

جامعة مولود معمري تيزي وزو ENIEM

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

فرع علوم الإعلام و الاتصال



فعالية الاتصال الخارجي في المؤسسة الاقتصادية في

ظل جائحة كورونا

دراسة وصفية تحليلية لعينة من المتعاملين مع مؤسسة ENIEM

ولاية تيزي وزو

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام و الاتصال

تخصص: اتصال تنظيمي

تحت إشراف الأستاذ :

البروفيسور شفيق ايكوفان

من إعداد الطالبين :

بوسعيد ياسين

بوسنينة سليم

السنة الجامعية 2021 / 2022

شكر و عرفان

"
لئن شكرتم لأزيدنكم
"

الحمد لله الذي هدانا لهذا ، وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله ، فالحمد لله عز وجل الذي ألهمنا الصبر و الثبات لمواصلة مشوارنا الدراسي .

انطلاقا من العرفان بالجميل ، فإنه ليسرنا أن نتقدم بالشكر الجزيل و الامتنان لأستاذنا الفاضل و مشرفنا الأستاذ البروفيسور " شفيق ايكوفان " الذي مدنا من منابع علمه بالكثير ، و الذي ما توانى يوما عن مد المساعدة لنا و في جميع المجالات ، و حمدا لله بأن يسره في دربي و يسر له أمره و عسي أن يطيل عمره ليبقي مشعلا متألئنا في نور العلم و العلماء .

الذي لا تكفي حروف هذا التقرير لإيفائه بحقه لصبره الكبير علينا فقد كان زميل لنا قبل أن يكون أستاذنا ، وتوجيهاته العلمية التي لا تقدر بثمن ، و التي ساهمت بشكل كبير في إتمام و استكمال هذا العمل .

و نتقدم كذلك بجزيل الشكر إلي كل موظفي مؤسسة ENIEM لكل ما قدموه لنا من مساعدة و مساندة في إعداد هذه المذكرة لكل أعضاء اللجنة التي ستناقش هذا العمل .

وفي النهاية يسرنا أن نتقدم بجزيل الشكر إلى كل من مدنا يد العون في مسيرتنا العلمية .

اهداء

الحمد لله وكفى و الصلاة على الحبيب المصطفى و أهله ومن وفى فأما بعد

الحمد لله الذي وفقنا لتتمين هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية و مذكرتنا هذه ثمرة الجهد

والنجاح بفضلته تعالى مهداة إلى

الوالدين الكريمين أمي و أبي حفظهما الله و أدامهم نورا لربي

الى إخوتي فيصل ، فريال ، دنيا

الى كل عائلة " بوسعيدي" اللذين كانوا دائما سندا لي و الى كل عائلة " كولا

بالأخص خالي محمد

الى كل أصدقائي الغاليين سيدعلي ، يحي ، أسامة ، زاكي ، محمد ..

الى زملاء الدراسة دون استثناء الذين تقاسمت معهم أجمل اللحظات ، الى كافة الأساتذة و

الطاقم الإداري بالكلية .

" بوسعيدي ياسين "

ت

اهداء

أيام مضت من عمرنا ، بدأنا بخطوة و ها نحن اليوم نقطف ثمار مسيرة أعوام كان هدفنا فيها واضحا

الي رمز الوفاء و فيض السخاء وجود العطاء عند البلاء الي أبي الغالي الذي بفضلته واصلت دربي

الي أمي الغالية التي سهرت الليالي من اجل راحتني و نجاحي و اشكرها شكرا جزيلا

الي إخوتي الذين أخذت منهم معظم إرادتي من اجل الصراع في هذا المشوار الي كل من رابح ، صارة ، عبد السلام ، و نبيلة

الي كل عائلة " بوسنية " الذين كانوا دائما في عوني

الي كل أصدقائي الغاليين علي قلبي ، الساسي، بن نعمان ، سليم حدار ، يوسف بو عبد الله

"بوسنية سليم"

ان تناولنا لموضوع الاتصال الخارجي في مواجهة الأزمات في مؤسسة أنيام في ظل أزمة كورونا ، نابع في الحقيقة في دفع المؤسسة لمواكبة التغيرات المحلية ، و الدولية ، وإعادة النظر في أساليب و طرق الاتصال و كذا التعامل مع مختلف الأزمات التي قد تعترضها . و ذلك بهدف تحويل المؤسسة الى فاعل ايجابي ترتقي الى مستوى التحكم في مستقبلها و تواجه مختلف الأزمات مع مختلف الظروف السائدة ، خاصة الظروف الصعبة و الاستثنائية الأخيرة خلال أزمة كورونا .

تبرز الأهمية العلمية لهذه الدراسة في تحديد التصور النظري للاتصال و العملية الاتصالية و كيفية تطبيقها في التعامل و مواجهة الأزمة و إبراز مساهماتها في القدرة علي التصدي و المواجهة ، و ذلك للإجابة علي التساؤل الرئيسي .

و قد اعتمدنا في هذه الدراسة علي دراسة حالة و ذلك علي طريقة دراسة عينة من مجتمع البحث و التي كانت متكونة من ، زبائن و مختلف متعاملي المؤسسة و تم الاعتماد علي أداة الاستمارة في جمع البيانات و المعلومات التي تخدم موضوعنا و التي من خلالها تم الخروج بما يلي : يكمن دور الاتصال الخارجي بمختلف أنواعه ووسائله في مؤسسة أنيام في مواجهة الأزمات المختلفة خاصة في ظل أزمة كورونا ، و في مدى مشاركة المتعاملين مع المؤسسة في العملية الاتصالية بين نقل و تبادل المعلومات بين الطرفين ، وفتح المجال للاتصال في الاتجاهين ، و استغلال كل معلومة قد تفيد المؤسسة في التعامل و مواجهة الأزمات المختلفة و السير الجيد لها في ظل الظروف السائدة .

و يمكن في النهاية إعطاء صورة واضحة عن دور الاتصال الخارجي في مواجهة الأزمات في المؤسسة خصوصا في ظل أزمة كورونا انطلاقا من النموذج المدروس من خلال النقاط التالية :

- ان التسيير المحلي لمواجهة الأزمات بواسطة موارد الاتصال لايزال في بدايته الأولي ، و هو مادي بطبيعة الحال الى افتقاد نماذج و تصورات علمية و عملية من الوقاية من الأزمات إن المؤسسات الجزائرية في عمومها لاتسعي الى تجنب الأزمة في المقام الأول

[مبدأ الوقاية خير من العلاج] بل هي تعمل في أكثر الأحوال على التصدي و المواجهة
للأزمة وإيجاد حلول قبل التفاقم .

- ولكننا في الأخير لا نستطيع أن نجزم بأن ما تم التوصل إليه في هذا البحث بمثابة احتواء
كامل للظاهرة المدروسة ، و إنما قد يمثل محاولة مكنتنا من معرفة جزء صغير من ظاهرة
معقدة كما يؤكد ذلك الباحثين و المختصين

الملخص باللغة الفرنسية

Notre approche de la question de la communication externe face aux crises de la Fondation Anyam à la lumière de la crise du Corona, découle en fait de pousser l'institution à suivre le rythme des mutations locales et internationales, et à repenser les méthodes et les modes de communication, ainsi que de faire face aux différentes crises qu'elle peut rencontrer. Ceci dans le but de transformer la Fondation en un acteur positif qui s'élève au niveau du contrôle sur son avenir et fait face à diverses crises avec diverses circonstances dominantes, en particulier les récentes circonstances difficiles et exceptionnelles lors de la crise de Corona.

L'importance scientifique de cette étude est mise en évidence dans la détermination de la perception théorique de la communication et du processus de communication et la manière de les appliquer dans la gestion et la confrontation à la crise, et en soulignant ses contributions à la capacité de confronter et de confronter, afin de répondre à la question principale .

Le formulaire de collecte de données et d'informations qui sert notre sujet et par lequel ce qui suit a été conclu : Le rôle de la communication externe de ses différents types et moyens réside dans la Fondation ANIAM face à diverses crises, en particulier à la lumière de la crise de Corona, et dans l'étendue de la participation des

concessionnaires avec l'institution dans le processus de communication entre le transfert et l'échange d'informations entre les deux parties, et l'ouverture du champ de communication dans les deux sens, et l'exploitation de toute information pouvant bénéficier à l'institution dans gérer et faire face à diverses crises et son bon fonctionnement dans les conditions qui prévalent.

Enfin, il est possible de donner une image claire du rôle de la communication externe face aux crises de l'institution, notamment à la lumière de la crise du Corona, sur la base du modèle étudié à travers les points suivants :

- La gestion locale de la réponse aux crises par les moyens de communication est encore balbutiante, et elle est bien sûr matérialiste par manque de modèles et de conceptions scientifiques et pratiques de prévention des crises.

Les institutions algériennes en général ne cherchent pas à éviter la crise en premier lieu

[Le principe de prévention vaut mieux que guérir] Au contraire, cela fonctionne dans la plupart des cas pour affronter et affronter la crise et trouver des solutions avant qu'elle ne s'aggrave.

- Mais en fin de compte, nous ne pouvons pas être certains que ce qui a été atteint dans cette recherche est un confinement complet du phénomène étudié, mais cela peut représenter une tentative qui nous a permis de connaître une petite partie d'un phénomène complexe comme l'ont confirmé les chercheurs et spécialistes.

ملخص باللغة الانجليزية

Our approach to the issue of external communication in the face of crises in the Anyam Foundation in light of the Corona crisis, stems in fact from pushing the institution to keep pace with local and international changes, and to reconsider the methods and methods of communication, as well as dealing with the various crises that it may encounter. This is with the aim of transforming the Foundation into a positive actor that rises to the level of control over its future and faces various crises with various prevailing circumstances, especially the recent difficult and exceptional circumstances during the Corona crisis.

The scientific importance of this study is highlighted in defining the theoretical perception of communication and the communicative process and how to apply it in dealing with and facing the crisis and highlighting its contributions to the ability to confront and confront, in order to answer the main question.

In this study, we have relied on a case study, on the method of studying a sample of the research community, which was made up of, customers and various customers of the institution. The following:

The role of external communication of all kinds and means in ANIAM Foundation in the face of various crises, especially in light of the Corona crisis, and in the extent of participation of dealers with the institution in the communication process between the transfer and

exchange of information between the two parties, circumstances and the opening of the field for communication in both directions, and the exploitation of every information. The institution may benefit in dealing with and facing various crises and its good functioning under the prevailing.

Finally, it is possible to give a clear picture of the role of external communication in facing crises in the institution, especially in light of the Corona crisis, based on the model studied through the following points:

- The local management of crisis response by means of communication resources is still in its infancy, and it is of course materialistic due to the lack of scientific and practical models and conceptions of crisis prevention.

Algerian institutions in general do not seek to avoid the crisis in the first place

[The principle of prevention is better than cure] Rather, it works in most cases to confront and confront the crisis and find solutions before it gets worse.

- But in the end, we cannot be certain that what has been reached in this research is a complete containment of the studied phenomenon, but it may represent an attempt that enabled us to know a small part of a complex phenomenon as confirmed by researchers and specialists.

الإطار المنهجي

- 1- إشكالية الدراسة و التساؤلات
 - 2- أسباب اختيار الدراسة
 - 3- أهمية الدراسة و أهدافها
 - 4- مجتمع البحث و عينة الدراسة
 - 5- منهج الدراسة و أنواعه
 - 6- عينة الدراسة و طريقة اختيارها
 - 7- الدراسات السابقة
 - 8- تحديد المفاهيم و المصطلحات
 - 9- أدوات الدراسة
 - 10- الخلفية النظرية للدراسة
- قائمة مراجع الجانب المنهجي

الإطار النظري و التطبيقي

الفصل الأول : الاتصال الخارجي في المؤسسة الاقتصادية

تمهيد الفصل

المبحث الأول : مفهوم الاتصال الخارجي في المؤسسة الاقتصادية و أهميته

المطلب الأول : مفهوم الاتصال الخارجي

المطلب الثاني : أهمية الاتصال الخارجي في المؤسسة

المبحث الثاني : أنواع الاتصال الخارجي و أهدافه في المؤسسة الاقتصادية

المطلب الأول : أنواع الاتصال الخارجي في المؤسسة

المطلب الثاني : أهداف الاتصال الخارجي في المؤسسة

خلاصة الفصل

قائمة مراجع الفصل

الفصل الثاني : تسيير الأزمات في المؤسسة الاقتصادية .

تمهيد الفصل

المبحث الأول : مفهوم الأزمات و أنواعها .

المطلب الأول : تعريف الأزمات في المؤسسة الاقتصادية

المطلب الثاني : أنواع الأزمات في المؤسسة الاقتصادية .

المبحث الثاني : تسيير الأزمات من خلال البرامج في المؤسسة الاقتصادية .

المطلب الأول : استخدام الاتصال الخارجي في مواجهة الأزمات في المؤسسة الاقتصادية

المطلب الثاني : آثار استخدام الاتصال الخارجي في مواجهة الأزمات في المؤسسة

الاقتصادية .

خلاصة الفصل

قائمة المصادر و المراجع

الفصل الثالث : نتائج الدراسة والبدائل المقترحة علي ضوء النتائج

المبحث الأول : نتائج الدراسة .

المطلب الأول : استنتاجات الدراسة .

المطلب الثاني : البدائل المقترحة علي ضوء النتائج .

خلاصة الفصل

قائمة المصادر و المراجع

الإطار المنهجي

- 1- إشكالية الدراسة و التساؤلات
 - 2- أسباب اختيار الدراسة
 - 3- أهمية الدراسة و أهدافها
 - 4- مجتمع البحث و عينة الدراسة
 - 5- منهج الدراسة و أنواعه
 - 6- عينة الدراسة و طريقة اختيارها
 - 7- الدراسات السابقة
 - 8- تحديد المفاهيم و المصطلحات
 - 9- أدوات الدراسة
 - 10- الخلفية النظرية للدراسة
- قائمة مراجع الجانب المنهجي

الإطار المنهجي

الإشكالية

يمثل الاتصال و التواصل ، حاجة اجتماعية ضرورية لكل إنسان فإذا كان الاتصال مهما في حياة الأفراد العاديين ' فانه ليقفل أهمية منه في حياة المؤسسة في تحقيق أهدافها ، يرتبط بشكل كبير بنجاح إستراتيجية عملية الاتصال داخلها و خارجها ، إذ أن الكثير من المشكلات التي تنشأ سببها الغالب سوء الاتصال على مستوى العلاقات الشخصية أو الرسمية في العمل ، فكم من مصالح تأخر انجازها ' و قرارات ضعيفة اتخذت دون دراسة كافية و أخرى تأخر اتخاذها .

مما يؤثر في انجاز المؤسسة نتيجة ضعف التواصل بين المسؤولين و باقي الموظفين ، فالاتصال يعد بمثابة الشرايين في جسم الإنسان تتصل و تترايط ببعضها البعض و تتوقف عليها استمرارية الحياة ، و قد لا يحرك بعضنا أهمية الاتصال في مؤسسات العمل ، فهو بمثابة الجهاز العصبي يحركه و يدفعه نحو تحقيق غاياتها و أهدافها ' فلا يمكن وجود أي مؤسسة بدون اتصال ' فمها توفر بها من مورد و إمكانيات فانه لا يمكن الاستفادة منها بشكل جديد دون توفر اتصال دائم و مستمر بين أفراد الجماعة في كافة المستويات التنظيمية ، ففعالية العملية الإدارية بينها و بين المجتمع الذي يتفاعل و يتعامل معها و نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها يرتبط بشكل كبير بنجاح العملية الاتصالية و تفعيلها .

إذن يعتبر الاتصال الخارجي ذو أهمية و فعالية كبيرة في المؤسسة حيث يفتح للعاملين جو التعاون و التآخي و يقيم العلاقات المتماسكة مما يؤدي إلى التحسن ، و بالتالي هذا ينعكس على صورة المؤسسة و يخلف لها مكان لزيادة خدماتها و إنتاجيتها كما يساعد و يساهم في تبادل و نقل المعلومات داخل المؤسسة و خارجها .

كما أن الاتصال الخارجي يعمل على إنشاء صورة و شعار خاص بالمؤسسة و يجعلها معروفة لدى كل المتعاملين معها .

