

جامعة قاصدي مرياح - ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي
الميدان: علوم إنسانية
الشعبة: علوم إعلام واتصال
التخصص: إتصال جماهيري
من إعداد الطالبين: سوالم علاء الدين - منزر مروان
بغنون:

الاتصال المؤسسي ودوره في حل الازمات

دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ورقلة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 14/06/2023

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الأستاذة : عبد القادر بودريالة(أستاذة محاضرة أ -جامعة قاصدي مرياح ورقلة).....رئيسا
الأستاذ: قندوز عبد القادر(أستاذ محاضر أ-جامعة قاصدي مرياح ورقلة).....مشرفا
الأستاذ: بورنودة ليليا..... (أستاذ محاضر أ-جامعة قاصدي مرياح ورقلة).....مناقشا

السنة الجامعية: 2022-2023

جامعة قاصدي مرياح - ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال



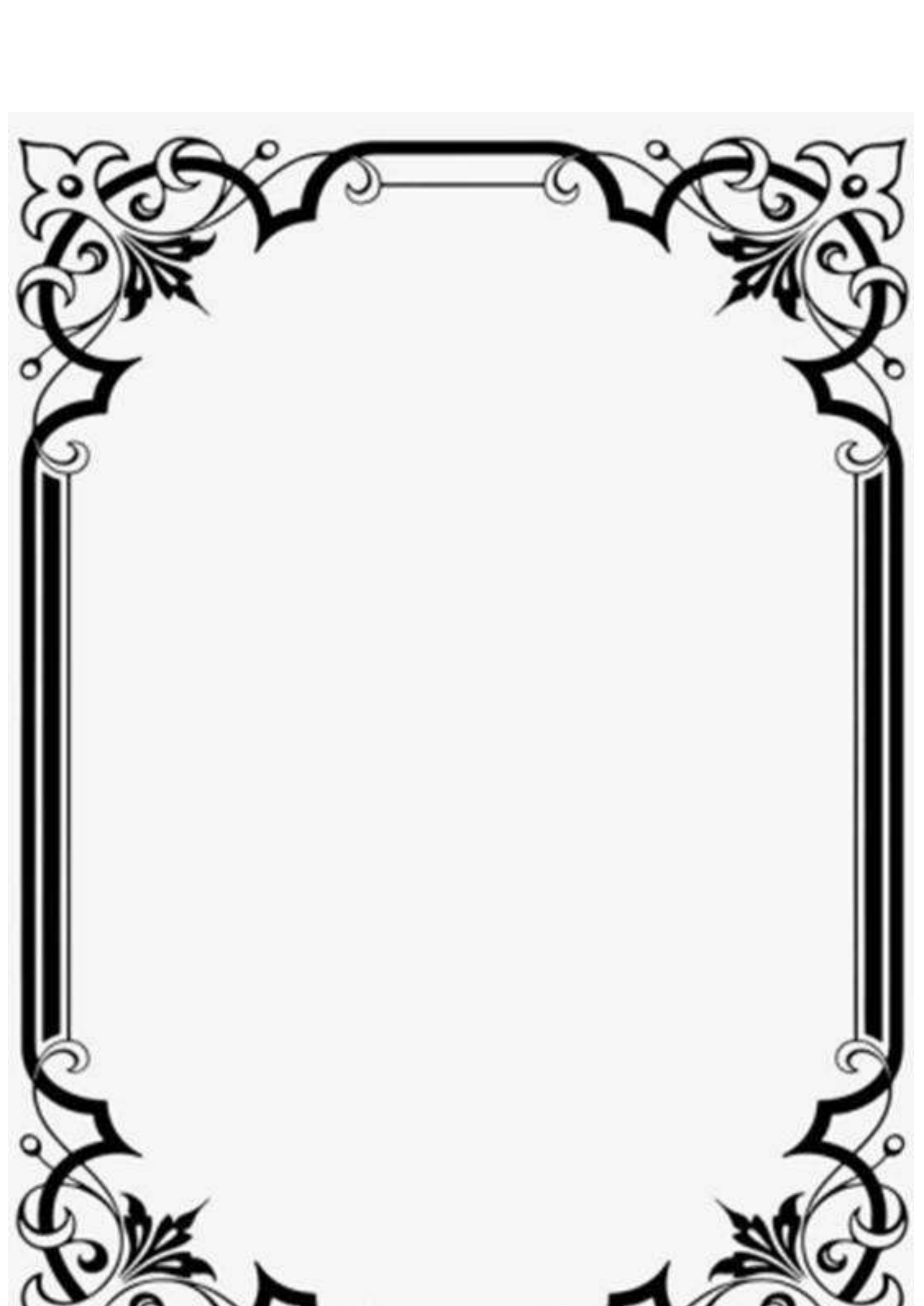
مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي
الميدان: علوم إنسانية
الشعبة: علوم إعلام واتصال
التخصص: إتصال جماهيري
من إعداد الطالبين: سوالم علاء الدين - منزر مروان
بغنوان:

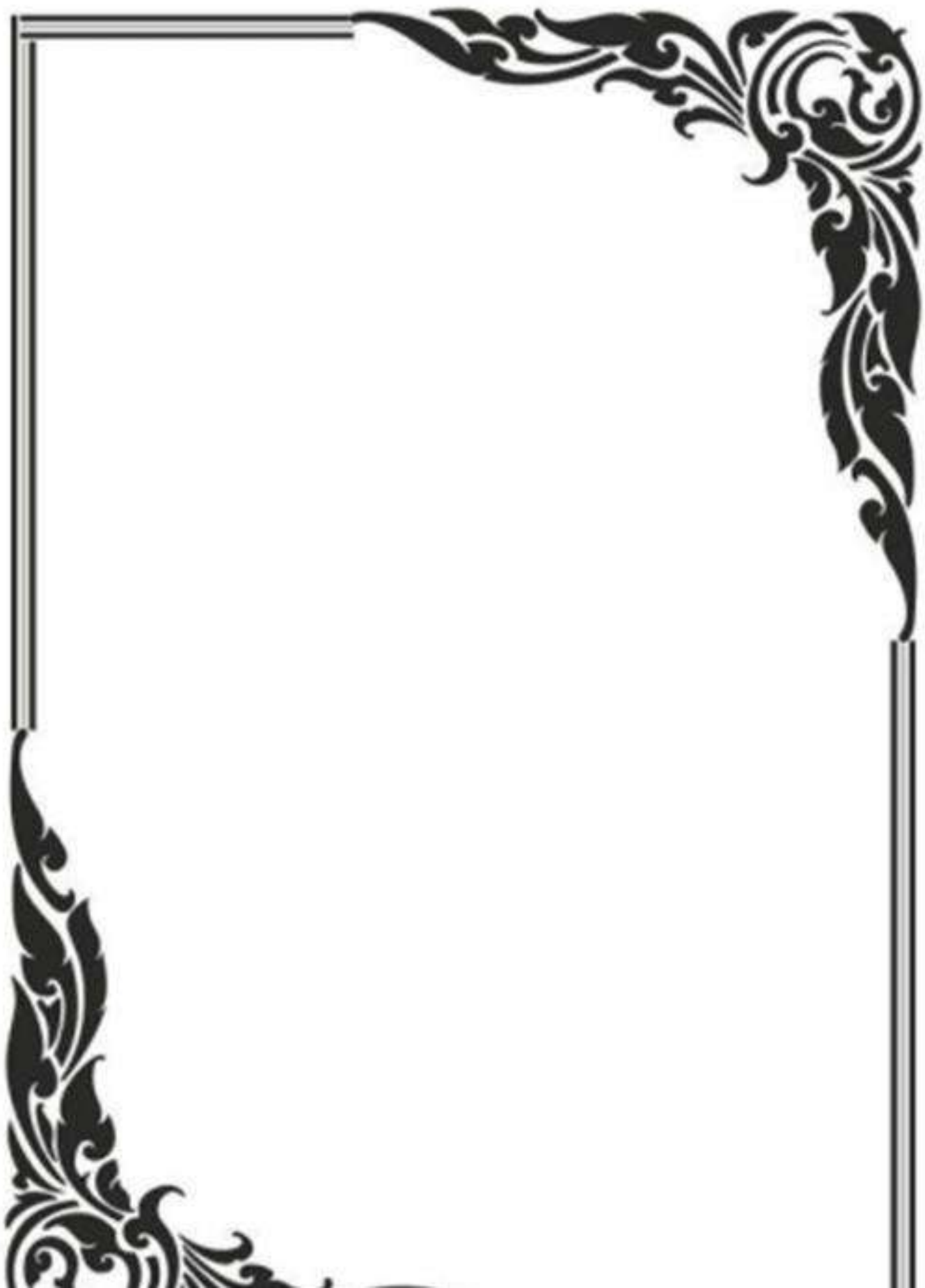
الاتصال المؤسسي ودوره في حل الازمات

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: /... /... /2023
أمام اللجنة المكونة من السادة:

الأستاذة: (أستاذة محاضرة أ - جامعة قاصدي مرياح ورقلة)..... رئيسا
الأستاذ: قندوز عبد القادر (أستاذ محاضر أ - جامعة قاصدي مرياح ورقلة)..... مشرفا
الأستاذ: (أستاذ محاضر أ - جامعة قاصدي مرياح ورقلة)..... مناقشا

السنة الجامعية: 2022-2023





الملخص باللغة العربية:

تهدف الدراسة للتعرف على: دور الاتصال المؤسسي في محاربة الازمات بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ورقلة، والتي تمحورت حول التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو دور الاتصال المؤسسي في محاربة الازمات بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة؟

و تفرع هذا التساؤل الى مجموعة من التساؤلات الفرعية :

1. ماهية اهمية الاتصال المؤسسي بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة؟
2. فيما تتمثل مساهمة الاتصال المؤسسي في معالجة الازمات لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة؟

3. ماهي الانعكاسات التي قد تتجر عن عدم توظيف الاتصال المؤسسي في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ورقلة في فترة الازمات؟

و استنادا الى كل تلك التساؤلات كانت لنا مجموعة من الاهداف لتحقيقها وهي:

- معرفة دور الاتصال المؤسسي في حل الازمات
- ايجاد نظام اتصال فعال بغية الوصول لحل الازمات.
- السعي للوصول الى نتائج دقيقة يمكننا من خلالها معرفة دور الاتصال المؤسسي في حل الازمات.

معتمدين في ذلك على منهج دراسة الحالة، وذلك راجع لطبيعة البحث الذي سنقدمه والذي يعتبر من الدراسات الميدانية التي تقوم على دراسة وحدة معينة والمتمثلة في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة.

توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج اهمها:

- الاتصال والتواصل حاجة اجتماعية ضرورية لكل انسان فإذا كان الاتصال مهما في حياة الافراد العاديين فانه لا يقل اهمية عنه في حياة المؤسسات
- تعتمد المؤسسة على الوسيلة الشفهية المتمثلة في الاجتماعات وذلك باستخدام الاتصال المواجهي.
- نجحت المؤسسة في اختيار الوسيلة الاتصالية الانسب في حل الازمة التي تعرضت لها.

الكلمات المفتاحية:

الاتصال، الاتصال المؤسساتي، الازمة، مؤسسة اتصالات الجزائر

Abstract :

The study aims to identify: the role of institutional communication in combating crises in Algeria Telecom, in the state of Ouargla, which focused on the following main question:

What is the role of institutional communication in fighting crises in Algeria Telecom in Ouargla?

This question is divided into a set of sub-questions:

1. What is the importance of institutional communication in Algiers Telecom in Ouargla?
2. What is the contribution of institutional communication in dealing with crises at the Algeria Telecom Corporation in Ouargla?
3. What are the repercussions that may result from not employing institutional communication in Algeria Telecom in the state of Ouargla during the crisis period?

Based on all these questions, we had a set of goals to achieve, namely:

- ❖ Knowing the role of institutional communication in resolving crises
- ❖ Establishing an effective communication system in order to reach a solution to crises.
- ❖ Seeking to reach accurate results through which we can know the role of institutional communication in resolving crises.

Relying on the case study methodology, due to the nature of the research that we will present, which is considered one of the field studies that are based on the study of a specific unit represented by the Algeria Telecom Corporation in Ouargla.

The study reached a set of results, the most important of which are:

- ❖ Communication and communication is a necessary social need for every human being. If communication is important in the life of ordinary individuals, then it is no less important than it in the life of institutions.
- ❖ The organization relies on the oral method of meetings, using confrontational communication.
- ❖ The Foundation succeeded in choosing the most appropriate means of communication in resolving the crisis it was exposed to.

key words:

Communication, institutional communication, crisis, Algeria Telecom Corporation

الصفحة	المحتوى
VI	الشكر
VII	الإهداء
IX	الملخص
XIII	فهرس المحتويات
XV	قائمة الجداول
XVIII	قائمة الأشكال البيانية
XXI	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
الاطار المنهجي	
22	إشكالية الدراسة
25	تساؤلات الدراسة
25	أسباب الدراسة
26	أهمية الدراسة
26	أهداف الدراسة
26	منهج الدراسة أدواته
29	مجتمع الدراسة وعينته
31	مجالات الدراسة
31	مفاهيم الدراسة
33	الدراسات السابقة
40	المقاربة النظرية
الاطار التطبيقي	
46	تقديم عام للمؤسسة محل الدراسة
47	عرض وتحليل ومناقشة نتائج الإستبيان
83	النتائج العامة للدراسة

87	خاتمة
89	قائمة المصادر والمراجع
94	ملاحق
100	فهرس

قائمة الجدوال

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
28	معامل التباين للإستبيان	1
48	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	2
49	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	3
50	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	4
51	يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة	5
52	يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير الوظيفة الادارية	6
53	يوضح استخدام الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة	7
54	يوضح مدى استخدام انواع الاتصال بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة	8
55	يوضح مدى استخدام الاتصال بين الموظفين خارج فترات العمل	9
57	يوضح مدى وجود حوار ونقاشات بين المدير والموظفين	10
58	يوضح مدى وجود حوار ونقاشات بين المظفين فيما بينهم	11
59	يوضح مدى استخدام جميع الوسائل الاتصالية في المؤسسة	12
60	يوضح الانواع الاتصالية المستخدمة بكثرة في المؤسسة	13
62	يوضح مجالات استخدام الاتصال في المؤسسة	14
63	يوضح نسبة الوسائل الشفهية الاكثر استخداما في المؤسسة	15
64	يوضح نسبة الوسائل الكتابية الاكثر استخداما في المؤسسة	16
66	يوضح نسبة مصادفة المؤسسة لازمة ما	17
68	يوضح نسبة انواع الازمات التي تتعرض اليها المؤسسة	18
69	يوضح نوع الوسيلة الاتصالية المستخدمة في حل الازمات	19

70	يوضح نسبة الوسيلة الاتصالية التي تتجح في حل الازمة	20
72	يوضح نسبة مساهمة الاتصال المستخدم في حل الازمات او التقليل منها	21
73	يوضح نسبة مواجهة المؤسسة لازمة سابقة	22
74	يوضح انعكاسات الازمة	23
75	يوضح مخلفات الازمة على التواصل بين الموظفين في المؤسسة	24
76	يوضح نسبة سلبية الخلافات التي تقع على طبيعة الاتصال اوقات الازمات	25
77	يوضح نسبة اعتبار عدم اختيار الموظفين على اساس التخصص المطلوب يشكل عائقا في معالجة الازمات	26
78	يوضح مدى ضعف الوسائل الاتصالية في معالجتها للأزمات	27
79	يوضح مدى ان اتخاذ القرارات اثناء الازمات دون المشاركة من شأنه تصعيد الازمة.	28
80	مخلفات عدم توظيف الاتصال المؤسستي	29

قائمة الأشكال البيانية

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
48	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	1
49	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	2
50	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	3
51	يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة	4
52	يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير الوظيفة الادارية	5
53	يوضح استخدام الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة	6
55	يوضح مدى استخدام انواع الاتصال بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة	7
56	يوضح مدى استخدام الاتصال بين الموظفين خارج فترات العمل	8
57	يوضح مدى وجود حوار ونقاشات بين المدير والموظفين	9
58	يوضح مدى وجود حوار ونقاشات بين المظفين فيما بينهم	10
59	يوضح مدى استخدام جميع الوسائل الاتصالية في المؤسسة	11
61	يوضح الانواع الاتصالية المستخدمة بكثرة في المؤسسة	12
62	يوضح مجالات استخدام الاتصال في المؤسسة	13
64	يوضح نسبة الوسائل الشفهية الاكثر استخداما في المؤسسة	14
65	يوضح نسبة الوسائل الكتابية الاكثر استخداما في المؤسسة	15
66	يوضح نسبة مصادفة المؤسسة لازمة ما	16
68	يوضح نسبة انواع الازمات التي تتعرض اليها المؤسسة	17
70	يوضح نوع الوسيلة الاتصالية المستخدمة في حل الازمات	18

71	يوضح نسبة الوسيلة الاتصالية التي تتجح في حل الازمة	19
72	يوضح نسبة مساهمة الاتصال المستخدم في حل الازمات او التقليل منها	20
73	يوضح نسبة مواجهة المؤسسة لازمة سابقة	21
74	يوضح انعكاسات الازمة	22
75	يوضح مخلفات الازمة على التواصل بين الموظفين في المؤسسة	23
76	يوضح نسبة سلبية الخلافات التي تقع على طبيعة الاتصال اوقات الازمات	24
78	يوضح نسبة اعتبار عدم اختيار الموظفين على اساس التخصص المطلوب يشكل عائقا في معالجة الازمات	25
79	يوضح مدى ضعف الوسائل الاتصالية في معالجتها للأزمات	26
80	يوضح مدى ان اتخاذ القرارات اثناء الازمات دون المشاركة من شأنه تصعيد الازمة.	27
81	مخلفات عدم توظيف الاتصال المؤسساتي	28

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
94	استمارة الإستبيان	1

المقدمة

مقدمة:

ارتبط الاتصال بالإنسان منذ القديم فقد كانت الوسيلة التي يحقق من خلالها أهدافه و بها يتواصل مع الأفراد المحيطين به و مع تطور المجتمعات وتعقدتها أصبح للاتصال دور كبير في الحياة الاجتماعية حيث تشكل عملية الاتصال أحد الدعائم الأساسية التي يتم من خلالها التفاعل الإنساني.

فعملية الاتصال تحدد مدى تقدم المجتمعات الذي يتوقف على مدى فعالية الاتصال داخل المؤسسة، وبالتطور السريع أصبح للاتصال دور كبير شمل جميع ميادين الحياة وخاصة الجانب الاجتماعي و باعتبار المؤسسة جزءا لا يتجزأ من المجتمع، كانت المؤسسات في أطوارها الأولى بسيطة في إدارتها وفي الوسائل المادية والبشرية المستعملة وكانت عملية الاتصال سهلة ومستمرة و يومية بين المنظم و الأفراد العاملين معه وفق طرق و وسائل شفوية عامة ومباشرة و هذه الطرق البسيطة ما لبثت حتى تطورت و تعقدت في المؤسسة الحديثة و مع تعقد هذه الأخيرة في تنظيمها ومستوياتها الإدارية و زيادة عدد الأفراد العاملين بها و ضخامة الموارد المادية والمستعملة، وظهر مشكال داخل المؤسسات، استدعى الأمر تقسيم المسؤوليات والمهام على عدة مناصب لتنفيذ ما هو مخطط له ومن هنا أدركت المؤسسات مدى أهمية برامج الاتصالات داخل هياكلها فلا يمكن لأي مؤسسة أن تمتنع عن بناء إستراتيجية اتصال بين جميع مستويات المؤسسة قصد تسهيل أداء الأفراد لأدوارهم و وظائفهم داخليا وخارجيا .¹

والملاحظ أن الاتصال في المؤسسة أصبح يثير اهتمام العمال فيما يتعلق بمدى تقبلهم القرارات والتعليمات إضافة إلى مدى تقبل الإدارة لشكاويهم ومشاكلهم داخل

¹ منية دحدوح: محاضرة الاتصال في المؤسسة ، قسم علوم الاعلام والاتصال وعلم المكتبات،كلية العلوم الانسانية والاجتماعية،ص7.

المؤسسة. وهذه العملية تساهم في إيجاد نوع من العلاقة بين العمال والإدارة و بالتالي فالاتصال يعمل على خلق جو تعاوني مما يؤدي إلى تسهيل عملية تبادل المعلومات. كما يساعد على إيجاد نوع من الفهم المشترك والثقة المتبادلة حيث يؤدي ذلك إلى اتخاذ القرارات المشتركة، ومن ثم فإن المؤسسة التي تطمح في تحقيق الأهداف والازدهار والتقدم هي المؤسسة التي تحاول تطبيق خطة اتصال فعالة لتسيير عمل المؤسسة و تحقيق التوافق و الانسجام الداخلي والخارجي بين الأفراد والعاملين.

ومن هذا المنطلق جاءت دراستنا لتكشف دور الاتصال المؤسساتي في حل الازمات في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة؟

احتوت هذه الدراسة على الإطار المنهجي الذي يحتوي على الاشكالية التي تمحور حول دور الاتصال المؤسساتي في حل الازمات حيث تفرعنا من السؤال الرئيسي الى الأسئلة الفرعية، ذكرنا أسباب الموضوع وظهرنا أهمية الدراسة و اهداف الدراسة، بعدها مفاهيم الدراسة، واعتمدنا على أداتين من أدوات جمع البيانات الملاحظة والاستبيان كأداة رئيسية للدراسة التي احتوت على ثلاث محاور ومجتمع البحث تمثل في مجموعة من عمال وموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة تكونت من 31 مفردة.

