

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة صالح بوبنيدر قسنطينة -3-



كلية علوم الإعلام والاتصال والسمعي البصري  
قسم: الاتصال والعلاقات العامة

الرقم التسلسلي: .....

الرمز: .....

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال  
تخصص اتصال وعلاقات عامة

إدارة ازمة جائحة كوفيد19 في جامعة صالح بوبنيدر قسنطينة-3-

إشراف الأستاذ:

أ. د/ إدريس بولكعيبات

إعداد الطالبين:

فريال زنور

ندى بركات

السنة الجامعية: 2021/2020

## فهرس المحتويات

شكر وعرهان.....
فهرس المحتويات.....
فهرس الجداول.....
فهرس الأشكال.....
مقدمة.....ص 07
<b>الفصل الأول : اشكالية الدراسة و الاجراءات المنهجية</b>
أ. الاشكالية .....
1. حدود الموضوع .....ص 10
2. أهمية الموضوع و أسباب اختياره.....ص 11
3. التساؤلات الفرعية.....ص 11
4. أهداف الدراسة.....ص 12
5. الدراسات السابقة.....ص 12
6. تحديد أهم المفاهيم.....ص 17
7. براديعم الدراسة و منهجها.....ص 19
ب. الاجراءات المنهجية للدراسة.....
1. مجال الدراسة .....ص 32
2. صفات العينة.....ص 34
3. أدوات جمع البيانات.....ص 35
<b>الفصل الثاني : إدارة الأزمات</b>
1.2 تعريف إدارة الأزمات .....ص 39
2.2 أهداف ادارة الأزمات.....ص 40
3.2 مراحل ادارة الأزمات.....ص 41
4.2 الأساليب والاستراتيجيات المتبعة لإدارة الأزمات.....ص 44
5.2 تجهيزات ادارة الأزمات.....ص 56
6.2 تكوين فريق ادارة الأزمات.....ص 59
7.2 مقومات النجاح في ادارة الأزمات.....ص 62
8.2 معوقات عمل إدارة الأزمات وعوامل نجاحها.....ص 63

9.2	القيادة في ادارة الأزمات.....ص 66
10.2	المتطلبات التكنولوجية لإدارة الأزمات.....ص 68
11.2	ادارة الأزمة بالجامعة.....ص 69
<b>الفصل الثالث: توظيف تكنولوجيا الجديدة في التعليم العالي</b>	
1.3	لمحة عن الجامعة الجزائرية.....ص 72
2.3	لمحة عن جامعة قسنطينة -3.....ص 75
3.3	الادارة الالكترونية.....ص 76
4.3	عناصر الادارة الالكترونية.....ص 77
5.3	توجهات الادارة الالكترونية.....ص 77
6.3	الأنظمة الالكترونية لأزمة الادارة الالكترونية.....ص 78
7.3	مراحل الانتقال من الادارة التقليدية الى الإدارة الالكترونية.....ص 78
8.3	المجتمعات الافتراضية .....ص 79
9.3	البعد التعليمي والمعرفي للأنترنت.....ص 80
10.3	تقنيات خدمات معلومات الانترنت واستخدامها في التعليم.....ص 85
11.3	منصات التعليم عن بعد التي اعتمدها جامعة قسنطينة03...ص 87
12.3	الجامعة الكلاسيكية (التقليدية) والجامعة الافتراضية.....ص 89
<b>الفصل الرابع: عرض وتحليل البيانات</b>	
1.4	صفات عينة الدراسة.....ص 93
2.4	عرض وتحليل البيانات الخاصة بالوقاية واحترام البروتوكولات.....ص 96
3.4	عرض وتحليل البيانات الخاصة بتجربة التعليم عن بعد.....ص 107
استنتاجات وآفاق الدراسة .....ص 117	
خاتمة .....ص 121	
قائمة المراجع .....ص 123	
الملاحق .....ص 128	
ملخص الدراسة .....ص 150	

# ملخص الدراسة

## ملخص الدراسة:

تتمحور هذه الدراسة حول ادارة ازمة جائحة كوفيد - 19 - في جامعة صالح بوبنيدر قسنطينة - 03 ، كما تبرز هذه الدراسة كيفية تسيير وادارة الأزمة. وقد انطلقت هذه الدراسة من خلال التساؤل الرئيسي الآتي:

### **كيف أدارت جامعة صالح بوبنيدر أزمة جائحة كوفيد - 19 - ؟ .**

حيث تهدف هذه الدراسة الى معرفة الاجراءات و التدابير التي اعتمدها الجامعة للتعامل مع جائحة كوفيد 19، ومعرفة النظام التعليمي الذي تبنته الجامعة من أجل الخروج من هذه الأزمة و ماهي بدائل التعليم التقليدي وماهي الجدوى منها و كيفية الحفاظ على الأداء الوظيفي من حيث المهمة التعليمية و الحفاظ على البروتوكول الصحي من ناحية ثانية، استخدمنا في هذه الدراسة المنهج الوصفي الذي يهدف الى وصف وتحليل وتفسير البيانات و المعطيات الكمية، فهو المنهج الأنسب لمثل هذه الدراسات وتم الاعتماد في بحثنا على أداة المقابلة المعمقة و الاستمارة كما اعتمدنا في دراستنا على أسلوب المسح بالعينة وذلك من خلال العينة الحصصية غير الاحتمالية، أي استمارة موجهة لطلبة كلية علوم الاعلام والاتصال و السمعي البصري، حيث شملت 70 مفردة، ومن خلال هذه الدراسة توصلنا الى أن أهم استراتيجية اعتمدها ادارة الجامعة للخروج من الأزمة هي استراتيجية وقائية صحية بالمحافظة على البرتوكولات و المزاجية بين التعليم الحضوري والتعليم عن بعد بالاعتماد على منصات الكترونية حيث تعتبر هذه الأخيرة تجربة جديدة من نوعها في حاجة الى المتابعة و التطوير بحكم الصعوبات التي واجهتها.

**الكلمات المفتاحية:** الأزمة - التباعد الاجتماعي - التعليم عن بعد .

### **Study summary:**

In this study, we are going to focus on how to manage the Covid pandemic at the University of Saleh Boubnidir Constantine, To start with, we need to ask the main following question

#### **How did Saleh Boubnidir University manage this crisis?**

The study aims to recognize these procedures and measures adopted by this university to deal with the pandemic and to know which educational system was adapted by the university to get rid of such pandemic.

In this study, we used the descriptive approach, which aims to analyze and interpret data and quantitative data, as it is the most appropriate product for such studies. This study addressed the students in different streams such as Media, Communication and Audiovisual Education, and included 70 single. through this study, we concluded that the most important strategy adopted by the administration of the university to get out of this crisis is a healthy protective strategy in which is related to the needed protocols and the combination of mating skills in education, remote learning, relying on electronic platforms, where the latter is considered as a new experience that needs to be observed followed and development due to the difficulties it faced.

**Key words:** The crisis \_ Social distancing \_ Online education.