هذا إلا انه قد تحدث بعض الأزمات التي قد تشكل خطر و عراقيل كثيرة تؤثر على السير الجيد

للمؤسسة إذ انه في الغالب يوافق علم الأزمة عنصر المفاجأة و ضيق الوقت و التهديد و ندرة المعلومات و منها يظهر دور الاتصال الخارجي باعتباره القلب النابض لعمليات إدارة و معالجة الأزمات و يطلق عليها باتصال الأزمة حيث يعتبر اتصال الأزمة نقطة تقاطع بين إدارة الأزمة و اتصال المؤسسة التي يتم تكييفها أثناء الأزمات و هو بذلك مرتبط بوضع المؤسسة بمراحل التحضير لتجنب الأزمة و مواجهتها

إذ و أثناء سير المؤسسة كما سبق ذكره تتعرض لازمة قد تدخلها في مشاكل اقتصادية مالية أو سوسيولوجية حيث تعتبر أزمة كورونا أو ما يطلق عليها بجائحة كورونا احد اخطر الأزمات التي ضربت المؤسسات الاقتصادية في كل أرجاء العالم والتي تسببت في غلق عدة مؤسسات ناشئة و عدة فروع لمؤسسات عالمية معروفة تسببت في عدة خسائر اقتصادية حيث لا بد للمؤسسة أي كانت بالتفكير الجدي و الضروري في هذه المواقف الحرجة في إيجاد الحلول و الطريقة الأنسب لمواجهة الأزمة و اتخاذ الإجراءات و التدابير اللازمة لتسييرها و معالجتها

حيث تعتبر مؤسسة ENIEM واحدة من المؤسسات الجزائرية العريقة التي تعرضت للازمة

لهذا نحاول من خلال دراستنا إسقاط ما سبق ذكره عن هذه المؤسسة منطلقين من مشكلة

البحثية التالية :

كيف واجهت مؤسسة أنيام الأزمات من خلال الاتصال الخارجي في ظل جائحة كورونا ؟
التساؤلات الفرعية :

- كيف ساهم الاتصال الخارجي في مؤسسة ENIEM في التقليل من خسائر الأزمة ؟
- هل نجح الاتصال الخارجي في الحفاظ علي سيرورة المؤسسة في ظل الأزمة ؟
- ما هي الإستراتيجية التي اتبعتها مؤسسة أنيام في التعامل في ظل أزمة كورونا؟

2- أسباب اختيار الدراسة

- الشخصية "الذاتية "

- محاولة تطبيق الرصيد المعرفي و مختلف المقاييس التي تعلمتها في مجال علوم الإعلام و

الاتصال لإيجاد حل للمشكلة

وقع الأزمة التي حدثت في مؤسسة ENIEM خاصة عند دخول المؤسسة عالم الإفلاس عدة

مرات

مما جعلنا نبحث عن دور الاتصال الخارجي في كل ذلك .

- الموضوعية :

-الاهتمام المتزايد بالدراسات و البحوث و مختلف جوانب الأزمات خاصة مرحلة التنبؤ بها

و علاقتها بوسائل الاتصال المختلفة مما أدى إلي اختيار هذه الأزمة كونها أزمة جديدة من

نوعها حيث لم تطرأ علي العالم من قبل .

- حداثة الدراسات العربية التي تناولت دور الاتصال في مواجهة الأزمات مما يشير إلي

حاجة المكتبة العربية .

دراسة الأزمة بشكل معمق لضمان استمرارية العملية الاتصالية بشكل جيد و دون الخضوع

لأي خسائر .

3- أهمية الدراسة و أهدافها :

تستمد هذه المشكلة أهميتها من :

- تهدف هذه الدراسة التعرف على أهمية واقع العملية الاتصالية خارج المؤسسة و العراقيل

التي تتعرض إليها .

- العمل على معرفة كل الإجراءات و الأساليب التي يجب الأخذ بها و إتباعها من اجل التصدي للازمة .
- الاعتماد على منهج اتصالي يساعد علي التواصل مع الزبائن و ذلك من خلال استعمال الطرق الوقائية .
- دراسة هذه الازمة يساعد بشكل كبير من اجل معرفة مدى خطورتها لي موارد المؤسسة سواء البشرية أو المادية و العمل بسرعة من اجل مواجهتها و استمرار سيرورة المؤسسة تجبر على الدخول في صراعات جد المؤسسة و زبائنها و ذلك من اجل تسويق منتج الشركة و ذلك بايجاد حلول للتغلب عليها .

الأهمية العلمية و العملية للموضوع :

تكمن أهمية الدراسة في :

1 - الأهمية العملية :

- نظرا لحدائة هذا الموضوع نحاول أن يبدأ في هذا المجال بغية التوصل إلي نتائج مفيدة فيما يخص استشراف و مواجهة الازمة في مؤسستنا .
- نقترح في هذا البحث دراسة قبل الازمة من اجل تحسين المنهجية الموجودة فيما يخص تسييرها .

- نضع نظام يساعد على تجنب تفشي العدوى بين الزبائن و ذلك بإتباع إجراءات وقائية
- الحث على خطورة هذه الازمة و يجب الأخذ بعين الاعتبار لضمان السير الحسن للمؤسسة مع متعامليها .

2- الأهمية العلمية :

- تمثل هذه الازمة صورة المؤسسات الحديثة فكل مؤسسة معرضة لازمة و ذلك يجب الرجوع إلى الفاعلين عليها و العمل على التنبؤ بالازمة و الحد منها و معالجتها و رفع التحدي .

ويجب مواجهة هذا التحدي و عدم التراجع و الانسحاب و الذهاب مباشرة نحو الأزمة و إيجاد حلول و طرق وقائية ملائمة و استمرار الاتصال بين الطرفين .

4- مجتمع البحث :

باختيارنا لموضوع فعالية الاتصال الخارجي في المؤسسة في ظل أزمة كورونا لهذا عملنا على تحديد مجتمع الدراسة الذي سنعمل على دراسته و منه نستخرج العينة التي سنسعى من خلالها على المعلومات الدقيقة .

1- تعريف مجتمع البحث :

هو مجموعة من العناصر و الأفراد و الأشياء التي لها نفس الخصائص و التي يقع عليهم الاهتمام أثناء دراسة معينة التي يرغب فيها الباحث أن يعمم النتائج التي جمعت .

[نجوى , 2009 ' ص 95]

2- من الخصائص التي تتميز بها مجتمع البحث يمكن تلخيصه في ما يلي :

1- الشكل 1 يمثل خصائص مجتمع الدراسة [زياد ' 200' 2001 ' ص 8]

وفي دراسته العينة لمجتمع البحث المتمثل في زبائن مؤسسة ENIEM ولاية تيزي وزو الذي يصل عددهم حوالي 80 فردا و من هذا المنطلق لجأنا إلى أسلوب العينة مجتمع البحث : هم المتعاملين الخارجيين للمؤسسة الاقتصادية أنيام و نظرا لاتساع مجتمع البحث لجأنا إلى أسلوب العينة .

5- منهج الدراسة و أنواعه :

يعتبر المنهج مجموعة من القواعد و الأنظمة العامة التي يتم وضعها من اجل الوصول إلى حقائق مقبولة حول الظواهر موضوع الاهتمام من قبل الباحثين في مختلف مجالات المعرفة الإنسانية .

ينقسم المنهج إلى عدة أنواع و هو كما يلي :

المنهج التاريخي المنهج التجريبي المنهج الوصفي

المنهج دراسة حالة المنهج الاستقرائي تحليل مضمون [دويدري'2000 ص 153]

لإجراء أي دراسة لابد من تحديد منهج ملائم مع طبيعة موضوع محل الدراسة ' حيث تنتمي دراستنا إلى منهج دراسة حالة . كونه أكثر استخداما مما يساعد على جمع المعلومات و البيانات من خلال اعتمادنا عليه أثناء نزولنا للميدان أثناء التربص بمؤسسة ENIEM .

يعرف منهج دراسة حالة بأنه : المنهج الذي يتجه إلى جمع البيانات العلمية المتعلقة بأي وحدة سواء كانت فرد أو مؤسسة أو نظام معين . وهو ما يقوم على أساس التعمق في دراسة جميع المراحل التي تمر بها و ذلك قيد الوصول إلى تعميقات متعلقة بالوحدة المدروسة و يتم ذلك باستخدام مختلف أدوات البحثية لدراسة حالة : المقابلة ' الملاحظة ' الاستبيان الخ

6- العينة و طريقة اختيارها :

يعد استخدام العينات من الأمور العادية في مجال البحوث العلمية .والعينة عبارة عن مجموعة جزئية من أفراد أو المشاهدين أو الظاهرة التي تشكل مجتمع الدراسة الأصلي . فبدلا من إجراء الدراسة علي كامل المفردات بطريقة معينة و عن طريق دراسة ذلك الجزء يمكن تعميم النتائج التي تم الحصول عليها علة مجتمع الدراسة الأصلي . و بالإضافة ألي العينة نجد المفردة و التي تعتبر احد المفردات التي تم اختيارها احد العينة و بالتالي فإنها ستدخل في الدراسة .

هناك أكثر من طريقة يمكن استخدامها لاختيار العينة موضوع الدراسة و يعتبر نوع العينة المختارة من الأمور الهامة .

فكل طريقة من طرق اختيار العينات مزاياها و كما أنها لها بعض المحاور و ما قد يفضل طريقة عن أخرى و هو طبيعة الدراسة و طبيعة مجتمع البحث .

بشكل عام تنقسم العينات إلى مجموعتين رئيسيتين :

العينات الاحتمالية : و فيها يتم اختيار أفراد العينة بطريقة عشوائية بحيث يعطي لكل عنصر من عناصر مجتمع الدراسة فرصة للظهور في العينة مع عدم الضرورة بان تكون فرصة الظهور كل عنصر مساوية إلا أن فرصة الظهور تكون محدودة و معروفة مسبقا لكل

عنصر [عبيدات ' 1999 ' ص 84]

العينات غير احتمالية :

و فيها يتم اختيار عينة الدراسة بشكل غير عشوائي بحيث يتم مقدمة استثناء بعض العناصر اللازمة عند تلك العناصر أو استحالة الوصول إلى هذه العناصر [عبيدات ' 1999 ' ص 87]

من أنواع العينات :

- | | |
|--------------------------|--------------------------------|
| <u>العشوائية</u> | - غير العشوائية |
| العينة العشوائية البسيطة | - العينات الملائمة |
| العينة المنتظمة | - العينات الحكمية أو التقديرية |
| | - العينات الطبقية |

في دراستنا هذه عمدنا إلى اختيار العينة العشوائية البسيطة .
تعتبر هذه الطريقة بسيطة و غير مكلفة .

خطوات اختيار العينة في مؤسسة ENIEM

- 1- تحديد و تعريف مجتمع البحث
- 2- تحديد حجم العينة المرغوب فيها .
- 3- إعداد قائمة بأسماء أفراد المجتمع .
- 4- تحديد المسافة بين الأفراد و ذلك بقسمة عدد أفراد المجتمع على حجم العينة المرغوب فيها و ستكون تلك المسافة التي تقع بين كل فرد و الذي يليه في قائمة الأسماء .
- 5- اختيار رقم عشوائي في البداية من 1 إلى 10 بطريقة عشوائية ونبداً الاختيار بدأ بالرقم الذي حصلنا عليه .

خصائص عينة الدراسة :

يتم تحديد خصائص العينة من خلال مجموعة من المؤشرات ذات دلالة هامة و التي تساعد في اختيار الفئات من كل طبقة من المجتمع الدراسة الأصلي و سنذكر منها [السن ' الجنس ' الرصيد المعرفي ' الأقدمية ' الخبرة]

و حددنا عينتنا ب 50 مفردة والتي تمثل مجتمع البحث الكلي حيث وزعنا استمارة استبيان على المبحوثين للإجابة عليها واسترجاعها كاملة لاستخراج النتائج المختلفة .

و من خلال دراستنا الميدانية و من خلال الاستثمارات الموزعة على المبحوثين استخلصنا البيانات الشخصية لكل مبحوث من خلال الجداول الآتية :

تفريغ البيانات الشخصية

الجدول رقم [1]: يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

تفريغ البيانات الشخصية

الجدول رقم [1]: يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

المتغير	التكرار	النسبة%
ذكر	35	70
أنثى	15	30
المجموع	50	100

لا يمكن أن تقوم بأي بحث علمي دون أن نخرج على محور البيانات السوسيوديمغرافيساعد الباحث على تقسيم مجتمع بحث هو يدعم البحث العلمي . بمعرفة العينة التي تعامل الباحث

خاصة من ناحية الجنس و سنرى لاحقا بقية البيانات الاخرى التي تكمن في السن و المستوى التعليمي و الأقدمية غير الجنس حيث نجد أن نسبة 70% كانت لصالح الذكور أما نسبة 30% كانت لصالح الإناث و هذا يدل علي أن اغلب المتعاملين في شركة ENIEM هم ذكور.

الجدول رقم [2] : يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير السن .

المتغير	التكرار	النسبة %
من 20 إلى 29 سنة	13	26
من 30 إلى 39 سنة	17	34
من 40 إلى 50 سنة	15	30
فوق 50 سنة	05	10
المجموع	50	100

من خلال جدول رقم 2 الذي يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير السن حيث أن نسبة 26% كانت للفئة العمرية من 20 إلى 29 سنة في حين سجلت نسبة 34% للفئة العمرية من 30 إلى 39 سنة و نسبة 30% كانت للفئة العمرية من 40 إلى 50 سنة و تليها نسبة 10% للفئة العمرية فوق 50 سنة .

كان الهدف من وراء هذا السؤال و معرفة سن المتعاملين في شركة ENIEM إذ نلاحظ أن أغلبية الزبائن ليسو متقدمين في السن .

الجدول رقم [3] يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية

المتغير	التكرار	النسبة %
اقل من 5 سنوات	11	22
من 5 إلى 10 سنوات	14	28
من 11 إلى 15 سنة	25	50
المجموع	50	100

من خلال الجدول رقم 3 الذي يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية حيث نجد نسبة 22% كانت الأقدمية اقل من 5 سنوات و بلغت نسبة 28% للفئة من 5 إلى 10 سنوات بينما اكبر نسبة كانت 50% للفئة من 11 إلى 15 سنة .
هذه النتائج تدل على أن أصحاب العينة مبحوثة في العموم هم فئات أصحاب الخبرة المتوسطة .

الجدول رقم [4] : يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

المتغير	التكرار	النسبة %
غير متعلم	01	2
ابتدائي	02	04
متوسط	11	22
ثانوي	16	32
جامعي	20	40
المجموع	50	100

من خلال الجدول 4 الذي يبين توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي نلاحظ أن أعلى نسبة كانت للمستوى الجامعي و التي بلغت 40% تلتها نسبة 32% للمستوى الثانوي بينما نسبة 22% للمستوى التعليم المتوسط في حين أن نسبة 4% كانت للمستوى الابتدائي و أخيرا سجلت أدنى نسبة للغير المتعلمين و التي قدرت بنسبة 2% .
هذا يدل على أن أغلب المتعلمين مع مؤسسة ENIEM تقريبا ذو مستوى تعليمي.

7- الدراسات السابقة :

1- دراسة عبد الله عبد العزيز الفوار : حول التخطيط لإدارة الأزمة الأمنية ، دراسة تحليلية إستراتيجية مواجهة الأزمات المحتملة في موسم الحج ، و التي قدم فيها الباحث ما يلي :

إشكالية الدراسة :

تنطلق الدراسة بالتأكيد على أن مهام الأجهزة الأمنية قد تغيرت فقد فرضت الأوضاع الراهنة على الكوادر الأمنية بذل المزيد من الجهود لمواجهة الأزمات المتعددة المتنوعة منعا لاستمرارية و استفحالها أو تكرارها ، و لا جدال أن الاعتماد على الاتصال لا يمكن أن يحقق الأمن و الاستقرار على المدى الطويل فالأمر يتطلب تطبيق الأسلوب العلمي الناتج عن البحوث و الدراسات الموجودة في هذا المجال مع مراعاة خصوصية الحدث الأمني بحيث تسعى هذه الدراسة إلى وضع الأطر العلمية لكيفية مواجهة المشكلات الأمنية مواجهة موضوعية تبتعد تماما عن عمليات المواجهة العادية تعتمد فحسب على مجرد الخبرات الأمنية .

منهج الدراسة و أدواتها :

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لرصد الظاهرة الأمنية المؤدية للازمة كما يشهدها الواقع الأمني في الساحات المختلفة مع التركيز على الأزمات المحتملة دائما في موسم الحج وإيضاح سماتها الأمنية وكيفية الرصد الأمني لإستراتيجية مواجهتها .

التساؤلات الدراسية:

تتجلى تساؤلات البحث فيما يلي :

- 1- ما هي حقيقة الأزمات الأولية و كيف يتم مواجهتها و التعامل معها ؟
 - 2- ما هي أول أزمة بمفهومها الحقيقي ، و ما هي الاعتبارات التي يمكن أن توضحها مجاريات إحداث تلك الأزمة ؟
 - 3- ماذا يقصد بالتعامل العلمي مع الأزمات و متى نشأ و ما هي سماته الأساسية ؟
 - 4- ماذا يقصد بالأزمة الأمنية و ما هي سماتها وخصائصها الجوهرية ؟
 - 5- كيف تنشأ الأزمة و ما هي مراحل مواجهتها ؟
 - 6- كيف يتم الرصد الأمني لإستراتيجية مواجهة موسم الحج من قبل الحكومة السعودية ؟
- قام الباحث بالإجابة علي هذه التساؤلات في إطار فصول الدراسة لينتهي في الأخير إلي جملة من النتائج و التوصيات .

نتائج الدراسة :

خلصت الدراسة التطبيقية لخطط مواجهة أزمات موسم الحج المحتملة فعمل إلي تحديد مفهوم التنوع الكيفي للحجاج و رصد أهم مردودات ذلك الوجهة الأمنية ، وأوضح أن ما ينجم عن الحج من تكديس زماني أو مكاني التي تفرضها مناسكها يكون لها تأثير واضح علي خطط التعامل الأمني و أساليب المواجهة . كما أكد أيضا علي أن خطط المواجهة العادية لتلك الظروف هي ذاتها أزمة أمنية كامنة تفترض وضع خطط المواجهة العادية لتلك الظروف هي ذاتها أزمة أمنية كامنة نفترض وضع خطط مغايرة تتوافق مع الأزمات الأمنية المختلفة و التي غالبا ما حفل بها موسم الحج في بعض السنوات المختلفة .