يتضمن الإطار التطبيقي عرض جداول الدراسة وقراءة نتائجها والتعليق عليها اشتملت الدراسة في الاخير على النتائج ومحاولة الاجابة على تساؤلات الدراسة مع تقديم خاتمة للموضوع.

الإطار المنهجي

1. الإشكالية:

يعتبر الاتصال متغيرا هاما لنجاح المؤسسات الاقتصادية والادارية في أداء مهامها ووظائفها وتحسين علاقاتها الداخلية والخارجية ، ولهذا تولي المؤسسات الحديثة اهتماما بالغاً للاتصال في نظامها الإداري إذ أنه أصبح ضرورة كغيره من المواد والآلات والعمال، لقدرتة على ضمان بقاء المؤسسة وإستمرارها في تحقيق أهدافها.

الإتصال هو الزيت الذي يحرك ماكينة حياتنا وهو الاسلوب الذي يساعد على إصدار التعليمات والأوامر وإدارة الإجتماعات وكتابة الخطابات والتقارير وعليه أصبح من الضروري الإهتمام بالجانب الاتصالي داخل المؤسسة كأداة حيوية ومهمة لتنظيم وتوجيه العلاقات فيما بين أجزائها بجعلها منسجمة من حيث الادوار والأهداف، بل ويستحوذ على تشكيل صورة المؤسسة داخليا وخارجيا خاصة في ظل الظروف غير المتوقعة، وهنا نبرز اهمية الاتصال المؤسساتي الذي هو نوع من الاتصال الدائم المبرز لمكانة المؤسسة والقيم التي تتحكم في سلوكياتها والثقافة المميزة لها عن غيرها من المؤسسات المماثلة، فالمؤسسة هي محوره ومحتواه وكل عرض لرأي أو موقف عن موضوع يمس نشاطها الداخلي والخارجي يعتبر اتصالا مؤسساتي.¹

تعد المؤسسة مهما كان نوعها وحدة اجتماعية مصغرة عن المجتمع الكبير تضم مجموعة من الفاعلين الاجتماعيين يعملون وفق النظام وتقسيم السلطة والعمل، وتسعى الى تحقيق اهداف معينة وجدت من اجلها، واثناء سيرها العادي قد تعترضها ازمات ما كالاتزامات الاقتصادية او المالية او ازمات سوسيو مهنية.

¹ ميلود صغيري:محاضرات مدخل للاتصال المؤسساتي.

وفي الغالب يرافق الازمة عنصر المفاجأة وضيق الوقت والتهديد وندرة المعلومات، وهنا يظهر دور الاتصال بإعتباره القلب النابض لعمليات التسيير في المؤسسات.

تدرس المؤسسة نوع الاتصال المؤسسي الذي ستطبقه، حيث انه عادة ماتكون هناك مواقف قد خرج عن السيطرة وتجاوزت عامل الوقت وكونت من هذا التفاهم الموقفي ازمة (كاحتجاجات او اضراب موظفي المؤسسة) وغيرها من حالات الازمة التي هي عبارة عن لحظة حرجة فجائية وحاسمة تتسبب في انهيار النظام، مما يخلق حيرة لدى متخذ القرار في ظل غياب المعلومات الضرورية ونسبة مصداقيتها وعدم وضوح الاسباب وما يترتب عن هذه الازمة من انعكاسات سلبية، كإتخاذ قرارات تؤثر على الموظفين بداخل المؤسسة الأمر الذي سيزيد من تقاوم الصراعات الموجودة بينهم قبل الازمة.¹

قد تكون الانعكاسات السلبية للازمة ان تقلل من عدد قنوات الاتصال المستخدمة في المؤسسة وذلك بعدم رجوعها الى التدرج التنظيمي، وبذلك يكون الضغط على الوحدات الاخرى الاعلى في المؤسسة التي ستتحمل المسؤولية وخاصة متخذوا القرارات.

وذلك على ادارة المؤسسة ان تشرك كل الفريق لمعالجة الازمة ودراسة كل الحلول والبدائل التي يقدمها الفريق للخروج من الازمة، وبذلك عن طريق اختيار الحل الافضل والانسب لنوع الازمة.

وعليه فان مرحلة الازمة تمثل نقطة تحول هامة في المؤسسة اذ تجاوزتها تمكنت من تحقيق رهانات ايجابية عديدة لصالحها، كالتأكيد على قوة الطاقم

¹ بومشعل يوسف، بوعزيز زهير: دور الاتصال المؤسسي في معالجة الازمات، دراسة ميدانية بمديرية النقل بولاية ام البواقي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم العلوم الانسانية، 2014/2015.

الإداري وخلق شهرة لها لدى المؤسسات الأخرى من خلال مساهمة اتصالها المؤسساتي.

ومن هذا المنطلق يمكن اعتبار الاتصال المؤسساتي بشقيه الداخلي والخارجي الوسيلة التي تساهم في نجاح المؤسسة وتجاوزها للالتزامات خاصة اذا كان الاتصال فعال ومستوجب مدروس ضمن خطط اتصالية محكمة وجيدة مبنية على المشاركة ومهتمة بفنون عمليات الاتصال الجيد.

لذلك فإن دراسة الانعكاسات الواردة حول هذه العملية الاتصالية في ظل البيئة المحيطة بها مع الاتصال الخارجي، يمكن ان يدرس اتصال الخدمات والعمليات الامر الذي يبعث في اعضاء المؤسسة الشعور بالانتماء الحقيقي للمنظمة او المؤسسة وبالتالي تقديم مجهودات اكبر من شأنها التقليل من الالتزامات.

كما انه يعمل على تحسين صورة المؤسسة لدى الجماهير الداخلية والخارجية وهو ما يجعل المؤسسة قوية في مجال نشاطها وبالتالي الحفاظ على مكانتها وصورتها ضد أي ازمة من شأنها ان تعترض المؤسسة من اجل تشويه سمعتها.

نجد ان الاتصال المؤسساتي في جزئة الداخلي انه يرفع من معنويات الموظفين والمدراء بعد خوضهم لتجربة ازمة، في اطار التبادل للمعلومات والمشاركة في اتخاذ القرارات والعكس فيما لو اخفقت المؤسسة في التصدي والسيطرة على الازمة وهذا متوقف على مدى فعالية الاتصال المؤسساتي الذي تقوم به المؤسسة على جميع المستويات الداخلي والخارجي، خاصة على المستوى الداخلي لأنه يمثل المبدأ الأساسي للمؤسسة.

وعلى غرار جميع المؤسسات وقع الاختيار على مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية ورقلة لدراسة مثل هذا النوع من الاتصال عليها.
من خلال كل ماسبق نطرح التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو دور الاتصال المؤسسي في محاربة الازمات بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة؟

2. التساؤلات الفرعية:

1. ماهية اهمية الاتصال المؤسسي بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة؟
2. فيما تتمثل مساهمة الاتصال المؤسسي في معالجة الازمات لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة؟

3. ماهي الانعكاسات التي قد تتجر عن عدم توظيف الاتصال المؤسسي في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ورقلة في فترة الازمات؟

3. اسباب اختيار الموضوع:

❖ اسباب ذاتية:

- الرغبة الشخصية في دراسة مثل هاته المواضيع
- ضرورة وجود الاتصال المؤسسي داخل المؤسسات وذلك من اجل تحسين مستواها ومردودها لكي تكون مؤسسة ناجحة ومستقرة داخليا وخارجيا
- الرغبة في معرفة كيف تحل الازمات الداخلية في المؤسسات.

❖ اسباب موضوعية:

معرفة مدى فعالية الاتصال المؤسسي في حل ازمات المؤسسة.
التعرف على رجع الصدى الذي يتحقق من خلال الاتصال المؤسسي الذي بدوره يستخدم انواع الاتصال المختلفة الداخلي والخارجي.

4. أهداف الدراسة:

تهدف دراستنا الى معرفة دور الاتصال المؤسساتي في حل الازمات، لان الاتصال الذي يحدث داخل المؤسسة هو عملية هادفة تتم بين طرفين او اكثر وذلك لتبادل المعلومات والآراء بهدف التأثير على جميع الجماهير، وبالتالي اصيح من الضروري ايجاد نظام اتصال فعال بغية الوصول لحل الازمات التي من شأنها ان تعترض طريق المؤسسات، وهنا تكمن اهمية الاتصال المؤسساتي.

محاولة التعرف على مساهمة الاتصال المؤسساتي في حل الازمات والخروج بنتائج وحلول التي قد تزيد من شعبية المؤسسة.

5. اهمية الدراسة:

تكمن اهمية الدراسة في الدور الذي يلعبه الاتصال المؤسساتي والذي يعتبر من الادوار المهمة التي يجب على كل مؤسسة استخدامه في حل الازمات وذلك راجع لمدى قدرته على مواجهة تلك الازمات سواءا من خلال الوظائف التي يقدمها ويقوم بها او ما يوفره من وسائل اتصالية اثناء الازمات بغية تجسيد الصورة الذهنية الخاصة بالمؤسسة لجمهورها الداخلي والخارجي وبالتالي تعزيز مكانتها لدى الجماهير.

6. منهج وأدوات الدراسة:

❖ منهج الدراسة:

المنهج هو الطريق الذي يسلكه الباحث في دراسته للوصول الى النتائج المرغوب فيها، وبما ان الدراسة التي نحن بصدد القيام بها هي دراسة: "دور الاتصال المؤسساتي في حل الازمات

بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة"، بحيث انها تتدرج ضمن الدراسات التي تحتاج الى منهج دراسة الحالة (أي دراسة حالة المؤسسة) .

يعد منهج دراسة الحالة " دراسة شاملة وعميقة للفرد او مجموعة من الافراد انها اكثر انواع البحث شعبية وهدفها يمكن ان يكون فهم الوحدة او الظاهرة المدروسة او التفاعل بين عوامل متعددة توضح الواقع الحالي او التطور الذي يحصل في فترة معينة" ¹.

وهو ايضا ذلك المنهج الذي يتجه إلى جمع البيانات المتعلقة بوحدة معينة أو نموذج واحد سواء كانت فردا أو أسرة أو مؤسسة أفراد، إنتاج تسويق مشتريات أو دولة ويقوم على أساس التعمق في دراسة تاريخ الوحدة الحالة أو دراسة جميع المراحل التي مرت بها بهدف الوصول إلى تعميمات علمية متعلقة بالحالة المدروسة والحالات المشابهة لها ².

❖ أدوات الدراسة:

استمارة الاستبيان:

الاستبيان او الاستفتاء ترجمة للكلمة الإنكليزية (Questionnaire) والكلمة في اللغة العربية ترجمات متعددة تترجم باسم (الاستبيان) وأخرى باسم الاستقصاء وثالثة باسم الاستفتاء) وهذه الكلمات جميعها تشير إلى أداة واحدة لجمع البيانات قوامها الاعتماد على مجموعة الأسئلة المكتوبة للحصول على البيانات التي تفيد في الإجابة على مشكلة من المشكلات ³.

قياس صدق الإستبيان: من أجل التحقيق من صدق إستبيان دراستنا قمنا بمايلي:

¹ منذر عبد الحميد الضامن: أساسيات البحث العلمي، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان 2007، ص108.

² عبد الطيم غربي: منهجية البحث العلمي في العلوم المالية والمصرفية الإسلامية، ط1، مطبوعات kie publications، 2019، ص 40.

³ رحيم يونس كرو العزاوي: مقدمة في البحث العلمي، ك1، دار دجلة، عمان، 2008، ص131.

الصدق الظاهري: تم عرض الاستبيان على الأستاذ المشرف من أجل الوقوف على الأخطاء وتصحيحها من خلال حذف بعض العبارات وإضافة أخرى لكي يكون ملائم للدراسة، والثبات يعني استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه حيث أنه يعطي نفس النتائج باحتمال مساو لقيمة المعامل إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة، أما الصدق فهو المقياس الذي يقيس ما وضع لقياسه ويمكن حسابه عن طريق الجذر التربيعي للمعامل الثبات .

معامل ألفا كرونباخ: من أجل معرفة مدى الإتساق الداخلي لفقرات الإستبيان كافة وكذلك لفقرات كل محور منه.

الجدول (1) يوضح ثبات وصدق محاور الإستبيان

عدد الفقرات	ألفا - كرومباخ
24	0.898

المصدر : من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات معطيات الإستبيان SPSS

صدق الاستبيان هو الجذر التربيعي للثبات ويساوي 0.898.

نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة معامل ألفا - كرومباخ بلغت 0.898 وتعتبر قيمة جيدة ومقبولة تدل على ثبات الأداة إذ أنها أكبر من 60%، مما يدل على أنه في حالة توزيع نفس الاستبيان على نفس العينة في نفس الظروف السابقة فإن 89% من العينة ستكون لهم نفس الإجابات كذلك بالنسبة لمعامل الصدق لجميع فقرات ومحاور الاستبيان الذي بلغ 0.898 وعليه يتحقق ثبات الاتساق الداخلي للمقاييس المستعملة وبالتالي يمكن اعتماد هذه الأداة في الدراسة.

إشتملت استمارة دراستنا على المحاور التالية:

البيانات الشخصية للعيينة: الجنس، السن، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، الوظيفة الادارية.

➤ **المحور الأول:** يحتوي على مجموعة من الأسئلة التي تهدف الى معرفة اهمية الاتصال المؤسستي بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

➤ **المحور الثاني:** يحتوي على مجموعة من الأسئلة المتعلقة بمساهمة الاتصال المؤسستي في معالجة الازمات لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

➤ **المحور الثالث:** يتعلق الانعكاسات التي قد تتجر عن عدم توظيف الاتصال المؤسستي في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

الملاحظة:

الملاحظة هي إحدى الوسائل المهمة في جمع البيانات والمعلومات، وهناك قول شائع بأن العلم يبدأ بالملاحظة. وتبرز أهمية هذه الوسيلة في الدراسات الاجتماعية والانثربولوجية والنفسية وجميع المشكلات التي تتعلق بالسلوك الإنساني ومواقف الحياة الواقعية¹.

بحيث تكون الملاحظة بتوجيه الحواس والانتباه إلى ظاهرة معينة أو مجموعة من الظواهر رغبة في الكشف عن صفاتها أو خصائصها بهدف الوصول إلى المعلومات وكسب معرفة جديدة عن طريق تلك الظاهرة أو الظواهر².

7. مجتمع وعينة الدراسة:

¹ ماثيو جيدير: ترجمة ملكة ابيض، منهجية البحث، دليل الباحث في موضوعات البحث ورسائل الماجستير والدكتوراه، د د ن، د س ن، ص 28.

² عمار بوحوش، محمد محمود الذنبيات: مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، ط4، الجزائر، ص 82.

❖ مجتمع الدراسة:

المجتمع: ويقصد به كامل افراد او احداث او مشاهداتموضوع البحث او الدراسة¹.
العينة (Sample) هي جزء من المجتمع الذي تجري عليه الدراسة، يختارها الباحث لإجراء دراسته عليه على وفق قواعد خاصة لكي تمثل المجتمع تمثيلا صحيحا².

وهي ايضا:

ذلك الجزء من المجتمع التي يجري اختيارها وفق قواعد وطرق علمية، بحيث تمثل المجتمع تمثيلا صحيحا، وبما انا دراستنا تقوم على دراسة وحدة معينة فان العينة التي اخترناها هي العينة القصدية (العمدية).

العينة القصدية: وفيها يتقصد الباحث اختبار عينته بحيث يتحقق في كل منهم شروط معينة ويعتقد الباحث عند اختياره هذه العينة انها تمثل المجتمع أفضل تمثيل أي يختار الوحدة أو الوحدات التي تكون مقاييسها مماثلة أو مشابهة المقياس المجتمع الأصلي. ولكن الدراسات التي أجريت على هذا النوع من العينات ترى انه إذا لم تتوافر لدى الباحث أساس موضوعي يستند اليه حكمه بأن هذه الحالات نمطية وإذا لم يتوافر لديه محك خارجي يؤكد سلامة حكمه فانه لا يمكن قبول التعميم من نتائج بحثه ولهذه العينة عيوب منها عدم وجود طريقة إحصائية المعرفة دقة النتائج وقياسها وعدم إمكانية التخلص من التحيز في العينة القصدية أحيانا³.

¹ محمد عبيدات وآخرون، منجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، ط2، دار وائل للنشر، عمان، 1999، ص84.

² ماثيو جيدير: مرجع سبق ذكره، ص28.

³ رحيم يونس كرو العزاوي: مرجع سبق ذكره، ص173.

مجالات الدراسة:

- أ. **المجال المكاني:** يشير المجال المكاني إلى البيئة التي يقوم الباحث بتحديدتها، ومجال دراستنا كان مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة.
- ب. **المجال البشري:** يتمثل في عينة البحث المراد الدراسة عليه بغية تحقيق النتائج المراد الوصول إليها، والمجال البشري هنا هو موظفوا مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة.
- ج. **المجال الزمني:** ويقصد به الفترة الزمنية التي تستغرقها الدراسة في انجاز الدراسة والتي امتدت من نهاية الفصل الاول الى غاية انجاز المذكرة في شكلها النهائي.

8. مفاهيم الدراسة:

الاتصال:

لغة:

من فعل وصل أي اوصله وغيره ووصل اتصل اي دعى دعوى.¹

¹ ابن منظور: لسان العرب، المجلد الاول، باب الواو.

ان كلمة الاتصال المترجمة عن الانجليزية (communication) مشتقة اصلا من الكلمة اللاتينية (communis) التي تعني الشئ المشترك وفعلها (communicare) اي يذيع او يشيع.¹

اصطلاحا:

يعرفه قاموس اكسفورد بأنه: نقل وتوصيل او تبادل الافكار والمعلومات بالكلام او الكتابة او الاشارات.²

ويره عالم الاجتماع "تشارلز كولي" بان الاتصال يعني ذلك الميكانيزم الذي من خلاله توجد العلاقات الانسانية وتنمو وتتطور الرموز العقلية بواسطة وسائل نشر هذه الرموز عبر المكان واستمرارها عبر الزمان.³

أما الاتصال في المجال الاداري او الاتصال في التنظيمات عموما، فيقصد به عادة تلك العملية التي تهدف الى تدفق البيانات والمعلومات اللازمة لاستمرار العملية الادارية عن طريق تجميعها ونقلها في مختلف الاتجاهات (هابطة - صاعدة - افقية) داخل الهيكل التنظيمي وخارجه بحيث تيسر عملية التواصل المطلوب بين مختلف المتعاملين.⁴

التعريف الاجرائي:

¹ فضيل ديليو: تاريخ وسائل الاعلام والاتصال، ط4، درا الخلدونية للنشر والتوزيع، القبلة القديمة، الجزائر، ص 15.

² فضيل دليو، مرجع نفسه، ص 16.

³ مرجع نفسه، نفس الصفحة.

⁴ مرجع نفسه، نفس الصفحة.

هو ذلك الاتصال المكتوب والمنطوق الذي يكون بين الموظفين داخل المؤسسة.

الاتصال المؤسسي:

هو عملية التي يمكن ايصال معلوماتن اي نوع ومن اي عضوفي الهيكل التنظيمي في المؤسسة الى عضو آخر قصد احداث تغيير¹.

9. الدراسات السابقة:

❖ الدراسة الأولى:

دراسة الباحث كمال الفار بعنوان²: "الاتصال المؤسسي والخدمة العمومية في الادارة المحلية الجزائرية، دراسة حالة ولاية وبلدية برج بوعرريج، اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراء الطور الثالث في علوم الاعلام والاتصال، تخصص الاتصال المؤسسي، جامعة الجزائر، كلية علوم الاعلام والاتصال، قسم علوم الاتصال، 2018/2017.

هدفت الدراسة إلى معرفة واقع العملية الاتصالية في الإدارة المحلية وأثرها على تحسين الخدمة العمومية، فالاتصال الذي يحدث في مؤسسة ما هو في اعتقادنا عملية هادفة تتم بين طرفين أو أكثر وذلك لتبادل المعلومات والآراء بهدف التأثير في المواقف والاتجاهات وبالتالي أصبح من الضروري إيجاد سبل نظام اتصال

¹ محمد فهمي العطوزي، العلاقات الإدارية في المؤسسات العامة، القاهرة، 1991، ص 360.

² كمال الفار: الاتصال المؤسسي والخدمة العمومية في الادارة المحلية الجزائرية، دراسة حالة ولاية وبلدية برج بوعرريج، اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراء الطور الثالث في علوم الاعلام والاتصال، تخصص الاتصال المؤسسي، جامعة الجزائر، كلية علوم الاعلام والاتصال، قسم علوم الاتصال، 2018/2017.

