

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة صالح بونبندر قسنطينة 03



كلية علوم الاعلام و الاتصال

قسم: اتصال وعلاقات عامة

الرقم التسلسلي:

الرمز:

مذكرة ماستر

تخصص: علاقات عامة

شعبة: إتصال

دور وسائل الإتصال في تسيير أزمة كورونا في المؤسسة الإقتصادية الجزائرية
دراسة ميدانية تحليلية لبنك القرض الشعبي الجزائري - سيدي مبروك قسنطينة -

مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علوم الإعلام و الإتصال تخصص علاقات عامة

إشراف الأستاذة:

• د. زهراوي مريم.

إعداد الطلبة:

• بورني فريال.

• زايد ريان.

السنة الجامعية: 2021/2020

الفهرس:

الشكر وعرهان.

الإهداء.

أ	مقدمة
الفصل الأول: إشكالية الدراسة و إجراءاتها المنهجية.	
18	تمهيد
19	1: إشكالية الدراسة.
19	1.1: طرح المشكلة.
23	2.1: أهمية الدراسة وأسباب إختيارها.
24	3.1: أهداف الدراسة.
24	4.1: فرضيات الدراسة.
25	5.1: تحديد المفاهيم.
29	6.1: الدراسات السابقة.
51	7.1: المدخل النظري للدراسة.
60	2: إجراءات المنهجية للدراسة.
60	1.2: مجالات الدراسة.
71	2.2: مجتمع الدراسة.
72	3.2: منهج الدراسة.
74	4.2: أدوات جمع البيانات.
78	5.2: أساليب التحليل.
الإطار النظري.	
الفصل الثاني: وسائل الاتصال المؤسساتي.	

1: مدخل لاتصال المؤسسة ووسائله.	
83	تمهيد.
84	1.1: التطور التاريخي للاتصال المؤسسي.
85	2.1: أهمية و أهداف الاتصال داخل المؤسسة.
88	3.1: عناصر اتصال المؤسسة.
95	4.1: أنواع اتصال المؤسسة.
97	5.1: استراتيجية اتصال المؤسسة.
98	6.1: معوقات الاتصال في المؤسسة.
2 : ماهية وسائل الاتصال المؤسسي	
99	التطور التاريخي لوسائل الاتصال المؤسسي.
104	2.2: أهمية وسائل الاتصال المؤسسي.
105	3.2: شروط استخدام وسائل الاتصال المؤسسي.
106	4.2: معايير اختيار الوسيلة الاتصالية المناسبة.
107	5.2: أنواع وسائل الاتصال المؤسسي.
110	6.2: نظريات المفسرة لتأثير وسائل الاتصال.
114	7.2: ملخص الدراسة.
الفصل الثاني: اتصال تسيير أزمة.	
1: مدخل نظري حول تسيير الأزمات.	
117	تمهيد.
118	1.1: مراحل تطور أزمة.
122	2.1: أسباب أزمة ودوافعها.
125	3.1: أنواع الأزمات.

128	4.1: مواصفات الأزمة.
129	5.1: سمات الأزمة.
130	6.1: أبعاد الأزمة.
131	7.1: النظريات المفسرة للأزمة .
2: اتصال أزمة:	
137	1.2: تطور الاهتمام بالأزمة.
138	2.2: أهداف اتصالات أزمة.
138	3.2: دوافع الإهتمام بإتصال الأزمة.
139	4.2: خطة اتصالات الأزمة قواعد التي تحكم أزمة.
146	5.2: قواعد التي تحكم الأزمة.
147	6.2: أساليب اتصال أزمة.
148	7.2: مبادئ اتصال أزمة.
3 : تسيير أزمة.	
150	1.3: مراحل تسيير أزمة.
152	2.3: الاستراتيجية اتصال لتسيير أزمة.
155	3.3: عوامل نجاح اتصال تسيير أزمة.
157	4.3: معوقات تسيير أزمة.
159	ملخص الفصل.
الفصل الرابع: الجانب التطبيقي.	
161	عرض وتحليل البيانات.
186	النتائج العامة للدراسة.
187	النتائج على ضوء الفرضيات
191	النتائج على ضوء الأهداف
194	النتائج على ضوء الدراسات السابقة

197	التوصيات والمقترحات.
200	الخاتمة.
202	قائمة المراجع.
211	ملخص الدراسة باللغة العربية.
213	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية.
	قائمة الأشكال.
	قائمة الجداول.
	قائمة الملاحق.

