



جامعة قاصدي مرباح ورقلة



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاعلام و الاتصال

التخصص : اتصال جماهيري ووسائط جديدة

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في الاتصال الجماهيري والوسائط الجديدة

بعنوان :

الاتصال وإدارة أزمة كوفيد19

شركة الخطوط الجوية الجزائرية (ورقلة) أنموذجا

من إعداد الطلبة:

دريس محمد رياض

خمقاني دنيا رقية

لجنة المناقشة

برابح عمر رئيسا

محرز حمايمي مشرفا

زياني غوتي مناقشا

السنة الجامعية: 2022/2021

شكر وتقدير

الحمد لله

على إحسانه والشكر له على توفيقه وامتنانه

ونشهد أن لا إله إلا الله وحده لا شريك له تعظيماً لشأنه ونشهد أن سيدنا
ونبينا محمد عبده ورسوله الداعي إلى رضوانه صلى الله عليه وسلم وعلى آله
وأصحابه وأتباعه وسلم.

وبعد شكر الله سبحانه وتعالى على توفيقه لنا لإتمام هذا البحث نتقدم
بجزيل الشكر إلى الوالدين العزيزين الذين أعانونا وشجعونا على الاستمرار
في مسيرة العلم والنجاح وإكمال الدراسة الجامعية والبحث، كما نتقدم
بأسمى عبارات الشكر والتقدير إلى أستاذنا الفاضل حمايمي محرز الذي
تكرم الإشراف والمساعدة المقدمة لإنجاز هذا العمل المتواضع، نشكر
جامعتنا التي فتحت لنا أبوابها على مدار خمس سنوات التي عهدنا فيها أيماننا
الجميلة منها والصعبة وأخيراً نشكر كل من ساندنا من قريب أو بعيد في
إنجاز هذا العمل وبلوغ هذا اليوم الجميل.

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الاتصال في إدارة أزمة كوفيد (19) بشركة الخطوط الجوية الجزائرية (ورقلة) وكذا معرفة الوسائل الاتصالية المستخدمة في ذلك ، حيث اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي باختيار العينة القصدية التي رأينا أنها تتماشى مع طبيعة موضوع دراستنا ، فقد تم الاعتماد على أذاتي الملاحظة والمقابلة في جمع البيانات والمعلومات التي تخدم موضوعنا من المبحوثين

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها :

- أن الوسائل الاتصال المستخدمة في إدارة الأزمة داخل شركة الخطوط الجوية الجزائرية (ورقلة) تتمثل في الهاتف والبريد الإلكتروني .
 - أن لوسائل الاتصال دور بالغ الأهمية في إدارة الأزمة وذلك من خلال تقليل الاحتكاك بين الموظفين وتحقيق التباعد الإجتماعي .
 - أن وسائل الإعلام تساهم بشكل كبير في إدارة الأزمة عن طريق إخبار وإيصال المعلومة الى أكبر عدد ممكن من الموظفين ، وذلك من خلال بوبتها الرسمية على شبكة الإنترنت .
 - معوقات الاتصال أثناء إدارة أزمة كوفيد 19 تتمثل في إنقطاع شبكة الإنترنت ، بالإضافة إلى جهل بعض العمال في استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة ما يشكل صعوبة في التعامل معهم .
- الكلمات المفتاحية:** الاتصال ، إدارة الأزمة ، كوفيد 19 .

Abstract:

This study aimed to identify the role of communication in managing the crisis of Covid (19) in the Algerian Airlines Company (Ouargla), as well as knowing the communication methods used in this, as we relied in this study on the descriptive approach by choosing the intentional sample, which we saw as being in line with the nature of the subject of our study, It was relied on my self-observation and interview in collecting data and information that serve our topic from the respondents

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

The means of communication used in managing the crisis within Air Algerie (Ouargla) are the phone and e-mail.

The means of communication have a very important role in managing the crisis by reducing friction between employees and achieving social distancing.

The media contribute significantly to crisis management by informing and communicating information to the largest possible number of employees, through its official portal on the Internet.

The obstacles to communication during the management of the Covid-19 crisis are represented in the interruption of the Internet, in addition to the ignorance of some workers in the use of modern means of communication technology, which makes it difficult to deal with them.

Keywords: communication, crisis management, covid 19.

فهرس المحتويات :

شكر وتقدير

الملخص بالعربية

الملخص بالانجليزية

فهرس المحتويات

مقدمة أ.ب

الفصل الأول : الجانب المنهجي للدراسة

1/ إشكالية الدراسة 6.5

2/ تساؤلات الدراسة..... 06...

3/ فرضيات الدراسة 7.6

4/ أهداف الدراسة 07

5/ أهمية الدراسة 08.07

6/ أسباب اختيار الموضوع 10.09

7/ منهج الدراسة وأدواتها 13.11

8/ مجتمع البحث وعينة الدراسة 14

9/ مجالات الدراسة 15

| | | |
|----|----|------------------------------|
| 17 | 15 | 10/ مفاهيم الدراسة |
| 24 | 17 | 11/ الدراسات السابقة |
| 28 | 24 | 12/ المقاربة النظرية للدراسة |

الفصل الثاني : الجانب التطبيقي للدراسة

| | | |
|----|----|---------------------------------------|
| 31 | | تمهيد / |
| 32 | | 1_ تعريف شركة الخطوط الجوية الجزائرية |
| 32 | | 2_ نبذة تاريخية عن الشركة |
| 34 | 33 | 3_ مهام وأهداف الشركة |
| 35 | | 4_ جدول السمات العامة |
| 35 | 39 | 5_ تحليل أسئلة المقابلة |
| 40 | | 6_ نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات |
| 41 | | 7_ النتائج العامة للدراسة |

خاتمة

قائمة المراجع

الملاحق

مقدمة

مقدمة:

لقد أصبح للاتصال دور بالغ في حياة المجتمعات الحديثة وحلقة وصل بين أفراد المجتمع ومؤسساته ولا يمكن لأي جماعة أو مؤسسة أن تتشأ أو تستمر دون اتصال كونه الجهاز المسير الذي يعمل على تماسك الأجهزة الأخرى ومن بين ما يشير تحت هذا الجهاز هو عملية إدارة الأزمات داخل المؤسسة ، ولهذا أصبح علم إدارة الأزمات يحظى باهتمام كبير من جانب الباحثين في مجال العلوم الاجتماعية بشكل عام والاتصال الجماهيري بشكل خاص ، وذلك على ضوء الثورة التكنولوجية التي يعيشها العالم الآن في مجال الإعلام والاتصال هذا من جهة ، ومن جهة أخرى كثرة الأزمات التي تعاني منها المؤسسات والشركات ، حيث أصبحت هذه الأزمات تشكل خطراً على سمعة تلك المؤسسات وصورتها ومصالحها ، لدى من الضروري العمل على إدارتها ويطلق على الاتصال المرافق للأزمة أثناء وقوعها والذي يعد منطقة تقاطع بين إدارة الأزمات واتصال المؤسسة وعليه نجد أن بعض المؤسسات تعتمد على الاتصال أثناء وقوع مشاكل وأزمات ، حيث يبرز دور الاتصال أثناء وقوع الأزمة في التخطيط ومحاولة التغلب عليها وكيفية مواجهتها

وبما أن المؤسسات الجزائرية بدأت تستوعب إلى حد ما قيمة الاتصال في مثل المواقف الحرجة التي تمر بها وهي حالة أزمة مما قد يشكل خطراً على صورتها ومصالحها اتجاه جماهيرها من جهة ، وذلك من منطلق أن الاتصال تعمل وفقه المؤسسة قبل ، أثناء ، وبعد الأزمة فنجاح واستقرار المنظمة مرتبط بسياساتها الاتصالية ، فمن خلال دراستنا هذه حاولنا الكشف عن دور الاتصال في إدارة أزمة كوفيد (19) في شركة الخطوط الجوية الجزائرية (ورقلة) والتي عالجناها وفق خطة مقسمة إلى فصلين الفصل الأول يتمثل في الجانب المنهجي للدراسة تطرقنا من خلاله إلى تحديد إشكالية الدراسة وتساؤلات الدراسة ، فرضيات الدراسة ، أهداف الدراسة ، أهمية الدراسة ، أسباب اختيار الموضوع ، منهج وأدوات الدراسة ، مجتمع البحث وعينة الدراسة ، مجالات الدراسة ، تحديد مفاهيم الدراسة ثم الدراسات

السابقة وأخيراً المقاربة النظرية للدراسة ، أما في الفصل الثاني المتمثل في الجانب التطبيقي للدراسة فقد تضمن البطاقة الفنية لشركة الخطوط الجوية الجزائرية (ورقلة) تعريفها ، نبذة تاريخية عن الشركة ، مهام وأهداف الشركة ومن ثم عرض وتحليل نتائج الدراسة ، كذلك تفسير النتائج في ضوء فرضيات الدراسة ، تقديم الاستنتاجات العامة للدراسة وفي الأخير خاتمة ، قائمة المصادر والمراجع والملاحق .