فعال وتحديد الإستراتيجية الاتصالية على مستوى الإدارة الجزائرية التي تسمح لها بالتماشي مع المتغيرات والإصلاحات الاقتصادية والاجتماعية والهيكلية التي تعرفها البلاد، كما تهدف هذه الدراسة أيضا إلى الكشف عن بعض المعوقات المانعة لتحقيق أداء متميز في تقديم الخدمات العامة، من خلال طرح التساؤل الرئيسي التالي:

الى اي مدى يعتبر الاتصال المؤسسي احد المرتكزات المعتمدة عليه في تحسين الخدمة العمومية بولاية وبلدية برج بوعرريج؟

وذلك باستخدام المنهج الوصفي التحليلي باستخدام اداة الاستمارة بالاعتماد على العينة القصدية

توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج اهمها:

✓ يواجه المواطن العديد من الصعوبات اثناء حصوله على الوثائق في الوقت المناسب

✓ ضعف اعلام المواطن في مجال الخدمة العمومية

✓ توصلت الدراسة الى ان هناك علاقة بين متغير الجنس والشعور بالارتياح اثناء التوجه الى مصالح الادارة المحلية

❖ **الدراسة الثانية:**

دراسة الباحث نبيل حاجي والباحثة فضيلة حامد، بعنوان: "1 استراتيجيات الاتصال الرقمي في ادارة الازمات في المؤسسة الخدمائية، دراسة ميدانية بمؤسسة

¹ فضيلة حامد: استراتيجيات الاتصال الرقمي في ادارة الازمات في المؤسسة الخدمائية، دراسة ميدانية بمؤسسة سوميفوس تبسة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، جامعة العربي التبسي تبسة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، تخصص اتصال تنظيمي، 2021-2022.

سوميفوس تبسة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، جامعة العربي التبسي تبسة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، تخصص اتصال تنظيمي، 2021-2022.

سعت الدراسة لتسليط الضوء على استراتيجيات الاتصال الرقمي في إدارة الأزمات في المؤسسات الخدمائية، وقد كانت عبارة عن دراسة ميدانية بمؤسسة سوميفوس تبسة، حيث هدفنا إلى إظهار مدى أهمية الاتصال الرقمي ومساهمته في حل الأزمات التي مرت وتمر على مستوى المؤسسة الاقتصادية، من خلال طرح التساؤل الرئيسي التالي:

ماهي الاستراتيجيات الاتصالية الرقمية المعتمدة في تسيير الازمات في مؤسسة سوميفون بولاية تبسة؟

بالاعتماد على المنهج الوصفي في معالجة النتائج المتحصل عليها من خلال الاستمارات التي تم جمعها من قبل عينة مكونة من 30 مفردة موزعة على ثلاث فئات مهنية.

توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج اهمها:

يمكن الحصول على المعلومات أثناء أزمات وتحديد حيثياتها وسرعة الاستجابة لاحتوائها من خلال تفعيل وسائل الاتصال الرقمي وكذلك توفير الجهد والوقت عند الاعتماد عليها.

❖ **الدراسة الثالثة:**

دراسة الباحثة فريال بن مزارى بعنوان¹: "فعالية الاتصال في إدارة الازمات في المؤسسات المنطلقات الاطلس" مقال، مجلة سيسيولوجيا -الجزائر، 2020.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على فعالية الاتصال في إدارة الأزمات في المؤسسات الذي بات آلية مهمة في نجاح عملية إدارة الأزمة ويكون ذلك وفق أسس وقواعد تعتمد عليها المؤسسة في معالجة أزماتها والمخاطر التي تحدث على مستواها وأخذ الإجراءات والتدابير اللازمة خلال مراحل الأزمة، والذي يكون فيه الاتصال الركيزة الأساسية التي تعتمد عليها للمؤسسة في حماية مصالح المؤسسة وبالدرجة الأولى وعلاقتها مع جماهيرها وتقليل الشائعات وعمل على حماية صورة المؤسسة خلال الأزمة وخروج منها بأقل الأضرار الممكنة، من خلال طرح التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو الدور الذي يلعبه اتصال الازمات في ادارة الازمة بالمؤسسة؟

باستخدام المنهج الوصفي ولقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

أن اتصال عنصر مهم وأساسي في عملية إدارة الأزمات في المؤسسة و الذي يكون هو آخر مكمل لأهداف ورؤية المؤسسة والتي لها هدف واحد حماية جمعة المؤسسة وأن الصالات الأزمة هي اتصالات مخططة مبنية على أسس وإجراءات وقائية من أجل التعامل والتحضير المسبق لإدارة الأزمة في المؤسسة، وعنصر دعم لا يمكن الاستغناء عنه أثناء التخطيط الاستراتيجي لإدارة الأزمات في المؤسسة فهو يمثل جزء أساسي في خطة إدارة الأزمة في المؤسسة وعامل مهم في تسيير الأزمة نحو الأسوء أو الأحسن.

¹ فريال بن مزارى: فعالية الاتصال في إدارة الازمات في المؤسسات المنطلقات الاطلس" مقال، مجلة سيسيولوجيا - الجزائر، 2020.

❖ الدراسة الرابعة:

دراسة الباحثة اوليدي مريم بعنوان¹: "استراتيجية ادارة الازمات في المؤسسة العمومية الاقتصادية الجزائرية"، مذكرة تخرج لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في ميدان الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مباح ورقلة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، تخصص تنظيم سياسي واداري، 2018-2019.

اهتمت هذه الدراسة بموضوع الأزمة، وإدارة الأزمة، وطرق التعامل معها، حيث تركز على جانبين الأول نظري متعلق بالأزمة وإدارة الأزمة من خلال الحديث عن أهم التعريفات التي قدمها مختلف الباحثين ومعرفة مراحل تطور مفهوم إدارة الأزمة بالإضافة إلى الحديث عن أهم النظريات والنماذج التي فسرت الأزمة وطرق إدارتها.

أما الجانب الثاني فهو تطبيقي ثم من خلاله دراسة مؤسسة سونلغاز فرع ورقلة وعرض مختلف الإستراتيجيات التي تضعها هذه المؤسسة عند حدوث الأزمات ويمكن ذكر أهم هذه الإستراتيجيات منها الإعتماد على التكنولوجيا ونظم المعلومات في التعامل مع مواقف الأزمة الإعتماد على مخطط الطوارئ وتنفيذ الخطة الوقائية. تنظيم التدخلات والإسعافات.

من خلا طرح التساؤل الرئيسي التالي:

مامدى تبني سونلغاز فرع ورقلة استراتيجيات ادارة الازمات؟

¹ اوليدي مريم: استراتيجية ادارة الازمات في المؤسسة العمومية الاقتصادية الجزائرية، مذكرة تخرج لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في ميدان الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مباح ورقلة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، تخصص تنظيم سياسي واداري، 2018-2019.

باستخدام المنهج الوصفي ومنهج دراسة الحالة بالإضافة الى منهج تحليل مضمون، وبالاعتماد على اداة المقابلة.

توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج اهمها:

➤ وجوب ادراك الاسلوب العلمي ومعرفة تقنيات حديثة لتعامل مع الازمات والتي تتغير مع تغير الظروف .

➤ تبين بان ادارة المؤسسة تمتلك ادارة ازمة وذلك بفرض القانون

➤ امتلاك المؤسسة مخططات مخصصة لكل مصلحة يمكنها من استباق الازمة وسهولة التعامل معها.

❖ الدراسة الخامسة:

دراسة الباحثة فهيمة قابوش بعنوان¹: " دور الاتصال المؤسسي في معالجة الازمات، دراسة ميدانية بمديرية النقل بولاية ام البواقي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي، 2014-2015.

هدفت الدراسة الى الكشف عن أهمية الاتصال المؤسسي في مديرية النقل من خلال الوسائل و القنوات الاتصالية التي تستخدمها هذه المديرية وما تقوم به من وظائف إدارية تنظيمية عن طريق الاتصال المؤسسي وكذا أهم وسائله في هذه المديرية وتثمين أهميتها و كذا دراسة الوسائل الاتصالية الأخرى و إمكانية الاعتماد عليها هي أيضا.

¹ فهيمة قابوش: دور الاتصال المؤسسي في معالجة الازمات، دراسة ميدانية بمديرية النقل بولاية ام البواقي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي، 2014-2015.

ومحاولة التعرف على مساهمة الاتصال المؤسساتي أثناء معالجته للأزمات و بالتالي تفعيل هذه المساهمة أو زيادتها في حال ما إذا كانت غير ذلك أقل فعالية من خلال دراسة أسباب هذه الأزمات و أهداف الاتصال المؤسساتي المتبعة عند معالجتها ضمن هذه المديرية.

من خلال طرح التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو دور الاتصال المؤسساتي في معالجة الازمات لدي مديرية النقل؟

باستخدام ادوات البحث العلمي التالية: الملاحظة، المقابلة، واستمارة الاستبيان.

توصلت الدراسة الى مجموعة من لنتائج اهمها:

- اكثر الازمات لاتي تتعرض لها المؤسسة هي ازمات خارجية
- اكدت الدراسة ان اغلب الازمات التي وقعت في المؤسسة كانت بسبب نقص المعلومة
- ان اغلب الآثار التي يخلفها عدم توظيف الاتصال في المؤسسة اثناء الازمة يتمثل في نقص اداء الموظفين.

علاقة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة:

نلاحظ أن الدراسات التي وقع عليها الاختيار إتبعتم المنهج الوصفي (التحليلي، المسحي) ومنهج دراسة الحالة وذلك لدراسة دور الاتصال المؤسساتي في حل الازمات.

اختلفت ادوات الدراسة المستخدمة في الدراسات السابقة كل منها حسب حاجته او حسب النتائج المراد الحصول عليها نجد بان معظمهم استخدموا استمارة الاستبيان كأداة رئيسية لمعرفة دور الاتصال المؤسساتي في حل الازمات، في المقابل نجد

دراسة "أوليدي مريم" استراتيجية إدارة الازمات في المؤسسة العمومية الاقتصادية الجزائرية التي اعتمدت على اداة المقابلة في الحصول على المعلومات

تكمن أوجه الإختلاف بين دراستنا والدراسات السابقة فيما يلي:

- تناولت دراستنا المتغير التابع " (حل الازمات) بينما تناولت دراسة الباحث " كمال الفار "المتغير التابع (الخدمة العمومية في الادارة المحلية الجزائرية) وبقاء نفس المتغير المستقل.
- تختلف دراستنا مع دراسة "الباحث نبيل حاجي والباحثة فضيلة" في المتغير المستقل (استراتيجية الاتصال الرقمي) واستخدام الامنهج الوصفي.
- الإختلاف الذي لاحظناه في دراسة الباحثة فريال بن مزارى، أنها استخدمت المنهج التحليلي الوصفي .

10.المقرب النظري:

النظرية البنائية الوظيفية:

تمهيد:

عرفت النظرية الوظيفية تسميات عدة مثل النظريات البنائية الوظيفية نظريات التحليل الوظيفي وغيرها من التسميات الأخرى¹، وتعد النظرية البنائية الوظيفية من النظريات التي حاولت تفسير الظواهر الاجتماعية من خلال تقديم أفكار وفروض حول طريقة عمل المجتمعات والنظر إلى المجتمع على أساس نسق ونظام متكامل فيما بينه ومتوازن، والبحث عن سبب تواجد المؤسسات والأعراف المتخلفة فيه واعتبرت المجتمع على أساس بناء منظم وثابت متكون من مجموعة أجزاء مترابطة ومتماسكة فيما بينها، وكل جزء يقوم

¹ محمد عبد الحميد: البحث العلمي في الدراسات الاعلامية، عالم الكتب، القاهرة، 2004، ص 34.

بتأدية وظيفة تساهم في بقاء واستمرارية وجوده، خاصة مع الجهود التي بذلت والتي مازالت تبذل في بناء وإعادة بناء الوظيفة على المستوى النظري والأمبريقي¹.

البنائية الوظيفية: تعني البحوث والدراسات التي يتمحور اهتمامها في شكل أو بناء أي وحدة، أو يكون محور الاهتمام هو الوظائف التي تؤديها الوحدة في إطار البناء العام للوحدات أو البناء الكلي، والبنائية الوظيفية تركز على الوظائف والأدوار التي تقوم بها الوحدات المكونة للكل².

وأما عن مفهوم البنائية الوظيفية فهي مركبة من جزأين:

البناء (structure) ويقصد به إلى الطريقة التي تنظم الأنشطة المتكررة في المجتمع.

الوظيفية (function) يعني هذا المصطلح إلى مساهمة شكل معين من الأنشطة المتكررة في الحفاظ على استقرار وتوازن بقاء واستمرارية المجتمع³.

جذور النظرية البنائية الوظيفية :

فكرة التنظيم والبناء كمصدر لإستقرار المجتمع لم تكن من باب الصدفة في عملية الإنشاء والتكوين في تاريخ البشرية، وإنما تولدت في حقيقة الأمر بعد جدل طويل وعسير عاشته التجربة البشرية عبر عشرات القرون، فقد بدأت تتجلى ملامح هذه الفكرة مع أفلاطون في جمهوريته، أين حاول أن يماثل بين المجتمع والكائن العضوي، بما يمثل كلاهما نظاما مركبا من أجزاء تتفاعل فيما بينها لتحقيق التوازن الاجتماعي العام ففي المجتمع المثالي الذي وصفه أفلاطون، تؤدي كل فئة من

1

2 معن خليل: نظريات معاصرة في علم الاجتماع، دار الشروق، 1997، ص157.

3 محمد عبد الحميد: البحث العلمي في الدراسات الاعلامية، مرجع سابق، ص34.

المشاركين في البناء الاجتماعي أشكالاً من النشاط تساهم في تحقيق التوافق الاجتماعي.

وانطلق كذلك المفكر إبن خلدون من استخدام المنهج التاريخي الاستقرائي لتحليل البنية الاجتماعية للمجتمع العربي الإسلامي القديم، فصنفها إلى بنية بدوية وبنية حضرية، وقام المفكر "أوجست كونت" باستخدام المنهج التاريخي الوصفي التحليل جوانب البناء الاجتماعي للمجتمع الفرنسي، معتمداً على فكرة التماثل مع الكائن الحي كفكرة مركزية في صياغته لمفهوم المجتمع، حيث أوضح في هذا الإطار أن البناء يتشكل من الأسر والجماعات، وكذا الدولة أو السلطة السياسية التي تقوم بواجب الربط بين العناصر الاجتماعية، لهدف تحقيق التماسك والإستقرار في المجتمع.

فكرة البناء الاجتماعي ليست فكرة حديثة العهد بل أنها تمتد إلى منتصف القرن التاسع عشر عندما ظهرت في كتابات "مونتسكيو" وحينها، ظهرت فكرة النسق الاجتماعي على أساس أن مظاهر الحياة الاجتماعية تؤلف فيما بينها وحدة متماسكة متسقة وذلك عندما تحدث (مونتسكيو) عن القانون وعلاقته بالتركيب السياسي والاقتصادي والدين والمناخ وحجم السكان والعادات والتقاليد وغيرها مما يشكل في جوهره فكرة البناء الاجتماعي.

ظهرت النظرية أو المدرسة البنائية الوظيفية كحركة توفيق بين النظريات القصيرة المدى والطويلة المدى، بهدف تقديم وصف عام للعلاقات المتبادلة، والمتجسدة في فكرة التوازن بوصفها نقطة مرجعية وليست بوصفها كشيء موجود في الواقع، فالتوازن متحرك وهو ما يفسر "دائماً استعمال مفهوم التوازن الدينامي، واعتباره من أهم المفاهيم عند الوظيفية.

أفكار النظرية:1

إن فكرة البناء للمجتمع ما كمصدر لاستقراره لا تعد جديدة كفلسفة اجتماعية، فأفلاطون في جمهوريته يطرح فكرة القياس بين المجتمع الكائن العضوي ، فكلاهما نظاما من أجزاء مترابطة في توازن ديناميكي، وفي القياس بين المثالي الذي يعني وصفه أفلاطون تقوم كل فئة من المشاركين في هيكل اجتماعي بإنجاز الأنشطة التي تساهم في تحقيق التناسق الاجتماعي العام.

تعتبر هذه النظري من نظريات الطلب أيضا ، كونها على الحوافز التي تدفع الجمهور إلى استعمال وسائل الإعلام الجماهيري بهدف إشباع حاجاته وينبغي وفق الهذه النظرية أن نتوقع أن الجمهور يبحث في وسائل الإعلام دائما عما يشبع رغباته وعما يساعده على إيجاد الحلول لمشاكله النفسية والاجتماعية ويشبع خاصة حاجاته إلى الإعلام والترفيه والتربية .

تقوم هذه النظري من منطلق أنه في أي مجتمع توجد عوامل او قوى إجتماعية تتفاعل بطرق محددة ومميزة لإنشاء نظام إعلامي قوي ، وفي هذا الصدد يقول "هيبرت" ان النظم الإعلامية تقدم وظائف على النحو الآتي: الإعلام والتحليل والتفسير والتعليم والتنشئة الاجتماعية والسياسية والإقناع والعلاقات العامة والترويج والإعلان والترفيه والفنون وهذه الوظائف التي تقوم بها النظم الإعلامية تقوم بدورها في تغيير المجتمع الذي قام بوضعها.

¹ حسن عماد مكاوي: ليلى حسن السيد:الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2006،ص124.

أسس النظرية:¹

قام الباحث (هارولد لازويل) سنة 1948 بوضع ثلاث وظائف أساسية لوسائل الإعلام وهي:

✓ مراقبة البيئة: أي بمعنى الكشف عما يمكن أن يهدد المجتمع أو ما يمكن أن يستفيد منه

✓ الربط بين مختلف مكونات المجتمع المنفردة فيما بينها.

✓ توصيل الإرث الاجتماعي والثقافي من جيل إلى جيل.

إسهامات روبرت مورتون بمساهمة في إرساء قواعد الاتجاه الوظيفي، وهذا بقيامه بدراسة تحت عنوان (الوظائف الظاهرة والوظائف المستترة وخلصت إلى مايلي:

- المجتمع نظام متكامل، يتكون من أجزاء مترابطة فيما بينها، يُفترض أنها تؤدي وظائف لأجل استقرار النظام ككل وبقائه.

البناء الاجتماعي الذي يتشكل منه المجتمع، عبارة عن مجموعة أنظمة مترابطة بعضها ببعض ومتكاملة في ارتباطاتها و متكافئة في وظائفها. مثل هذا المجتمع يميل بشكل طبيعي نحو حالة من التوازن الديناميكي.

جميع الأنشطة المتكررة في المجتمع تساهم بعض الشيء في استقراره بمعنى أن كل الأشكال القائمة من النماذج، تلعب دورًا في الحفاظ على استقرار النظام.

بعض الأنشطة المتماثلة والمتكررة في المجتمع، لا غنى عنها، على الأقل، في استمرار وجودها.

¹ يوسف تمار: نظرية الإجابة، دراسة نقدية على ضوء الحقائق الاجتماعية والثقافية والإعلامية في المجتمع الجزائري، اطروحة لنيل شهادة الدكتوراه دولة في علوم الاعلام والاتصال، جامعة الجزائر3، كلية العلوم السياسية والاعلام، قسم علوم الاعلام والاتصال، 2004، 2005، ص61.

الاستفادة من النظرية:

تندرج دراستنا المتعلقة بدراسة الاتصال المؤسساتي ودوره في معالجة الازمات في دراسته الميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة ، ضمن مداخل للدراسة البنائية الوظيفية التي يؤديها الاتصال المؤسساتي في حل الازمات، من خلال استخدامه لاستراتيجيات الاتصال ووسائله، غرضها تقسيم وتوزيع المهام على موظفي المؤسسة وذلك في اطار المكان المناسب للشخص المناسب واتقانه للوظيفة التي هو فيها، كما ان الاتصال المؤسساتي يعمل على حساب سياسة سير المؤسسة بغية الحفاظ على نظامها وتوازنها، وذلك لزيادة ارباحها ونشاطها ومنافسها للمؤسسات الاخرى، وهذه الافكار تتماشى مع افكار البنائية الوظيفية.

الإطار التطبيقي

تمهيد:

بما ان دراستنا اقتصرت على مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة سنحاول في هذا المبحث التعرف عليها.

تقديم المؤسسة محل الدراسة:

تتواجد الوحدة بوسط المدينة بقرب الحي الإداري لولاية ورقلة وهي تقع في موقع حد استراتيجي كما إن هذه الوحدة تنقسم إلى سمين ، القسم التقني و هو الذي لا يهتم بالتكنولوجيا والتركيب والبحوث الح والقسم التجاري (الوكالة التجارية) هذا لقسم يهتم بالزبائن (مشركين) سواء كانوا جدد أو دائمين وتختص الوحدة بالهاتف الثابت السلكي و اللاسلكي كما تقدم خدمة الانترنت.

كما أنها ذات مساحة واسعة إلا أن البناء قديم بعض الشيء إلا أن الوكالة التجارية بورقلة صغيرة المساحة وذات منظر من الداخل حسن الجدران, ذات لون أزرق وفيها مقاعد للانتظار للزبائن والعمال في المكتب الأمامي مقسمين:

من جهة اليمين عمال خاصين بالهاتف الثابت أو اللاسلكي وذلك لتسديد فاتورة الهاتف أو استقبال طلبات خطوط هاتفية جديدة ومن جهة اليسار عمال خاصين بخدمة الانترنت ومهامهم أيضا استقبال لتسديد فاتورة الشهر المقبل أو استقبال طلبات جديدة

الخدمة الانترنت وبين هذين صندوق الدفع ولكل عامل من هؤلاء مكتب خاص وجهاز إعلام ألي كما تحتوي مؤسسة اتصالات الجزائر على تجهيزه الخاص من مكاتب وأجهزة الإعلام الآلي .

2. عرض وتقديم نتائج الاستبيان

تمهيد:

سنتناول في هذا المبحث تحليل بيانات الدراسة الميدانية بإستنادا للمعطيات المتحصل عليها من استمارات الاستبيان التي تم توزيعها على المبحوثين من مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة والتي قدرت ب 31 مفردة، بعد استرجاع الاستمارات تم ترقيمها من 1 الى 31 وترميزها وفقا نظام spss قمنا بتفريغها وادخال البيانات في الحاسوب وقد تم وضع الإجابات في شكل جداول تحمل تكرارات ونسب مئوية مع التعليق عليها كما و كيفيا .