قائمة الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
65	الهيكل التنظيمي.	01
127	مصفوفة الأزمة.	02
149	مبدأ توخي الهدف في اتصال الأزمة.	03

قائمة الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
80	يوضح ملاحظات تحكيم الأساتذة لأداة الدراسة.	01
161	يوضح استجابة المبحوثين على الوسائل الاتصالية التي تم استخدامها من قبل المؤسسة للاتصال مع الموظفين في ظل جائحة كورونا .	02
162	يوضح استجابة المبحوثين على نوع الوسيلة الشفوية المختارة من قبل المؤسسة في تسيير أزمة كورونا.	03
163	يوضح استجابة المبحوثين على نو الوسائل الاتصالية المكتوبة المعتمدة من قبل المؤسسة لتسيير أزمة كورونا .	04
165	يوضح استجابة المبحوثين على نوع الوسيلة الإلكترونية المعتمدة من قبل المؤسسة لتسيير أزمة كورونا.	05
166	يوضح استجابة المبحوثين على ما إن كانت الوسائل الإلكترونية كفيلة لتسيير	06

ملخص

الدراسة

Université Salah Boutinier

Constantine 3 قسنطينة

الملخص باللغة العربية:

تعرض العديد من المؤسسات لاسيما المؤسسات الكبرى و خاصة الاقتصادية إلى عطوبات في دورة حياتها ، و مؤسسة بنك القرض الشعبي الجزائري ليست بالغنى عن المؤسسات الأخرى إذ واجهتها أزمة كورونا كغيرها من المؤسسات الوطنية و العالمية بإعتبار أن هذه الأزمة تجاوزت الحدود الجغرافية بإنتشارها في جميع أنحاء العالم ، و أن هذه المؤسسة حاولت تكييف جميع الوسائل الإتصالية فيها في سبيل معالجة و إدارة الأزمة داخل المؤسسة و الحفاظ على سيرورة نشاطها و بقائها على نفس وتيرة العمل كما في الحالات العادية بعيدا عن الأزمة .

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة الدور الذي تلعبه وسائل الإتصال في حل الأزمات في المؤسسة و خاصة أزمة كورونا التي إختبرناها كأزمة للمعالجة لكونها موضوع مستحدث ، كما تبين دور وسائل الإتصال في تسيير نشاط المؤسسة الاقتصادية في ظل هذه الظروف ، و تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى الإستخدام و الإهتمام بوسائل الإتصال المؤسستي وصولا إلى معرفة دور هذه الأخيرة في تسيير الأزمة على مستوى المؤسسة ، وكذا معرفة كيفية توظيف الوسائل الإتصالية في تسيير و إدارة الأزمة داخل المؤسسة ، إذ تصب إشكالية دراستنا في محاولة معرفة دور و وسائل الإتصال المؤسستي في تسيير أزمة كورونا في مؤسسة بنك القرض الشعبي الجزائري، وذلك من خلال تطبيقنا لإجراءات منهجية ساعدتنا في رسم الطريق نحو التوصل إلى نتائج داراستنا و تحقيق أهدافنا منها .