الفصل الأول

الجانب المنهجي للدراسة

الفصل الأول: الجانب المنهجي للدراسة

- 1_ إشكالية الدراسة
- 2_ تساؤلات الدراسة
- 3_ فرضيات الدراسة
- 4_ أهداف الدراسة
- 5_ أهمية الدراسة
- 6_ أسباب اختيار الموضوع
- 7_ منهج الدراسة وأدواته
- 8_ مجتمع البحث وعينة الدراسة
- 9_ مجالات الدراسة
- 10_ مفاهيم ومصطلحات الدراسة
- 11_ الدراسات السابقة
- 12_ المقاربة النظرية للدراسة

1. إشكالية الدراسة:

يشهد العالم تزايداً مستمراً في معدل الأزمات وما يترتب عليها من تعقيدات تتعكس سلباً على حياة وتنمية المجتمع فالأزمات كثيرة ومتعددة لا نستطيع حصرها أو تصنيفها بل يمكن القول إن الأزمات المرتبطة بالإنتاج قد تأتي عن فشل مفاجئ أو عوارض أجنبية أو إهمال تاريخي أو وباء أو كوارث طبيعية وبشرية ، كما أن بعض الأزمات تحدث نتيجة تسرب معلومات هامة وأحيانا سرية كإستراتيجية أو خطة جديدة أو مشروع جديد إلى خارج المنظمة فيحدث عكس ما هو مخطط له وإن إدارة الأزمات لها أسس عامة يجب أن تترجم إلى خطة جاهزة للتطبيق في أي طارئ تعتمد السرعة والعمل الجماعي والأساليب العلمية والهدوء وعدم الانفعال طيلة فترة معالجة الأزمة والاهتمام بالعلاقات الإنسانية وتشجيع المبادرات والابداعات وبث روح الحماس بين العاملين والابتعاد عن البيروقراطية والاهتمام أولاً بتطبيق الأزمة وعدم السماح بتوسعها ، وأيضاً تقييم دروس الأزمة لضمان عدم تكرارها وتقسيم العمل على مراحل متسلسلة لمواجهة الأزمة ، وكذلك تحديد المستلزمات المادية وعدد الأجهزة ووسائل الاتصال بالعدد الكافي وحسب متطلبات الأزمة

وإن مهمة الاتصال الأساسية في أوقات الأزمات أياً كان نوعها جعل المعلومات التي تريد إرسالها معروفة ومفهومة لدى المرسل إليه حتى تحدث تفاعلاً ، ويعتمد الاتصال في الأزمة على استخدام الرموز والكلمات والصور وغيرها لنقل أفكار ، معلومات وخبرات يتفاعل بمقتضاها مختلف العناصر المعنية ، بحيث تتوافق مضامين الرسالة عند المرسل والمتلقي بما يحقق فهم المعلومات ويستخدمها فيتجاوز الأزمة بأقل الخسائر الممكنة فكفاءة وفاعلية الاتصال أوقات الأزمات يمكن أن يحول التهديدات الناجمة عن تلك الأزمة إلى فرص لتأكيد سمعة المنظمة وزيادة مصداقيتها وبالتالي الخروج بمكاسب مادية ومعنوية ، كما أنه يعتبر كمتغير هام ومساعد لها بتفسير أزمته فهو يساعد على إدارة الأزمة بفاعلية من جهة ويحافظ على صورة المنظمة أمام جماهيرها الداخلية من جهة أخرى وهدفه الأساسي تفادي

الانحراف والتعرض للأزمات وتحسين الأوضاع والخروج بأقل الأضرار ويعتبر فرصة للتغيير، ولدراسة الاتصال وإدارة أزمة كوفيد 19 ارتأينا لإجراء دراسة ميدانية بشركة الخطوط الجوية الجزائرية لما لها وزن في الحياة الاجتماعية للأفراد والمؤسسات ، وعليه نطرح التساؤل الرئيسي التالي :

ما دور الاتصال في إدارة أزمة كوفيد 19 بشركة الخطوط الجوية الجزائرية؟

2. التساؤلات الفرعية:

- كيف توظف شركة الخطوط الجوية الجزائرية (ورقلة) وسائل الاتصال في إدارة الأزمة ؟
- فيما تكمن معوقات الاتصال في إدارة أزمة كوفيد (19) ؟

3. فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية:

للاتصال دوراً هاماً في إدارة أزمة كوفيد 19 بشركة الخطوط الجوية الجزائرية ، وذلك من خلال توفير المعلومات المتعلقة بالأزمة (قرار غلق الحدود ، تعليق الرحلات وتغيير أوقات بعض الرحلات الجوية ، إلغاء بعض الحجوزات داخل وخارج الوطن ، كما أن للاتصال دور أيضاً في تبليغ القرارات المتعلقة بالأزمة ومحاولة تقديم صورة حسنة عن الشركة لدى جماهيرها والحفاظ على العلاقات الداخلية والخارجية للشركة أثناء الأزمة ، إضافة إلى تسهيل عملية الاتصال بالمسؤولين عن إدارة الأزمة .

الفرضية الأولى:

توظف شركة الخطوط الجوية الجزائرية وسائل الاتصال في إدارة الأزمة كالموقع الإلكتروني الرسمي، مواقع التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني .

الفرضية الثانية:

تكمّن معوقات الاتصال في إدارة أزمة كوفيد (19) في المعوقات المتعلقة ببيئة العمل والمعوقات المتعلقة بوسائل الاتصال .

4. أهداف الدراسة: وتتمثل فيما يلي:

- _ الرغبة في التوصل إلى مدى صدق وصحة الفرضيات ودحضها.
- _ معرفة دور الاتصال في إدارة أزمة كوفيد (19) بشركة الخطوط الجوية الجزائرية.
- _ تحديد مدى الاستعداد والجاهزية التي تتمتع بها شركة الخطوط الجوية الجزائرية في التعامل مع الأزمة.
- _ محاولة التعرف على التدابير الوقائية المعتمدة من طرف الشركة للحد من الأزمة.
- _ محاولة التعرف على أهم الوسائل الاتصالية المستخدمة ومكانتها داخل الشركة.
- _ الوصول إلى نتائج قد تساعدنا في بروز دراسات أكاديمية أخرى في الموضوع.
- _ الخروج بنظرة شاملة حول واقع إدارة أزمة كوفيد (19) في شركة الخطوط الجوية الجزائرية.
- _ تحديد أهم المعوقات التي تواجه الاتصال في إدارة الأزمة

5.أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية دراسة موضوع الاتصال وإدارة أزمة كوفيد (19) بشركة الخطوط الجوية الجزائرية في الموضوع في حد ذاته ، بحيث يعالج إشكالية الأزمة ومدى مساهمة الاتصال في إدارتها حيث يمكن أن نتوصل من خلال هذه الدراسة إلى

حلول واقعية يمكن للمؤسسات الأخرى الاستفادة منها في إدارة الأزمة وبقائها مستقرة ومستمرة ، كما أنها تساهم في إثراء رصيدنا المعرفي حول أزمة كوفيد (19) التي تواجهها شركة الخطوط الجوية الجزائرية بالإضافة معرفة البرامج الوقائية المسطرة التي تعتمدها الشركة في التصدي للأزمة ومدى إدراك الأفراد لتلك البرامج والمجهودات التي تقوم بها الشركة في كيفية التعامل مع الأزمة ، كما أننا نستطيع من خلال هذه الدراسة الوصول إلى نتائج نتعرف من خلالها على أهم الوسائل الاتصالية الواجب استخدامها في إدارة الأزمة .

6. أسباب اختيار الموضوع :

لم يكن اختيار الموضوع من باب الصدفة وإنما كان لعدة أسباب تضافرت لتشكّل لنا حافز الاختيار لهذا الموضوع ، وهي منقسمة إلى قسمين :

أ. أسباب ذاتية :

_ موضوع مطروح حديثاً في ضلّ الظرف الوبائي .

_ الرغبة في دراسة هذا الموضوع باعتبار لم تتم دراسته في شركة الخطوط الجوية الجزائرية.

_ محاولة الاحتكاك بميدان العمل

_ محاولة منا لإنجاز دراسة علمية أكاديمية من أجل إفادة الطلبة مستقبلاً .

_ الرغبة في الوصول إلى إجابات ونتائج مقنعة حول الموضوع .

ب. أسباب موضوعية :

_ أهمية دراسة موضوع الاتصال وإدارة أزمة كوفيد (19) ومكانته الاجتماعية .

_ معرفة دور الاتصال في إدارة أزمة كوفيد (19) في شركة الخطوط الجوية الجزائرية.

_ قلة الدراسات العربية عموماً والجزائرية خصوصاً حول هذا الموضوع .

_ ارتباط موضوع الدراسة بمجال تخصصنا

_ محاولة إثراء جامعتنا بهذا النوع من البحوث .

7. منهج الدراسة وأدواتها :

أ_ منهج الدراسة :

يعد المنهج ضروري في أي بحث علمي لأنه الطريق الذي يسلكه الباحث للوصول إلى الحقيقة ، حيث تحتاج أي دراسة علمية إلى منهج يتناسب مع طبيعة الدراسة ، ويعرف المنهج على أنه طائفة من قواعد العامة للوصول إلى الحقيقة في العلوم أو هو الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة طائفة من القواعد العامة تهيمن على سير العقل وتحديد عملياته للوصول إلى نتيجة معلومة¹ ونظراً لطبيعة الموضوع المتمثل في الاتصال وإدارة أزمة كوفيد (19) اخترنا المنهج الوصفي لأنه ملائم لدراستنا ، حيث يصف الأزمات وكيفية تشخيصها وتحليلها وتفسيرها .

وعموما فالمنهج الوصفي هو ذلك المنهج الذي يهدف إلى جمع الحقائق والبيانات عن ظاهرة أو موقف معين مع محاولة تفسير هذه الحقائق تفسيراً كافياً².