البيانات الشخصية:

تهدف البيانات الشخصية الى التعرف على ملامح وخصائص أفراد العينة اشتملت دراستنا على معرفة البيانات الشخصية لأفراد العينة وتضمنت ثلاث أسئلة: الجنس، السن المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، الوظيفة الادارية.

نتائج المحور الأول: الخاصة بأهمية الاتصال المؤسساتي بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

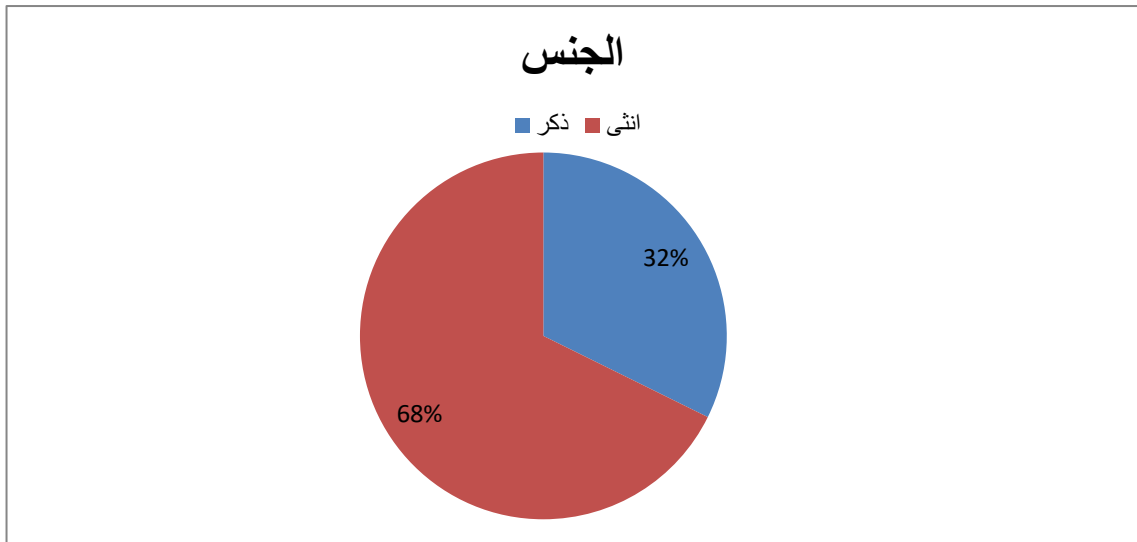
نتائج المحور الثاني: الخاصة بمساهمة الاتصال المؤسساتي في معالجة الازمات لى مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

نتائج المحور الثالث: الخاصة بالانعكاسات التي قد تتجر عن عدم توظيف الاتصال المؤسساتي في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ورقلة في فترة الازمات.

أولاً: البيانات الشخصية

جدول رقم (2) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

النسبة	تكرار	الفئات
32.3	10	ذكر
67.7	21	انثى
%100	31	مجموع



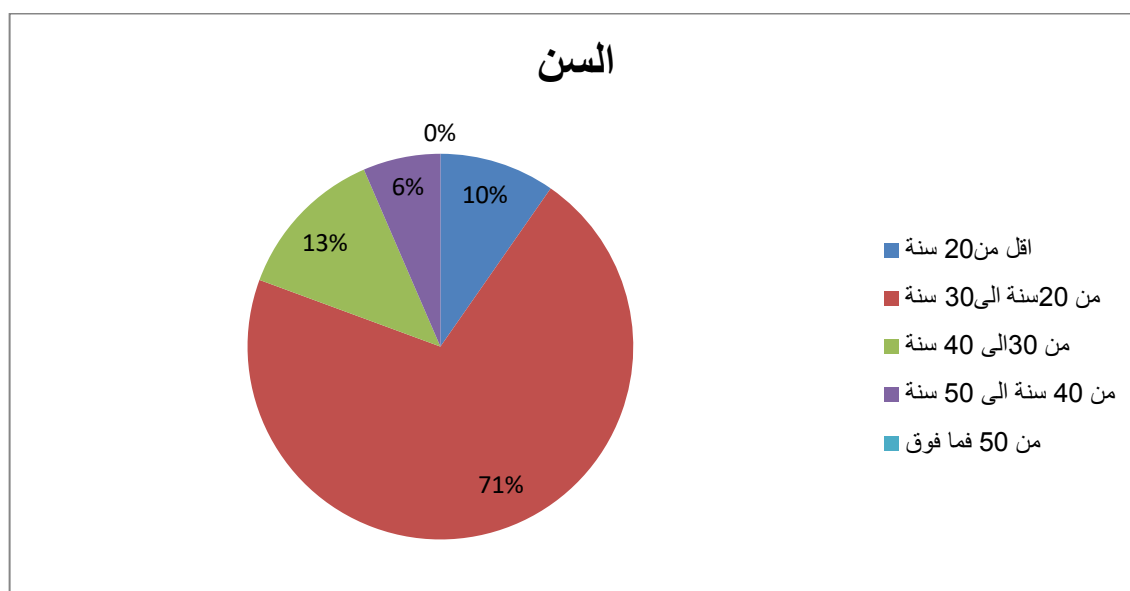
شكل رقم (1) يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

يبين الجدول اعلاه والذي يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس ان النسبة الغالبة كانت الاناث بنسبة 67.7%، على عكس الذكور والتي تحصلت على 32.3% من اجمالي العينة.

نستنتج من خلال ماسبق ذكره بأن اغلبية الموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر هم اناث.

جدول رقم (3) يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير السن

النسبة	تكرار	الفئات
9.7	3	اقل من 20 سنة
71.0	22	من 20 سنة الى 30 سنة
12.9	4	من 30 الى 40 سنة
6.5	2	من 40 سنة الى 50 سنة
0	0	من 50 فما فوق
%100	31	مجموع



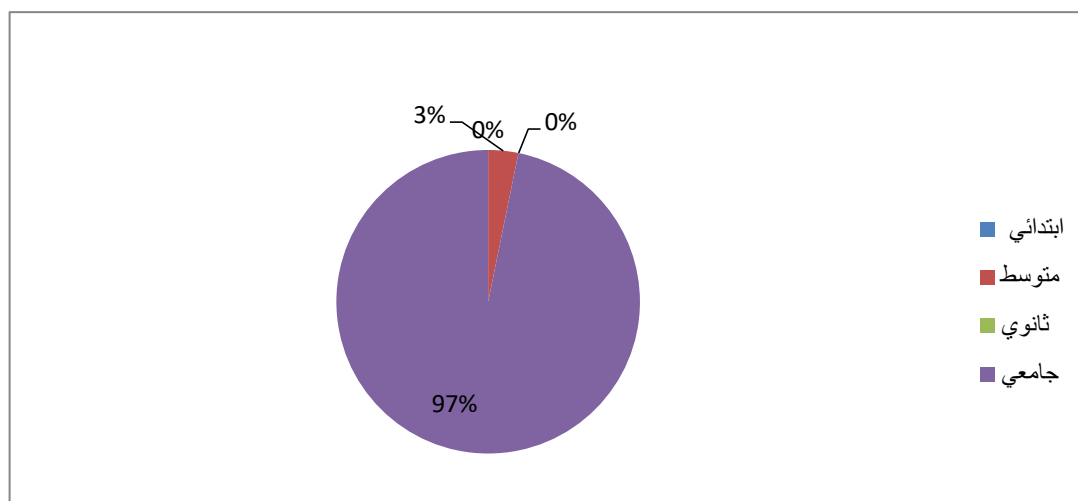
شكل رقم (2) يمثل توزيع افراد العينة حسب متغير السن

بين الجدول اعلاه رقم (3) ان الفئة العمرية المتحصلة على اعلى نسبة هي فئة (من 20 سنة الى 40 سنة) بنسبة 71 %، وبالمرتبة الثانية نجد الفئة العمرية (من 30 الى 40 سنة) بنسبة 12.9 %، بعدها الفئة العمرية (الاقل من 20 سنة)، تليها الفئة العمرية ذات (من 40 الى 50 سنة) بنسبة 6.5 %، واخير نسبة 0 % والتي كانت من نصيب الفئة العمرية (من 50 فما فوق).

نستنتج من خلال ما سبق ذكره ان مؤسسة اتصالات الجزائر تعتمد على فئة الشباب في اداء مهامها، لان الفرد في هذه الفترة يستطيع ان يقدم افضل مالمديه وبذل مجهوده في العمل.

جدول رقم (4) يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

الفئات	تكرار	النسبة
ابتدائي	0	0
متوسط	1	3.2
ثانوي	0	0
جامعي	30	96.8
مجموع	31	%100



شكل رقم (3) توزيع افراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

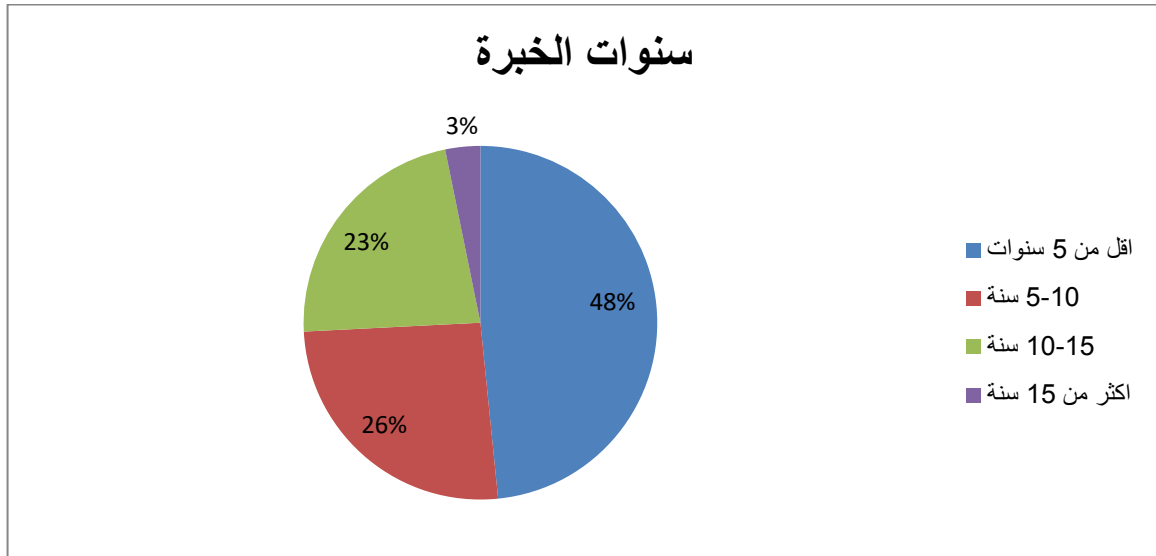
يوضح الجدول رقم(4) والذي يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي، ان الفئة الغالبة هي فئة ذات المستوى الجامعي بنسبة تعد النصف قدرها

96.8%، تليها فئة المتوسط بنسبة 3.2%، والفئات التي لم تتحصل على اية نسبة هما (الابتدائي والثانوي).

من خلال ماترقنا اليه نستنتج ان المؤسسة تمتلك موظفين من النخبة وهي حريصة على توظيف الافراد الذين يحملون شهادات جامعية وذلك راجع لطبيعة المناصب المتواجدة فيها.

جدول رقم (5) يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة

النسبة	تكرار	الفئات
48.4	15	اقل من 5 سنوات
25.8	8	5-10 سنة
22.6	7	10-15 سنة
3.2	1	اكثر من 15 سنة
%100	31	مجموع



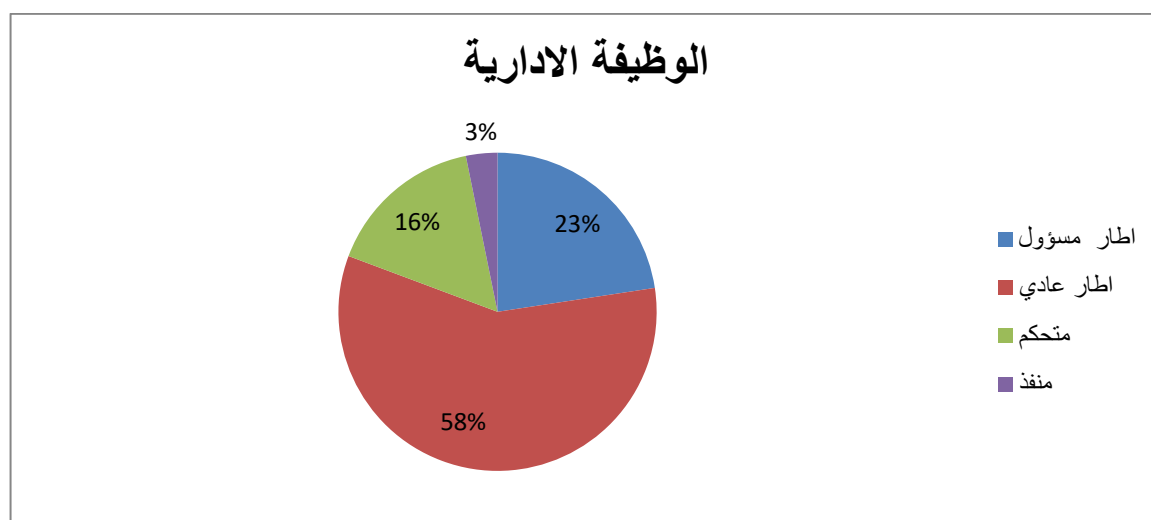
شكل رقم (4) يمثل يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة

من خلال الجدول اعلاه والذي يضم توزيع افراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة نجد ان الفئة الغالبة هي فئة "اقل من 5" سنوات بنسبة 48.4 % تليها فئة "من 5-10" سنوات بنسبة 25.8%، بعدها فئة "10-15 سنة" بنسبة 22.6% واخيرا مع فئة "اكثر من 15" سنة بنسبة 3.2%.

نستنتج من خلال النتائج المتحصل عليها ان معظم المفردات المجيبة على الاستبيان المقدم لهم هم ذوي خبرة اقل من 5 سنوات.

جدول رقم (6) يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير الوظيفة الادارية

النسبة	تكرار	الفئات
22.6	7	اطار مسؤول
58.1	18	اطار عادي
16.1	5	متحكم
3.2	1	منفذ
%100	31	مجموع



شكل رقم (5) يمثل توزيع افراد العينة حسب متغير الوظيفة الادارية

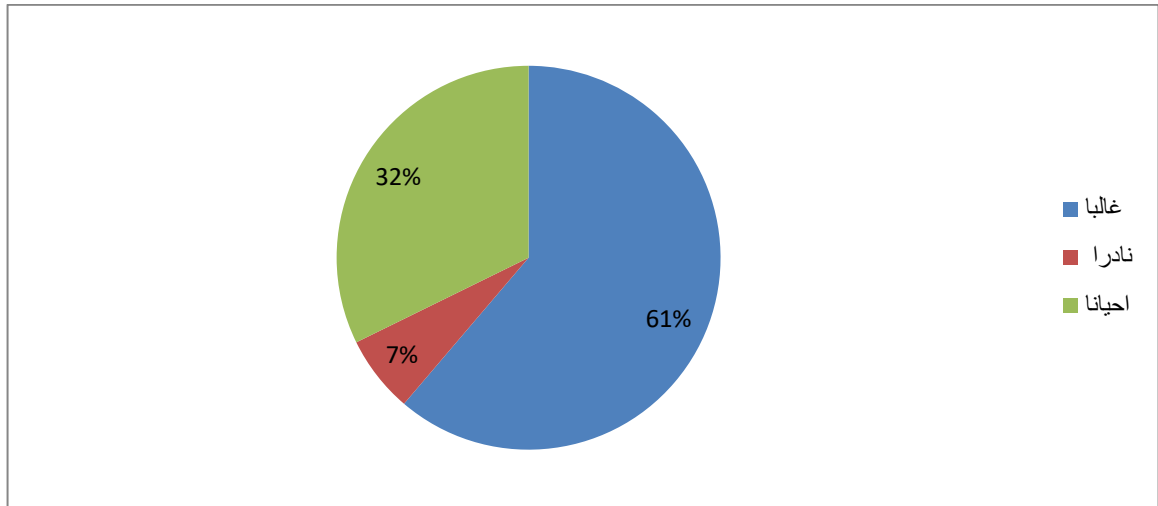
من خلال الجدول اعلاه والذي يوضح توزيع افراد العينة حسب حسب متغير الوظيفة الادارية نجد ان الفئة الغالبة هي فئة " اطار عادي بنسبة 58.1%" تليها فئة " اطار مسؤول " بنسبة 22.6%، بعدها فئة "متحكم" بنسبة 16.1%، بعدها فئة " منفذ" بنسبة 3.2%.

نستنتج من خلال النتائج المتحصل عليها ان معظم موظفي المؤسسة وظيفتهم الادارية هي اطار عادي.

المحور الاول: اهمية الاتصال المؤسسي بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

جدول رقم (7) يوضح استخدام الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

النسبة	تكرار	الفئات
61.3	19	غالبا
6.5	2	نادرا
32.3	10	احيانا
%100	31	مجموع



شكل رقم (6) يمثل استخدام الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

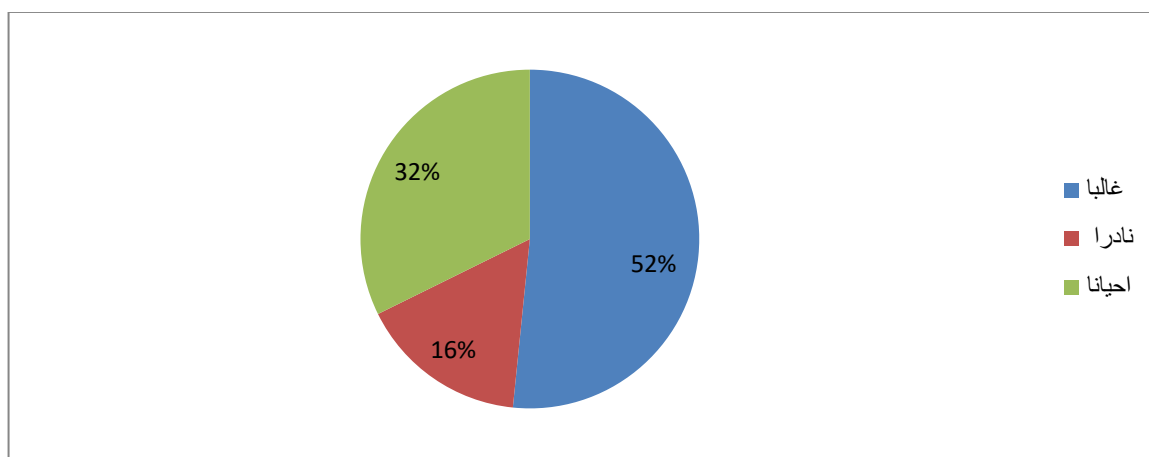
من خلال الجدول رقم (7) والذي يوضح استخدام الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر"، يبين بان اغلبية الموظفين يستخدمون الاتصال في المؤسسة وذلك بنسبة 61.3%، بينما نجد ان بعضهم يستخدم الاتصال احيانا بنسبة 32.3%، وبقية الموظفين بنسبة 6.5% نردهم نادرا ما يستخدمون الاتصال في المؤسسة بنسبة 61.3%، بينما نجد ان بعضهم يستخدم الاتصال احيانا بنسبة 32.3%، وبقية الموظفين بنسبة 6.5% نردهم نادرا ما يستخدمون الاتصال في المؤسسة.

نفسر ظهور تلك النتائج هو ان المؤسسة تستخدم الاتصال في المؤسسة، لان الاتصال يعتبر اداة لتزويد الموظفين والعاملين بالمعلومات المختلفة، فهو يقوم على توفير المعلومات لإدارة المنظمة بحيث يكون بالإمكان ادارة مختلف الموارد بفعالية، كما يعكس الى توفير المعلومات بين مختلف المستويات الادارية والضرورية لتقسيم النتائج في الوقت المناسب، كما انه يساهم في خلق نوع من الاحترام المتبادل بين الموظفين ومدرائهم.

بحيث يعتمد سير العمل بالمنظمة على الرقابة والتنسيق والضبط يستلزم وجود سياسات وقرارات لتوضيح مايجب اتباعه وتجنبه وهذا لا يتم الا باستخدام الاتصال.

