

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة قاصدي مرباح ورقلة  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم العلوم الإنسانية سنة ثانية ماستر اتصال جماهيري ووسائط حديثة



مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر ميدان علوم إنسانية  
تخصص: اتصال جماهيري ووسائط حديثة

عنوان المذكرة:

دور وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات "أزمة كورونا أنموذجا"  
دراسة حالة: "مؤسسة الإسمنت عين التوتة وحدة تقرت SIMAT"

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر ميدان علوم إنسانية  
تخصص اتصال جماهيري ووسائط حديثة

إشراف الدكتور:

حجاج محمد الأمين

إعداد الطالبتين:

- بوقنور عبير

- قزان فاطمة الزهراء

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	المؤسسة الجامعية	الصفة
زياني غوتي	أستاذ محاضر "ب"	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	رئيسا
حجاج محمد الأمين	أستاذ محاضر "أ"	المدرسة العليا للأساتذة بورقلة	مقرا
حمایمي محرز	أستاذ محاضر "ب"	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	مناقشا

الموسم الجامعي: 2022/2021

الله أكبر

قال الله تعالى:

﴿ اقرأ بسم ربك الذي خلق، خلق الانسان من علق، اقرأ وربك

الأكرم، الذي علم بالقلم، علم الانسان ما لم يعلم ﴾

سورة العلق

صدق الله العظيم

## شكر وعرهان

الى كل من غرس في نفوسنا حب العلم والشوق اليه، الى من  
أزال غيمة الجهل برياح العلم الطيبة، والى كل من أعاد رسم  
ملامي وتصحيح عثراتي، الى من أضاء د رينا والى كل من  
زرع فينا حب العطاء، من علمنا التفاني في العمل والإخلاص  
لمن جعلنا نؤمن بأن لا مستحيل في سبيل الإبداع والرقى كل  
الشكر والتقدير والاحترام لأصحاب الهمة العالية الذين دفعونا لبلوغ  
القمة، باستصغار كل الصعاب والعقبات، أساتذة وطلبة كلية  
العلوم الإنسانية، الأستاذ المشرف لك منا كل التقدير لصبرك  
معنا في إنجاز هذه الرسالة، عمادة الجامعة وخاصة عمادة كلية  
الاتصال، أساتذة المناقشين الكرام أرجو أن تكون هذه المذكرة في المستوى المطلوب.

وشكرا



## فهرس المحتويات

الصفحة	المحتويات
II	كلمة شكر
II	فهرس المحتويات
III	ملخص الدراسة باللغة العربية
IV	ملخص الدراسة باللغة الفرنسية
أ	مقدمة .....
<b>الفصل الأول: الجانب المنهجي للدراسة</b>	
	تمهيد .....
	1-الإشكالية .....
	2-فرضيات الدراسة .....
	3-أسباب اختيار موضوع الدراسة .....
	4-أهمية الدراسة .....
	5-أهداف الدراسة .....
	6-مفاهيم الدراسة .....
	7-منهج الدراسة .....
	8-أدوات الدراسة .....
	9-مجتمع الدراسة والعينة .....
	10-الدراسات السابقة .....
	خلاصة .....
<b>الفصل الثاني: الجانب التطبيقي للدراسة</b>	
	تمهيد .....
	1-حدود الدراسة .....
	2-عرض وتحليل البيانات .....
	3-النتائج العامة للدراسة .....
	4-نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات .....

	..... الخلاصة
	..... الاقتراحات
	..... الخاتمة
	..... قائمة المراجع
	..... الملاحق

## ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات وخاصة في الآونة الأخيرة مع انتشار داء كورونا كأزمة عالمية وأيضاً معرفة دورها في إدارة المؤسسات وهذا من خلال دراسة الحالة التي قمنا باختيارها لهذه المذكرة فقد ساهمت في القضاء على العديد من الأزمات والمشاكل وساعدت الفرد والمجتمع في الاتصال دون أن يعطي اهتمام لبعد المسافات وهذه الدراسة تعنى بها مؤسسة الإسمنت الوحدة تقرت والتي اخترناها كدراسة حالة، فقد كانت تعتمد على وسائل التواصل الاجتماعي هي الأخرى مثلها مثل اي مؤسسة تجارية إنتاجية، وهذا لمباشرة تصدير المنتج.

ومنه فان وسائل التواصل الاجتماعي شكلت أهمية كبيرة في خلق جو من الاتصال والتواصل والتعلم والتعليم عن بعد وهذا لقضاء على الكثير من الأزمات وحل المشاكل الاقتصادية والاجتماعية والثقافية وغيرها

## **Résumé de l'étude**

**Cette étude vise à connaître le rôle des médias sociaux dans la gestion des crises ,en particulier ces derniers temps avec la propagation du virus corona en tant que crise mondiale.**


**Et également connaître son rôle dans la gestion des institutions et c'est à travers l'étude de cas que nous avons choisi pour cette note.**

**Comme il a contribué à l'élimination de nombreuses crises et problèmes et a aidé l'individu et la société à communiquer sans prêter attention aux distances.**

**Et cette étude concerne la Fondation du ciment ,EL –Oihda –Touggert, que nous avons choisie comme étude de cas car elle s'appuyait sur les réseaux sociaux aussi ,comme toute institution commerciale productive,et c'est pour exporter directement le produit.**

**Et à partir de là ,les médias sociaux étaient d'une grande importance pour créer une atmosphère de communication de ,d'apprentissage et d'enseignement à distance,et ceci pour éliminer de nombreuses crises et résoudre des problèmes économiques ,sociaux,culturels et autre.**





مقدمة  
إشكالية الدراسة  
فرضيات الدراسة  
أسباب اختيار الموضوع  
أهداف الدراسة  
أهمية الدراسة  
منهج الدراسة  
أدوات الدراسة  
الدراسات السابقة  
تحديد المفاهيم والمصطلحات للدراسة

# الفصل الاول: الإطار المنهجي للدراسة

## مقدمة:

تعد وسائل التواصل الاجتماعي من الوسائل التي تعتمد عليها في وقتنا الحالي مع التطورات المتواجدة في مجتمعنا وخاصة بعد ظهور وباء كورونا سنة 2019 والتي أصبح المجتمع بأكمله يعتمد على وسائل التواصل الاجتماعي وما تنتجه من تكنولوجيا حديثة والتي سهلت عملية الاتصال والتواصل أين أصبح للعالم قرية كونية صغيرة انتشرت فيها وسائل الاتصال الحديثة بكل أشكالها نظرا لتزايد الاعتماد عليها، والتي شكلت الكثير من ملامح حياتنا المعاصرة من الهواتف الخلوية والبريد الإلكتروني، وقد شهد تطور تكنولوجي في كل المجالات لم يسبق ان شهدتها من قبل على المستويات الاقتصادية، والاجتماعية، والسياسية، والثقافية، فأدت الكثير من التقنيات والوسائل المستحدثة الى الغاء سابقتها وإزالتها بشكل كلي من المجتمع. حيث يرى الكثيرون أننا نعيش الآن في فترة مجتمع المعلومات، ذلك المجتمع الذي يعتمد على استثمار التكنولوجيا الحديثة في إنتاج المعلومات الوفيرة وإيصالها من اجل تقديم كافة الخدمات على نحو سريع وفعال.

ويعتمد المجتمع الحديث المنظم على الاتصالات الفورية من كل الأنواع، ومن بينها القدرة على الاتصال عبر المسافات البعيدة. ومع هذا التطور التكنولوجي هناك دلائل عديدة تشير الى ان مفهوم "القرية العالمية" التي زعمها مارشال ماكلوهان "تحقيقها بسبب تطور وسائل الاتصال الجماهيري في الستينيات، قد تتحول الى مئات الآلاف من المقاطعات الصغيرة المنعزلة بسبب التوجه الفردي لوسائل الاتصال، وميلها الى تقطيع الجماهير الضخمة الموحدة الى شظايا Fragmentation وخاصة بعد ظهور داء كورونا وما نتج عنه من تبعات وازمات في كل النواحي، وعلى ضوء ما تم التطرق اليه آنفا تأتي هذه الدراسة لصدور وسائل التواصل الاجتماعي في حل الأزمات وأزمة كورونا بالتحديد لعينة من شركة الإسمنت عين التوتة الوحدة تقرت.

## الفصل الاول: الإطار المنهجي للدراسة

---

ولهذا السبب يرجع الى دور هذه الوسائل في حل كل الأزمات الناتجة عن أزمة كورونا والتي هي في كل المجالات، مما جعلها محل الدراسة والبحث، في بحوثنا الميدانية لدى قد قمنا نحن الطالبات كمشرفتان على هذه الدراسة بطرح هذا التساؤل في بحثنا الذي نحن في صد د طرحه.

**الفصل الأول:** الذي يتمثل في الإطار المنهجي لدراسة وقد شمل إشكالية الدراسة وفرضيات الدراسة وأسباب اختيار الدراسة وأهمية الدراسة وأهداف الدراسة وتحديد مفاهيم الدراسة والدراسات السابقة ومدخل نظري للدراسة.

**الفصل الثاني:** الذي تمثل في إجراءات التطبيقية للدراسة وشمل عينة الدراسة وأدوات جمع البيانات وأساليب المعالجة الإحصائية. وتحليل ومناقشة البيانات الميدانية وبعض المعلومات الموضحة للمؤسسة التي تم اختيارها لإجراء الدراسة البحثية فيها والمقترحات والتوصيات، خاتمة، قائمة المراجع والملاحق.

# الفصل الاول: الإطار المنهجي للدراسة

## أولاً: تحديد إشكالية الدراسة:

اعتمد الانسان منذ القدم على عدة وسائل للاتصال والتواصل عبر التاريخ، فقد اعتمد على الكتابة بأنواعها على الحجر وأوراق الشجر والحائط.... الخ لإيصال المعلومة وتعلم الكتابة والقراءة، الى يومنا هذا ومع التطور وظهور الطباعة والصناعة فقد ظهرت عدة طرق وأشكال للاتصال بين أفراد المجتمع، الى ظهور الجرائد وبعدها تكنولوجيا المعلومات بكل أشكالها ومميزاتها ومع التطور في عصرنا الحالي وظهور شبكات الانترنت الوسائل التواصلية بمختلف أنواعها التي جاءت معها، اعتمد الفرد عليها بشكل كبير في حياته اليومية، ومع ظهور داء كورونا والحجر الصحي الذي تم فرضه من قبل لتقادي الإصابة بهذا الداء.

مع انتشار هذه الأزمة ظهرت العديد من المستجدات في مجال الاتصال واستخدام وسائل التواصل الاجتماعي بكل أشكالها، فقد اعتمد الفرد والمجتمع في مختلف مجالات الحياة على وسائل الاعلام وهذا بسبب داء كورونا وانتشاره في هذه الأعوام الأخيرة 2020-2021، وتحول اعتماد هذه الوسائل في كثير من الأعمال وإنجاز المشاريع في المؤسسات بمختلف أشكالها، وخاصة والتطور السريع الذي شهدته هذه الوسائل من خلال السرعة في الوصول الى المعلومة واختصار الوقت وتجاوز المسافات فقد قمنا بدراسة حالة لمؤسسة الاسمنت عين التوتة الوحدة تقرت واطهار تأثير وسائل التواصل على سير عمل المؤسسة في ظل انتشار فيروس كورونا ومانتج عنه من أزمات .

ومن خلال ما سبق التساؤل الآتي: ماهو دور وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة أزمة كورونا؟

وماهو مساهمة وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة أزمة كورونا في مؤسسة الإسمنت عين التوتة وحدة

تقرت SIMAT؟

## الفصل الاول: الإطار المنهجي للدراسة

### 2- فرضيات الدراسة:

تساهم وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة أزمة كورونا

تساهم وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة أزمة كورونا في مؤسسة الإسمنت عين التوتة وحدة تقريت

SIMAT

### 3- أسباب اختيار الدراسة

لدينا عدة أسباب وراء اختيار هذه الدراسة الأسباب الموضوعية والذاتية.

#### الأسباب الموضوعية:

- نظرا لانتشار وباء كورونا وما ترتب عنه من خلال عدة اجراءات طبية وإعلامية وتوعوية ومدى تأثيرها وفعاليتها في المجتمع.

- يرجع السبب الى نسبة الاعتماد وسائل التواصل الاجتماعي ودورها في تحقيق الاتصال والتواصل.

- نقص الدراسات السابقة عن وسائل التواصل الاجتماعي.

- ظهور وسائل التواصل الاجتماعي بكل أنواعها والتطور التكنولوجي الذي شهده العالم في الآونة الأخيرة.

#### الأسباب الذاتية:

- الميول العلمي والاهتمام الشخصي لمثل هذه المواضيع.

- انتماء هذا الموضوع الى تخصص الدراسة في مجال الاتصال والعلاقات العامة.

- محاولة لقاء الضوء على موضوع جديد وعصري يتماشى والأحداث الراهنة والتطورات التكنولوجية.