وقد تم الاستفادة من استخدام المنهج الوصفي في تحديد أهمية وأهداف الاتصال في إدارة أزمة كوفيد (19) بشركة الخطوط الجوية الجزائرية (ورقلة) والكشف عن الدور الذي يؤديه الاتصال في تشخيص وتحليل الأزمة ووصفها وصفاً دقيقاً إضافة إلى تسهيل الحصول على المعلومات والمعطيات الضرورية لبلوغ الأهداف المنشودة ، كما أنه يقدم صورة عن واقع الاتصال في الشركة .

¹محمد عبد الحميد ، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية ، عالم الكتب ، ط 1 ، مصر ، 2004 ، ص 15.
² عصام حسن الدليمي ، البحث العلمي أسسه ومناهجه ، دار الرضوان للنشر والتوزيع ، ط 1 ، عمان ، 2013 ، ص 149.

ب _ أدواتها :

يستخدم الباحث بعض الأدوات والوسائل لجمع البيانات والمعلومات اللازمة لبحثه فتشكل نقطة اتصال بين الباحث والمبحوث ، وتتوقف الأداة المناسبة من خلال طبيعة الموضوع ونوع البيانات المراد الحصول عليها واعتباراً لأن دراستنا تدور حول الاتصال وإدارة أزمة كوفيد (19) فقد اعتمدنا على :

• الملاحظة :

تعرف بأنها : المشاهدة أو المراقبة الدقيقة لسلوك ما أو ظاهرة معينة في ظل ظروف وعوامل بيئية معينة بغرض الحصول على معلومات دقيقة لتشخيص هذا السلوك أو هذه الظاهرة .¹
وقد استخدمنا الملاحظة بدون المشاركة ، وذلك من خلال زيارتنا الأولى التي قمنا بها إلى شركة الخطوط الجوية الجزائرية (ورقلة) يوم الثلاثاء 10 ماي 2022 على الساعة التاسعة صباحاً ، وتم الاستفادة منها في مراقبة ميدان الدراسة ومعرفة وسائل الاتصال الأكثر استخداماً إضافة إلى الوسائل الاتصالية المستخدمة في إدارة أزمة كوفيد (19) ، وكذلك معرفة طريقة العمل قبل ، أثناء وبعد الأزمة كما أننا تحرينا عن العلاقة بين الموظفين والعوائق التي تواجههم أثناء القيام بوظائفهم .

• المقابلة :

تعتبر المقابلة من الأساليب الشائعة الاستعمال في البحوث الميدانية ، ويعرفها موريس أنجرس " على أنها : تقنية مباشرة للتقصي تستعمل من أجل مساءلة الأفراد بكيفية منعزلة أو

¹سعد سلمان المشهداني ، منهجية البحث الإعلامي ، دار الكتاب الجامعي ، ط 1، الامارات العربية المتحدة ، 2020، ص 252.

جماعية بطريقة نصف موجهة تسمح بأخذ معلومات كيفية بشكل متعمق عن الأشخاص
المبحوثين.¹

وتم تقسيم استمارة المقابلة إلى ثلاثة محاور :

_ **المحور الأول** : تضمن البيانات الشخصية للمبحوثين (الجنس ، السن ، المهنة ،الخبرة)

_ **المحور الثاني** : تم التطرق فيه إلى وسائل الاتصال التي توظفها شركة الخطوط الجوية
الجزائرية (ورقلة) في إدارتها لأزمة كوفيد (19)

_ **المحور الثالث** : تضمن أسئلة تتعلق بمعوقات الاتصال في إدارة الأزمة

حيث قمنا بإجراء المقابلة مع (6) من موظفي شركة الخطوط الجوية الجزائرية (ورقلة)
وهم من الموظفين المسؤولين ، وقد تم الاستفادة منها في كونها تتيح لنا فرصة شرح الأسئلة
للمبحوثين من أجل الإجابة عليها بسهولة ، كما تم من خلالها تزويدنا بمعلومات إضافية عن
الموضوع .

¹ موريس أنجرس ، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون ، دار القصب للنشر والتوزيع ،
دط ، الجزائر ، 2001 ، ص 197.

8. مجتمع البحث وعينة الدراسة :

أ_ مجتمع البحث : هو جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث ، فهو جميع الأفراد أو الأشخاص أو الأشياء الذين يكونون موضوعا في البحث .¹

ومجتمع البحث في دراستنا هذه متمثل في موظفي شركة الخطوط الجوية الجزائرية ورقلة المقدر عددهم (71) موظف .

ب _ عينة الدراسة :

إن الهدف من اختيار العينة الحصول على المعلومات من المجتمع الأصلي للبحث والعينة هي انتقاء عدد الأفراد لدراسة معينة تجعل النتائج منهم ممثلين لمجتمع الدراسة ، وتعرف العينة بأنها مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة مناسبة وإجراء الدراسة عليها ومن ثم استخدام تلك النتائج وتعميمها على كامل مجتمع الدراسة الأصلي² وفي دراستنا هذه اعتمدنا على اختيار العينة القصدية التي رأينا أنها تتوافق مع دراستنا وتحقق أهداف البحث ، فالعينة العمدية هي التي يختار الباحث المفردات بطريقة عمدية طبقا لما يراه من سمات أو خصائص تتوفر في المفردات بما يخدم أهداف البحث .³

وبالتالي أخذنا عينة تتكون من 06 مفردة من موظفي شركة الخطوط الجوية الجزائرية بورقلة لأن الشركة هي من أقرت ذلك نظراً لطبيعة وضغوطات العمل وضيق الوقت وحجم المسؤولية الملقاة على عاتق الموظفين ، إضافة إلى صعوبة التعامل مع المسؤولين داخل الشركة الذين ترددوا معنا في البداية وعدم إعطاء الأولوية والأهمية للدراسة الميدانية .

¹دوقان عبيدات ، البحث العلمي مفهومه أدواته أساليبه ، دار أسامة ، ط 2 ، الرياض ، 1996 ، ص 109 .
²د. محمد سرحان علي المحمودي ، مناهج البحث العلمي ، دار الكتب ، ط 3 ، صنعاء ، 2015 ، ص 160 .
³ محمد عبد الحميد، مرجع سبق ذكره ، ص 141 .

9. مجالات الدراسة :

• **المجال المكاني :** أجريت هذه الدراسة في مدينة ورقلة وبالتحديد في شركة الخطوط الجوية الجزائرية

• **المجال الزمني :** تم الشروع في إنجاز هذه الدراسة من بداية شهر مارس 2022 والتي تم فيها ضبط الموضوع ومن ثم جمع المراجع المتعلقة بموضوع الدراسة والذي يمكننا من استكمال مجريات الدراسة إلى غاية القيام الدراسة الميدانية وإجراء المقابلة واستخلاص نتائج الدراسة .

• **المجال البشري :** شملت هذه الدراسة 06 مفردة من موظفي شركة الخطوط الجوية الجزائرية البالغ عددهم الإجمالي (71) موظف موزعين على مختلف المناصب .

10. تحديد مفاهيم الدراسة:

1.الاتصال:

• **لغة :** في اللغة العربية كلمة مشتقة من مصدر وصل الذي يحمل معنيين الصلة والبلوغ فالأولى يعني الربط بين شخصين وإيجاد علاقة معينة تربط بين الطرفين ، أما الثاني فهو البلوغ أو الانتهاء إلى غاية ما ¹.

• **اصطلاحا :** يعرفه "جورج لند برج " الاتصال هو نوع من التفاعل يحدث بواسطة الرموز التي قد تكون حركات أو صور أو إشارات أو لغة أو أي شيء آخر يعمل كمنبه لسلوك .

¹هالة منصور ،الاتصال الفعال وأساليبه ، المكتبة الجامعية ، ط1، الإسكندرية ، 2000،صفحة 11.

• يعرفه "كارل هوفلاند" فيرى بأن الاتصال هو العملية التي ينقل عمدا بمقتضاها المرسل منبهات لكي يعدل سلوك المستقبلين.¹

اجرائيا : هو العملية التي يتم فيها نقل المعلومات والأفكار من شخص إلى آخر داخل وخارج شركة الخطوط الجوية الجزائرية بصورة تحقق الأهداف المنشودة .

2. إدارة الأزمة : هناك عدة تعاريف من بينها ما يلي :

• يعرفها "عبد الرحمان توفيق" : هي فن قضاء على جزء كبير من المخاطرة وعدم التأكد بما يسمح لك بتحقيق تحكم أكبر في مصيرك ومقدراتك ، وهي أيضاً التخطيط لما قد لا يحدث.²

• هي عملية إدارية متميزة لأنها تتعرض لحادث مفاجئ ولأنها تحتاج لتصرفات حاسمة سريعة تتفق مع تطورات الأزمة وبالتالي يكون لإدارة الأزمة قيادة الأحداث والتأثير عليها وتوجيهها وفقا لمقتضيات الأمور.³

• وعرفها أبو قحف " : بأنها عملية الإعداد والتقدير المنظم للمشكلات التي تهدد بدرجة خطيرة بقاء التنظيم .⁴

• اجرائيا : هي عملية إدارية تهدف من خلالها شركة الخطوط الجوية الجزائرية لمواجهة الأزمة وتحديد مسارها عبر مختلف مراحلها من خلال التحكم في ضغطها واتجاهاتها والتقليل من أثارها باستخدام الوسائل التي تحقق لها ذلك.

¹فضيل دلبو ، تاريخ وسائل الإعلام والاتصال ، دار الخلدونية للنشر والتوزيع ، ط4 ، الجزائر، 2013، ص 15.

²توفيق عبد الرحمان ، إدارة الأزمات التخطيط لما قد لا يحدث ، مركز الخبرات المهنية للإدارة ، د ط ، القاهرة ، 2004، ص 18.