على الرغم من أهمية هذه الدراسة في تغطية التحليل الكيفي لتناول الأزمات التي تنتج عن موسم الحج إلا أن الطابع الأمني قد طغى عليها و جعلها بمثابة سرد تاريخي لواقع الجهاز الأمني لمواجهة بعض الأزمات التي تفرضها طبيعة المكان و الموسم ذاتها أزمة أمنية كامنة تفترض وضع خطط مغاير تتوافق الأزمات المختلفة و التي غالبا ما حفل بها موسم الحج في السنوات المختلفة .

علاقة دراستنا بهذه الدراسة :

لقد إفادتنا هذه الدراسة في كون موضوع الدراسة شبيه نوعا ما بموضوع دراستنا إلا أن وجه الاختلاف يكمن في مجال الدراسة ، فالباحث اخذ دراسة موسم الحج بمكة المكرمة كما سبقنا وان اشرنا و حاول إبراز مدى تخطيط بإدارة الأزمة الأمنية ، دراسة تحليلية لدراسة و مواجهة الأزمات في موسم الحج ، و المتمعن في الدراسة يلاحظ أن الباحث حاول دراسة الإستراتيجية لمواجهة الأزمات في موسم الحج ، و هذا ما نسعى إليه نحن من خلال دراستنا دور الاتصال الخارجي في مواجهة الأزمات في المؤسسة في ظل أزمة كورونا و هو معرفة الدور الجوهرى للاتصال في مواجهة و التصدي للآزمات في مؤسسة . ENIEM .

2- دراسة السيدة عليوة و رفعت رضوان:

عن مهارة الأزمات بالتطبيق علي المستشفيات [عليوة ، 1994]

قامت الدراسة بتحليل و عرض خمسة أزمات واجهت المستشفيات ، عينات الدراسة و كفاءات مواجهتها و معالجتها و نظم الاتصال المستخدمة في إدارتها و كذا فعاليات و سائل الاتصال و معوقاتهما .

فرضيات الدراسة : تضمنت الدراسة الفرضيات التالية

- 1- المستشفيات تنظيم فني اجتماعي معقد يختلف نمط الإدارة بيه عن غيره من المنظمات
- 2- ارتباط مستوي الإدارة في بعض المستشفيات بمدى توفر مدير محترف ، و مقدار التحيز المهني لممارسة أعمال الإدارة بها

أسلوب الدراسة :

يقوم على المكتبية و تحليل المعلومات المتوفرة عن بعض التطبيقات العلمية لآزمات حقيقية في بعض المستشفيات.

أهم النتائج :

- عدم توفر مهارات الاتصال المتعددة أدى إلي وقوع بعض الأزمات
- تتوقف فعالية وسائل الاتصال على العديد من المعوقات أهمها خبرة القائم بالاتصال .

علاقتنا بهذه الدراسة :

اعتمدت الدراسة على تحليل المعلومات المختلفة الموجودة في أرشيف الأزمات في خمسة أزمات مختلفة مرت بها المستشفيات .

حيث ركزت الدراسة على مهارات الاتصال و فعاليات وسائل الاتصال ومعوقاته في معالجة تلك الأزمات التي مرت بها المستشفيات و هو ما يتقاطع مع الهدف الأساسي لدراستنا التي تهدف إلى معرفة فعالية الاتصال و مهارته ووسائله في مواجهة الأزمات في مؤسسة ENIEM ، ولكن تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا من خلال النتائج العامة للدراسة التي أوصت ببناء شبكة في الاتصالات الفعالة التي توفر المعلومات بالسرعة المطلوبة و هذا ما نسعى إليه و هو بناء منظومة اتصالية تعمل على مواجهة الأزمات و التنبؤ بها .

3- دراسة زاهر يوسف السيد : عن جاهزية المنظمات في التنبؤ بالأزمات و في دراسة

ميدانية في المديرية العامة للدفاع المدني الأردني لسنة 2003 [زاهر ، 2003

مشكلة الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلي التعرف على جاهزية المديرية العامة للدفاع المدني و المديريات التابعة لها في التنبؤ بالأزمات المختلفة و تفحص الإجراءات العلاجية الوقائية المتبعة و ذلك من خلال التعرف علي مدى توافر المراحل الخمسة لنظام إدارة الأزمات و المتجسدة في اكتشاف إشارات الإنذار ، الاستعداد و الوقاية و احتواء الأزمة و الحد منها استعداد النشاط و التعلم .

تساؤلات الدراسة :

- 1- ما المستوى العام للجاهزية الموجودة في المديرية العامة للدفاع المدني الأردني و المديریات التابعة لها و مدى توافر المراحل الخمس لنظام إدارة الأزمات ؟
- 2- ما مدى تأثير الخصائص الديمغرافية للموظفين العاملين في هذه المديریات في مستويات جاهزيتها في التعامل مع الوضع قبل الأزمات ؟
- 3- ما مدى تأثير كل من العوامل [البشرية ، التنظيمية ، التكنولوجية التباعد الجغرافي البيئية ؟
- 4- ما مدى وجود فروق في المستويات الجاهزية بين الموظفين العاملين في المستويات الدنيا [التنفيذية] و الموظفين العاملين في المستويات العليا [القيادية] في هذه المديریات ؟

منهج الدراسة : يتكون مجتمع الدراسة من مجموعة من الموظفين العاملين في المديرية العامة للدفاع المدني الأردني و المديریات التابعة لها و لقد تم استخدام أسلوب العينة و حسب الدراسة تم تحديد العينة ب 259 موظفا.

نتائج الدراسة :

توصلت الدراسة إلى :

- 1- تتوفر المراحل الخمسة لنظام الجاهزية في المديرية العامة للدفاع الأردني و المديریات التابعة لها منفردة و مجتمعة بدرجة عالية .
- 2- تتوفر الإجراءات الوقائية المتمثلة في مراحل اكتشاف إشارات الإنذار الاستعداد و الوقاية و التعلم و الإجراءات العلاجية المتمثلة في مراحل احتواء الإضرار و الحد منها و استعادة النشاط بدرجة عالية في المديرية دون تفوق لأي منها علي الآخر .
- 3- تتوافر العوامل المحتمل تأثيرها في نظام الجاهزية و المتمثلة في [الإنسانية التنظيمية ، التكنولوجية ، التباعد الجغرافي، البيئية] مجتمعة بدرجة متوسطة ، على مايمكن استنتاجه من هذه الدراسة أنها حاولت دراسة إمكانية توفر استعداد مسبق لمواجهة الأزمات ،

و الاستعداد من المعلومات و التنبؤ لها و ربط مراحل هذه الفترة و مع ذلك تبقى هذه الدراسة محدودة بطبيعة نظام الدفاع المدني الذي يتوفر على هيكل تنظيمي معين و على إمكانيات معينة مع ذلك تسهم هذه الدراسة في إلقاء الضوء على واقع التخطيط لتنبؤ بالأزمات و مواجهتها في قطاع خدمي.

علاقة دراستنا بهذه الدراسة :

ساعدتنا هذه الدراسة كغيرها من الدراسات على التركيز على الأزمات المختلفة التي تحدث في المؤسسات في مختلف مراحلها ، حيث تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا إنها تناولت مواجهة الأزمات المختلفة و تفحص الإجراءات الوقائية المتابعة لها و هذا ما سعينا إليه في دراستنا و لكن من خلال الاعتماد على الاتصال الخارجي بشكل خاص إلى جانب الإشارة إلى اكتشاف ،

الاستعداد و الوقاية و احتواء الأزمة و الحد منها و هذه هي النقاط الأساسية التي حاولنا البحث عليها في مؤسسة ENIEM .

8- تحديد المفاهيم و المصطلحات الدراسة :

تحديد مفهوم الاتصال :

- 1- مفهوم الاتصال :
- التعريف الاصطلاحي : لقد تعددت التعريفات التي وضعت لتحديد معني محدد للاتصال من قبل الباحثين و المختصين رغم هذا التعدد نجد أن ذلك يشير إلى إثراء هذا المفهوم
- الاتصال يعني تفاعل بالرموز اللفظية و غير اللفظية بين الطرفين احدهما المرسل يبدأ بالحوار و الثاني المستقبل يكمل الحوار [عجوي، 1989 ص 18] .

- هو عملية مشاركة آراء و معتقدات و معلومات و اتجاهات الآخرين الفكرية مع آراءنا و معتقداتنا و اتجاهاتنا الفكرية [حجاب وهي ، 1999 ص 23]
- التعريف الإجرائي :

في هذه الدراسة يمكن تعريف الاتصال إجرائيا بأنه : العملية الشاملة لكل الشبكات الاتصالات الرسمية و غير الرسمية الداخلية و الخارجية التي توظفها المؤسسة كمصدر أساسي لنقل المعلومات و الأفكار و الآراء و الخبرات إلى المرسل إليه و المتمثل في جمهور المؤسسة الداخلي و الخارجي لتحقيق أهداف المؤسسة خدماتي و إنتاجية و أهداف معنوية بخلاف صورة عمومية مطابقة لواقعنا و انعكاس مباشر لأحاسيس أعضائها بقصد التأثير و إقناع الجمهور المستهدف .

2- تحديد مفهوم المؤسسة :

يعد مفهوم المؤسسة من المفاهيم التي ارتبطت بالعديد من التعريفات و المصطلحات التي صاحبت تغيرات البناءات الاجتماعية و الاقتصادية و لهذا نحاول تحديدها علي النحو التالي المعلومات و الأفكار و الآراء و الخبرات إلى المرسل إليه و المتمثل في جمهور المؤسسة الداخلي و الخارجي لتحقيق أهداف المؤسسة خدماتي و إنتاجية و أهداف معنوية بخلاف صورة

التعريف الاصطلاحي للمؤسسة : لقد حظيت المؤسسة كمجال للبحث باهتمام الكثير من المختصين من ميادين علمية مختلفة فكانت محل اهتمام الاقتصاديين و المهندسين و علماء النفس الاجتماعي و على اثر ذلك ظهرت مجموعة من المفاهيم التي حاولت تحديد ملامح المؤسسة و أهدافها و هي في الحقيقة تعكس التوجهات الأديولوجية لهؤلاء الباحثين المرتبطة بالمجالين الزماني و المكاني اللذين تمت فهما الدراسة .

و عليه فإن مسألة تحديد معني واضح للمؤسسة و دقيق أمر في غاية الصعوبة و لهذا سنحاول تعريف شامل للمؤسسة و التي يعترها تنظيم مستقل تقوم على أساس تنسيق مجموعة من الموارد البشرية المادية و البشرية و المالية من اجل تحقيق أهداف اقتصادية ب صورة مستقرة و نظامية -

إذ تعرف المؤسسة عادة في النصوص الأمريكية بأنها تعاقد أو اتفاق بين شخصين أو أكثر على تحقيق هدف مشترك [عشوي ، مصطفى ، 1992 ص35]

ويري " شين " بأن المؤسسة : عبارة عن تنسيق عقلائي نشاط يقوم بيه عدد من الأشخاص لتحديد أهداف مشتركة محددة و ذلك بواسطة نظام لتقسيم العمل و هيكل السلطة [عشو ، 1992، ص35] و لقد حدد [داداي 1998، ص10]

تعريف المؤسسة يري انه أكثر شمولية غير انه في الواقع يغلب عليه الطابع الاقتصادي ، يقول : هي كل تنظيم اقتصادي مستغل ماليا في إطار اجتماعي هدفه دمج عوامل الإنتاج أو تبادل سلع أو خدمات تختلف باختلاف الحيز المكاني و الزماني الذي يوجد فيه و تبعا لحجم و نوع نشاطه .

التعريف الإجرائي :

هو ذلك الهيكل التنظيمي الذي يتمثل في إدارة عمال ، و تسعى إلي تقديم خدمات مختلفة و معينة للإفراد بالاعتماد على نظام معين لتقسيم العمل و هيكل السلطة .

3- مفهوم الأزمة :

يقصد بالأزمة من الناحية الاجتماعية: توقف الإحداث المنظمة واضطراب العادات مما يستلزم التغيير السريع بإعادة التوازن و لتكوين عادات جديدة أكثر ملائمة [عليوة، 2002، ص13]

أما الأزمة السياسية : حالة أو مشكلة تأخذ بأبعاد النظام السياسي و تستدعي اتخاذ القرار المناسب للمواجهة و التنبؤ و المعالجة سواء كان إداريا ، سياسيا ، اقتصاديا ، اجتماعيا ، و

ثقافيا [علوة ، 2002، ص 13]

أما الأزمة الاقتصادية : تعني انقطاع في مسار النمو الاقتصادي حتي انخفاض الإنتاج و عندما يكون النمو الفعلي اقل من النمو الاحتمالي [هلال، 2004، ص51]

التعريف الاصطلاحي : هي حالة تؤثر و نقطة تحول تتطلب قرار يتيح عنه مواقف جديدة سلبية او ايجابية تؤثر عن مختلف الكيانات ذات العلاقة [الشعلان ، 2002، ص26] و يعرف رضا رضوان الأزمة بأنها فترة توجه حرجة أو حالة غير مستقرة تنتظر تدخلا أو تغيرا فوريا [عبد الحكيم، 1419هـ، ص 44]

كما أن الأزمة تعني نقطة تحول أو موقف مفاجئ يؤدي إلى أوضاع غير مستقرة و تحدث نتائج غير مرغوب فيها في وقت قصير و تستلزم اتخاذ قرار محدد للمواجهة في وقت تكون فيه الأطراف المعنية غير مستعدة أو غير قادرة علي المواجهة [حواش، 1998 ص 4] . أما وزير خارجية الولايات المتحدة الأمريكية الأسبق " هنري كينجو " فاعتبر الأزمة بأنها : عرض لوصول مشكلة ما إلي مرحلة الانفجار مما يقتضي ضرورة المبادرة لحلها قبل حدوثها

[الصحيان ، 2001 ، ص 29-30]

التعريف الإجرائي :

تعرف الأزمة إجرائيا بأنها : حالة طارئة و مفاجئة تتدخل فيه الأسباب بالنتائج تجعل المؤسسة تعيش حالة ألالاستقرار و اللاتوازن و تتحدث خلال في ثوابت و قيم النظام و تعرقل مسارها العادي أالخدماتي و الإنتاجي و قد تتجسد الأزمة المالية أو أزمات متكررة كجوانب العمل و الأخطار المختلفة و الاضطرابات و غيرها و تصاحبها سلسلة من الأحداث المسارعة خاصة التي تظهر في مرحلة ما قبل الأزمة و لا شك أن هناك الكثير من المفاهيم الشائعة قد تتشابه، و لا شك أن هناك الكثير من المفاهيم الشائعة قد تتشابه مع الأزمة في بعض خصائصها و لكنها في واقع الأمر ليست أزمة و نذكر منها على سبيل المثال :

أ / الكارثة: بمعنى الغم حيث تقول فلان اشتد عليه و بلغ منه المشقة . و الكارث هو الأمر المسبب للغم الشديد [معلوف ،1951،ص720]

أما قاموس أكسفورد فقد عرف الكارثة بأنها حدث بسبب شق واسع و معاناة عميقة .
[الشعلان ،2001،ص12]

أما السيد عليوة قال بأن الكارثة هي احد أكثر المفاهيم التصاقا بالأزمات قد ينجم عنها أزمة و لاكن تكون هي أزمة بحد ذاتها ، و تعبر الكارثة عن حالة مدمرة حدثت فعلا و نجم عنها ضرر في الماديات [عليوة ، 2001 ، ص 12] .

أما عبد الوهاب محمد كامل فقد عرف الكارثة بأنها : حدث مروع يصيب قطاعا في المؤسسة بمخاطر شديدة و خسائر مادية و بشرية و يؤدي إلي ارتباك و خلل و عجز في التنظيمات المختلفة التي قد تحاول المواجهة و الحد من الخطر [كامل ، 1424هـ ،ص21]

و الفرق بين الأزمة و الكارثة تتمثل في :

الأزمة اعم و اشمل من الكارثة ، و كلمة الأزمة تعني الصغير منها و الكبيرة المحلية و الخارجية ، أما الكارثة فمدلولها ينحصر في الحوادث ذات الدمار الشامل .

- للآزمات مؤيدون داخليا و خارجيا أما الكارثة فمدلولها ينحصر في الحوادث ذات الدمار الشامل و ليس لها مؤيدون .

- في الآزمات نحاول اتخاذ القرار لحل الآزمات و ربما تنجح أولا أما في الكارثة يكون غالبا بعد الكارثة [شعلان ، 2002ص36،ص37]

ب- مفهوم الصراع و النزاع :

و هو يعبر عن تصادم إرادات و قوي معينة بهدف تحطم بعضها البعض كليا او جزئيا و الانتهاء بالسيطرة و التحكم في إرادة الخصم [عليوة ،2001،ص12] .

