

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة صالح بوبنيدر قسنطينة 03



كلية علوم الإعلام والإتصال والسمعي البصري

القسم: الإتصال والعلاقات العامة

الرقم التسلسلي:

الرمز:

مذكرة ماستر

التخصص: إتصال وعلاقات عامة

الشعبة: علوم الإعلام والإتصال

الإستراتيجية الإتصالية في إدارة أزمة جائحة كورونا بالمؤسسات الخدمائية

الجزائرية

دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر قسنطينة

إشراف الأستاذة:

إعداد الطالبتين:

د/ مفيدة طاير

دعاء شعبان

نسرين بوودين

السنة الجامعية: 2020 / 2021 م

الدورة: جوان

ملخص الدراسة

في ظل التحديات التي فرضتها جائحة كوفيد 19، نجد المؤسسات مجبرة على تبني إستراتيجية اتصالية يتم الإعداد لها مسبقا و التأكد من صلاحيتها من أجل التقليل من الآثار الوخيمة و اتخاذ القرارات الصائبة في الوقت المناسب، و هذه الدراسة جاءت لتحلل و تفسر مدى نجاعة الإستراتيجية الاتصالية المتبناة من طرف المؤسسة الخدمتية الجزائرية "اتصالات الجزائر" في إدارة أزمة جائحة كورونا و مدى فاعليتها، و من هذا المنطلق تأتي هذه الدراسة للإجابة عن هذا التساؤل: ما هي الإستراتيجية الاتصالية المتبعة من طرف مؤسسة اتصالات الجزائر لإدارة أزمة جائحة كورونا؟ سعيا لتحقيق الأهداف التالية:

- البحث والتقصي عن الإستراتيجية الاتصالية في إدارة أزمة جائحة كورونا بمؤسسة اتصالات الجزائر
 - التعرف على مبادئ الإستراتيجية الاتصالية التي إعتمدتها مؤسسة اتصالات الجزائر في إدارة أزمة جائحة كورونا.
 - الوقوف على المخطط الاتصالي المنتهج من قبل مؤسسة اتصالات الجزائر لإدارة أزمة جائحة كورونا
 - محاولة الإلمام بأسس انتقاء الإستراتيجية الاتصالية المتبناة من طرف مؤسسة اتصالات الجزائر في إدارتها لأزمة كورونا.
 - التعرف على المعوقات التي واجهت مؤسسة اتصالات الجزائر في تطبيق إستراتيجيتها الاتصالية لإدارة أزمة جائحة كورونا
- و قد اعتمدنا في دراستنا هذه على النظرية النسقية كمنظور للدراسة و على المنهج الوصفي كمنهج للدراسة أجريت الدراسة الميدانية في الفترة الزمنية الممتدة من 01 جوان إلى غاية 17 جوان 2021، أما مجتمع البحث بالنسبة لدراستنا فهو يتكون من كل الموظفين و العاملين بالمديرية العملياتية، و المكون من 130 مفردة موزعين على مختلف المصالح، كما تم الاعتماد على العينة العشوائية الطبقية، حيث واستهدفت الدراسة 97 مبحوث.

و خلصت الدراسة إلى جملة من النتائج نوجزها فيما يلي:

- اعتمدت مؤسسة اتصالات الجزائر على إستراتيجية اتصالية مخططة و منظمة لمواجهة أزمة جائحة كورونا
- أهم عائق واجه تنفيذ الاستراتيجية هو قلة وعي الجمهور و عدم احترامه للإجراءات الوقائية
- مؤسسة اتصالات الجزائر استغلت أزمة جائحة كورونا لتحسين صورتها أكثر فأكثر

Résumé

À la lumière des défis imposés par la pandémie de Covid 19, nous constatons que les établissements sont contraints d'adopter une stratégie de communication qui est préparée à l'avance et assure sa validité afin de réduire les effets négatifs et de prendre les bonnes décisions en temps opportun, et cette étude est venue analyser et expliquer l'efficacité de la stratégie de communication adoptée de la part de l'institution de service algérienne « Algérie Télécom » dans la gestion de la crise de la pandémie de Corona et son efficacité, et de ce point de vue, cette étude vient répondre cette question : Quelle est la stratégie de communication utilisée par Algérie Télécom pour gérer la crise de la pandémie de Corona ? Dans la poursuite des objectifs suivants :

- Recherche et investigation de la stratégie de communication dans la gestion de la crise pandémique Corona chez Algérie Télécom
- Connaître les principes de la stratégie de communication adoptée par Algérie Télécom dans la gestion de la crise de la pandémie de Corona.

Debout sur le plan de communication utilisé par Algérie Télécom pour gérer la crise de la pandémie de Corona

- Tenter de vous familiariser avec les bases de sélection de la stratégie de communication adoptée par Algérie Télécom Corporation dans sa gestion de la crise du Corona.
- Identifier les obstacles rencontrés par Algérie Télécom dans la mise en œuvre de sa stratégie de communication pour gérer la crise de la pandémie de Corona

Dans cette étude, nous nous sommes appuyés sur la perspective systémique en plus de l'approche descriptive qui convient à notre sujet, où nous avons utilisé l'entretien et le formulaire pour collecter des données.