³علي فلاح الضلاعين ، مصطفى يوسف كافي وآخرون ، الإعلام وإدارة الأزمات ، دار الاعصار العلمي للنشر والتوزيع، ط1، عمان ، الأردن ، 2015، ص 69.

⁴مبارك علوي ، إدارة الأزمات الأمنية في ظل المتغيرات الدولية ، كلية الشرطة ، ط1، العراق ، 2020، ص 23.

3. كوفيد 19 : هو مرض تتسبب به سلالة جديدة من الفيروسات التاجية الاسم الانجليزي للمرض مشتق كالتالي " Co " هما أول حرفين من كلمة كورونا Corona و Vi هما أول حرفين من كلمة (Virus) و D هو أول حرف من كلمة disease وأطلق على هذا المرض سابقا اسم Corona virus.

• **يعرف أيضاً :** إن فيروس كوفيد 19 هو فيروس جديد يرتبط بعائلة الفيروسات نفسها التي ينتمي إليها الفيروس الذي يتسبب بمرض المتلازمة التنفسية الحادة وبعض أنواع الزكام العادي وهو مرض معدي يسببه فيروس كورونا المكتشف مؤخرا ولم يكن هناك أي علم بوجود هذا الفيروس قبل انتشاره في مدينة ووهان الصينية في ديسمبر 2019.¹

كوفيد 19 : هو الإسم الذي أطلقته منظمة الصحة العالمية في 11 فيفري 2020 وهو المرض الذي يسببه فيروس كورونا ويكون مصاحبا بالحمى ، والعياء والسعال إضافة إلى المشاكل التنفسية وقد تكون بعض الحالات المصابة به شديدة تؤدي إلى الوفاة أحيانا وقد تم إضافة الرقم (19) إشارة إلى العام 2019 الذي اكتشفت فيه أول حالة للفيروس.²

• **اجرائيا :** فيمكن تعريفه : بأنه نوع مستجد من فصيلة فيروس كورونا يندرج تحت فصيلة فيروس كورونا مجموعة من الفيروسات مثل فيروس سارس وفيروس ميرس، يتسبب في أعراض الانفلونزا والتي قد تكون بسيطة ويمكن السيطرة عليها ، وقد تكون خطيرة إذا كان المصاب بهذا الفيروس من كبار السن أو يعاني من الأمراض المزمنة مما قد يعرض حياته لمخاطر قد تصل إلى حد الوفاة.

¹ مليكة زيد ، التدابير الاحترازية للوقاية من وباء كوفيد 19 وفق المنهج النبوي والاستفادة منه في الوقت المعاصر ، مجلة مدرات للعلوم الاجتماعية والإنسانية ، المركز الجامعي غليزان ، العدد 03 ، جانفي 2021 ، ص 461.

² Dictionary of covid 19 terms (english – french – arabic) ، 2020 ، bureau of coordination of arabization rabat , p : 16.

11. الدراسات السابقة :

يعتبر عرض الدراسات السابقة خطوة أساسية في مسار البحث العلمي لما تهيئه من تسهيلات منهجية لموضوع الدراسة ، فهي تعتبر بمثابة خبرات سابقة تناولت موضوع الدراسة سواء من جميع أبعادها أو من بعد واحد ونقدم في هذا المجال مجموعة من الدراسات ذات الصلة بموضوع دراستنا .

أولاً: الدراسات العربية :

دراسة الباحث عبد القادر الجديلي ، بعنوان **واقع استخدام أساليب إدارة الأزمات في المستشفيات الكبرى في قطاع غزة**، لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال بالجامعة الإسلامية ، غزة ، السنة الدراسية 2006. اعتمد الباحث على التساؤل الرئيسي التالي :

واقع استخدام أساليب إدارة الأزمات في المستشفيات الحكومية الكبرى في قطاع غزة، ومدى توافر العناصر التي تتصف بها الإدارة الناجمة للأزمات في تلك المستشفيات.

وهدف الباحث من خلال هذه الدراسة إلى التعرف على اتجاهات العاملين في مستشفيات وزارة الصحة الفلسطينية في قطاع غزة وتحديد مدى توافر نظام لإدارة الأزمات في مراحله المختلفة منفردة ومجمعة ، معرفة العلاقة القائمة بين مراحل نظام إدارة الأزمات مع بعضها البعض ، استخلاص النتائج التي تترتب على ذلك وتقديم التوصيات إلى الجهات المختلفة .

استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ، والعينة الطبقية العشوائية فقد تم اختيار 600 مفردة من مجتمع الدراسة حيث تم توزيع 300 استمارة استبيان على كل مستشفى.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

_ يوجد ضعف شديد في نظام إدارة الأزمات في مستشفيات وزارة الصحة الفلسطينية الكبرى في قطاع غزة .

_ ضعف في اكتشاف الأزمات لدى المستشفيات الكبرى في قطاع غزة .

_ توجد فروق ذات دلالات إحصائية بين متوسطات أفراد العينة في مستشفيات وزارة الصحة الفلسطينية .

_ وجود ضعف شديد في مرحلة استعادة النشاط في المستشفيات الفلسطينية في قطاع غزة .

ثانيا: الدراسات الجزائرية:

الدراسة الأولى: للباحث كموش مراد بعنوان : العلاقات العامة وإدارة الأزمة ، دراسة تجريبية شركة الخطوط الجوية الجزائرية كنموذج ، وهي مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال ، قدمها الباحث سنة 2007_2008 بجامعة الجزائر بن يوسف بن خدة . اعتمد الباحث على التساؤل الرئيسي التالي :

ما دور العلاقات العامة في إدارة وتسيير الأزمات بشركة الخطوط الجوية الجزائرية كنموذج للمؤسسات الجزائرية؟

ودعم الباحث هذا التساؤل بمجموعة من الأسئلة الفرعية من أجل الإحاطة بكل جوانبه .

_ ما هي المقاربات المختلفة للعلاقات العامة في إدارة الأزمة ؟

_ ما هي أبرز النماذج النمطية لدور العلاقات العامة في إدارة الأزمة ؟

_ كيف توظف العلاقات العامة إجرائيا في إدارة الأزمة ؟

_ ما هي المرتبة التي تحتلها العلاقات العامة في إدارة الأزمة ؟

_ كيف يتم تصور توظيف العلاقات العامة في إدارة الأزمة ؟

وقد استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج المسحي ، كما أنه اعتمد على أدوات جمع البيانات التالية المقابلة ، واستمارة الاستبيان ، أما العينة فقد تم اختيار 46 مفردة من المجتمع الكلي بالاعتماد على العينة القصدية .

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

_ تحل العلاقات العامة مكانة مهمة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة .

_ المؤسسة تعتمد بشكل مهم على إطاراتها الممارسة للعلاقات العامة والاتصال أثناء الأزمة .

_ المؤسسة تعتمد على وسائل الإعلام العمومية والخاصة من أجل إتاحة المعلومات للجمهور .

_ إدارة العلاقات العامة توظف الاتصال الأحادي الاتجاه .

_ نماذج الاتصال المؤسسي هي النماذج الأكثر ممارسة في المؤسسة والمتمثلة في الاتصال الرسمي للعلاقات العامة في المؤسسة ضرورية أثناء الأزمة .

الدراسة الثانية : للباحثة حورية معلاوي ، بعنوان تكنولوجيا المعلومات وإدارة الأزمات في الجزائر ، نموذج أزمة الجزائر مصر الكروية، وهي مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال ، تخصص اتصال الأزمات ، جامعة الجزائر 3 ، السنة الدراسية 2013_2014.

واعتمدت الباحثة على التساؤل الرئيسي التالي : كيف ساهمت تكنولوجيا المعلومات في إدارة أزمة نوفمبر 2009 بين الجزائر ومصر ؟

ويندرج تحت هذا التساؤل مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية :

• ما هو الدور الذي لعبته تكنولوجيا المعلومات في إدارة أزمة نوفمبر 2009 ؟

• ما هي أسباب وتداعيات الأزمة الجزائرية المصرية نوفمبر 2009 ؟

• هل تعتبر تكنولوجيا المعلومات عاملاً مباشراً في عملية اتخاذ القرارات ؟

وهدفت الدراسة إلى محاولة البحث في العلاقة الجدلية بين تكنولوجيا المعلومات وإدارة الأزمات ، إيجاد أوجه الإخفاق والقصور التي تشوب إدارة اتصال الأزمات في الجزائر ، محاولة تقديم إطار علمي لصانع القرار لكيفية إدارة الأزمة في قطاع الاتصال وذلك بطرح العديد من الإستراتيجيات الفعالة .

واقترضت طبيعة هذه الدراسة إلى استخدام منهج دراسة حالة والعينة القصدية من خلال استمارة الاستبيان تحتوي على 200 مفردة من طلبة قسم علوم الإعلام والاتصال بجامعة الجزائر 3 .

توصلت الباحثة إلى مجموعة من الاستنتاجات وهي :

_ تصرف الشباب الجامعي بوعي ونضج اتجاه الأزمة والدليل على ذلك عدم الرجوع في اتخاذ قراراته رغم كل شيء ، عكس فئة المراهقين التي تتصرف بسرعة وانفعالية وغضب .

_ أهملت جيزي مواجهة مخاطر الأزمة لعدم وجود إستراتيجية واضحة مما جعلها تتخبط في مشاكل لا نهاية لها كلفتها خسائر مادية ومعنوية .

_ عدم امتلاكها لخطة أزمات جاهزة وهو ما يتطلبه اتصال الأزمات .

