 01، 2001
- 36- محمد محمد الهادي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاته، ط 1، القاهرة، دار الشروق للنشر و التوزيع، 1989.
- 37- محمود جاد الله، إدارة الأزمات، ط1، الأردن، دار أسامة للنشر و التوزيع، 2008.
- 38- محمود جاد الله، " إدارة الأزمات"، دار أسامة للنشر و التوزيع، 2010
- 39- محمود حامد خضر، الإعلام والانترنت، ط 1، عمان، دار البداية للنشر و التوزيع، 2012
- 40- مرزوق عبد الحكيم العدلي. الإعلانات الصحفية (دراسة الاستخدامات و الإشباعات) دار الفجر للنشر و التوزيع. ط1 القاهرة مصر. 2004
- 41- مصطفى يوسف كافي. الرأي العام و نظريات الاتصال.دار الحامد للنشرة التوزيع.ط 1 عمان.الأردن. 2015
- 42- منال طلعت محمود، مدخل إلى علم الاتصال، د ط، الإسكندرية، دار النشر، 2002
- 43- منال هلال مزاهرة: نظريات الاتصال، ط 1، عمان، دار المسيرة، 2012،
- 44- منير حجاب، المدخل الأساسية للعلاقات العامة، د ط، القاهرة، دار الفجر، 1995
- 45- مي العبد الله، نظريات الاتصال، دار النهضة العربية.ط 1 بيروت لبنان. 2006
- 46- نائل محمد المومني، إدارة الكوارث والأزمات، ط 1، الأردن، دار الروزنة للنشر و التوزيع، 2007.
- 47- نجلاء محمد صالح، مهارات الاتصال في الخدمة الاجتماعية - الأسس النظرية والعلمية، ط 1، الأردن، عمان، دار الثقافة لنشر و التوزيع، 2012.

48- نداء محمد باقر الياسري، إدارة الأزمات، ط1، عمان، دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2014.

49- هاني شحادة الخوري، تكنولوجيا المعلومات على أعتاب القرن الحادي والعشرين، ط1، دمشق، مركز الرضا للكمبيوتر، 1998.

50- يوسف أحمد أبو فارة، إدارة الأزمات، ط1، الأردن، إثراء للنشر والتوزيع، 2009.
51- حسن عماد المكاوي، الإعلام ومعالجة الأزمات، ط1، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية للنشر، 2005.

52- عبد الحميد. البحث العلمي في الدراسات العالمية. ط1، عامل الكتب للنشر والتوزيع والطباعة، مصر، 2000.

53- عبد الغفار العفيفي الدويك، إدارة الأزمات والكوارث وإتخاذ القرار، ط1، الأردن، دار الحامد للنشر والتوزيع، 2014.

54- Webster, Ninth new dictionary, second edition, library due Lebanon, Beirut, 1999.

II. المجلات، والمنشورات الجامعية:

01- بن بريكة عبدالوهاب ، بن تركي زينب ، مجلة الباحث، كلية العلوم الاقتصادية ، بسكرة ، 2009 ، 2010، العدد07

02- حديد يوسف، تكنولوجيا الاتصال الحديثة واختراق الخصوصية الثقافية للأسرة الحضارية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد17، جامعة جيجل، الجزائر، ديسمبر، 2014

03- كمال دشيلي: منهجية البحث العلمي، منشورات جامعة حماة كلية الاقتصاد، مديرية الكتب و المطبوعات الجامعية، 2016

04- مراد بن حرز الله، أدوات البحث العلمي كيفية الاختيار و طرق التصميم. المركز الجامعي علي كافي. تندوف.مجلة العلوم الإنسانية.المجلد الرابع العدد الأول المقابلة :

مقابلة مع السيد قرين صلاح الدين رئيس الخلية. الاعلام و الاتصال بديوان الترقية و التسيير العقاري بسكرة .يوم 2023/05/10 على الساعة 10.00