كما يركز مفهوم الصراع على العلاقات الاجتماعية بين الأفراد و ينشأ نتيجة وجود تعارض في الأهداف و المصالح و التصرفات بين الأفراد و القيادات داخل المؤسسات التنظيمية و الاجتماعية

[عبد الغني ،2004،ص14]

أما مسعود و عابد عرف الصراع بأنه تضارب المصالح و المبادئ و الأفكار .
كما انه قسمه إلى ثلاثة أقسام :

الصراع الخفيف الحدة

الصراع متوسط الحدة

الصراع شديد الحدة [سراج ،1415هـ، ص39]

ج- مفهوم المشكلة :

تعبر الباحثة الرئيسي الذي بسبب حالة من حالات غير المرغوب فيها ، و تحتاج عادة إلى
جهد منظم للتعامل معها ، و قد تؤدي إلى وجود أزمة و لكن ليس بذاتها أزمة

[عليوة،2005،ص13]

د- مفهوم الحادث :

و قد عرفه كل من السيد عليوة و حواش بأنه : مفاجئ عنيف بشكل سريع و ينقضي أثره فور
انتهائه و قد نجم عنه أزمة لكنها لا تمثله فعلا و إنما كون فقط احد نتائجه [حواش ،2005،ص17]

9- أدوات الدراسة :

بعد اختيار العناصر اللازمة التي تساعدنا في دراستنا [العينة ،المنهج اخ] نأتي إلى
اختيار الأدوات التي ستساهم في حصولنا علي معلومات متنوعة من مختلف المصادر . و
بصفة عامة يمكن تعريف أدوات الدراسة في البحث العلمي بأنها الطرق التي يتم من خلالها
جمع المعلومات و البيانات المتعلقة بالدراسة التي تساعد في دراسة و تحليل مشكلة الدراسة
و بعد ذلك الوصول إلى النتائج و سنعمل علي شرح بعضها و هي كالاتي [عبيدات ،عقلة ،

[1999،ص63]

الملاحظة : تعد من أقدم الطرق لجمع البيانات و المعلومات الخاصة بظاهرة ما . و تعتبر عملية مراقبة و مشاهدة لسلوك المشكلات ، و الأحداث و مكوناتها المادية و البيئية و متابعة سيرها و اتجاهاتها و علاقاتها بأسلوب علمي منظم قصد التفسير و تحديد العلاقة بين المتغيرات و التنبؤ بسلوك الظاهرة .

يمكن تقسيم الملاحظة من حيث درجة الضبط إلي نوعين :

ملاحظة بسيطة : و هي المستخدم غالبا في الدراسات الاستكشافية إذ يلاحظ الباحث ظاهرة أو حالة دون أن يكون له مخطط سابق .

. ملاحظة منظمة : هي التي يحدد فيها الباحث المشاهدات أو الحوادث التي يريد أن يجمع

عنها بيانات و بالتالي تكون البيانات المجموعة أكثر دقة [رجاء،2000،ص317]

كما يمكن تقسيم الملاحظة من دور الباحث في موضوع الدراسة :

- ملاحظة مشاركة : في هذا النوع يكون للباحث دور ايجابي و فعال في أحداث الملاحظة

بمعني أن الباحث يقوم بالدور نفسه و يشارك أفراد الدراسة في سلوكهم و الممارسة المراد

دراستها .

ملاحظة غير مشاركة : وهنا يقوم الباحث بأخذ موقف أو مكان معين و يراقب أحداث

الظاهرة دون أن يشارك أفرادها بالدور الذي يقومون به .

يتم تسجيل البيانات المأخوذة عن طريق الملاحظة أما عن طريق كتابة الباحث لما يلاحظه

بنفسه أو باستخدام الكاميرات التي تساهم بصفة فعالة مقارنة بالكتابة بينما الكاميرات يمكن

إعادة مشاهدة عدة مرات و عدم الإغفال عن الأمور البسيطة [رجاء،2000،ص317]

المقابلة :

تعتبر المقابلة استبياناً شفوياً فهي محادثة موجهة بين الباحث أو الشخص أو أشخاص آخرين بهدف الوصول إلى حقيقة أو موقف معين يسعى الباحث للتعرف عليه من أجل تحقيق أهداف الدراسة .

هناك طرق لإجراء المقابلة تنقسم إلى :

- المقابلة الشخصية : و تتم المقابلة بين الباحث و بين الشخص المبحوث و هي الأغلب شيوعاً :

- المقابلة الهاتفية : و يتم فيها بواسطة الاتصال الهاتفي .

- المقابلة بواسطة الحاسوب : و يستخدم فيها جهاز الحاسوب .

- المقابلة بواسطة استخدام التلفاز : الأقمار الصناعية و أجهزة الاستقبال و الإرسال

[رجاء، 2000، ص317]

أنواع المقابلة :

- قد تكون المقابلة فردية أو جماعية .

- قد تكون المقابلة مقيدة أو حرة : فأولى توجه أسئلة بطريقة مقننة و تركيب الأسئلة و تقتصر الإجابات علي اختيار من استجابات محدد سلفاً . و هذا النوع علمي و دقيق جامد لا يفصح عن ميول المسئول .

أما المقابلة الحرة فهي مرنة و يمكن تعديل الأسئلة أو تبديلها أو زيادتها أو النقصان منها بحسب الظروف و أوضاع المسئولين و التشجيع علي التعبير بحرية بدون أي قيود .
المقابلات المبرمجة : و فيها تكون الأسئلة محددة مسبقاً من قبل الباحث و كذلك تسلسل الأسئلة حيث يعطي الباحث المبحوث الخيارات التي يود الاختيار احدهما للإجابة عن السؤال
[رجاء، 2000، ص317]

الأستبانة :

الأستبانة هي من أكثر الأدوات المستخدمة في جمع البيانات و تعتبر مجموعة من الأسئلة المكتوبة التي تعد قصد الحصول علي معلومات أو آراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين .

أنواع الاستبيان :

- 1- الاستبيان المقيد : حيث توجه أسئلة مغلقة تتطلب الإجابة ب "نعم" أو "لا" أو يقترح لصاحب الاستبيان بدائل محددة للاستجابات .
- 2- الاستبيان المفتوح : في هذه الحالة توجه أسئلة مفتوحة و تترك للمبحوث حرية في الإجابة حسب رأيه و اتجاهاته .
- 3- الاستبيان المزدوج : في هذه الحالة توجه للمبحوث أسئلة مغلقة و محدد و تحدد البدائل في الاستجابات و عليه اختيار احد منها [عبيدات، 1999، ص63]

10- أهم المداخل التي عالجت النظرية :

هناك تصنيفات متعددة لتوجيهات النظرية في علم الاجتماع و سوف يكون التصنيف المتبني في هذه الدراسة قائم علي جوهر دراسة اتصال الأزيمة في المؤسسة لهذا تحاول تبني الاختلاف القائم بين الاتجاه الراديكالي و الاتجاه البنائي الوظيفي على المستوى العام لدراسة الأزيمة و على مستوى المؤسسة حيث تظهر تعريفات الدراسة على مستوى الجزئي .

- المؤسسة بناء علي علاقة المؤسسة بالمحيط الخارجي .

1- الاتجاه الراديكالي للأزيمة على المستوى العام المؤسستي :

يستند التحليل الراديكالي للموضوعات السوسيولوجي علي الأفكار الماركسية المرتبطة بالمادية التاريخية . فالأزيمة في ضوء هذا التحليل ماهي إلا نتيجة حتمية لمجموعة من المتناقضات الداخلية للنظام الرأسمالي محاولا إعطائه نظرة شاملة للأزيمة على مستوى النسق ككل حيث قال " هيرماس "

إن ماركس هو أول من طور مفهوما اجتماعيا عن أزمة النسق [عبد الحميد، 1996، ص38]

1-2- الاتجاه البنائي الوظيفي :

- الأزمة علي المؤسسة كنسق :

إن تناول الأزمة على مستوى المؤسسة كنسق يدفعنا للبحث عن بعض التوجيهات للنظرية التي تناولت تصنيفات متعددة للمدارس التي اهتمت بالمؤسسة و لكن سنكتفي في هذه الدراسة بتناول التصنيف القائم علي أساس علاقة المؤسسة بمحيطها الخارجي و التي يمكن تصنيفها إلي مدرسة الأنساق المغلقة للمؤسسة و مدرسة الأنساق المفتوحة .

2- هي مجموعة من المدارس التي اهتمت بتحليل البنية الداخلية للمؤسسة دون النظر إلي تفاعلها مع المحيط الخارجي و يمكن تصنيفها إلى :

1-2- المدارس الميكانيكية :

يبدو من خلال التسمية أن أسلوب عمل المؤسسة و تحليلها في ضوء هذه المدرسة قائم على المعيار العقلاني و الآلي و هدفها البحث على أفضل السبل للوصول إلي أحسن النتائج وكانت البداية الأولى لهذه المدرسة مع حركة الإدارة العلمية "لفريدريك تايلور" محاولا حل الأزمات التي كانت تعيشها المؤسسة في تلك الفترة .

و يعتبر تايلور أول من اخضع العمل للمنهج العلمي ملخصا أعماله في كتابه – مبادئ الإدارة العلمية – ومن أهم المبادئ نجد :

أ- استخدام دراسات الحركة و الزمن بهدف الوصول إلى الطريقة المثلية و الوحيدة لأداء العمل وهي الطريقة التي تسمح بتحقيق اعلي متوسط إنتاج يومي .

ب- صنع العمال حوافز تشجيعية تدفعهم إلى أداء العمل وفقا للطريقة التي تم التوصل إليها بأسلوب علمي.

ت- استخدام خبراء متخصصين للإشراف على الظروف المختلفة المحيطة بالعامل مثل وسائل العمل و الآلات و طريقة الأداء .

- نقد و تقييم المدرسة الميكانيكية :

لقد حققت هذه المدرسة و خاصة في البدايات الأولى لتطبيقاتها الميدانية نتائج ايجابية على المستوى الاقتصادي و المالي غير أن هذا النجاح كان مؤقت سرعان ما طفت أثارها السلبية على المستوى الفردي و المؤسسين.

و يرجع ذلك لاعتمادها على التقييم الشبه فردي للعمل مما جعل العمال يؤدون حركات روتينية مملة فأصبحوا يشعرون بتفاهة العمل الذين يقومون به و تفاهة مركزهم الاجتماعي مما خلف فيه أزمات نفسية و اجتماعية لدى الأفراد مما أدى إلى اختلال التوازن على المستويين السابقين – [النفسى و الاجتماعى]- و انخفاض مستوى الأداء و المرودة كنتيجة حتمية لذلك .

[طلعت،1993،ص105]

2-2 مدرسة العلاقات الإنسانية:

سبق التأكيد أن المدرسة الميكانيكية كانت لها أثارها السلبية على الأفراد و المؤسسة فظهرت اثر ذلك دراسات "هاوثورن " و هي مجموع دراسات ميدانية أجريت بين 1927 و 1932 في الشركة الغربية للكهرباء "هاوثورن" قرب شيكاغو قرب بداية هذه الدراسات كان التركيز منصبا علي العوامل المادية و أثارها علي أداء العمل مثل : الإنارة الرطوبة و الضوضاء و الأجور ليتم نقل بؤرة التركيز من البحث عن الجوانب المادية إلي الجوانب الإنسانية فيما بعد فاكتشفوا أن المحفزات المادية غير كافية لدفع العمال لأداء مهامهم . وإنما هناك محفزات أخرى معنوية كالانتماء لجماعة العمل و الصداقة الاحترام و التقدير .

ومن أهم النتائج التي توصلوا إليها اكتشافهم للجماعات غير رسمية و الاتصالات غير رسمية و اعتمدوا في تحليلهم على المنهج الانثربولوجي و دراسة الحالة [عشوي، 1992، ص77]

2-2. نقد وتقييم مدرسة العلاقات الإنسانية :

على الرغم من أن مدرسة العلاقات الإنسانية قد أثارَت مسائل جدية و قيمة كالعلاقات الإنسانية لجماعات الغير رسمية و الاتصالات و الروح المعنوية فهي بذلك حاولت قدر الإمكان تجاوز بعض الأزمات التي تعاني منها المنشآت و أيضا المؤسسات الرأسمالية غير أنها حملت عدة مفاهيم منها السلطة و الصراع كما أن تركيزها كان منصبا على الجوانب النفسية في محيط العمل فحسب .

على العموم يمكن القول أن أعمال مدرسة العلاقات الإنسانية كانت بمثابة البداية الأولى لدراسة الاتصالات في التنظيمات و المؤسسات و محاولة مواجهة بعض الأزمات التي عاشتها المؤسسة الرأسمالية بالرجوع لتخصص علم النفس

وما يمكن تأكيده هو أن مدارس الأنساق المغلقة تتوافق أكثر مع نماذج ذات اتجاه خطي و احد تنظر للعملية الاتصالية على أنها عملية تتم بين المرسل و المستقبل وفق مسار خطي .

3- مدرسة الأنساق المفتوحة :

لا يمكن بأي حال من الأحوال في الوقت الراهن أن تعيش المؤسسة بمعزل عن المجتمع الذي توجد فيه و عن البيئة الكلية فهي تعتبر مجتمع مصغر عن المجتمع الكلي تتبادل معه التأثير و التأثير و هذا ما أكدته مدرسة الأنساق المفتوحة و التي سمحت بظهور عدة نماذج نذكر منها

نموذج هومانز :

ينتسب هذا النموذج إلى الباحث الاجتماعي " هومانز " الذي اقترح نموذجا لدراسة الأنساق الاجتماعية يبين فيه أن نسق اجتماعي يعيش في وسط محيط اجتماعي له ثلاثة أبعاد . المحيط الطبيعي . المحيط الثقافي . المحيط التكنولوجي .

ويرى أن هناك علاقة بين المحيط الداخلي و الخارجي للمؤسسة و قد يصنف هذا النموذج في إطار الاتجاه التفاعلي السابق الذكر و لكن يختلف عنه من حيث الكثيرين من انه يلتقي مع الوليد وآرثر.

إذ تعتبر بحوثهم عن العلاقات الإنسانية في الصناعة بجامعة شيكاغو في مراحلها المتطورة في غاية الأهمية لاكتشافها التفاعل الأكيد بين المؤسسة و المحيط الخارجي فقد اهتموا بالظروف الاجتماعية الخارجية للتنظيم [طلعت، 1993، ص85] . .

قائمة المراجع الجانب المنهجي

أ- الكتب:

- 1- عليوة السيد: 1997 ، صنع القرار السياسي في منظمات الإدارة العامة، القاهرة ، الهيئة المصرية العامة للكتاب .
- 2- طلعت إبراهيم لطفي: 1993 ، علم الاجتماع و التنظيم ، دار الغريب ، القاهرة ، مصر
- 3- أوكيل سعيد آخرون: 1994 ، استقلالية المؤسسات العمومية الاقتصادية ، نشر و اتحاد القرار في إطار المنظور النظامي ، جامعة الجزائر ، معهد العلوم الاقتصادية، الجزائر
- 4- أحسن عماد المكاوي وليلي حسن السيد : 1998 ،الاتصال و نظرياته المعاصرة ، الطبعة الأولى ، القاهرة ، الطبعة الأولى ، الجزائر .
- 5- توفيق عبد الرحمان 2004 ، إدارة الأزمات و التخطيط لما يحدث ، القاهرة ، مركز الخبرات المهنية للإدارة .
- 6- عشوي مصطفى 1992 ، أسس علم النفس الصناعي التنظيمي ، المؤسسة الوطنية ، الجزائر ، بدون طبعة .
- 7- دادي عدون ناصر : 1998 ، اقتصاد المؤسسة ، دار المحمدية العامة ، طبعة 2 ، الجزائر .
- 8- حواش جمال : 2005 ،التفاوض في الأزمات و المواقف الطارئة ، القاهرة ، ايتراك للطباعة و النشر و التوزيع.
- 9- بومخلوف محمد 2001 التوطن الصناعي وقضايا المعاصرة الفكرية و التنظيمية والعمرانية التنموية ، شركة دار الأمة للطباعة والتوزيع ، الطبعة الأولى ، الجزائر .
- 10- محمد عبد الحميد 1997 ، نظريات الإعلام واتجاهات التأثير الطبعة الأولى القاهرة ، عالم الكتاب .
- 11- الشعلان فهد احمد : 2002 إدارة الأزمات الأسس المراحل الآليات ، الرباط ، دار المعرفة الجامعية .

- 12- الضحيان عبد الرحمان إبراهيم: 2001، إدارة الأزمات و المفاوضات المدنية المنورة ،دار الأثر .
- 13- علي عجوة و آخرون :1994مقدمة في وسائل الاتصال ،الطبعة الأولى، القاهرة
- 14- عليوة السيد 2001: إدارة الأزمات في المستشفيات ،القاهرة ،ايتراك للطباعة ، و التوزيع .
- 15- عليوة السيد 2002: إدارة الأزمات الكوارث مخاطر العولمة : و الإرهاب الدولي ،الطبعة الثانية ،القاهرة ،دار المين للنشر و التوزيع .
- 16- محمد أمين عودة : 1996 ، مشكلات و معوقات الاتصال مطبوعات جامعية ، الكويت ، الكويت

ب- المذكرات :

- 1- راتب نجلاء عبد الحميد : 1996 الأزمات الاجتماعية في المجتمع المصري و أساليب إدارتها ،دراسة تحليلية للفترة 1952-1990 إشراف سمير نعيم احمد ، رسالة مقدمة للحصول علي درجة الدكتوراة ، كلية الأدب، كلية علم الاجتماع ، جامعة عين الشمس ، القاهرة ، مصر .