جدول رقم (8) يوضح مدى استخدام انواع الاتصال بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

النسبة	تكرار	الفئات
51.6	16	غالبا
16.1	5	نادرا
32.3	10	احيانا
%100	31	مجموع



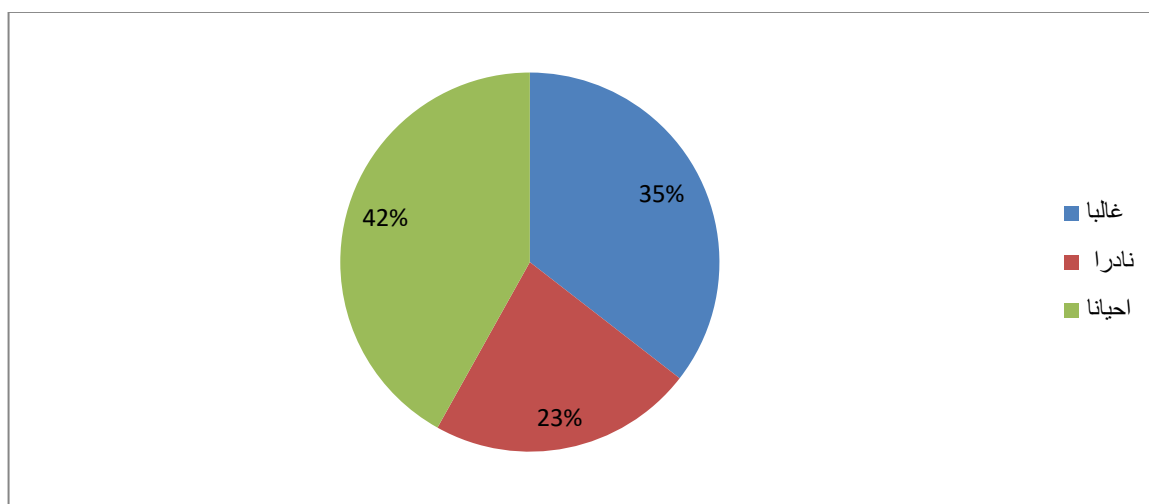
شكل رقم (7) يمثل مدى استخدام انواع الاتصال بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

يمثل الجدول اعلاه والذي يوضح مدى استخدام انواع الاتصال بمؤسسة اتصالات الجزائر، نجد بأن اغلبية المفردات صرحت بأنها "غالبا" ما تستخدم انواع الاتصال بنسبة 51.6%، واخرى صرحت ب"أحيانا" بنسبة 32.3%، ونسبة 16.1% صرحت انها "نادرا" ما تستخدم انواع الاتصال.

يتضح من خلال النتائج المتحصل عليها ان المؤسسة غالبا ما تستخدم انواع الاتصال باختلافها (اتصال رسمي، اتصال غير رسمي، اتصال صاعد، اتصال نازل... الخ) سنتطرق اليهم في الجداول الاخرى.

جدول رقم(9) يوضح مدى استخدام الاتصال بين الموظفين خارج فترات العمل

النسبة	تكرار	الفئات
35.5	11	غالبا
22.6	7	نادرا
41.9	13	أحيانا
%100	31	مجموع



شكل رقم (8) يمثل مدى استخدام الاتصال بين الموظفين خارج فترات العمل

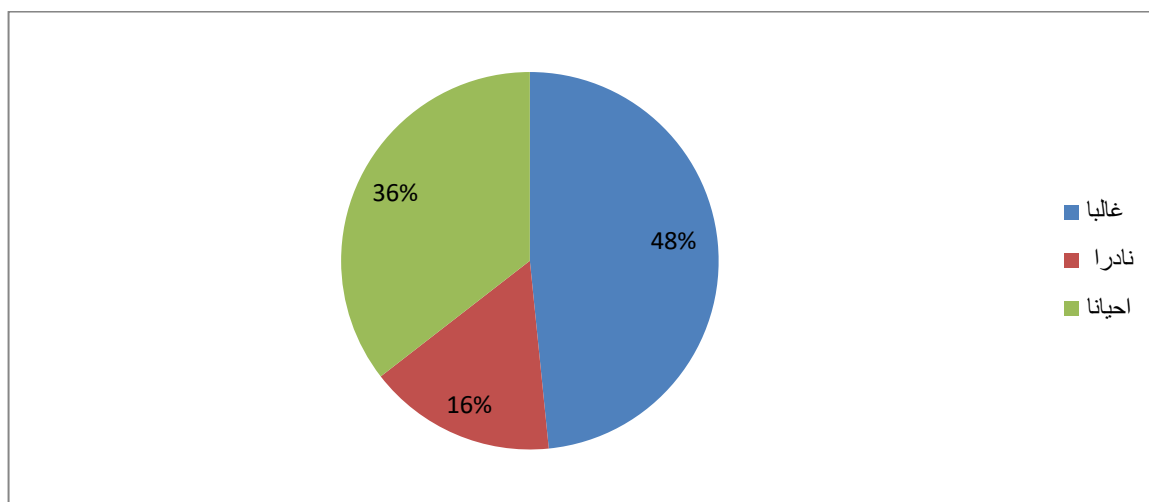
نلاحظ من خلال الجدول رقم (9) ان اغلبيّة مفردات العينة اجابوا بانهم "أحيانا" ما يستخدمون الاتصال بين الموظفين خارج فترات العمل بنسبة 41.9%، والذين اجابو بعبارة "غالبا" بنسبة 35.5%، كما ان فئة اخرى صرحت بـ "نادرا" بنسبة 22.6%.

نستنتج من خلال معطيات الجدول والنسب المتحصل عليها ان الاتصال والتواصل حاجة اجتماعية ضرورية لكل انسان فإذا كان الاتصال مهما في حياة الافراد العاديين فانه لا يقل اهمية عنه في حياة المؤسسات، فنجاح اي مؤسسة في تحقيق اهدافها يرتبط بشكل كبير في نجاح عملية الاتصال داخلها وخارجها، لذلك نجد ان اغلبية الموظفين لديهم علاقات صداقة مع من يعملون معهم وذلك من اجل توفير البيئة الملائمة في العمل، فهم بذلك يستخدمون الاتصال الغير الرسمي الذي يتم

خارج المسارات الاتصالية الرسمية¹، لأن ذلك الاتصال الذي يحدث بينهم يمكنهم من فهم آراء بعضهم وتوجهات بعضهم المختلفة.

جدول رقم (10) يوضح مدى وجود حوار ونقاشات بين المدير والموظفين

النسبة	تكرار	الفئات
48.4	15	غالبا
16.1	5	نادرا
35.5	11	احيانا
%100	31	مجموع



شكل رقم (9) يمثل مدى وجود حوار ونقاشات بين المدير والموظفين

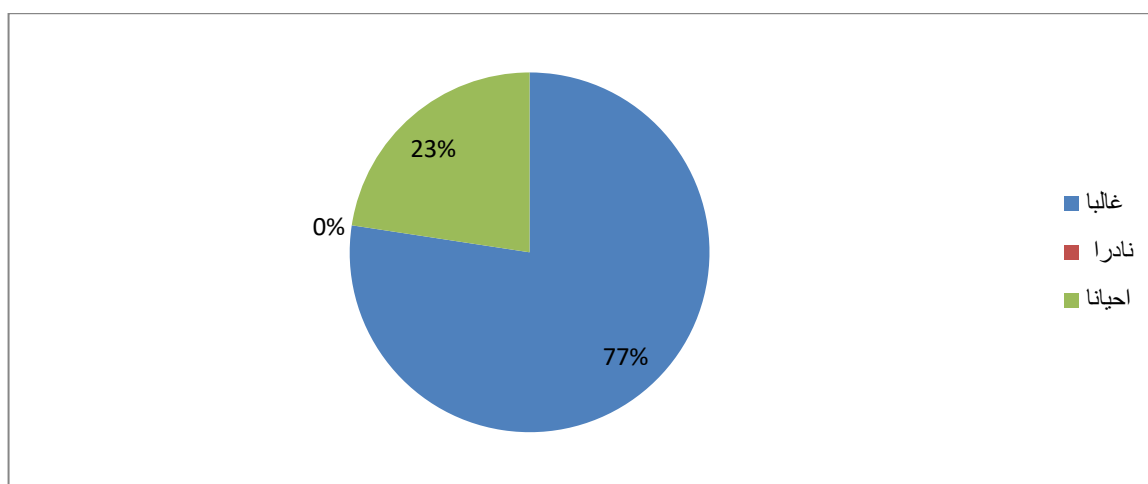
من خلال المعطيات المتحصل عليها في الجدول اعلاه نجد بأن اغلبية مفردات العينة اجابت بأنه "غالبا" ماتكون هناك حوارات ونقاشات بين المدير والموظفين بنسبة قدرها 48.4%، والذين اجابوا ب"أحيانا" بنسبة 35.5%، واخيرا مع الذين اجابوا ب" نادرا" بنسبة 16.1%.

¹ فضيل ديليو: تاريخ وسائل الاعلام والاتصال، ص20.

نستنتج من خلال كل ذلك أن المؤسسة تسعى الى تسهيل التفاعل الاجتماعي وهو تفاعل الموظفين مع الرؤساء في المنظمة من اجل تبادل الافكار والمعلومات والمقترحات حول كافة المواضيع التي تهمهم سواء داخل او خارج المنظمة التي يعملون بها.

جدول رقم(11) يوضح مدى وجود حوار ونقاشات بين الموظفين فيما بينهم

النسبة	تكرار	الفئات
77.4	24	غالبا
0	0	نادرا
22.6	7	احيانا
%100	31	مجموع



شكل رقم (10) يمثل مدى وجود حوار ونقاشات بين الموظفين فيما بينهم

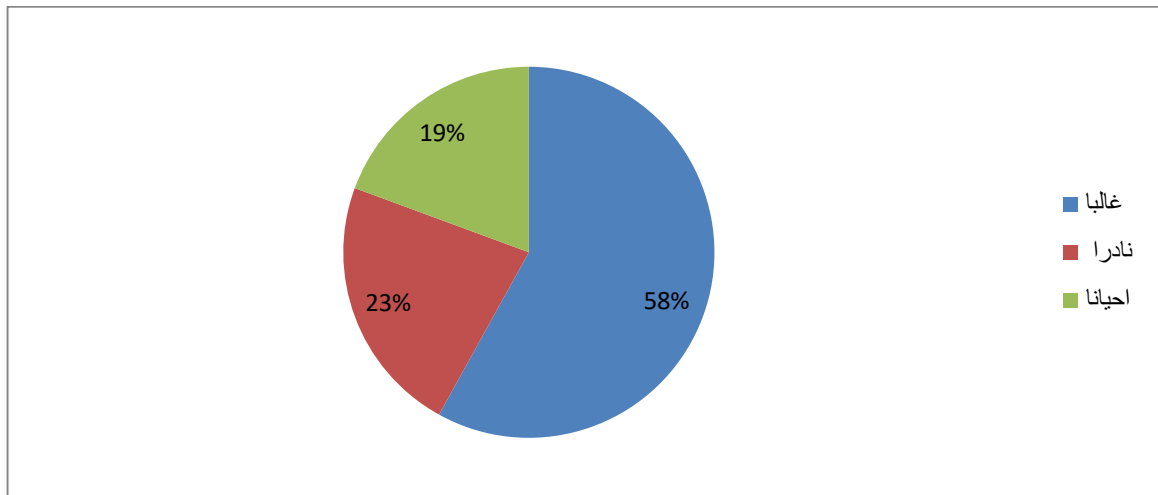
يوضح الجدول رقم (11) اجابات المبحوثين حول مدى وجود حوار ونقاشات بين الموظفين فيما بينهم، اتضح من خلال النتائج ان معظمهم اجابو بانهم غالبا ما

يكون هناك حوار ونقاشات بين الموظفين بنسبة 77.4%، وحيانا بنسبة 22.6%، ونادرا لم تكن خيار اي مفردة من مفردات العينة.

يمكن اعادة اسباب ارتفاع النسبة الخاصة بالافراد الذين اجابوا بغالبا ما تكون هناك حوارات ونقاشات بين الموظفين ان ولاءك الموظفين يلجؤون الى استخدام الاتصالات الافقية التي تكون بين الزملاء في نفس المركز، يهدف الى توفير وتبادل المعلومات الخاصة بمتطلبات التنسيق وتحقيق التعاون والتكامل بين الانشطة.

جدول رقم (12) يوضح مدى استخدام جميع الوسائل الاتصالية في المؤسسة

النسبة	تكرار	الفئات
58.1	18	غالبا
22.6	7	نادرا
19.4	6	احيانا
%100	31	مجموع



شكل رقم (11) يمثل مدى استخدام جميع الوسائل الاتصالية في المؤسسة

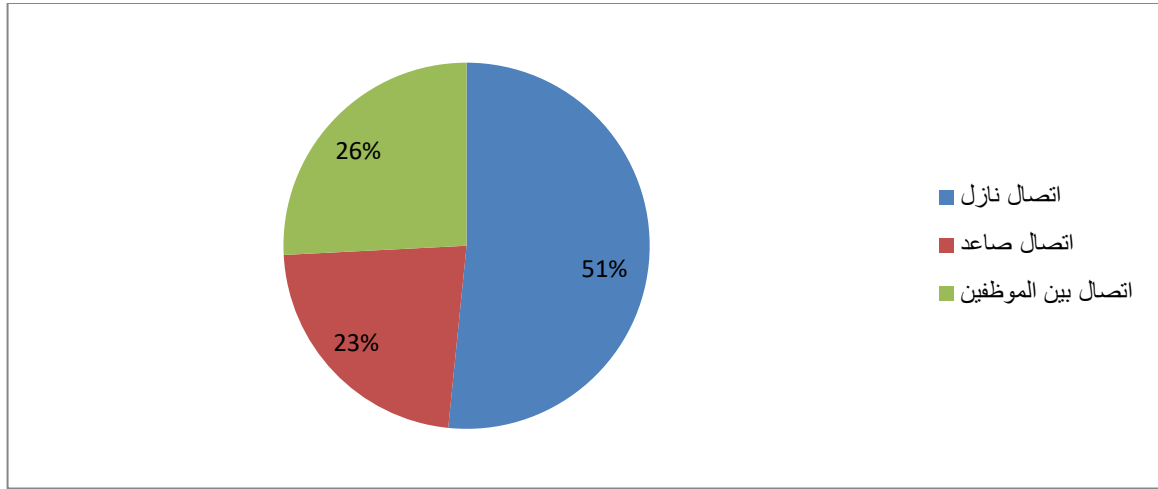
يبين الجدول اعلاه مدى استخدام جميع الوسائل الاتصالية في المؤسسة، وتشير النسب الى ان معظم المفردات اجابو بعبارة "غالبا" بنسبة 58.1%، تليها عبارة "نادرا" بنسبة 22.6%، واخيرا مع الذين اجابو ب"احيانا" بنسبة 19.4%

تعد الوسائل الاتصالية من بين الاشياء المهمة في العملية الاتصالية، لان الاختيار الجيد للوسيلة الاتصالية يزيد من امكانية تفاعل المستقبل مع الرسالة، لذلك يقول الاستاذ والدكتور فضيل ديليو في كتابه تاريخ وسائل الاعلام والاتصال: "الوسيلة هي جزء هام من الرسالة ولكنها ليست هي كل الرسالة، بمعنى انه اذا كان للرسالة ولخصائصها الذاتية اهمية كبرى في التأثير على المستقبل، فانه قد يكون لوسيلة الرسالة دور حاسم في ذلك"¹

جدول رقم(13) يوضح الانواع الاتصالية المستخدمة بكثرة في المؤسسة

النسبة	تكرار	الفئات
51.6	16	اتصال نازل
22.6	7	اتصال صاعد
25.8	8	اتصال بين الموظفين
%100	31	مجموع

¹فضيل ديليو: تاريخ وسائل الاعلام والاتصال، مرجع سبق ذكره ، ص23.



شكل رقم (12) يمثل الانواع الاتصالية المستخدمة بكثرة في المؤسسة

يتبين لنا من خلال الجدول ان اغلبية افراد العينة اجابت بأن اكثر الانواع الاتصالية استخداما في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة هي "اتصال نازل" بنسبة 51.6%، وفي المرتبة الثانية ياتي "الاتصال مابين الموظفين" بنسبة 25.8%، وفي المرتبة الثالثة ياتي "الاتصال الصاعد" بنسبة 22.6%.

نفسر ظهور مثل هاته النتائج ان الموظفين يستقبلون الاوامر والمهام من المدير ورؤساء مصالحهم في اكثر الاحيان، بحيث يعتبر الاتصال النازل لأداة رئيسية في نقل الاوامر والتعليمات والتوجيهات، من الرؤساء والمشرفين الى المرؤوسين والعمال وذلك من خلال تدرج السلطة حسب الهرم التنظيمي، حيث يكمن الاتصال هنا في¹:

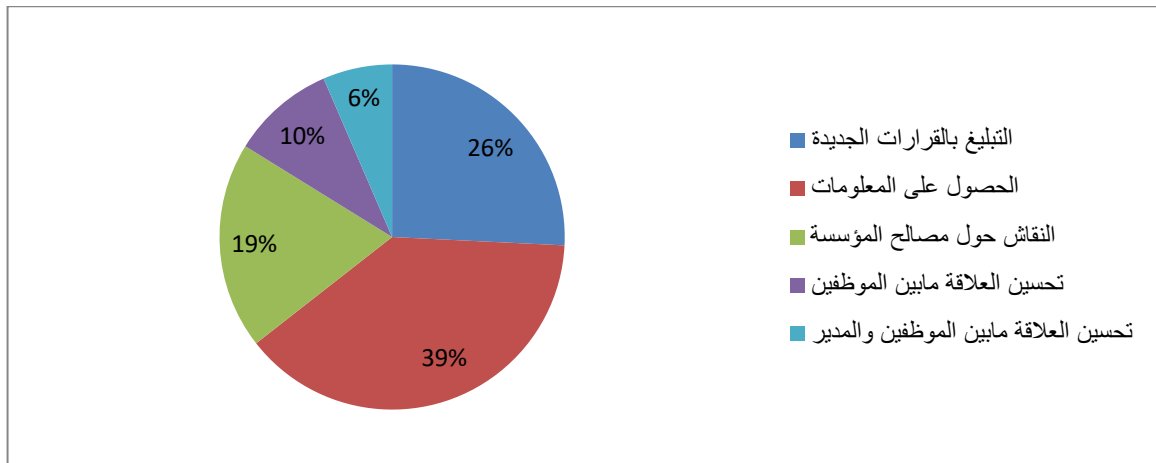
- ✓ تعليمات وظيفية التي تتعلق بالاشراف والتوجيه في العمل
- ✓ تبرير يرتبط بشرح المسؤولين هدف مزاولة انشطة مرؤوسهم، ومدى تكامل وتلاحم مختلف الانشطة، وله دور مهم في عملية الاقناع وتحسين الفرد بأهمية المؤسسة وغير ذلك.

¹ رزيق: محاضرات مقياس الاتصال، السنة الثالثة تسويق الخدمات.

- ✓ اظهر اهداف واتجاهات المؤسسة وفلسفتها وتفسير تصرفات الرؤساء تجاه المرؤوسين، بما يعود بالفائدة على الروح المعنوية لهؤلاء.
- ✓ معلومات تتعلق بالتعرف على سياسات واستراتيجيات المؤسسة واحتمالات نموها، وواجبات العمال وغيرها
- ✓ الرد الذي يتعلق بنتائج العمل، ويكون من خلال رسالات متعلقة بالعمل لمن قام بواجبه كاملا او ترقيته او مكافئته او قد تتضمن الحالة العكس اي تحذير او توبيخ.

جدول رقم (14) يوضح مجالات استخدام الاتصال في المؤسسة

النسبة	تكرار	الفئات
25.8	8	التبليغ بالقرارات الجديدة
38.7	12	الحصول على المعلومات
19.4	6	النقاش حول مصالح المؤسسة
9.7	3	تحسين العلاقة ما بين الموظفين
6.5	2	تحسين العلاقة ما بين الموظفين والمدير
%100	31	مجموع



شكل رقم (13) يمثل مجالات استخدام الاتصال في المؤسسة

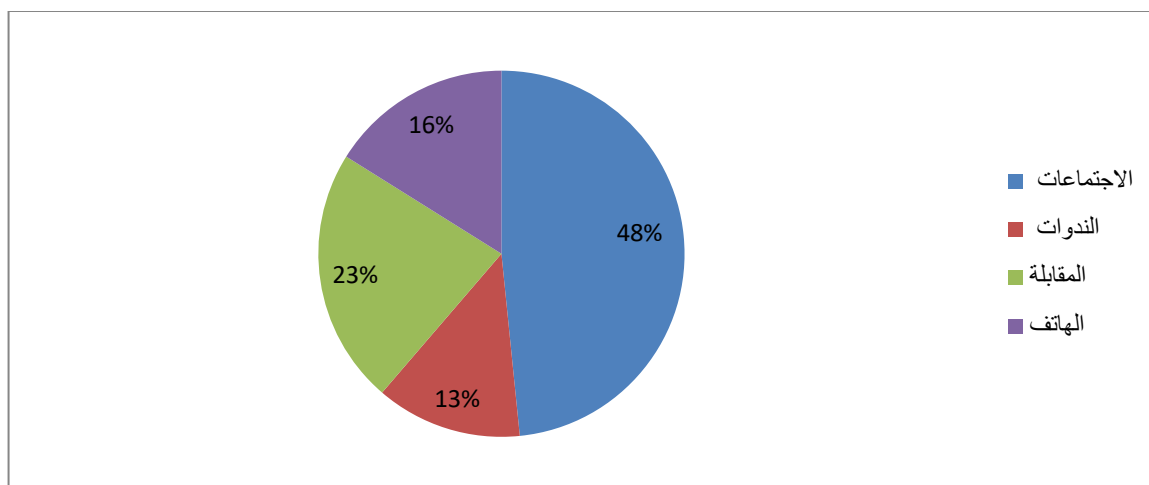
يتبين لنا من خلال الجدول ان اغلبية افراد العينة اجابت بأن اكثر المجالات استخدام الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة هي "الحصول على المعلومة" بنسبة 38.7%، تليها ياتي مجال "التبليغ بالقرارات الجديدة" بنسبة 25.8%، ثم ياتي مجال "النفاشحول مصالح المؤسسة" بنسبة 19.4%، ثم ياتي مجال "تحسين العلاقة بين الموظفين" بنسبة 9.7%، وفي الاخير ياتي مجال "تحسين العلاقة مابين الموظفين والمدير" بنسبة 6.5%.