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
1	رسم بياني توضيحي لتوزيع العينة حسب متغير الجنس.	90
2	رسم بياني توضيحي لتوزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي.	91
3	رسم بياني توضيحي لتوزيع العينة حسب متغير سنوات الخبرة.	92
4	رسم بياني توضيحي لترتيب تكنولوجيا الاتصال حسب أولويات استخدامها لإدارة الأزمة في المؤسسة:	93
5	رسم بياني توضيحي لما إذا كانت مرت المؤسسة بأزمات خلال العشر سنوات الماضية.	102
6	رسم بياني توضيحي لطبيعة الأزمة التي عايشها الموظفون المجيبين بنعم في المؤسسة.	103
7	رسم بياني توضيحي لما إذا تواجدت في المؤسسة خلية خاصة بإدارة الأزمات.	104
8	رسم بياني توضيحي لما إذا كان يوجد هناك فريق مكلف بإدارة الأزمة في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري.	105
9	رسم بياني توضيحي لطبيعة الجمهور الذي مسته الأزمة.	106
10	رسم بياني توضيحي لما إذا كان موظفي المؤسسة يستخدمون تكنولوجيا الاتصال في لايصال المعلومات الكافية حول الأزمة.	107
11	رسم بياني توضيحي للوسيلة التي لا يمكن الاستغناء عنها لإدارة الأزمة.	108
12	رسم بياني توضيحي لطبيعة التواصل بين مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري، والمصالح الإدارية الأخرى.	118
13	رسم بياني توضيحي للخدمات والتقنيات التي تقدمها وسائل تكنولوجيا الاتصال في مجال عمل موظفي المؤسسة.	120
14	رسم بياني توضيحي لفوائد خدمات تكنولوجيا الاتصال في إدارة الأزمات داخل المؤسسة.	121
15	رسم بياني توضيحي لسبب استخدام تكنولوجيا الاتصال في إدارة الأزمة	123
16	رسم بياني توضيحي لكيفية مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تفعيل أداء فريق إدارة الأزمة.	124
17	رسم بياني توضيحي للإشباع التي حققتها تكنولوجيا الاتصال بالمؤسسة في إدارة الأزمات.	125
18	رسم بياني توضيحي لرأي الموظفين حول دور تكنولوجيا الاتصال في إدارة الأزمات في المؤسسة.	127

قائمة الجداول

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1	يمثل توزيع العينة حسب متغير الجنس.	90
2	يمثل توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي.	91
3	يمثل توزيع العينة حسب متغير سنوات الخبرة.	92
4	يمثل ترتيب تكنولوجيا الاتصال حسب أولويات استخدامها لإدارة الأزمة في المؤسسة	93
5	يمثل إمكانية احتياج الموظفين لتكنولوجيا الاتصال في عملهم حسب متغيرات الدراسة.	95
6	يمثل مستوى تحكم موظفي المؤسسة في تكنولوجيا الاتصال.	97
7	يمثل سر تحكم الموظفين الجيد في تكنولوجيا الاتصال.	99
8	يمثل ما إذا كانت مرت المؤسسة بأزمات خلال العشر سنوات الماضية.	102
9	يمثل طبيعة الأزمة التي عايشها الموظفون المجيبين بنعم في المؤسسة.	103
10	يمثل إذا ما تواجدت في المؤسسة خلية خاصة بإدارة الأزمات.	104
11	يمثل ما إذا كان يوجد هناك فريق مكلف بإدارة الأزمة في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري.	105
12	يمثل طبيعة الجمهور الذي مسته الأزمة.	106
13	يمثل ما إذا كان موظفي المؤسسة يستخدمون تكنولوجيا الاتصال في إيصال المعلومات الكافية حول الأزمة.	107
14	يمثل الوسيلة التي لا يمكن الاستغناء عنها لإدارة الأزمة.	108
15	يمثل طبيعة تأثير الاتصال الالكتروني على تأدية المهام والوظائف الموكلة إلى الموظفين في حال وقوع الأزمة.	109
16	يمثل مساهمة إستراتيجية الاتصال الالكتروني في تحسين الأداء بين أقسام المؤسسة.	112
17	يمثل رأي الموظفين حول إستراتيجية الاتصال المتبعة في المؤسسة.	114
18	يمثل ما إذا كان سبق للموظفين المشاركة في إدارة أزمة بالمؤسسة.	116
19	يمثل طبيعة التواصل بين مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري، والمصالح الإدارية الأخرى.	118
20	يمثل الخدمات والتقنيات التي تقدمها وسائل تكنولوجيا الاتصال في مجال عمل موظفي المؤسسة.	119
21	يمثل فوائد خدمات تكنولوجيا الاتصال في إدارة الأزمات داخل المؤسسة.	121