L'étude de terrain a été menée durant la période du 01 Juin au 17 Juin 2021, sur une communauté d'étude composée de 130 salariés de la Direction Opérationnelle d'Algérie Télécom. Un échantillon de 97 individus a été prélevé par sondage aléatoire stratifié.

L'étude a conclu un certain nombre de résultats, qui sont résumés comme suit:

- Algérie Télécom a adopté une stratégie de communication planifiée et organisée pour faire face à la crise de la pandémie de Corona.
- L'obstacle le plus important à la mise en œuvre de la stratégie est le manque de sensibilisation du public et le manque de respect des mesures préventives
- Algérie Télécom a exploité la crise de la pandémie de Corona pour améliorer de plus en plus son image.

Summary

In light of the challenges imposed by the Covid 19 pandemic, we find that institutions are forced to adopt a communication strategy that is prepared in advance and ensures its validity in order to reduce the negative effects and take the right decisions in a timely manner, and this study came to analyze and explain the efficacy of the adopted communication strategy On the part of the Algerian service institution “Algeria Telecom” in managing the crisis of the Corona pandemic and its effectiveness, and from this point of view, this study comes to answer this question: What is the communication strategy used by Algeria Telecom to manage the Corona pandemic crisis? In pursuit of the following objectives:

- Research and investigation of the communication strategy in managing the Corona pandemic crisis at Algeria Telecom
- Learn about the principles of the communication strategy adopted by Algeria Telecom in managing the Corona pandemic crisis.

Standing on the communication plan used by Algeria Telecom to manage the Corona pandemic crisis

- Attempting to familiarize yourself with the basis for selecting the communication strategy adopted by the Algeria Telecom Corporation in its management of the Corona crisis.
- Identifying the obstacles that Algeria Telecom faced in implementing its communication strategy to manage the Corona pandemic crisis

In This study, we relied on the systemic perspective in addition to the descriptive approach that suits our topic, where we used the interview and form to collect data.

The field study was conducted during the time period from 01 Joan to 17 Joan 2021, on a study community consisting of 130 employees in the Operational Directorate of Algeria Telecom. A sample of 97 individuals was withdrawn through random stratified sampling.

The study concluded a number of results, which are summarized as follows:

- Algeria Telecom has adopted a planned and organized communication strategy to confront the Corona pandemic crisis
- The most important obstacle facing the implementation of the strategy is the lack of public awareness and lack of respect for preventive measures
- Algeria Telecom has exploited the crisis of the Corona pandemic to improve its image more and more.

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
أ - ب	الإهداء شكر وتقدير ملخص الدراسة قائمة الجداول قائمة الأشكال البيانية قائمة الملاحق المقدمة
الفصل الأول: موضوع الدراسة وإطارها المنهجي	
	أولاً: موضوع الدراسة
14	1- إشكالية الدراسة
18	2- أهمية موضوع الدراسة وأسباب إختياره
19	3- أهداف الدراسة
19	4- الدراسات السابقة
25	5- منظور الدراسة
28	6- فرضيات الدراسة
30	7- مفاهيم الدراسة
	ثانياً: الإجراءات المنهجية للدراسة
35	1- مجالات الدراسة
36	2- طبيعة ومنهج الدراسة
38	3- مجتمع البحث والعينة
40	4- أدوات جمع البيانات
الفصل الثاني: الإستراتيجية الإتصالية وإدارة الأزمات بالمؤسسة	
	أولاً: الإستراتيجية الإتصالية

45	1- أهمية الإستراتيجية الاتصالية
47	2- خصائص الإستراتيجية الاتصالية
48	3- مبادئ الإستراتيجية الاتصالية
49	4- خطوات الإستراتيجية الاتصالية
51	5- معوقات الإستراتيجية الاتصالية
	ثانيا: إدارة الأزمة وعلاقتها بالإستراتيجية الاتصالية
54	1- أهمية الإستراتيجية الاتصالية في مراحل إدارة الأزمة
55	2- أهداف إدارة الأزمة استراتيجيا
55	3- خطوات إدارة الأزمة استراتيجيا
57	4- استراتيجيات إدارة الأزمة
60	5- استراتيجيات الإتصال و إدارة الأزمة
65	6- نماذج لإستراتيجيات اتصال الأزمة
الفصل الثالث: تحليل وتفسير البيانات الميدانية للدراسة ونتائجها	
70	أولاً: التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية قسنطينة
	ثانيا: تحليل وتفسير البيانات
77	1-تحليل المقابلة
91	2- تحليل الإستمارة
96	1- تحليل وتفسير البيانات المتعلقة بالفرضية الأولى
104	2- تحليل وتفسير البيانات المتعلقة بالفرضية الثانية
107	3- تحليل وتفسير البيانات المتعلقة بالفرضية الثالثة
111	4- تحليل وتفسير البيانات المتعلقة بالفرضية الرابعة
117	5- تحليل وتفسير البيانات المتعلقة بالفرضية الخامسة
119	ثالثا: نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات
124	رابعا: نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة
125	خامسا: النتائج العامة للدراسة
128	الخاتمة

130	قائمة المصادر والمراجع
136	قائمة الملاحق