_ أغلبية الطلبة يعتبرون المعلومات التي كانت تبث حول الأزمة على شبكة الإنترنت هي معلومات ناقصة وغير صحيحة .

الدراسة الثالثة : للباحثة رقيق مريم بعنوان : دور الاتصال الرسمي في إدارة أزمة كورونا بالجزائر من وجهة نظر أساتذة جامعة المسيلة، دراسة ميدانية على عينة من أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، وهي مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال ، تخصص اتصال وعلاقات عامة ، جامعة محمد بوضياف المسيلة، السنة الجامعية 2020_2021. اعتمدت الباحثة على التساؤل الرئيسي التالي : ما دور الاتصال الرسمي في إدارة أزمة كورونا بالجزائر من وجهة نظر الأساتذة الجامعيين بجامعة محمد بوضياف ؟

وهدفت الدراسة إلى محاولة التعرف على دور الاتصال الرسمي بمختلف أشكاله في إدارة الأزمات من خلال معرفة وجهات نظر الأساتذة الجامعيين حول الإجراءات ومختلف التدابير الواجب اتخاذها في عملية التخطيط لإدارة الأزمات قبل وأثناء حدوثها ، وكذلك إيجاد الأساليب والطرق المساعدة للتصدي لمثل هذا النوع من الأزمات وأساليب مواجهتها .

اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي لأنه الأنسب لهذه الدراسة والعينة القصدية مكونة من 35 مفردة من أساتذة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة واختيار تخصص علوم الإعلام والاتصال الذي يناسب موضوع الدراسة وذلك من خلال استمارة الاستبيان .

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها :

- يلعب الاتصال الرسمي دوراً بالغ الأهمية في عملية التنسيق بين المعلومات والبيانات المرسله من طرف الحكومة إلى الشعب والتي من شأنها المساهمة في إدارة الأزمات .
- الوسيلة الأنسب في إدارة الأزمات من بين الخيارات المتاحة بأن أفضل وسيلة كانت مواقع التواصل الاجتماعي ، ولكن لكل وسيلة اتصالية دورها المناسب وفي تلك الأثناء قد تتغير الموازين لصالحها .

- خلية الأزمات هي التي تحدد الوسائل الاتصالية المناسبة والجهات والهيئات الرسمية والغير رسمية المساهمة والمعنية بخطة لاحتواء الأزمة وتطويرها .
- وسائل الإعلام تساهم وبشكل كبير في إخبار وتذكير المواطنين من أخطار يمكن التعرض لها والإجراءات اللازم اتباعها لمنعها أو تخفيفها .
- وسائل الإعلام تعتبر الشريك الرسمي لتبليغ المواطنين بما يجب عليهم عمله أثناء وبعد حدوث الأزمة .
- الاتصال الرسمي لم يكن فعالا لأن الرسالة الصادرة من المرسل لم تلق صداها عند المستقبل .
- تأكيد أهمية الدروس المستفادة منها من أزمات سابقة في نجاعة عملية التخطيط لأزمات مشابهة .

الدراسة الرابعة: للباحثة جاوتسي يمينة بعنوان : **الاتصال ودوره في حل أزمات المؤسسة الشركة الوطنية للنقل بالسكة الحديدية بالمحمدية ،** وهي مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال ، تخصص اتصال وعلاقات عامة ، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم ، 2018/2019.

طرحت الباحثة التساؤل الرئيسي التالي : ما هو دور الاتصال في حل الأزمة بمؤسسة النقل الوطنية بالسكة الحديدية ؟

وهدفت الدراسة إلى تحديد مدى الاستعداد والجاهزية التي تتمتع بها الشركة الوطنية للنقل بالسكة الحديدية في المحمدية في التعامل مع الأزمات ، تحديد مدى العلاقة القائمة بين مراحل نظام إدارة الأزمات بعضها مع بعض ، لفت الإنتباه إلى علم إدارة الأزمات لما لها من فائدة كبيرة تخرجنا من كوننا دائما مفعول بنا إلى أن نكون فاعلين .

وقد استخدمت الباحثة في هذه الدراسة المنهج الوصفي الذي يتماشى مع طبيعة الدراسة ، كما اعتمدت على العينة القصدية مكونة من 10 من موظفي الشركة خصوصا الموظفين المسؤولين من خلال أداة المقابلة .

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- الاتصال يلعب دوراً ضرورياً في تقليل من حدة الأزمة وفي بعض الأحيان إنفاذ الشركة من الوقوع فيها .
- الاتصال يلعب دوراً في مواجهة الشرطة لجمهورها الداخلي والخارجي قبل وقوع الأزمة وأثناء الأزمة .
- دور نظام الاتصالات الفاعل بين الشركة ووسائل الإعلام في ظل التطورات التكنولوجية الحديثة في تسهيل طبيعة العمل والتواصل الدائم بين الشركة وجمهورها
- تقوم الإدارة بتقييد تلك الحوادث مع حلولها في سجل أو أرشيف للاستفادة منه في حالة وقوع أزمات مماثلة .
- العمل على خطط بعيدة المدى لتجنب الوقوع في حوادث كما يلي أعمال الصيانة .
- القيام بحملات تحسيسية لتوعية العمال وكذا الجماهير من حوادث قد تحدث وكيفية مجابتهها .

12. المقاربة النظرية للدراسة :

• تعريف نظرية البنائية الوظيفية : هي مركبة من جزأين هما :

✓ البناء : ويشير مصطلح « بناء » إلى الطريقة التي تنظم بها الأنشطة المتكررة في المجتمع .

✓ الوظيفة : ويشير مصطلح « وظيفة » إلى مساهمة شكل معين من الأنشطة المتكررة في الحفاظ على استقرار وتوازن المجتمع .

• افتراضات نظرية البنائية الوظيفية :

• إن أفضل طريقة للنظر إلى المجتمع هي اعتباره نظاما لأجزاء مترابطة وأنه

تنظيم للأنشطة المرتبطة والمتكررة والتي يكمل كل منها الآخر .

• يميل هذا المجتمع بشكل طبيعي نحو حالة من التوازن الديناميكي وإذا حدث

أي نوع من التنافر داخله فإن قوى معينة سوف تنشط من أجل استعادة التوازن .

• تساهم جميع الأنشطة المتكررة في المجتمع في استقراره، و بمعنى آخر

فإن كل النماذج القائمة في المجتمع تلعب دورا في الحفاظ على استقرار النظام

• إن بعض الأنشطة المتكررة في المجتمع لا غنى عنها في استمرار وجوده،

أي أن هناك متطلبات أساسية وظيفية تلبي الحاجات الملحة للنظام وبدونها لا يمكن

لهذا النظام أن يعيش.¹

¹حسن عماد مكاوي ، ليلي حسين السيد ، الاتصال ونظرياته المعاصرة ، الدار المصرية اللبنانية ، ط 1 ، القاهرة ، 1998 ، ص 124 _ 125 .

• المبادئ التي تركز عليها النظرية البنائية الوظيفية :

• أن الأجزاء التي تحلل إليها المؤسسة أو المجتمع أو الظاهرة الاجتماعية إنما هي أجزاء متكاملة فكل جزء يكمل الجزء الآخر وأن أي تغيير يطرأ على أحد الأجزاء لا بد أن ينعكس على بقية الأجزاء وبالتالي يحدث ما يسمى بعملية التغيير الاجتماعي.

• إن كل جزء من أجزاء المؤسسة أو النسق له وظائف بنيوية تابعة من طبيعة الجزء، وهذه الوظائف مختلفة نتيجة اختلاف الأجزاء التركيبية وعلى الرغم من اختلاف الوظائف فإن هناك درجة من التكامل بينهما.

• الوظائف التي تؤديها الجماعة أو المؤسسة أو يؤديها المجتمع إنما تشبع حاجات الأفراد المنتمين أو حاجات المؤسسات الأخرى والحاجات التي تشبعها المؤسسات قد تكون حاجات أساسية أو حاجات اجتماعية أو حاجات روحية .

• الوظائف التي تؤديها المؤسسة أو الجماعة قد تكون وظائف ظاهرة أو كامنة أو وظائف بناءة أو وظائف هدامة .

• وجود نظام قيمي أو معياري تسيير البنى الهيكلية للمجتمع أو المؤسسة في مجاله فالنظام القيمي هو الذي يقسم العمل على الأفراد ويحدد واجبات كل فرد وحقوقه ، كما يحدد أساليب إتصاله وتفاعله مع الآخرين إضافة إلى تحديده لماهية الأفعال التي يكافأ عليها الفرد أو يعاقب علما أن النظام القيمي الذي تسيير عليه المؤسسة يكون متأنيا من طبيعة البيئة الاجتماعية التي يخرج منها النظام .¹

¹إحسان محمد الحسن ، النظريات الاجتماعية المتقدمة ، دار وائل للنشر والتوزيع ، ط 3 ، عمان ، 2015 ، ص 57_56.