قائمة الجداول

122	يمثل سبب استخدام تكنولوجيا الاتصال في إدارة الأزمة	22
123	يمثل كيفية مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تفعيل أداء فريق إدارة الأزمة.	23
125	يمثل الإشباعات التي حققتها تكنولوجيا الاتصال بالمؤسسة في إدارة الأزمات.	24
126	يمثل رأي الموظفين حول دور تكنولوجيا الاتصال في إدارة الأزمات في المؤسسة.	25
128	يمثل رأي الموظفين حول ما إن كان هناك فوائد من خدمات تكنولوجيا الاتصال في إدارة الأزمة.	26
130	يمثل ما إذا كانت تكنولوجيا الاتصال ساهمت في حفاظ المؤسسة على صورتها وسمعتها خلال وبعد الأزمة.	27
132	يمثل رأي الموظفين حول ما إذا كانت المؤسسة قد توفقت في إدارة الأزمات باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.	28
134	يمثل رأي الموظفين حول ما إذا كان الاستخدام المكثف لتكنولوجيا الاتصال يجنب المؤسسة من الوقوع في الأزمات مستقبلاً.	29

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

الصفحة	قائمة المحتويات
	الشكر والعرفان
	ملخص الدراسة
	خطة الدراسة
أ- ج	مقدمة
الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة	
15	أولاً: إشكالية الدراسة
17	ثانياً: أسباب اختيار موضوع الدراسة
18	ثالثاً: أهداف الدراسة
18	رابعاً: أهمية الدراسة
19	خامساً: منهج الدراسة
20	سادساً: مجتمع البحث وعينة الدراسة
21	سابعاً: أدوات جمع البيانات
25	ثامناً: الدراسات السابقة
29	تاسعاً: نظرية الدراسة
32	عاشراً: تحديد مفاهيم الدراسة
الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة	
37	تمهيد
52-38	المبحث الأول: مدخل مفاهيمي لتكنولوجيا الاتصال
38	المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا الاتصال و المفاهيم المشابهة لها.
39	المطلب الثاني: نشأة تكنولوجيا الاتصال.
41	المطلب الثالث: خصائص تكنولوجيا الاتصال ووظائفها.
43	المطلب الرابع: أهمية تكنولوجيا الاتصال و أشكالها.
50	المطلب الخامس: مزايا و عيوب تكنولوجيا الاتصال.
52	المطلب السادس: معيقات تكنولوجيا الاتصال.
60-54	المبحث الثاني: ماهية الاتصال و آلياته.
54	المطلب الأول: تعريف الاتصال.
54	المطلب الثاني: عناصر الاتصال.
55	المطلب الثالث: أنواع الاتصال.
56	المطلب الرابع: أهمية الاتصال.

قائمة المحتويات

57	المطلب الخامس: أهداف الاتصال.
58	المطلب السادس: خصائص الاتصال و معوقاته.
66-60	المبحث الثالث: إدارة الأزمة وآلياتها.
60	المطلب الأول: تعريف إدارة الأزمة
61	المطلب الثاني: المصطلحات المشابهة للأزمة
61	المطلب الثالث: متطلبات إدارة الأزمة.
62	المطلب الرابع: مراحل إدارة الأزمة.
64	المطلب الخامس: فريق إدارة الأزمة.
65	المطلب السادس: خصائص و أهداف إدارة الأزمة
73-66	المبحث الرابع: دور الإعلام في إدارة الأزمة.
66	المطلب الأول: الإعلام في إدارة الأزمة.
66	المطلب الثاني: التخطيط الاتصالي لإدارة الأزمة.
68	المطلب الثالث: نماذج اتصالات الأزمة.
70	المطلب الرابع: وسائل إدارة الأزمة.
71	المطلب الخامس: دور وسائل الإعلام في مواجهة الأزمة.
73	المطلب السادس: أهمية المعلومات في إدارة الأزمة.
74	خلاصة الفصل.
الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة	
76	تمهيد
77	1. التعريف بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري ببسكرة.
83	2. مناقشة وتحليل نتائج المقابلة.
89	3. نتائج المقابلة.
90	4. مناقشة وتحليل نتائج الاستبيان
136	5. النتائج العامة للاستبيان
141	خاتمة.
142	قائمة المراجع.
149	قائمة الأشكال
152	قائمة الجداول
156	قائمة المحتويات
160	الملاحق