لوسائل الإتصال المؤسستي دور كبير في إدارة نشاط المؤسسات خاصة في حال وجود الأزمات كأزمة كورونا إذ لها الفضل في الحفاظ على سيرورة العملية الإتصالية للمؤسسة و إستمرارية نشاطها و خاصة بواسطتها يتم التوصل إلى حلول قد تحد من تأثير الأزمة على المؤسسة أو تخفض منه. وأيضا المؤسسة أيا كان نوعها وخاصة الاقتصادية ، يجب أن يكون لها نظام إتصالي محكم يعتمد على وسائل إتصالية محددة لتسيير نشاطها خلال الأزمات و هذا لتفادي عرقلت عملها و لإستمرارية عملياتها الإتصالية و أهمية وسائل الاتصالية بمختلف اشكالها و أنواعها في تسيير أزمة كورونا في المؤسسة، وأيضا أن عملية إدارة الأزمات تتطلب توحيد جهود الأنساق

ملخص الدراسة

المشكلة لبناء المؤسسة و تكامل الوظائف و الأدوار فيها ، إضافة إلى تدعيم و توظيف كل الوسائل الإتصالية لتسيير النشاط و التي تعتبر أداة لإدارة الأزمة ولا يخفى أن الإدارة الجيدة للأزمة يجب أن تبنى على أجندات واضحة تساهم في ترتيب الأولويات و تحديد الأعمال التي من شأنها أن تجعل المؤسسة تتجاوز الأزمة بأقل الأضرار الممكنة ، و تلعب وسائل الاتصال داخلية او الخارجية بمؤسسة البنك دور بالغ الأهمية في عملية التنسيق بين المعلومات والبيانات المرسلة والمستقبلية والتي من شأنها المساهمة في إدارة الأزمات ، و أيضا على رغم تواجد خلية إدارة الأزمة على المستوى المركزي في الجزائر العاصمة إلا أنه تم التحكم و إدارة الأزمة بالشكل الجيد في كافة الوكالات التابعة لها هذا عن طريق التطبيق الحرفي للتعليمات التي تصلهم منها.



Summary :

Many institutions, especially the major ones, especially the economic ones, are exposed to disruptions in their life cycle, and the People's Bank of Algeria Foundation is not indispensable to other institutions, as it faced the Corona crisis like other national and international institutions, considering that this crisis crossed the geographical borders by spreading all over the world, And that this institution tried to adapt all means of communication in it in order to address and manage the crisis within the institution and to maintain the process of its activity and keep it at the same pace of work as in normal cases away from the crisis.

This study aims to know the role played by means of communication in solving crises in the institution, especially the Corona crisis, which we have chosen as a crisis to treat because it is a new topic. It also shows the role of means of communication in managing the activity of the economic institution under these circumstances, and this study aims to identify the extent The use and attention to institutional means of communication in order to know the role of the latter in managing the crisis at the enterprise level, as well as knowing how to employ communication means in managing and managing the crisis within the institution, as the problem of our study is trying to know the role of institutional means of communication in managing the Corona crisis in The Algerian People's Credit Bank Foundation, through our application of systematic procedures that helped us chart the way towards reaching the results of our study and achieving our goals.

Institutional means of communication have a major role in managing the activity of institutions, especially in the event of crises such as the Corona crisis, as they have the merit of maintaining the communication process of the institution and the continuity of its activity, especially through it, solutions are reached that may limit or reduce the impact of the crisis on the institution. Also, the institution, whatever its type, especially the economic one, must have a tight communication system that relies on specific communication means to run its activities during crises and this is to avoid obstructing its work and for the continuity of its communication operations and the importance of communication means of various forms and types in managing the Corona crisis in the institution, and also that The crisis management process requires unifying the efforts of the formats formed to build the institution and the integration of functions and roles in it, in addition to strengthening and employing all means of communication to conduct the activity, which is considered a tool for managing the crisis. It is no secret that good crisis management must be built on clear agendas that contribute to arranging priorities and Determining the actions that would make the institution overcome the crisis with the least possible damage, and the means of internal or external communication with the bank institution play a very important role in the process of coordinating between the information and data sent and received, which would contribute to crisis management, and also despite the presence of the crisis management cell At the central level in

Algiers, the crisis was well controlled and managed in all its agencies, through literal application instructions from them.

