

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة صالح بوبنيدر قسنطينة - 03 -



كلية علوم الاعلام والاتصال والسمعي البصري

قسم الاتصال والعلاقات العامة

الرقم التسلسلي:

الرمز:

مذكرة ماستر

التخصص: اتصال وعلاقات عامة

الشعبة: علوم الاعلام واتصال

واقع استخدام اتصال الازمة في مؤسسة اتصالات الجزائر في ظل

جائحة كوفيد 19

دراسة حالة فرع الميلية - جيجل

اشراف الاستاذ (ة) :

فنور بسمة

اعداد الطالب (ة) :

احميدة رشاء

علالوش ميساء

السنة الجامعية :

2023-2022

دورة جوان 2023

ملخص باللغة العربية :

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع استخدام اتصال الازمة في مؤسسة اتصالات الجزائر في ظل جائحة كوفيد 19، وذلك من خلال التعرف على الخطط والاشكال الاتصالية التي اعتمدها المؤسسة والتعرف على فريق إدارة الأزمة بمؤسسة اتصالات الجزائر فرع ولاية جيجل ، وكيفية ممارسة وتطبيق هذه المفاهيم ، وصولا لتحديد مدى الاستعداد وجاهزية هذه المؤسسة في التعامل مع ازمة كوفيد 19 والعلاقة القائمة بين الجمهور الداخلي والمؤسسة خاصة اثناء الازمة . اعتمدنا على منهج دراسة الحالة، وعلى العينة القصدية كعينة للدراسة ، كما اعتمدنا على المقابلة كأداة للدراسة، فأجرينا مقابلات مع كل من نائب مدير المؤسسة الذي كان المسؤول الاول في فريق إدارة الأزمة وبعض الاطارات بمؤسسة اتصالات الجزائر فرع ولاية جيجل.

لنصل في الأخير إلى نتيجة مفادها أنّ ازمة كوفيد 19 كانت فرصة لإدراك المؤسسات الجزائرية لأهمية الاتصال داخل المؤسسة ، وان غياب مصلحة إدارة الأزمات بالمؤسسة راجع لاعتبارها مؤسسة تنفذ القرارات المتخذة من الادارة العليا و لكن بالرغم من هذا اعتمدت المؤسسة على خطط اتصالية مدروسة ومرنة في مواجهة ازمة كوفيد 19 ، بالتنسيق مع خلايا الاتصال الموزعة عبر فروع ووكالات المؤسسة من خلال الاعتماد على الاتصال الشبكي و الوسائل الالكترونية . مؤسسة اتصالات الجزائر تعتمد بشكل كبير على الاتصال المؤسساتي خاصة في ازمة كوفيد 19 والمتمثلة في الاتصال الرسمي أو الاتصال النازل، مع تطبيق نموذج فريق إدارة الأزمة في التسيير الداخلي للمؤسسة.

الكلمات المفتاحية : الاتصال، إدارة الأزمة، اتصال الأزمة، أزمة كوفيد19.

Résumé :

Cette étude visait à identifier la réalité de l'utilisation de la communication de crise à la Société Algérie Télécom face à la pandémie de Covid 19, en identifiant les plans et formulaires de communication adoptés par la société et en identifiant l'équipe de gestion de crise à l'agence de Jijel de la Société Algérie Télécom. , et comment pratiquer et appliquer ces concepts, jusqu'à Pour déterminer l'état de préparation et l'état de préparation de cette institution à faire face à la crise du Covid-19 et la relation entre le public interne et l'institution, en particulier pendant la crise. Nous nous sommes appuyés sur l'approche de l'étude de cas, et sur l'échantillon intentionnel comme échantillon pour l'étude, comme nous nous sommes appuyés sur l'entretien comme outil pour l'étude, nous avons donc mené des entretiens avec chacun des directeurs adjoints de l'établissement qui a été le premier responsable de l'équipe de gestion de crise et certains cadres d'Algérie Télécom, succursale de Jijel. Au final, nous arrivons à la conclusion que la crise du Covid 19 a été une opportunité pour les institutions algériennes de prendre conscience de l'importance de la communication au sein de l'institution, et que l'absence d'intérêt pour la gestion de crise dans l'institution est due au fait qu'elle est une institution qui met en œuvre les décisions prises par la direction générale, mais malgré cela, l'institution s'est appuyée sur des plans de communication réfléchis et flexibles face à une crise Covid 19, en coordination avec les cellules de communication réparties dans les succursales et agences de l'institution, en s'appuyant sur la communication en réseau et des moyens électroniques. Algérie Télécom s'appuie fortement sur la communication institutionnelle, notamment dans la crise du Covid 19, représentée par la communication officielle ou la communication descendante, avec l'application du modèle de l'équipe de gestion de crise dans la gestion interne de l'établissement.