الملاحق

الملحق رقم 01

دليل المقابلة:

المحور الأول :الوسائل الاتصالية التكنولوجية المعتمدة في إدارة الأزمات على مستوى ديوان الترقية و التسيير العقاري بسكرة

(1 هل تحتاج لتكنولوجيا الاتصال في مجال عملك ؟

.....
.....

(2 ماهي الوسائل التكنولوجية التي لا يمكن الاستغناء عنها في المؤسسة

.....
.....

المحور الثاني : استراتيجيات الاتصال الالكتروني في التواصل مع الجماهير في حال وقوع أزمة

(1 ما رأيك في إستراتيجية الاتصال الالكتروني المتبعة في مؤسستكم ؟

.....
.....

(2 هل للمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بسكرة فريق خاص مكلف بإدارة الأزمة؟

.....
.....

المحور الثالث: مستويات تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال على أداء العاملين في مؤسسة ديوان الترقية و التسيير العقاري أثناء الأزمات.

1) فيما تتمثل الخدمات التي تقدمها وسائل تكنولوجيا الاتصال في مجال عملك ؟

2) هل ترى أن هناك فوائد من خدمات تكنولوجيا الاتصال في إدارة الأزمة ؟ اذكرها.

محور الرابع: الإشباع المحققة من استخدام تكنولوجيا الاتصال في إدارة الأزمات على مستوى مؤسسة ديوان الترقية و التسيير العقاري بسكرة

1) ماهي الإشباع التي حققتها تكنولوجيا الاتصال للعاملين بمؤسستكم في إدارة الأزمات ؟

2) برأيك ماهو دور تكنولوجيا الاتصال في إدارة الأزمات في مؤسسة ديوان الترقية و التسيير العقاري بسكرة؟

الملحق رقم 02

جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الإنسانية



شعبة علوم الإعلام والاتصال
تخصص: اتصال وعلاقات عامة
رقم: أدخل رقم تسلسل المذكرة

إعداد الطالبين:

أحمد عبد الباسط لقريد/ مدغاغت محمد أمين

استمارة بعنوان:

دور تكنولوجيا الاتصال في إدارة الأزمات في المؤسسات الجزائرية
دراسة ميدانية بديوان الترقية والتسيير العقاري – بسكرة-

السنة الجامعية: 2023/2022

البيانات الشخصية:

الجنس: ذكر أنثى

المستوى التعليمي:

ثانوي معهد جامعي
سنوات الخبرة: أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات
من 10 إلى 15 20 سنة فما فوق

المحور الأول: الوسائل الاتصالية التكنولوجية المعتمدة في إدارة الأزمات على مستوى ديوان الترقية و التسيير العقاري -بسكرة-

4 هل تحتاج لتكنولوجيا الاتصال في عملك بشكل ؟

دائما نادر أحيانا

5 رتب تكنولوجيا الاتصال حسب أولوية استخدامها لإدارة الأزمة في المؤسسة

الانترنت الإنترنت الاكسترنات البريد الالكتروني الفاكس هاتف

6 ما مستوى تحكمك في تكنولوجيا الاتصال؟

جيد متوسط محدود

7 إذا كانت إجابتك بتحكمك الجيد في تكنولوجيا الاتصال يعود ذلك إلى ؟

تكوين ذاتي تطابق التخصص تلقي تربيص و دورات تكوينية

المحور الثاني: إستراتيجيات الاتصال الالكتروني المعتمدة في التواصل مع الجماهير في حال وقوع الأزمة

8 ما طبيعة تأثير الاتصال الالكتروني على تأدية المهام و الوظائف الموكلة إليك في حال وقوع الأزمة:

ايجابي سلبي لا يؤثر

9 في حال وقوع أزمة، هل تساهم إستراتيجية الاتصال الالكتروني في تحسين الأداء بين أقسام المؤسسة ؟

دائماً أحيانا نادرا

10 ما رأيك في إستراتيجية الاتصال الالكتروني المتبعة في مؤسستكم .