## الفصل الاول: الإطار المنهجي للدراسة

### 4- أهمية الدراسة:

#### • الأهمية النظرية:

ترجع الأهمية النظرية في هذه الدراسة الى ان وسائل التواصل الاجتماعي هي احدى الوسائل التكنولوجية التي أصبحت تسهل عملية البحث والاتصال والتواصل وأثرها على العلاقات الاجتماعية ونأمل نحن الطالبان ان تكون هذه الدراسة تمهيدا للبحوث العلمية والتي تسهم في تحقيق الثراء المعرفي ومن جهة أخرى تتمثل في محاولة ارتياد حقل بحثي جديد في بحوث الاتصال القائم على دراسة شبكات التواصل الالكترونية من خلال عدة نظريات كنظرية التأثير القوي لوسائل الاتصال.

#### • الأهمية التطبيقية:

- نظرا لانتشار ظاهرة استخدام الشبكات الالكترونية في مختلف المجتمعات فقد قمنا بإعداد هذا البحث للتعرف على إثر استخدام شبكات التواصل الاجتماعية وما ينتج عن هذا الاستخدام من إيجابيات وسلبيات، حيث نتوقع ان تسهم النتائج التي ستصل اليها الدراسة ومن خلال التوصيات في تحسين الاستخدام الإيجابي لمواقع التواصل الاجتماعي والحد من الآثار السلبية.
- وحل أزمة التباعد المكاني والزمني وتحقيق الاتصال والتواصل. بين المؤسسات في العمل وتسهيل العملية الاتصالية وهذا عند انتشار وباء كورونا.

### 5- أهداف الدراسة:

التعرف على الأسباب التي تدفع الى الاشتراك في المواقع وعلاقتها بمتغيرات (العمر-السنة الدراسية -عدد ساعات الاستخدام -طريقة الاستخدام).

- التعرف على دور وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات.

## الفصل الاول: الإطار المنهجي للدراسة

- إثراء البحوث والدراسات وخاصة في البحوث العلمية.
- سرعة الوصول الى المعلومة وسهولة عمل البحوث والدراسات.
- معرفة تأثير استخدام وسائل التواصل الاجتماعي ودورها في لجارة أزمة كورونا.
- تسهيل الأعمال في المؤسسات والشركات وإنجاز الصفقات.

### 6- منهج الدراسة

اخترنا في هذه الدراسة المنهج الوصفي و التقييمي وذلك لوصف وسائل التواصل الاجتماعي ودورها في ادارة الأزمات واعتبارها ظاهرة علمية وتقييمها نظرا لأنها شاركت بشكل كبير وفعال في التوعية من داء كورونا وخاصة في المؤسسات من خلال استعادة سير العمل بعد الحجر الصحي الذي كان مفروضا على كل العمال والطلبة وتلاميذ المدرسة منذ عام 2019 وتوضيح ومدى التحسن الذي وصل اليه في 2022 ، وذلك من اجل معرفة هذه الظاهرة وتفسيرها للوصول الى اسباب هذه الظاهرة واستخلاص النتائج لتعميمها ، والمنهج التقييمي لتقييم هذه الظاهرة التي شكلت أزمة في العديد من المجالات الاقتصادية والتربوية والثقافية والحكومية ، مما استدعى منا البحث فهم هذه الظاهرة ومعرفة ابعادها وتقييم وسائل التواصل الاجتماعي لمعرفة المدى الذي وصلت اليه هذه الظاهرة في ادارة الازمات .

### 7- أدوات الدراسة :

استخدمنا المنهج الوصفي التقييمي ، لوصف هذه الظاهرة وتقييمها عبر وسائل التواصل الاجتماعية ومدى تغطيتها من ناحية ادارة الازمات .

استخدام نظام التحليل الاحصائي من خلال حساب النتائج وتعميمها على افراد العينة .

## الفصل الاول: الإطار المنهجي للدراسة

8- صعوبات البحث : الصعوبات التي احدثت لنا فقر في المعلومات ونقص في إيجاد المفاهيم

المضبوطة هي نقص المراجع، وهذا راجع الى ان الدراسة جديدة وظاهرة تم التوصل اليها حديثا.

### 9- الدراسات السابقة:

قد اخترنا من بين الدراسات السابقة

#### • الدراسة الاولى:

العنوان: أثر استخدام شبكات التواصل الالكترونية على العلاقة الاجتماعية «الغيس بوك وتويتر نموذجا»

من إعداد الطالبة: حنان بنت شعشوع الشهيري الفصل الدراسي الأول 1433هـ، 1434هـ.

وقد اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على المنهج المسح الاجتماعي والذي يعتبر طريقة لجمع البيانات من أعداد كبيرة من المبحوثين عن طريق الاتصال بمفردات مجتمع البحث سواء كان هذا الاتصال مباشر أو غير مباشر، وفي حدود ومجالات الدراسة:

لدينا الحدود البشرية: طالبات جامعة الملك عبد العزيز تجدة بكلية الادب والعلوم الانسانية -العلوم الاقتصادية والادارة .

**الحدود المكانية:** تم تطبيق هذه الدراسة الميدانية في مقر جامعة الملك عبد العزيز بجدة.

**الحدود الزمانية:** الفصل من أول العام الدراسي 1433هـ-1434هـ.



## الفصل الاول: الإطار المنهجي للدراسة

### نتائج الدراسة:

- بينت الدراسة أن أغلب المبحوثات يستخدمن مواقع التواصل الاجتماعي أكثر من ساعتين حيث بلغت نسبتهن 34.7 بالمئة يليها من لا يستخدمنه بعد منتصف الليل أين بلغت نسبتهن 30 بالمئة .

### • الدراسة الثانية : 2015

العنوان : دور وسائل التواصل الاجتماعي في التحول الديمغرافي في دول الربيع العربي ، دراسة وصفية لحالة (تونس -مصر ) للطالبتين جميلة غطاس وكريمة مقداد ، نوقشت وأجريت بتاريخ 2015/05/28 .

اتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي للتعرف على دور الشبكات التواصل الاجتماعي في التغيير السياسي والديمقراطي في تونس ومصر وتم تفسير مضمون عينة من المقالات والشعارات والمعلومات في تناولها نشاط المدونات في مصر وتونس قبيل وخلال الثورة

### من نتائج هذه الدراسة :

أما نتائج الدراسة فيمكن ان نختصرها فيما يلي:

- 1 تقدمت شبكات التواصل الاجتماعي والمدونات على وسائل الاعلام التقليدي قضايا هامة ومفصلة تتابعها الناس من خلال قضايا نوقشت على المدونات وتحليل فيديوهات إخبارية.
- 2 مستخدمو شبكات التواصل الاجتماعي يتواصلون مع الناس بهدف تكوين رأي عام يشعر به المسؤولون وتعزير قيم المشاركة الديمقراطية وذلك بتعبير المواطنين عن آراءهم ومصالحهم والقضاء على الفساد وما يحدث في المجتمع باعتبارهم ذلك حق من حقوقهم.

## الفصل الاول: الإطار المنهجي للدراسة

3 مواكبة التطور والاستخدام العالمي لمواقع التواصل الاجتماعي واستغلال الأفراد والشباب هذه الشبكات للاستخدامات السياسية وما حدث في تونس ومصر بصفة خاصة.

### • الدراسة الثالثة:

العنوان : دور شبكات التواصل الاجتماعي في تعزيز الاتصال الانساني في ظل جائحة كورونا "دراسة ميدانية لعينة من الاسرة لولاية توقرت " من اعداد باساسي ليلي وغزال صبرينة العينة : أسر ولاية توقرت المقدر عددها ب 60 مفردة مقسمة على 12 أسرة في كل أسرة 5 أفراد

**المنهج المستخدم :** هو المنهج المسحي بغرض وصف الظاهرة المدروسة والوصول الى نتائج بالاعتماد على الاستبيان كأداة بحثية لإنجاز هذه المذكرة .

من هذه النتائج :

ان شبكات التواصل الاجتماعي ساهمت في تعزيز الاتصال الانساني منة خلال التواصل السريع للأفراد وتقريب المسافات بينهم في ظل جائحة كورونا .

# الفصل الاول: الإطار المنهجي للدراسة

ثامنا: مصطلحات الدراسة:

## 1-تعريف الدور:

هو مجموعة من الحقوق والواجبات، يرتبط بوضع محدد للمكانة داخل جماعة أو موقف اجتماعي عن طريق مجموعة توقعات يعتقدونها الآخرون كما يعتقدونها الفرد نفسه.

وهو أيضا توضيح لمعنى الدور لابد من التعرض اولا لمعنى<sup>1</sup>المركز، وهو الوضع الذي يشغله الفرد في مجتمع ما بحكم سنه أو جنسه أو ميلاده أو حالته الاجتماعية أو وظيفته وتحصيله العلمي

## 2-التعريف الاجرائي لوسائل التواصل الاجتماعي :

تعرف وسائل التواصل الاجتماعي أو شبكات الاعلام الاجتماعي بأنها مواقع أو تطبيقات أخرى مخصصة لإتاحة القدرة للمستخدمين للتواصل فيما بينهم من خلال وضع معلومات، وتعليقات، ورسائل، وصور.....الخ

في الأخير فهو يغطي مفهوم وسائل التواصل الاجتماعي المستخدم في هذه الدراسة جانب الأدوات المستخدمة كالأجهزة المختلفة من الحواسيب المكتبية والنقالة واللوحية والهواتف الذكية وتقنيات.

ان وسائل الاتصال، باعتبارها "وسائط" ينطبق عليها وصف "مارشال ماكلوهان" لوسائل الاتصال بأنها: "امتداد للإنسان" (بتفعيلها لأداءات حواسه وجوارحه الاتصالية).

ولكنها باعتبارها "وسطا"، فإنها تتفق أكثر مع عبارته الشهيرة: "الوسيلة هي الرسالة"، اي ان الوسيلة اهم من الرسالة (فالتلفزة قد تشاهد لذاتها وليس لطبيعة برامجها).

<sup>1</sup>فريق بوابة علم الاجتماع، 30 أغسطس .2021. المنجد الأبجدي -دار المشرق بيروت -ط5-1987-ص451.

## الفصل الاول: الإطار المنهجي للدراسة

ومع ذلك فإنه يمكن الجمع بين المدلولين إذا اعتبرنا ان طبيعة الوسيلة هي جزء هام من الرسالة ولكنها ليست هي كل الرسالة. بمعنى أنه إذا كان للرسالة وخصائصها الذاتية أهمية كبرى في التأثير على المستقبل، فإنه قد يكون لوسيلة الرسالة دور حاسم في ذلك.

وقد يصل الأمر الى حد جعل لكل وسيلة رسالتها (فيما يتعلق بتأثيرها على المستقبل طبعا) وذلك بالرغم من الانطلاق من نفس الفكرة، المفهوم والمقصد.

### 3-تعريف ادارة الأزمات:

تتمثل الأزمة الحقيقية في أخبار سلبية أو مرحلة قد تهدد سمعة الفرد أو العلامة ال تجارية3 او المنظمة يمكن أن تتكون الأزمة اليوم من أي شيء بدأ من قصة إخبارية سلبية قد تدفع الجمهور الى مقاطعة علامتك التجارية وصولا لكارثة طبيعية أو إنسانية ومن أهم أدوار أخصائي العلاقات العامة هي تحديد التهديدات المحتملة واعداد وتنظيم الخطط لمواجهة الأزمة من اجل الحماية والدفاع عن سمعة العلامات التجارية وبناء صورة ايجابية لها.

## الفصل الاول: الإطار المنهجي للدراسة

### 1- إدارة الأزمات ومواقع التواصل الاجتماعي:

كأن يبدأ الناس بالتحدث كلما زادت الأمور سوءاً<sup>2</sup> من السهل التعامل وإدارة ردة فعل الجمهور قبل عقدين الآن أما اليوم فلا يمكننا الهروب من رقابة مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي وذلك بسبب مواقع التواصل الاجتماعي التي غيرت من حجم ووتيرة انتشار المعلومات بشكل جذري.

لا يمكننا التحكم من هذا العدد الكبير جدا من المحادثات اليومية بل يجب على أخصائي العلاقات العامة الاعتماد على حلول رصد وسائل الاعلام ومواقع التواصل الاجتماعي للاستفادة من المحادثة المهمة. يمكن للمعلومات والتحديات الفورية المساعدة على قياس وإدارة أداء المحتويات وفهم التوجهات وبناء علاقة ايجابية مع المستهلكين والشركات على حد سواء.

"وتعني بالأساس كيفية التغلب على الأزمات بالأدوات<sup>3</sup> العلمية والإدارية المختلفة وتجنب سلبياتها والاستفادة من إيجابياتها فلم ادارة الأزمات هو علم ادارة التوازنات والتكيف مع المتغيرات المختلفة وبحث آثارها في كافة المجالات".

"وهي العملية الإدارية المستمرة التي تهتم بالتنبؤ بالأزمات المحتملة عن طريق الاستشعار ورصد المتغيرات البيئية الداخلية والخارجية المولدة لازمة وتعبئة الموارد والإمكانيات المتاحة لمنع التعامل مع الأزمات بأكبر قدر ممكن من الكفاءة وبما يحقق اقل قدر ممكن من الضرر للمنظمة وللبيئة والعاملين مع ضمان العودة للأوضاع الطبيعية

2، 2019، meltwater axford uniersity press، (social media) definition، op، 10، -، 10

3دكتور سامح أحمد زكي الحفني، ادارة الأزمات -الصفحة 6

1الوكالة الوطنية للطاقة الذرية، المركز الصحفي-كوفيد-19 الحلقات الدراسية الشبكية-1998-2022 -

## الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

### الدراسة الميدانية

- الفرع الأول: أدوات جمع البيانات (تعريفها وكيفية بناءها وخصائصها السيكمترية)
- الفرع الثاني: العينة (مصنع الإسمنت)
- الفرع الثالث: ونتاج الدراسة.
- الفرع الرابع: تحليل النتائج ومناقشة.