• الإنتقادات الموجهة لنظرية البنائية الوظيفية :

- أهملت مظاهر الخلل والصراع ، أو على الأقل التعارض بين مكونات النسق وأهدافه العامة وبين متطلبات وحاجات أفراده ، كما لم تعترف بما يحدث داخل النسق الاجتماعي من مشكلات عدم التوافق بين الأجزاء والكل ومن ثم لم تهتم ببعدي الصراع والتغير .
- قللت النظرية البنائية الوظيفية من بعض أبعاد الواقع الاجتماعي مما جعلها ذات منظور أحادي إستاتيكي هو منظور التكامل أو التوازن إذا كان شغلها الشاغل تكامل البناء الاجتماعي فركزت على عدد من المسلمات خاصة بهذا
- صعوبة فهم الأفكار العامة التي تقوم عليها بعض مفاهيم النظرية خاصة مفهوم البناء والوظيفة لتعقد أسلوب كتابات الوظيفيين
- إخفاق رواد البنائية الوظيفية في وضع نظرية متكاملة وموحدة بالرغم من أن بعضهم طرح نظرية كبرى فكان أن ركز على الجوانب الفردية دون الاهتمام بمجموع العوامل التي تتداخل في تفسير الواقع وتشكيله مما يصعب الوصول إلى نظرية عامة
- ضعف البدائل الوظيفية أو المداخل التحليلية بالرغم من حرص أصحابها على محاولة طرح بدائل أخرى يمكن الاستعانة بها في معالجة القضايا والمشاكل التي تواجه المجتمع
- تركيز أصحاب نظرية البنائية الوظيفية خاصة المعاصرين على دراسة المجتمع الرأسمالي وتفسير فلسفتهم على هذا الأساس
- دعم النظرية البنائية الوظيفية الأفكار التي تؤمن بالتمايز البنائي الذي يحدث في المجتمع وأكدت على أهمية الدور الوظيفي لبعض الأنساق الاجتماعية مما أبعدها عن الواقع الاجتماعي الذي تظهر فيه

• النظر إلى الوحدة المجتمعية كوحدة كلية وظيفية عضوية على الرغم من عدم اتفاق هذه الرؤية مع مفهوم البناء الاجتماعي الذي يتعرض إلى تغيرات قد تتخذ صورة تعديلات وقد تصل إلى تفكك مكوناتها.¹

• الاستفادة من النظرية في موضوع الدراسة :

لقد وقع اختيارنا على هذه النظرية من أجل تسليط الضوء على الأدوار التي يؤديها الاتصال داخل شركة الخطوط الجوية الجزائرية (ورقلة) أثناء أزمة كوفيد (19) كون الاتصال جزء مهم في التنظيم وذلك من خلال الوظيفة التي يؤديها في المجتمع وبما أن نظرية البنائية الوظيفية تقوم على ركيزتين هما وحدات المجتمع والوظيفة التي يؤديها كل فرد في المجتمع ، وباعتبار أن شركة الخطوط الجوية الجزائرية تعتبر كنسق اجتماعي يقوم بمجموعة من الأدوار والوظائف التي تساهم في تنظيم المجتمع وبناءه وذلك من خلال وحدات المجتمع فالتنظيم هو الركيزة الأساسية لتنفيذ مهامها إضافة إلى معرفة العلاقة بين عناصر التنظيم ووظيفة كل عنصر في بناء المجتمع .

¹ نصيرة ردا ف ، تصورات الشباب الجزائري للاختيار للزواج عن طريق الإعلانات الصحفية ، دراسة تحليلية لمضامين جرائد أحلام كونتاكت ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال بجامعة منتوري ، قسنطينة ، 2009_2010 ، ص

الفصل الثاني

الجانب التطبيقي للدراسة

الفصل الثاني: الجانب التطبيقي للدراسة

تمهيد

1. تعريف بشركة الخطوط الجوية الجزائرية

2. نبذة تاريخية عن الشركة

3. مهام وأهداف الشركة

4. السمات العامة للمبحوثين

5. تحليل المقابلة

تمهيد :

تسعى كل المؤسسات مهما كان نوع نشاطها لتحقيق الأهداف التي رسمتها وهي تسهر على حسن تطبيق السياسة الإدارية التي وضعتها لكن قد تحدث هناك بعض التغيرات المستقبلية الغير متوقعة للمؤسسة ، وكما قد تكون أزمات صحية لكن لها أثر على أداء ونشاط المؤسسة ومن بين هذه المؤسسات شركة الخطوط الجوية الجزائرية التي اخترناها لتكون محل الدراسة التطبيقية وسنحاول ضمن هذا الجانب إسقاط ما هو نظري على مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية (Air Algérie) وهذا من أجل معرفة أهمية ودور الاتصال في إدارة الأزمات داخل الشركة .

1. تعريف شركة الخطوط الجوية الجزائرية :

هي شركة جزائرية عمومية تجارية تشغل في صناعة النقل الجوي منذ فترة الستينات ، وهي شركة ذات أسهم برأس مال 43.000.000.000.00 دج ، تحت رقم التسجيل التجاري B00 11 9 00 0000 / 6 1 يقع مقرها الرئيسي في الجزائر العاصمة وتمثل المؤسسة الأولى في قطاع النقل العمومي في الجزائر.¹

2. نبذة تاريخية عن الشركة :

ظهرت بداية هذه المؤسسة للمرة الأولى ضمن المؤسسة العامة للنقل المنشأة من قبل السلطات الفرنسية سنة 1947 حيث وجهت خطوط الرحلات في إطار ذلك نحو أوروبا وبشكل أساسي باتجاه فرنسا لتعزيز مختلف الأنشطة التي كانت تتم بين الجزائر وفرنسا إبان ذلك واستمرت المؤسسة على هذا الشكل طيلة فترة الاستعمار الفرنسي أي ما يقارب 15 سنة ، وبعد سنة 1962 طالبت السلطات الجزائرية نظيرتها الفرنسية باسترداد جزء من رأس مال المؤسسة ضمن مفاوضات وهذا في إطار استعادة جملة من المؤسسات الوطنية ، حيث تم ذلك في سنة 1962 أين تمكنت الحكومة الجزائرية من الحصول على نسبة من رأس مال الشركة بحصة 51% حيث أطلق على المؤسسة اسم Air Algérie ثم استمرت المفاوضات إلى أن حازت الجزائر على 83% من رأس مال الشركة وهذا في سنة 1970 كما تمكنت السلطات الجزائرية بعد ذلك من حيازة كامل رأس المال الشركة من المؤسسة المساهمة فيها آنذاك Air france لتصبح الجزائر المالك الأول للخطوط الجوية الجزائرية والمسير الوحيد لها ، أين قررت دمجها ضمن مؤسسة العمل الجوي في 1974 .

¹Air Algérie , conditions Générales de transport D' air Algérie , Edition N°02 / Juin 2015. P 03.

3. مهام وأهداف الشركة :

أولا مهام الشركة : تطمح الخطوط الجوية الجزائرية إلى تحقيق جملة من المهام ومنها :

- النقل الأمن للأفراد المنتظم وغير المنتظم ، ونقل البضائع والبريد
- توسيع حصتها السوقية وهذا ما يدفعها إلى تجديد أسطولها وتكوين موظفيها ضمن عدة مستويات
- تقديم وضمان خدمات الطيران المدني للدول وفق الاتفاقيات الدولية وما تشمله من وضع وتطبيق قوانين العبور وضمان الاتصال بمختلف هياكل النقل الجوي
- تهيئة وتنظيم مختلف مقومات النقل الجوي من توفير طائرات وتنظيم الهياكل القاعدية لأجل ذلك من مطارات وكالات الحجز
- ضمان مختلف متطلبات عمليات صيانة الطائرات والعمل الجوي
- توفير متطلبات الخدمات الأخرى كعمليات الحماية المدنية والصحية خاصة الطارئة منها

ثانيا أهداف الخطوط الجوية الجزائرية :

تطمح شركة الخطوط الجوية الجزائرية إلى تحقيق أهدافها المسطرة ومنها :

- تلبية رغبات المسافرين وتوفير ظروف سفر جيدة لهم
- توسيع حصتها السوقية وتحسين صورة المؤسسة محليا وعالميا
- استخدام التكنولوجيا الحديثة خاصة في مجال الصيانة
- تطوير شبكة خطوطها وتمديدها خاصة منها الدولية

- تقديم خدمات للمسافرين ذات جودة خاصة في مجال الأمن ، الحجز ، الخدمات على متن الطائرة ...الخ.¹

¹ريم خليفة ، تقنية تسيير المداخل في مؤسسات النقل الجوي في الجزائر ودراسة مدى تأثيرها على إدراك الزبائن لعدالة الأسعار ، أطروحة من متطلبات نيل شهادة الدكتوراه في تخصص مناجمت وتسيير المنظمات ، كلية العلوم التجارية والعلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة قاصدي مرياح ورقلة ، الجزائر ، 2017 ، ص 170.

4. جدول السمات العامة

| الرقم | الجنس | السن | المهنة | سنوات الخبرة |
|-------|-------|------|-----------------------|--------------|
| 01 | ذكر | 53 | نائب المدير | 8 سنوات |
| 02 | ذكر | 46 | مكاف بالاتصال | 9 سنوات |
| 03 | ذكر | 34 | مكاف بالتكوين | 6 سنوات |
| 04 | ذكر | 32 | مكاف بالموارد البشرية | 5 سنوات |
| 05 | ذكر | 38 | المحاسبة | 6 سنوات |
| 06 | ذكر | 40 | الأمن الداخلي | 7 سنوات |

5. تحليل المقابلة :

• المحور الثاني : وسائل الاتصال التي توظفها شركة الخطوط الجوية الجزائرية في

إدارة أزمة كوفيد 19

1/ السؤال الأول : فيما تتمثل الوسائل المستخدمة في إدارة الأزمة :

صرح أغلب المبحوثين أن الوسائل المستخدمة في إدارة أزمة كوفيد 19 تتمثل في الهاتف والبريد الإلكتروني ويظهر ذلك في قول المبحوث رقم (3) «الاتصال تاعنا في فترة الكوفيد كان بالهاتف ولا إلكترونيا بالايمايل بسكو كاين اجتماعات درناهم بالانترنت وكانت الاتصالات الهاتفية دائما »

يؤكد أغلب المبحوثين أن الوسائل المستخدمة في إدارة أزمة كوفيد 19 داخل الشركة هي الهاتف والبريد الإلكتروني من أجل تقليل من انتشار الفيروس وتعويض طرق الاتصال التقليدية .