جيدة رديئة متوسطة

11 هل مرت المؤسسة بأزمات خلال خمس سنوات الماضية ؟

نعم لا

* إذا كانت إجابتك نعم فما طبيعة هذه الأزمة ؟

مادية معنوية بشرية طيمية

12 هل للمؤسسة خلية خاصة بإدارة الأزمات ؟

موجود غير موجودة

13 هل هناك فريق مكلف بإدارة الأزمة في مؤسسة ديوان الترقية و التسيير العقاري ؟

نعم لا حسب الوضع

14 هل سبق وشاركت في إدارة أزمة ؟

دائماً أحيانا نادرا

15 إذا كانت إجابتك نعم فما هي طبيعة الجمهور الذي مسته الأزمة ؟

داخلي خارجي

16 هل تستخدمون تكنولوجيا الاتصال في إيصال المعلومات الكافية حول الأزمة ؟

دائماً أحيانا نادرا

17 ماهية الوسيلة التي لا يمكن الاستغناء عنها لإدارة الأزمة ؟ ذكر الوسيلة مع التبرير .

.....
المحور الثالث: مستويات تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال على أداء العاملين في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري أثناء إدارة الأزمات

18/ ما طبيعة التواصل بين مؤسستكم و المصالح الإدارية الأخرى ؟

اتصال رسمي اتصال صاعد اتصال نازل اتصال أفقي

19/ ماهية الخدمات والتقنيات التي تقدمها وسائل تكنولوجيا الاتصال في مجال عملك؟

حفظ البيانات والأرشفة الربط بين مختلف مصالح المؤسسة

إصدار وتلقي الأوامر الإدارية سرعة الحصول على المعلومات

تحسين الأداء المهني تقليل الجهد والوقت

20/ هل ترى أن هناك فوائد من خدمات تكنولوجيا الاتصال في إدارة الأزمة؟

دائماً أحيانا نادرا

21/ إذا كانت إجابتك نعم فيما تتمثل هذه الفوائد ؟

.....
المحور الرابع: الإشبياعات المحققة من استخدام تكنولوجيا الاتصال في إدارة الأزمات على مستوى مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري - بسكرة -

22/ هل تستخدم تكنولوجيا الاتصال في إدارة الأزمة من أجل ؟

الوقاية من الأزمة احتواء الأزمة تجنب تكرار الأزمة

23 / هل تكنولوجيا الاتصال ساهمت في حفاظ المؤسسة على صورتها وسمعتها خلال وبعد الأزمة؟

دائماً نادرا أحيانا

24/ كيف تساهم تكنولوجيا الاتصال في تفعيل أداء فريق إدارة الأزمة

سرعة احتواء الأضرار توفير وجمع المعلومات حول الأزمة الإعلام والاستعلام

25 /هل ترى أن المؤسسة وفقت في إدارة الأزمات باستخدام تكنولوجيا الاتصال ؟

دائماً نادرا أحيانا

26 / هل ترى أن الاستخدام المكثف لتكنولوجيا الاتصال يجنب المؤسسة من الوقوع في الأزمات مستقبلا ؟

دائماً نادرا أحيانا

27/ ماهي الإشباعات التي حققتها تكنولوجيا الاتصال للعاملين بمؤسستكم في إدارة الأزمات؟ التنسيق بين مختلف المصالح تسهيل الاتصال السرعة في التنفيذ وجمع المعلومات التسيير الحسن للمؤسسة الكفاءة والفعالية

28/ برأيك ما الدور التكنولوجي للاتصال في إدارة الأزمات في مؤسستكم؟

.....



ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية بسكرة

11 K followers • 0 suivi(e)s



Publications À propos Photos Vidéos

Détails

Page · Organisme gouvernemental

✉ opgibiskra@hotmail.com

🔗 opgi.dz/opgi_biskra

★ Évaluation · 4,2 (14 avis)

⋮ En savoir plus sur ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية بسكرة