### خلاصة

## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

---

### تمهيد:

من خلال المدخل الى مختلف وسائل التواصل الاجتماعي ودورها في تغطية الأزمات.

وعليه سنحاول في الفصل الثاني إبراز العلاقة بين الشبكات التواصل الاجتماعي ودورها في تغطية الأزمات

نظرا لانتشار داء كورونا كوفيد 19 ودراسة حالة للمؤسسة الحكومية للإسمنت عين توتة الفرع تقرت وهنا

سيتم توضيح العلاقة بين فرضيات الدراسة والواقع العلمي من خلال الدراسة التطبيقية.

وقد اعتمدنا في تقديم هذه المعلومات على المقابلة الشخصية وتوزيع الاستبيان على أفراد العينة في مكان

الدراسة دون القيام بالعملية الاستطلاعية بشكل مباشر.

## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

### الطريقة والأدوات المستخدمة:

هنا سنوضح الطريقة والأدوات المستخدمة في انجاز هذه الدراسة وذلك من خلال تقسيم المبحث الى فرعين هما -كالاتي:

#### • الفرع الاول: الطريقة المستخدمة

يتناول هذا المطلب المنهجية المتبعة في إعداد هذه الدراسة ومجتمع الدراسة والعينة ونوعها وأسلوب ومصادر جمع البيانات.

#### أولاً: منهج الدراسة:

اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التقييمي ، وهذا لأجل وصف الظاهرة وتفسيرها للوصول الى أسبابها واستخلاص النتائج وتعميمها . وأيضاً نظام التحليل البياني SPSS.

والذي قمنا من خلاله بتحليل النتائج بطريقة عديدة وترجمتها ومناقشتها بشكل كلي والتوصل الى الاهداف المطلوبة للدراسة عن طريق حساب : البيانات بنظام التحليل البياني والحصول على النتائج

**مجتمع الدراسة :** مؤسسة الاسمنت عين التوتة الوحدة تقرت

#### حدود الدراسة:

**الحدود المكانية :** تمثلت في الدراسة الميدانية على دور مواقع التواصل الاجتماعي في ادارة الازمات

لمؤسسة الاسمنت .

**الحدود الزمانية :** من مارس الى أبريل 2022-06-07.



## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

لقد تمثلت نتائج الدراسة :

1- تحكيم الاستبيان من طرف اجابات الاساتذة وهذا لمعرفة مدى توافق الفرضيات والابعاد والفقرات

الملائمة لهذه الدراسة .

**الفرضية 1** : دور وسائل التواصل الاجتماعي في ادارة الازمات في شركة الاسمنت من خلال ما تم عرضه في استمارة الاستبيان من الاسئلة والاجابة عليها من 1 الى 8 نستنتج أن لوسائل التواصل الاجتماعي دور فعال في مؤسسة الاسمنت التي تم اسقاط الدراسة عليها كدراسة حالة ، ومنه فإنها تعتمد عليها اعتمادا كلياً من خلال الترويج للسلعة ونشر الاسعار والإعلانات الخاصة بمميزات هذا المنتج والتغطية لها من خلال مواقع التواصل الاجتماعي بشكل عام.

**الفرضية 2** : تأثير أزمة كورونا على عمل الشركة والعمال .

نستنتج من خلال الفرضية من 9 الى 12 أن كورونا كوفيد 19 أثرت بشكل كبير على الموظفين في الشركة الى ان توصلت لخسارة بعض منهم ومنه فان كورونا كوفيد 19 وخاصة بعد انتشارها بشكل كبير في تلك الآونة أثرت كثيرا مما استدعى بالأفراد الى اللجوء الى وسائل التواصل الاجتماعي لتفادي لكثير من الازمات والسيطرة على الوضع لسير العمل والقضاء على المشاكل بشكل عام.

تأثير أزمة كورونا على صحة العمال في الحياة العملية وذلك من خلال الجدول من 13 الى 19 شكلت أزمة كوفيد 19 أثرا كبيرا على صحة العمال والموظفين من خلال تأثير السلعة على الموظفين ، ولكن بفضل وسائل التواصل الاجتماعي توصلنا الى حلول عدة من خلال الترويج للمنتج واختصار الوقت لتوصيل العمل والمعلومات

## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

ثانيا: مجتمع وعينة الدراسة:

أولا: مجتمع الدراسة:

تتعلق الدراسة بدور مواقع التواصل الاجتماعي في تغطية الأزمات وخاصة مع انتشار كوفيد 19 (كورونا) والذي شكل تهديد بالنسبة لمختلف المؤسسات الفاعلة والتي تعتمد على مواقع التواصل الاجتماعي بكل أشكالها والمؤسسة الحكومية للإسمنت بما انها مؤسسة فاعلة ولها عدة فروع في أنحاء الدولة الجزائرية، فالعينة شكلت هذا المجتمع بالذات وذلك لنشاط الشركة المستمر في التصدير السلعة من خلال الطلب عليها بشكل دائم ونقلها من طرف السائقين الذين يعملون في هذا المجال.

ثانيا: حدود الدراسة:

تمثلت في الحدود المكانية والزمانية على التوالي:

✓ **الحدود المكانية:** تمثلت في دراسة ميدانية على دور مواقع التواصل الاجتماعي في تغطية

الأزمات الإنتاجية في مؤسسة الإسمنت فرع عين التوتة.

✓ **الحدود الزمانية:** تم تطبيق هذه الدراسة الحالية على عينة من مؤسسة الإسمنت الفرع عين التوتة

لفترة من مارس الى أبريل 2022 .

## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

### • الفرع الثاني: عينة الدراسة

بطاقة فنية 1 لشركة S.CIMAT

الاسم التجاري: شركة الإسمنت عين توتة الوحدة التجارية تقرت

اختارها: التسمية القديمة SCNMCE/الجديد والحالي SCIMAT.

عنوان الشركة: شارع 5 جويلية، ص ب 52، تقرت.

الجنسية: جزائرية.

رأس مال الشركة: 2.250.000.000.00 دج

الشكل القانوني: شركة الأسهم SPA

قطاع نشاط الشركة: تجاري

تاريخ التأسيس: في فيفري 1972

نشاط الشركة: تعبئة وتوزيع الإسمنت

توزيع النشاط: تغطي الوحدة كل من الولايات: ورقلة، اليزي، الوادي

مراكز البيع: تتكون الوحدة من 12 مراكز بيع وهي (تقرت، ورقلة، اليزي، جانت، برج الحواس، عين اميناس،

برج عمر إدريس، دبداب، المغير، البرمة، الحجيرة وجامعة).

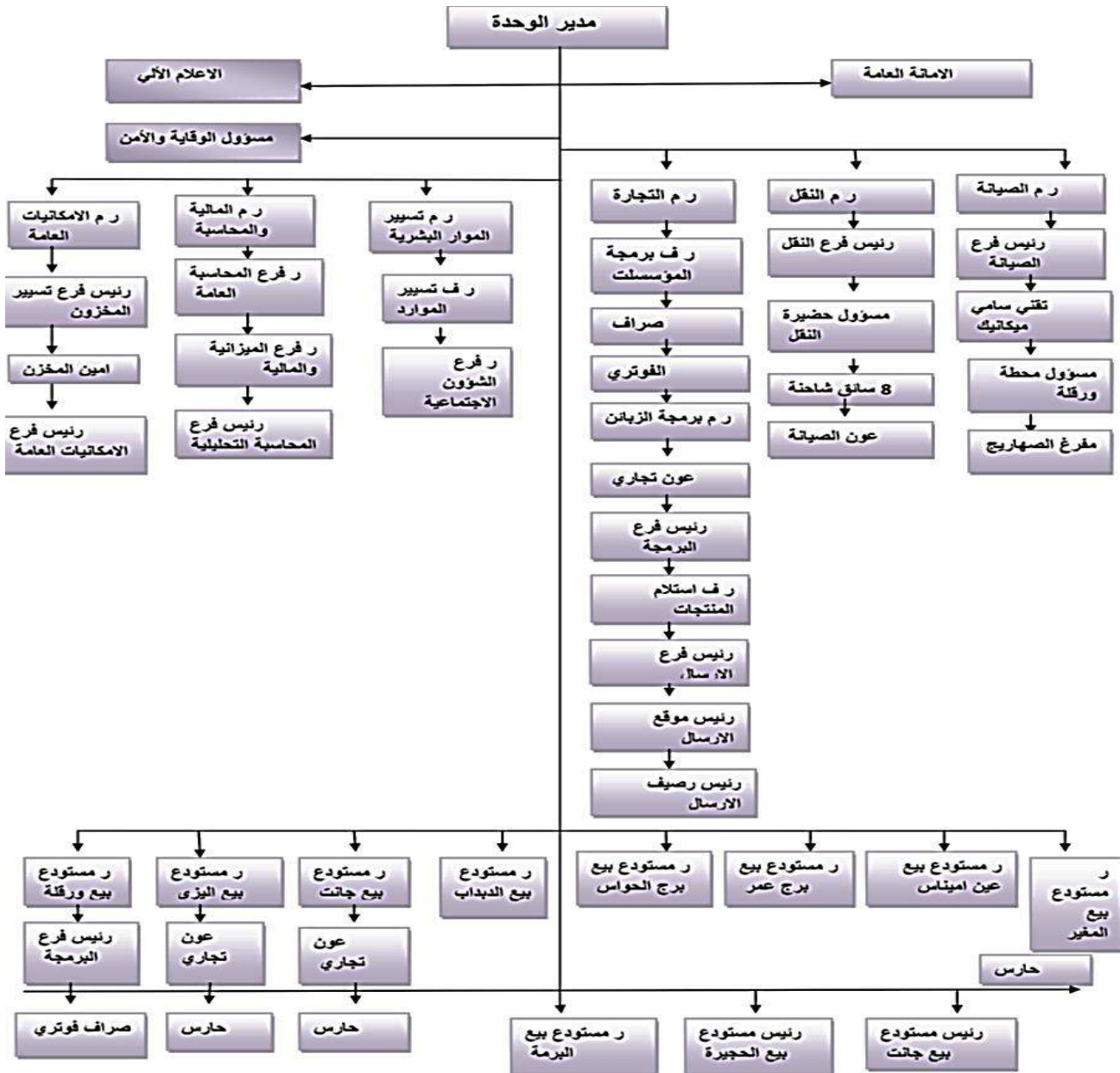
عدد العمال: تشغل الوحدة عدد عمال يقدر ب: 73 عامل تابع للشركة و 46 تابعين لشركة الأوراس للأمن

والخدمات ASS

عنوان الالكتروني: <sup>1</sup>SCIMERE DZ.COM

<sup>1</sup>لمحة تاريخية عن شركة الإسمنت عين توتة الوحدة تقرت، التعريف بالشركة،

## مخطط يوضح الهيكل التنظيمي للشركة<sup>1</sup>



<sup>1</sup>المحة تاريخية عن شركة الإسمنت عين التوتة، الوحدة تقرت الصفحة رقم 6

## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

### عينة الدراسة

اخترنا عمال مؤسسة الإسمنت الفرع عين التوتة كعينة للدراسة من خلال الجداول الموضحة للإطار العام للدراسة في مجموعة الاستبيان الموزعة على مجمل فئات الموظفين بشكل عام من رئيس الشركة الى أصغر موظف يعمل فيها، والصالحة لعملية التحليل الإحصائي، بالنسب المئوية من إجمالي عدد الاستبيان الموزعة على مجتمع الدراسة.

الجدول الاول: يمثل الاستبيان الموزع على مجتمع الدراسة

الموزعة		الاستبيان
النسبة المئوية	العدد	
100	50	موظفي مؤسسة الإسمنت الفرع عين التوتة (بقرت)
100	50	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة

من خلال الجدول رقم 1-1 نلاحظ ان الاستبيان الموزع بلغ عدده 50 استبيان في مؤسسة الإسمنت والذي شكل مجتمع الدراسة.

## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

جدول يوضح إجابات استمارة تحكيم الأساتذة:

### ملائمة الأبعاد للموضوع

اقتراحات	غير ملائم	ملائم	البعد
		+	دور وسائل التواصل الاجتماعي في شركة الإسمنت تقرت
		+	تأثير أزمة كورونا على عمل الشركة والعمال
			تأثير أزمة كورونا على صحة العمال في الحياة العملية

## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

انتماء الفقرات (الأسئلة) لأبعادها:

لا تقيس	تقيس	رقم الفقرات (الأسئلة)	البعد
			دور وسائل التواصل الاجتماعي في شركة الإسمنت تقرت
			تأثير أزمة كورونا على عمل الشركة والعمال
			تأثير أزمة كورونا على صحة العمال في الحياة العملية

من خلال إجابات الأساتذة نلاحظ ان من خلال تحكيم الأساتذة نرى إجاباتهم موافقة لفرضيات الدراسة ومنه

فان الابعاد والفقرات ملائمة لهذه الدراسة.