2/ ما هو دور هذه الوسائل أثناء الأزمة : صرح أغلب المبحوثين أن دور هذه الوسائل أثناء الأزمة هو تقادي الإصابة بفيروس كوفيد 19 وهذا ما صرح به المبحوث رقم (3) « دورها كأى دور اعتمدت عليه أي شركة في العالم الدور تاعها هو ينقص بزاف من التواصل تاع الشخص وجها لوجه التواصل الجسماني هذا هو الدور الرئيسي تاعها »

يؤكد المبحوث من خلال تصريحه هو أن دور هذه الوسائل هو تقليل الاحتكاك بين الموظفين داخل الشركة من أجل تقادي الإصابة بفيروس كوفيد 19 وانتشاره على نطاق واسع بالإضافة إلى تجنب وقوع الشركة في أزمات أخرى .

3/ السؤال الثالث : حسب رأيك هل ترى أن هذه الوسائل مناسبة في حل الأزمة :

صرح أغلب المبحوثين أن هذه الوسائل مناسبة في حل الأزمة وهذا ما صرح به المبحوث رقم (3) بقوله « نعم مناسبة بالنسبة ليا هادو هوما الوسائل الأنسب لحل الأزمة تاع كوفيد في الشركة » ويصرح المبحوث رقم (1) بقوله « انا نشوف بلي هاد الوسائل مناسبة خاصة الهاتف أنا نخدم بيه بزاف par ce que تقضي صلاحك بسرعة وما يديش الوقت بزاف ويسرع العمل ويوفر الجهد » .

يؤكد المبحوثان من خلال إجابتهما أن هذه الوسائل مناسبة لحل الأزمة داخل الشركة وبأن الهاتف من أفضل وأسرع الوسائل في إدارة الأزمة وإيصال المعلومة للطرف الآخر في أقرب وقت ممكن ، كما أن الهاتف الوسيلة الأنسب لأغلب الموظفين لسهولة استخدامه .

4/ السؤال الرابع : ما هي الوسائل الأكثر استخداما من طرف الشركة في التصدي لأزمة كوفيد 19 :

صرح كل المبحوثين أن الوسائل المستخدمة بكثرة داخل الشركة في إدارة الأزمة هي الهاتف والبريد الإلكتروني وهذا ما صرح به المبحوث رقم (2) بقوله « نخدمو بزاف بالتلفون والايمايل » يؤكد المبحوث من خلال إجابته أن الموظفين داخل الشركة يستخدمون الهاتف البريد الإلكتروني .

5/ السؤال الخامس : هل تعتمد الشركة على الاجتماعات في إدارتها للأزمة :

صرح أغلب المبحوثين أن الشركة تعتمد على الاجتماعات في إدارة الأزمة وهذا ما صرح به المبحوث رقم (3) بقوله « نعم بشكل كبير قاع » أكد المبحوث من خلال إجابته أن الشركة تعتمد على الاجتماعات بشكل كبير في إدارة الأزمة .

6/ السؤال السادس : هل تعتمد الشركة على وسائل الإعلام في إدارة الأزمة :

صرح المبحوث رقم (3 . 4 . 5 . 2) أن الشركة تعتمد على وسائل الإعلام في إدارة الأزمة وذلك من خلال بوابة أو منصة خاصة بالشركة على شبكة الإنترنت تقوم من خلالها الشركة بإصدار التوجيهات والتعليمات والقرارات المتعلقة بالأزمة والمواضيع التي تخص الشركة لا يصلها إلى كل العمال في وقت واحد ، كما صرح المبحوثان رقم (1_6) بقولهم « نعم تعتمد في نشر المعلومة في أقرب وقت » يؤكد المبحوثان من خلال إجابتهما أن الشركة تعتمد على وسائل الإعلام عندما تريد نشر معلومات بسرعة .

7/ السؤال السابع : على أي أساس يكون الإعتماد على وسيلة دون الأخرى في إدارة الأزمة داخل شركتكم :

صرح المبحوث رقم (3) بقوله « يكون الإعتماد على حساب الخدمة كي نسحق من زميلي يوجدلي كاش حاجة نعطلو في التلفون وإذ كانت ورقة رسمية نبعتهالو par email ليه هو ولا للزملاء معايا في الخدمة وكي تكون كاين كاش حاجة جديدة » يؤكد المبحوث من خلال إجابته أن تفضيل وسيلة على أخرى يكون حسب نوع الخدمة والمعلومة المراد الحصول عليها ، أكد باقي المبحوثين أن الاعتماد على الوسيلة الأنسب يكون حسب نوع الاستخدام والحاجة إليها إذا كانت الوثيقة رسمية يتم استخدام البريد الإلكتروني لإرسالها وإذ كان استشارة حول موضوع ما يكون عبر الهاتف لكل وسيلة زمان ومكان يتحكم في استخدامها .

المحور الثالث : معوقات الاتصال في إدارة الأزمة

1/ السؤال الأول : حسب رأيك ما هي معوقات الاتصال أثناء أزمة كوفيد 19 :

صرح أغلب المبحوثين أن معوقات الاتصال في إدارة الأزمة هو إنقطاع شبكة الإنترنت ، كما صرح المبحوث رقم (3) بقوله « كاين واحد المعوقات راح نقولك عليهم كاين عمال مايخدمش بالانترنت ما يعرفش يستخدم الوسائل الحديثة ماعندوش هاتف نكي » أكد المبحوث من خلال إجابته أن هناك بعض العمال يجهلون استخدام وسائل تكنولوجيا

الاتصالات الحديثة لعدم مواكبتهم للتطورات الحاصلة في مجال الاتصالات وعدم إتقانهم لبعض الخدمات الإلكترونية مما يشكل عائقاً أمام الاتصال بهم .

2/ السؤال الثاني : هل التزم الموظفون بالاجراءات الوقائية من أزمة كوفيد 19 :

صرح أغلب المبحوثين أن الالتزام لم يكن بشكل كلي نظرا لعدم تطبيق بعض العمال لتعليمات السلامة والوقاية من كوفيد 19 ، كما صرح المبحوث رقم (3) بقوله « الالتزام مكانش كلي أنا الأول فيهم ما كنتش ملتزم وخطرات نخدم بلا كامامة طبية » يؤكد المبحوث من خلال إجابته أنه لم يكن هناك التزام بشكل كلي للوقاية من أزمة كوفيد 19 داخل الشركة

3/ السؤال الثالث : هل تشكل وسائل الاتصال الحديثة صعوبة في التصدي للأزمة:

أكد أغلب المبحوثين أن وسائل الاتصال الحديثة لا تشكل صعوبة في التصدي للأزمة بل العكس تماماً لأنها ساهمت بشكل كبير في التصدي للأزمة من خلال التقليل من الاصابات لأن التواصل كان عن بعد في أغلب الأحيان ، كما صرح المبحوث رقم (1) بقوله « نعم تشكل صعوبة خطرات بالنسبة ليا par ce que كايين بعض الخدامين ماشي مطورين ما يخدمش بالتلفون مطور يحب يخدم بالطرق التقليدية هذا الشيء يخليك ضيع بزاف وقت »

أكد المبحوث من خلال إجابته أن هناك بعض الصعوبات تشكلها وسائل الاتصال الحديثة نظرا لعدم كفاءة بعض العمال وجهلهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة وعدم امتلاكهم لهواتف ذكية .

4/ السؤال الرابع : هل طبيعة عمل الشركة تعيق نشاط الاتصال أثناء الأزمة :

صرح كل المبحوثين أن طبيعة عمل الشركة تركز أساساً على الاتصال ونشاطها يكمن في نشاط الاتصال ، وأن أي عائق أمام الاتصال يعيق عمل الشركة .

نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات :

_ نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الأولى :

والتي كان مفادها " توظف شركة الخطوط الجوية الجزائرية وسائل الاتصال في إدارة الأزمة كالموقع الإلكتروني الرسمي، مواقع التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني " ومن خلال النتائج المتحصل عليها من المقابلة مع المبحوثين نستنتج أن :

- أن وسائل الاتصال التي توظفها شركة الخطوط الجوية الجزائرية (ورقلة) في إدارة أزمة كوفيد 19 هي الهاتف والبريد الإلكتروني لأنها أكثر الوسائل استخداما من طرف الشركة وقد أثبتت فعاليتها في إدارة الأزمة .

_ نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الثانية :

والتي تضمنت " تكمن معوقات الاتصال في إدارة أزمة كوفيد (19) في المعوقات المتعلقة ببيئة العمل والمعوقات المتعلقة بوسائل الاتصال " ومن خلال النتائج المتحصل عليها من تم التوصل إلى :

- أن معوقات الاتصال الأساسية في إدارة الأزمة داخل الشركة تتمثل في إنقطاع شبكة الإنترنت بالإضافة إلى جهل وعدم كفاية بعض الموظفين واتقانهم لاستخدام وسائل الاتصال الحديثة مما يشكل صعوبة في التواصل مع بعضهم البعض وهذه المعوقات ساهمت في تفاقم الأزمة داخل الشركة .

