

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة قسنطينة 3
كلية علوم الاعلام والاتصال والسمعي البصري

القسم: الاتصال والعلاقات العامة

الرقم التسلسلي :

الرمز :

مذكرة ماستر

التخصص: إتصال وعلاقات عامة

الشعبة: إعلام وإتصال

واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ادارة الأزمات بالمؤسسات
العمومية خلال جائحة كورونا
دراسة ميدانية بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمين الاجتماعي CNAS
ملية - شلغوم العيد

مذكرة مكلمة لنيل شهادة الماستر في تخصص الإتصال والعلاقات العامة

اشراف الأستاذة

د. فوزية صادقي

اعداد الطلبة:

مروة شريفة غضبان

رانية فرقاني

وليد عوار

السنة الجامعية 2021- 2022

الدورة: جوان 2022

ملخص الدراسة:

شهد المجال التكنولوجي اليوم تطورات متتالية حيث نتج عنه انتشار واسع لتطبيقاته في مختلف المجالات والقطاعات بالعالم خصوصا القطاع المؤسساتي حيث أصبحت تهتم بتكنولوجيا الاتصال بشكل متزايد سعيا منها لمواكبة هذه التغيرات والتحولات نظرا لكون هذه التكنولوجيا تعتبر من المتطلبات الضرورية في العصر الحالي الذي أصبح يعاني من الكثير من العراقيل والمشاكل إلى أزمات غير متوقعة والتي تخلف أضرار وآثار تنعكس بالسلب على المنظومة الإدارية للمؤسسة، وبالتالي لابد للمؤسسات العمومية الاستفادة من التطبيقات التكنولوجية الحديثة حتى تتمكن من إدارة الأزمات مهما اختلفت أنواعها، وجاءت دراستنا هذه كمحاولة للكشف على واقع استخدام هذه التكنولوجيا الاتصال الحديثة لإدارة الأزمات بالمؤسسات العمومية خلال جائحة كورونا مؤسسة الصندوق الوطني للتأمين الاجتماعي CNAS بشلغوم العيد؟ وندرج تحت هذا التساؤل الرئيسي مجموعة من التساؤلات الفرعية المتمثلة في:

1- ما هو الدور الوظيفي الذي نحققه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة الأزمة بمؤسسة الضمان الاجتماعي CNAS خلال الجائحة؟

2- ماهي عادات وأنماط استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة لمواجهة الأزمة بمؤسسة الضمان الاجتماعي CNAS خلال الجائحة؟

3- ما هي دوافع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمؤسسة الضمان الاجتماعي CNAS ؟ وما الأثر المحقق منه؟

وقد هدفت دراستنا معرفة الدور تقدمه هذه الأخير للمنظومة الإدارية لتجاوز الأزمات التي تعترضها والتخفيف من شدتها وبالتحديد الازمة الناتجة من جائحة كورونا بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمين الاجتماعي CNAS بشلغوم العيد من جهة، والأثر المحقق من استخدام هذه التكنولوجيا الحديثة، حيث اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي حيث قمنا باستخدام أدوات جمع البيانات من ملاحظة، ومقابلة مفتوحة، واستمارة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات، ولصعوبة اجراء دراسة مسحية لجميع المفردات البحث اكتفينا باختيار عينة تمثل مجتمع البحث والمتمثلة في العينة القصدية (مركز الدفع بشلغوم العيد) لتشمل 16 مفردة حيث قمنا بتوزيع استمارات الاستبيان على كافة أفراد العينة المتواجدة بالمؤسسة، حيث تمكنا من التوصل الى نتائج أهمها:

-أظهرت الدراسة أن كل من عامل السن والخبرة والمستوى التعليمي ضروري في المؤسسات العمومية حتى تتمكن التعامل مع الأزمات المختلفة بفاعلية تامة من خلال استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

- أبانت النتائج أن ادراج وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالنظم الإدارية للمؤسسات العمومية أحدث نوعا تغيير في نمط العمل خصوصا أثناء الأزمات.

- حسب استنتاجات الدراسة تبين أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالمؤسسات العمومية يعزز فاعلية كل من الاتصال الداخلي من خلال تسهيل نقل المعلومة وتبادلها بين المصالح والإدارة العليا وبين الموظفين مع بعضهم البعض.

- استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمة في تدعيم الاتصال الخارجي بين العاملين والمأمنين وتسهيل تقديم الخدمات وتلقيها.

- صعوبة الإمكانيات المادية من أكثر الصعوبات التي تواجه الموظفين من أجل التعامل مع الأزمة، وهذا ما يخلق صعوبات تتعلق بالإدارة نظرا لعدم الحصول على المعلومات في الوقت المناسب وخاصة أثناء وجود الأزمة.

- اختيار وسائل وتكنولوجيا الحديثة لإدارة الأزمة، يرتبط درجة التحكم في استخدام وسرعة تحقيق الهدف حسب نوع الأزمة.

-تسعى المؤسسة الى التحول من نمط الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية من خلال تبني تطبيقات تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

الكلمات المفتاحية: واقع، استخدام، تكنولوجيا الاتصال الحديثة، الأزمات، إدارة الأزمات، المؤسسات العمومية، جائحة كورونا.

Résumé :

En ce moment Le technologie a trouvé dans son domaine des développements successifs où il a abouti à une large diffusion de ses applications dans divers domaines et secteurs dans le monde, en particulier le secteur institutionnel, où il s'est de plus en plus intéressé à la technologies de la communication dans le but de suivre ces changements et transformations, car cette technologie est considérée comme une exigence nécessaire à l'heure actuelle, qui souffre de nombreux obstacles et problèmes à des crises inattendues, qui causent des dommages et un impact négatif sur le système administratif de l'institution, Par conséquent, les institutions

publiques doivent tirer parti des applications technologiques modernes pour pouvoir gérer les crises de toutes sortes.

Notre étude était une tentative de révéler la réalité de l'utilisation de cette technologie, la communication moderne à la gestion de crise dans les institutions publiques pendant la pandémie de Corona, la Caisse nationale d'assurance sociale CNAS à Chelghoum Laïd ? Sous cette question principale se trouvait un ensemble de sous-questions:

1. Quel est le rôle fonctionnel de cette technologies de communication modernes dans la gestion de crise au CNAS pendant la pandémie?
2. Quelles sont les habitudes et les altitudes d'utilisation des technologies de communication modernes pour faire face à la crise au CNAS pendant la pandémie?
3. Quelles sont les raisons d'utiliser des technologies de communication modernes au CNAS? Quel effet cela a-t-il ?

Notre étude visait à découvrir le rôle que ce dernier offre au système administratif pour surmonter les crises auxquelles il est confronté à atténuer la gravité, en particulier la crise résultant de la pandémie de Corona à la caisse national d'assurance sociale (CNAS) à Chelghoum Laïd d'une part, et l'impact obtenu de l'utilisation de cette technologie moderne, où nous nous sommes appuyés dans notre étude sur l'approche descriptive analytique où nous avons utilisé des outils de collecte de données à partir d'observation, Une interview ouverte, le formulaire de questionnaire comme un outil principale pour la collecte d'informations, et en raison de la difficulté de mener une enquête sur tout le vocabulaire de recherche, nous n'avons sélectionné qu'un échantillon représentant la communauté de recherche représentée par l'échantillon prévu (centre de paiement de Chelghoum Laïd) pour inclure 16 personnes où nous avons distribué les formulaires de questionnaire à tous les membres de l'échantillon présents dans l'institution, où nous avons pu atteindre les résultats les plus importants:

- L'étude a montré que l'âge, l'expérience et le niveau d'éducation sont nécessaires dans les institutions publiques afin qu'elles puissent faire face très efficacement aux différentes crises grâce à l'utilisation des technologies de communication modernes.
- Les résultats ont montré que l'inclusion des technologies modernes de communication dans les systèmes administratifs des institutions publiques a entraîné une sorte de changement dans le mode de travail, en particulier pendant les crises.
- Selon les conclusions de l'étude, l'utilisation des technologies de de communication moderne dans les institutions publiques améliore l'efficacité des inter-communications en facilitant la transmission et l'échange d'informations entre les services et la direction et entre les employés les uns avec les autres.

-L'utilisation des technologies modernes de communication a contribué à renforcer la communication externe entre le personnel de les assurés à faciliter la démarche des services.

- La difficulté des possibilités matérielles est l'une des plus difficiles à gérer pour le personnel, ce qui crée des difficultés de gestion en raison du manque d'accès rapide à l'information, en particulier pendant la crise.