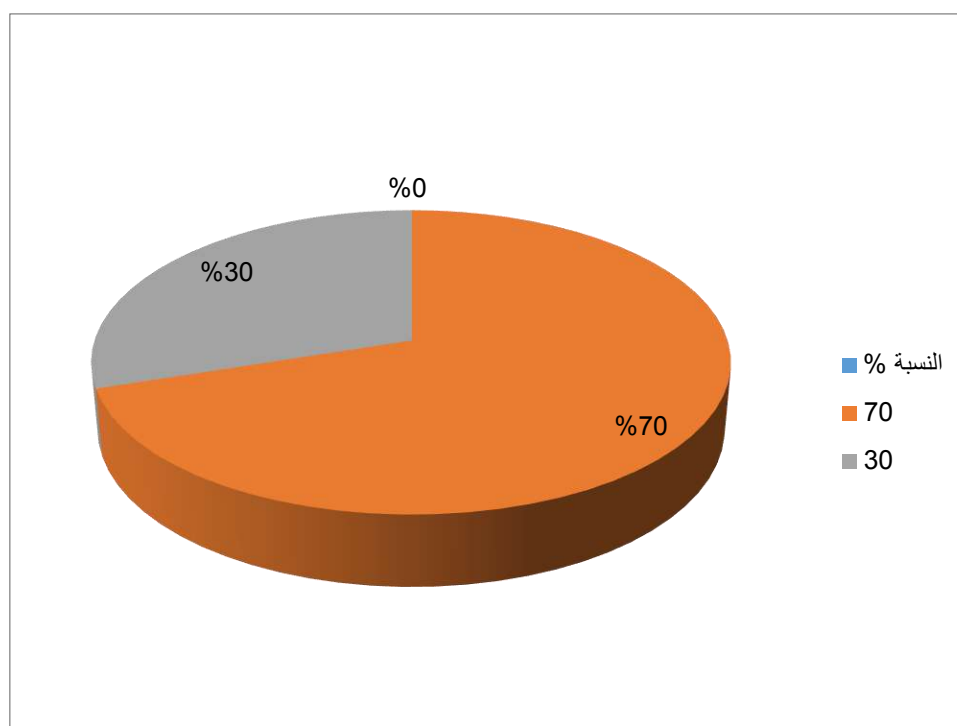
### • الفرع الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة

المحور الاول: دور وسائل التواصل الاجتماعي في شركة الإسمنت فرع تقرت

الجدول رقم 1 يمثل التكرار ونسبة العمال من خلال التواصل عبر الانترنت

#### 1-أتواصل دائما مع العمال بالإنترنت

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





## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

---

الشكل رقم 1 يمثل الدائرة النسبية التي تحدد نسبة العمال المستخدمين للإنترنت عن غيرهم

من خلال الجدول والدائرة النسبية نستنتج ان نسبة 70 بالمئة أجابوا بنعم من خلال التواصل عبر الانترنت،

ونسبة 30 بالمئة بلا ومنه نستنتج ان هناك تواصل عبر الانترنت بشكل كبير في المؤسسة مما يستدعي ان

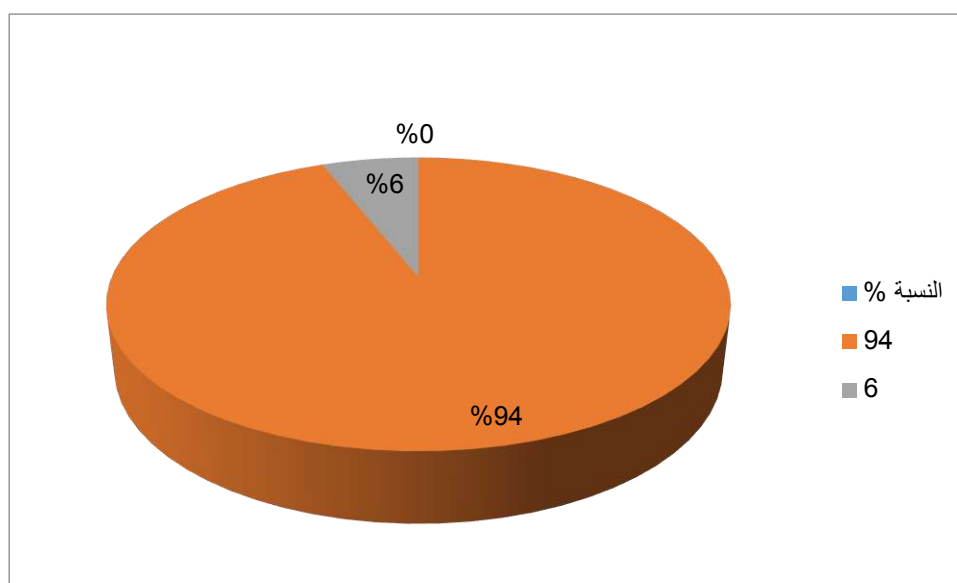
نعم على مجتمع الدراسة أن اغلبيه العمال يستعملون الانترنت

## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

الجدول 2 يمثل التكرار والنسبة المئوية للعمال الذين يتواصلون مع بعض عبر وسيلة الاتصال الهاتف.

2- أتواصل مع العمال من خلال الاتصال عبر الهاتف لإعطاء الأوامر

النسبة %	التكرار	
94	47	نعم
6	3	لا
100	50	المجموع



الشكل 2 يمثل دائرة نسبية بالنسب المئوية للعمال الذين يستعملون الهاتف أثناء العمل والذين لا يستعملون الهاتف.

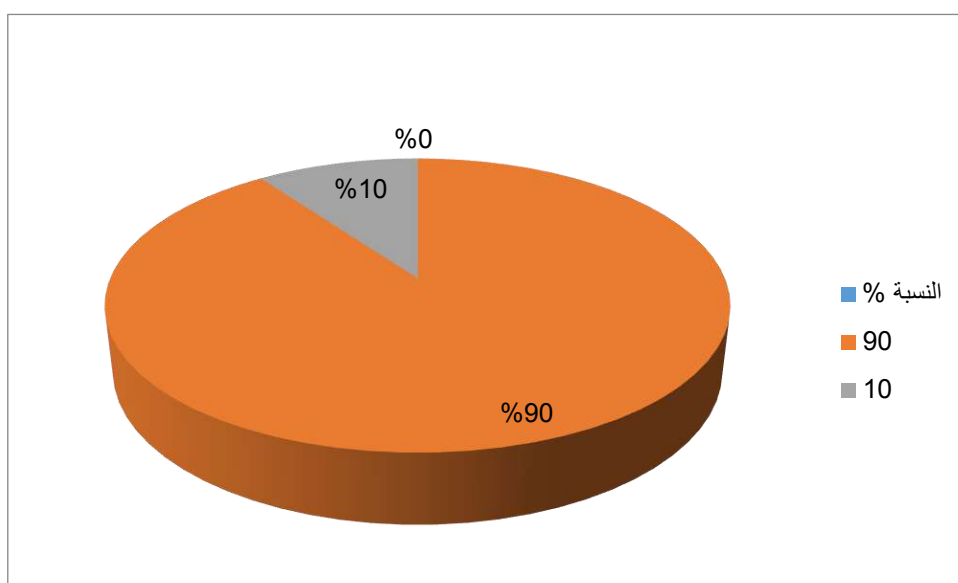
## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

من خلال الجدول والدائرة النسبية نلاحظ ان نسبة 94 بالمئة أجابوا بنعم يستعملون الهاتف للسير العمل وإعطاء الأوامر واستقبالها، ونسبة 6 بالمئة أجابوا بلا لا يستعملون الهاتف، ومنه فأغلبية العمال يتعاملون بالهاتف.

الجدول رقم 3 يمثل التكرار والنسبة المئوية لإجابات السؤال: "تتوفر وسائل التواصل الالكترونية بالشركة."

3-تتوفر وسائل التواصل الالكترونية بالشركة

النسبة %	التكرار	
90	45	نعم
10	5	لا
100	50	المجموع



## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

الشكل رقم 3 والذي يمثل الدائرة النسبية التي تشكل النسبة المئوية لإجابات السؤال: "العمال عن توفر وسائل الاللكترونية بالشركة".

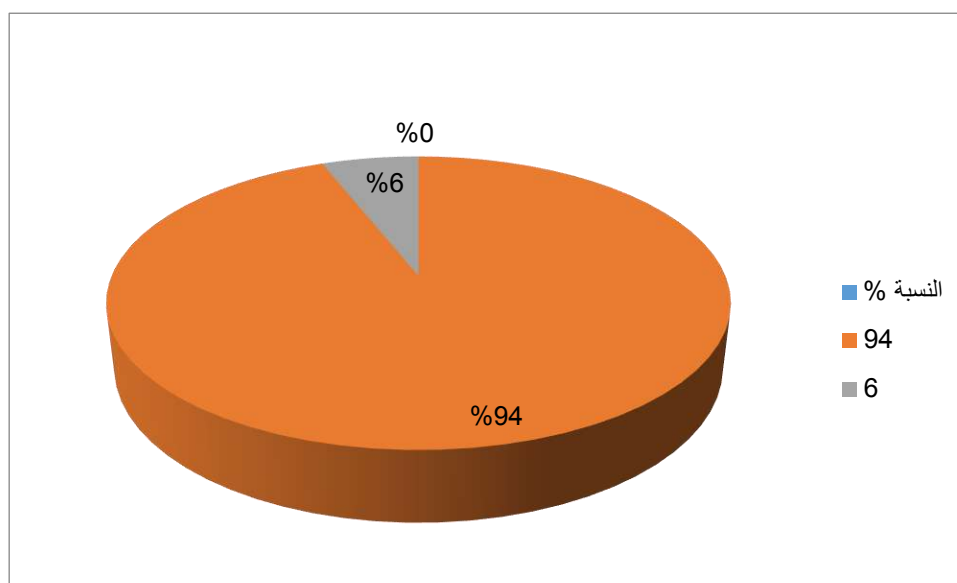
من خلال الجدول والدائرة النسبية نلاحظ ان نسبة 90 بالمئة أجابوا بنعم تتوفر وسائل الاللكترونية بالشركة ما يقدر ب 45، 10 بالمئة من العمال أجابوا بلا يتوفر ما يقدر ب 5، ومنه نلاحظ ان الشركة لديها وسائل التواصل الاللكترونية لمباشرة العمل من خلالها.

## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

الجدول رقم 4 يمثل التكرار والنسبة المئوية لإجابات السؤال: «للعامل عن تطبيق الأوامر الاتصالية كما هي وبشكل دقيق "»

4- يطبق العمال الأوامر الاتصالية كما هي بشكل دقيق أثناء العمل

النسبة %	التكرار	
94	47	نعم
6	3	لا
100	50	المجموع



الشكل رقم 4 يمثل تطبيق العمال للأوامر الاتصالية بشكل دقيق اثناء العمل.

نلاحظ من خلال الجدول والدائرة النسبية معالجته ان نسبة 94 بالمئة ما يقدر ب 47 أجابوا بنعم يقومون بالعمل كما هو مطلوب بالضبط عبر تلقي الأوامر او عبر التواصل مع المدير، و6 بالمئة اي ما يقدر ب

## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

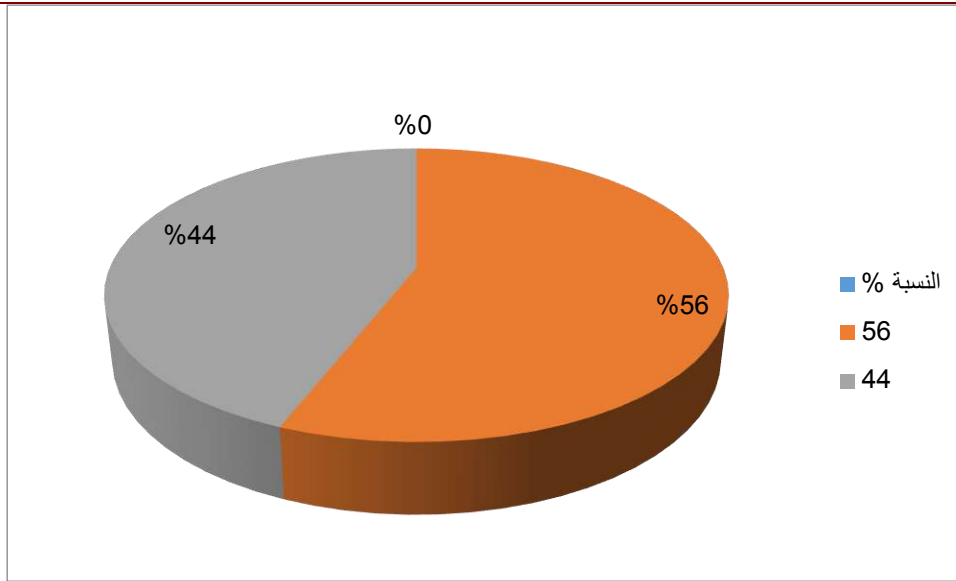
3 أجابوا بلا، نستنتج من خلال ما سبق ذكره مجمل يطبق العمال الأوامر الاتصالية كما هي بشكل دقيق أثناء العمل.

الجدول رقم 5 يمثل التكرار والنسب المئوية للسؤال توجد مشاكل أثناء الاتصال.

5-توجد مشاكل أثناء الاتصال

النسبة %	التكرار	
56	28	نعم
44	22	لا
100	50	المجموع

## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي



الشكل رقم 5 يمثل النسب المئوية للسؤال: «توجد مشاكل اثناء الاتصال».