النتائج العامة للدراسة :

من خلال النتائج التي تم الوصول إليها بعد تحليل البيانات المتحصل عليها عن طريق أداة المقابلة تم التوصل إلى :

- أن الوسائل الاتصال المستخدمة في إدارة الأزمة داخل شركة الخطوط الجوية الجزائرية (ورقلة) تتمثل في الهاتف والبريد الإلكتروني .
- أن لوسائل الاتصال دور بالغ الأهمية في إدارة الأزمة وذلك من خلال تقليل الاحتكاك بين الموظفين وتحقيق التباعد الإجتماعي .
- أن وسائل الإعلام تساهم بشكل كبير في إدارة الأزمة عن طريق إخبار وإيصال المعلومة الى أكبر عدد ممكن من الموظفين ، وذلك من خلال بوبتها الرسمية على شبكة الإنترنت .
- الوسائل الاتصالية الأنسب في إدارة الأزمة تتمثل في وسيلتين هما الهاتف والبريد الإلكتروني وهي الأنسب لدى أغلب الموظفين ، لكن لكل وسيلة دورها عند الحاجة إليها .
- الوسائل الأكثر استخداما من طرف الشركة هي الهاتف والبريد الإلكتروني .
- أن الشركة تعتمد بشكل كبير على الإجتماعات في إدارة الأزمة وذلك من خلال المناقشة حول القضايا المتعلقة بالأزمة والتي تهم الشركة ومصالحها .
- معوقات الاتصال أثناء إدارة أزمة كوفيد 19 تتمثل في إنقطاع شبكة الإنترنت ، بالإضافة إلى جهل بعض العمال في استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة ما يشكل صعوبة في التعامل معهم .
- التزام الموظفين بالاجراءات الوقائية من أزمة كوفيد 19 لم يكن بالصورة المطلوبة ما أدى إلى تفاقم الأزمة داخل الشركة .

الخطبة

الخاتمة:

وفي ختام بحثنا وعلى ضوء ما جاء في دراستنا لالاتصال وإدارة أزمة كوفيد 19 في شركة الخطوط الجوية الجزائرية (ورقلة)، وعلى الرغم من الصعوبات التي واجهتنا في إنجاز هذا العمل ولا سيما في الجانب الميداني إلا أننا حاولنا قدر المستطاع التنويه بأهمية الاتصال ودوره الفعال في إدارة أزمة كوفيد 19 والتحكم في مسارها ، دون أن ننسى فضل الوسائل الاتصالية في إدارة الأزمة من خلال التبليغ والتوعية وتقديم الإجراءات الوقائية الواجب اتباعها لتفادي الأزمة والخروج بأقل الخسائر الممكنة ، كما أننا حاولنا الكشف عن أهم المعوقات التي تحول دون نجاح الاتصال في التصدي للأزمة ويبقى هذا الموضوع واسع المجالات يستدعي وقت وجهد ، كما أن هذه الدراسة تبقى محدودة بالمجالين الزمني والمكاني التي أجريت فيها .

قائمة المصادر

المراجع

قائمة المصادر والمراجع:

الكتب:

- إحسان محمد الحسن ، النظريات الاجتماعية المتقدمة ، دار وائل للنشر والتوزيع ، ط 3 ، عمان ، 2015 .
- توفيق عبد الرحمان ، إدارة الأزمات التخطيط لما قد لا يحدث ، مركز الخبرات المهنية للإدارة ، د ط ، القاهرة ، 2004 .
- حسن عماد مكاوي ، ليلي حسين السيد ، الاتصال ونظرياته المعاصرة ، الدار المصرية اللبنانية ، ط 1 ، القاهرة ، 1998 .
- دوقان عبيدات ، البحث العلمي مفهومه أدواته أساليبه ، دار أسامة ، ط 2 ، الرياض ، 1996 .
- سعد سلمان المشهداني ، منهجية البحث الإعلامي ، دار الكتاب الجامعي ، ط 1 ، الامارات العربية المتحدة ، 2020 .
- عصام حسن الدليمي ، البحث العلمي أسسه ومناهجه ، دار الرضوان للنشر والتوزيع ، ط 1 ، عمان ، 2013 .
- علي فلاح الضلاعين ، مصطفى يوسف كافي وآخرون ، الإعلام وإدارة الأزمات ، دار الاصدار العلمي للنشر والتوزيع، ط1، عمان ، الأردن ، 2015 .
- فضيل دليو ، تاريخ وسائل الإعلام والاتصال ، دار الخلدونية للنشر والتوزيع ، ط 4 ، الجزائر ، 2013 .
- مبارك علوي ، إدارة الأزمات الأمنية في ظل المتغيرات الدولية ، كلية الشرطة ، ط1، العراق ، 2020 .
- د. محمد سرحان علي المحمودي ، مناهج البحث العلمي ، دار الكتب ، ط 3 ، صنعاء ، 2015 .
- محمد عبد الحميد ، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية ، عالم الكتب ، ط 1 ، مصر ، 2004 .

- موريس أنجريس ، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون ، دار القصبه للنشر والتوزيع ، دط ، الجزائر ، 2001 .
- هالة منصور ،الاتصال الفعال وأساليبه ، المكتبة الجامعية ، ط1، الإسكندرية ، 2000.

الرسائل العلمية:

- جاتوسي يمينة ، الاتصال ودوره في حل أزمات المؤسسة الشركة الوطنية للنقل بالسكة الحديدية بالمحمدية ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال ، تخصص اتصال وعلاقات عامة ، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم ، 2018_2019.
- حورية معلوي ، تكنولوجيا المعلومات وإدارة الأزمات في الجزائر ، نموذج أزمة الجزائر مصر الكروية ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال ، تخصص اتصال الأزمات ، جامعة الجزائر 3 ، 2013_2014.
- ربحي عبد القادر الجديلي ، واقع استخدام أساليب إدارة الأزمات في المستشفيات الكبرى في قطاع غزة ، لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال بالجامعة الإسلامية ، غزة ، السنة الدراسية 2006.
- رقيق مريم ، دور الاتصال الرسمي في إدارة أزمة كورونا بالجزائر من وجهة نظر أساتذة جامعة المسيلة ، دراسة ميدانية على عينة من أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال ، تخصص اتصال وعلاقات عامة ، جامعة محمد بوضياف المسيلة ، 2020_2021.
- ريم خليفة ، تقنية تسيير المداخل في مؤسسات النقل الجوي في الجزائر ودراسة مدى تأثيرها على إدراك الزبائن لعدالة الأسعار ، أطروحة من متطلبات نيل شهادة الدكتوراه في تخصص مناخمت وتسيير المنظمات ، كلية العلوم التجارية والعلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة قاصدي مرياح ورقلة ، الجزائر ، 2017 .

- كموش مراد ، العلاقات العامة وإدارة الأزمة ، دراسة تجربة شركة الخطوط الجوية الجزائرية كنموذج ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال ، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة ، 2008 / 2007 .
- نصيرة رداق ، تصورات الشباب الجزائري للاختيار للزواج عن طريق الإعلانات الصحفية ، دراسة تحليلية لمضامين جرائد أحلام كونتاكت ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال بجامعة منتوري ، قسنطينة ، 2009 _ 2010

المراجع باللغة الأجنبية :

- Air Algérie , **conditions Générales de transport D' air Algérie** , Edition N°02 / Juin 2015.
- Dictionary of covid 19 terms (english _ french _ arabic) 2020 , bureau of coordination of arabization rabat .

الجرائد والمجلات :

- مليكة زيد ، التدابير الاحترازية للوقاية من وباء كوفيد 19 وفق المنهج النبوي والاستفادة منه في الوقت المعاصر ، مجلة مدرات للعلوم الاجتماعية والإنسانية ، المركز الجامعي غليزان ، العدد 03 ، جانفي 2021 .

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم : علوم الإعلام والاتصال

تخصص اتصال جماهيري ووسائط جديدة

استمارة مقابلة حول :

الاتصال وإدارة أزمة كوفيد 19

شركة الخطوط الجوية الجزائرية أنموذجا

الأستاذ المشرف :

من اعداد الطلبة :

- دريس محمد رياض

- خمقاني دنيا رقية

الموسم الجامعي : 2022/2021

المحور الأول : البيانات الشخصية

1. الجنس
2. السن
3. المهنة
4. سنوات الخبرة

المحور الثاني : وسائل الاتصال التي توظفها شركة الخطوط الجوية الجزائرية في إدارة الأزمة

05. فيما تتمثل الوسائل المستخدمة في إدارة الأزمة

.....
.....

06. ما هو دور هذه الوسائل أثناء الأزمة

.....
.....

07. حسب رأيك هل ترى أن هذه الوسائل مناسبة في حل الأزمة ،

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

08. ما هي الوسائل الأكثر استخداما من طرف الشركة في التصدي لأزمة كوفيد (19)

.....
.....
09. هل تعتمد الشركة على الاجتماعات في إدارتها للأزمة

.....
.....
10. هل تعتمد الشركة على وسائل الإعلام في إدارة الأزمة

.....
.....
**11. على أي أساس يكون الاعتماد على وسيلة اتصالية دون الأخرى في إدارة الأزمة داخل
شركتكم**

.....
.....
المحور الثالث : معوقات الاتصال في إدارة الأزمة

12. حسب رأيك ما هي معوقات الاتصال أثناء إدارة أزمة كوفيد (19)

.....
.....
13. هل التزم الموظفين بالاجراءات الوقائية من أزمة كوفيد (19)

14. هل تشكل وسائل الاتصال الحديثة صعوبة في التصدي للأزمة

.....

.....

.....

15. هل طبيعة عمل الشركة تعيق نشاط الاتصال أثناء الأزمة

.....

.....