Mots-clés : communication, gestion de crise, communication de crise, crise covid19.

Abstract :

This study was aimed at identifying the reality of the use of crisis communication at the Algiers Telecommunications Foundation in the light of the COVID-19 pandemic by identifying the communication plans and forms adopted by the Foundation and identifying the crisis management team of the Algiers Telecommunications Foundation of the State branch of Jijel. How to practice and apply these concepts to determine the readiness and readiness of this institution to deal with the Covid-19 crisis and the relationship between the internal public and the institution, especially during the crisis. We relied on the case study curriculum, on the intentional sample as a sample for the study, and on the interview as a tool for the study. We interviewed both the Deputy Director of the Foundation, who was the Chief Officer of the Crisis Management Team and some of the tires of the Algiers Telecommunications Corporation of the State of Jijel.

Finally, we conclude that the Covid-19 crisis was an opportunity for Algerian institutions to recognize the importance of communication within the institution. The absence of the institution's Crisis Management Service is due to its being regarded as an institution that implements decisions made by senior management, but despite This, the institution relied on thoughtful and flexible communication plans in the face of the COVID-19 crisis. In coordination with communication cells distributed through the branches and agencies of the Foundation through reliance on networking and electronic means. Algiers Telecommunications Foundation relies heavily on institutional communication, especially in the Covid-19 crisis, namely official communication or downward communication, with the application of the crisis management team model in the internal management of the institution.

Keywords: Communication, Crisis Management, Crisis Communication, Covid19 Crisis.

الرقم	المحتويات	الصفحة
	البسمة	
	شكر و عرفان	
	اهداء	
	فهرس المحتويات	
	فهرس الجداول والاشكال	
أ	مقدمة	
ب	الفصل الاول : موضوع الدراسة واجراءاتها المنهجية	
ج	تمهيد	
5	موضوع الدراسة	اولا
6	تحديد الاشكالية	1.
7	تساؤلات الدراسة	2.
8	اسباب اختيار الموضوع	3.
9-8	اهمية الدراسة واهدافها	4.
10	الدراسات السابقة	5.
14	تحديد مفاهيم الدراسة	6.
21	منظور الدراسة	7.
24	الاجراءات المنهجية	ثانيا
24	مجالات الدراسة	1
26	منهج الدراسة	2
27	مجتمع البحث و عينة الدراسة	3.
28	ادوات جمع البيانات	4.
30	خلاصة	
31	الفصل الثاني : دور اتصال الازمة في ادارة الازمات	
32	اتصال الازمة	اولا
33	تمهيد	

34	نشأة اتصال الازمة	.1
35	اهمية اتصال الازمة	.2
36	انواع الازمات	.3
38	اهداف اتصال الازمة	.4
39	مراحل تكون الازمة	.5
41	فعالية اتصال الازمة	.6
42	الانشطة و المهام الرئيسية لاتصال الازمة	.7
44	ادارة الازمات	ثانيا
44	نشأة مفهوم ادارة الازمة	.1
44	اهمية ادارة الازمة	.2
45	خصائص و مميزات ادارة الازمة	.3
46	مستويات ادارة الازمة	.4
47	فريق خلية لازمة	.5
52	اساليب ادارة الازمة	.6
54	وظائف ادارة الازمة	.7
56	اهداف ادارة الازمة	.8
55	استراتيجيات الاتصال المستخدمة في ادارة الازمة	.9
57	معوقات ادارة الازمة	10
60	خلاصة	
الفصل الثالث : عرض وتحليل البيانات الميدانية ونتائج الدراسة		
63	تمهيد	
64	تفريغ البيانات	أولا
69	النتائج العامة للدراسة	.1

71	النتائج في ضوء الاسئلة	.2
72	النتائج في ضوء الدراسات السابقة	ثانيا
75	خاتمة	
78	قائمة المراجع	
81	الملاحق	