الاطار النظري و التطبيقى

الفصل الأول : الاتصال الخارجي في المؤسسة الاقتصادية

تمهيد الفصل

المبحث الأول : مفهوم الاتصال الخارجي في المؤسسة الاقتصادية و أهميته

المطلب الأول : مفهوم الاتصال الخارجي

المطلب الثاني : أهمية الاتصال الخارجي في المؤسسة

المبحث الثاني : أنواع الاتصال الخارجي و أهدافه في المؤسسة الاقتصادية

المطلب الأول : أنواع الاتصال الخارجي في المؤسسة

المطلب الثاني : أهداف الاتصال الخارجي في المؤسسة

خلاصة الفصل

قائمة مراجع الفصل

تمهيد الفصل :

يعد الاتصال عصب الحياة الاجتماعية في الحياة اليومية للإنسان و يتعدى ذلك في المؤسسة فمن دونه لا تستطيع المؤسسات الاستمرار و التواصل ، و يصبح أفراد و متعامليه في حالة جمود وذلك في غياب الشبكة المترابطة و المعقدة في العلاقات التي تربطهم و تجمعهم جماعة هائلة العدد تربط بينهما وسائل اتصال ممكنة أو متاحة و إن هذه الشبكات المعقدة قد تبدو ظاهريا في شكل مؤسسات اجتماعية في صفاتها الثابتة لكنها في الواقع ذات طبيعة اتصالية ، و كل نموذج ثقافي وكل حركة و كل سلوك اجتماعي يتضمن اتصالا ضمنيا أو صريحا .

كما يعد الاتصال تلك العملية التفاعلية بين المرسل و المستقبل في إطار بنية اجتماعية معينة فهذا التفاعل يجعل من غير الممكن فهم جانب واحد من جوانب العملية بمعزل عن الجوانب الاخرى وان هذا التفاعل و المشاركة بين المرسل و المستقبل يميز مفهوم الاتصال عن مفهوم الإعلام و الاتصال بحيث إن الإعلام هو عملية نقل المعلومات و الإخبار من طرف الي طرف دون أن يكون هناك رد أو إجابة أو تعبير عن أي رأي من طرف

اليه [شيخا، 1993، ص210]

المبحث الأول : مفهوم الاتصال الخارجي في المؤسسة و أهميته :

1- مفهوم الاتصال : يختلف الاتصال من تخصص الأخر فعلماء الانثروبولوجية يعرفونه على انه شبكة معقدة من المفاهيم الكاملة و الجزئية بين أعضاء وحدات تختلف في حجمها و في درجة تعقيدها و تتراوح هذه الوحدات من أسرة صغيرة أو شخصين بينهما اتصال من نوع ما . إلى جماعة هائلة العدد التي تربط بينهما و سائل اتصال ممكنة أو متاحة و أن هذه الشبكات المعقدة قد تبدو ظاهريا في شكل مؤسسات اجتماعية في صفاتها الثابتة لكنها في الواقع ذات طبيعة اتصالية ، و كل نموذج ثقافي و كل حركة و كل سلوك اجتماعي يتضمن اتصالا ضمنيا أو صريحا .

كما يعد الاتصال تلك العملية التفاعلية بين المرسل و المستقبل في إطار بنية اجتماعية معينة فهذا التفاعل يجعل من غير الممكن فهم جانب واحد من جوانب العملية بمعزل عن الجوانب الأخرى و أن هذا التفاعل و المشاركة بين المرسل و المستقبل يميز مفهوم الاتصال عن مفهوم الإعلام و الاتصال بحيث أن الإعلام هو عملية نقل المعلومات و الأخبار من طرف إلى طرف دون ان يكون هناك رد أو إجابة أو تعبير عن أي رأي من طرف اليه

(شيخا ، 1993،ص210)

1-1 مفهوم الاتصال الخارجي :

يعرفه مصطفى حجازي على انه حلقة وصل بين المؤسسة و المجتمع الخارجي و المحيط بها ففي كل مجتمع لابد من وجود مؤسسات و هيئات مختلفة قائمة لتحقيق غايات و وظائف معينة ولها صلات مع أفراد ذلك المجتمع الفعال في العلاقات الاجتماعية و الإدارة المؤسسة الجامعية [حجازي. 2000.ص52] اذ لا تتمكن هذه المؤسسات من القيام بإعمالها ما لم تكن ثقة متبادلة بينها وبين جماهيرها هذه الثقة لا تأتي عن طريق الصدفة لكن يجب أن تبنى على أسس متينة و خطط مدروسة تضمن لها البقاء ، لذلك فالالاتصال الخارجي هو بناء ثقة الجمهور بالمؤسسة و المحافظة عليها و على الرغم من أن الاتصال الخارجي نشاط تمارسه المؤسسات كافة سواء صغيرتها او كبيرتها إلا أن استحداث إدارة متخصصة لإدارة هذا النشاط يرتبط بعوامل مختلفة منها :

- حجم المؤسسة
 - إمكانية المؤسسة المالية
 - موقف الإدارة العليا لهذه الوظيفة
- و لأجل أن تقوم هذه الإدارة بإعداد برنامج اتصال ناجح لا بد أن تتخذ أهدافها بشكل واضح و علمي و أن تعطى لها الصلاحيات الكافية و الملائمة لأداء العمل و أن توفر لها الإمكانيات المادية للنجاح و الكوادر المدربة لمزاولة الاتصال الخارجي .

2-1 - أهمية الاتصال الخارجي في المؤسسة

الاتصال الخارجي اتخاذ القرارات :

يلعب الاتصال دور جوهري في عملية اتخاذ القرارات ، إذ و عن طريق الاتصال يمكن تسهيل إيصال المعلومات و القرارات التي تأتي من الخارج و التي تساعد علي اختيار أفضل البدائل و الوصول إلى القرارات التي تتصف بالرشد أو قريب من الرشد [نصر الله، 2001، ص 39]

الاتصال الخارجي و التنسيق :

حيث يقصد بالتنسيق التوفيق بين الأنشطة المختلفة أو جهود أي جماعة أو متعاملين مع المؤسسة و ذلك لمنع التضارب أو التعرض بين الوحدات و يحدث تسيير جهود المتعاملين في التجانس،

لذلك فأن التنسيق الفعال يتوقع على وجود قنوات اتصال جيدة للمؤسسة و متعاملها .

[بصحت ، 1999، ص 263]

الاتصال الخارجي و التوجيه :

يعتمد المدير في توجيه المعلمين على نظام من الاتصالات حيث يستطيع المدير باستخدام سبل الاتصال المتاحة له و أن يجود المتعاملين أهداف التنظيم بصفة عامة و يشرح لهم طرق التعامل لمساعدتهم على التواصل و العمل على السير الحسن و تحقيق المؤسسة للأهداف .

و بالعودة لدراستنا الميدانية في مؤسسة ENIEM نلاحظ مدى أهمية العملية الاتصالية في المؤسسة مع المتعاملين .

الجدول رقم 5 تقييم العملية الاتصالية في مؤسسة ENIEM

المتغير	التكرار	النسبة %
جيدة	29	58
متوسطة	19	38
ضعيفة	02	04
المجموع	50	100

و من خلال الجدول 05 الذي يبين تقسيم العملية الاتصالية و أهميتها في مؤسسة ENIEM حيث نجد أن نسبة 58% كانت للذين قالوا أنها جيدة في حين كانت نسبة 38% للذين يرون أنها متوسطة بينما يرى الأقلية التي بلغت نسبتها 4% بأنها ضعيفة و من خلال معطيات الجدول يتبين لنا أن العملية الاتصالية في مؤسسة ENIEM تعتبر جيدة و ذلك لها من أهمية كبيرة في نقل و تبادل القرارات و المعلومات.

المبحث الثاني : أنواع الاتصال الخارجي و أهدافه في المؤسسة

1- أنواع الاتصال الخارجي :

يمكن تقسيم الاتصال الخارجي إلى ثلاثة أنواع :

اتصال خارجي عملياتي ، اتصال خارجي استراتيجي ، اتصال خارجي حول السمعة

- اتصال خارجي عملياتي : يتم هذا النوع من الاتصال من منطلق إحساس أعضاء المؤسسة و شعورهم بوجود تقديم خدماتهم لها في نطاق الاتصال المباشر مع المحيط باعتبارهم ممثلين لهذه المؤسسة ومرآة عاكسة لها أمام الجمهور بكافة أنواعه، الزبائن المتعاملين، السلطات العمومية، المساهمين، البنوك، الرأي العام. إذ أن الحصول على المعلومات التي تستخدمها المؤسسة كمدخلات و تحويله الى مخرجات

[عبد الفتاح ، 1983، ص417،]

اتصال خارجي استراتيجي : ويشمل هذا النوع صنفين من الاتصال النوع الأول : يتولى إنشاء و تكوين الشبكات لان هدف المؤسسة هو البحث عن مكان لها في المحيط و التواجد و تحقيق الذات و تنمية علاقات نشيطة مع المحيط الخارجي إذ يعتبر كوسيلة دفاعية و نظام إنذار يمكن المؤسسة في حالة وجود صعوبات أو أزمات النوع الثاني : حيث يضع المؤسسات قنوات لجلب المعلومات علي البيئة المحيطة و هذا يجمع المعطيات عن المنافسين و السوق و كذا رصد التطورات الخاصة في مجال التكنولوجي و الاقتصادي و التغييرات الاجتماعية و كل هذه تشكل مادة هامة يمكن الاستعانة بها في عملية اتخاذ قراره على المتوسط أو البعيد .

- اتصال خارجي حول السمعة : يستعمل هذا النوع بكثرة لأنه يمثل الاتصال الخارجي بكل إشكاله و هذا النوع يقتصر على نشاط المؤسسة لا علي نشاط الأفراد إذ هذا النوع كل من منطلق مسؤوليته و توجيهات المؤسسة التي يعمل فيها إذ و يعتمد هذا النوع على ثلاثة أساليب وهي :

- الإعلان : و هو أهم عنصر باعتباره الآلية التي تسمح للمؤسسة من لفت الانتباه إليها باستخدام الأساليب التعبيرية الملائمة بطبيعة الجمهور المستهدف و كذا الرسالة الإعلانية .
- العلاقات العامة : و يرتكز جل نشاطها في محاولة تكوين صورة ايجابية و طيبة حول المؤسسة عند جماهيرها بالاستعانة بكافة الوسائل مثل : الدعاية ، التمويل ، مساعدة الجمعيات الخيرية ... اخ من الأنشطة التي تجعل المؤسسة حاضرة في أذهان جماهيرها .

● العلاقة بوسائل الإعلام : يبرز دور المؤسسة في كيفية جعل وسائل الإعلام تلعب دور ايجابيا في المساعدة علي التكوين ضرورة ايجابية على المؤسسة و تحويلها من أداة ضغط الى أداة موالية لسياسة المؤسسة و إستراتيجيتها [مبني ، 2009، ص58]

و بالعودة إلى دراستنا الميدانية أن الاتصال الشفوي هو النوع أكثر استخداما في مؤسسة دراستنا و هذا ما يوضحه الجدول التالي :

الجدول رقم [6] يمثل الاتصال الأكثر استخداما في المؤسسة :

المتغير	التكرار	النسبة %
شفوي	41	82
كتابي	09	18
المجموع	50	100

من خلال الجدول رقم 6 الذي يبين الاتصال الأكثر استخداما في مؤسسة ENIEM حيث نجد أن اعلي نسبة كانت للذين أجابوا ب اتصال شفوي حيث بلغت نسبتهم 82% ، بينما الأقلية أجابوا بكتابي حيث بلغت نسبتهم 18%. تدل النسبة العالية التي تعتبر الاتصال الشفوي الأكثر استخداما في المؤسسة على الدور الكبير الذي يؤديه في حين يبقي الاتصال الكتابي له أهميته في المؤسسة و ذلك من خلال تبادل الآراء و الاقتراحات كما يعتبر مصدر مهم للحصول على المعلومات و نقلها و طرح المشاكل المختلفة .

الجدول رقم [7] تناسب الاتصال الشفوي

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

من خلال الجدول رقم 7 يبين لنا أن الذين أجابوا بنعم بلغت نسبتهم الأغلبية و المقدرة ب : 70% بينما كانت نسبة 30% بالنسبة للذين أجابوا ب: لا .
تترجم هذه النسبة علي أن اغلب المتعاملين بمؤسسة ENIEM يرون أن الاتصال الشفوي يساهم في نقل المعلومات و القرارات حيث يساهم في انجاز الأعمال وفق معلومات محددة و دقيقة .

2- أهداف الاتصال الخارجي في المؤسسة :

انطلاقاً من الأهمية الكبيرة التي يكتسبها الاتصال الخارجي في المؤسسة يمكن تحديد مجموعة من الأهداف التي يسعى الي تحقيقها .

- يهدف الي تكريس التفاهم و الرضي و تحقيق الارتياح بين المؤسسة و متعاملها و دعم هذا الرضي بصورة مستمرة و كذا الارتقاء بمحتويات المتعاملين من خلال تواصلهم و إبداء آرائهم

[الحيلي، 1997، ص 35]

- إقامة نظام اتصال خاصة به يمكن من توصيل حقيقة الجهود التي تبذلها المؤسسة و ترسيم صورة ذهنية و النشاطات التي تقوم بها و كذا طبيعة إنتاجها و خدماتها من جهة و التعرف علي رأي المتعاملين فيها و كذا مقترحات لتحسين خدمات من جهة أخرى.

- تبادل المعلومات و القرارات الهامة بين المؤسسة و المتعاملين مما يؤدي إلى تقليل من الدور السلبي الذي تلعبه الإشاعة في وسط الزبائن و متعاملي المؤسسة ، فهي عندما تنتشر يصبح مفهوما كارثيا بالنسبة للمؤسسة ككل .

- تسهيل عملية توجيه و التواصل بين المتعاملين و المؤسسة و بالتالي تحقيق التنسيق و الترابط الكامل بين المؤسسة و زبائنها [الطروسي، 1969، ص469]

و انطلاقا من دراستنا الميدانية التي قمنا بها في مؤسسة ENIEM نلاحظ أن الاتصال الخارجي له أهداف عديدة في المؤسسة و هي موزعة علي المبحوثين في الجدول التالي :

الجدول رقم[8] يبين الهدف من الاتصال الخارجي في المؤسسة

المتغير	التكرار	النسبة%
تبادل ونقل المعلومات بين المؤسسة و المتعاملين	21	42
اقامة نظام اتصال خاصة بالمتعاملين	11	22
تحقيق الارتياح و التفاهم بين المؤسسة و المتعاملين	18	36
المجموع	50	100

- من خلال الجدول رقم [8] الذي يبين الهدف من الاتصال الخارجي في المؤسسة حيث نجد أن نسبة 42% كانت تبادل و نقل المعلومات بين المتعاملين بينما نسبة 22% كانت لهدف إقامة نظام اتصال خاصة بالمتعاملين .

في حين أن نسبة 36% كانت لهدف تحقيق الارتياح و التفاهم بين المؤسسة و المتعاملين نستنتج من خلال الجدول أن الاتصال اسند إليه مهمة تبادل و نقل المعلومات بين المؤسسة و المتعاملين و هذا يعيدنا إلى التعريف الكلاسيكية للاتصال الذي يقوم على أساسيا وجود مرسل و مستقبل و من ثم المبحوثين يربطون الاتصال بالوظائف التي يؤيدونها بينهم و بين المؤسسة حيث إن العلاقات التي تربطهم هي علاقات قوية و متينة.

خلاصة الفصل :

إذا كانت مفاهيم الاتصال متعددة و مختلفة وكثيرة إلا إننا حاولنا للتحقيق فيها و تبسيطها من خلال بيان أهم المفاهيم السائدة حول الاتصال بشكل عام و الاتصال الخارجي للمؤسسة بشكل خاص ، و ما يرتبط هياكل الاتصال و مراكز و ادوار تستند بضرورة إلى نظام للاتصال يعطي الصفة الدينامكية لها .

و في الأخير فان العملية الاتصالية الخارجية في المؤسسة تتحكم فيها عوامل متعددة و أحيانا مفاجآت حيث يتم وضع خطة اتصال في المؤسسة بناءا علي طبيعة نشاطها سواء كان صناعيا ، خدماتي اقتصاديا أو إداريا ، فكل خاصية تفرض خطة معينة تستجيب لخصائص المتعاملين مع المؤسسة .

قائمة المراجع الفصل الأول :

الكتب :

- 1- إبراهيم عبد العزيز شيخا : 1993، أصول لإدارة العامة ، دار المعرفة ،الثانية ، القاهرة .
- 2- محمد فهمي العطروسي : 1969، العلاقات الإدارية في المؤسسات العامة و الشركات ، علم الكتب ، ط1 ، القاهرة .
- 3- عمر عبد الرحيم نصر الله : 2001، مبادئ الاتصال التربوي و الإنشائي ، دار وائل للنشر ، ط1 .
- 4- عادل حسن : 1994، العلاقات العامة ، دار النهضة ، الطبعة الثالثة ،بيروت ، العربي، القاهرة 5- عبد الفتاح محمد سعيد : التسويق، دار النهضة العربية ،بيروت ، 1983، صفحة ، 417.
- 6- مصطفى حجازي : الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية ،الإدارة، المؤسسة ،الجامعة للنشر في العلاقات الإنسانية ،و الإدارة ،المؤسسة الجامعية للنشر ،بيروت ،2000، صفحة 52،.
- 7- نور الدين منبى :الاتصال التسويقي ،في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ،دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية أجهزة القياس و المراقبة ،سطيف رسالة ماجيستر في الاتصال والعلاقات العامة ،جامعة منتوري قسنطينة ،2009، صفحة ، 58 .