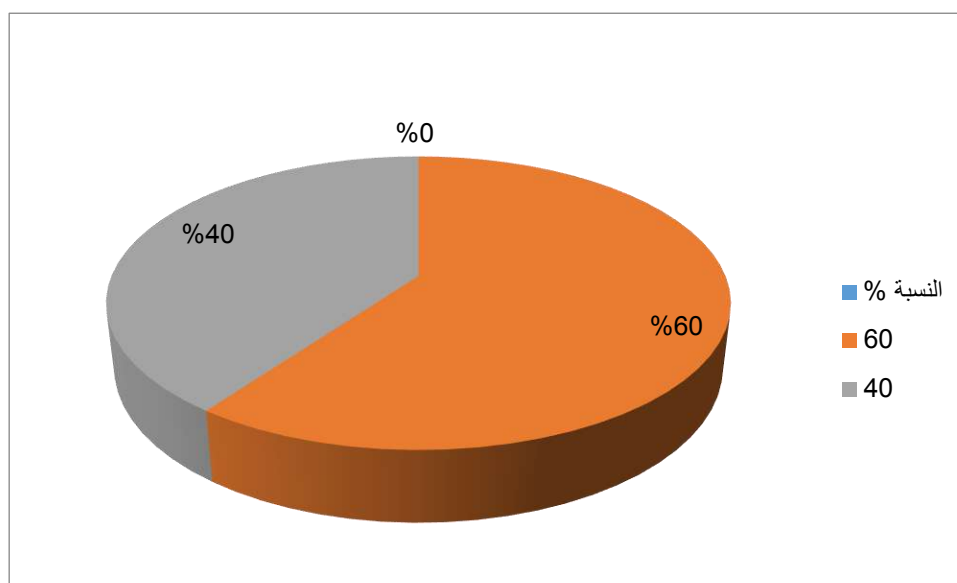
من الملاحظ من خلال الجدول والدائرة النسبية ان نسبة 56 بالمئة ما يقدر ب 28 أجابوا بنعم بوجود مشاكل اثناء الاتصال، ونسبة 44 بالمئة ما يقدر ب 22 أجابوا ب لا يوجد مشاكل، ومنه نستنتج ان الشركة لا يوجد فيها مشاكل والعمل يسري بوتيرة جيدة.

## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

الجدول رقم 6 يمثل التكرار والنسب المئوية لإجابات السؤال: "الاتصال في الشركة يشكل أزمة لدى العمال أحيانا".

6-الاتصال في الشركة يشكل أزمة لدى العمال أحيانا

النسبة %	التكرار	
60	30	نعم
40	20	لا
100	50	المجموع



الشكل رقم 6 يمثل النسب المئوية لإجابات السؤال: "الاتصال يشكل أزمة لدى الموظفين".

نلاحظ من خلال الجدول والدائرة النسبية ان نسبة 60 بالمئة ما يقدر 30 أجابوا بنعم، ونسبة 40 بالمئة أي ما يقدر بـ 20 أجابوا ب لا ومنه نستنتج بشكل عام ان الاتصال في الشركة لا يشكل أزمة لدى الموظفين.

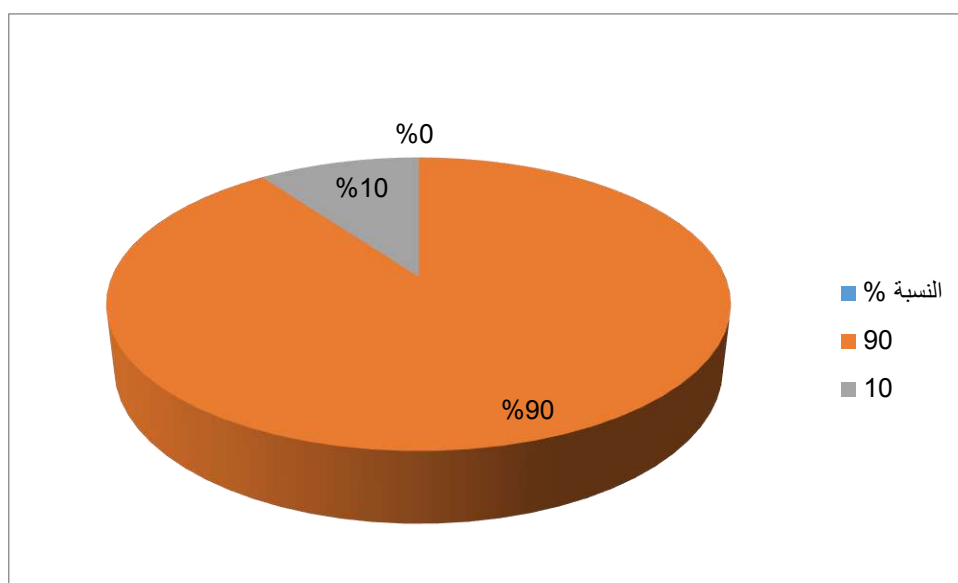


## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

الجدول رقم 7 يمثل التكرار والنسب المئوية لإجابات السؤال: «أتواصل مع زميلي في العمل بشكل جيد».

7-أتواصل مع زميلي في العمل بشكل جيد

النسبة %	التكرار	
90	45	نعم
10	5	لا
100	50	المجموع



الشكل رقم 7 يمثل النسب المئوية للسؤال: "أتواصل مع زميلي في العمل بشكل جيد".

من خلال الجدول والدائرة النسبية والنتائج التي تحصلنا عليها، نلاحظ أن نسبة 90 بالمئة أجابوا بنعم

أتواصل مع زميلي في العمل بشكل جيد ما يقدر ب 45، ونسبة 10 بالمئة أجابوا بلا ما يقدر عدده ب 5 لا

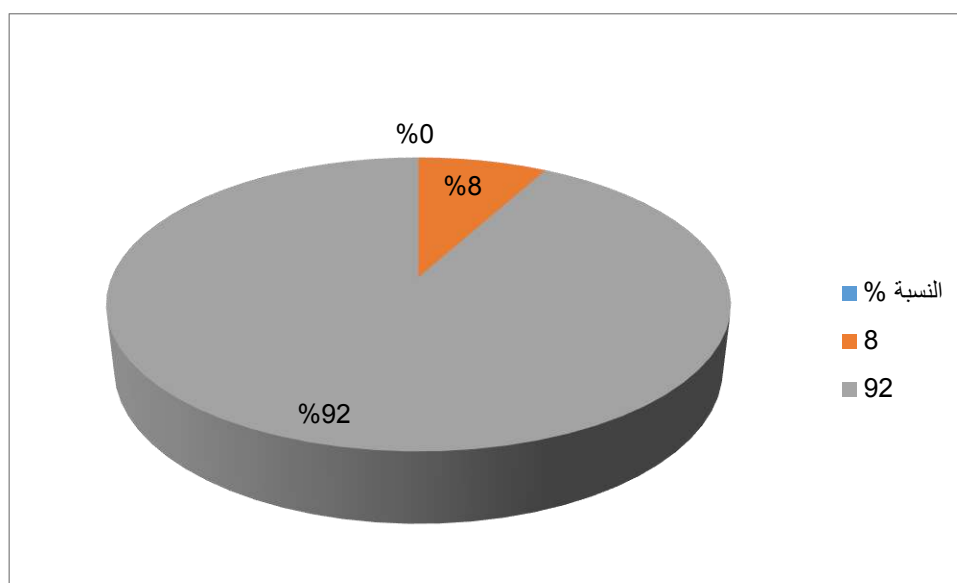
يتواصلون مع زملائهم بالعمل بشكل جيد.

## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

الجدول رقم 8 يمثل التكرار والنسب المئوية للإجابة عن السؤال: "اعتمد على الفيس بوك للقيام بالعمل".

8-أعتمد على الفيسبوك للقيام بالعمل

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



الشكل رقم 8 يمثل الدائرة النسبية للإجابة عن السؤال: "اعتمد على الفيس بوك للقيام بالعمل".

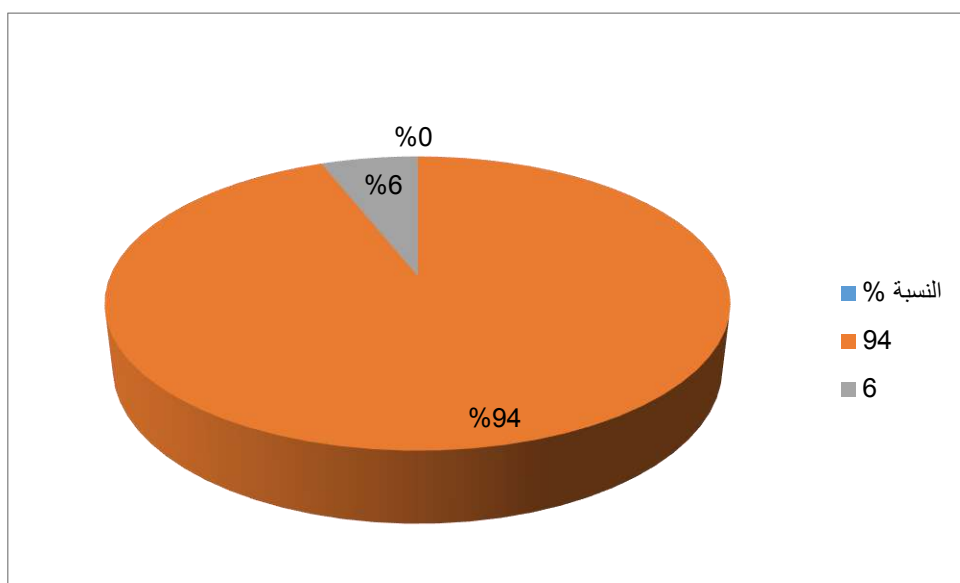
## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

من خلال الجدول والدائرة النسبية نستنتج ان نسبة 8 بالمئة أي ما يقدر عددهم ب 4 يعتمدون على الفيس بوك للقيام بالعمل، ونسبة 92 بالمئة لا يعتمدون على الفيس بوك للقيام بالعمل أي ما يقدر ب 46 ومنه نستنتج ان الفيس بوك غير مهم بالنسبة للسير العمل في الشركة.

الجدول رقم 9 يمثل التكرار والنسب المئوية للإجابة عن السؤال: «أثرت كورونا على العمل».

9-أثرت كورونا على العمل

النسبة %	التكرار	
94	47	نعم
6	3	لا
100	50	المجموع



## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

---

الشكل رقم 9 يمثل النسب المئوية لإجابة عن السؤال: «أثرت كورونا على العمل».

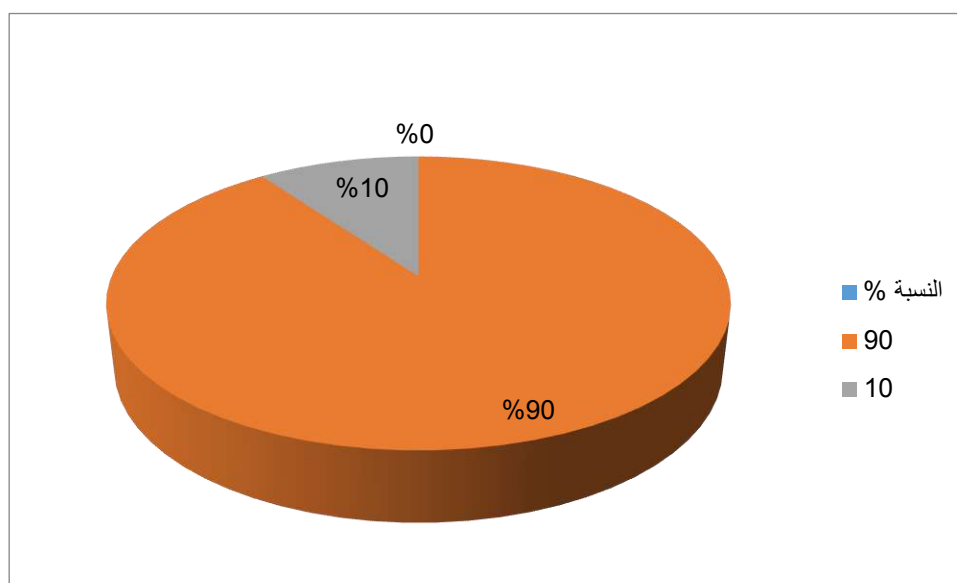
نلاحظ من خلال الجدول والدائرة النسبية ان ما نسبته 94 بالمئة أي ما يقدر ب 45 أجابوا بنعم أثرت كورونا في العمل وخاصة مع انتشار الوباء، و 6 بالمئة أجابوا بلا لم تؤثر كورونا في العمل وخاصة مع انتشار كوفيد 19 كورونا.

## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

الجدول رقم 10 يمثل التكرار والنسب المئوية لإجابة السؤال: "أشعر بالتوتر في العمل وخاصة مع انتشار وباء كورونا".

10-أشعر بالتوتر في العمل وخاصة مع انتشار وباء كورونا

النسبة %	التكرار	
90	45	نعم
10	5	لا
100	50	المجموع



الشكل رقم 10 يمثل النسب المئوية لإجابة السؤال: «أشعر بالتوتر اثناء العمل».