نفسر ظهور مثل هذه النتائج بأن الموظفي في المؤسسة يعتمدون على الاتصال كأداة لا يصلح المعلومات بالدرجة الاولى وهذه تعتبر من مميزات الاتصال ككل، في المقابل نجد بأن هذه الميزة تتقاطع مع التبليغ بالقرارات الجديدة، هنا يمكننا الرجوع الى اصل مفهوم الاتصال الا وهو: العملية التي تتم بها نقل المعلومات والافكار والاتجاهات من شخص لآخر¹.

جدول رقم(15) يوضح نسبة الوسائل الشفهية الاكثر استخداما في المؤسسة

النسبة	تكرار	الفئات
48.4	15	الاجتماعات
12.9	4	الندوات
22.6	7	المقابلة
16.1	5	الهاتف
%100	31	مجموع

¹ بوعزيز بزكر: محاضرات في مقياس مدخل الى علوم الاعلام والاتصال، جامعة محمد بوضياف المسيلة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، 2018، ص11.



شكل رقم (14) يمثل نسبة الوسائل الشفهية الأكثر استخداما في المؤسسة

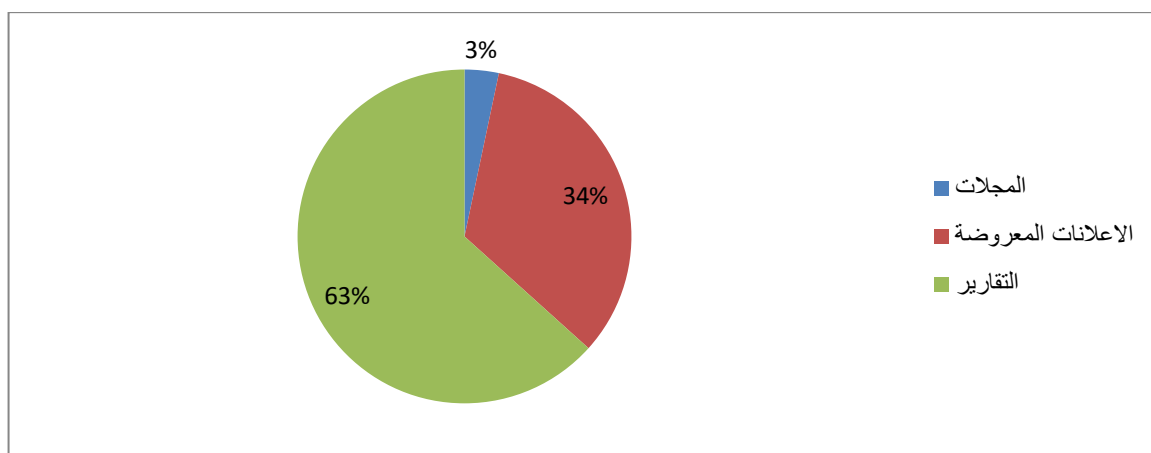
تشير نتائج الجدول الى ان الوسيلة شفهية الأكثر استخداما في المؤسسة هي الاجتماعات بنسبة 48.4%، تليها المقابلة بنسبة 22.6%، يليها الهاتف بنسبة 16.1%، تليها الندوات بنسبة 12.9%.

تعود اسباب ارتفاع نسبة الوسيلة الشفهية المتمثلة في الاجتماعات في ان المؤسسة تحبذ استخدام الاتصال المواجهي بحث يمكن ان نجد هذا النوع من الاتصالات في اي مؤسسة او منظمة لان هذا الشكل يمكن ايجاده في المحادثة الثنائية والمناقشات في الجماعات الصغيرة وتقديم الاستشارات¹.

جدول رقم (16) يوضح نسبة الوسائل الكتابية الأكثر استخداما في المؤسسة

النسبة	تكرار	الفئات
3.2	1	المجلات
32.3	10	الاعلانات المعروضة
61.3	19	التقارير
%100	31	مجموع

¹ كريمة احسن سعبان: الاتصال الخطابي وفن الإقناع، د ط، دار اسامة للنشر والتوزيع، الاردن عمان، د س، ص



شكل رقم (15) يمثل نسبة الوسائل الكتابية الأكثر استخداما في المؤسسة

تشير نتائج الجدول رقم (16) الى ان الوسيلة الكتابية الأكثر استخداما في المؤسسة هي التقارير بنسبة 61.3%، تليها الاعلانات المعروضة بنسبة 32.3%، يليها المجلات بنسبة 3.2%.

نفسر سبب اعتماد المؤسسة على التقارير الكتابية لإعتبارها ذات أهمية كبيرة في الشركات والمؤسسات، بحيث انها مستند يقوم على بشكل اساسي على تجميع الحقائق و المعلومات بشأن موضوع او قضية معينة ، وهذا ما توصلت اليه دراسة الطالبة فهيمة قابوش في دراستها التي اجرتها بمديرية النقل بولاية ام البواقي تحت عنوان "دور الاتصال المؤسسي في معالجة الازمات" بقولها ان التقارير من بين اهم الوثائق الادارية التي تستخدمها موظفي المؤسسة وذلك لاجبار السلطة العليا (المسؤولين عنهم) بوقائع واحداث معينة...¹

¹ فهيمة قابوش: دور الاتصال المؤسسي في معالجة الازمات، دراسة ميدانية بمديرية النقل بولاية ام البواقي، افريل ماي 2015، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة العربي بن مهيدي ، ام البواقي، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، قسم العلوم الانسانية، 2015، ص 179.

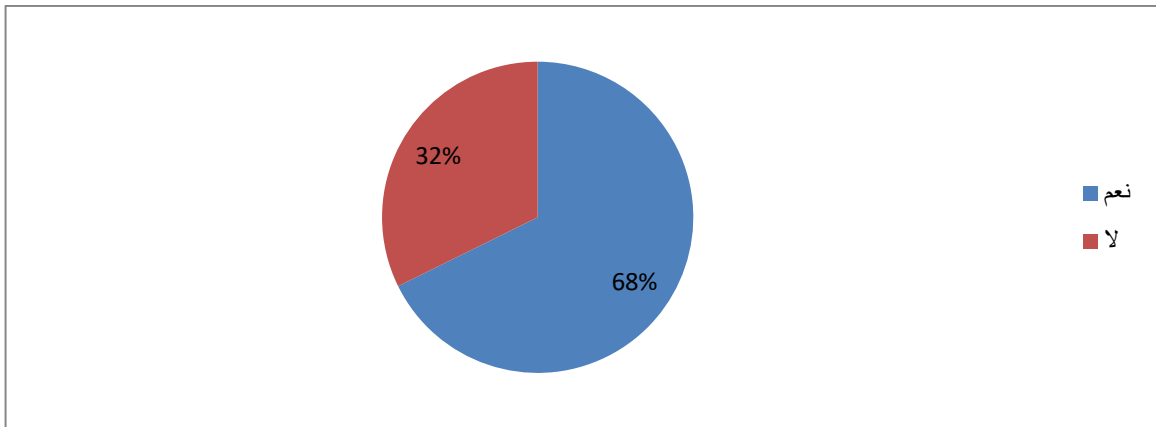
تتميز التقارير بعدة مميزات أهمها: ¹

- ✓ كونها أداة اتصالية فعالة بين الإدارة العليا ومختلف الأقسام
- ✓ تعطي المؤسسة فرصة التنبؤ بالحاجات المستقبلية للمؤسسة.
- ✓ توفر معلومات يعتمد عليها في التخطيط الفعال.

المحور الثاني: مساهمة الاتصال المؤسسي في معالجة الإزمات لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

جدول رقم (17) يوضح نسبة مصادفة المؤسسة لازمة ما

النسبة	تكرار	الفئات
67.7	21	نعم
32.3	10	لا
%100	31	مجموع



شكل رقم (16) يمثل نسبة مصادفة المؤسسة لازمة ما

¹ <https://www.almarsal.com>

تشير نتائج الجدول الى ان اغلبية مفردات اجابو ب "نعم" تعرضت مؤسستهم الى ازمة في وقت ما بنسبة 67.7%، في نجد بأن البعض صرحوا بانهم لم يتعرض الى اية ازمة بنسبة 32.3%.

نفسر نتائج الجدول بان مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة تعرضت الى ازمة في وقت من الاوقات، وهذا يعتبر شئ طبيعي لأن اي مؤسسة او منظمة سواء كانت اقتصادية او غيرها فانها معرضة للازمات في تاريخ سيرها.

اذا كانت الاجابة ب "نعم" نوع الازمة

النسبة	تكرار	الفئات
48.4	15	ازمة داخلية
19.4	6	ازمة خارجية
%100	21	مجموع

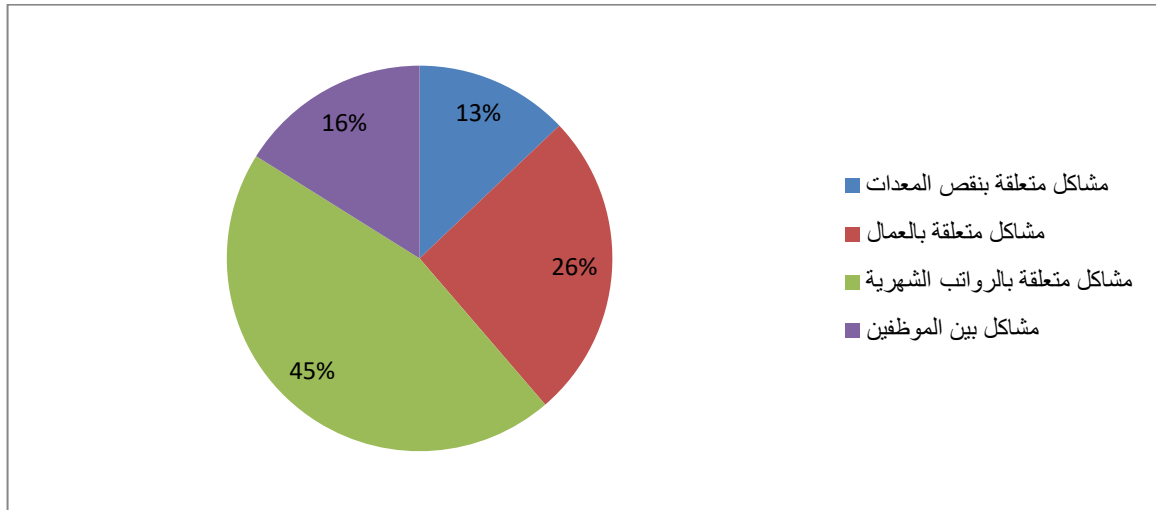
يشر الجدول اعلاه الذي هو جز من الجدول رقم (17) والذي يفسر نوع الازمة التي تعرضت اليها المؤسسة، نجد بأن 48.4 % صرحو بانها رزمة داخلية، في المقابل نجد بأن 19.4% صرحة بانها ازمة خارجية بنسبة 19.4%.

نفسر وجود مثل هاته النتائج هو ان مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة تفتقر الى الاتصال الداخلي الذي يعد من اهم اشكال الاتصال المؤسسي الذي يتم داخل نطاق التنظيم ويشمل كل مستوياته، ويعرف الاتصال الداخلي بأنه انتاج وتوفير وتجميع البيانات والمعلومات الضرورية لانجاز الاعمال داخل التنظيم ونقلها وتبادلها او اذاعتها في كل المستويات، وذلك بهدف احاطة الآخرين بأمر وأخبار

او معلومات جديدة او التأثير في سلوكهم او التغيير او التعديل من هذا السلوك او توجيه وجهة معينة¹.

جدول رقم (18) يوضح نسبة انواع الازمات التي تتعرض اليها المؤسسة

النسبة	تكرار	الفئات
12.9	4	مشاكل متعلقة بنقص المعدات
25.8	8	مشاكل متعلقة بالعمال
45.2	14	مشاكل متعلقة بالرواتب الشهرية
16.1	5	مشاكل بين الموظفين
%100	31	مجموع



شكل رقم (17) يمثل نسبة انواع الازمات التي تتعرض اليها المؤسسة

تشير نتائج الجدول الى ان اغلبية مفردات العينة بأن الازمة التي تعرضت اليها مؤسستهم ازمة متعلقة بالرواتب الشهرية بنسبة 45.2%، في حين نجد بأن هناك من ارجعها الي مشاكل متعلقة بالعمال بنسبة 25.8% والبعض الآخر صرحوا

¹ مصطفى حجازي: الاتصال الفعال في العلاقات الانسانية والادارة، المؤسسة الجامعية للنشر، بيروت 2000، ص19.

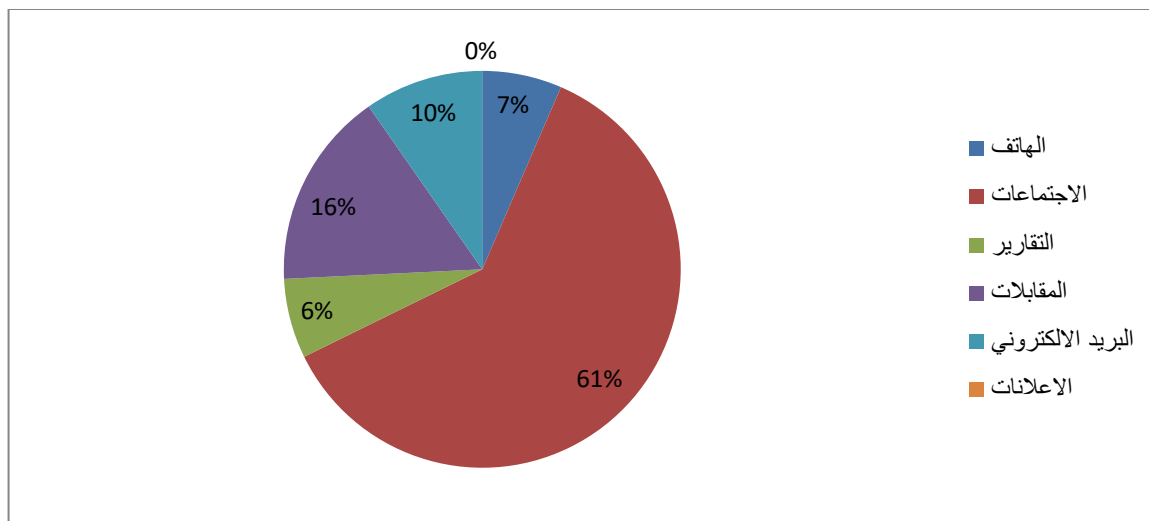
بانها ازمة متعلقة بمشاكل بين الموظفين، وآخرين ارجعوها الى مشاكل متعلقة بنقص المعدات بنسبة 12.9%.

نفسر وجود فروقات في اجابات المبحوثين حول نوع الازمة التي تعرضوا اليها من منظروهم الشخصي نجد ان البعض قد ارجعوا لمصلحة المحاسبة والمالية لكونهم هم المسؤولين عن الرواتب الشهرية انهم لم ينجزو عملهم سواء كان في تأخر دفع الرواتب او تقديرها، اما عن المشاكل المتعلقة بالعمال فانها يمكن ان تكون في سوء تعاملهم مع الوظيفة التي هم فيها او يمكن ارجاعها انهم ليسو منضبطين في عملهم.

في حين نجد بأن لدى البعض مشاكل داخلية شخصية بين الموظفين وهذا ما يعد من اصعب المشاكل لأنه ان دخلت الامور الشخصية الخارجة عن العمل بين الموظفين تولد حاسسية بينهم وهذا مايجعل من الامور تن تتفاقم وتولد ازمة، بالمقابل نجد بان الأزمات الاخرى بديهية نوعا ما كنقص في المعدات او غيرها.

جدول رقم(19) يوضح نوع الوسيلة الاتصالية المستخدمة في حل الازمات

النسبة	تكرار	الفئات
6.5	2	الهاتف
61.3	19	الاجتماعات
6.5	2	التقارير
16.1	5	المقابلات
9.7	3	البريد الالكتروني
0	0	الاعلانات
%100	31	مجموع



شكل رقم (18) يمثل نوع الوسيلة الاتصالية المستخدمة في حل الازمات

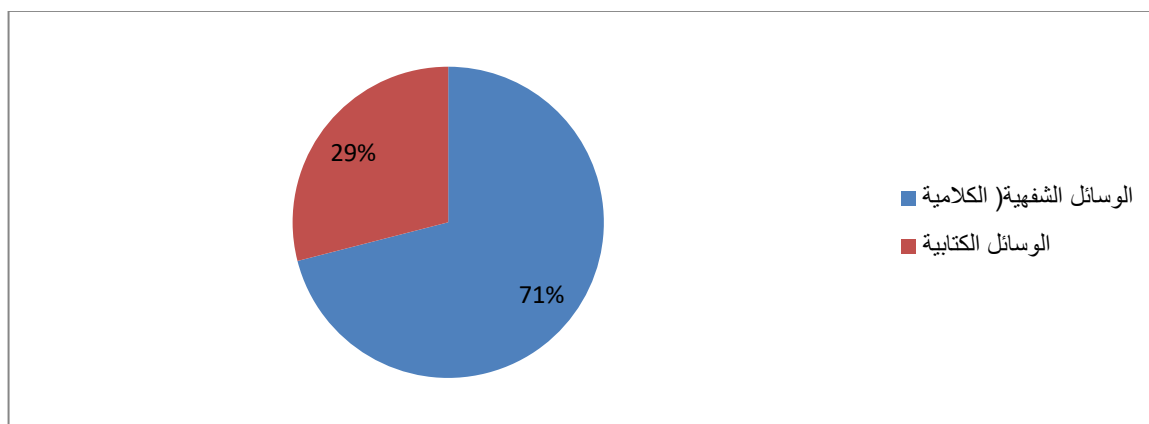
تشير نتائج الجدول بأن اغلبية مفردات العينة اجابوا حول نوع الوسيلة المستخدم في حل الازمات هي "الاجتماعات" بنسبة 61.3%، في حين نجد بأن البعض صرحوا بأن "المقابلة" بنسبة 16.1%، تليها "البريد الالكتروني" بنسبة 9.7%، بعدها "الهاتفو التقارير" في نفس النسبة 6.5%، والاعلانات لم تحصل على اية نسبة.

نفسر وجود هاته النسب المتفاوتة بأن المؤسسة تعتمد على اسلوب الاجتماعات في حل الازمات، كما قلنا في الجدول السابق تعتمد على الاسلوب المواجهي، لانه هو الانسب في حل جميع انواع الازمات، وذلك لطبيعته الموجهية التي تفرض على جميع الاطراف و الموظفين في العمل الحضور فيها مما يجعل الامور واضحة بينهم.

جدول رقم(20) يوضح نسبة الوسيلة الاتصالية التي تنجح في حل الازمة

النسبة	تكرار	الفئات
71.0	22	الوسائل الشفهية) الكلامية

29.0	9	الوسائل الكتابية
%100	31	مجموع



شكل رقم (19) يمثل نسبة الوسيلة الاتصالية التي تنجح في حل الازمة

تشير نتائج الجدول الى ان اغلبية مفردات العينة اجابو بان الوسيلة الاتصالية التي تنجح في حل الازمة هي "الوسائل الشفهية" بنسبة 71% بالمقابل نجد ان نسبة 29% صوتوا الى ان "الوسيلة الكتابية" هي التي تنجح في حل الازمة.

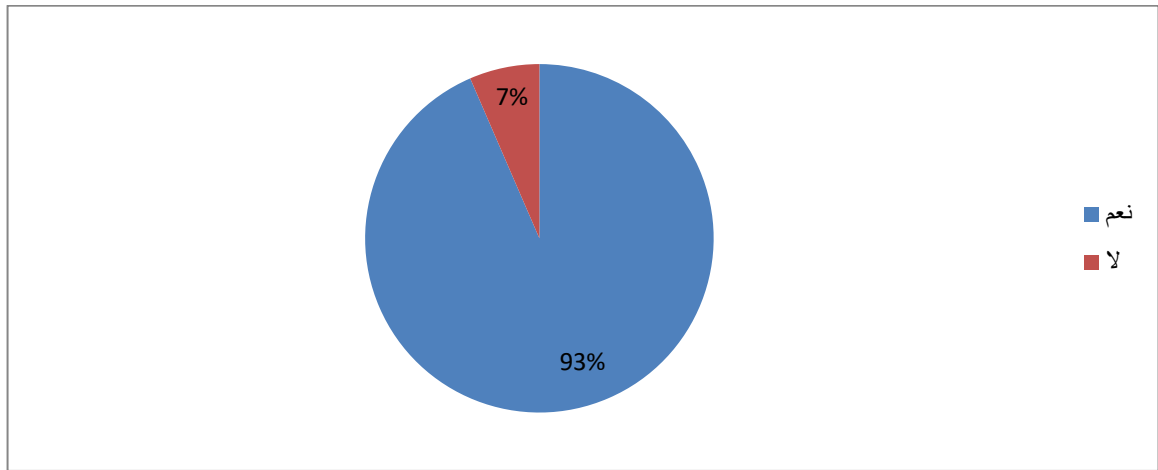
نفسر نتائج الجدول بأن الوسيلة الانسب في حل الازمات في المؤسسة هي الوسيلة الشفهية لاعتبارها الوسيلة التي تتم بوسطتها تبادل المعلومات بين المتصل والمتصل به شفاهة عن طريق الكلمة المنطوقة لا المكتوبة، لانه اقصر طريق لتبادل المعلومات والافكار واكثرها سهولة ويسرا وصراحة، الا انه يعاب عليها ان الرسالة الممرة عبره قد تتعرض للتحريف وسوء الفهم.¹

اما عن الوسائل المكتوبة فهي التعبير عن الكلمة المنطوقة بالكتابة مع امكانية الرجوع اليها في وقت سابق وهي اسلوب يعتمد من اغلب المنظمات والحكومات.