مذكرات :

الاتصال الخارجي و تأثيره علي تنظيم المؤسسة العمومية ، مذكرة ماجيستر ، جامعة باتنة ،الجزائر ، السنة الجامعية 2006/2005 .

الفصل الثاني : تسيير الازمات في المؤسسة الاقتصادية

الفصل الثاني : تسيير الأزمات في المؤسسة الاقتصادية .

تمهيد الفصل

المبحث الأول : مفهوم الأزمات و أنواعها .

المطلب الأول : تعريف الأزمات في المؤسسة الاقتصادية

المطلب الثاني: أنواع الأزمات في المؤسسة الاقتصادية .

المبحث الثاني : تسيير الأزمات من خلال البرامج في المؤسسة الاقتصادية .

المطلب الأول: استخدام الاتصال الخارجي في مواجهة الأزمات في المؤسسة الاقتصادية

المطلب الثاني : أثار استخدام الاتصال الخارجي في مواجهة الأزمات في المؤسسة

الاقتصادية .

خلاصة الفصل

قائمة المصادر و المراجع

تمهيد الفصل :

يعتبر الاتصال متغيرا هاما لنجاح المؤسسات في أداء مهامها و تواصلها مع مختلف متعاملها مهما كان طابع نشاطها و تحسين علاقتها الخارجية ،حيث يعتبر الاتصال الخارجي في المؤسسة احد اهتمام الباحثين في علم المنظمات و في حقل الإعلام و الاتصال وقد ربطه الباحثين بين الأزمة و دورها في مواجهة هذه الأخيرة اثر العملية الاتصالية في حركية المعلومات لحل المشاكل التي تحدث في المستقبل لهذا أصبح علم إدارة الأزمات في المؤسسة يحظى بجانب كبير من طرف علماء الاتصال مع الجمهور الخارجي ، حيث يعتبر الاتصال الخارجي ذو فعالية و أهمية كبيرة في التنسيق بين المؤسسة ومتعاملها لأنه يلعب دور كبير في تقديم المعلومات و التواصل بين الطرفين و اكتشاف الأخطاء مع إعطاء الحلول لها .

في هذا الفصل سنعرض على : تسيير الأزمات في المؤسسة و آثار استخدام الاتصال الخارجي في مواجهتها و إستراتيجيته في حل

المبحث الأول : تسيير الأزمات في المؤسسة الاقتصادية

1- تعريف الأزمات في المؤسسة :

يخاط البعض أحيانا بين مصطلح الأزمة و بعض المفاهيم الأخرى ذات صلة بمصطلح الأزمة و نعرض هذه المفاهيم علي النحو التالي :

1- المشكلة : يقصد بكلمة المشكلة أو النجوى إنما ما يجب أن يكون و ما هو كائن بين المستهدف و الواقع [شومان، 1999، ص270]

2- المسلمة : هي مشكلة ليس لها حل واحد فقط ، حيث يقول انه مسلم به في قضية أو موضوع .

[كامل، 1424هـ، ص115]

3- المعضلة : هي مشكلة ليس لها حل نسبيا سواء من حيث المكان أو الزمان و لكن قد يهدي الله الإنسان إلي حل لها في المستقبل [كامل، 1424هـ، ص126]

4- الكارثة : هي حدث مفاجئ ينجم عن خسائر كبيرة في الأرواح و الممتلكات يتطلب موارد و إمكانيات لمواجهةها ، تفوق الموارد و الإمكانيات التي تتمتع بها المنظمة أو الدولة و من ثمة تكون في حاجة إلي تعاون داخلي لمواجهةها [كامل، 1424، ص166]

5- الأزمة : طبقا لقاموس المورد هي خلال و تغيير مفاجئ نحو الأسوأ و يعرف و يسر بأنها نقطة تحول يحدث عندها تغيير و هي لخطط حاسمة أو وقت عصيب في حياة المنظمة [شومان، 1999، ص28]

في اللغة العربية فان كلمة أزمة تشير إلي حدث عصيب يهدد كيان الوجود الإنساني او الجماعة البشرية [شومان، 1999، ص29] .

- و بالعودة إلى دراستنا الميدانية في مؤسسة ENIEM نجد أن المؤسسة تتعرض إلى مشاكل و أزمات و هذا ما استخلصناه من خلال إجابات المبحوثين في الجدول الآتي
الجدول رقم [9] يوضح مدى تعرض مؤسسة ENIEM للآزمات :

المتغير	التكرار	النسبة %
دائما	33	66
أحيانا	17	34
المجموع	50	100

من خلال الجدول يتبين لنا ما إذا كانت مؤسسة ENIEM تتعرض للآزمات حيث نجد الذين أجابوا [دائما] بلغت نسبتهم 66% بينما الذين قالوا [أحيانا] قد بلغت نسبتهم 34%.
و من خلال الجدول نلاحظ أن مؤسسة ENIEM تعيش في بيئة غير مستقرة و محيط متغير و هذا ما يجعلها تتعرض للآزمات بصفة دائمة .
- ومن منطلق دراستنا الميدانية دائما نجد أن الآزمات التي تتعرض لها المؤسسة في غالب الأحيان تكون مستعدة لمواجهتها كما يبين لنا الجدول الآتي :

الجدول رقم [10] يوضح استعداد مؤسسة ENIEM لمواجهة الآزمات المفاجئة .

الجدول رقم [10] يوضح استعداد مؤسسة ENIEM لمواجهة الأزمات المفاجئة .

المتغير	التكرار	النسبة %
دائما	26	52
أحيانا	15	30
نادرا	09	18
المجموع	50	100

من خلال الجدول يتضح ما إذا كانت مؤسسة ENIEM تستعد لمواجهة الأزمات المفاجئة حيث نجد أن الذين أجابوا [دائما] بلغت نسبتهم 52% بينما الذين أجابوا ب [أحيانا] قد بلغت نسبتهم 30% في حين بلغت نسبة الذين قالوا [نادرا] قد بلغت 18% نستخلص من الجدول أن مؤسسة ENIEM تستعد للازمات ، و ذلك لان أي أزمة لديها بعض المؤشرات التي تعبر عن حدوثها . و هناك فئة من المبحوثين من يرى أن المؤسسة نادرا و أحيانا ما تكون مستعدة لمواجهة الأزمات ، ولكن تفسير إجاباتهم على أن المؤسسة وإدارتها هي التي تستعد بالدرجة الأولى وليس للمتعاملين علم لهم بذلك .

2- أنواع الأزمات في المؤسسة:

تتعرض المؤسسة الى العديد من الأزمات بمختلف أنواعها حيث نذكر منها ما يلي :

- أزمات مادية : تعد الأزمات المادية التي تتسم بالطابع الاقتصادي بنسبة كبيرة جدا ، و ذلك نتيجة لما تخلفه من الخسائر المادية التي تحصل نتيجة هذا النوع من الأزمات و على سبيل المثال نذكر منها ما يلي : أزمة الديون ، أزمة الانخفاض الحاد في المبيعات للمؤسسة ، أزمة البطالة ، أزمة الإفلاس ..

- الأزمات الخارجية_ : و هي تلك الأزمات التي تنتج عن عوامل خارج المؤسسة مثل ظهور الأمراض و الأوبئة و الكوارث الطبيعية أو الأزمات الاقتصادية العالمية و الحروب

[قدري ، 2001، ص 69]

- الأزمات الداخلية : تلك الأزمات التي تنشأ نتيجة عوامل داخل المؤسسة نفسها مثل :

تعرض احد العمال لإصابة نتيجة لوجود بيئة عمل غير صالحة أو صحية للعمال أو تسرب المعلومات و البيانات الخاصة بتلك المؤسسة .

- أزمة تكنولوجية و إدارية : أي تلك الأزمة المترتبة على الاستخدام الخاطئ للتكنولوجيا أو تلف الأجهزة التكنولوجية أو تعطل الأنظمة المتحكمة في العمليات بينما الإدارية تحدث نتيجة وجود مشاكل في الإدارة مثل : اتخاذ القرارات الغير سليمة و غياب القيم و المبادئ في الإدارة و التركيز على المصالح المؤقتة دون النظر الي المشاكل التي تترتب على المدى الطويل.

- الأزمات المالية : و هي الأزمات التي تحدث عندما تصبح المؤسسة غير قادرة علي دفع مصاريفها و سداد ديونها حيث تفقد أصولها و قيمتها مما يجعلها عاجزة عن مواصلة السير و التقدم .

- الأزمات الصحية : هي الأزمات التي تؤثر سلبا علي صحة الإنسان و أداء العنصر البشري حيث تجعله غير قادر علي ممارسة حياته بشكل سليم ، مما يؤثر علي الإنتاج و مساهمته في المؤسسة و المجتمع [قدري ، 2001، ص 70] .

و بالعودة الي دراستنا الميدانية عملنا على معرفة و استنتاج أكثر الأزمات حدوثا في مؤسسة أنيام من خلال الجدول التالي

الجدول رقم [11] يوضح أنواع الأزمات التي تحدث في مؤسسة ENIEM بكثرة :

المتغير	التكرار	النسبة %
مادية	31	62
خارجية	03	06
داخلية	16	32
المجموع	50	100

من خلال الجدول رقم [11] الذي يبين أنواع الأزمات الأكثر حدوثا في مؤسسة ENIEM نجد أن الأزمات المادية هي الأكثر في المؤسسة بلغت 62% و بلغت أزمات خارجية نسبة 06% في حين كانت نسبة الذين أجابوا أزمات داخلية 32% من خلال الجدول رقم [11] الذي يبين نوع أزمات التي تحدث بكثرة في مؤسسة ENIEM ، نلاحظ أن معظمهم يرون بأنها الأزمات المادية و ذلك عائد الي أسباب منها ،الديون، سوء التسيير .

المبحث الثاني: تسيير الأزمات من خلال الإستراتيجية المتبعة من طرف المؤسسة

1- استخدام الاتصال الخارجي في مواجهة الأزمات في المؤسسة

يقصد بالاتصال عموماً تفاعل بين الطرفين أو مجموعة من الأطراف إلى أن تصبح الرسالة

معينة مشتركة لتحقيق هدف محدد [عبدالرحمان، 2004، ص 95.96]

جدير بالذكر أن وسائل الاتصال في المؤسسة و خارجها تلعب دوراً مهماً في عملية مواجهة

الأزمات المختلفة لنشر الإخبار و المعلومات بين الناس و التأثير في سلوكياتهم و اتجاهاتهم

و نظراً لأهمية هذا الدور الاتصالي في مواجهة الأزمات في المؤسسة فقد أصبح من

الضروري فتح نظم الاتصال لأهميته الخاصة قبل حدوث الأزمة ، حيث من خلاله يتم إعلام

الزبائن و مختلف المتعاملين بما يجب أو لا يجب و تحديد التصرفات اللازمة لتلاشي الخطر

و كذلك معرفتهم بالأوضاع السائدة ، حتى يكونوا على علم بالإحداث الجارية للمؤسسة.

فالالاتصال العاقل يجب أن يبني على الحقائق و النقل الأنسب و الصحيح للمعلومات حتى

تكون هناك مصداقية المعاشية و التواصل بين المتعاملين و المؤسسة ، و حتى يتحقق هذا

الاتصال الذي يهدف إلى تصدي للإخطار و مواجهة الأزمات يجب أن يستعين إدارة

العلاقات المتكلفة بهذا الاتصال بالعديد من أدوات الاتصال الآتية : [عبدالرحمان، 2004، ص 97]

● النشرات المكتوبة : تحتوي هذه النشرات على كتالوجات لكل خطر من المخاطر المحتملة

في المؤسسة ، يهدف إلى التوعية و إعلام المتعاملين عن المشاكل و كيفية مواجهتها و كيفية

التعامل معها بأسلوب علمي و عملي و التصرف الحكيم من أجل الإبلاغ الفوري عند

حدوثها بهدف حلها و التوجه مباشرة إلى الحلول المناسبة في زمن قياسي .

● اللقاءات و الاجتماعات

● استدعاء مختلف المتعاملين مع المؤسسة

● البيانات و التقارير : حيث تصدر المؤسسة بياناً و تقارير قبل الأزمة لإحاطة المتعاملين

بحقيقة المؤسسة و مستقبلها و تطورها و الموقف الراهن و المتوقع و القرارات المتخذة .

- إلقاء الخطب و المحاضرات و المؤتمرات : تفضل المؤسسة عقد مؤتمر و ذلك لتزويد المتعاملين بالمعلومات الخاصة بالمؤسسة و فتح مجال لإبداء الآراء قد يكون قبلها حل و اكتشاف خطر معين قادم للمؤسسة و يجب الأعداد جيدا لمثل هذه المؤتمرات حتي يبقي تحت سيطرة المؤسسة [عبدالرحمان، 2004 ص 97]
 - حقيقة الموارد و البيانات : تقوم إدارة العلاقات العامة بالمؤسسة بإعداد هذه الحقيقة التي يجب ان تتضمن البيانات الصادرة من الإدارة العليا و كافة المعلومات عن المؤسسة و الوضعية الراهنة للمؤسسة و مستقبلها و القرارات المتخذة ، بالإجابة و الرد علي المكالمات الهاتفية وأسئلة المتعاملين التي تطرح للاستفسار عن وضعية معينة
- [عبدالرحمان، 2004 ص 97]
- و من خلال دراستنا الميدانية حاولنا اكتشاف و معرفة كيفية تعامل مؤسسة ENIEM مع أزمة كورونا
- الجدول رقم [12] يوضح : تعامل مؤسسة ENIEM مع أزمة كورونا

المتغير	التكرار	النسبة %
إعادة هيكلة النظام وفق إستراتيجية عن بعد	27	54
تجميد الهيكل	21	42
عدم التغيير في الهيكل	02	04
المجموع	50	100

من خلال الجدول يتبين لنا أن التعامل من طرف مؤسسة ENIEM مع أزمة كورونا كانت بالإجابة ب [إعادة هيكلة النظام وفق إستراتيجية عن بعد] و التي قدرت ب : 54% و هي اكبر نسبة بينما كان 42% ممن قالوا [تجميد الهيكل] في حين أقلية صغيرة ممن أجابوا ب : عدم تغيير في الهيكل و التي قدرت نسبتهم ب : 04% .

- نستخلص من الجدول أن التعامل الأنسب و الأقرب في ظل أزمة كورونا كان إعادة هيكلة النظام وفق إستراتيجية عن بعد ، و من نسبة المبحوثين الذين كانت إجاباتهم بتجميد الهيكل ، بينما أقلية صغيرة ترى أنها لم تغير شيء وواصلت المؤسسة نشاطها بشكل عادي .

2- اثار استخدام الاتصال الخارجي في مواجهة الأزمات في المؤسسة :

تعد وظيفة الاتصالات بصفة عامة من اخطر الوظائف التي يصعب التحكم فيها لدى المؤسسة لان كل فرد يمارسها على طريققتها ولكن لا ينكر احد أهمية الاتصالات على جميع المستويات في عملية حماية المؤسسة و إبعاد الخطر عليها و مواجهة الأزمات إن وجدت ، و تبرز اثار و أهمية الاتصالات في اللحظة الأولى من مواجهة الأزمة في المؤسسة ولهذا وجب إعطاء أهمية واهتمام كبيرين و أولوية للتأكد من إن خطتها الاتصالية تلعب دورا واضحا و فاعلا في إيصال و نقل الأخبار و التزويد بالمعلومات للجماهير و المتعاملين مع المؤسسة وذلك بهدف تجنب أزمة معينة .

يتفق الباحثون على إن الاتصال الخارجي يلعب دورا بالغ الأهمية في التنبؤ بالأزمة و

مواجهتها

ومن هنا تنامي الاهتمام النظري و العلمي بالاتصال الخارجي وفي هذا السياق تطورت

على نحو سريع استخدامات العلاقات العامة على الاتصال بجماهير و معاملي

المؤسسة، لإخراجها

من ورطتها و تهيئة الظروف الملائمة لمواجهة الأزمة و تجنبها ، و إبقاء المؤسسة على

صورتها كما كانت عليه دائما [شومان ، 1999 ص 16]

للاتصال الخارجي في مواجهة الأزمة اثر و أهمية كبيرة ، تبرز هذه الأهمية من خلال

مجالات و محاور متعددة [شومان، 1999 ص25]

1- الانعكاسات التنسيقية اللازمة: إذ إن مرحلة الأزمة تدخل المؤسسة و متعاملها في حالة من التوتر و نقص الشعور بالأمان و كثرة الآراء و المواقف المعلنة و رواج الشائعات و هنا يأتي دور الاتصال في إزالة هذه الآثار و الانعكاسات و فتح قنوات أخرى لمعالجة الأزمة و التصدي لها

2- تعدد و تنوع و سائل الاتصال الخارجي بهدف مواجهة الأزمات خاصة في ظل ثورة الاتصالات حيث تأتي أهمية صفحة المؤسسة على مواقع التواصل الاجتماعي و الموقع الالكتروني دور مهم و كذلك الرسائل النصية و الإعلانات المختلفة من ابرز الطرق التي تساعد و تساهم في مواجهة الأزمة و إعلام الجمهور و المتعاملين عن ما يدور ما يدور بالمؤسسة بهدف التحكم في المغالطات و الشائعات التي قد تزيد في صعوبة الوضعية، و ضمان السير الحسن للمؤسسة

لان المؤسسة إذا لم تكن قنوات الاتصال و تترك المجال للسيطرة على الشائعات و الاتجاهات و أرائهم من و طرف وسائل الاتصال الخارجي للمؤسسة فإنها تتأثر بدرجة كبيرة بأسلوب و تناول هذه القنوات بطريقة نظر المعلومات [شومان، 1999 ص26]

و بالعودة إلى دراستنا الميدانية في مؤسسة ENIEM نلاحظ أن المتعاملين قد تأقلموا مع الظروف المستجدة في ظل أزمة كورونا .