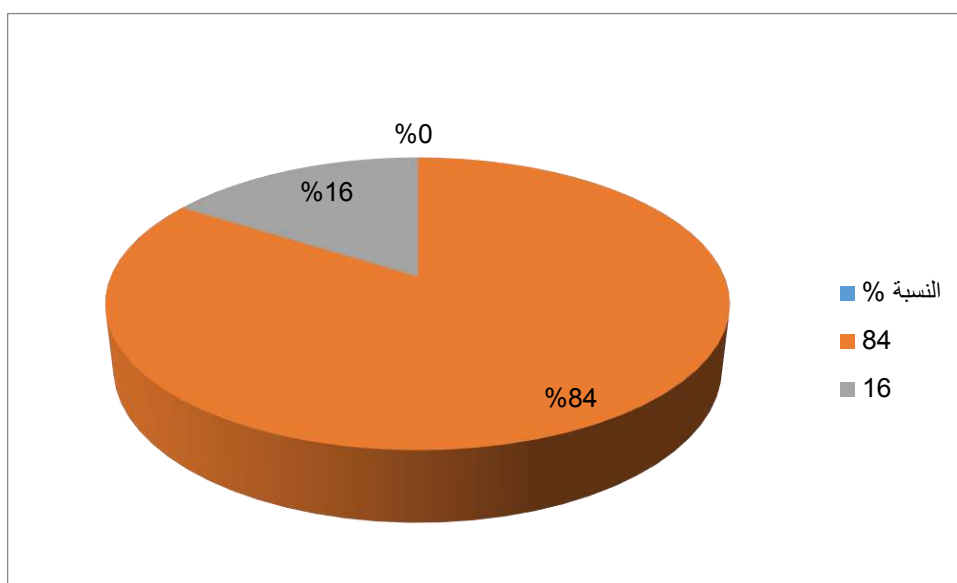
## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

من خلال الجدول والدائرة النسبية نلاحظ ان ما نسبته 90 بالمئة أجابوا بنعم اشعر بالتوتر اثناء العمل اي ما يقدر تكراره ب 45، ونسبة 10 بالمئة أي ما يقدر تكراره ب 5 بالمئة أجابوا بلا لا ومنه فان الموظفين لا يعانون من الإرهاق في العمل بشكل عام.

الجدول رقم 11 يمثل التكرار والنسب المئوية لإجابات السؤال: "أشعر بالإرهاق أثناء العمل".

11-أشعر بالإرهاق أثناء العمل

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



## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

---

الشكل رقم 11 يمثل النسب المئوية لإجابات السؤال: "أشعر بالإرهاق أثناء العمل".

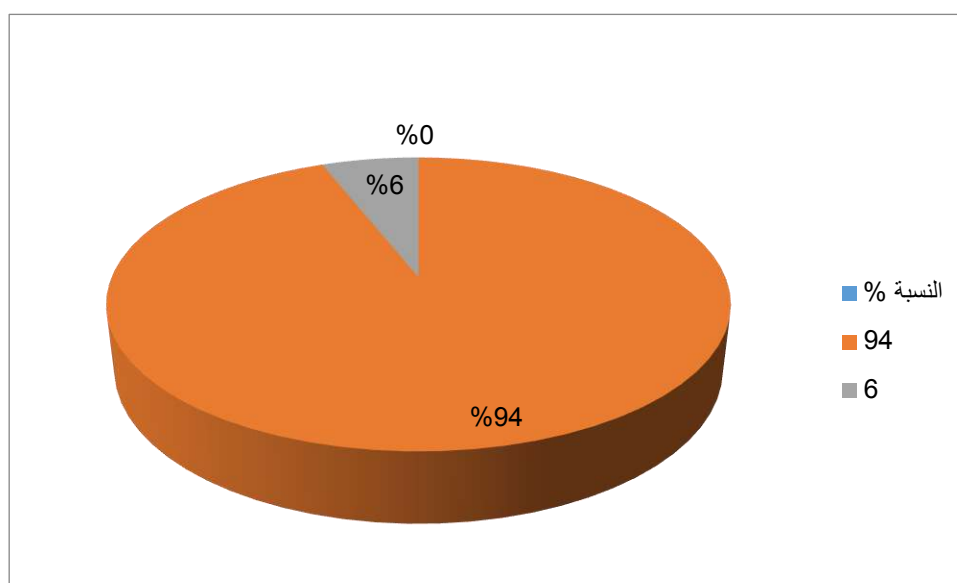
من خلال الجدول والدائرة النسبية نلاحظ ما نسبته 84 بالمئة اي بتكرار 42 أجابوا بنعم أشعر بالإرهاق اثناء العمل وهي نسبة كبيرة، اي معظم العمال يعانون من الإجهاد في العمل، ونسبة 16 بالمئة بتكرار 8 أجابوا بلا لا يشعرون بالإرهاق اثناء العمل.

## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

الجدول رقم 12 يمثل التكرار والنسب المئوية لإجابات السؤال: "أسيطر على صيرورة العمل والموظفين".

12-أسيطر على صيرورة العمل والموظفين

التكرار	النسبة %	
47	94	نعم
3	6	لا
50	100	المجموع



الشكل رقم 12 يمثل النسبة المئوية لإجابات السؤال: "أسيطر على صيرورة العمل والموظفين

نلاحظ من خلال الجدول والدائرة النسبية أن نسبة 94 بالمئة بتكرار 45 أجابوا بنعم أسيطر على صيرورة

العمل والموظفين، ونسبة 6 بالمئة بتكرار 3 أجابوا بلا أسيطر على صيرورة العمل النسبة جيدة والعمال

يتحكمون بسير العمل بشكل جيد.

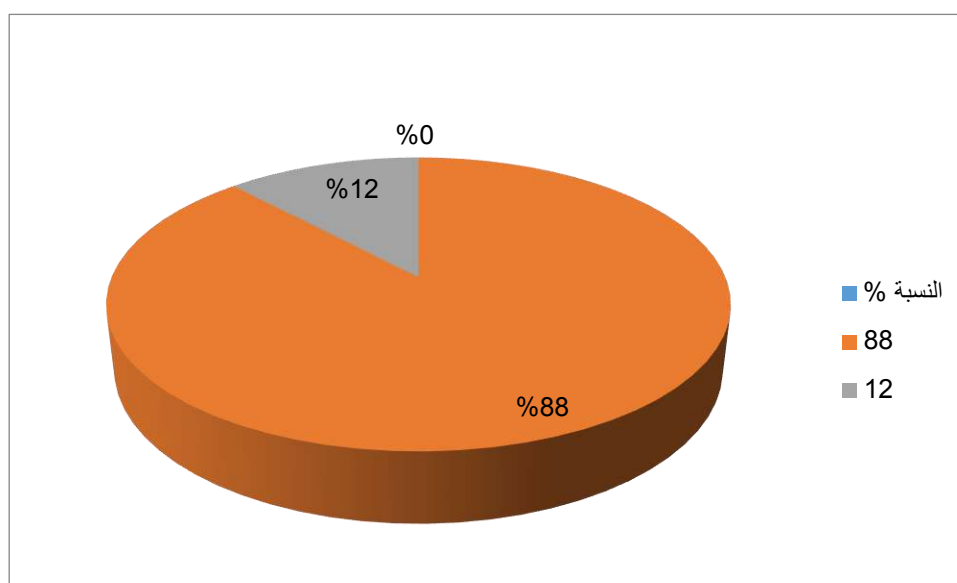


## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

الجدول رقم 13 يمثل التكرار والنسب المئوية لإجابات السؤال: "لديك توازن صحي بين العمل والحياة".

13-لديك توازن صحي بين العمل والحياة

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



الشكل رقم 13 يمثل النسب المئوية لإجابات السؤال: "لديك توازن صحي بين العمل والحياة".

من خلال الجدول والدائرة النسبية نلاحظ نسبة 88 بالمئة بتكرار 44 أجابوا بنعم لديهم توازن صحي بين

العمل والحياة ونسبة 12 بالمئة بتكرار 6 ليس لديهم توازن صحي بين العمل والحياة نستنتج في الأخير ان

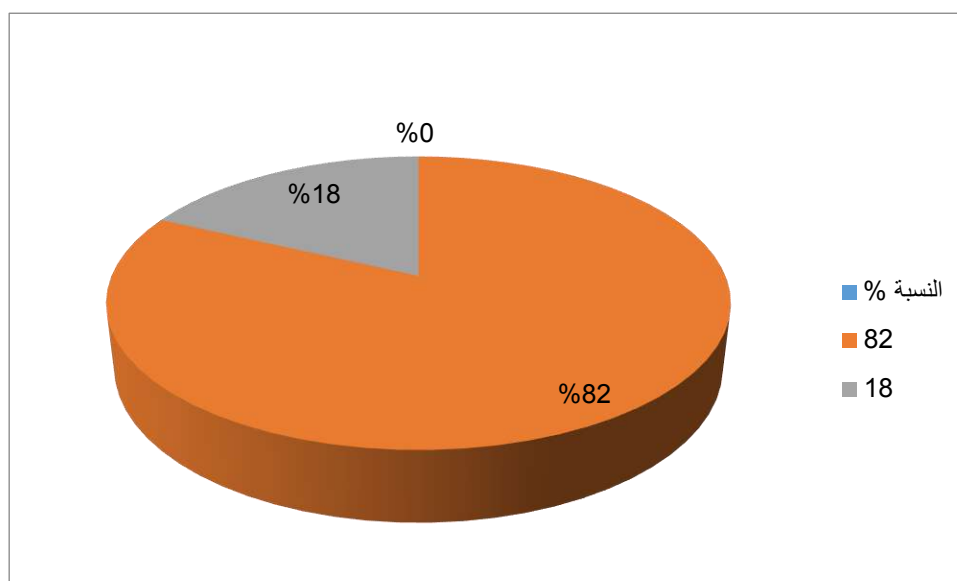
النسبة الكبيرة ليس لديهم مشكل في التوازن الصحي بين العمل والحياة.

## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

الجدول رقم 14 يمثل التكرار والنسب المئوية للإجابات السؤال: "تؤثر ضغوطات العمل على التواصل وعلاقتي بالموظفين والزملاء".

14-تؤثر ضغوطات العمل على التواصل وعلاقتي بالموظفين والزملاء

النسبة %	التكرار	
82	41	نعم
18	9	لا
100	50	المجموع



## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

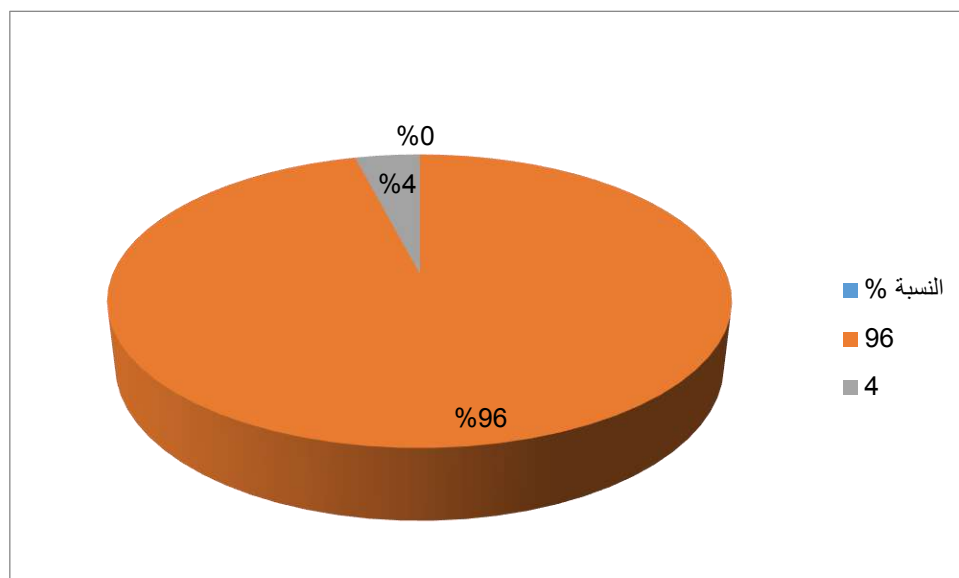
الشكل رقم 14 يمثل النسب المئوية لإجابات السؤال: "أثرت على ضغوطات العمل على التواصل وعلاقتي بالموظفين والزملاء".

نلاحظ من خلال الجدول والدائرة النسبية ان نسبة 82 بالمئة بتكرار 41 بنعم أثرت عليهم ضغوطات العمل على التواصل وعلاقتي بالموظفين والزملاء ونسبة 18 بالمئة بتكرار 9 لا لم تؤثر، ومنه فان النسبة الغالبة لديهم ضغوطات في العمل يؤثر عليهم بشكل كبير.

الجدول رقم 15 يمثل التكرار والنسب المئوية لإجابات السؤال: "وسائل التواصل الاجتماعي تختصر الوقت والمجهود في العمل".

15- وسائل التواصل الاجتماعي تختصر الوقت والمجهود في العمل

النسبة %	التكرار	
96	48	نعم
4	2	لا
100	50	المجموع



## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

---

لشكل رقم 15 يمثل النسب المئوية لإجابات السؤال: "وسائل التواصل الاجتماعي تختصر الوقت والمجهود في العمل".

