

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة صالح بوبنيدر - قسنطينة 3 -  
كلية علوم الإعلام والاتصال والسمعي البصري



جامعة قسنطينة 3  
UNIVERSITE DE  
CONSTANTINE 3

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص علاقات عامة

التخصص: اتصال وعلاقات عامة

الشعبة: علوم الإعلام والاتصال

الرمز:.....

الرقم التسلسلي:.....

## دور اتصال الأزمة في تسيير المؤسسات الجامعية في ظل جائحة كوفيد

(دراسة ميدانية بجامعة صالح بوبنيدر قسنطينة 3)

تحت إشراف الأستاذة:

من إعداد الطلبة:

د/ليلى بولكعيبات

← بوزغاية عبد القادر

← رمضان ضياء الدين

السنة الجامعية 2022/2023

دورة جوان 2023

# فهرس المحتويات

## فهرس المحتويات

الصفحة	المحتويات
	شكر وتقدير
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس الأشكال
1	مقدمة
<b>الفصل الأول: إشكالية الدراسة وإطارها المنهجي</b>	
<b>1-1 إشكالية الدراسة</b>	
3	1-1-1 الإشكالية
6	2-1-1 فرضيات الدراسة
6	3-1-1 أهمية الموضوع وأسباب اختياره
7	4-1-1 أهداف الدراسة
7	5-1-1 الدراسات السابقة
12	6-1-1 منظور الدراسة
13	7-1-1 تحديد المصطلحات
<b>2-1 الإطار المنهجي</b>	
18	1-2-1 مجالات الدراسة
18	2-2-1 منهج الدراسة
19	3-2-1 عينة الدراسة
23	4-2-1 أدوات جمع البيانات
<b>الفصل الثاني: اتصال الأزمة وتسيير المؤسسة</b>	
<b>المبحث الأول: اتصال الأزمة</b>	
<b>تمهيد</b>	
26	1-1 تطور اتصال الازمة
27	2-1 مبادئ اتصال الازمة
28	3-1 أهمية اتصال الازمة
29	4-1 أهداف اتصال الازمة

فهرس المحتويات

29	5-1 وظائف اتصال الازمة
30	6-1 استراتيجيات اتصال الازمة
المبحث الثاني: إدارة الأزمة	
تمهيد	
33	1-2 تطور إدارة الأزمات
34	2-2 مراحل إدارة الأزمات
35	3-2 أهداف إدارة الأزمة
35	4-2 نظريات إدارة الأزمة
38	5-2 عوامل نجاح إدارة الأزمة
40	6-2 معوقات إدارة الأزمات
المبحث الثالث: اتصال الأزمة وتسيير المؤسسة	
تمهيد	
45	1-3 أهمية اتصال الأزمة في تسيير المؤسسات
45	2-3 دور الاتصال الفعال في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسات
46	3-3 الأدوات والتقنيات المستخدمة في اتصال الازمة وتسيير المؤسسات
47	4-3 أهمية تطوير الخطط الاستراتيجية لإدارة الأزمات والاستعداد لها
48	5-3 دور القيادة في إدارة الأزمات والتواصل الفعال مع الموظفين والجمهور
49	6-3 التحديات التي تواجه اتصال الأزمة وتسيير المؤسسات وكيفية التغلب عليها
الجانب التطبيقي للدراسة	
الفصل الثالث: عرض و تحليل البيانات الميدانية	
52	1-3 التعريف بالمؤسسة
56	2-3 تفرغ وتحليل البيانات
100	3-3 النتائج العامة
102	4-3 النتائج في ضوء الفرضيات

فهرس المحتويات

104	3-5 آفاق الدراسة
106	قائمة المصادر والمراجع
	ملخص الدراسة
	الملاحق

ملخص الدراسة

## ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة الى معرفة الدور الذي يلعبه اتصال الازمة في تسيير المؤسسة الجامعية قسنطينة 03 صالح بوبنيدر في ظل جائحة كورونا كوفيد 19 و التعرف على مدى توظيف المؤسسة التعليمية اتصال الازمة في إدارة أزمة كورونا و اكتشاف أهم الاستراتيجيات و الوسائل الاتصالية المعتمدة في مجابهة هذه الأخيرة و لتحقيق أهداف هذا البحث استخدمنا منهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على المقابلة و استمارة الاستبيان، أين تم إجراء الدراسة على العينة العشوائية البسيطة المكونة من 49 مفردة، و قد انتهت دراستنا بالوصول الى أن اتصال الازمة أسهم بشكل فعال في إدارة أزمة كورونا كوفيد 19 و ذلك من خلال تعزيز التواصل و تنسيق الجهود داخل المؤسسة و توفير المعلومات و الارشادات الضرورية لمواجهة الازمة بالإضافة الى ذلك عملت المؤسسة على الحد من الخسائر الناتجة عن الجائحة من خلال توظيف مختلف الوسائل الاتصالية التقليدية أو الالكترونية كدعامة رئيسية في التواصل بين مختلف الاطراف الفاعلة و العمل الاداري و تسهيل المأمورية على الموظفين و الطلبة.

**الكلمات المفتاحية: الازمة، اتصال الازمة، إدارة الازمة.**

## **Résumé de l'étude:**

Cette étude vise à connaître le rôle joué par la communication de crise dans la gestion de l'institution universitaire Constantine 03 Salah Boubnider à la lumière de la pandémie de Corona Covid 19 et à identifier dans quelle mesure l'établissement d'enseignement utilise la communication de crise dans la gestion de la crise de Corona et à découvrir les stratégies et les moyens de communication les plus importants adoptés pour faire face à cette dernière et pour atteindre les objectifs de cette recherche, nous avons utilisé l'approche analytique descriptive basée sur l'interview et le formulaire de questionnaire, où l'étude a été menée sur un échantillon aléatoire simple de 49 personnes, et notre étude s'est terminée par atteindre que la communication de crise a contribué efficacement à gérer la crise Corona Covid 19 en renforçant la communication et en coordonnant les efforts au sein de l'institution et en fournissant les informations et les conseils nécessaires pour faire face à la crise, en plus de cela, l'institution a travaillé à réduire les pertes résultant de la pandémie en utilisant divers moyens de communication traditionnels ou électroniques comme pilier principal de la communication entre les différents acteurs, du travail administratif et de la facilitation de la tâche des employés et les étudiants.

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

## **Study Summary:**

This study aims to know the role played by crisis communication in the management of university institution Constantine 03 Salah Boubnider in light of the Corona Covid 19 pandemic and to identify the extent to which the educational institution employs crisis communication in managing the Corona crisis and discover the most important strategies and means of communication adopted in confronting the latter and to achieve the objectives of this research we used the descriptive analytical approach based on the interview and the questionnaire form, where the study was conducted on a simple random sample of 49 Single, and our study ended by reaching that crisis communication contributed effectively to managing the Corona Covid 19 crisis by strengthening communication and coordinating efforts within the institution and providing the necessary information and guidance to face the crisis, in addition to that, the institution worked to reduce the losses resulting from the pandemic by employing various traditional or electronic means of communication as a main pillar in communication between the various actors, administrative work, and facilitating the task for employees and students.

**Keywords: crisis, crisis communication, crisis management.**