الجدول رقم [13] يوضح مدى تأقلم المتعاملين مع الظروف في مؤسسة ENIEM

المتغير	التكرار	النسبة %
نعم	39	78
لا	11	22
المجموع	50	100

من خلال الجدول نلاحظ مدى تأقلم المتعاملين في مؤسسة ENIEM مع الظروف المستجدة في ظل الأزمة حيث نلاحظ أن أغليبيتهم أجابوا ب [نعم] حيث بلغت نسبتهم 78% بينما الذين أجابوا ب [لا] قدرت نسبتهم ب 22% .
 نستخلص من الجدول أن اغلب المتعاملين مع مؤسسة ENIEM قد تأقلموا مع الظروف المستجدة في ظل أزمة كورونا بينما الأقلية لم يتأقلموا مع الظروف السائدة .

خلاصة الفصل

يعتبر الاتصال الخارجي في المؤسسة من أهم العناصر الأساسية التي يتم من خلاله مواجهة الأزمات و معالجتها و التصدي لها ، وهو يعتبر بذلك عملية اجتماعية جامعة لمختلف شبكات المؤسسة التي يتم تسخيرها لمواجهة الأزمة ، فكفاءة وفعالية الاتصال يؤدي مباشرة إلى اكتشاف الأزمات و مواجهتها و يهدف إلى تحويل تلك التهديدات الناجمة عن تلك المخاطر إلى فرص لتحسين الأوضاع و تأكيد سمعة المؤسسة و زيادة قوتها و مصدقتها ، و الخروج بمكاسب مادية و معنوية ، حيث إن الاتصال الخارجي له دور مهم في كل هذا وذلك من خلال الاستعداد و التحضير المسبق لإدارة هذه المرحلة و هذا للتقليل من خطورتها و آثارها .

قائمة مراجع الفصل الثاني

ا- الكتب

- 1- قدرى عبد المجيد : 2001 ، اتصالات الأزمة وإدارة الأزمات ، دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية
- 2- توفيق عبد الرحمان : 2004 ، إدارة الأزمات و التخطيط لما يحدث ، مركز الخبرات المهنية للإدارة
- 3- كامل الملا : 1426 هـ ، مهارات إدارة الأزمات و الكوارث و المواقف الصعبة ، الهيئة المصرية للكتاب

- البحوث :

- 1- محمد شومان : 1999 ، إدارة الصحف المصرية لكارثة قطار كفر الدوار ، دراسة تحليلية لعينة من الصحف القومية و الحزبية ، بحث مقدم الى المؤتمر السنوي الرابع لإدارة الأزمات و الكوارث ، جامعة عين الشمس ، كلية التجارة ، القاهرة ، 30 31 10 .

الفصل الثالث : نتائج الدراسة و البدائل المقترحة على ضوء النتائج

الفصل الثالث : نتائج الدراسة والبدائل المقترحة علي ضوء النتائج

المبحث الاول : نتائج الدراسة .

المطلب الاول : استنتاجات الدراسة .

المطلب الثاني : البدائل المقترحة علي ضوء النتائج .

خلاصة الفصل

قائمة المصادر و المراجع

تمهيد الفصل :

انطلاقاً من كل ما سبق ذكره توصلنا إلى العديد من النتائج حيث نرى أن أي مؤسسة بطبيعة الحال تكون معرضة إلى مخاطر و أزمات و قد تكون متفاوتة الخطورة في بعض الأحيان و مفاجئة ، مما يتوجب عليها التفكير الجدي و الاستعداد الجيد لمواجهة هذه العقبات و ذلك باقتراح استراتيجيات بديلة و خطط مدروسة لتجاوز الأزمات التي قد تدخلها في ازمات لا متناهية .

المبحث الأول : نتائج الدراسة .

- بالرغم من الصعوبات التي واجهتها منذ اختيار موضوع فعالية الاتصال الخارجي في المؤسسة الاقتصادية في ظل أزمة كورونا ، و لا سيما الجانب الميداني إلا أن هذه الدراسة تعد محاولة للمزاوجة بين ثلاث متغيرات ، الاتصال ، مواجهة الأزمة ، المؤسسة .
- و بعد تحليلنا لدراسة الجانب التطبيقي للمؤسسة من خلال نتائج الاستمارة التي طرحناها على عينة من الأفراد ، استخلصنا مجموعة من النتائج و هي كالتالي :
- 1- يعتبر الاتصال الشفوي أكثر استخداما و نقل للمعلومات بين المتعاملين و المؤسسة و هو ما عبرت عنه نسبة 82% من الإجابات .
 - 2- يكتسي الاتصال الخارجي أهمية كبيرة في المؤسسة ، حيث يهدف للتعريف بما يجري حولها و لزيادة حركة المعلومات و التنسيق بين المتعاملين و انجاز النشاطات و 58% نسبة ما عبر عنه المبحوثين من خلال إجاباتهم .
 - 3- يتم التشويش علي العملية الاتصالية في مؤسسة ENIEM و هو ما أدلي به مجموعة من المبحوثين في نسبة 48% من أفراد عينة البحث .
 - 4- تتعرض مؤسسة ENIEM للازمات بشكل كبير و هذا ما جاء عن إجابات المبحوثين بنسبة 66% .
 - 5- مؤسسة ENIEM تتنبأ و تستعد لحدوث و مواجهة الأزمات المختلفة و المفاجئة و هو ما استخلصناه من خلال 52% من المبحوثين .
 - 6- الأزمات المادية المختلفة هي الهاجس الأكبر التي تعاني منه المؤسسة و هو ما جاء علي إجابات المبحوثين بنسبة 62% .
 - 7- مؤسسة ENIEM تتواصل مع المتعاملين بعد مواجهتها للزمة عن طريق مجموعة من آليات الاتصال المتاحة مثل : الهاتف ، الفاكس، لوحة الإعلانات .

8- تعامل مؤسسة ENIEM مع أزمة كورونا ب : إعادة هيكلة النظام وفق إستراتيجية عن بعد و التي بلغت نسبتهم 54% وتجميد الهيكل في فترة من الفترات بنسبة قدرت ب 42% .

9- تأقلم المتعاملين مع الظروف التي سادت المؤسسة في ظل أزمة كورونا و هذا ما جاءت عنه إجابات المبحوثين بنسبة 78% .

البدائل المقترحة علي ضوء نتائج الدراسة :

- تطبق سياسة اتصالية فعالة في المؤسسة ، بمعني تنظيم العملية الاتصالية و إعطائها أهمية بالغة في المؤسسة لتسهيل كل التعاملات .
- نشر ثقافة الاتصال و التواصل في المؤسسة ، و تعميمها علي جميع المتعاملين .
- معالجة مختلف التشويشات التي تصيب العملية الاتصالية .
- الأخذ بعين الاعتبار المعلومات التي تقدم من طرف المتعاملين و فتح التواصل في اتجاهين .
- وضع المؤسسة في بيئة مستقرة و معالجة مختلف المشاكل و الأزمات التي قد تهدد تلك المؤسسة .
- محاولة دراسة الأزمة من مختلف الجوانب حتي لا تتسبب في توقيف نشاط المؤسسة .
- إعطاء الجانب الاتصالي المكانة التي تليق به و استغلاله كوسيلة فعالة لمواجهة الأزمات و معالجتها .
- توفير الإمكانيات المادية اللازمة للعمل على التصدي و مواجهة الأزمات المختلفة .

خلاصة الفصل :

بطبيعة الحال كل مؤسسة معرضة أو ستتعرض الى أزمات و قد تكون متفاوتة الخطورة ، إذ عليها التحضير و الاستعداد المسبق لمواجهة هذه الظاهرة ، حيث أن الدراسات و الأبحاث بينت إن تسيير الأزمة و مواجهتها هو بمثابة تحضير و مواجهة و تجهيز قبل وقوع الحادث و يستمر هذا التحضير حتي نهاية المشكل .

لذا واجب علي كل مؤسسة سواء كانت وضع الإجراءات و الخطط و البدائل اللازمة لتسيير الأزمة و ذلك من خلال التهيئة اللازمة من طرف المؤسسة اللازمة حيث يجب أن يكون تهيئاً فعلياً بمختلف الموارد البشرية و المادية مع العمل على تقييم الدائم للسياريو المتبع لتحسين تواصل بين المؤسسة و المتعاملين .

١ - الكتب

- 1- عليوة السيد: 1997 ، صنع القرار السياسي في منظمات الإدارة العامة، القاهرة ، الهيئة المصرية العامة للكتاب .
- 2- طلعت إبراهيم لطفي: 1993 ، علم الاجتماع و التنظيم ، دار الغريب ، القاهرة ، مصر
- 3- أوكيل سعيد آخرون: 1994 ، استقلالية المؤسسات العمومية الاقتصادية ، نشر و اتحاد القرار في إطار المنظور النظامي ، جامعة الجزائر ، معهد العلوم الاقتصادية، الجزائر
- 4- أحسن عماد المكاوي وليلي حسن السيد : 1998 ،الاتصال و نظرياته المعاصرة ، الطبعة الأولى ، القاهرة ، الطبعة الأولى ، الجزائر .
- 5- توفيق عبد الرحمان 2004 ، إدارة الأزمات و التخطيط لما يحدث ، القاهرة ، مركز الخبرات المهنية للإدارة .
- 6- عشوي مصطفى 1992 ، أسس علم النفس الصناعي التنظيمي ، المؤسسة الوطنية ، الجزائر ، بدون طبعة .
- 7- دادي عدون ناصر : 1998 ، اقتصاد المؤسسة ، دار المحمدية العامة ، طبعة 2، الجزائر .
- 8- حواش جمال : 2005،التفاوض في الأزمات و المواقف الطارئة ، القاهرة ، ايتراك للطباعة و النشر و التوزيع.
- 9- بومخلوف محمد 2001 التوطن الصناعي وقضاياها المعاصرة الفكرية و التنظيمية والعمرانية التنموية ، شركة دار الأمة للطباعة والتوزيع ، الطبعة الأولى ، الجزائر .
- 10- محمد عبد الحميد 1997، نظريات الإعلام واتجاهات التأثير الطبعة الأولى القاهرة ، عالم الكتاب .
- 11- الشعلان فهد احمد :2002 إدارة الأزمات الأسس المراحل الآليات ، الرباط ، دار المعرفة الجامعية .

- 12- الضحيان عبد الرحمان إبراهيم 2001، إدارة الأزمات و المفاوضات المدنية المنورة ، دار الأثر .
- 13- علي عجوة و آخرون :1994مقدمة في وسائل الاتصال ، الطبعة الأولى، القاهرة
- 14- عليوة السيد 2001: إدارة الأزمات في المستشفيات ، القاهرة ، ايتراك للطباعة ، و التوزيع .
- 15- عليوة السيد 2002: إدارة الأزمات الكوارث مخاطر العولمة : و الإرهاب الدولي ، الطبعة الثانية ، القاهرة ، دار المين للنشر و التوزيع .
- 16- محمد أمين عودة : 1996، مشكلات و معوقات الاتصال مطبوعات جامعية ، الكويت ،
- 17- إبراهيم عبد العزيز شيخا : 1993، أصول لإدارة العامة ، دار المعرفة ، الثانية
- 18- محمد فهمي العطروسي : 1969، العلاقات الإدارية في المؤسسات العامة و الشركات ، علم الكتب ، ، القاهرة .
- 19- عمر عبد الرحيم نصر الله : 2001، مبادئ الاتصال التربوي و الإنشائي ، دار وائل
- 20- عادل حسن : 1994، العلاقات العامة ، دار النهضة ، الطبعة الثالثة ، بيروت ، العربي، القاهرة
- 21- عبد الفتاح محمد سعيد : التسويق، دار النهضة العربية ، بيروت ، 1983، صفحة ، 417.
- 22- مصطفى حجازي : الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية ، الإدارة، المؤسسة ، الجامعة للنشر
- 23- نور الدين منبي :الاتصال التسويقي ،في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ،دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية أجهزة القياس و المراقبة ،سطيف رسالة ماجستير في الاتصال والعلاقات العامة ،جامعة منتوري قسنطينة ،2009،صفحة ،58 .
- 24- قدرى عبد المجيد : 2001 ، اتصالات الأزمة و إدارة الأزمات ، دار الجامعة الجديدة ،الإسكندرية
- 25- توفيق عبد الرحمان : 2004 ، إدارة الأزمات و التخطيط لما يحدث ، مركز الخبرات المهنية للإدارة

26- كامل الملا : 1426هـ ، مهارات إدارة الأزمات و الكوارث و المواقف الصعبة ، الهيئة المصرية للكتب

ب- المذكرات :

1- راتب نجلاء عبد الحميد : 1996 الأزمات الاجتماعية في المجتمع المصري و أساليب إدارتها ،دراسة تحليلية للفترة 1952-1990 إشراف سمير نعيم احمد ، رسالة مقدمة للحصول علي درجة الدكتور ، كلية الأدب، كلية علم الاجتماع ، جامعة عين الشمس ، القاهرة ، مصر .

2- الاتصال الخارجي و تأثيره علي تنظيم المؤسسة العمومية ، مذكرة ماجيستر ، جامعة باتنة ،الجزائر ، السنة الجامعية 2005/2006 .

- البحوث :

1- محمد شومان : 1999 ، إدارة الصحف المصرية لكارثة قطار كفر الدوار ،دراسة تحليلية لعينة من الصحف القومية و الحزبية ، بحث مقدم الى المؤتمر السنوي الرابع لإدارة الأزمات و الكوارث ، جامعة عين الشمس ، كلية التجارة ، القاهرة ، 30 31 10 .

الملاحق

1- التعريف بالمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM :

تعتبر ENIEM من اعرق و أقدم المؤسسات العمومية الاقتصادية في السوق الوطنية خصوصا في جمال الصناعات الكهرومنزلية ، و استطاعت أن تجد لنفسه علامة محلية امتازت بسمعة جيدة في المجتمع الجزائري لفترة طويلة من الزمن ، و أنها كانت من العلامات المحلية الأولى في قطاع الكهرومنزلي التي ساهمت في تلبية حاجة الزبون المحلي من هذه المنتجات ، بالإضافة إلى تنمية الاقتصاد الدولة .

2- نبذة تاريخية عن المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM :

هي المؤسسة العمومية المتخصصة في صناعة الآلات الكهرومنزلية ، تأسست في 02 جانفي 1983 ولكنها موجودة منذ 1974 حيث كانت تحت وصاية المؤسسة الأم SONELEC و تعتبر المؤسسة نتاج عملية إعادة هيكلة المؤسسة الأم سونيلاك شأنها شأن المؤسسة الالكترونية ، وتحولت المؤسسة ابتداء من 08 أكتوبر 1989 إلى مؤسسة ذات أسهم بحيث يقدر رأس مالها بحوالي :

10.279.800.00 دينار جزائري . بلغ رقم الأعمال المحققة سنة 1977 ب : 2.36 مليار دج سنة 1978 ب : 7 مليار دج و رأس مال يقدر ب: 2.975.500.000.0 دينار جزائري .

وفي عام 2013 أخذت المؤسسة جائزة الجودة بحيث قاموا بتكريم الجهود المبذولة من قبل .

3- الموقع الجغرافي :

يقع مركز الأجهزة الكهرومنزلية في المنطقة الصناعية عيسات ادير بواد عيسي على بعد 10كم شرق مدينة تيزي وزو ، و يتربع علي مساحة 55 هكتار ، أما المديرية العامة فتقع في قلب مدينة تيزي وزو .

4- فرع المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM :

تملك مؤسسة ENIEM فرعين هما :

- أ- فرع FILAMP المتواجدة في المحمدية بولاية معسكر و الذي ينتج مصابيح الإضاءة .
ب- فرع EIMS المتواجد بمدينة خميس مليانة بعين الدفلي ، و الذي ينتج منتجات خاصة بالصرف الصحي .

5- أهداف المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM :

تسعى مؤسسة ENIEM الى تحقيق أهدافها المتمثلة في :

- أ- التحسين و التطوير الدائم لنوعية الإنتاج .
ب- تلبية الطلب المحلي من المنتجات الكهرومنزلية .
ت - اكتساب مكانة في الأسواق المحلية و الأجنبية و التحكم فيها.
ث- ضمان الخدمة ما بعد البيع لكل منتجاتها

ومن اهم منتجاتها نذكر :

- آلات الطبخ
- آلات الغسيل
- مكيفات الهواء
- مسخنات المياه

6- أهم وحدات مؤسسة ENIEM

تنقسم مؤسسة الصناعات الكهرومنزلية الى عدة وحدات مختلفة كل واحدة لها دور ووظيفة معينة حيث نجد :

- وحدات الخدمات التقنية ، _ UNITE PRESTATOIN TECHNIQUE_

تتولى هذه الوحدة مهمة تزويد جميع الوحدات الإنتاجية في مجال تصليح الوسائل و قوالب

صناعة قطع الغيار، إضافة إلى ذلك تقوم بشراء الآلات و التجهيزات اللازمة للعمل كالكومبيوتر، المكاتب..... الخ ، كما تقوم بتسيير الوسائل العامة و توفير كل من : الحراسة، الأمن
إعمال التجارة و إعمال التنظيف .

- وحدة التبريد : UNITE FROID

هذه الوحدة مكلفة بمهمة إنتاج كل ما هو خاص بالتبريد ، من ثلاجات ، برادات بمختلف أنواعها .

حيث تتكون من عدة ورشات : ورشة الشق ، ورشة الكتف ، ورشة الإشكال ، ورشة الأنابيب ، ورشة التلحيم .

- وحدة المكيفات الهوائية unité climatisation :

هذه الوحدة تهتم بإنتاج كل ما هو خاص بالمكيف الهوائي من نوع نافذة و نوع المروحيات .

- وحدة الطهي : unité cuisine

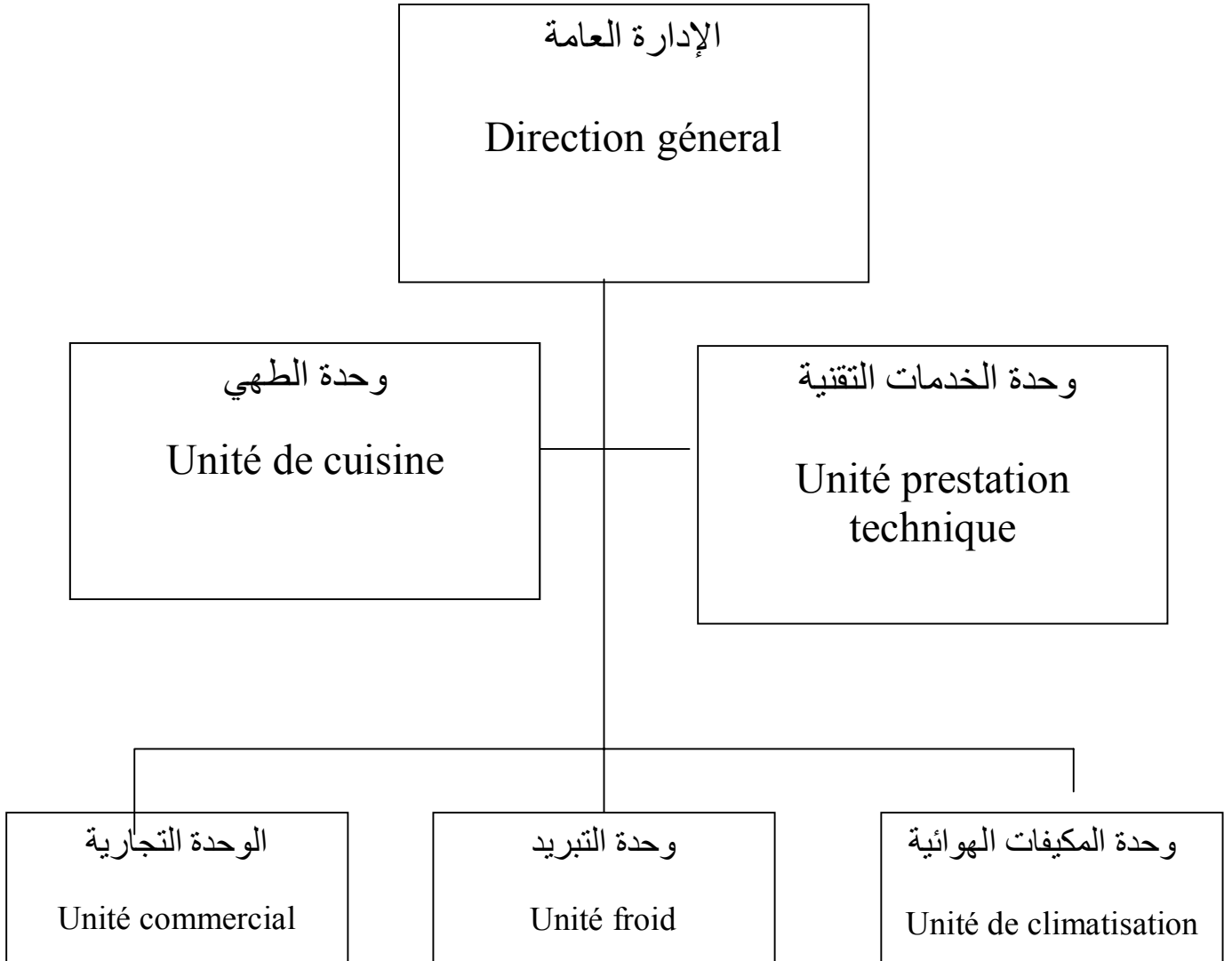
و تتمثل مهمتها في صناعة أجهزة الطبخ الصغيرة و الكبيرة ذات أربعة أو خمسة مواقد ، حيث تقوم بتصنيع أجهزة الطبخ الغازية و الكهربائية .

- الوحدة التجارية unité commercialisation

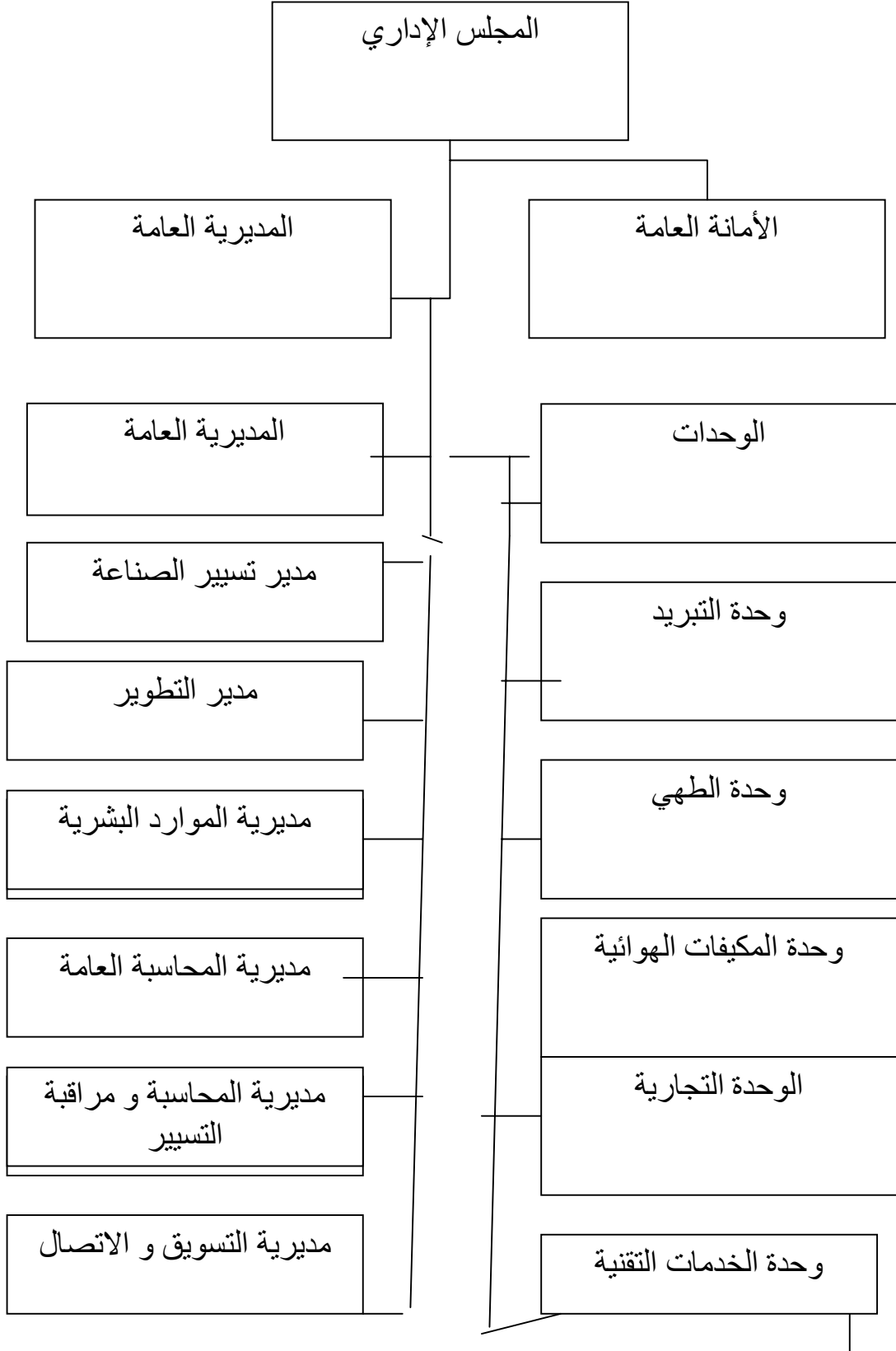
هذه الوحدة تختص بتوزيع و تصدير و بيع المنتجات ، وهي تضمن 200 عامل التي تشرف عليها الإدارة العامة التي يتواجد مقرها بولاية تيزي وزو ، حيث تقوم بتحديد رغبات السوق علي المدى الطويل من حيث المنتجات الكهرومنزلية ، و تحديد البرامج السنوية للتسويق ، و توزيع المنتجات التامة الصنع لوحدة البيع و التصدير ، كما تزود وحدات الإنتاج بعناصر النوعية و الكمية اللازمة لبرامج التسويق ، بالإضافة إلى تسيير شبكة الخدمات ما بعد البيع .

الملاحق رقم 01 بطاقة فنية عن مؤسسة ENIEM

الشكل رقم 03 : يمثل وحدات مؤسسة



الشكل رقم 04 مخطط يمثل الهيكل التنظيمي للمؤسسة



جامعة مولود معمري

قسم العلوم الإنسانية

فرع علوم الإعلام و الاتصال

استمارة بحث في إطار انجاز مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام و
الاتصال

تخصص: اتصال تنظيمي

تحت عنوان :

دور الاتصال الخارجي في المؤسسة في ظل جائحة كورونا
من منظور متعاملين مؤسسة ENIEM
دراسة ميدانية في مؤسسة ENIEM
ولاية تيزي وزو

تحت إشراف

البروفيسور شفيق
ايكوفان

اعداد الطالبين :

الأستاذ :

- بوسعيد ياسين

- بوسنية سليم

أخي و أختي نضع بين أيديك هذه الاستمارة في إطار انجازنا مذكرة تخرج لنيل شهادة
الماستر في تخصص اتصال تنظيمي تحت عنوان :

دور الاتصال الخارجي في مواجهة الأزمات في المؤسسة الاقتصادية في ظل جائحة
كورونا من منظور متعاملين مؤسسة ENIEM.

هذه الاستمارة تتضمن مجموعة من الأسئلة ، نرجو منكم الإجابة عنها ، مع العلم أن
المعلومات التي ستقدم ستكون في موضوع السرية التامة و تستعمل فقط لإغراض البحث
العلمي . ملاحظة : ضع علامة [X] أمام الخانة المناسبة .

السنة الجامعية 2023/2021

الملاحق رقم 02 استمارة استبيان

بيانات عامة - المحور الأول

1- الجنس

ذكر أنثى

2- السن

من 30 إلى 39 سنة من 40 إلى 49 من 20 إلى 29 سنة
أكثر من 50 سنة

3- الخبرة المهنية

أقل من 5 سنوات من 6 إلى 10 سنوات من 11 سنة إلى 15 سنة

4- الحالة الاجتماعية

متزوج أعزب مطلق أرمل

5- المستوى التعليمي

غير متعلم ابتدائي متوسط ثانوي جامعي

6- رتبة منصب العمل في السلم التسلسلي داخل مؤسساتكم :

رتبة أطار سامي عون إداري إطار
عامل

الملاحق رقم 2 استمارة الاستبيان

المحور الثاني

مقومات العملية الاتصالية في المؤسسة :

7- كيف تقيم العملية الاتصالية في مؤسسة ENIEM

جيدة متوسطة

8- هل تراه مساعد و مناسب في نقل القرارات و المعلومات في المؤسسة ؟

نعم لا

9- هل تتفاعل مع العملية الاتصالية في المؤسسة ؟

نعم لا

10- ماهو نوع الاتصال الأكثر استخداما في المؤسسة ؟

الاتصال الشفهي الاتصال الكتابي

11- ما مدي تناسب الاتصال الشفوي مع مؤسسة ENIEM

نعم لا

12- هل تتعرض العملية الاتصالية في مؤسسة ENIEM الى التشويش

نعم في بعض الأحيان

13- على أي مستوي يتم التشويش على الملية الاتصالية في مؤسسة ENIEM

المصدر الإبلاغ التلقي

14- هل يؤدي التباين المعرفي و الثقافي الى عرقلة العملية الاتصالية بعد التشويش ؟

نعم لا

15- ماهو الهدف من الاتصال الخارجي في المؤسسة ؟

تبادل ونقل المعلومات إقامة نظام اتصال خاص تحقيق التفاهم مع

المتعاملين

الملاحق رقم 2 استمارة استبيان

المحور الثالث

أثار الاتصال الخارجي في ظل أزمة كوفيد- 19

16- مدي تعرض مؤسسة ENIEM للازمات

دائماً أحيانا

18- بعد تعاملكم مع مؤسسة ENIEM في ظل جائحة كوفيد-19 ماهو انطباعكم ؟

مواصلة التعامل مع المؤسسة توقف العمل معهم التغيير في إستراتيجية التعامل

19- هل تقدمتم باقتراحات حول الإستراتيجية الاتصالية في ظل أزمة كوفيد-19 ؟

نعم لا

20- إذا كانت الإجابة ب نعم هل تم أخذها بعين الاعتبار ؟

نعم لا

21- هل تحسنت علاقتك بالمؤسسة بعد أزمة كوفيد -19 ؟

نعم لا

22- إذا كانت الإجابة نعم هل ذلك راجع الي إستراتيجية إعادة كسب المتعاملين ؟

نعم لا

23- هل تماشيتم مع التغييرات الإستراتيجية للمؤسسة بعد جائحة كورونا ؟

نعم لا

24- هل تلقيتم تعويضات مادية او معنوية من طرف المؤسسة نتيجة الخسائر التجارية ؟

نعم لا

الموضوع	
ا-ب	إهداء
ث-ذ	ملخص الدراسة
ر	الإطار المنهجي
04	الإشكالية
06	أسباب اختيار الدراسة
07	أهمية الدراسة و أهدافها
08	مجتمع البحث
09	منهج الدراسة و أنواعه
10	العينة و طريقة اختيارها
15	الدراسات السابقة
20	تحديد المفاهيم و المصطلحات
25	أدوات الدراسة
28	أهم المراحل التي عالجت النظرية
	الفصل الأول : الاتصال الخارجي في المؤسسة الاقتصادية
	تمهيد الفصل
38	
39	المبحث الأول : مفهوم الاتصال الخارجي في المؤسسة و أهميته
39	مفهوم الاتصال الخارجي
40	أهمية الاتصال الخارجي في المؤسسة
41	المبحث الثاني – أنواع الاتصال الخارجي و أهدافه
44	اهداف الاتصال الخارجي في المؤسسة

47	خلاصة الفصل
48	قائمة المراجع الفصل الأول
	الفصل الثاني : تسيير الأزمات في المؤسسة الاقتصادية
51	تمهيد الفصل
52	المبحث الأول – تسيير الأزمات في المؤسسة
52	تعريف الأزمات في المؤسسة
56	أنواع الأزمات في المؤسسة
59	تسيير الأزمات من خلال الإستراتيجية المنتهجة من طرف المؤسسة
59	استخدام الاتصال الخارجي في مواجهة الأزمات في المؤسسة الاقتصادية
61	اثار استخدام الاتصال الخارجي في مواجهة الأزمات في المؤسسة الاقتصادية..
64	خلاصة الفصل
65	قائمة مراجع الفصل الثاني
68	تمهيد الفصل
69	لأول : نتائج الدراسة
71	البدائل المقترحة علي ضوء نتائج الدراسة
72	خلاصة الفصل
73	قائمة المراجع
77	الملاحق رقم 1 بطاقة فنية
82	استمارة استبيان

فهرس الجداول

رقم الجدول	موضوع الجدول
01	يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس
02	يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير السن
03	يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الاقدمية
04	يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الاقدمية
05	تقييم العملية الاتصالية في مؤسسة <i>ENIEM</i>
06	يمثل الاتصال الاكثر استخداما في المؤسسة
07	تناسب الاتصال الشفوي مع مؤسسة <i>ENIEM</i>
08	يبين الهدف من الاتصال الخارجي في المؤسسة
09	يوضح مدي تعرض مؤسسة <i>ENIEM</i> للازمات
10	يوضح استعداد مؤسسة <i>ENIEM</i> لمواجهة الازمات المختلفة
11	يوضح أنواع الازمات التي تحدث في مؤسسة <i>ENIEM</i> بكثرة
12	يوضح تعامل مؤسسة <i>ENIEM</i> مع أزمة كورونا
13	يوضح مدي تأقلم المتعاملين مع الظروف في مؤسسة <i>ENIEM</i>

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الشكل
53	رسم توضيحي لمفاهيم الأزيمة و المشكلة	01
57	يوضح أنواع الأزيمة في المؤسسة	02
80	رسم يوضح وحدات مؤسسة <i>ENIEM</i>	03
81	الهيكل التنظيمي لمؤسسة <i>ENIEM</i>	04