- Le choix des méthodes et de la technologie modernes de gestion de crise, le degré de contrôle sur l'utilisation et la vitesse à laquelle l'objectif est atteint sont liés au type de crise.

- La fondation cherche à passer de la gestion traditionnelle à la gestion électronique en adoptant des applications de la technologie de communication moderne.

Les mots clés : l'actuel. L'utilisation. La technologie de la communication moderne. Les crises. La gestion des crises. La pandémie corona.

Abstract:

The technological field today witnessed successive developments where it resulted in a wide spread of its applications in various fields and sectors in the world, especially the institutional sector, where it became increasingly interested in communication technology in an effort to keep up with these changes and transformations, since this technology is considered a necessary requirement in the current era, which is suffering from many obstacles and problems to unexpected crises, which cause damage and negative impact on the administrative system of the institution, Therefore, public institutions must take advantage of modern technology applications so that they can manage crises of all kinds, and our study came as an attempt to reveal the reality of the use of this technology modern communication crisis management in public institutions during the pandemic corona foundation of the National Social Insurance Fund (CNAS)in Chelghoum Laïd ? Under this main question was a set of sub-questions:

1. What functional role do we play in modern communication technology in crisis management at CNAS during the pandemic?
2. What are the habits and patterns of using modern communication technology to address the crisis at CNAS during the pandemic?
3. What are the motives for the use of modern communication technology at CNAS? What effect does it have?

Our study aimed to find out the role the latter offers to the administrative system to overcome the crises it faces and mitigate its severity, specifically the crisis resulting from the Corna pandemic at the National Social Insurance Fund (CNAS) foundation

فهرس المحتويات

خطة البحث:

ملخص الدراسة

21-20.....	مقدمة.....
22.....	الإطار المنهجي:.....
24-23.....	إشكالية الدراسة.....
25.....	تساؤلات الدراسة.....
26-25.....	أسباب اختيار الدراسة.....
27-26.....	أهداف الدراسة.....
27.....	أهمية الدراسة.....
35-27.....	الدراسات السابقة.....
36-35.....	المنهج.....
36.....	مجتمع البحث.....
37-36.....	عينة الدراسة.....
40-38.....	أدوات الدراسة.....
41.....	حدود الدراسة.....
46-42.....	منظور الدراسة.....
54-47.....	مصطلحات الدراسة.....
55.....	صعوبات الدراسة.....

الفصل الأول: ماهية التكنولوجيات الحديثة.....	72-100
المبحث الأول: مدخل مفاهيمي حول التكنولوجيات الحديثة.....	73-78
المطلب الأول: نشأة وتطور تكنولوجيات الحديثة.....	73-75
المطلب الثاني: مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة.....	75-76
المطلب الثالث: أهمية وخصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة.....	76-78
المبحث الثاني: أساليب تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تطوير المؤسسات العمومية..	78-99
المطلب الأول: الآليات التكنولوجية المعتمدة في المؤسسات العمومية.....	78-91
المطلب الثاني: تطوير الأساليب التكنولوجية في المؤسسات العمومية (النماذج).....	91-97
المطلب الثالث: أولوية تدارك الفجوة التكنولوجية في المؤسسات العمومية الجزائرية..	97-99
الفصل الثاني: استراتيجيات إدارة أزمة كورونا في المؤسسات العمومية الجزائرية.	109-187
المبحث الأول: ماهية وآليات إدارة الأزمات في المؤسسات العمومية.....	110-174
المطلب الأول: مدخل مفاهيمي حول الأزمة وادارتها.....	110-119
المطلب الثاني: أنواع وأساليب إدارة الأزمات ومراحلها.....	119-149
المطلب الثالث: الميكانيزمات التي اعتمدها المؤسسات العمومية لتجاوز الأزمات...149-174	
المبحث الثاني: الاستراتيجيات المتبعة لتجاوز أزمة كورونا في المؤسسة العمومية الجزائرية خلال جائحة كورونا.....	175-186
المطلب الأول: ماهية أزمة كورونا في الجزائر.....	175-181
المطلب الثاني: تأثير غياب استخدام التكنولوجيا الحديثة في إدارة أزمة كورونا في الجزائر.....	181-185