¹ رزنيق: مرجع سبق ذكره.

جدول رقم (21) يوضح نسبة مساهمة الاتصال المستخدم في حل الازمات او التقليل منها

النسبة	تكرار	الفئات
93.5	29	نعم
6.5	2	لا
%100	31	مجموع



شكل رقم (20) يمثل نسبة مساهمة الاتصال المستخدم في حل الازمات او التقليل منها

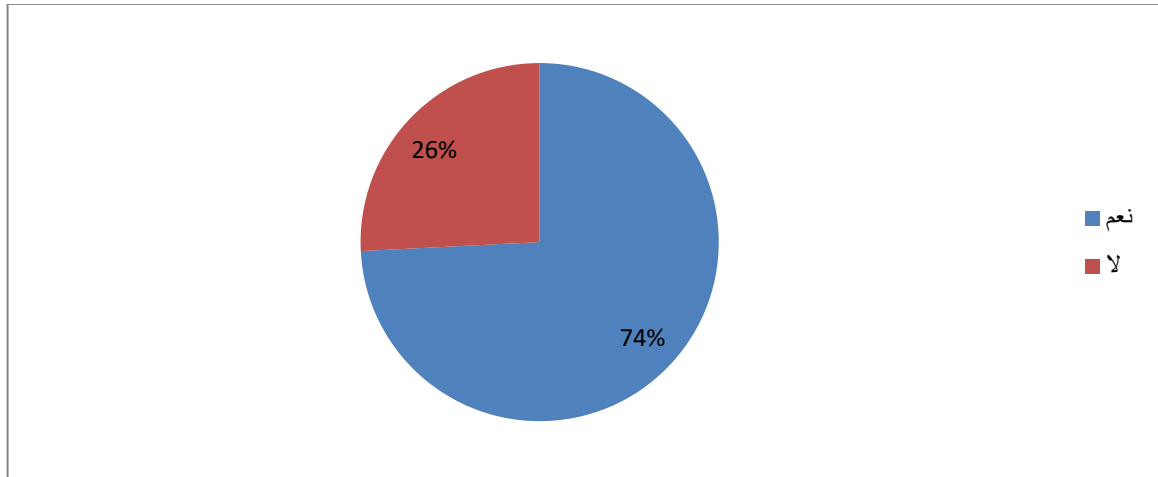
تشير نتائج الجدول الى ان اغلبية مفردات اجابوا ب "نعم" ساهم الاتصال المستخدم في الحل الازمة والتقليل منها بنسبة 93.5%، في حين نجد بأن البعض صرحوا بانهم لم ينجح ولم يساهم في حل الازمة بنسبة 6.5%.

نفسر وجود هذه النتائج الى ان المؤسسة نجحت في اختيار الوسيلة الاتصالية الانسب في حل الازمة التي تعرضت لها، لان اختيار الوسيلة الانسب يعادل حل نصف المشكلة والازمة.

المحور الثالث: الانعكاسات التي قد تتجر عن عدم توظيف الاتصال
المؤسساتي في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ورقلة في فترة الازمات

جدول رقم(22) يوضح نسبة مواجهة المؤسسة لازمة سابقة

النسبة	تكرار	الفئات
74.2	23	نعم
25.8	8	لا
%100	31	مجموع

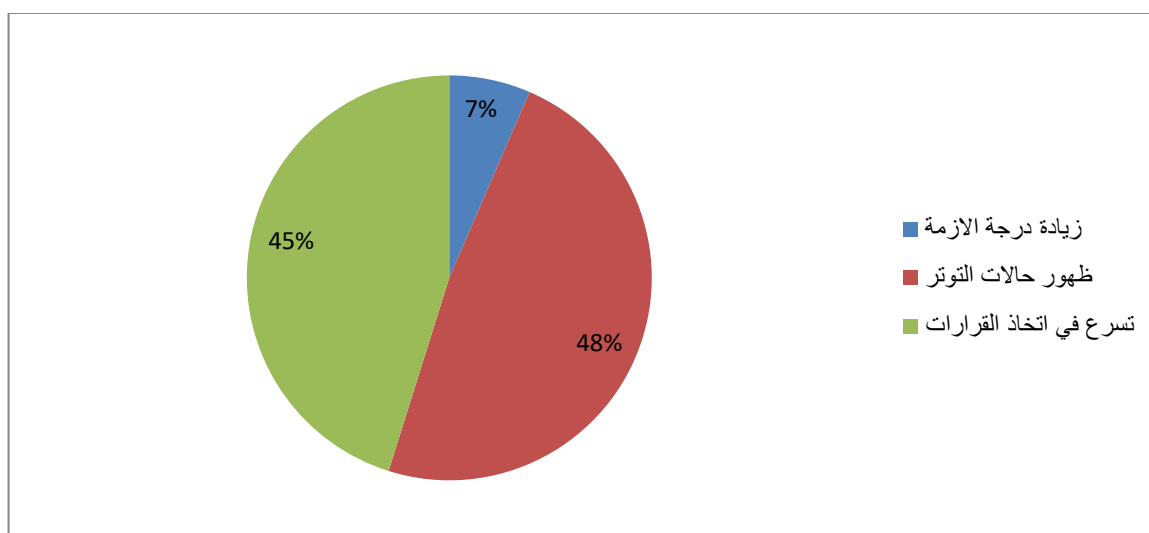


شكل رقم (21) يمثل نسبة مواجهة المؤسسة لازمة سابقة

تشير نتائج الجدول الى ان اغلبية مفردات اجابو ب "نعم" تعرضت مؤسستهم الى
ازمة في وقت ما بنسبة 74.2%، في نجد بأن البعض صرحوا بانهم لم يتعرض
الى اية ازمة بنسبة 25.8%.

جدول رقم(23) يوضح انعكاسات الازمة

النسبة	تكرار	الفئات
6.5	2	زيادة درجة الازمة
48.4	15	ظهور حالات التوتر
45.2	14	تسرع في اتخاذ القرارات
%100	31	مجموع



شكل رقم (22) يمثل انعكاسات الازمة

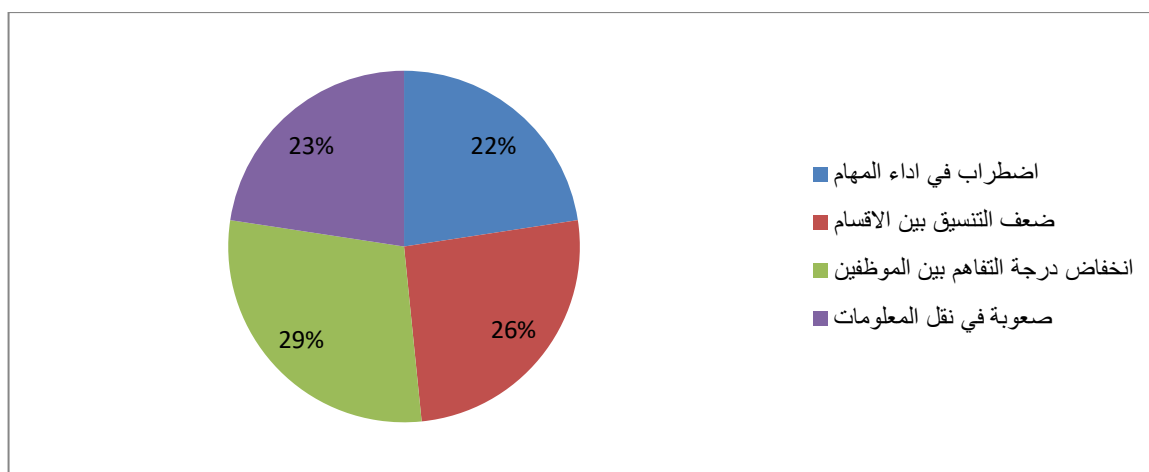
تشير نتائج الجدول الى ان اغلبية المفردات صرحوا بأن بالانعكاس الذي خلفته الازمة هو "ظهور حالات التوتر" بنسبة 48.4%، تليها "التسرع في اتخاذ القرارات بنسبة 45.2%، واخيرا مع فئة "زيادة درجة الازمة" بنسبة 6.5%.

تشير لغة الارقام الموجودة في الجدول والمتحصل عليها بأن من بين مخلقات الازمة هي ظهور حالات التوتر في المؤسسة وهذا يمكن ارجاعه الى فقدان الموظفين ثقتهم بالمؤسسة وذلك لنقص المعلومات الكافية المقدمة لهم، أما في بعض الحالات تلجأ المؤسسة الى اتخاذ قرارات سريعة قد تكون بالرجوع الى

التشاور او لا تشاور فيه، وذلك خوفا من زيادة وتفاقم الازمة أما في حين تفاقهم الازمة يفسر هذا بان المؤسسة لم تستطيع السيطرة على الازمة التي تعرضت لها.

جدول رقم(24) يوضح مخلفات الازمة على التواصل بين الموظفين في المؤسسة

النسبة	تكرار	الفئات
22.6	7	اضطراب في اداء المهام
25.8	8	ضعف التنسيق بين الاقسام
29.0	9	انخفاض درجة التفاهم بين الموظفين
22.6	7	صعوبة في نقل المعلومات
%100	31	مجموع



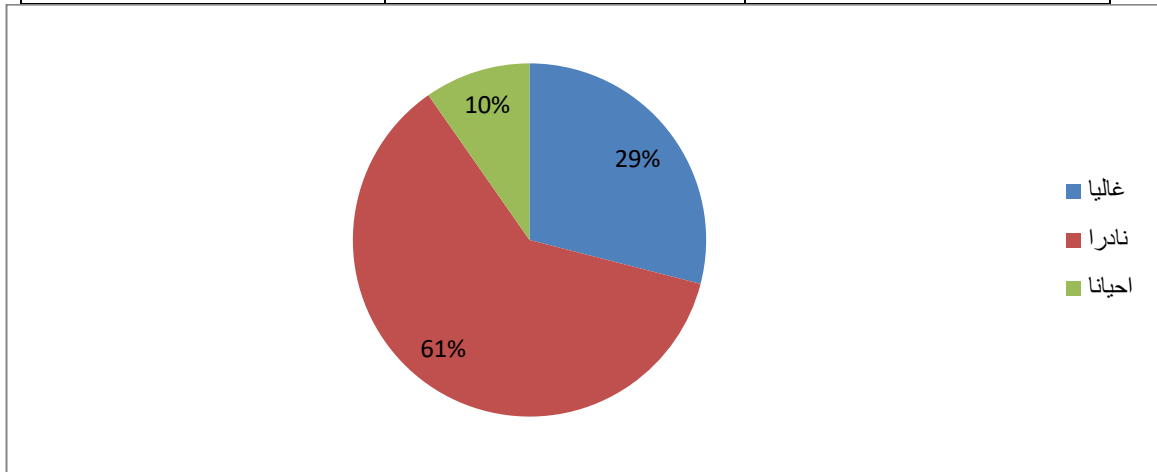
شكل رقم (23) يمثل مخلفات الازمة على التواصل بين الموظفين في المؤسسة

تشير نتائج الجدول الى ان مخلفات الازمة الاكثر وجودا بين الموظفين هي انخفاض درجة التفاهم بين الموظفين بنسبة 29%، تليها ضعف التنسيق بين الاقسام بنسبة 25.8% في نجد بأن فئة صعوبات في نقل المعلومات و اضطراب في اداء المهام بنسبة 22.6%.

نفسر ظهور هذه النتائج الى ان مخلفات الازمة دائما ما تعود على الموظفين سواء الى الاحسن او الى الاسوء، يمكن ارجاعها الى عدة اعتبارات متباينة وهي عدم فهم مقاصد المعلومات المرسلة اليهم او الرسالة المرسلة تعرضت الى التحريف مما يساهم في تربية الضغائن في قلوبهم ويضع الاتصال والتواصل بينهم، هنا يجب على المؤسسة الاخذ بعين الاعتبار وجوب تحسين الاتصال الموجود وذلك من خلال ارضاء جميع الاطراف والاهتمام بهم.

جدول رقم(25) يوضح نسبة سلبية الخلافات التي تقع على طبيعة الاتصال اوقات الازمات

النسبة	تكرار	الفئات
29.0	9	غاليا
61.3	19	نادرا
9.7	3	احيانا
%100	31	مجموع



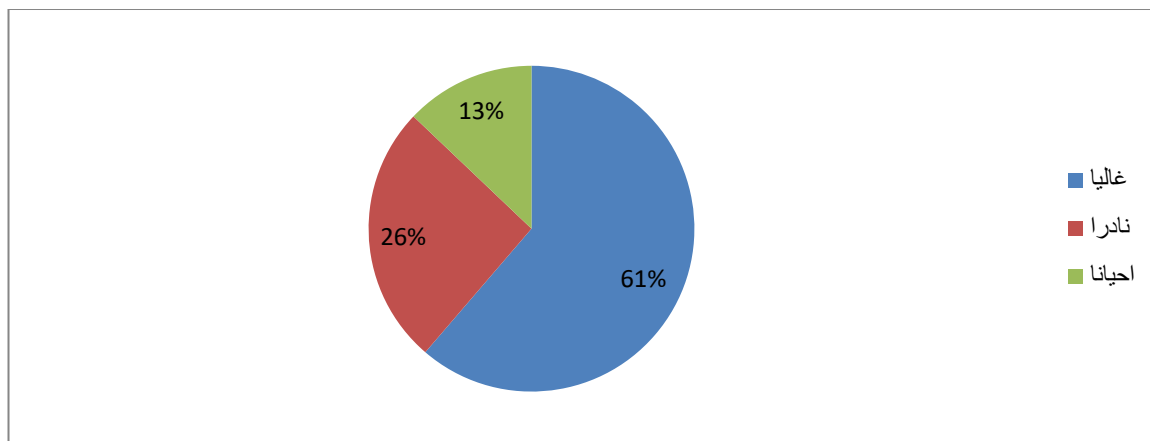
شكل رقم (24) يمثل نسبة سلبية الخلافات التي تقع على طبيعة الاتصال اوقات الازمات

تشير نتائج الجدول الى ان اغلبية المفردات اجابو ب "نادرا" ماتكون مؤثر سلبي بنسبة 61.3%، تليها الذين اجابو ب "غالبا" ماتكون مؤثرا سلبيا بنسبة 29%، بعدها من قالوا انها "احيانا" ماتكون مؤثر سلبي بنسبة 9.7%.

نفسر لغة الارقام الموجودة بالجدول الى ان الخلافات التي تقع في المؤسسة ناردا ماتكون مؤثر سلبي على طبيعة الاتصال اوقات الازمات، وذلك يمكن ارجاعة لان معظم الموظفين في المؤسسة لا يخلطون بين العمل والامور الشخصية في الاتصال، اي انهم يتركون نزاعاتهم ويبحثون على حل للأزمة التي هم فيها.

جدول رقم(26) يوضح نسبة اعتبار عدم اختيار الموظفين على اساس التخصص المطلوب يشكل عائقا في معالجة الازمات

النسبة	تكرار	الفئات
61.3	19	غالبا
25.8	8	نادرا
12.9	4	احيانا
%100	31	مجموع



شكل رقم (25) يمثل نسبة اعتبار عدم اختيار الموظفين على اساس التخصص المطلوب يشكل عائقاً في معالجة الازمات

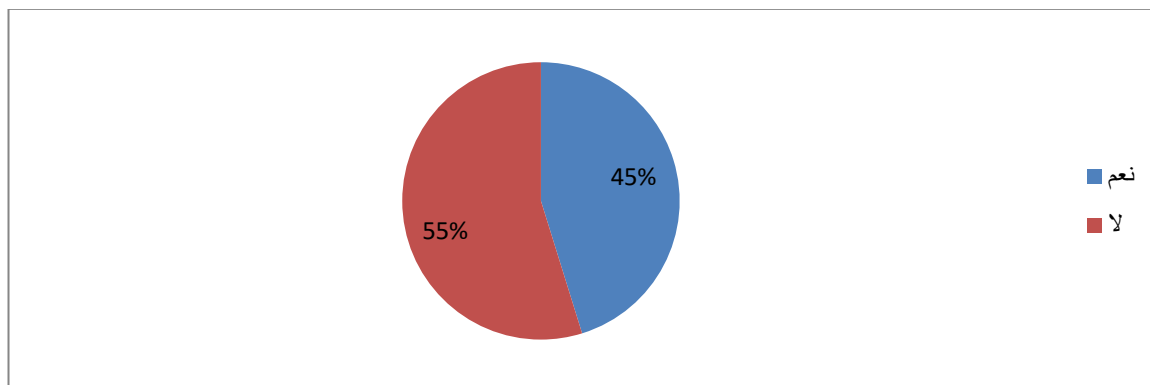
تشير نتائج الجدول الى ان مفردات العينة اجابو بغالبها ما يؤثر اختيار الموظفين على اساس التخصص المطلوب في احل الازمة بنسبة 61.3%، في حين نجد بأن البعض صرحوا بانه نادراً ما يؤثر عدم اختيار الموظفين على اساس التخصص المطلوب في معالجة الازمة بنسبة 25.8%، تليها الذين قالوا بأنه أحياناً ما يؤثر عدم اختيار الموظفين على اساس التخصص المطلوب في معالجة الازمة بنسبة 12.9% .

يمكن تفسير النتائج بأن التخصص يمكن ان يؤثر على حل الازمات ، لان يمكن ان تكون المؤسسة تستطيع تفادي الازمة الموجود بها لو وجد الشخص المناسب اي الشخص الذي يمتلك ذلك التخصص والعكس صحيح، هي وجود شخص غير ملائم للمركز قد يزيد من حدة الازمة.

جدول رقم(27) يوضح مدى ضعف الوسائل الاتصالية في معالجتها للآزمات

الفئات	تكرار	النسبة
نعم	14	45.2
لا	17	54.8

مجموع	31	%100
-------	----	------



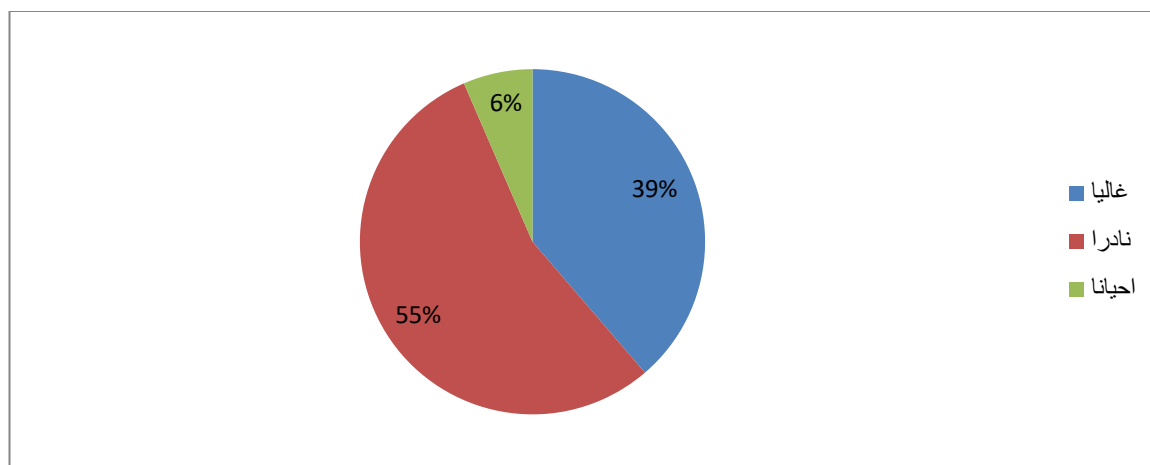
شكل رقم (26) يمثل مدى ضعف الوسائل الاتصالية في معالجتها للآزمات

توضح نتائج الجدول بأن اغلبية المبحوثين لا يرون بأن الوسائل الاتصالية المتوفرة على مستوى المؤسسة ضعيفة في معالجتها للآزمة بنسبة 54.8%، في المقابل هناك من لا يراها مناسبة في حل ومعالجة الآزمة بنسبة 45.2%.

ترجع ظهور مثل هاته النتائج الى ان مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة نجحت في استعمال الوسيلة الانسب لحل الآزمة وهذا مذكور في الجداول السابقة.

جدول رقم(28) يوضح مدى ان اتخاذ القرارات اثناء الآزمات دون المشاركة من شأنه تصعيد الآزمة.

الفئات	تكرار	النسبة
غاليا	12	38.7
نادرا	17	54.8
احيانا	2	6.5
مجموع	31	%100



شكل رقم (27) يمثل ان اتخاذ القرارات اثناء الازمات دون المشاركة من شأنه تصعيد الازمة.