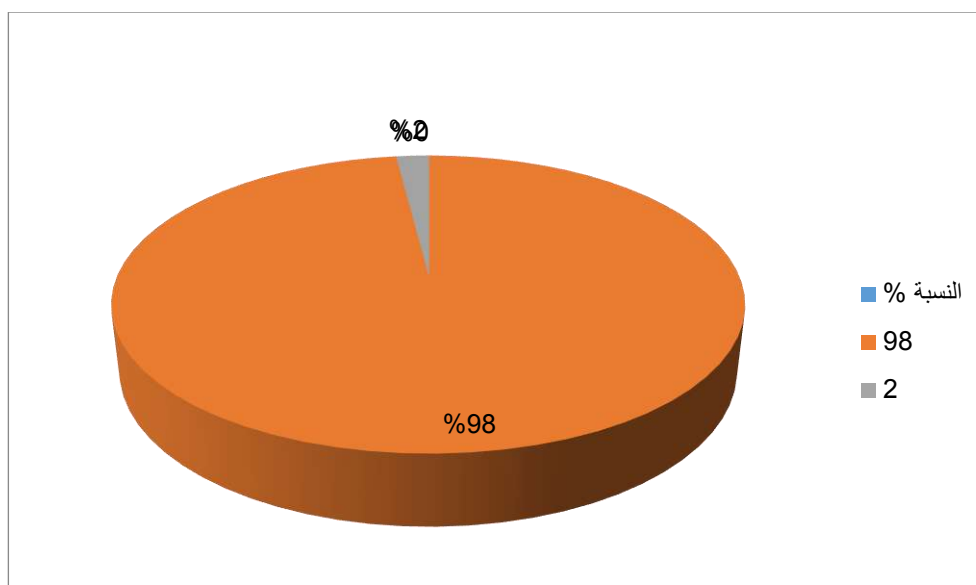
من خلال الجدول والدائرة النسبية نلاحظ ما نسبته 96 بالمئة بتكرار 48 أجابوا بنعم وسائل التواصل الاجتماعي تختصر الوقت والمجهود في العمل، ونسبة 4 بالمئة بتكرار 2 أجابوا بلا تختصر وسائل التواصل الاجتماعي الوقت والمجهود.

## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

الجدول رقم 16 يمثل التكرار والنسب المئوية لإجابات السؤال: " تعرضت الشركة لازمة في الآونة التي انتشر فيها داء كورونا ".

16- تعرضت الشركة للأزمة في الآونة التي انتشر فيها داء كورونا

النسبة %	التكرار	
98	49	نعم
2	1	لا
100	50	المجموع



الشكل رقم 16 يمثل النسب المئوية لإجابة السؤال: " تعرضت الشركة لازمة في الآونة التي انتشر فيها داء كورونا ".

## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

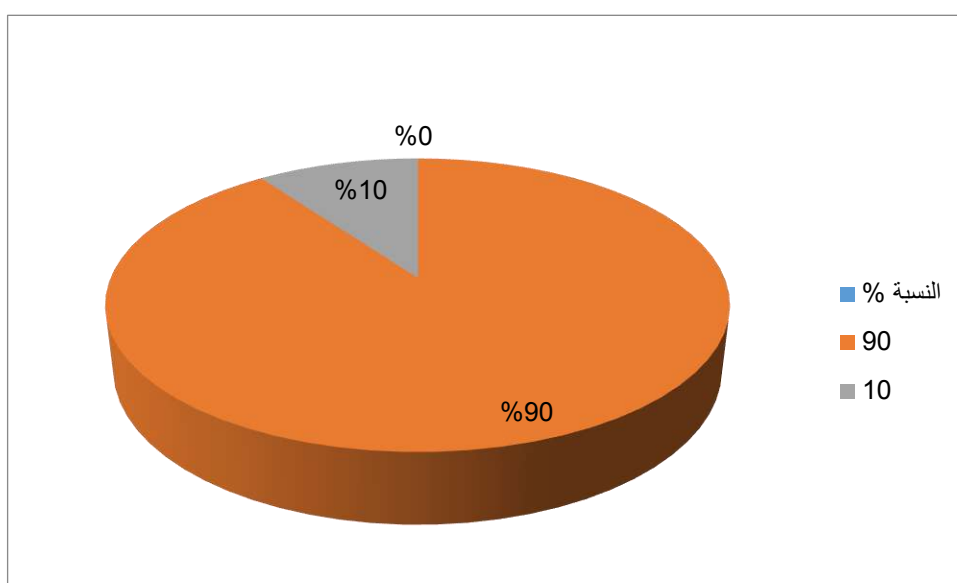
من خلال الجدول والدائرة النسبية نلاحظ نبه 98 بالمئة بتكرار 49 أجاوبوا بنعم تعرضت الشركة لازمة في الأونة التي انتشرت فيها كورونا، ونسبة 2 بالمئة من بكرار 1 أجاوبوا بلا لم تتعرض لازمة اثناء انتشار كوفيد

19

الجدول رقم 17 يمثل التكرار والنسبة المئوية لإجابات السؤال: «شكل داء كورونا خسارة في الموظفين».

17-شكل داء كورونا خسارة في الموظفين

التكرار	النسبة %	
45	90	نعم
5	10	لا
50	100	المجموع



الشكل رقم 17 يمثل النسب المئوية لإجابات السؤال: "تعرضت الشركة لخسارة في الموظفين"

## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

---

نلاحظ من خلال الجدول والدائرة النسبية ان نسبة 90 بالمئة من الموظفين بتكرار 45 أجاوا نعم تعرضت الشركة لخسارة في الموظفين، ونسبة 10 بالمئة بتكرار 5 أجاوا بلا لم تتعرض للخسارة في الموظفين، نستنتج ان الشركة إثر فيها داء كورونا.

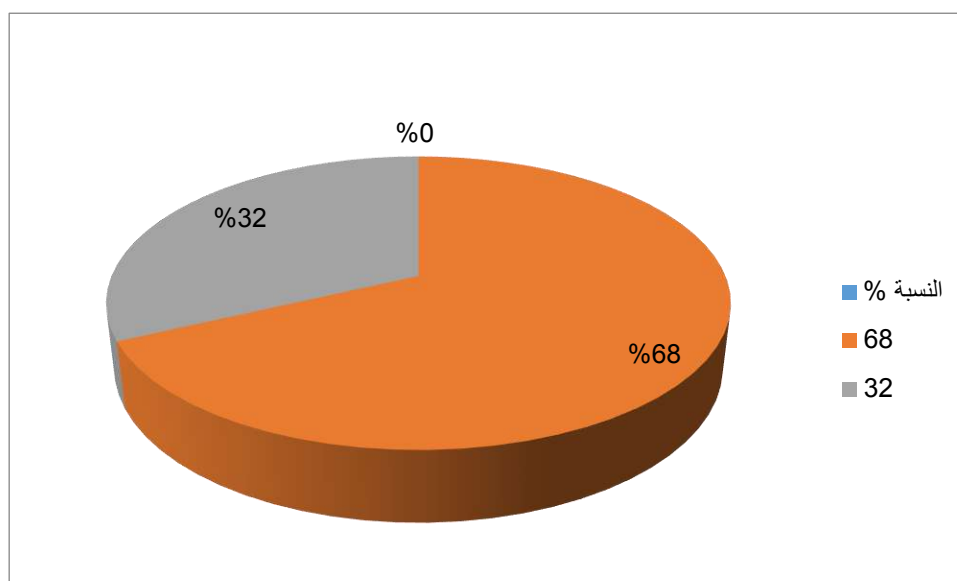
## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

الجدول رقم 18 يمثل التكرار والنسب المئوية لإجابات السؤال: "تؤثر المادة الخام التي تصدرها الشركة على

صحتك".

18-تؤثر المادة الخام التي تصدرها الشركة على صحتك

النسبة %	التكرار	
68	34	نعم
32	16	لا
100	50	المجموع





## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

الشكل رقم 18 يمثل النسب المئوية لإجابات السؤال: "تؤثر المادة الخام على صحة الموظفين نلاحظ من

خلال ما تم دراسته من الجدول والدائرة النسبية ان نسبة 68 بالمئة ما يقدر بتكرار 34 أجابوا بنعم تؤثر

المادة الخام على صحة الموظفين، ونسبة 32 ما يقدر بتكرار 16 لا تؤثر عليهم المادة الخام.

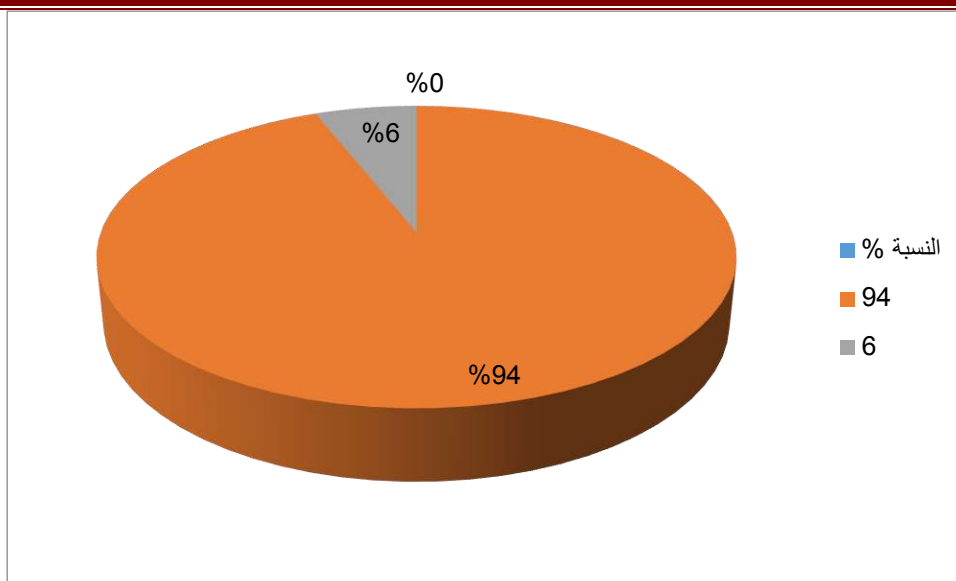
الجدول رقم 19 يمثل التكرارات والنسب المئوية لإجابات السؤال: "من خلال الوعي الصحي في الشركة

اتبع بروتوكولات المؤسسة."

19- من خلال الوعي الصحي في الشركة اتبع بروتوكولات المؤسسة

النسبة %	التكرار	
94	47	نعم
6	3	لا
100	50	المجموع

## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي



الشكل رقم 19 يمثل النسب المئوية لإجابات السؤال: " اتبع بروتوكولات المؤسسة من خلال وعي بذلك".

من خلال الجدول والدائرة النسبية نلاحظ 94 بالمئة بتكرار 47 أجابوا بنعم اتبع البروتوكول الصحي

للمؤسسة من خلال وعي بذلك، نسبة 6 بالمئة بتكرار 3 لا يتبعون البروتوكول الصحي للشركة، ومنه

نستنتج ان للشركة قوانين وبروتوكولات صحية تتبعها لسير العمل بشكل جيد.

## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

نتائج الاستبيانات الموزعة على العينة والتي تم استبعادها:

نتائج الاستبيانات الموزعة على العينة والتي تم استبعادها		العدد	النسبة المئوية %
الملاحظة	الموزعة	50	100,0
	المستبعدة	4	0.04
	المجموع	50	100,0

من خلال الأسئلة التي تم توزيعها والنتائج التي تحصلنا عليها، نلاحظ أن عدد الاستمارات التي تم توزيعها كان بنسبة 100 بالمئة، والمستبعدة كانت بنسبة 0.04 بالمئة.

ومنه نستنتج ان صدق الاستبيان وعدد الإجابات النموذجية والتي كانت إجاباتهم مطابقة لإجابات المقابلة بلغ عددهم 44 اي بنسبة 98 بالمئة النسبة كانت جيدة.

## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

قياس صدق الفرضيات	
Alpha de	عدد الأسئلة
Cronbach	
,6890	8

بلغ صدق الفرضيات لأسئلة الفقرات التي تم تحديدها من 01 إلى 08 بمعامل الفا كرومباخ 0.689 ومنه نستنتج ان صدق الأسئلة بلغ نسبة 0.686 بالمئة والنسبة جيدة مقارنة بمعامل الثبات.

قياس صدق الفرضيات	
Alpha de	عدد الأسئلة
Cronbach	
0.775	4

بلغ صدق الفرضيات لأسئلة الفقرات التي تم تحديدها بمعامل الفا كرومباخ والتي كانت من 09 إلى 12 بمعامل الفا كرومباخ 0.775 ومنه نستنتج أن صدق الأسئلة بلغ نسبة 0.775 بالمئة ومنه فان نسبة الثبات جيدة.

قياس صدق الفرضيات	
Alpha de Cronbach	عدد الأسئلة
805,0	7

بلغ عدد الفرضيات الأسئلة الفقرات التي تم تحديدها بمعامل الفا كرومباخ والتي كانت من 13 الى 19 بمعامل الفا كرومباخ 0.805 ومنه نستنتج أن صدق الأسئلة بلغ نسبة 0.805 بالمئة، ومنه فان نسبة الثبات جيدة.

### • الفرع الثالث: نتاج الفرضيات

#### الفرضية 1- دور وسائل التواصل الاجتماعي في شركة الإسمنت.

من خلال ما تم عرضه في استمارة الاستبيان من الأسئلة والإجابة عليه من 1-8 نستنتج ان لوسائل التواصل الاجتماعي دور فعال في مؤسسة الإسمنت التي تم إسقاط الدراسة عليها، ومنه فإنها تعتمد عليها اعتمادا كليا من خلال الترويج للسلعة ونشر الاسعار والإعلانات الخاصة بميزات هذا المنتج في التغطية بشكل عام وحل الأزمات.

### الفرضية 2 - تأثير أزمة كورونا على عمل الشركة والعمال.

نستنتج من خلال الفرضية من 9-12 ان كورونا كوفيد 19 أثرت بشكل كبير على الموظفين بالشركة الى ان وصلت لخسارة بعضهم، ومنه فان كورونا كوفيد 19 وخاصة بعد انتشارها بشكل كبير ف يتلك الآونة أثرت كثيرا مما استدعي بالأفراد للجوء الى وسائل التواصل الاجتماعي لحل كثير من الأزمات، ولسيطرة على الوضع للسير العمل والقضاء على المشاكل بشكل عام.

### الفرضية 3-تأثير أزمة كورونا على صحة العمال في الحياة العملية.

من خلال الجدول من 13-19 شكلت أزمة كوفيد 19 كورونا تأثيرا كبيرا على صحة العمال والموظفين من خلال تأثير السلعة على الموظفين، ولكن الوعي الصحي وبفضل وسائل التواصل الاجتماعي توصلنا الى حلول عدة من خلال ترويج للمنتوج واختصار الوقت في توصيل العمل والمعلومات.

## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

### الاقتراحات والتوصيات:

من خلال ما تم دراسته

- نلاحظ ان وسائل التواصل الاجتماعي لها دور فعال في المجتمع بشكل عام.
- التكنولوجيا المتطورة التي وصلت اليها وسائل التواصل الاجتماعي أدت الى التغلب على الأزمات والعمل بوتيرة جيدة وتغطية الأزمات بشكل عام في العمل.
- أدى فيروس كوفيد 19 كورونا الى أمراض كثيرة سريعة العدوى مما استدعى الى فرض الحجر الصحي والذي انعكس سلبا على صحة المجتمع من خلال الحركة ومباشرة العمل ولكن بفضل تطور وسائل التواصل الاجتماعي، تمكن الفرد والمجتمع بصفة عامة من حل هذه المشكل من خلال ان وسائل التواصل الاجتماعي أدت الى تغطية هذه الأزمة وأدارتها عن بعد وبشكل جيدومنه فقد لاحظنا واستنتجنا من هذه الدراسة الى:

لفت الانتباه لمشكلة معينة وتحريك الرأي العام وتوسع هذه المواقع دائرة معارفنا وعلاقاتنا بالواقع والمساعدة على التعلم بشكل مجاني، أيضا التعبير عن الآراء والمعتقدات دون أن يمنعهم أحد. ومن سلبياتها :

- قضاء أوقات طويلة دون إدراك الوقت المهدور، ونشر المعلومات الخاطئة دون معرفة مصدرها وتسبب أيضا الأرق والمشاكل النفسية والكسل والتراخي والعزلة عن المجتمع.
- وأيضا إثر فيروس كوفيد 19 كورونا على ادارة الأزمات، التراجع الاقتصادي، وتراجع الأنفاق والخدمات العمومية.
- الانغلاق المجتمعي مثل إيطاليا والتي فرضت غلق حدودها بسبب انتشار الوباء بعدد سكان يقدر ب: 60 مليون نسمة.

## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

---

- التوعية المستمرة منذ انتشار كوفيد الى الآن من خلال وسائل التواصل الاجتماعي الذي شكل دعامة ايجابية لدى الفرد والمجتمع.



## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

---

### خلاصة:

يمكن القول إن وسائل التواصل الاجتماعي أصبحت مهمة في حياة الأفراد، فأغلبهم يعتمدون عليها مزاياها إيجابياتها، كما أنها لها فاعلية من خلال التغلب على الوقت الضائع ومباشرة العمل دون مشاكل وسرعة الوصول الى المعلومة، والتحكم فيها والقضاء على تعب ومعاناة التنقل دون فائدة، وتسهيل العمل في المؤسسة وذلك للاستغناء على الأوراق والاعتماد الكلي لوسائل الاعلام وهذا راجع لسبب هو التطور التكنولوجي.



ومن خلال ما تم التوصل اليه في دراسة هذه الاشكالية ومعالجتها في الفصول نستنتج أن لإدارة الازمات من خلال وسائل التواصل الاجتماعي دور كبير في تجاوزها ومعالجتها بشكل سريع وبكل أنواعها ، وذلك من خلال عدم الارتباك والتخطيط والتدريب والممارسة والاولوية وذلك عن طريق اختيار وتقييم الخيار الصحيح الاقل ضررا والاكثر فائدة بالنسبة للتغلب على الازمة بشكل عام وتستدعي من الشخص الحفاظ على هدوء الاعصاب والقدرة على اتخاذ القرار وخاصة أصحاب المؤسسات وأصحاب القرار .



قائمة المصادر والمراجع

1.المنجد الأبجدي -دار المشرق بيروت ط5-1987-

2.كتاب وسائل التواصل الاجتماعي ودورها في التحولات المستقبلية، من القبلية الى الفيس بوك، جمال

سند السويدي.

3.سلمى محمود جمعة -طريقة العمل مع الجماعات -المكتبة الجامعية -الإسكندرية -200

4.لدكتور حذيفة عبود مهدي السامراني، وسائل الاتصال الحديثة وتأثيرها على الاسرة، بحث مقدم الى

المؤتمر العلمي الثاني الذي تقيمه كلية العلوم الإسلامية في جامعة سامراء بتاريخ 29-

2013/04/30

5.تاريخ وسائل الاعلام، دكتور فضيل دليو

6.كتاب الالكتروني 2019،

Meltwater axford uniersity press ،(social media) définition ،op -،10 lt3c

7.ماجد بن جميل عبد الله الثبيتي، أثر وسائل التواصل الاجتماعي على ادارة الوقت، دراسة تطبيقية

على العاملين في الادارة الأمنية بمحافظة جدة، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على

درجة الماجستير في الدراسات الأمنية، الرياض 1436-1435هـ/2014/2015م

8.دكتور سامح أحمد زكي الحنفي، ادارة الأزمات-

9.الوكالة الوطنية للطاقة الذرية، المركز الصحفي -كوفيد -19 الحلقات الدراسية الشبكية -1998-

2022

10.Meltwater axford uniersity press-3 3 definition،kop k cit 32019

social media كتاب الالكتروني



جامعة قاصدي مرباح-ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علوم الإعلام والاتصال

تخصص: اتصال وعلاقات عامة

استبيان

أخي العامل، أختي العاملة...

في إطار انجاز مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات

عامة الموسومة بـ «دور وسائل الإعلام الاجتماعية في ادارة الأزمات (أزمة كورونا نموذجا)»

أضع بين يديك هذا الاستبيان الذي يحتوي على مجموعة من العبارات، نرجو منك الإجابة عليها بكل

صراحة وهذا بوضع علامة (x) أمام الإجابة التي ترونها مناسبة لكم، دون أن تتسوا أي عبارة. مع ضمان

سرية البيانات التي لن تسخر إلا لأغراض البحث العلمي، شاكرين لكم حسن تعاونكم.

لا	نعم	العبارات	الرقم
		أتواصل دائما مع العمال بالإنترنت	01
		أتواصل مع العمال من خلال الاتصال عبر الهاتف لإعطاء الأوامر	02
		تتوفر وسائل التواصل الإلكترونية بالشركة	03
		يطبق العمال الأوامر الاتصالية كما هي بشكل دقيق أثناء العمل	04
		توجد مشاكل أثناء الاتصال	05
		الاتصال في الشركة يشكل أزمة لدى العمال أحيانا	06
		التواصل مع زميلي في العمل بشكل جيد	07
		اعتمد على الفيسبوك للقيام بالعمل	08
		أثرت كورونا على العمل	09
		اشعر بالتوتر في العمل وخاصة مع انتشار وباء كورونا	10
		اشعر بالإرهاق أثناء العمل	11
		أسيطر على صيرورة العمل والموظفين	12
		لديك توازن صحي بين العمل والحياة	13
		تؤثر ضغوطات العمل على التواصل وعلاقتي بالموظفين والزملاء	14
		وسائل التواصل الاجتماعي تختصر الوقت والمجهود في العمل	15
		تعرضت الشركة للآونة التي انتشر فيها داء كورونا	16
		شكل داء كورونا خسارة في الموظفين	17
		تؤثر المادة الخام التي تصدرها الشركة على صحتك	18
		من خلال الوعي الصحي في الشركة اتبع بروتوكولات المؤسسة	19



جامعة قاصدي مرباح-ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علوم الإعلام والاتصال

### استمارة تحكيم

أستاذي الفاضل: السلام عليكم

إطار انجاز مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة  
والموسومة بـ:

" دور وسائل الإعلام الاجتماعية في ادارة الأزمات (أزمة كورونا نموذجا) "

دراسة حالة مؤسسة الإسمنت عين التوتة فرع تقرت

من إعداد الطالبتين: بوقنور عيبر وقزان فاطمة الزهراء

إشراف: الدكتور محمد الأمين حجاج

أضع بين يديكم أستاذي الفاضل هذه الاستمارة الخاصة بتحكيم الاستبيان، وهذا بتقديم آرائكم واقتراحاتكم  
حول:

1-مدى ملائمة الأبعاد للأداة.

2-مدى انتماء الفقرات لأبعادها.

3-مدى وضوح الأسئلة أي عبارات البنود بالنسبة للعينة.

4 - إضافة ما ترونه مناسباً.

ولكم جزيل الشكر والعرفان سلفاً على قبولكم الإسهام في هذا العمل العلمي.

معلومات حول الأستاذ المحكم:

الاسم واللقب:

الدرجة العلمية:

المؤسسة:

أبعاد الاستبيان (المحاور):

1- دور وسائل التواصل الاجتماعي في شركة الإسمنت تقرت

2- تأثير أزمة كورونا على عمل الشركة والعمال.

3- تأثير أزمة كورونا على صحة العمال في الحياة العملية

ملائمة الأبعاد للموضوع:

البعاد	ملائم	غير ملائم	اقتراحات
دور وسائل التواصل الاجتماعي في شركة الإسمنت تقرت			
تأثير أزمة كورونا على عمل الشركة والعمال.			
تأثير أزمة كورونا على صحة العمال في الحياة العملية			

انتماء الفقرات (الأسئلة) لأبعادها:

البعاد	رقم الفقرات (الأسئلة)	تقيس	لا تقيس
دور وسائل التواصل الاجتماعي في شركة الإسمنت تقرت			
تأثير أزمة كورونا على عمل الشركة والعمال.			
تأثير أزمة كورونا على صحة العمال في الحياة العملية			

## أسئلة الاستبيان:

الرقم	العبارات	نعم	لا
01	أتواصل دائما مع العمال بالانترنت		
02	أتواصل مع العمال من خلال الاتصال عبر الهاتف لإعطاء الأوامر		
03	تتوفر وسائل التواصل الالكترونية بالشركة		
04	يطبق العمال الأوامر الاتصالية كما هي بشكل دقيق أثناء العمل		
05	توجد مشاكل أثناء الاتصال		
06	الاتصال في الشركة يشكل أزمة لدى العمال أحيانا		
07	التواصل مع زميلي في العمل بشكل جيد		
08	اعتمد على الفيسبوك للقيام بالعمل		
09	أثرت كورونا على العمل		
10	اشعر بالتوتر في العمل وخاصة مع انتشار وباء كورونا		
11	اشعر بالإرهاق أثناء العمل		
12	أسيطر على صيرورة العمل والموظفين		
13	لديك توازن صحي بين العمل والحياة		
14	تؤثر ضغوطات العمل على التواصل وعلاقتي بالموظفين والزملاء		
15	وسائل التواصل الاجتماعي تختصر الوقت والمجهود في العمل		
16	تعرضت الشركة للآونة التي انتشر فيها داء		

		كورونا	
		شكل داء كورونا خسارة في الموظفين	17
		تؤثر المادة الخام التي تصدرها الشركة على صحتك	18
		من خلال الوعي الصحي في الشركة اتبع بروتوكولات المؤسسة	19



## فهرس المحتويات

الصفحة	المحتويات
II	كلمة شكر
II	فهرس المحتويات
III	ملخص الدراسة باللغة العربية
IV	ملخص الدراسة باللغة الفرنسية
أ	مقدمة .....
<b>الفصل الأول: الجانب المنهجي للدراسة</b>	
	تمهيد .....
	1-الإشكالية .....
	2-فرضيات الدراسة .....
	3-أسباب اختيار موضوع الدراسة .....
	4-أهمية الدراسة .....
	5-أهداف الدراسة .....
	6-مفاهيم الدراسة .....
	7-منهج الدراسة .....
	8-أدوات الدراسة .....
	9-مجتمع الدراسة والعينة .....
	10-الدراسات السابقة .....
	خلاصة .....
<b>الفصل الثاني: الجانب التطبيقي للدراسة</b>	
	تمهيد .....
	1-حدود الدراسة .....
	2-عرض وتحليل البيانات .....
	3-النتائج العامة للدراسة .....
	4-نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات .....

.	الخلاصة .....
	الاقتراحات .....
	الخاتمة .....
	قائمة المراجع .....
	الملاحق .....