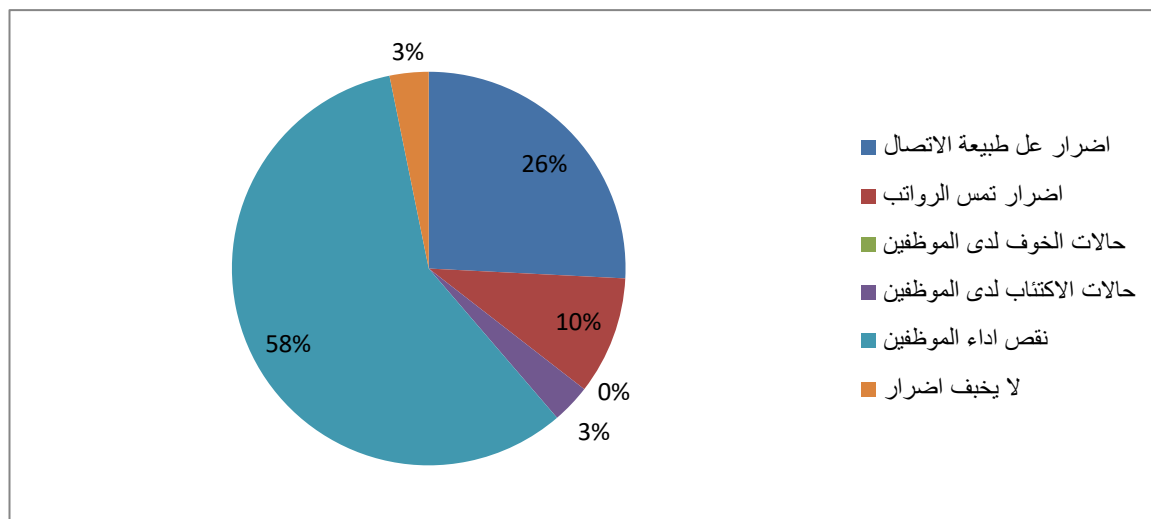
تشير نتائج الجدول الى ان مفردات العينة اجابو بنادرا مايوثر اتخاذ القرارات اثناء الازمات دون المشاركة من شأنه تصعيد الازمة بنسبة 54.8%، في حين نجد بأن البعض صرحوا بانه غالبا مايوثر اتخاذ القرارات اثناء الازمات دون المشاركة من شأنه تصعيد الازمة بنسبة 38.7%، تليها الذين قالوا بأنه أحيانا ما يؤثر اتخاذ القرارات اثناء الازمات دون المشاركة من شأنه تصعيد الازمة بنسبة 6.5%.

نستنتج من خلا المعطيات الكمية المتحصل عليها بان اغلبية مفردات العينة لا يواثر عليهم اتخاذ القرارات اثناء الازمات دون المشاركة، وذلك يمكن ارجاعة لسبب اللامبالاة التي تكون لدى الموظف بما يحصل في المؤسسة وان الازمة التي تحدث في المؤسسة لا تعنيه فيترك لأصحاب القرار اتخاذ الرأي و الحل المناسب.

جدول رقم (29) يوضح مخلفات عدم توظيف الاتصال المؤسسي

النسبة	تكرار	الفئات
25.8	8	اضرار عل طبيعة الاتصال
9.7	3	اضرار تمس الرواتب
0	0	حالات الخوف لدى الموظفين

3.2	1	حالات الاكتئاب لدى الموظفين
58.1	18	نقص اداء الموظفين
3.2	1	لا يخفف اضرار
%100	31	مجموع



شكل رقم (28) يمثل مخلفات عدم توظيف الاتصال المؤسساتي

من خلال الجدول نلاحظ بان اغلبية مفردات عينة الدراسة اجمعوا على ان عدم توظيف الاتصال المؤسساتي يخلف نقص في اداء الموظفين بنسبة 58.1%، يليه الذين يرون بأن عدم توظيف الاتصال المؤسساتي يخلف اضرار على طبيعة الاتصال بنسبة 25.8%، بعدها الذين يرون بأن عدم توظيف الاتصال المؤسساتي يخلف اضرار تمس الرواتب بنسبة 9.7%، بعدها الذين يرون بأن عدم توظيف الاتصال المؤسساتي يخلف حالات اكتئاب ولا يخفف اضرار بنسبة 3.2%.

تشير النتائج الكمية الملاحظ في الجدول ومن خلال التفسير المقدمة بان الاتصال المؤسساتي يجب ان يكون ومعتمد في معظم المؤسسات لان الاتصال المؤسساتي

عملية اتصالية يهدف من ورائها اي عضو في المؤسسة تمرير رسالة معينة بهدف احداث تغيير على الطرف الآخر سواءا كانت هذه الرسالة تتضمن معلومات او تعليمات او توجيهات القصد منها السير الحسن للمؤسسة.

كما انه يساهم في حل الازمات وذلك من خلال الجمع بين الانواع الثلاثة للاتصال (الصاعد، النازل، الافقي) كل هذا يحدث من استخدام الوسيلة الاتصالية المناسبة له .

النتائج العامة:

- نستنتج ان معظم الموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر هم اناث.
- تعتمد مؤسسة اتصالات الجزائر على فئة الشباب في اداء مهامها، لان الفرد في هذه الفترة يستطيع ان يقدم افضل مالمديه وبذل مجهوده في العمل.
- من خلال ماتطرقنا اليه نستنتج ان المؤسسة تمتلك موظفين من النخبة وهي حريصة على توظيف الافراد الذين يحملون شهادات جامعية وذلك راجع لطبيعة المناصب المتواجدة فيها.
- تستخدم المؤسسة الاتصال بنسبة 61.3% لان الاتصال يعتبر اداة لتزويد الموظفين والعاملين بالمعلومات المختلفة، فهو يقوم على توفير المعلومات لإدارة المنظمة بحيث يكون بالإمكان ادارة مختلف الموارد بفعالية.
- يتضح من خلال النتائج المتحصل عليها ان المؤسسة غالبا ما تستخدم انواع الاتصال باختلافها.
- من خلال معطيات المتحصل عليها ان الاتصال والتواصل حاجة اجتماعية ضرورية لكل انسان فإذا كان الاتصال مهما في حياة الافراد العاديين فانه لا يقل اهمية عنه في حياة المؤسسات، فنجاح اي مؤسسة في تحقيق اهدافها يرتبط بشكل كبير في نجاح عملية الاتصال داخلها وخارجها
- تسعى المؤسسة الى تسهيل التفاعل الاجتماعي وهو تفاعل الموظفين مع الرؤساء في المنظمة من اجل تبادل الافكار والمعلومات والمقترحات حول كافة المواضيع التي تهمهم سواء داخل او خارج المنظمة التي يعملون بها.
- اتضح انه غالبا ما تكون هناك حوارات ونقاشات بين الموظفين بنسبة 48.4%.

- تعد الوسائل الاتصالية من بين الاشياء المهمة في العملية الاتصالية، لان الاختيار الجيد للوسيلة الاتصالية يزيد من امكانية تفاعل المستقبل مع الرسالة
- يستقبل الموظفون الاوامر والمهام من المدير ورؤساء مصالحهم في اكثر الاحيان بنسبة 51.6%، على اختلاف الاتصال الصاعد بنسبة 22.6% .
- يعتمد الموظفون في المؤسسة على الاتصال كأداة لا يصلح المعلومات بالدرجة الاولى وهذه تعتبر من مميزات الاتصال .
- تعتمد المؤسسة على الوسيلة الشفهية المتمثلة في الاجتماعات وذلك باستخدام الاتصال المواجهي بحث يمكن ان نجد هذا النوع من الاتصالات في اي مؤسسة او منظمة لان هذا الشكل يمكن ايجاده في المحادثة الثنائية والمناقشات في الجماعات الصغيرة وتقديم الاستشارات.
- نفسر سبب اعتماد المؤسسة على التقارير الكتابية لإعتبارها ذات اهمية كبيرة في الشركات والمؤسسات.
- تعرضت مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة الى ازمة في وقت من الاوقات.
- تفنقر مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة الى الاتصال الداخلي الذي يعد من اهم اشكال الاتصال المؤسسي الذي يتم داخل نطاق التنظيم .
- تعتمد المؤسسة على اسلوب الاجتماعات في حل الازمات بنسبة 61.3%
- الوسيلة الانسب في حل الازمات في المؤسسة هي الوسيلة الشفهية لاعتبارها الوسيلة التي تتم بوسطتها تبادل المعلومات بين المتصل والمتصل به شفاهة.
- نجحت المؤسسة في اختيار الوسيلة الاتصالية الانسب في حل الازمة التي تعرضت لها، لان اختيار الوسيلة الانسب يعادل حل نصف المشكلة والازمة.

- تعود مخلفات الازمة دائما على الموظفين سواء الى الاحسن او الى الاسوء، يمكن ارجاعها الى عدة اعتبارات متباينة وهي عدم فهم مقاصد المعلومات المرسله اليهم او الرسالة المرسله تعرضت الى التحريف .
- الخلافات التي تقع في المؤسسة ناردا ماتكون مؤثر سلبي على طبيعة الاتصال اوقات الازمات كما ان للتخصص اثر على ذلك.
- نجحت مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة في استعمال الوسيلة الانسب لحل الازمة .
- لا يؤثر اتخاذ القرارات اثناء الازمات دون المشاركة على الموظفين في المؤسسة.
- نستنتج بأن الاتصال المؤسسي يجب ان يكون ومعتمد في معظم المؤسسات لان الاتصال المؤسسي عملية اتصالية يهدف من ورائها اي عضو في المؤسسة تمرير رسالة معينة بهدف احداث تغيير على الطرف الآخر سواء كانت هذه الرسالة تتضمن معلومات او تعليمات او توجيهات القصد منها السير الحسن للمؤسسة.

خاتمة

من خلال تطرقنا لموضوع دور الاتصال المؤسساتي في حل الازمات يمكننا القول أن الاتصال المؤسساتي القلب النابض للمنظمة ، حيث لا يمكن لأي مؤسسة أن تحقق أهدافها دون وجود شبكة اتصالات إدارية خاصة بها، بل إنه من الصعب جدا أن يتصور الإنسان وجود أي تنظيم دون وجود أشكال من الاتصالات تنتقل من خلالها المعلومات بين الموظفين سواء كانوا رؤساء أو مرؤوسين أو عملاء داخل أو خارجها، فالاتصال في

المؤسسة مثل الدم للإنسان، وهو عبارة عن عملية تفاعل اجتماعي تهدف إلى تقوية العلاقات الانسانية في المجتمع مما يؤدي إلى التماسك والترابط والتواصل بين الأفراد والجماعات والمؤسسات الاجتماعية، ولا شك أن الاتصال واحد من الموضوعات المهمة التي نالت اهتماما كبيرا من البحث والدراسة حيث لا يكاد أي كتاب في علم الإدارة أو السلوك أن يخلو من الاتصال.

قائمة المصادر والمراجع

المصادر:

1. ابن منظور: لسان العرب، المجلد الاول، باب الواو.

الكتب بالعربية:

2. الضامن منذر عبد الحميد: اساسيات البحث العلمي، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان 2007.

3. العزاوي رحيم يونس كرو: مقدمة في البحث العلمي، ك1، دار دجلة، عمان، 2008.

4. بوحوش عمار، محمد محمود الذنبيات: مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، ط4، الجزائر.

5. حجازي مصطفى: الاتصال الفعال في العلاقات الانسانية والادارة، المؤسسة الجامعية للنشر، بيروت 2000.

6. جيدير ماثيو: ترجمة ملكة ابيض، منهجية البحث، دليل الباحث في موضوعات البحث ورسائل الماجستير والدكتوراه، د د ن، د س ن.

7. ديليو فضيل: تاريخ وسائل الاعلام والاتصال، ط4، درا الخلدونية للنشر والتوزيع، القبة القديمة، الجزائر.

8. عبيدات محمد وآخرون، منجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، ط2، دار وائل للنشر، عمان، 1999.

9. غربي عبد الحليم: منهجية البحث العلمي في العلوم المالية والمصرفية الاسلامية، ط1، مطبوعات kie publications، 2019.

10. محمد عبد الحميد: البحث العلمي في الدراسات الاعلامية، عالم الكتب، القاهرة، 2004.
11. ¹ معن خليل: نظريات معاصرة في علم الاجتماع، دار الشروق، 1997، ص157.
12. حسن عماد مكاوي: ليلي حسن السيد: الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2006.
13. كريمة احسن سعبان: الاتصال الخطابي وفن الإقناع، د ط، دار اسامة للنشر والتوزيع ، الاردن عمان، د س .
14. محمد فهمي العطوزي، العلاقات الادارية في المؤسسات العامة ، القاهرة، 1991.

المذكرات والرسائل الجامعية:

15. كمال الفار: الاتصال المؤسسي والخدمة العمومية في الادارة المحلية الجزائرية، دراسة حالة ولاية وبلدية برج بوعريج، اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في علوم الاعلام والاتصال، تخصص الاتصال المؤسسي، جامعة الجزائر، كلية علوم الاعلام والاتصال، قسم علوم الاتصال، 2018/2017.
16. فضيلة حامد: استراتيجيات الاتصال الرقمي في ادارة الازمات في المؤسسة الخدمائية، دراسة ميدانية بمؤسسة سوميفوس تبسة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، جامعة العربي التبسي تبسة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، تخصص اتصال تنظيمي، 2021-2022.

17. فريال بن مزارى: فعالية الاتصال في ادارة الازمات في المؤسسات المنطلقات الاطلس" مقال، مجلة سيسيولوجيا - الجزائر، 2020.
18. اوليدي مريم: استراتيجية ادارة الازمات في المؤسسة العمومية الاقتصادية الجزائرية، مذكرة تخرج لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في ميدان الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مباح ورقلة، كلية الحقوق والعلوم الساييسية، تخصص تنظيم سياسي واداري، 2018-2019.
19. فهيمة قابوش: دور الاتصال المؤسساتي في معالجة الازمات، دراسة ميدانية بمديرية النقل بولاية ام البواقي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي، 2014-2015.
20. يوسف تمار: نظرية الاجندة، دراسة نقدية على ضوء الحقائق الاجتماعية والثقافية والاعلامية في المجتمع الجزائري، اطروحة لنيل شهادة الدكتوراء دولة في علوم الاعلام والاتصال، جامعة الجزائر 3، كلية العلوم السياسية والاعلام، قسم علوم الاعلام والاتصال، 2005، 2004.
21. فهيمة قابوش: دور الاتصال المؤسساتي في معالجة الازمات، دراسة ميدانية بمديرية النقل بولاية ام البواقي، أفريل ماي 2015، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة العربي بن مهيدي، ام البواقي، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، قسم العلوم الانسانية، 2015.

22. بومشعل يوسف، بوعزيز زهير: دور الاتصال المؤسسي في معالجة الازمات، دراسة ميدانية بمديرية النقل بولاية ام البواقي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم العلوم الانسانية، 2015/2014.

المحاضرات:

23. رزيق: محاضرات مقياس الاتصال، السنة الثالثة تسويق الخدمات .
24. بوعزيز بزكر: محاضرات في مقياس مدخل الى علوم الاعلام والاتصال، جامعة محمد بوضياف المسيلة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، 2018.
25. منية دحدوح: محاضرة الاتصال في المؤسسة ، قسم علوم الاعلام والاتصال وعلم المكتبات، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية..
26. ميلود صغيري: محاضرات مدخل للاتصال المؤسسي

المواقع الالكترونية:

27. <https://www.almarsal.com>

الملاحق

جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.
قسم علوم الإعلام والاتصال.
تخصص: الاتصال الجماهيري والوسائط الجديدة

استبيان

➤ أخي الموظف أختي الموظفة: تحية الله عليكم

استكمالا لنيل شهادة الماستر في تخصص اتصال جماهيري ، وإلتزام المذكرة تحت عنوان:
دور الاتصال المؤسسي في محاربة الازمات بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة للطلبة
علاء الدين سوايم و مروان منزر ، نضع بين أيديكم هذا الاستبيان للتعرف على آراءكم
ومقترحاتكم القيمة والمفيدة حول الفقرات التي يتضمنها هذا الاستبيان.
لذا نرجو من سيادتكم التكرم والتفضل علينا بالإجابة بدقة وموضوعية على جميع الأسئلة
الواردة في الإستمارة لنتمكن من إجراء التحليل العلمي المطلوب ، وهذا بوضع إشارة (x) في
الخانة التي تتفق مع رأيكم.

علما أن هذه الاستمارات ستنتم بالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض الدراسة فقط.

الجزء الأول: البيانات الشخصية

1. الجنس: ذكر أنثى
2. السن: أقل من 20 سنة من 20 سنة إلى 30 سنة من 30 سنة فما فوق
- سنة إلى 40 سنة من 40 سنة إلى 50 سنة من 50 سنة فما فوق

3. المستوى التعليمي: ابتدائي متوسط ثانوي

جامعي

4. سنوات الخبرة: أقل من 5 سنوات 5-10 سنة 10-10

15 سنة أكثر من 15 سنة

5. الوظيفة الإدارية: إطار مسؤول إطار عادي

متحكم منفذ

المحور الاول: اهمية الاتصال المؤسساتي بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

1. هل يستخدم الاتصال في مؤسستكم غالبا نادرا احيانا
2. هل تستخدم جميع انواع الاتصال في المؤسسة غالبا نادرا احيانا
3. هل يتم الاتصال بين الموظفين خارج فترات العمل غالبا نادرا احيانا
4. هل هناك حوار ونقاشات بين المدير والموظفين غالبا نادرا احيانا
5. هل هناك حوار ونقاشات بين الموظفين فيما بينهم غالبا نادرا احيانا
6. هل يتم استخدام جميع الوسائل الاتصالية في مؤسستكم غالبا نادرا احيانا

7. اي الانواع الاتصالية التالية التي تستخدم بكثرة في مؤسستكم:

اتصال نازل (من المدير الى الموظفين)

اتصال صاعد (من الموظف الى المدير)

اتصال بين الموظفين

8. ماهي مجالات استخدام الاتصال في المؤسسة؟

التبليغ بالقرارات الجديدة

الحصول على المعلومات

النقاش حول مصالح المؤسسة

تحسين العلاقة ما بين الموظفين

تحسين العلاقة ما بين الموظفين والمدير

9. اي الوسائل الاتصالية الشفهية الأكثر استخداما في المؤسسة:

الاجتماعات الندوات المقابلة الهاتف

10. اي الوسائل الاتصالية الكتابية الأكثر استخداما في المؤسسة:

المجلات الاعلانات المعروضة التقارير

المحور الثاني: مساهمة الاتصال المؤسسي في معالجة الازمات لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

11. هل صادفت مؤسست لازمة ما؟ نعم لا

اذا كانت الاجابة بنعم هل كانت:

12. ازمة داخلية ازمة خارجية

13. ماهي انواع الازمات التي تتعرض لها مؤسستكم؟

مشاكل متعلقة بنقص المعدات

مشاكل متعلقة بالعمال

مشاكل متعلقة بالرواتب الشهرية

مشاكل بين الموظفين

اخرى اذكرها.....

14. حسب رايكم ماهي الوسيلة الاتصالية المستخدمة في حل الازمات؟

الهاتف الاجتماعات التقارير المقابلات البريد الالكتروني

اعلانات

15. ماهي الوسائل الاتصالية التي تتجح في حل ازمات مؤسستكم؟

الوسائل الشفهية (الكلام) الوسائل الكتابية

16. في نظرك هل ساهم الاتصال المستخدم في حل الازمات او التقليل منها؟

نعم لا

المحور الثالث : الانعكاسات التي قد تنجر عن عدم توظيف الاتصال المؤسساتي في

مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ورقلة في فترة الازمات

17. هل سبق وان واجهت مؤسستكم ازمة ما ؟

نعم لا

18. ما كانت انعكاسات تلك الازمة؟

زيادة درجة الازمة

ظهور حالات توتر

تسرع في اتخاذ القرارات

19. فيما تتمثل مخلفات الأزمة على التواصل بين الموظفين في المؤسسة؟

اضطراب في أداء مهام المؤسسة

ضعف التنسيق بين الأقسام

انخفاض درجة التفاهم بين الموظفين

صعوبة في نقل المعلومات

20. هل تعتبر الخلافات التي قد تقع في المؤسسة مؤثرا سلبيا على طبيعة الاتصال أوقات الأزمات؟

غالبا احيانا نادرا

21. هل تعتبر أن عدم اختيار الموظفين على أساس التخصص المطلوب يشكل عائقا في

معالجة الأزمات:

غالبا احيانا نادرا

22. هل ترى بأن الوسائل الاتصالية المتوفرة على مستوى مؤسستكم ضعيفة أمام معالجتها للأزمات:

نعم لا

23. هل ترى بأن اتخاذ القرارات أثناء الأزمات دون مشاركة من شأنه تصعيد الأزمة:

غالبا احيانا نادرا

نعم لا

إذا كانت الاجابة ب نعم فما سبب ذلك:.....

.....

24. حسب أريك أعتبر أن عدم توظيف الاتصال في مؤسستكم أثناء الأزمات من شأنه أن يخلف

- أضرار على طبيعة الاتصال

-أضرار تمس رواتب الموظفين

-حالات الخوف لدى الموظفين

-حالات الاكتئاب لدى الموظفين

- نقص أداء الموظفين

- لا يخلف اضرار

شكرا

الفهرس

الفهرس

الصفحة	العنوان
VI	الإهداء
VII.....	الشكر
IX.....	الملخص

XIII.....	فهرس المحتويات
XV	قائمة الجداول
XXI	قائمة الملاحق
أ.....	المقدمة

الإطار المنهجي:

22.....	إشكالية الدراسة :
25.....	تساؤلات الدراسة:
25.....	أسباب الدراسة:
26.....	أهداف الدراسة:
26.....	أهمية الدراسة:
26.....	منهج الدراسة أدواته:
29.....	مجتمع البحث وعينة الدراسة:
31.....	مجالات الدراسة:
31.....	مفاهيم الدراسة:
33.....	الدراسات السابقة:
40.....	المقاربة النظرية:

الإطار التطبيقي

46....	تقديم المؤسسة محل الدراسة.
47.....	عرض وتجليل ومناقشة نتائج الاستبيان:
83.....	النتائج العامة.
87.....	خاتمة:
89.....	قائمة المصادر والمراجع:
.94.....	ملاحق:
100.....	فهرس: