**جامعة محمد الصديق بن يحي – جيجل –**
**كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية**
**قسم علم الإجتماع**

العنوان:

# إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إدارة الأزمات

# بالمؤسسة الجامعية

## دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

**مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الإجتماع**
**تخصص علم الإجتماع الإتصال**

**إعداد الطالبتين :**
– غانية لطرش
– فطيمة لعريوي

**إشراف الأستاذ :**
سفيان ميمون

**لجنة المناقشة :**

| | | |
|---|---|---|
| 1– الأستاذ : كياس عبد الرشيد | جامعة جيجل | رئيسا |
| 2– الأستاذ : ميمون سفيان | جامعة جيجل | مشرفا و مقررا |
| 3– الأستاذ : شحاط سعاد | جامعة جيجل | مناقشا |

**السنة الجامعية 2018 / 2019**

# شكر وتقدير

الحمد لله ذي المن والفضل والإحسان ،حمدا يليق بجلاله وعظمته، وصل اللهم على خاتم الرسل ،من لانبي بعده، صلاة تقضي لنا بها الحاجات وترفعنا بها أعلى الدرجات ،وتبلغنا بها أقصى الغايات من جميع الخيرات في الحياة وبعد الممات ،ولله الشكر أولا وأخيرا على حسن توفيقه وكريم عونه ،وعلى ما من وفتح به علينا من انجاز لهذه المذكرة ،بعد أن يسر العسير ودلل الصعب وفرج الهم، فمن العرفان الجميل الاعترافه بالفضل لأهل الفضل ، واعترافا منا بالجميل لأهله فإننا لا يسعنا إلا أن نتقدم بجزيل الشكر وعظيم الامتنان إلى الدكتور "سفيان ميمون"الذي كان شرفا لنا إشرافه على هذا البحث والذي منحنا من وقته وجهده وتوجيهاته الصائبة ،وملاحظاته القيمة طيلة فترة إشرافه وهذ يد العون لنا دون ضجر للسير قدما نحو الأفضل، سائلين المولى القدير أن يجزيه عنا خير الجزاء ويثبه الأجر إن شاء الله. كما يسرنا أن نسطر كل عرفان بالجميل والامتنان إلى الموظفين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والى طاقم التدريس بقسم علم الاجتماع الاتصال ولأعضاء لجنة المناقشة لتفضلهم بقبول مناقشة مذكرتنا فلهم منا أسمى عبارات الشكر والتقدير .

## قال الاصفهاني

"اني رايت انه لا يكتب احدهم كتابا في

يومه الا قال في غده :لو غير هذا كان

احسن ولو زيد هذا لكان يستحسن ، ولو

قدم هذا لكان افضل ، ولو ترك هذا

لكان

اجمل ، وهذا من اعظم العبر وهو دليل

على استلاء النقص على جملة البشر"

# الفهرس

# فهرس

# الأشكال

# فهرس

# الجداول

## مقدمة:

تعيش مختلف المجتمعات في ظل العولمة مجموعة من التحولات التكنولوجية والاتصالية التي جعلتها تواجه العديد من التحديات والأزمات نتيجة لاكتساح هذه الأخيرة – الأزمات–مختلف مجالات الحياة بدرجة مختلفة.

وتعتبر المؤسسة مهما كان نوعها وحدة اجتماعية مصغرة عن المجتمع الكبير تضم مجموعة من الفاعلين الاجتماعيين يعملون وفقا لنظام معين متفق عليه وتسعى لتحقيق أهداف معينة وجدت من أجلها، وأثناء سيرها العادي قد تعترضها أزمات، كالأزمات المالية، التنظيمية أو أزمات سوسيومهنية أو حتى الطبيعية منها كما وقد تكون أزمات داخلية أو خارجية انتقلت وأثرت على النظام الداخلي للمؤسسة حتى بات من الضروري العمل على إدارة الأزمة وألا ينظر إليها فقط كحالة طارئة ومفاجئة ينتج عنها أوضاع اللاتوازن واللااستقرار في النظم وإنما كفرصة للتغيير والتطوير

وأمام هذه التحولات التي شهدتها وتشهدها المؤسسات كان من الضروري تبني تكنولوجيا الإتصال الحديثة لمواكبة المستجدات والتطورات الحاصلة في هذا المجال الذي يمنحها إمكانية جديدة لتحقيق الأهداف والتخلص من المشاكل والأزمات التي قد تكون معرضة لها، هذا الدور الكبير الذي تلعبه جعلها تدخل ضمن البنى التحتية للعديد من المؤسسات لا سيما منها مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي.

فهذه الأخيرة ليست بمنأى عن هذه الأزمات والمشاكل، إذ من الطبيعي أن تتأثر بكل هذه التحولات، خصوصا وأن دخول تكنولوجيا الإتصال الحديثة إلى الوسط المؤسساتي يطرح مسألة "مقاومة التغيير" أو "رفض واقع التجديد" الذي ينظر له بمنظار الخطر، ويتطلب إعادة ترتيب ضوابط المؤسسة المعتاد عليها.

ونظرا لنقص الدراسات التي تهتم باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة الأزمات بالمؤسسة الجامعية فقد جاءت دراستنا هذه لمعرفة مدى مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إدارة الأزمات وتبيان الأهمية التي تحتلها في ذلك.

وهذا باعتمادنا الخطة أو التقسيم التالي:

- ❖ الفصل الأول منها بمثابة الإطار المفاهيمي: يعرض أسباب اختيارنا للموضوع وتحديد مشكلة الدراسة وتساؤلاتها وصياغة الفروض، فأهمية الدراسة وأهدافها مرورا بتحديد مفاهيم الدراسة والدراسات السابقة ثم المقاربات النظرية.
- ❖ بينما تناول الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة، وتم التطرق فيه لنشأتها وتطورها خصائصها وأهم الوظائف التي تؤديها إضافة إلى مزاياها وعيوبها، وأهم أنواعها.
- ❖ أما الفصل الثالث: فتعلق بإدارة الأزمات من حيث أسباب نشوء الأزمة ومراحلها، أبعادها خصائصها أنواعها وتصنيفاتها، ثم إستراتيجية التعامل معها وأثارها لنتطرق بعد ذلك لمراحل إدارة الأزمات أساليبها أهدافها، ومبادئها هي الأخرى ومتطلبات وعوامل نجاحها والصعوبات التي تواجه ذلك.
- ❖ في حين يعرض الفصل الرابع: الإطار المنهجي للدراسة من خلال مجالاتها الزمكانية، وتحديد مجتمع وعينة ونوع الدراسة ومنهجها وتحديد أدواتها.
- ❖ الفصل الخامس: تمثل في الإطار التطبيقي للدراسة تم فيه عرض وتحليل البيانات وصولا إلى نتائج الدراسة فخاتمة.

# الفصل الأول

# الإطار المفاهيمي للدراسة.

أولا–أسباب إختيار موضوع الدراسة.

ثانيا–مشكلة الدراسة و تساؤلاتها.

ثالثا–فرضيات الدراسة.

رابعا– أهمية الدراسة.

خامسا– أهداف الدراسة.

سادسا– مفاهيم الدراسة.

سابعا–الدراسات السابقة.

ثامنا– المقاربات النظرية للدراسة.

## أولا-أسباب اختيار الموضوع:

إن اختيار موضوع الدراسة يخضع أساسا لجملة من الاعتبارات والقواعد البديهية منها الذاتية ومنها الموضوعية نجملها فيما يلي:

1-يعد اختيار موضوع تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إدارة الأزمات بالمؤسسة الجامعية استجابةلاهتمامنا ومجال تخصصنا، وذو علاقة مباشرة بتكوين الدراسة.

2-حداثة الموضوع، وقلة الدراسات النظرية والتطبيقية التي تربط بين استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة وإدارة الأزمات، بالإضافة إلى أن حداثة الموضوع تنطلق من حداثة تكنولوجيا الإتصال ذاتها وتزايد انتشارها، ودورها في مختلف المؤسسات.

3-وفرة المراجع حول متغيرات الدراسة لهذا الموضوع وتنوعها، وقابلية موضوع الدراسة للبحث العلمي ولإمكانية النزول للميدان لتحقيق أهداف الدراسة.

4-الرغبة في الوصول إلى إجابات مقنعة لاسيما فيما يخص استخدامات تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إدارة الأزمات.

5-التحسيس بأهمية وجود تكنولوجيا الإتصال الحديثة في كل مؤسسة، وبالتالي زيادة الاهتمام بها خاصة في مجال إدارة الأزمات.

## ثانيا-إشكالية الدراسة وتساؤلاتها:

شهد العالم تحولات وتطورات كبيرة في ميدان تكنولوجيا الإتصال الحديثةوأجهزتها، وأصبح عصرنا يعرف "بعصر المعلومات" مما ترك أثرا واضحا وفعالا في كل مجالات الحياة... هذه التطورات المتسارعة أدت إلى تعدد وتنوع تقنيات الإتصال من تقنية برامج الحاسب الآلي عالية المستوى مثل الهيبرتكست، الهيبرميديا، والجافا التي تدمج بين النص والصوت والصورة، بالإضافة إلى الأقراص المدمجة المتفاعلة، أوالوسائط والأقراص الرقمية المتعددة الاستعمال وكذا الشبكة العنكبوتية للأنترنيت وغيرها من تقنيات المعلومات وشبكات الكمبيوتر وبرمجيات الحاسوب ومزودات قواعد البيانات ومحطات الإتصال أدت كلها إلى ظهور ما يسمى بتكنولوجيا الإتصال .

وبسرعة كبيرة كذلك ظهر أثر هذه التكنولوجيا بوضوح في جميع مجالات الحياة وذلك راجع إلى أن استخدامها أدى إلى اكتشاف إمكانيات وقدرات جديدة لم تكن موجودة من قبل...

ولا يمكن لأي كان أن ينكر أهمية هذه التكنولوجيا للمؤسسة مهما كان نوعها كوحدة اجتماعية مصغرة عن المجتمع الكبير، تضم مجموعة من الفاعلين الاجتماعيين يعملون وفقا لنظام تقسيم السلطة والعمل وتسعى لتحديد أهداف معينة وجدت من أجلهاوأثناء سيرها العادي قد تعترضها أزمات ما كالأزمات الاقتصادية، المالية أو السوسيومهنية، التنظيمية، وقد تكون أزمات داخليةأوخارجية انتقلت وأثرت على النظام الداخلي للمؤسسة أو قد تكون هذه الأخيرة طرفا أساسيا لإدارة الأزمات الخارجية، وفي الغالب يرافق الأزمة عنصر المفاجأة و ضيق الوقت و التهديد و ندرة المعلومات كما قد أثبت الواقع أن الأزمات كحدث مفاجئ تتعرض له المؤسسة يؤثر على صورتها وسمعتها ويعرقل سير نشاطاتها، لذلك فإن جهود الإدارات في مواجهتها للأزمات أصبحت ذات مكانة في جميع أنواع المؤسسات بمجالاتها المختلفة بما فيها مؤسسات التعليم العالي ...

وهنا يظهر دور الإتصال باعتباره القلب النابض لعمليات التسيير في المؤسسات ما جعل من البحث في تقنياته التي أثمرتها التكنولوجيا الحديثة أمرا في غاية الأهمية وسبيلا للدراسة، خاصة وأنه المنهج الحديث لإدارة الأزمات ومجابهتها... بعيدا عن الأساليب التقليدية التي تتطلب الوقت والجهد والمال دون الوصول إلى النتائج المطلوبةوطالما أن حدة الأزمات بشتى أنواعها قد ازدادت كان من اللازم التحكم في استخدام تكنولوجيات الإتصال الحديثة لما أستحدث من الأزمات.

ومن ضمن المؤسسات الجزائرية التي أدركت أهمية تكنولوجيا الإتصال الحديثة وانعكاساتها على الإتصال والمؤسسة جامعة جيجل –محمد الصديق بن يحي – كإحدى مؤسسات التعليم العالي، لكن عملية تبني المؤسسة للتكنولوجيات الاتصالية الحديثة لا تعكس بالضرورة نجاعتهاوتبني الأفراد لها بشكل صحيح خاصة في إدارة الأزمات وهذا ما جعلنا نقف عند هذه المؤسسة لدراسة الإشكال التالي:

إلى أي مدى تساهم تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إدارة الأزمات بالمؤسسة الجامعية؟

ولمعالجة وتحليل هذه الإشكالية وتكوين إطار نظري وفكري نطرح مجموعة التساؤلات الفرعية التالية التي تساعد على الإلمام بحيثيات التساؤل الرئيسي المطروح وهي:

1- ما مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة الأزمات داخل المؤسسة الجامعية؟

2- هل هناك عوائق تقف في وجه استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة الأزمات بالمؤسسة الجامعية؟

## ثالثا-فرضيات الدراسة:

- الفرضية الرئيسية:

تساهم تكنولوجيا الإتصال الحديثة بشكل كبير في إدارة الأزمات داخل المؤسسة الجامعية.

- الفرضيات الفرعية:

1- تستخدم تكنولوجيا الاتصال الحديثة بشكل واسع في إدارة الأزمات داخل المؤسسة الجامعية.
2- هناك عوائق تواجه استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة الأزمات بالمؤسسة الجامعية.

## رابعا -أهمية الدراسة:

تستمد دراستنا أهميتها من أهمية الموضوع في حد ذاته والمتمثل في دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إدارة الأزمات في المؤسسة الجامعية، وتظهر هذه الأهمية من خلال:

1-إثراء المعلومات وزيادة المعارف حول هذا الموضوع الذي يعد من المواضيع الهامة في عصرنا الحالي.

2-تناول الدراسة لموضوع تكنولوجيا الإتصال الحديثة بوصفها محورا لتطوير العملية الإدارية في ظل الانفتاح والعولمة، ودورها في مواجهة الأزمات التي تتعرض لها إدارة المؤسسة.

3-ضرورة تغيير الأساليب الإدارية من الأساليب التقليدية إلى الحديثة والعصرية لضمان بقائها واستمراريتها.

4-التدريب والتعود على القيام بالبحوث الميدانية، وكذا التحكم في تطبيق الإجراءات المنهجية وتقنيات البحث في العلوم الاجتماعية.

**خامسا –أهداف الدراسة:**

1–معرفة طبيعة تكنولوجيا الإتصال الحديثة المستخدمة في المؤسسة الجامعية ومدى تأثيرها في إدارة الأزمات.

2–محاولة إثراء البحوث العلمية في هذا الميدان خصوصا لحداثة الموضوع.

3–الدراسة المتعمقة للاتصال ومدى الاستخدام الفعلي للتكنولوجيا الحديثة انطلاقا من ترتيب استخدام كل التكنولوجيات المتوفرة، والعوامل التي تحكم هذا الاستخدام.

4–الوصول إلى نتائج تخدم دراستنا وتفيد في تطويرها.

5–الكشف عن الصعوبات التي تواجه الموظفين في إدارة كلية العلوم الإنسانيةوالاجتماعية بالقطب الجامعي تاسوست عند استخدامهم لتكنولوجيا الإتصال الحديثة.

6–السعي للتحقق من مدى صدق وصحة الفرضيات أو دحضها.

**سادسا–مفاهيم الدراسة:**

**مفهوم الاستخدام:**

**1–لغة:**يعرف في معجم الوسيط بأنه: اتخذه خادم، وسأله بأن يخدمه، واستوهبه خادما، والمستخدم هو من يؤدي عمل الحكومة ونحوها بأجر.[1]

**2–اصطلاحا:** هو نشاط اجتماعي يتحول إلى نشاط عادي، وبفضل التكرار يندمج في ممارسات وعادات الفرد يمكن حينئذ الحديث عن الاستخدام، إلا أن هذا المفهوم يقضي أولا الوصول إلى تقنية او وسيلة.[2]

(1)– معجم الوسيط: مكتبة الشروق الدولية، دط، القاهرة، مصر، 2005، ص 221–222.

(2)–علي حوش، محمد بوزريرة: استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في الإدارة المحلية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، قسم علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة جيجل، الجزائر، 2016–2017، ص14.

أما معجم Sociologie Lerbert فيرى أن الاستخدام نشاط اجتماعي يتحول إلى نشاط عادي لدى ثقافة معينة بفضل التكرار والقدم.[1]

**مفهوم التكنولوجيا:**

1- **لغة:** اشتقت كلمة تكنولوجيا Technology والتي عربت تقنيات من الكلمة اليونانية Techne وتعني فنا أو مهارة، والكلمة اللاتينية Texere وتعني تركيبا أو نسيجا وكلمة Logosتعني علما أو دراسة، وبذلك فإن كلمة تقنيات تعني علم المهارات أو الفنون أي دراسة المهارات بشكل منطقي لتأدية وظيفة محددة، وأصل كلمة التكنولوجيا إغريقي وتعني لغة الحديث والمناقشة حول المسائل الفنية والحرفية.[2]

يشير معجم اللغة الانجليزية Oxford dictionary أن كلمة Techni تعني أسلوب أداء المهنة وأن كلمة Technology تعني العلم الذي يدرس تلك المهنة وترتبط كلمة تكنولوجيا في أذهان العامة بالأدوات والآلات المتطورة الحديثة التي يبتكرها الإنسان لتدعيم قدرته على التعامل مع البيئة التي يعيش فيها.[3]

**2- اصطلاحا:**

يعتبر مفهوم التكنولوجيا منالمفاهيم التي ناقشها الكثير من الباحثين والمفكرين واختلفوا في نظرتهم لها بسبب اختلاف تخصصهم وتطور خصائص التكنولوجيا نفسها ولقد تطورت معاني مفهوم التكنولوجيا بتطور حاجات الإنسان المجتمعية وممارستها، ولهذا تعددت تعريفات الباحثين والمفكرين لها.

ولكن من الأمور المتفق عليها أن ماهية التكنولوجية قديمة قدم المخترعات االبشرية نفسها، حيث كانت تعتبر وسيلة من الوسائل التي اكتشفها الإنسان عند تطويعه البدائي للطبيعة.

وبعدها أصبحت أداة يستعملها لخدمته ومساعدته لقضاء حاجاته المتنامية، ثم تطور استعمالها ودعم إلى درجة أصبحت مهمة جدا في حياته العامة والخاصة، مما جعل بعض المفكرين يعتقدون بأنها تعبر عن معظم المتغيرات التي تحدث داخل المجتمع المعاصر.[1]

---

([1])-خديجة بالنور، يمينة محلي: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة لدى الشباب، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2014-2015، ص15.

([2])- مجد الهاشمي: تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري، دار أسامة للنشر والتوزيع،ط1، عمان، الأردن، 2012، ص44.

([3])-عبد الفتاح عبد النبي: تكنولوجيا الاتصال والثقافة بين النظرية والتطبيق، العربي للنشر والتوزيع، د ط، القاهرة، مصر، 1990، ص68.

وفي تعريف آخر هي علم التقنية التي تهتم بتطوير الأدوات والآلات والوسائل والمواد التي تساعد الإنسان في حل مشاكله، أي هي مجموعة المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والوسائل المادية او التنظيمية أو الإدارية التي يستخدمها الأفراد لأداء وظائفهم، ولابد من تواجد عنصرين أساسين في المجال التكنولوجي هما: المعارف والمهارات اللازمة وتوافر المعدات والأجهزة المتطورة.[2]

هي مجموعة المعارف والخبرة المتراكمة والمتاحة والادوات والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية التي يستخدمها الإنسان في أداء عمل ما أو وظيفة في مجال حياته اليومية لإشباع الحاجات المادية والمعنوية سواء على مستوى الفرد أو المجتمع.[3]

هي مجموعة من النظم والقواعد التطبيقية وأساليب العمل التي تستقر لتطبيق المعطيات المستخدمة لبحوث ودراسات مبتكرة في مجال الانتاج والخدمات كونها التطبيق المنظم للمعرفة والخبرات المكتبية والتي تمثل مجموعة الوسائل والأساليب الفنية التي يستخدمها الإنسان في مختلف نواحي حياته العلمية وبالتالي فهي مركب قوامه المعدات والمعرفة الإنسانية.

أما المفهوم الحديث للتكنولوجيا فيشمل لإبداع والخلق بالإضافة إلى الإقتباس والاستيعاب فالتكنولوجيا عبارة عن جميع الاختراعات والابداعات اللازمة لعملية التطور الاقتصادي والاجتماعي والتي تتم من خلال مراحل النمو المختلفة.[4]

**مفهوم الاتصال**

**1-لغة:**الاتصال Communication مشتقة من أصلها اللاتيني Communis أي Common ومعناها مشترك، فعندما نقوم بعملية الاتصال فنحن نحاول أن نقيم رسالة مشتركة مع شخص أو جماعة، أي أننا نحاول أن نشترك معا في معلومات أو أفكار أو مواقف محددة.[1]

---

([1])-فضيل دليو: التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال( المفهوم-الاستعمالات-الآفاق)، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، عمانالأردن، 2010، ص 19-20.

([2])- بهية بوطيبة، ربيعة بوفنش: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين بالجامعة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، قسم علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة جيجل، الجزائر، 2017-2018، ص10.

([3])- محمدفريد محمود عزت: القاموس الموسوعي للمصطلحات الإعلامية، العربي للنشر والتوزيع، د ط، دس، ص557- 558.

([4])- محمد الفاتح حمدي، وآخرون: تكنولوجيا الاتصال والاعلام الحديثة( الاستخدام والتأثير)، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، ط1، 2011، ص2.

المعنى اللغوي للاتصال في اللغة العربية يشير إلى الإبلاغ أو الإخبار والربط وإقامة الصلة والتتابع والاستمرار أي التواصل، وهذه المعاني اللغوية تحمل في طياتها المعاني الاصطلاحية لعملية الاتصال.[2]

ورد تحديد كلمة الاتصال في قاموس المحيط ولسان العرب على انها مشتقة من "وصل" والذي يعني الصلة وبلوغ الغاية، فوصل الشيء إلى الشيء وصولا وتوصل إليه أي انتهى إليه وبلغه ويعني أيضا المواصلات والبلاغ.[3]

**2-اصطلاحا:**يعرف الدكتور فتوح أبو العزم الاتصال بأنه الإجراء الذي يتم به تبادل الفهم بين الكائنات البشرية أو هو العمل الذي عن طريقه تنتقل المعاني من إنسان الآخر أو من جماعة لأخرى.[4]

يعرفه كل من بيرلسون وستينر بأنه عملية نقل المعلومات والرغبات والمشاعر والمعرفة والتجارب إما شفويا أو باستعمال الرموز والكلمات والصور والإحصائيات بقصد الاقناع أو التأثير على السلوك وأن عملية النقل هي نفسها تشير إلى الاتصال.

وعرفته مارتن أندرسون Martin Anderson بأنه العملية التي من خلالها نفهم الآخرين ويفهموننا ولأن الاتصال ديناميكي فإن الاستجابة له دائمة التغيير يمليه الوضع العالم كله.[5]

الاتصال هو الطريقة التي تنتقل المعرفة والأفكار بواسطتها من شخص إلى شخص آخر او من جهة إلى جهة أخرى، بقصد التفاعل والتأثير المعرفي أو الوجداني في هذا الشخص أو إعلامه بشيء أو تبادل الخبرات والأفكار معه، أو هو تفاعل بالرموز اللغوية وغير اللغوية بين طرفين، والاتصال عملية تبادلية ذات اتجاه دائري، قد يتحول المرسل فيها إلى مستقبل، وبالعكس.

---

([1])-محمد جمال الفار: المعجم الإعلامي، دار أسامة والمشرق الثقافي للنشر والتوزيع، دط، عمان، الأردن، 2010، ص7.

([2])-محمد صاحب سلطان: العلاقات العامة ووسائل الاتصال، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة،ط1،عمان، الأردن، 2011، ص77.

([3])-فضيل دليو: مقدمة في وسائل الاتصال الجماهيري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1998، ص9.

([4])-محمد نصر مهنا: الإعلام وتكنولوجيا الاتصال في عالم متغير، دار الفتح للتجليد الفني، ط2،الإسكندرية، مصر، 2007ص69.

([5])-نجلاء محمد صالح: مهارات الاتصال في الخدمة الاجتماعية(الأسس النظرية والعلمية)، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1عمان، الأردن، 2012، ص20.

أو هو عملية ديناميكية يقوم بها شخص ما أو أشخاص بنقل رسالة تحمل المعلومات او الآراء او الاتجاهات إلى الآخرين، لتحقيق هدف ما، عن طريق الرموز لتحقيق استجابة ما، في ظرف أو سياق بيئة اتصالية بغض النظر عما قد يتعرض لها من تشويش.[1]

يشير مفهوم الاتصال إلى العملية أو الطريقة التي تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس داخل نسق اجتماعي معين، يختلف من حيث الحجم ومن حيث محتوى العلاقة المتضمنة فيه، بمعنى أن هذا النسق الاجتماعي قد يكون مجرد علاقة ثنائية نمطية بين شخصين أو جماعة صغيرة أو مجتمع محلي أو مجتمع قومي او حتى المجتمع الإنساني ككل.[2]

يعرفه بعض الكتاب العرب بأنه العملية الهادفة إلى نقل المعلومات وتبادل المعلومات التي على أساسها يتوحد الفكر وتتق المفاهيم وتتخذ القرارات.

ويعرف أيضا بأنه تبادل الأفكار والبيانات بغرض تحقيق أهداف العمل الإداري.[3]

**تكنولوجيا الاتصال:**

تكنولوجيا الاتصال Communication Technology وفقا لرؤية "برنت وروبين" هي أي أداة أو جهاز او وسيلة تساعد على انتاج أو توزيع أو تخزين او استقبال أو عرض البيانات.

وفي تعريف آخر هي الآلات أو الأجهزة الخاصة او الوسائل التي تساعد على انتاج المعلومات وتوزيعها واسترجاعها وعرضها.[4]

تكنولوجيا الاتصال تشير لدى بعض إلى تلك الادوات التي تستخدم في تدعيم قدرة الإنسان على نقل المعلومات وتبادلها مع الآخرين وقد يمتد المعنى لدى البعض الآخر ليشير إلى النشاطات الخاصة بإنتاج وتشغيل وتخزين ونقل ومعالجة ونشر المعلومات وهي العمليات التي تتضمن النشاطات التقليدية

---

([1])– محمد جهاد جمل، دلال هلالات: مهارات الاتصال الإنساني اللفظية وغير اللفظية في اللغة العربية، دار الكتاب الجامعي، ط1، الإمارات العربية المتحدة، 2008، ص20.

([2])–عبد الرزاق محمد الدليمي: المدخل إلى وسائل الإعلام والاتصال، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1،عمان، الأردن، 2011، ص27.

([3])– محمد أبو سمرة: الاتصال الإداري والاعلامي، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2001، ص10.

([4])–حسن عماد مكاوي، محمود علم الدين: تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الدار العربية للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، مصر 2009، ص68.

كالأبحاث والدراسات والطباعة والنشر والتلفزيون والإذاعة والصحافة، وكذا النشاطات المستحدثة كالاستشعار عن بعد والاتصالات الهاتفية والتلغرافية وأجهزة الكمبيوتر وتخزين المعلومات واسترجاعها.[1]

هي الجهود الإنسانية وطرق التفكير المستخدمة لنقل المعلومات والمهارات والخبرات والعناصر البشرية وغير البشرية المتاحة من خلال اكتشاف وسائل تكنولوجيا تساعد في عملية إيصال المعلومات عبر العملية الاتصالية التي يتم بمقتضاها تفاعل بين مرسل ومستقبل ورسالة في مضامين اجتماعية معينة، وفي هذا التفاعل يتم نقل أفكار ومعلومات ومنبهات بين الأفراد عن قضية وأيضا يمكن الاتفاق على أن الاتصال هو عملية مشاركة في الأفكار والمعلومات عن طريق عمليات ارسال وبث للمعنى وتوجيه وتسيير له، ثم استقبال بكفاءة معينة لخلق استجابة معينة في وسط اجتماعي معين.[2]

**تكنولوجيا الاتصال الحديثة**

تكنولوجيا الاتصال الحديثة هي تلك التكنولوجيات التي تجمع بين الاتصال عن بعد والكومبيوتر.

ورد تعريفها في الموسوعة الإعلامية بأنها الأدوات والنظم التي تساعد على القيام بالاتصال وتتمثل هذه الادوات أساسا في الحسابات الإليكترونية.[3]

يعرفها فضيل دليو بأنها تعني أساسا تلك الموصولة بالكمبيوتر، ولها آثار عدة تشمل مجالات

وتطبيقات متنوعة مثل تشخيص المعارف عموما وتنظيم المؤسسات خصوصا.[4]

هي الوسائل الإليكترونية المستخدمة في الانتاج والتسجيل الكهرومغناطيسي والذي توج باستخدام الشبكات الأرضية التي تستخدم الألياف الضوئية ذات الكفاءة العالية في حمل الرسائل والمعلومات، هذا بالإضافة إلى استخدام الحاسوب وما يتصل به من تقنيات.[5]

**التعريف الإجرائي:**

(1)– عبد الفتاح عبد النبي: المرجع السابق، ص71.

(2)– سامية محمد جابر، نعمات أحمد عثمان: الاتصال والاعلام (التكنولوجيا المعلومات)، دار المعرفة الجامعية، دط، الإسكندرية مصر، 2000، ص108.

(3)–محمد منير حجاب: الموسوعة الإعلامية، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، ج2، 2003، ص 80.

(4)–فضيل دليو: وسائل الاتصال وتكنولوجياته، منشورات جامعة منتوري، دط، قسنطينة، الجزائر،دس، ص147.

(5)–الموسوعة العلمية الشاملة، www.m3loma.com(23/03/2019)

هي مجموعة التكنولوجيات الحديثة (الأدوات والوسائل) التي تستخدمها المؤسسة بغرض استقبال المعلومات ومعالجتها وطباعتها وتخزينها ونقلها وتبادلها بين الأفراد بشكل الكتروني سواء في شكل صور أونص وتتمثل في: الهاتف، البريد الالكتروني جهاز الحاسوب، ومنظومة الشبكات (الأنترنت الإكسترانت الإنثرانيث).

**مفهوم الأزمة**

**1- لغة:**الأزمة تعني الشدة والقحط والأزمة هو المضيق، ويطلق على كل طريق بين جبلين مأزم.[1]

أزمة جمع أزمات أوازم، شدة وضيق، قحط، نقول أزمة اقتصادية، سياسية، مالية.

مثلا: أزمة اقتصادية: اضطراب فجائي يطرأ على التوازن الاقتصادي أزمة مرضية أي نهاية فجائية ومزمنة كإلتهاب الرئة.[2]

كلمة الأزمة مشتقة من الفعل أزم، أزم العام اشتد قحطه، تأزم القوم أصابتهم أزمة، المآزم جمع مأزم ويعني المضيق والأزمة جمع ازم وأزم وأزمات وأزوام: وتعني الشدة والضيقة، نقول أزمة اقتصادية وأزمة سياسية.[3]

**2-اصطلاحا:**يعرفها القاموس الأمريكي webster,2003على أنها نقطة تحول يحدث فيها تغير نحو الأفضل او نحو الأسوء وهي حالة حاسمة أو وقت عصيب.

يعرفها قاموس Lougman, 2006 بأنها الزمن الذي يتسم بوجود خطر قادم أو صعوبة شديدة أو عدم اليقين سواء في الأمور السياسية أو الاقتصادية.[4]

يعرفها قاموس oxford,2004 بانها نقطة تحول، أو لحظة حاسمة في مجرى حياة الإنسانكالأزمة المالية او السياسية، ونقطة التحول هذه هي وقت يتسم بالصعوبة والخطر والقلق في المستقبل ووجوب اتخاذ قرار محدد وحاسم في فترة زمنية محددة، وجذور الكلمة في الإغريقية هي krisis، وتعني قرار decision.

---

([1])-محمد بن أبي بكر الرازي: مختار الصحاح، دار الكتاب العربي، دط، لبنان، 1967، ص15.

([2])-أحمد زيات وآخرون: معجم الوسيط، مجمع اللغة العربية، مكتبة الشروق الدولية،ط4، القاهرة، مصر، 2004، ص144.

([3])-المنجد في اللغة والآداب والعلوم، المطبعة الكاثوليكية، ط18، 1965، ص10.

([4])-زيد أحمد العابدي: نظام المعلومات الفعال في إدارة الازمات، دار الراية للنشر والتوزيع، دط ، 2015، ص84.

الازمة هي تحول فجائي عن السلوك المعتاد نتيجة سلسلة من التفاعلات التي يترتب عليها نشوء موقف مفاجئ ينطوي على تهديد مباشر للقيم أو المصالح الجوهرية للدولة مما يستلزم معه ضرورة اتخاذ قرارات سريعة في وقت ضيق وفي ظروف عدم التأكد، وذلك حتى لا تنفجر الأزمة.[1]

انتقال مصطلح الأزمة إلى مختلف العلوم الإنسانية إلى تعدد تعاريف الأزمة وفق خصائصها وأنواعها فقد تكون الأزمة إدارية أو إعلامية أو استراتيجية أو قد تكون سياسية أو اجتماعية أو اقتصادية، وتعني حالة طارئة ومفاجئة وظرف انتقالي أو حالة عصيبة تحدث في فترات حرجة وتولد نقاط تحول مفاجئ تهدد كيان المنظمة وتشكل تهديد صريح وواضح لبقائها كما تنذر بوجود خطر يجب التصدي له ومواجهته بالسرعة اللازمة.[2]

الازمة من المنظور الإداري او من وجهة نظر الإداريين لها عدة تعريفات منها تعريف الخضيري بأنها موقف تواجهه إدارة المنظمة، تتسارع فيه الأحداث وتتشابك مع الأسباب بالنتائج، يفقد خلاله متخذ القرار القدرة على التحكم بما يجري من أحداث داخل المنظمة وخارجها ومما يؤثر بشكل ملحوظ على أداء المنظمة ومستقبلها.[3]

يعرفها الرازم بأنها عبارة عن حالة غير عادية تترك أثرا قاطعا على مجريات الأمور العادية فتربك روتين الحياة والعمل وتخل بالقواعد والنظم والبنيان الأساسي للعمل.[4]

**مفاهيم ذات الصلة بالأزمة**

تختلطالأزمة بمفاهيم شائعة والتي قد تتشابه مع الازمة في بعض خصائصها ومن تلك المفاهيم:

-**الكارثة: Disaster** عرفها قاموس oxford,2004 بأنها حدث يسبب دمارا واسعا ومعاناة عميقة، كما أنها الشدة النازلة العظيمة وما يسبب الغم الشديد وجمعها كوارث.[5]

---

([1])-سليم بطرس جلدة: الاستراتيجيات الحديثة الإدارة الأزمات، دار الراية للنشر والتوزيع، دط ، عمان، الأردن، 2011، ص18.

([2])-زيد أحمد العابدي: المرجع السابق، ص85.

([3])-محسن الخضيري: إدارة الأزمات منهج اقتصادي إداري متكامل لحل الازمات على مستوى الاقتصاد القومي والوحدة الاقتصاديةمكتبة مبدولي، ط2،القاهرة، مصر، 1990، ص15.

([4])-عزالدين الرازم: التخطيط الطوارئ والازمات في المؤسسة، دار الخوجا، ط1،عمان، الأردن، 1995، ص19.

([5])-عيسى مومني: قاموس المنار( قاموس لغوي عربي-عربي)، سلسلة قواميس دار العلوم للنشر والتوزيع، دط، عنابة، الجزائر ص517.

-**النزاع Dispute**: يعبر عن تعارض وخلافات في الحقوق القانونية، وهو يختلفا عن الصراع الذي يعبر عن تعارض المصالح والقيم بغض النظر عن تكييفها القانوني.[1]

-**الصراع conflti**: كفاح حول القيم، والسعي من أجل المكانة والقوة، والموارد النادرة حيث يهدف الأضدادإلى تحدي أعدائهم أو القضاء عليهم نهائيا.[2]

-**المشكلة: Problem** جمع مشاكل وتعني الأمر الصعب المعقد.[3]

كما انها: موقف أو قضية تواجه الوحدة التي يتم التعامل معها سواء كانت هذه الوحدة فرد

أو جماعة أو مجتمع تعجز فيه قدرات وإمكانات وموارد العمل على مواجهتها بمفرده.[4]

-**الحادثة:Accident** خلل يؤثر تأثيرا ماديا على النظام بأكمله الذي يتوقف إنتاجه أو يجب إيقافه حتى يتم إصلاح الخلل.[5]

-**الصدمة choc** :شعور مفاجئ حاد للإنسان أو المجتمع لموقف غير متوقع أو غير مرغوب أو غير مسلم بإمكانية وقوعه.[6]

-**الخطرdanger** : عدم التأكد الممكن قياسه، وتتحقق إمكانية القياس في تلك الحالات التي يمكن فيها استخدام نظرية الاحتمالات لقياس درجة عدم التأكد. [7]

**إدارة الأزمات:Crisis Management**

---

([1])-عبدالغفار عقيقي العويل: إدارة الأزمات والكوارث واتخاذ القرار، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2014ص17.

([2])-محمد عبد الرحمن، وآخرون: المعجم الشامل لترجمة مصطلحات علم الاجتماع وعلم النفس الاجتماعي( عربي-إنجليزي-فرنسي)، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، ط1،الاسكندرية،مصر، 2003، ص126.

([3])- أمل عبد العزيز محمود: الأداء القاموس العربي الشامل( عربي-عربي)، دار الراتب الجامعية، ط1،بيروت، لبنان، 1997 ص543.

([4])- صالح الصقور: موسوعة الخدمة الاجتماعية المعاصرة، دار زهران للنشر والتوزيع، دط، عمان، الأردن، 2009 ص214-215.

([5])- هامل مهدية: اتصال الأزمة في المؤسسة الجزائرية، دراسة حالة الوحدات من المؤسسة الصناعية والخدمة، أطروحة دكتوراه فيتمية الموارد البشرية ، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2008-2009، ص33.

([6])- محمد أحمد الطيب هيكل: مهارات إدارة الأزمات والكوارث في المواقف الصعبة، الهيئة المصرية العامة للكتاب، دط، القاهرة 2006، ص21-22.

([7])-C.Athurwilliamsjr.Rechardn.HINESS, "Riskmanagnent and insurance" Negrowk.1991,P263.

يعرفها وليامز Williams بأنها سلسلة الإجراءات الهادفة إلى السيطرة على الازمات والحد من تفاقمها حتى لا ينفلت زمامها مؤدية بذلك إلى نشوب الحروب، وبذلك تكون الإدارة الرشيدة للأزمة هي التي تضمن الحفاظ على المصالح الحيوية للدولة وحمايتها.

إدارة الازمات عملية تهدف إلى التنبؤ بها قبل حدوثها، وبالتالي محاولة منعها من الحدوث، وكذلك هي عمل الاحتياطات الممكنة للتقليل من أثارها الضارة في حالة عدم التمكن من منعها، وهي أيضا السعي إلى التعامل مع مكوناتها السلبية والايجابية وهذه العملية كأي عملية إدارية تتضمن ثلاثة مراحل أساسية وهي التخطيط والسيطرة والتقييم.[1]

عرفها Gigliotti, Ronaldعلى أنها القدرة على إزالة الكثير من المخاطر التي نواجه المنظمة وكذلك التقليل من عدم التأكد لتحقيق أكبر قدر من التحكم في مصير المنظمة، وهذا يعني استخدام السيناريوهات لعرض أسوأ ما يمكن حدوثه ثم تقييم القرارات البديلة قبل الحدوث.

1- إدارة الأزمة هي الأساليب الإدارية العلمية والإجراءات والمنهجيات والخطط للتعامل مع الأزمات التي حدثت أو سوف تحدث وكيفية التغلب عليها والتصدي لها من خلال حشد الإمكانات المتاحة والخطط المعدة لمواجهة الأزمة والتقليل من أخطارها والحد من انتشارها وصولا إلى تجاوزها والاستفادة من دروسها للمستقبل وتلاقي سلبياتها وتعظيم الايجابيات.[2]

**التعريف الإجرائي:**

عمليات إدارية تقوم على التخطيط والتنظيم والتقييم التي يقوم بها مدير المؤسسة وتساهم في التقليل من حدوث الأزمات من خلال البرامج الوقائية أو التقليل من آثارها في حالة حدوثها عن طريق التدخل الفوري، ويتم ذلك عن طريق الاستغلال الأمثل للمعلومات المتاحة والامكانيات المادية والبشرية في المؤسسة.

**المفاهيم ذات صلة:**

الإدارة بالأزمات: هي فعل أو رد إنساني يهدف إلى توقف أو انقطاع نشاط من الانشطة أو زعزعة استقرار وضع من الأوضاع بهدف إحداث تغيير في هذا النشاط أو الوضع لصالح مديره، وهي

(1)- سليم بطرس جلدة: مرجع سابق، ص19.

(2)- زيد أحمد العابدي: مرجع سابق، ص 98-99.

تمثل ظاهرة افتعال أزمة عرضية للتمويه، وذلك من خلال ايجاد مجموعة من الضغوط التي تؤثر على الأفراد وتسبب لهم حالة من عدم التوازن هامشية.[1]

وهي تقوم على افتعال الأزمة وإيجادها كوسيلة لتحقيق أهداف معينة لصانع الأزمة أو تكون نتيجة الارتجال وسياسة رد فعل وغياب المنهج العلمي في ظل ظروف عدم التأكد كما تكون نتيجة لتهميش القضايا والمواقف وتجاهل المستقبل والاعتماد على أسلوب الإدارة يوم بيوم.[2]

**إدارة المخاطر والازمات:**عرفها: نواف فطيش بانها: تقنية أو أسلوب معين يستخدم عند مواجهة الحالات الطارئة والتعامل مع المخاطر والازمات التي لابد من مواجهتها والتخطيط لأسلوب المواجهة بشكل مبكر بناءا على الافتراضات المبنية على المعلومات التي تنبئ بحدوث مخاطر وأزمات، مما يساعد صانع القرار على وضع الاجراءات اللازمة لمنع حدوثها ومواجهتها عندما يتطلب الأمر ذلك.[3]

**تعريف المؤسسة:** هي مجموعة الوسائل المادية والبشرية والمالية تستخدم مع بعضها البعض من أجل تحقيق الغرض أو المهمة التي أنشئت من أجلها[4]

المؤسسة هي منظمة تم تأسيسها من أجل تحقيق نوع ما من الأعمال مثل تقديم الخدمات وفقا لمعايير تنظيمية خاصة، في مجال عملها وتعرف أيضا بأنها تسعى إلى تحقيق هدف ما سواء كان تعليميا أو وظيفيا أو اجتماعيا، كما أن المؤسسة هي إنشاء وتأسيس مكان خاص أو عام من أجل تطبيق برنامج معين أو فكرة ما.[5]

**تعريف الجامعة:** كلمة جامعة هي كلمة مشتقة عربيا من كلمة الاجتماع أي الاجتماع حول هدف ألا وهو هدف التعليم والمعرفة أي يمكننا القول أن الجامعة هي مؤسسة للتعليم العالي والأبحاث وهي تعطي شهادات أو إجازات أكاديمية.

يقصد بالجامعة مؤسسة التعليم العالي،مؤلفة من عدة مدارس أو كليات تختص كل منها لفرع معين من المعرفة، والجامعة عبارة عن وحدة اجتماعية إدارية منظمة تتآلف من مجموعة من الأفراد الذين تربطهم

---

([1])– محمد الصيرفي: إدارة الأزمات، مؤسسة مورس الدولية للنشر والتوزيع، دط ،الإسكندرية، مصر، 2007، ص26.

([2]) – السعيد عليوة: إدارة الوقت والأزمات والإدارة بالأزمات، دار الأمير للنشر والطبع والتوزيع، ط1، القاهرة، مصر، 2003، ص83.

([3]) – نواف قطيش: إدارة الأزمات، دار الراية للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2009، ص35.

([4]) http://accdiscussion. /acc 9194.html 16/03/2019.00:35.

([4])http:// mawdoo3.com. 17/03/2019.10:45.

علاقة ملزمة مع بعضهم البعض وفق هيكل تنظيمي واضح ومنسق والكل يسعى إلى تحقيق وبلوغ أهداف محددة في طريق تفاعلها مع البيئة المحيطة حيث أنها تتأثر وتؤثر فيها[1].

**المؤسسة الجامعية:** هي هيئة تعليمية تربوية تتكون من مجموعة من الفاعلين يجتمعون لتحقيق هف واحد وهو إخراج نخبة من الطلبة ذوي كفاءات في مختلف الميادين المتوفرة بها[2]

**التعريف الإجرائي:** المؤسسة الجامعية هي مؤسسة تعليمية يلتحق بها الطلاب بعد إكمال دراستهم الثانوية والجامعة هي أعلى مؤسسة في التعليم العالي والأبحاث تعطي شهادات أو إجازات آكاديمية للطلاب.

## سابعا–الدراسات السابقة:

الأبحاث تشكل تراثا علميا هاما يدخل ضمن المصادر الأدبية الواجب استكشافها كخطوة أولية في أي بحث، وقد حظيت تكنولوجيا الاتصال الحديثة باهتمام كبير من قبل الباحثين والمفكرين من خلال الكتب والمذكرات، هذه الدراسات السابقة كان لها الأثر و الدور الكبير في بلورة مشكلة بحثنا وتحديد أبعادها،حيث تناولنا منها ما تم ربطها بعدة متغيرات مختلفة، وفي دراستنا هذه سنربطها بإدارة الازمات حيث اعتمدنا في ذلك على دراسات سابقة كونها ذات اهمية كبيرة في المساعدة على انجاز البحوث العلمية لأنها تعد أرضية صلبة في تأسيس البحث الجاري وإعداده بغرض الاستفادة منها والتوجه إلى جوانب أخرى لم تتعرض لها.

وسنعرض فيما يلي عددا من الدراسات التي استفدنا منها، والتي تناولت موضوع تكنولوجيا الاتصالأو إدارة الأزمات، لنبين ما تناولتهوما نسعى نحن لتناوله بالدراسة، إضافة إلى التعقيب عليها لتوضيح علاقتها مع الدراسة الحالية ومجال الاستفادة منها.

### 1– الدراسات الأجنبية:

(1)http:// ar.m.wikipedia.org/wiki 16/03/2019.18:53.

(2) خالد عبد الوهاب الزيدين: القيادة الإدارية وتطوير منظمات التعليم العالي، دار الأيام للنشر والتوزيع، دط، الاردن، 2013، ص ص 15–17

**-دراسة روك Rock**(2000) بعنوان:

تخطيط إدارة أزمات فعّال: إنشاء حقل للعمل التعاوني، تعليم وتدريب الأطفال، بمدينة برمنجهام البريطانية.

Effective crises Mangemant planning : creating a collaborative frome work Educating children and training them.[1]

الهدف من الدراسة:

وضع استراتيجية تعاونية للتخطيط الفعال لإدارة الأزمات، والتعرف على العوامل التي تساعد على تنفيذ خطط إدارة الأزمات بفاعلية، من أجل تعزيز أداء المعلمين الذين يتعاملون مع الطلاب المشاغبين في مدارس أمريكا.

منهج الدراسة وأدواتها:

استخدام الباحث المنهج الوثائقي وهو منهج يعتمد على الجمع المتأني والدقيق للوثائق عن مشكلة البحث، ومن ثم القيام بتحليلها تحليلا يستطيع الباحث بموجبه استنتاج ما يتصل بمشكلة البحث من نتائج، بالاعتماد على الكتب والدراسات ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1- التخطيط الفعال لإدارة الازمات يتمثل في: التعرف على متى تحدث الأزمة لتحديد السلوكيات والمؤشرات ذات الصلة بالأزمة والأحداث التي تنشئ السلوك المرتبط بالأزمات، ووصفها بمصطلحات دقيقة وقابلة للقياس والملاحظة وتحديد من الذي سوف يستجيب لحدوث الأزمة بتشكيل فريق عما مكون من (4-6) أفراد يتميزون بالمرونة والقدرة على الاستجابة الفورية للأزمة يتم تدريبهم على تقنيات التدخل أثناء وقوع الأزمة.

2- تحدي كيف يتم استخدام التقنية في استدعاء أعضاء الفريق أثناء وقوع الأزمة بتأسيس شبكة للاتصالات تتضمن الجوالات، النداء الآلي، النداء الداخلي، الاتصال اللاسلكي والهاتف، ووصف ما هي

---

([1]) - Rock :Effective crises Mangemant planning : creating a collaborative frome work Educating children and training them,Birmingham,united kingdom,2000 .

أدوار ومسؤوليات كل عضو من أعضاء الفريق بدقة عند وقوع الأزمة، وتوضيح السياسات والإجراءات المرتبطة بالاستجابات السلوكية المتوقعة بكل أعضاء فريق الأزمة مسبقا، وتوضيح أين سيتم التدخل في الأزمة لأن مكان التدخل يختلف طبقا لوقت ومكان حدوث الأزمة، والتقييم لماذا حدثت الأزمة عن طريق مراجعة السجلات والمقابلات والمعاينات الوظيفية، وتحويل الأزمة إلى فرصة للتحسين.

3- بيان العوامل التي تساعد على تنفيذ خطط إدارة الأزمات بفاعلية: تنفيذ الخطط بأسلوب تعاوني بين المديرين والمساعدين والمعلمين وأولياء الأمور وفريق الأزمات، والاحتفاظ بسجل دائم لتسجيل خطط الأزمات، وتوزيع الخطط على الأعضاء، واجتماع فريق الأزمات على أساس جدول عمل وبرنامج زمني محدد بصفة دورية.

## 2 -الدراسات العربية:

أ) -**دراسة حورية بولعويدات** بعنوان:"استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية "، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق (GIRTG) قسنطينة وهي مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، بجامعة منتوري قسنطينة، وهذا في السنة الجامعية (2008/2007).[1]

وقد اعتمدت الباحثة في دراستها على تساؤلات حول الموضوع المدروس قصد الوصول إلى اجابات لها بما يتماشى مع الهدف من الدراسة وتمحورت تساؤلات الدراسة في تساؤل رئيسي جاء كالآتي:

*ما هو واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة بها (المؤسسة)؟

وللإجابة عن ذه التساؤل اخترنا الأسئلة الفرعية الآتية:

1- ما هو ترتيب الوسائل التكنولوجيا الاتصالية الأربعة (جهاز الحاسوب، شبكة الأنترانت، شبكة الأنترنت، شبكة الأكسترانت) من ناحية الاستخدام في المؤسسة؟

2- هل تؤثر العوامل الذاتية للمبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

3- ما هو أثر هذا الاستخدام على مستوى أداء المؤسسة؟

أما الفرضيات فجاءت كالآتي:

(1)- حورية بولعويدات: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، جامعة منتوري قسنطينة ،الجزائر، 2007-2008.

أ- هناك تباين في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة الأربع (جهاز الحاسوب، شبكة الأنثرانث، شبكة الأنثرنث، شبكة الأكسترانت) في مؤسسة سونلغاز تسيير الشرق بحيث:

- يحتل الحاسوب المرتبة الأولى من ناحية الاستخدام.
- تحتل شبكة الأنترانت المرتبة الثانية من ناحية الاستخدام.
- تحتل شبكة الأنثرنت المرتبة الثالثة من ناحية الاستخدام.
- تحتل شبكة الإكسترانت المرتبة الأخيرة من ناحية الاستخدام؟

ب-تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت مستوى أداء المؤسسة المدروسة.

- فعلت اتصال المؤسسة بشقيه (الداخلي والخارجي).
- حسنت من الانتاجية.
- حسنت محيط العمل.

اعتمدت الباحثة على منهج المسح التحليلي للوصول إلى تفسيرات كيفية تضاف إلى نتائج الكمية.

كما اعتمدت على أدوات جمع البيانات الآتية:

- الملاحظة.

المقابلة: اعتمدت فيها على المقابلة النصف موجهة وعلى المقابلة الموجهة.

- استمارة استبيان.

ومن أهم النتائجالتي توصلت إليها الدراسة نذكر الآتي:

1-أن هناك استخداما متباينا لتكنولوجيا الاتصال الأربع المدروسة، بحيث احتل جهاز الحاسوب المرتبة الأولى من ناحية الاستخدام، واحتلت شبكة الأنثرنث المرتبة الثالثة، فيما عادت المرتبة الأخيرة لشبكة الإكسترانث.

2-أن العوامل الذاتية للمبحوثين تؤثر في نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة فيما يخص المستوى التعليمي-المنصب-الاستفادة من التدريب، فيما لم يكن للاهتمام بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية (صحافة مكتوبة، إذاعة، تلفزيون) أثر على ذلك.

3-أدىاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى تحسين مستوى أداء المؤسسة المدروسة حيث ساهمت في تفعيل الاتصال بشقيه الداخلي والخارجي، وكذا تحسين الانتاجية ومحيط العمل.

**ب) -دراسة مهدية هامل** بعنوان: " اتصالالأزمةفيالمؤسسةالجزائرية"، دراسةحالاتلوحداتمنالمؤسساتالصناعيةوالخدمية "[1] ، أطروحةمقدمةلنيلشهادةالدكتوراهالعلومفرعتنميةوتسييرالمواردالبشريةجامعة منتوريقسنطينة،الموسمالجامعي 2008 /2009 فيإطارأربعةمؤسساتفيولايةعنابةمؤسستينصناعيتين :أرسلورميتال\مؤسسةفرتيال، مؤسستينخدميتين :سونلغاز\مستشفىابنالرشد.

إشكاليةالدراسة:

تناولتالباحثةفياشكاليتهاموضوعالاتصالفيالمؤسسةالجزائريةالصناعيةوالخدماتية، انطلاقامنالتساؤلالرئيسيلتالي :كيفيسيراتصالالأزمةفيالمؤسسةالجزائريةالصناعيةوالخدماتية؟ والذيتتدرجضمنهالتساؤلاتالفرعيةالتالية:

1-كيفيسيرالاتصالقبلحدوثالأزماتفيالمؤسسةالجزائريةالصناعيةوالخدماتية؟

2-ماهومسارالاتصالأثناءوقوعالأزمةفيالمؤسساتالجزائرية؟

3- كيفيفعلالاتصالبعدالأزمةفيالمؤسساتالجزائرية؟

4- هلهناكفروقواضحةبينالمؤسساتالصناعيةوالخدماتيةالجزائريةعلىمستوىعملياتاتصالالأزمةفيمراحلهاالمختلفة؟

أهدافالدراسة:

-تحديدالتصورالنظريللاتصالأثناءالأزمة.

-توجيهالمؤسسةوالمسيرينإلىضرورةالأخذبعينالاعتبارالعمليةالاتصاليةأثناءإدارةبعض المؤسسات.

-توظيفالاتصالفيعملياتالتفسيرالمتعلقةبالأزمة.

وقداستعانتالباحثةفيدراستها بالمنهجالمسحيالاجتماعيبالعينةمنخلالاستخداماالأسلوبالكمي والكيفي، وهذايندرجضمنالدراساتالوصفيةوكذلكاستخداماالمنهجالمقارن.

أمابالنسبةللمجالالمكاني للدراسةفقدتمتحديدهفيإطارأربعةمؤسساتفيولايةعنابة.

-مؤسستينصناعيتين: أرسلورميتال \ مؤسسةفرتيال.

-مؤسستينخدميتين: سونلغاز \ مستشفىابنالرشد.

(1)- مهدية الهامل: مرجع سابق.

أمافيمايخصأدواتجمعالبيانات :فقداستخدمتبشكلأساسيالمقابلةالموجهةلعينةتتضمن 40 مفردة، 10مفرداتفيكلمؤسسة،بالإضافةإلىالاستمارةالمقننة.

نتائجالدراسة :كانتفيشكلمقترحاتوهي:

1-توجيهالمؤسساتلتبنياستراتيجيةفعليةلإدارةالأزمةواتصالالأزمة.

2-تشجيعوتحفيزالعامليلمشاركتهمفيمواجهةالأزمات.

3-تفعيلالاتصالالرسميالداخليوقتالأزماتوالاهتمامبهقبلحدوثالأزمات.

4-الاستفادةمنشبكةالانترنيتلمواجهةالأزمات.

5-البحثفينظمالمعلوماتلإدارةالأزمات.

**ج) -دراسةسعيد الشمراني** 2004:

" إدارة الأزمات ومعوقاتها في مؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية"[1].

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على كيفية تعامل العاملين الإداريين في مؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية مع الأزمات المختلفة، لتوفير سرعة الإجابة في مواجهة الأزمات بموضوعية كما هدفت الدراسة إلى التعرف إلى أهم المعوقات التي تواجه العاملين الإداريين في مؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية، والمتمثلة في معوقات انسانية، معوقات تكنولوجية، معوقات تنظيمية وتوصلت الدراسة إلى نتائج كان من أبرزها:

1-كانت استجابة العاملين بدرجة عالية في التعامل مع الازمات من خلال الاستفادة من المراحل الخمس مرتبة حسب الاهمية، التعلم، الاستعداد والوقاية، استعادة النشاط واحتواء الأضرار وكانت بدرجة متوسطة بالنسبة لاكتشاف إشارات إنذار.

2-التحكم والسيطرة على المعوقات الانسانية والتكنولوجية التي تواجه العاملين الإداريين كانت الاستجابة بدرجة متوسطة، في حين تبين أن المعوقات التنظيمية كانت بدرجة متوسطة، في حين تبين أن المعوقات التنظيمية كانت بدرجة استجابة منخفضة.

3-هناك اختلافات ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة في التعامل مع الأزمات تعزى إلى العمر، المؤهل العلمي، الخبرة، المستوى الوظيفي، وعدد الدورات للعاملين الإداريين، في حين لم تظهر اختلافات ذات دلالة إحصائية تعزي إلى الجنس.

(1)- سعيد الشمراني: إدارة الأزمات ومعوقاتها في مؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير، جامعة اليرموك، الأردن، 2004.

**هـ) –دراسة ليوسف عبد العزيز ريان** بعنوان: " دور العلاقات العامة في مواجهة الأزمات في مؤسسة التعليم العالي الفلسطينية"،[1] أنجزت لنيل شهادة الماجستير بفلسطين سنة 2014–2015.

اعتمد الباحث في دراسته على التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو الدور الرئيسي الذي يمكن للعلاقات العامة القيام به في التعامل مع الأزمات؟ ويندرج ضمن هذا التساؤل الأسئلة الفرعية التالية:

1–ماهي العلاقة بين اعتماد العلاقات العامة على تقديم المعلومات الصحيحة وبين طبيعة معلومات الأزمة؟

2–هل تعتبر إدارة الأزمات من مسؤوليات ووظائف العلاقات العامة؟

3–ما مدى توافر ووجود الإمكانيات الفنية والتنظيمية لإدارة العلاقات العامة في المؤسسات التعليمية لجامعة النجاح الفلسطينية نموذجا للوقاية والتعامل عند الوقوع في الأزمات ومعالجة أثارها؟

وللإجابة عن هذه التساؤلات اعتمد الباحث على الفرضيات التالية:

1–يوجد علاقة بين التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأزمة.

2–يوجد علاقة بين العلاقات العامة وإدارة الأزمة.

3–يوجد علاقة بين كفاءة إدارة العلاقات العامة بمهامها ووظائفها ونشاطات العلاقات العامة.

4–يوجد علاقة بين نجاح إدارة العلاقات العامة في القطاع العام واعتمادها على مقومات النجاح.

وتندرج هذهالدراسة ضمن البحوث الوصفية بحيث اعتمد الباحث على منهج المسح الاجتماعيواستخدام العينة المنتظمة، حيث بلغ عدد مفردات العينة ثمانون مفردة، واعتمد على "استمارةالاستبيان والمقابلات الشخصية مع أشخاص مختصين في مجال العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

1– أن غالبية الأزمات التي تتعرض لها جامعة النجاح هي أزمات مالية وإدارية.

(1)– يوسف عبد العزيز ريان: دور العلاقات العامة في مواجهة الأزمات في مؤسسات التعليم العالي الفلسطينية، مذكرة ماجستير في الإتصال و العلاقات العامة ، جامعة النجاح الفلسطينية، فلسطين، 2014–2015.

2- لا يوجد فريق مختص لمكافحة الأزمات في جامعة النجاح.

3- يتم دائما الاستفادة من الأزمات السابقة و العمل على عدم الوقوع بها مرة أخرى.

4- لا يتم حل أي أزمة دون معرفة أطراف الأزمة والسبب الرئيسي لحدوث هذه الأزمة.

5- هناك أمور خارجة عن سيطرة الجامعة تحول دون إنجاح الخطط المستقبلية ومن أكبر هذه الأمور الاحتلال.

6- إن إدارة الأزمة لا تعد وظيفة من وظائف العلاقات العامة إنما هي موقف طارئ يصيب المؤسسة ويهدد نظامها الأساسي.

7- في الدول النامية غالبا لا يمكن وضع خطط مسبقة للحد من الأزمات وإنما يتم التعامل مع الأزمة خلال وقوعها.

- ✓ في تناولنا لمختلف الدراسات السابقة التي أدرجناها هنا حاولنا التنويع فيما بينها من حيث تناولها لإحدى متغيرات دراستنا أو كلا المتغيرين، استفدنا منها فيتحديدالمفاهيمالمتعلقة بتكنولوجيا الاتصال الحديثة وبإدارة الأزمات، وساعدتنا على إتباع خطوات منهجية وأدوات بحثية، تماما كما أوضحت لنا ما يمكن تلافيه من عقبات وتداركه من نقائص.
  - ❖ فقدركزت دراسة الباحثة حورية بولعويدات على استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة.
  - ❖ دراسة الباحثة مهدية هاملعالجت موضوعاتصالالأزمةفيالمؤسساتالجزائريةوهمامتغيرينفيدراستنا، كماأنهااستخدمتالدراسةالوصفيةوالمنهجالمسحيوالاستمارةوهيمنأدواتجمعالبياناتالمعتمدةفيدراستنا.
  - ❖ دراسةسعيد الشمراني ركزت على متغير إدارة الأزمات ومعوقاتها في مؤسسات التعليم العاليكيفية تعامل العاملين الإداريين في مؤسسات التعليم العالي مع إدارة الأزمات.
  - ❖ بينما ركزتدراسة الباحث يوسف عبد العزيز الريان على الدور الذي يلعبه جهاز العلاقات العامةفي مواجهة الأزمات بمؤسسات التعليم العالي، ومدى توافر الإمكانيات الفنية والتنظيمية لإدارة العلاقات العامة في مواجهة الأزمات وطرق الوقاية من حدوثها، وقد أفادتنا هذه الدراسة بأفكار ومعلومات عن إدارة الأزمات والاستفادة منها في اعتماد أدوات جمع البيانات وتوظيفها في الدراسة.

## ثامنا: المقاربات النظرية للدراسة:

اختلفت النظريات التي تناولت تأثير وسائل الاتصال وتعددت، ويمكننا هنا أن نستند في دراستنا هذه إلى نظريتين اثنتين سنحاول عرض تصوراتهما فيما يلي:

### 1* نظرية إنشار المبتكرات:

تتمثل هذه النظرية في الدراسات المنجزة في إطار تمديد وتعميق العلاقات الشخصية، وهي ما يسمى عند البعض بنظريات التأثير المحدود.[1]

هذه النظرية تشبه نظرية تدفق انتقال وسائل الاتصال على مرحلتين مع توسعها في مراحل التدفق ووسائطه.

تركز هذه النظرية على تحليل مجموع عملية الابتكار[2]، هذا الأخير هو أي فكرة جديدة أو أسلوب أو نمط جديد يتم استخدامه في الحياة. ففكرة تنظيم الأسرة أو إدخال أساليب جديدة في الزراعةأو استحداث وسيلة اتصالية مثل الهاتف المحمول، كل ذلك يعتبر ابتكار.[3]

---

(1)- بشير علاق: نظريات الإتصال( مدخل متكامل)، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، دط، عمان،الأردن ، 2010، ص81.

(2)- بسام عبد الرحمان المشاقبة: نظريات الإتصال، دار أسامة للنشر والتوزيع و دار نبلاء ناشرون وموزعون، دط ، 2015،ص 177.

(3)- حسن عماد مكاوي: الإتصال و نظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، ط1، القاهرة، مصر، 1998، ص255.

(4)- مي العبد الله : نظريات الإتصال، دار النهضة العربية،ط1، بيروت، لبنان ، 2006، ص 272.

ويقدم لنا روجرز وشوميكر نموذجهما كوجهة نظر مركبة لإنتشار المبتكرات في النظام الاجتماعي، ويقدم هذا النموذج إسهاما كبيرا لفهمنا لإنتشار وسائل الإعلام والاتصال وتأثيرها.

ويتم إنشار المبتكرات، حينما تنتشر فكرة معينة من نقطة الأصل إلى المناطق الجغرافية المحيطة بها، أو من شخص إلى شخص خلال منطقة واحدة.[1]

ويعتمد نموذج انتشار المبتكرات على أربعة عناصر هي:

1- المبتكر والابتكار: هو أي فكرة جديدة تدخل النظام الاجتماعي مثل استخدام الكمبيوتر.

2- الاتصال: سوآءا عبر قنوات الاتصال الجماهيري أو الشخصي.

3- الوقت: وهو ضروري لإنتشار المبتكرات وتبني الناس لها.

4- الأعضاء في القطاع الاجتماعي: أي أن المبتكرات موجهة إلى أفراد في مجتمع ما تربطهم مجموعة من العلاقات.

ويرى روجرز وشوميكر بأن دور قادة الرأي يتم عبر تدفق متعدد المراحل إذ يوجد في عملية الاتصال لإنتشار المبتكرات اعتماد متنوع ومتعدد على تدفق الاتصال من المصدر إلى جمهور واسع ويقترحان بأن عناصر عملية تدفق المعلومات شبيهة بالنموذج الذي اقترحه ( بيرلو Berlo ): " المصدر – الرسالة – القناة – المتلقي – التأثير ).

كما يقترحان نموذجا لعملية اتخاذ قرار حول الابتكار تشتمل على أربعة عناصر هي:

1- المعرفة والتعرف على نوعية الابتكار.

2- الاقتناع بتحديد موقف مؤيد أو معارض للابتكار.

3- القرار واختيار إما تبني الابتكار أو رفضه.

4- التثبيت والتدعيم للقرار حول الابتكار، وقد يتخلى عنه في حال التعرض لرسائل جديدة تتعارض مع الابتكار.[1]

مراحل عملية تبني الأفكار المستحدثة:

يعرف ( روجرز) عملية تبني الأفكار المستحدثة بأنها: " العملية العقلية التي يمر من خلالها الفرد من وقت سماعه أو علمه بالفكرة أو بالابتكار حتى ينتهي به الأمر إلى أن يتبناها " .[2]

وتمر هذه العملية بخمس مراحل رئيسية كالتالي:

1- مرحلة الوعي بالفكرة: حيث يسمع الفرد بالفكرة الجديدة لأول مرة.

2- مرحلة الاهتمام: إذ تتولد في هذه المرحلة لدى الفرد رغبة في التعرف على وقائع الفكرة والسعي لمزيد من المعلومات عنها.

3- مرحلة التقييم: فينتهي به الأمر في هذه المرحلة إلى أن يقرر إما رفض الفكرة أو إخضاعها للتجريب العملي.[1]

4- مرحلة التجريب: فيستخدم الفرد الفكرة المستحدثة على نطاق ضيق كلما كان ذلك ممكنا على سبيل التجربة، فإذا ما اقتنع بفائدتها تبناها و طبقها على نطاق واسع، وإذا لم يقتنع بجدواها فإنه يقرر رفضها.

5- مرحلة التبني: و تبني الفرد وقبوله للفكرة لا ينفي إمكانية تركه لها لأسباب عديدة ومختلفة بعد ذلك.[2]

وقد لاحظ الباحثون أن هذه المراحل الخمسة ليست محدودة ولا منفصلة بل كثيرا ما تتداخل مع بعضها البعض، وليست متساوية الطول بل أنها تختلف من فرد لآخر تبعا لعدة عوامل شخصية واجتماعية متفاعلة مع بعضها البعض.

---

(1)- برهان شاوي: مدخل في الإتصال الجماهيري و نظرياته، دار ومكتبة الكندي للنشر والتوزيع، ط1،عمان، الأردن ، 2014 ص 164-165.

(2)- المرجع نفسه، ص 165.

([1])- حسنعمادمكاوي،وليلىحسنالسيد:الاتصالونظرياتهالمعاصرة، الدارالمصريةاللبنانية، ط 1،القاهرة، مصر 1998 ص258 .

([2])-نفس المرجع، ص 259 .

([3])- برهانشاوي: المرجعالسابق،ص 166 .

وقد يتخطى بعض الأفراد مرحلة أو أكثر من هذه المراحل، كما أن معدل انتشار الأفكار المستحدثة يكون بطيئا في البداية. وقد يتغاضى الأفراد عن الفكرة المستحدثة في أي مرحلة من مراحل التبني.[1]

وقد حدد علماء الاتصال و على رأسهم ( روجر وشومخر ) الخصائص المؤثرة في قبول وانتشار المبتكرات في خمس عناصر كما يلي:

1- النفقة المادية.

2- الانسجام مع القيم السائدة.

3- درجة التعقيد من حيث الفهم و الاستخدام.

4- القابلية للتقسيم والتجزئة.

5- قابلية التداول " الوضوح وسهولة النشر".[2]

من خلال تناولنا للتصورات القائمة عليها هذه النظرية نجد أن كل من " روجر"و" شومخر" قد أكد على أهمية تحليل عملية الاتصال، ووسائل الاتصال الحديثة عن طريق ما يعرف بنظرية الابتكار والتجديد وذلك في إطار دراسة وتحليل هذه الوسائلوعملية انتشار المعلومات والأفكار، خاصة أننا نعيش عصر التطورات السريعة ومواكبة التكنولوجيات الحديثة.

والجامعة كمؤسسة تتكون من مجموعة من الطاقات البشرية والمادية، تسعى لمواكبة تطورات العصر التكنولوجية والتقنية المختلفة، فإنها تسمح وتهتم بالمبتكرات الجديدة والمستحدثة بتجريبها وتقييمها وتبنيها في النهاية أو رفضها من أجل تسهيل سير العمل وتحسين نوعية الخدمات والأداء.

فنسعى من خلال تبني هذه النظرية إلى معرفة مدى تبني المؤسسة الجامعية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة ومدى مساهمة الدور الذي تلعبه في إدارة الأزمات.

**2* نظرية الاستخدامات والإشباعات:**

---

([1])- بسامعبدالرحمنالمشاقبة: المرجعالسابق،ص 178 .

يعود الاهتمام بالبحث عن الإشباع الذي توفره وسائل الإعلام والاتصال لجمهورها إلى بداية البحث التجريبي في ميدان علم الاتصال.

ويقدم نموذج الاستعمال والإشباع مجموعة من المفاهيم والشواهد التي تؤكد بأن أسلوب الأفراد أمام وسائل الإعلام والاتصال أكثر قوة من المتغيرات الاجتماعية والسكانية والشخصية.[1]

نشأت نظرية الاستخدامات والاشباعات على يد " إلياهو كاتز " عام 1959 حيث تحول الانتباه من الرسالة الإعلامية إلى الجمهور الذي يستقبل هذه الرسالة، وبذلك إنتهى مفهوم قوة وسائل الإعلام الطاغية، حيث كان الاعتقاد بأن متابعة الجمهور لوسائل الإعلام تم وفقا للتعود على الوسيلة الإعلامية وليس لأسباب منطقية، لكن نظرية الاستخداماتوالإشباعات لها رؤية مختلفة تكمن في إدراك تأثير الفروق الفردية والتباين الاجتماعي على السلوك المرتبط بوسائل الإعلام، وتحكم عملية استخدام جمهور المتلقين للوسيلة الإعلامية عدة عوامل معقدة ومتشابكة، من بينها الخلفيات الثقافية، الذوق الشخصي للفرد أسلوب الحياة، السن، الجنس، مستوى التعليم، المستوى الاقتصادي.[2]

- فروض نظرية الاستخدامات والإشباعات:

تفترض هذه النظرية بأن إشباع الحاجات يتم ليس فقط من خلال التعرض إلى وسيلة إعلامية محددة، بل يتم كذلك من خلال السياق الاجتماعي الذي تستخدم فيه الوسيلة.[3]

وتعتمد هذه النظرية على خمسة فروض أساسية:

1- أن أعضاء الجمهور فاعلون في عملية الاتصال، واستخدامهم لوسائل الإعلام يحقق لهم أهداف مقصودة تلبي توقعاتهم.

2- الربط بين الرغبة في حاجة معينة واختيار وسيلة إعلام محددة يرجع إلى الجمهور نفسه وتحدده الفروق الفردية.

---

([2])-مي العبد الله: المرجع السابق، ص 279.

([2])- علي محمد خير المغربي: الاعلام و الاتصال الجماهيري، دار التعليم الجامعي، ط 1، مصر، 2015، ص 18.

([3])- مي العبد الله: المرجع السابق، ص 280.

3- التأكيد على أن الجمهور هو الذي يختار الوسائل والمضمون، لأن وسائل الاتصال ليست هي التي تستخدم الأفراد.

4- يكون الجمهور على علم بالفائدة التي تعود عليه، وبدوافعه، واهتماماته فهو يستطيع أن يمد الباحثين بصورة فعلية لاستخدامه لوسائل الإعلام.

5- الاستدلال على المعايير الثقافية السائدة من خلال استخدامات الجمهور لوسائل الاتصال وليس من خلال محتوى الرسائل التي تقدمها وسائل الاتصال.[1]

كما تركز هذه النظرية على أن الإعلام يقوم بتحقيق تلاث تأثيرات من خلال اعتماد الناس عليه وهي:

* التأثيرات المعرفية.
* التأثيرات العاطفية.
* التأثيرات السلوكية.[2]

- الأهداف الرئيسية التي تحققها نظرية الاستخدامات والإشباعات هي ثلاثة أهداف:

1- السعي إلى اكتشاف كيف يستخدم الأفراد وسائل الاتصال باعتبار أن الجمهور نشط.

2- شرح دوافع التعرض لوسيلة معينة، والتفاعل الذي يحدث نتيجة التعرض.

3- التأكيد على نتائج استخدام وسائل الاتصال الجماهيري، تهدف لفهم عملية الاتصال الجماهيري.[3]

- أهم الانتقادات الموجهة للنظرية الاستخدامات والاشباعات:

أ- أن هذه النظرية تتبنى مفاهيم مرنة مثل: الدوافع والإشباع، الهدف، الوظيفة ... فهذه المفاهيم ليس لها تعريفات محددة، وبالتالي فمن الممكن أن تختلف النتائج التي من الممكن أن نحصل عليها من تطبيق النظرية تبعا لاختلاف التعريفات.

---

([1])- مصطفى يوسف كافي: الرأي العام و نظريات الإتصال، دار الحامد للنشر و التوزيع، ط 1،عمان،الأردن، 2015، ص 215.

([2])-محمد علي أبو العلا: نظريات الإتصال المعاصرة في ضوء تكنولوجيا الاتصال والعولمة، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، ط 1، 2013، ص 71.

([3])- مرزوق عبد الحكيم العدلي: الإعلانات الصحفية( دراسة الإستخدامات و الإشباعات)، دار الفجر للنشر و التوزيع، دط القاهرة، مصر، 2004، ص 126.

ب- أن الحاجات الخاصة بالفرد متعددة ما بين فيسيولوجية، نفسية واجتماعية وتختلف أهميتها من فرد لآخر، و لتحقيق تلك الحاجات تتعدد أنماط التعرض لوسائل لوسائل الإعلام و اختيار المحتوى.

جـ- تقوم النظرية على افتراض أن استخدام الفرد لوسائل الإعلام استخدام متعمد ومقصود وهادف والواقع يختلف في أحيان كثيرة عن ذلك، فهناك أيضا استخدام غير هادف.

د- تنظر البحوث التي تستند إلى هذه النظرية إلى وظائف الاتصال من منظور فردي لاستخدام رسائل الاتصال، في حين أن الرسالة الاتصالية قد تحقق وظائف لبعض الأفراد وتحقق اختلالا وظيفيا للبعض الآخر.[1]

فشلت هذه النظرية أيضا في بحث العلاقات المتداخلة فيما بين الوظائف المتنوعة التي تقدمها وسائل الإعلام كميا وكيفيا.

هـ- أن هذه الدراسات لم تعطى صورة مفصلة وأكثر تصاعديا من إشباعات وسائل الإعلام ولا تؤدي إلى صيغة نهائية لتعميمات نظرية.[2]

يهتم مدخل الاستخدامات والإشباعات بتفسير استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة انطلاقا من احتياجات وضروريات الحياة اليومية التي يسعى الاستخدام الفردي والجمعي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة لإشباعها.

فتبنينا لهذا المنطلق النظري من أجل التعرف على استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة الأزمات وطبيعة هذا الاستخدام والإشباع، والدافع والحاجة التي يسعى لإشباعها استخدام مثل هذه التقنيات والمبتكرات.

(1)- محمود حسن إسماعيل: مبادئ علم الاتصال ونظريات التأثير، الدار العالمية للنشر و التوزيع،ط1،مصر، 2003، ص 257.

(2)- بسام عبد الرحمن المشاقبة: المرجع السابق، ص 86.

## الفصل الثاني: تكنولوجيا الإتصال الحديثة.

**تمهيد**

**أولا: ماهية تكنولوجيا الإتصال الحديثة.**

**1 – نشأة وتطور تكنولوجيا الإتصال الحديثة.**

**2 – خصائص تكنولوجيا الإتصال الحديثة وسماتها.**

**3 – وظائف تكنولوجيا الإتصال الحديثة.**

**4 – مزايا وعيوب تكنولوجيا الإتصال الحديثة.**

**ثانيا: أنواع تكنولوجيا الإتصال الحديثة.**

**1 – تكنولوجيا الحاسوب.**

**2 – شبكة الأنترنيت.**

**3 – الهاتف النقال.**

**4 – شبكة الأنترانت.**

**5 – الإكسترانت.**

**خلاصة**

**تمهيد:**

إن الظهور المتزايد والمكثف لوسائل الاتصال اليوم والتعدد في مناهجها وطرائقها وبرامجها وتوجهاتها وأهدافها جعل من التطور التكنولوجي عنصر من العناصر الرئيسية الداخلة في تطوير عملية الاتصال، حيث أتاحت التكنولوجيا الحديثة ظهور خدمات متنوعة للأفراد والجماعات والمؤسسات في مختلف المجالات.

وقد شهدت تكنولوجيا الاتصال الحديثة خلال السنوات الأخيرة تطورات سريعة وتأثيرات مباشرة للثورة الرقمية على نمط الحياة الانسانية على الاصعدة الاجتماعية، الاقتصادية والثقافية.

وكذا المؤسسات العامة والخاصة ومن بينها المؤسسة الجامعية، التي أصبحت ذات ارتباط كبير بهذه التطورات وقدرتها على مسايرة التحولات والتحكم فيها واستغلالها ضمن الامكانيات المتوفرة فيها لذلك تعمل مختلف المؤسسات على استغلال هذه التكنولوجيا التي سنتناولها في هذا الفصل بدءا من نشأتها ومفهومها، خصائصها وأهم أنواعها.

## أولا: ماهية تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

### 1-نشأة وتطور تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

منذ ان وجد الانسان كان لابد له من وسائل يعبر بها عن افكاره ومطالبه فيبدأ بالحديث والإشارة والرسم ومن ثم الكتابة، وقد استغرق هذا معظم التاريخ البشري.

ولكي ينقل الانسان خبراته للآخرين، ويتم التواصل معهم فقد ابتكر حينها وسائل بدائية -حسب ما اتيح له-فاستخدم صوته.[1]

وهكذا تحققت الثورة الاولى في مجال الاتصال الانساني، أما ثورة الاتصال الثانية فقد حدثت عندما اخترع السومريون أقدم طريقة للكتابة في العالم وهي الطريقة السومرية، وذلك منذ حوالي 3600 سنة قبل الميلاد على الواح طينية حفظت الفكر السياسي والاجتماعي والفلسفي في مراحله الاولى لكن الكتابة وحدها لم تكن كافية لحل مشكلات الاتصال، فقد كانت الكتب البدائية باهظة الثمن، وكانت حكرا على رجال الدين والطبقة الغنية.

واقترنت ثورة الاتصال الثالثة بظهور الطباعة في منتصف القرن الخامس عشر ويتفق معظم المؤرخين على أن "يوحنا جوتنبرغ" هو اول من ذكر في اختراع الطباعة بالحروف المعدنية المنفصلة وذلك حوالي سنة 1436.[2]

وخلال القرن التاسع عشر بدأت معالم ثورة الاتصال الرابعة، التي اكتمل نموها في النصف الأول من القرن العشرين، فقد شهد القرن التاسع عشر ظهور عدد كبير من وسائل الاتصال استجابة لعلاج بعض المشكلات الناجمة عن الثورة الصناعية، فقد أدى التوسع في التصنيع الى زيادة الطلب على مواد الخام، وكذلك التوسع في فتح أسواق جديدة خارج الحدود، كما برزت الحاجة الى استكشاف اساليب سريعة لتبادل المعلومات التجارية وبالتالي اصبحت الاساليب التقليدية للاتصال لا تلبي التطورات الضخمة التي شهدها المجتمع الصناعي، وقد بدلت محاولات عديدة لاستغلال ظاهرة الكهرباء بعد اكتشافها، وظهر العديد من المخترعات الجديدة نتيجة ذلك.[3]

---

([1])-عبد الباسط محمد عبد الوهاب: استخدام تكنولوجيا الاتصال في الانتاج الإذاعي والتلفزيوني( دراسة تطبيقية وميدانية)، المكتب الجامعي الحديث، 2005، ص90.

([2]) -حسن عماد مكاوي: تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، الدار المصرية اللبنانية، ط2، القاهرة ، مصر، 1997ص43.

([3])- حسن عماد مكاوي، ومحمود علم الدين: مرجع سابق، ص 66-67.

فقد شهد عام 1824 اكتشاف العالم الانجليزي "وليم ستجرونSturgeon " الموجات الكهرومغناطيسية واستطاع "صمويل مورس Morse" اختراع التلغراف عام 1837 وابتكر طريقة للكتابة تعتمد على استخدام " النقط والشرط" وقد تم مد خطوط التلغراف السلكية عبر كل أوروبا وأمريكا والهند خلال القرن التاسع عشر وعد التلغراف فيما بعد من بين العناصر الهامة في تكنولوجيا الاتصال التي أدت في النهاية الى وسائل الكترونية.[1]

وفي عام 1876 استطاع "جراهام بيل" ان يخترع التليفون لنقل الصوت إلى مسافات بعيدة مستخدما تكنولوجيا التلغراف، أي سريان التيار الكهربائي في الأسلاك النحاسية مستبدلا مطرقة التلغراف بشريحة رقيقة من المعدن تهتز حين تصطدم بها الموجات الصوتية، وتحول الصوت الى تيار كهربائي يسري في الأسلاك وتقوم سماعة التليفون بتحويل هذه الذبابات الكهربائية إلى اشارات صوتية تحاكي الصوت الأصلي.

وفي عام 1877 اخترع "توماس اديسون Edison" جهاز الفوتوغراف ثم تمكن العالم الألماني "اميل برلنجرBerlinger" في عام 1887 من ابتكار القرص المصطح "Flat Disk"الذي يستخدم في تسجيل الصوت وفي عام 1895 شاهد الجمهور الفرنسي أول العروض السنيمائية ثم أصبحت السينما ناطقة منذ عام 1928.[2]

وتمكن العالم الايطالي الأصلي "جوجليلمو ماركوني Marconi" من اختراع اللاسلكي في عام 1896، وكانت تلك هي المرة الاولى التي ينتقل فيها الصوت الى مسافات بعيدة نسبيا بدون استخدام الأسلاك.

وكان الالمان والكنديون اول من بدا في توجيه خدمات الراديو المنتظمة منذ عام 1919، ثم تبعتها الولايات المتحدة الامريكية عام 1920.

كذلك بدأت تجارب التلفزيون في الولايات المتحدة منذ اواخر العشرينات مستفيدة مما سبقها من دراسات وتجارب علمية في مجالات الكهرباء، والتصوير الفوتوغرافي والاتصالات السلكية واللاسلكية.

وفي أول يوليو 1942 بدأت خدمات التلفزيون التجاري في الولايات المتحدة وفي نهاية عام 1942 بلغ عدد محطات التلفزيون الامريكية عشر محطات تجارية.[3]

---

([1])–حسن عماد مكاوي، وليلي حسين السيد، مرجع سابق، ص ص100– 102.

([2])– نفس المرجع ، ص104.

([3])–حسن عماد مكاوي، ومحمود علم الدين: المرجع السابق، ص 67–68.

ولا شك ان من أهم اختراعات القرن العشرين – بل والعصور–اختراع الحاسب الالكتروني في الاربعينيات من هذا القرن على يد العالمين "فود نيومان" و"وليام شوكلي"، ثم أخيرا ما احدثته الأقمار الصناعية من إمكانية نقل الحدث لحظة وقوعه على شاشة التلفزيون من أي مكان وإلى أي مكان في العالم، وتعد هذه الثورة الخامسة في مجال الاتصال الانساني.

فالناس في كل عصر قد أظهروا مقدرة ملحوظة على الأخذ بتكنولوجيا عصرهم وطبقوها بطرق عصرية تناسب حل مشكلات حياتهم العملية، ولعل أبرز مظاهر تلك الثورة الاتصالية يتمثل في انتشار الانترنت، فقد اجمع علماء الاتصال والمعلومات ان انجازها يعتبر اهم انجاز في اواخر القرن العشرين.[1]

وتجدر الاشارة الى أن هناك العديد من العروض التاريخية لتطور وسائل الاتصال تختلف عن هذا السرد التاريخي ومنها عروض علمية تعتمد التصنيف التاريخي الخطي العام، وعروض تصنيفية نوعية تقوم على أساس تطور الوسائل والدعامات، وعروض أو نماذج تفصيلية منها التصنيف التكنولوجي لـ "م.ماكلوهان" الذي قسم اعلاميا تطور المجتمعات الى ثلاثة أطوار، وهناك من قسم تاريخ الانسانية من حيث ارتباطها بوسائل الاتصال الى ثلاثة مراحل أيضا ولكن بفترات وتسميات مختلفة.[2]

**2–خصائص ومميزات تكنولوجيا الاعلام والاتصال:**

على الرغم من أن التكنولوجيات الاتصالية الحديثة التي أفرزتها الثورة التكنولوجية الحديثة تكاد تتشابه في عديد من السمات مع الوسائل التقليدية إلا أن هناك خصائص أخرى تتميز بها التكنولوجيا الاتصالية الراهنة ومن أبرزها:

**2–1–التفاعلية:** حيث يؤثر المشاركون في العملية الاتصالية على أدوار الآخرين وأفكارهم ويتبادلون معهم المعلومات ويطلق على القائمين بالاتصال لفظ مشاركين بدلا من مصادر، وقد ساهمت هذه الخاصية في ظهور نوع جديد من منتديات الاتصال والحوار الثقافي المتكامل والمتفاعل عن بعد، مما يجعل المتلقي متفاعلا مع وسائل الاتصال تفاعلا ايجابيا.[3]

---

([1])– عبد الباسط محمد عبد الوهاب:المرجع السابق، ص94.

([2])–فضيل دليو: وسائل الإتصال و تكنولوجياته، المرجع السابق ، ص34.

([3])– محمد الفاتح حمدي وأخرون: المرجع السابق، ص7.

**2-2- اللاجماهرية:** ويقصد بها ان الرسالة الاتصالية من الممكن ان تتوجه الى فرد واحد أو إلى جماعة معينة، وليس إلى جماهير ضخمة كما كان في الماضي، وتعني أيضا درجة التحكم في نظام الاتصال بحيث تصل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستقبلها.[1]

**2-3-قابلية التحرك أو الحركية:** تعني أن هناك وسائل اتصالية كثيرة يمكن الاستفادة منها في الاتصال من أي مكان، ثم نقلها إلى مكان آخر أثناء حركته مثل الهاتف النقال والتليفون المدمج في ساعة اليد وحاسب النقال مزدوج بطباعة، كما تعني امكانية نقل المعلومات من مكان إلى آخر بكل سهولة وسير.[2]-

**2-4-الشيوع والانتشار:** ونعني به الانتشار المنهجي لنظام وسائل الاتصال حول العالم وفي داخل كل طبقة من طبقات هذا المجتمع، وكل وسيلة جديدة تبدو في بداية على أنها ترف ثم تتحول الى ضررة، نلمح ذلك في التلفون وبعده الفاكس ميل، وكلما زاد عدد الأجهزة المستخدمة زادت قيمة النظام لكل الأطراف المعنية.[3]

**2-5-اللاتزامنية:** وتعني امكانية ارسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم ولا تتطلب من كل مشارك. أن يستخدم النظام في الوقت نفسه، فمثلا في نظم البريد الالكتروني ترسل الرسالة الى مستقبلها في أيوقت دون الحاجة الى وجود مستقبل للرسالة، او من خلال تسخير تقنيات الاتصال الحديثة مثل الفيديو لتسجيل البرامج وتخزينها ثم مشاهدتها في الأوقات المناسبة.[4]

**2-6-التعقيد وكثافة توظيف راس المال:** تكنولوجيا الاتصال وبالذات المتقدمة منها تتسم بالكثافة في استخدام رأس المال والتعقيد الشديد وارتفاع التكلفة وهي لكل ذلك تأخذ صبغة احتكارية حيث تتركز عادة في أيدي نباء القوة والنفود السائد في المجتمع.[5]

**2-7 -اندماج الوسائط:** في الاعلام الجديد يتم استخدام كل وسائل الاتصال مثل النصوص والصوت والصورة الثابتة، الصورة المتحركة والرسوم البيانية ثنائية وثلاثية الأبعاد، كما أدت تكنولوجيا الاتصال

---

([1])- علي عبد الفتاح كنعان: الصحافة الالكترونية في ظل الثورة التكنولوجية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، دط، الأردن، 2014 ص57.

([2])- فضيل دليو: الاتصال(مفاهمه، نظرياته ووسائله)، دار الفجر للنشر والتوزيع، دط، الأردن، 2003، ص170.

([3])- سهام الشجيري: اقتصاديات الاعلام، دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع، ط1،لبنان، 2014، ص272.

([4])- فضة عباسي بصلي، محمد الفاتح حمدي: مدخل لعلوم الاتصال والاعلام (الوسائل، النماذج والنظريات)، دار اسامة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2016، ص 96.

([5])- رضوان بالخيري: مدخل إلى وسائل الاعلام والاتصال نشأتها وتطورها، دار جسور للنشر والتوزيع، ط1،الجزائر، 2014ص249.

الحديثة إلى اندماج وسائل الاعلام المختلفة والتي كانت في الماضي وسائل متنقلة لا علاقة لكل منها بالأخرى بشكل ألغيت معها تلك الحدود الحاصلة بين تلك الوسائل.[1]

**2-8-الكونية:** البيئة الاساسية الجديدة لوسائل الاتصال هي بيئة عالمية دولية، حتى تستطيع المعلومة ان تتبع المسارات المعقدة تعقد المسالك التي يتدفق عليها رأس المال الكترونيا عبر الحدود الدولية جيئة وذهابا، الى جانب تتبعها مسار الاحداث الدولية اي في أي مكان من العالم.

**2-9-قابلية التوصيل والتركيب:** لم تعد شركات صناعة ادوات الاتصال تعمل بمعزل عن بعضها البعض، فقد اندمجت انظمة الاتصال واتخذت الاشكال والوحدات التي تصنعها الشركات المتخصصة في صناعة ادوات الاتصال، ومن الامثلة الدالة على ذلك وحدات الهوائي المقعر التي يمكن تجميعها من موديلات مختلفة الصنع، لكنها تؤدي وظيفتها في مجال استقبال الاشارات التلفزيونية على أكمل وجه.[2]

**2-10-قابلية التحويل:** وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسيط الى اخر كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة الى رسالة مطبوعة والعكس، كما هو الحال في أنظمة التليتكس، التي تقدم خدمات ورسائل مطبوعة على شاشات التلفزيون تلبية لرغبات زبائنها التي أضحت تتميز بالتعدد والتنوع ويبرز هذا ايضا في انظمة الدبلجة والترجمة للمواد المرئية كما هو الحال في بعض المحطات التلفزيونية.

**2-11-التوجه نحو التصغير:** بحيث تتجه الى أن تصبح وسائل صغيرة يمكن نقلها من مكان لآخر وبالشكل الذي يتلائم وظروف مستهلك هذا العصر الذي يتميز بكثرة التنقل والتحرك، ومن امثلة ذلك تلفزيون الجيب، الهاتف النقال والحاسب النقال.[3]

**2-12- الاحتكارية وسيطرت قلة قليلة عليها:** إن صناعة هذه التكنولوجيا الجديدة تتسم بالتركيز الشديد حاليا في عدد محدود من الدول الصناعية الكبرى ومن الشركات العالمية المتعددة الجنسيات، ويؤدي هذا التركيز الى السيطرة المطلقة لهذه الشركات الاحتكارية ليس فقط على عملية نقل وتسويق هذه التكنولوجيا في الدول الاقل تقدما، ولكن ايضا في التأثير على طريقة إدارتها واستخدامها بل وصيانتها في أحيان كثيرة في هذه الدول، مما يغرز من أحكام قبضة المجتمعات المصنعة

---

([1])- علي عبد الفتاح كنعان: المرجع السابق، ص166.

([2])-حورية بولعويدات: المرجع السابق ، ص45.

([3])- محمد الفاتح حمدي واخرون: المرجع السابق، ص8- 9.

لهذه التكنولوجيا على الدول المستوردة لها وترسيخ تبعية الثانية للأولى في المجال الثقافي.[1]

**2-13-تقليص الوقت ومرونة الاستعمال:** فمن مميزاتها أن تتم الأعمال آليا وبسرعة كبيرة مقارنة بالوسائل القديمة، والسهولة في الاستعمال أي أنها بسيطة وغير معقدة تحتاج إلى تدرب عليها.

**2-14 -أسعار منخفضة واقتصادية:** من أهم المميزات التي ساهمت في انتشار هذه التكنولوجيا هي انخفاض اسعارها نتيجة لتداولها مما ساهم في بروز شركات منافسة على جذب أكبر عدد من الزبائن وعلى تطوير منتجاتها من برامج ومضامين ومنتجات مختلفة بالإضافة إلى التحديث المستمر والأجيال المتتابعة واقتصادية من حيث الوقت وحتى التكلفة المادية والأداء بفعالية وتكلفة أقل.

**2-14-اللامركزية:** هي خاصية تسمح باستقلالية لتكنولوجيا الاعلام والاتصال فالأنترنت لا يمكن لأي جهة أن تعطله على مستوى العالم، أي أنه يتمتع باستمرارية العمل، وليس هناك كمبيوتر يتحكم فيها، ويمكن أن تتعطل عقدة واحدة دون تعرض الانترنت بمجملها للخطر.[2]

ويمكن أن نضيف أن تكنولوجيا الاتصال أضعفت من وظيفة مراقبة البيئة للوسائل التقليدية، فلم تعد المعلومات تتدفق من أعلى إلى أسفل كما هو معروف من مؤسسات الاعلام إلى الجمهور، إذ أصبح بإمكان أي فرد أن يصبح مصدر للحدث العام.

**3-وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة:**

إن الانتشار الواسع والمتسارع في تكنولوجيا الاتصال الحديثة في وقتنا الحاضر أدى إلى زيادة الاهتمام بها والاستفادة مما قدمته من خدمات اتصالية في شتى الميادين، ومما لا شك فيه أن هذه الوظائف تختلف من وسيلة إلى أخرى، كما تختلف ميادين الاستفادة من هذه التكنولوجيات من ميدان إلى آخر ومن بين هذه الوظائف نذكر:

**3-1 -التحول من الصوتي الى الرقمي:** بعد استخدام شبكات الهاتف لنقل بيانات الكومبيوتر، إذ كانت تلك الخدمات رديئة، ولكن مع انتشار تطبيقات المعلومات، تضاعف الحاجة لتبادل البيانات وانقلب الوضع راسا على عقب وأصبحت الشبكات تصمم أصلا لنقل البيانات في حين اعتبرت المكالمات الهاتفية عملا ثانويا وأدى نقل البيانات رقميا إلى تحسين واضح في مستوى الخدمات، والحد من التشويش وتقليص حجم معدات الاتصالات والتخفيف من وزنها.

---

([1])- فضة عباسي بصلي ومحمد الفاتح حمدي: المرجع السابق،ص98.

([2])- ابراهيم عمر يحياوي: تاثير تكنولوجيا الاعلام و الاتصال على العملية التعليمية في الجزائر،دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع،ط 1، عمان، الأردن،2016،ص 60.

**3-2 -التحول نحو الرخيص المتاح دوما:** عندما انتشر استخدام التقنية الرقمية في الأجهزة الالكترونية فأن ذلك أدى الى تصغير المعدات وبالتالي رخصها.

**3-3-التحول الالكتروني الى الفوتون:** ظلت الإشارة الهاتفية تنقل عبر الأسلاك النحاسية كتيار كهربائي ضعيف إلى أن أحدثت النقلة النوعية باختراع الآليات الضوئية، وهكذا حل تيار الفوتون النقي الواسع محل تيار الالكتروني المعرض للتشويش والضوضاء.[1]

**3-4-التحول من الخاص الى العام، ومن المتنوع الى المتكامل:** بدلا من احتكار الشخص لخط تلفوني واحد، استحدث اسلوب تحويل حزم الرسائل "PacketSwitiching" بديلا عن تحويل الدوائر، وبهذا تختزن الرسائل على هيئة وقفات معلوماتية متتالية يتم توجيهها بواسطة مراكز تحويل الرسائل إلى غايتها عبر أي مسار متاح، يربط نقطة الاصل والهدف دون التزام بمبدأ النقل عن طريق أقصر مسار بينهما ودون التفريق ان كانت البيانات التي ينقلها هذا النظام عبارة عن مكالمات هاتفية، او رسائل فاكس أو بيانات كمبيوتر.[2]

**3-5-العمل على التحول من السلبي (أحادي الاتجاه) الى التجاوبي (ثنائي الاتجاه):** معظم نظم بث المعلومات تعمل على أساس الطور السلبي، حيث تنتقل المعلومات في اتجاه واحد من المرسل إلى المستقبل، وظهرت اخيرا مرافق المعلومات التي تعمل على اساس الطور التجاوبي التي يمكن للمشترك فيها تبادل الرسائل مع مراكز المعلومات.

**3-6-التحول من الثابت الى النقال:** لكي ينتقل الإنسان بما يحتاجه من مصادر معلوماتية ومراجع وبيانات كثيرة ما عليه إلا اقتناء كمبيوتر نقال وهاتف نقال الأول يحمل له ملفاته وبرامجه، والثاني هو نافذته التي يطل منها على العالم حينما كان، محققا بذلك أقصى درجات الشفافية الجغرافية والمعلوماتية.[3]

**3-7-وظيفة التوثيق:** من خلال الحاسوب ممثلة في الأقراص المضغوطة وآلات التصوير الرقمية، ومن خلال عمليات التجميع، ووضع النظم والأساليب الفنية الكفيلة بالاسترجاع والتحليل والفهرسة والتصنيف.

**3-8**-تعدد وتنوع المعلومات التي تقدمها تكنولوجيا الاتصال الحديثة وضخامتها بشكل غير مسبوق من خلال ما تتميز به من سعة التخزين.

**3-9**-الزيادة في سرعة اعداد الرسائل والقدرة الهائلة على تحويلها لأشكال مختلفة، والقدرة على نشرها وتوزيعها وتخطي حاجز الزمان والمكان.

---

([1])- سهام الشجيري :المرجع السابق،ص 273 .

([2])-عبد الباسط محمد عبد الوهاب : المرجع السابق ،ص 258.

([3])-عبد الباسط محمد عبد الوهاب : المرجع السابق، ص 259.

**3-10**-ظهور الحاسب الشخصي والتوسع في استخداماته ويتيح هذا الحاسب قائمة ضخمة من الخدمات والمعلومات سواء للاستخدام الشخصي أو إمكانه الاستفادة من المعلومات التي تقدمها شبكات المعلومات، كما يحتوي الحاسوب الآلي على كمية كبيرة من المعلومات التي يمكن استرجاعها بسرعة فائقة، مثل برامج النشر المكتبي وقواعد البيانات والفاكسيميلي والبريد الالكتروني.

**3-11** -يستخدم الحاسب الالي كذلك في التعليم وانتشار الاستراتيجيات الخاصة بتوظيف الحاسب وبرامجه في التعليم.[1]

**3-12**-تجاوز القيود العزلة التي يفرضها الاتصال الرقمي من خلال المحادثات والبريد الالكتروني والحوارات وهذا ما ينشئ ما يسمى بالمجتمعات الافتراضية التي يجتمع افرادها حول اهداف أخرى قد تكون غائبة في المجتمعات الحقيقية لهؤلاء الأفراد مثل مناهضة العنصرية...

**3-13**-قدمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة ومن خلال الاجيال الجديدة للهاتف والفاكس فرصة المشاركة في الندوات واوسعت دائرة التعليم المفتوح وتقديم المحاضرات.[2]

**3-14**-منحت انظمة(Tax-Télé) للأجيال الجديدة من اجهزة الاستقبال، الجمهور فرصة متابعة الاخبار والاحداث والبرامج والكتب وعناوين الصحف على شاشات التلفزيون.

**3-15**-أدى امتزاج وسائل الاتصال السلكية واللاسلكية مع تكنولوجيا الحاسب الالكتروني الى خلق عصر جديد للنشر الالكتروني...

**3-16**-ظهور العديد من خدمات الاتصال الجديدة مثل الفيديوتكس، والتلتكست، وألعاب الفيديو، الفيديو الرقمي، أقراص الفيديو...

**3-17**-وظيفة الإعلان والتسويق والدعاية والدعوة، أصبح لها صدى كبير لدى المعلنين والدعاة خصوصا بالنسبة للمواقع التي تحقق نسبة أكبر في الاستخدام والدخول عليها.[3]

**4-مزايا وعيوب تكنولوجيا الاتصال الحديثة:**

تتميز تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة بتشابهها في عديد من السمات مع الوسائل التقليدية إلا أن هناك سمات مميزة لتكنولوجيا الاتصالية الراهنة، بأشكالها المختلفة مما يلقي بظلاله ويفرض تأثيراته على الوسائل الجديدة ويؤدي إلى تأثيرات أكثر جدة، هذه المميزات والخصائص تساعدها في تقديم

(1)- محمد الفاتح حمدي واخرون: المرجع السابق،ص 11- 12.

(2)- المرجع السابق، ص12.

(3)-فضة عباسي بصلي ومحمد الفاتح حمدي:المرجع السابق، ص201- 202.

أفضل الخدمات من معالجة المعلومات الرقمية والمكتوبة والصوتية ومعالجتها وتخزينها ونشرها بواسطة مجموعة من الأجهزة الالكترونية والاتصالات السلكية واللاسلكية والأقمار الصناعية والحسابات الشخصية وأجهزة التيلفزيون والفيديوتكس، والتيليتكست والكابلات المحورية والألياف الضوئية وأقراص الفيديو وبأنواعها والبريد الالكتروني وشبكة الانترنت والهواتف المحمولة بمختلف أجيالها، وأبرز سمات التكنولوجيا الاتصالية الراهنة هي:[1]

**4-1-الايجابيات والمزايا: لتكنولوجيا الاتصال الحديثة مزايا كثيرة أهمها:**

1)- العمل على محو الامية بما يقدمه عبرها من وسائل لرفع المستوى التعليمي لدى المتلقين.

2)- العمل على جلب الراحة و الرفاهية للمستخدمين لها لما توفره لهم من وقت وجهد ومال.

3)- جمعت بين مجال الاتصال عن بعد والكمبيوتر.[2]

4)- كما قدمت التكنولوجيا لمستخدميها ثلاث ابعاد هي:

* **البعد الزمني:** حيث أتاحت أقصى درجات السرعة في نقل المعلومات إلى حد ألغت الفرق بين زمان البحث وزمان الواقعي في حالة البث المباشر عبر أقمار صناعية.
* **البعد المكاني:** حيث وفرت كم هائل من المساحات المطلوبة لتخزين المعلومات ولنقلها.
* **البعد الخاص بالوسيلة وعلاقتها بالمتلقي:** حيث اتاحت ثورة الاتصال للمتلقي درجة من التفاعل الايجابي مع هذه التكنولوجيا كالتلفزيون الذي يستخدم الاتصال الرقمي، ويسمح للمتلقي بالتدخل في اختيار البرامج.[3]

5)- الحد من استهلاك الورق وانخفاض التكاليف وتحسين الجودة والانتاجية وكفاءة العمليات التشغيلية وزيادة القدرة على الخلق و الابتكار.

6)- زيادة المبيعات والأرباح مع الحصول على مزايا تنافسية.

7)- ميزة التعدد والتنوع والسرعة الفائقة والقدرات العالية وتوفير التكاليف والجهد والوقت مع إمكانية التعديل والتحديث الفوري ومراعاة الفروق الفردية وفرص المشاركة.[4]

**4-2-سلبيات و مخاطر تكنولوجيا الاتصال الحديثة:**

---

([1])-محمد شومان: "عولمة الاعلام ومستقبل النظام الإعلامي العربي"، مجلة عالم الفكر ، ط1،الكويت : ، 1999، ص92 .

([2])-عبد الباسط محمد عبد الوهاب: المرجع السابق، ص265.

([3])-حورية بولعويدات :المرجع السابق، ص88.

([4])- ابراهيم عمر يحياوي:المرجع السابق ،ص67.

العالم الذي نعيش فيه اليوم أسست له تكنولوجيات جديدة للإعلام والاتصال قوامها شبكة معلوماتية عالمية فرضت أشكالا جديدة من التبادل في جميع المجالات (الاجتماعية،الثقافية،الاقتصادية،السياسية...) هذه الأشكال جعلتها في متناول عدد كبير جدا من الناس لتفعيل نشاطات الايجابية والسلبية على حد سواء ومن سلبيات تعميم استعمالها إمكانية استغلالها في تهديد الحياة الخاصة لمستعمليها، من خلال وسائل التتبع والتجسس المعلوماتيين وعدم احترام الملكية الفكرية و الحياة الخاصة، ومساهمتها بشكل كبير في تفشي ظاهرة العنف بنمذجته اعلاميا واشاعته مجتمعيا وتوسيع دائرة التعرض له.

ناهيك عن العوالم المظلمة للأنترنيت من غسيل الاموال والمقامرة وتسويق الممنوعات والتجارة غير الشرعية والإباحية الجنسية والفجوات الرقمية واشكالية العولمة ونظام الاتصال الدولي غير العادل وفوضى وقهر الديمقراطية الالكترونية، ولا انسانية الحواضر المعاصرة والمدن الافتراضية والنفايات الالكترونية والفضائية المعاصرة.[1]

ولقد ساهمت هذه التكنولوجيا الحديثة في مجال الاعلام والاتصال الوافدة في الانحدار باللغة العربية الفصحى، لغة القران الكريم، بحجة البساطة في فهم الرسالة وزرعت عديد المصطلحات الدخيلة على ثقافة المجتمعات مع إشاعة وتكريس قيم الاستهلاك الغربي، وفرض النموذج الثقافي الاورو–أمريكي وترسيخ قيم الامتثالية والقضاء على التنوع الثقافي للمجتمع مع تنميط العالم على نحو من نمط المجتمعات الغربية وبالذات المجتمع الامريكي.[2]

## ثانيا: أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

لتكنولوجيا الاتصال الحديثة أنواع عديدة نذكر منها:

### 1 *الحاسوب: (الكمبيوتر Computer):

وهو عبارة عن جهاز الكتروني يقوم بإجراء العمليات الحسابية المنطقية على مجموعة من البيانات فيعالجها بغرض اخراج نتائج (معلومات) نستفيد منها.

(1) – فضيل دليو: تكنولوجيا الاعلام والاتصال الجديدة(قضايا معاصرة)،دار هومة للنشر والتوزيع،الجزائر،2015 ، ص227–228.

(2) – محمد الفاتح حمدي واخرون: المرجع السابق،ص16–17.

يعرف أيضا بأنه " آلة يتم تغذيتها بالبيانات (مدخلات) فيقوم بمعالجتها وفقا لبرامج موضوعة مسبقا (المعالجة) للحصول على النتائج المطلوبة التي تخرج في شكل من أشكال المخرجات مثل: شاشة العرض أو في صورة تقرير وفي شكل جدول بيانات ".[1]

يتكون من تجهيزات فكرية برمجية، ولا يمكن مشاهدتها ولكن يمكن رؤية تأثيرها، برامج تشغيل (دوص، ونيدوز...)، برامج تطبيق، خدمات .... واخرى مادية صلبة (العتاد) يمكن مشاهدتها: وحدة مركزية بمكوناتها الالكترونية، وادوات ادخال واخراج (لوحة مفاتيح، فارة، شاشة عرض، طابعة....).[2]

**1-1- مراحل تطور الحاسوب:**

مرت الحاسبات الالكترونية خلال تطورها بالمراحل التالية:

1) -ظهور الجيل الاول عام 1946 من خلال العلماء "جون موشلي" و"ايكارت"و"جولدشياني" وهو الحاسب Emiac، ثم تكونت اول شركة لإنتاج الحاسبات على المستوى التجاري باسم UNIVAC.

2) -ظهر الجيل الثاني من الحاسبات الالكترونية في أوائل الستينيات بعد استخدام عناصر الترانزستور في بناء دوائر الأجهزة الحاسبة كبديل لاستخدام الصمامات المفرغة Vacuum Tube.

3) -ادى استخدام الدوائر الالكترونية إلى ظهور الجيل الثالث من الحاسبات الالكترونية في عام 1969

4) -ظهر الجيل الرابع من الحاسبات خلال عقد السبعينيات بعد أن تطورت الدوائر الالكترونية المتكاملة بسرعة كبيرة، وبعد تطوير المواد فوق الموصلة واشباه المواصلات الحرارية.[3]

5) -ظهر الجيل الخامس في بداية الثمانينات، ويطلق عليه الحاسب الشخصي، وهو يتمتع بصغر الحجم، وسهولة التشغيل، والربط من خلال وسائل الاتصال العادية مثل التليفون والتلفزيون.[4]

**1-2-مميزات الحاسوب:**

- السرعة الفائقة في اداء وتنفيذ المعلومات.
- الدقة في تنفيذ العمليات المختلفة.
- القدرة على العمل لفترات طويلة دون اخطاء

---

([1])- ماهر عودة الشمالية، محمود عزت اللحام ، كافي يوسف : تكنولوجيا الاعلام و الاتصال ، دار الاعمار العلمي للنشر والتوزيع ط 1،عمان، الأردن، 2015، ص 109- 110 .

([2])-فضيل دليو: تكنولوجيا الاعلام والاتصال الجديدة (بعض تطبيقاتها التقنية)،دار هومة للنشر والتوزيع ،ط 1،الجزائر،2014ص119.

([3])-حسن عماد مكاوي: مرجع سابق،ص60.

([4])- نفس المرجع،ص61.

- تعدد الاستعمال وتنفيذ العمليات المطلوبة اليا في برامج متعددة مثل برامج معالجة النصوص، برامج النوافذ، برامج قواعد البيانات.
- الكفاءة العالية في ادارة البيانات حيث يقوم الحاسب بتنفيذ أحد أو بعض او كل العمليات التالية (التخزين وحفظ البيانات لحين الحاجة اليها –الاسترجاع واستعادة البيانات عند الحاجة اليها نقل المعلومات والبيانات....

**1-3-تصنيفات الحاسوب:**

يمكن تصنيفها كالتالي:

1-3-1: تصنيف طبقا للتركيب:

- حاسب الكتروني تناظري
- حاسب الكتروني رقمي
- الحاسب المشترك

1-3-2: تصنيف طبقا لأغراض الاستخدام:

- حاسبات ذات الاغراض المتعددة.
- الحاسبات ذات الاغراض الخاصة.

1-3-3: تصنيف طبقا للحجم والطاقة:

- الحاسبات المصغرة
- الحاسبات الكبيرة.
- الحاسبات الفائقة السريعة.[1]

**2 *شبكة الانترنت:**

تعد الانترنيت واحدة من أبرز الخدمات التفاعلية العامة، وهي عبارة عن مجموعة هائلة من أجهزة الحاسوب المتصلة فيما بينها، بحيث يتمكن مستخدموها من المشاركة في تبادل المعلومات، والواقع أنا لأنترنيت تمثل أكبر شبكة حواسيب في العالم على الإطلاق، وهي شبكة مفتوحة لكل من يرغب بالاتصال بها، كما أن الانترنيت ليست مجرد مجموعة من المعلومات والحواسيب والأسلاك، وإنما تحتوي الانترنيت

(1)- مجد هاشم الهاشمي:المرجع السابق ،ص ص226-228.

أيضا على مجموعة كبيرة من البرامج التي تجعلها تعمل (مثل المعدات والحواسيب والأسلاك والمعلومات والبرامج والمستخدمين أيضا).[1]

الانترنيت (internet)بالإنجليزية مشتقة من (international notwork) الشبكة العالمية، وهي لم تكن معروفة في اللغة الانجليزية مثل نشوء مسماها، بل نشأت نتيجة لإدخال السابقة (inter)، التي تشير إلى العلاقة البيئية بين شيئين أو أكثر على كلمة (net) التي تعني الشبكة لتعكس حقيقة ان الانترنيت هي الشبكة واسعة تربط عديد من الشبكات المحدودة.[2]

**2-1-نشأة ومراحل تطور الانترنت:**

فيما يخص المنشأ التاريخي لشبكة الانترنت فالشائع ان مولدها الرسمي كان ذا طابع عسكري، حيث ارتبط اسمها الأول الاربنت.

(A.R.P.A.NET:Advanced,Reserch Project Agency Network)

(شبكة وكالة المشاريع للأبحاث المتقدمة) بوزارة الدفاع الامريكية التي كانت تبحث عن استعمالها الكابلي في حالة الحرب بواسطة شبكة من الألياف (الكابلات) لضمان استمرار الاتصال، حتى في حالة تدمير او تعطل بعض عناصر شبكة الاتصال، ومن ثم نقل المعلومات الى مراكز حواسيبها التي لم تتأثر بالعمليات العسكرية، وقد تطورت خارج الشبكة العمومية للهاتف لضمان تبادل المعلومات والمصادر الوثائقية في سرية وحتى في حالة انقطاع الهاتف العادي.[3]

وقد مر تطور شبكة الانترنيت عبر ثلاث حقب أو مراحل:

**1)** -مرحلة البنتاغون(1969_1980):

إن بداية استخدام شبكة الانترنيت كانت في سنة 1969 كما قلنا سابقا بالولايات المتحدة الأمريكية بدعم من وزارة الدفاع الأمريكي، وقد تميزت مرحلة البنتاغون بالسرية التامة، وتمويل الأبحاث العلمية ابتداء من أول بحث نظري حول نقل الحزم الرقمية إلى أن وصل إلى نقطة التحول النوعي في الثقافة المعلوماتية التي أعقبها تحويل كل أنواع المعلومات والصور،الأصوات، الكلمات، الأفلام، والبيانات إلى اللغة الرقمية عبر البرمجة مما يعني نقلها وتداولها بين الكمبيوترات المتباعدة.

2) -مرحلة العلماء والأكاديميين:(1980-1988):

---

([1])- سليمان بورحلة : أثر استخدام الأنترنيت على اتجاهات الطلبة الجامعيين وسلوكاتهم ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير قسم علوم الاعلام و الاتصال ، كلية العلوم السياسية و الاعلام ، جامعة الجزائر ، 2007- 2008، ص 68 .

([2])- غالب عوض النواسية: الأنترنيت والنشر الإلكتروني، دار الصفاء للنشر والتوزيع، ط1،عمان، الأردن،دس، ص 27.

([3])- فضيل دليو: تاريخ وسائل الإعلام والاتصال، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، ط4،الجزائر، 2013، ص156.

بعد نجاح الباهر لهذا النظام في ربط الاتصال بين مختلف الحاسبات الرئيسية المتوسطة، بدأت الجهات الاكاديمية من جامعات ومعاهد في الارتباط بهذه الشبكة لتبادل المعلومات العلمية التي تخدم الباحثين بالدرجة الاولى، نشأت عدة شبكات ارتبطت بـ"اربانت" باعتماد البروتوكول نفسه والتي انشاتها المؤسسة الوطنية للعلوم بأمريكا واتسع ارتباطها بمعظم مناطق الولايات المتحدة من جامعات ومعاهد أكاديمية.

ثم وسعت الشبكة في الو.م.ا وربطت بجامعات في كندا وبريطانيا وشبكات أخرى في فرنسا واليابان، وساهمت اوروبا بممرات للنقل السريع مثل Nord net لغرض توفير إمكانيات وبسط أكثر من مائة ألف حاسوب متفرقة عبر عدد كبير من الشبكات.

**3)** –مرحلة الانترنيت الجماهيرية: وبدأت هذه المرحلة مع بداية التسعينيات حيث وصلت الانترنيت إلى العالمية التي بإمكان الجمهور أن يشترك فيها من جميع أنحاء المعمورة.[1]

**2-2-طريقة الاستخدام:** يتم استخدامها بأربعة طرق:

- الاتصال الدائم المباشر.
- الاتصال المباشر عند الطلب.
- الاتصال الطرفي الهاتفي.
- الاتصال البريدي فقط.[2]

**2-3-خدمات الانترنت:**

- تبادل النصوص وغيرها من الرسائل من ملايين الأشخاص في التعليم والإدارات الحكومية وغيرها من المؤسسات.
- استرجاع برامج، صور، وثائق، خرائط، فهارس المكتبات وغيرها من المعلومات من آلاف الأماكن والمخازن في جميع أنحاء العالم.
- استخدام الاتصالات والمشاركة في المصادر للتعاون والتواصل بين الأفراد والمؤسسات في مكان واحد أو في قارات مختلفة.
- استكمال بعض الأعمال التقليدية كالمراسلات السريعة.
- القيام بأعمال لم يكن بالإمكان انجازها قبل ظهور الانترنت.[1]

(1)- محمد الفاتح حمدي وآخرون، المرجع السابق، ص ص 58-60.

(2)- عبد الباسط محمد عبد الوهاب: المرجع السابق، ص171.

- خدمة البريد الالكتروني.
- تحويل الملفات.
- مجموعات النقاش والأخبار.[2]

**3 *الهاتف النقال:**

يعتبر الهاتف النقال أحد الاختراعات التكنولوجية الحديثة في ميدان الاتصالات في وقتنا الحاضر فهو اتصال يجمع بين الأفراد من مختلف الشرائح العمرية ومختلف الطبقات والأجناس.[3]

" هو عبارة عن جهاز أو ألياف موصولة مع مركز هاتفي ويستخدم في شتى الأماكن".[4]

عرف القصاب الهاتف النقال على أنه عبارة عن جهاز اتصال صغير الحجم مرتبط بشبكة للاتصالات اللاسلكية تسمح ببث واستقبال الرسائل الصوتية والنصية والصور عن بعد وبسرعة فائقة ونظرا لطبيعة مكوناته الالكترونية واستقلاليته العملية (عدم ارتباطه المادي المباشر) فهو يوصف بالخلوي بالجوال أو المحمول.[5]

**3-1-نشأة الهاتف النقال وتطوره:**

معروف أن الهاتف النقال الحالي هو الشكل المتطور للهاتف التقليدي "الهاتف" أو "السلكي" الذي كانت طرفياته موصولة بشبكة من الخيوط لا تسمح بنقله إلا لمسافات محدودة.

ترجع بداياته الأولى إلى ما يعرف باسم المذياع الهاتفي (الراديوفونية)، ومن الأنظمة الرائدة في هذا المجال مجموعة طومسون الفرنسية 1958، ثم النظام الهاتفي الأمريكي (AMPS) عام 1978، ثم نموذج دول الشمال الاوروبي (NMT) معتمدا على نظام الهاتف التماثلي المتحرك، بعد ذلك في بريطانيا النظام الخلوي الشامل (TACS) تلاه ظهور عدة أنظمة اتصالية هاتفية وطنية مختلفة التقنيات والمعايير الاتصالية ونمط الأجهزة.

---

([1])- غالب عوض النواسية: المرجع السابق، ص38.

([2])- مجد هاشم الهاشمي: المرجع السابق، ص248.

([3])-سوهيلة لغرس" دور الهاتف النقال على الممارسات الدينية الاحتفالية و معرفة القضايا الدينية"، مجلة الصورة و الإتصال، العددان 5 – 6 الرقم5، ،2013، ص ص ، 51 – 62 .

([4])-زوهير طافر، أحمد بوسهمين: " الأثار الإجتماعية لتكنولوجيا الإتصال الحديثة في الجزائر"، المجلة الجزائرية للدراسات السوسيولوجية، العددان 2 – 3 ، 2007 ص-ص 141 – 163 .

([5])-وسام كامل ياسين العقاد : مدى إمكانية إستخدام تطبيقات الهاتف النقال في تطوير العمل، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير قسم إدارة الأعمال ، كلية التجارة في الجامعة الإسلامية ، غزة ( 1434 هـ -2013 م )،ص 29.

وفي أكتوبر 1991 أعلن عن ظهور النظام الاوروبي الشامل للاتصالات المتحركة (GSM) الذي لاقى رواجا كبيرا في مختلف انحاء العالم منذ 1998، بعدما جهزت شبكته العالمية بأنظمة راديو رسائليه بفضل 66 قمرا تغطي جميع العالم، ونتيجة لذلك انتشرت الهواتف النقالة بكثرة.

ويقدر أن حوالي خمس سكان العالم يمتلكون جهازا للهاتف النقال في عام 2006.[1]

**3-2-مكوناته:**

يتكون الهاتف النقال من مجموعة من المعدات المادية والبرمجيات:

الشاشة: ذات طاقة استعابية تتراوح مابين ثلاثة وخمسة أسطر للكتابة والصور والرسوم.

لوحة المفاتيح: متعدد الوظائف (اتصالية ووقائية).

ذاكرة: متعددة الوظائف أيضا (التسجيل، التخزين، الفهرسة...).

البطارية: قابل للشحن والتغيير

**3-3-مجالات استخدام الهاتف النقال:** أصبح الهاتف النقال وسيلة اتصال متعدد وسريع يستغل في الكثير من نواحي حياتنا اليومية العامة والخاصة.

- ففي المجال التجاري أصبحت التجارة متيسرة في سياق ما يعرف بالتجارة الالكترونية حيث حل محل الكمبيوتر كوسيلة اتصال بالأسواق العالمية وانجاز المعاملات التجارية.

- وفي المجال الأمني خاصة بعد تجهيزه بنظام جديد صمم خصيصا لدوريات الشرطة في المجالات الامنية الوقائية.

- في المجال الصحي حيث طورت نماذج لتقنيات الاتصال النقال خاصة بالأطباء ونظم الرعاية الصحية.

- المجال التعليمي في الإرشاد والتعليم خارج المدرسة.[2]

ويدرج في المجال التعليمي أيضا عدة استخدامات متخصصة جدا كاستخدامه في التعليم القائم على التساؤل، والصف المعكوس الذين يعتمدان على التفاعل من قبل الطلبة عبر الهاتف النقال وكذلك البيو بوكBio Book أو ما يسمى بإعادة اختراع الكتب أو الكتاب التفاعلي الإلكتروني[3]

---

([1])- فضيل دليو: تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة (بعض تطبيقاتها التقنية)، مرجع سابق، ص258-259.

([2])- فضيل دليو: تاريخ وسائل الإعلام والاتصال، المرجع السابق، ص168- 169.

([3])-وسام العقاد ، المرجع السابق ، ص ص 32 -35 .

**3-4-خدمات الهاتف النقال:**

إن التقدم الكبير الذي أحرزته الهواتف النقالة أدى إلى توسيع أرضية التطبيقات والخطوات المتاحة عبرها والتي تدرجت من البسيط إلى الأكثر تعقيدا، ومن أهم هذه الخدمات والتطبيقات التي تلقى رواجا واستخداما كبيرا ما يلي:[1]

الرسائل القصيرة SMS: هي أكثر ما يتم استخدامه بالهاتف الخلوي من إعدادات بعد القيام بالمكالمات والاتصالات، وهي فكرة إضافة النص المكتوب إلى الاتصال المسموع Short Message Serviceوهي الخدمة التي بدأت بمعدل ضئيل جدا في منتصف التسعينيات من القرن العشرين، ثم تنامت بشكل مذهل فيما بعد، و قد كانت أصلا جزء من نظام GSM .[2]

خدمات البلوتوث Bluetooth: وهو عبارة عن معيار اتصال خاص بالاتصالات القصيرة المدى تهدف إلى ربط الأجهزة الإلكترونية ببعضها البعض بطريقة لاسلكية، وتعتمد تقنية البلوتوث هذه على الاتصال اللاسلكي عن بعد باستخدام نطاق محدود (شبكة الاتصال الشخصية اللاسلكية).[3]

تطبيقات التصوير: ظهرت هذه التقنية بناءا على فكرة كاميرا الشريحة Camira On Achip وعرفت تطورات كبيرة، وهي التقنية التي تسمح للأفراد بالتقاط الكثير من الصور وتسجيل مقاطع الفيديو وتستخدم في كافة المجالات والأنشطة.[4]

تطبيقات الوايب: حيث يتم تزويد أجهزة النقال بالأنترنيت عن طريق خدمة WAP ( Wireless Application Protocol) وهو عبارة عن مجموعة معايير تصف عملية الحصول على المعلومات من شبكة الأنترنيت باستخدام الخلوي.[5] حيث يحول صفحات الأنترنيت المصممة للكمبيوتر إلى شكل يناسب شاشات الهواتف النقالة وبالتالي سمحت هذه التقنية بإمكانية بث البيانات ودخول مستخدمي النقال إلى مواقع المعلومات والتطبيقات بسهولة.

---

([1])- مريم ماضوي: تأثيرات الهاتف النقال على أنماط الإتصال الاجتماعي لدى الطالب الجامعي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، قسم علوم الاعلام والاتصال، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية والعلوم الاسلامية، جامعة باتنة، الجزائر 2012 – 2013، ص 105.

([2])- فاطمة همال : الألعاب الإلكترونية عبر الوسائط الإعلامية الجديدة و تأثيرها في الطفل الجزائري ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، قسم العلوم الإنسانية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية، باتنة، الجزائر، 2011 – 2012،ص 123.

([3])-عبد الرزاق محمد الدليمي: الإعلام والصحافة الإلكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع،ط 1، عمان، الأردن،2011، ص174 .

([4])- مريم ماضوي : المرجع السابق ، ص 107.

([5])- مجد هاشم الهاشمي :المرجع السابق ، ص 276 .

**4*الانترانت: (Intranet):**

يمكن تعريف شبكة الأنترانت بانها شبكات داخلية خاصة بالمؤسسات المختلفة تستعمل برامج الانترنيت، ويتم عزل شبكات الأنترانت عن الانترنيت بواسطة برامج عازلة خاصة تعرف ب"جدران الحماية"Firewall، او هي الشبكة الداخلية التي لا تتعدى حدود المؤسسة الواحدة والتي لها معظم خصائص الانترنيت ولكن لا تتسم باي علاقات مع اطراف خارجية ولتتعدى حدود العلاقات الداخلية بين افراد المؤسسة الواحدة فهي مبنية على نفس نظام البريد الالكتروني المعروف.[1]

يطبق هذا النوع من الشبكات نفس التقنيات والبروتوكولات التي تعتمد عليها الانترنت ولكن على النطاق الخاص والمحدود بالمؤسسة. بمعنى آخر أن يكون للمؤسسة أنثرتنها الخاصة بها والمكيف على حسب متطلباتها وحاجاتها، والهدف من ورائها يكمن في تامين الوصول لمختلف المصادر المعلوماتية من قبل الموظفين بأقل جهد ووقت ومال، وعليه فمن الضرورة الإشارة إلى أن شبكة الأنترانت مقتصرة على الموظفين فقط.[2]

ويمكن القول انها باختصار شديد وسيلة اتصال بين موظفي واقسام المؤسسة ووسيلة الانجاز الأعمال.[3]

**4-1-دورة حياة شبكة الانترانت:**

تمر شبكة الانترانت بثلاث مراحل هي اشبه بالمراحل التي يمر بها الانسان حيث تتمثل هذه المراحل في:

**1)** -المرحلة الأولى: تكون فيها الانترانت في البداية ضعيفة ومرفوضة من الموظفين التقليديين، وغير واضحة للعامة من حيث كفايتها لتسيير العمل وحجم التحسين الذي ستضيفه إلى الأداء العام في المؤسسة.

وتأتي في البداية في شكل مشروع تجريبي دون ميزانية خاصة في الغالب.

**2)** -المرحلة الثانية: في هذه المرحلة تتضح الكثير من الأمور، فقد يصبح توقع النتائج ممكنا مع وجود الحاجة الى المتابعة المستمرة، ولا شك هنا أن الشبكة إلى العديد من الانجازات وتواجه الكثير من الاخفاقات، لكن هذا كله يضاف إلى رصيد الخبرة التراكمية التي ترتقي بالتجربة كلها نحو الكمال والفعالية.

**3)** -المرحلة الثالثة: تتخذ شبكة الانترانت في هذه المرحلة منحى ثابت في النمو والتطور، بحيث تصبح لها ميزانيتها الواضحة والمحددة وتبدأ باكتساب شكلها ومحتواها المميز عن التجارب الأخرى، وتتخذ طابع

---

([1])- حسن عماد مكاوي ومحمود علم الدين، المرجع السابق، ص252.

([2])- بن زادري مريم: واقع الأنترانت في المؤسسة الجزائرية: مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، قسنطينة، الجزائر، 2010-2011، ص 94 .

([3])- بولعويدات حورية : مرجع سابق، ص85.

الكفاية من حيث توفرها لكل ما يحتاجه العاملون عليها، لتصبح مع الوقت ضرورة حتمية في سيرورة المؤسسة العصرية.

**4-2- الفرق بين شبكة الأنترانت وشبكة الانترنيت:**

- تعد الانترانت شبكة داخلية في المؤسسة، أما الانترنيت فهي شبكة عالمية موحدة.
- يمكن لشبكة الانترانت استخدام الانترنيت، أما العكس فليس مضمونا لأسباب أمنية فنية
- اختلاف سرعة الوصول إلى المعلومة.[1]
- كلاهما يستعملان نفس المعايير والبروتوكولات في إرسال واستقبال المعلومات عبر خطوط أو وسائل الاتصال بين أجهزة الكمبيوتر.
- كلاهما يستعملان برنامج التصفح لمشاهدة الصفحات.

**4-3-وظائف الانترانت وفوائدها على المؤسسة:**

يمكن حصر الخدمات التي تقدمها شبكة الانترنيت هي فئتين رئيسيين هما:

1) خدمة البريد الالكتروني.
2) خدمات المعلومات الالكترونية.[2]
3) تقنية الملفات الالكترونية المحمولة.
4) الاقتصاد في تكاليف الحوسبة.
5) توفير الوقت والسرعة في الأداء هي الاتصال بين عناصر وأركان المؤسسة.
6) الاستقلالية والمرونة وسهولة الاستخدام.
7) توفير الانترانت تنظيم تبادل المعلومات والخدمات الإدارية عن طريق نماذج معيارية متفق عليها بدلا من استخدام البريد العادي، لذا فانه يمكن للشركة ان تستغني عن معظم المعاملات الورقية والتي يقدم الانترانت حلولا جدرية لها.[3]

**5 *الإكسترانت:(Extranet)**

ظهرت فكرة شبكة الاكسترانت نتيجة الانتقادات التي وجهت الى نظام الانترانت، وفي مقدمتها «الاستقلالية"، والبعد عن الأطراف الخارجية حيث يرى البعض أن نجاح مشروع ما لن يأتيإلا بعلاقة

(1)- شوقي الشادلي: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجيستير، قسم العلوم الاقتصادية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية ، جامعة ورقلة، الجزائر،2007- 2008، ص21.

(2)- حسين عماد مكاوي ومحمود علم الدين، المرجع السابق، ص253.

(3)-عامر ابراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامرائي: شبكات المعلومات والاتصالات، دار الميسرة، ط1،الأردن، ص62.

متواصلة واتصال دائم مع عملائه، وتبعا لذلك فإن الانترانت كانت لا بد أن تتسع لتشمل أطراف خارجية تكون متصلة بالمؤسسة وتهتم بالاطلاع على البيانات.[1]

فتعرف الإكسترانت بأنها شبكة المعلوماتية المكونة من مجموعة شبكات الانترانت ترتبط ببعضها عن طريق الانترنت، وتحافظ على خصوصية كل شبكة أنترنيت مع منح احقية الشراكة على بعض الخدمات والملفات فيما بينها.[2]

هي عبارة عن انترانت موسعة لتوجه لا للعاملين بل لأطراف خارجيين يكونون بمثابة شركاء للمؤسسة وهم: الزبائن، الموردون، الموزعون، المستشارون، المساهمون، العملاء...الخ، وهي كالانترانيت كونها شبكة خاصة ومؤمنة من كل اختراق بواسطة كلمة سر، كما أنها شبكة توفر مرونة وديناميكية بين المتعاملين. ومن اجل التحول من الأنترانت إلى الاكسترانت يجب أن تحتوي الحواسيب الموصولة بالشبكة على بطاقة شبكية توصلها بخطوط خاصة (بالنسبة للذين لا يحوزون على كلمة السر، أو عنوان خاص) أو بشبكة الانترنت (بالنسبة للذين يمتلكون كلمة السر، أو عنوان خاص).[3]

**5-1-استخدامات الاكسترانت وفوائدها:**

للإكسترانت أهميتها الكبيرة بالنسبة لكل مؤسسة لذلك أصبحت من أكثر التقنيات الرائجة في الوقت الحاضر لما تقدمه من خدمات منها:

- تسهيل عملية توقيع الوثائق وذلك من خلال متابعة قوائم الشراء، وأحجام البضائع والمعلومات المتبادلة.
- خدمات متعلقة بالتوظيف وربط مصادر الموارد البشرية
- تواصل شبكات توزيع وتبادل المواد والبضائع ببناء شبكة تربط بين الموزعين والموردين
- تسهيل عملية تبادل المعلومات واقتناء ما يحتاجه المستفيدون لدى المؤسسات والشركات المعنية بالإكسترانت.[4]
- تبادل معلومات عالية من البيانات.
- مشاركة أخبار المؤسسة مع شركاء خارجيين.[5]

---

([1])- حسين عماد مكاوي ومحمود علم الدين، المرجع السابق، ص254.

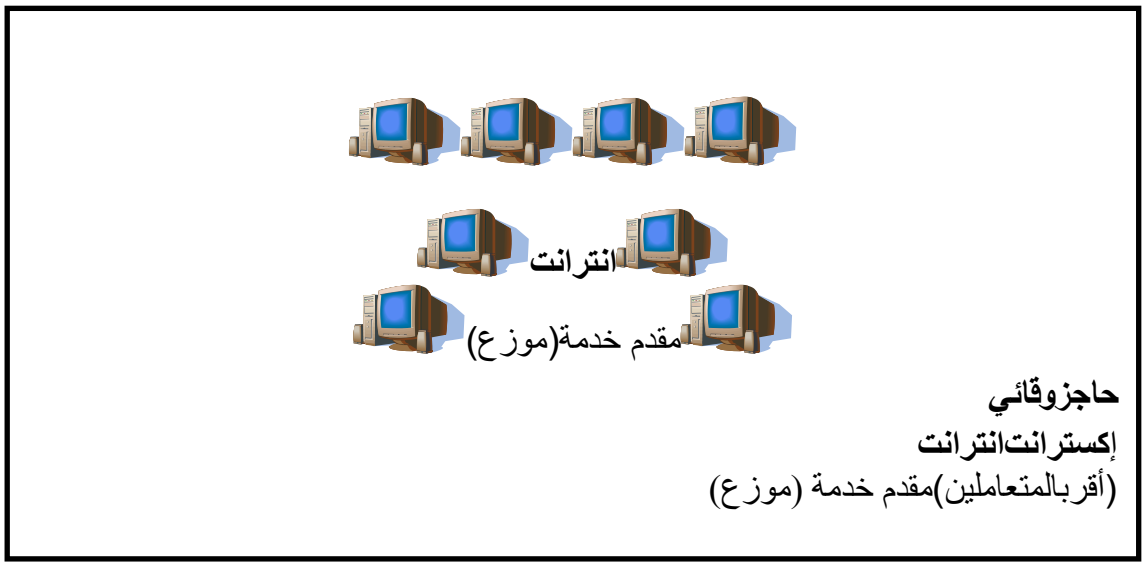
([2])- عامر ابراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامرائي: المرجع السابق، ص62.

([3])- بن زادري مريم : مرجع سابق ، ص 94 .

([4])- عامر ابراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامرائي: المرجع السابق، ص 66 - 67.

([5])- حسين عماد مكاوي ومحمود علم الدين، المرجع السابق، ص254.

الشكل رقم ( 01 ) هندسة الانترانت بتوسعاتها المحتملة.[1]




المصدر :فضيل دليو،مدخل إلى الاتصال الجماهيري ،2003 ،ص134 .

(1)– فضيل دليو: مدخل إلى الاتصال الجماهيري ، مخبر علم اجتماع الاتصال ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، دط ، الجزائر،2003 ص134 .

**خلاصة:**

خلال هذا الفصل تطرقنا لتكنولوجيا الاتصال الحديثة وخصائصها والوظائف التي تؤديها حيث بينا كيف أدى التطور التكنولوجي السريع لقضاء حاجة المنظمات إلى السرعة في الانجاز والدقة في الأداء –لاسيما في مجال إدارة الأزمات –إلى زيادة اهتمام المنظمات بتكنولوجيا الاتصال الحديثة، لما لها من دور فاعل ورئيسي في إنجاح تلك المنظمات.

كما سلطنا الضوء على أهم أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة مثل الحاسوب والهاتف النقال الإنترنت والانترانت والاكسترانت وتطبيقاتها في مختلف الخدمات، والتي تنطوي على أهمية كبيرة في العمليات والخدمات الإدارية في المؤسسات كما لها تأثير على جوانب المنظمة المختلفة.

## الفصل الثالث: إدارة الازمات.

تمهيد.

أولا: الأزمات.

1- أسباب نشوء الأزمات.

2- مراحل الأزمة.

3- أبعاد الأزمات.

4- خصائص الأزمات.

5- أنواع الأزمات.

6- تصنيفات الأزمات.

7- إستراتجيات التعامل مع الأزمات.

8- أثار الأزمات.

ثانيا: إدارة الأزمات.

1- مراحل إدارة الأزمات.

2- أساليب إدارة الأزمات.

3- أهداف إدارة الأزمات.

4- مبادئ إدارة الأزمات.

5- متطلبات إدارة الأزمات.

6- عوامل نجاح إدارة الأزمات.

7- مقومات إدارة الأزمات.

8-معيقات إدارة الأزمات.

**تمهيد:**

في الوقت الراهن تعد الأزمات حقيقة واقعية لا يمكن إنكارها والهروب منها يعني الفشل وعدم المقدرة وهذا ما جعل المؤسسات تبحث عن الأساليب المناسبة للتعامل معها ومحاولة التغلب عليها في حالة حدوثها وهذا ما يسمي بإدارة الأزمات التي تعمل على مواجهة مواقف الأحداث التي لم يتم التخطيط لها مسبقا من أجل الاستعداد لموقف مستقبلي محتمل بناءا على ذلك قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى عنصرين أساسين كان الأول منها عبارة عن مدخل نظري للأزمات ثم التطرق إلى أسباب نشوئها، مراحل تطورها أبعادها، خصائصها، أنواعها، تصنيفاتها واستراتيجيات التعامل معها وأخيرا أثار الأزمات، أما العنصر الثاني تم تناول إدارة الأزمات ويتكون من مراحل وأساليب إدارة الأزمات، أهدافها، مبادئها، متطلباتها وعوامل نجاحها، بالإضافة إلى مقومات ومعيقات إدارة الأزمات.

## أولا-الأزمات:

### 1-أسباب نشوء الأزمات:

الأزمات ليست وليدة ذاتها بل نتيجة لمجموعة من الأسباب والعوامل التي تؤدي لنشوئها ومعالجة هده الأزمات لا يتم دون معرفة لأسبابها وإلا أصبحت عملية إهدار للوقت والجهد والمال وتؤدي إلي تفاقم الأزمة وعدم علاجها، فالأزمة في حقيقة الأمر تعبر عن فشل صانع لقرار في منع حدوثها والتخفيف من أثارها ويمكن تناول أسباب الأزمات في المفهوم الإداري:

**1-1- المعلومات الخاطئة:** تكون المعلومات غير متاحة أو قاصرة أو بها أخطاء مما يؤدي إلى الاستنتاج والتقييم الخاطئ للأمور وبالتالي تصبح القرارات والإجراءات المترتبة على ذلك مصدرا لظهور قوي أو عوامل مؤدية أو معارضة مما يؤدي إلى الصدام.[1]

**1-2-سوء الإدراك:** أي التفسير الخاطئ للأمور وعدم التقدير والتقييم للأمور والاعتماد على الجوانب الوجدانية والعاطفة في التفسير لكل من الجوانب العقلية والاعتماد على مصادر غير دقيقة للمعلومات والتشويش المتعمد مما يؤدي إلى تنامي روح السلبية والتخريب واللامبالاة.

**1-3-الإدارة العشوائية:** ضعف المهارات القيادية وغياب النظرة العلمية وعدم قدرة المديرين على تحمل المسؤولية وعدم قدرة الإداريين والقيادة على التنبؤ بالأحداث المستقبلية.

**1-4-الضغوط:** سوآءا كانت داخلية من العاملين ومطالبهم والتكنولوجيا الجديدة والوقت وغيرها أو الضغوط الخارجية من المنافسة أو الجودة وتحقيق الغاية والفعالية.

**1-5-الجمود والتكرار:** أي استخدام الأساليب المألوفة والتمسك بالتقاليد وعدم النمو والتطوير سواء للأفراد أو للمنظمة عامة.

**1-6-عدم وضوح أهداف المنظمة وتعارضها:** من خلال عدم وضوح الأولويات المطلوبة وعدم معرفة العاملين بأدوارهم ووجود اليأس لدى العاملين.

**1-7-الشائعات:** سلاح رهيب يحطم الإدارة والقوى وتتحمل الإدارة مسؤولية انتشار الشائعات لسوء الاتصال وندرة المعلومات وإخفائها مما يؤثر على الروح المعنوية ويولد الانهزامية وعدم الثقة.[2]

**1-8-الأخطاء البشرية:** من خلال تقاعس العاملين عن القيام بوظائفهم الفنية وعدم المتابعة وفشل في نظام الرقابة والتعلم من الأخطاء وعيوب في نظام الوافر والتقييم.

---

([1]) – أحمد إبراهيم أحمد: إدارة الأزمات، الأسباب والعلاج، دار الفكر العربي،دط، القاهرة ، مصر،2002،ص 32-33.

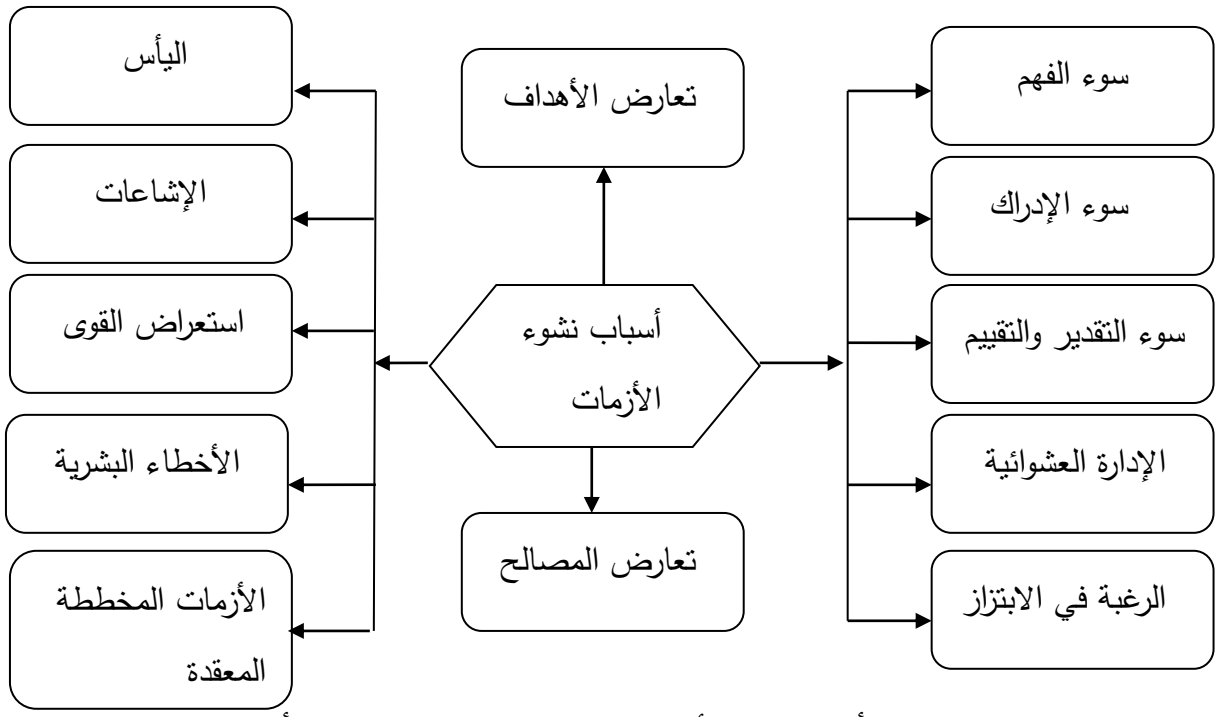
([2]) – محسن احمد لخضيري : إدارة الأزمات منهج اقتصادي إداري لحل الأزمات، مرجع سابق، ص54.

**1-9-التغيير والتطوير التنظيمي:** سواء كان جدري شامل أو تغيير جزئي يكون أحيانا سبب من أسباب الأزمة.

**1-10-الفشل في تحديد العلاقة بين المتغيرات:** ففي مجال العقارات مثلا، قد يحدث تشبع لفئة معينة من المشترين ولا يوجد طلب جديد على هذه العقارات إلا من فئة أخرى أقل من إمكانياتها المادية فلا بد هنا من تخفيض الأسعار لزيادة البيع.

**1-11-الفكر الجماعي السائد:** خاصة إذا كان القائد قويا ويفرض نفسه على الأخرين ويضع الحلول غير السليمة للمشكلات المطروحة فتنتج عنها أزمة ولكن الكل مازال يصفق له والكل وراءه يتضامن وتنتج عن هذا مناعة وهمية للمؤسسة والفرد.[1]

وأيا كان فإن هناك أسباب مختلفة لنشوء الأزمات ويظهرها الشكل رقم (02):[2]




المصدر: الخضيري محسن أحمد: إدارة الأزمات، علم امتلاك كامل القوى في أشد لحظات الضعف.

**2-مراحل الأزمة:**

إن الأزمة هي ظاهرة اجتماعية، تتكون خلال مراحل متتابعة ومختلفة، تشهد تفاعلات داخلية، ولكل أزمة دورة حياة تشبه إلى حد ما دورة حياة الإنسان أو أي كائن حي أخر، وهذه الدورة تمثل أهمية قصوى في متابعتها والإحاطة بها من قبل متخذ القرار الإداري، وهناك 05 مراحل رئيسية لتطور الأزمة وهي:

(1) – هلال محمد عبد الغني:مهارات إدارة الأزمات، مركز تطوير الأداء والتنمية، ط4،القاهرة، مصر ، 2004 ، ص49 .

(2)– محسن احمد لخضيري: إدارة الأزمات، علم امتلاك كامل القوى في أشد لحظات الضعف، مجموعة النيل العربية، ط2، القاهرة، مصر، 2002، ص 66.

**2-1-مرحلة النشوء أو الميلاد:** تتصف هذه المرحلة بوجود إحساس مبهم بوجود شيء غير متوقع يلوح في الأفق والشعور بالقلق منه مما ينتج الشعور ببعض بوادر الأزمات سواء كان حدسي أو عفوي.

**2-2-مرحلة النمو والاتساع:** تبدأ هذه المرحلة حينما لا ينتبه متخذو القرار لخطر الأزمة في مرحلة نشوئها ومن صفاتها الاستمرار المتواصل والمتراكم ويتضاعف التأثير ويزيد القلق لدى الأفراد أو الهيئات من مداهمة الأزمات، وتتفاقم لتبلغ مرحلتها التالية.

**2-3-مرحلة النضج:** تصل الأزمة إلى هذه المرحلة بسبب عدم كفاءة الإدارة وجهلها وتخلفها في مواجهة الأزمة، ويتم فيها التصادم كنتيجة حتمية لعدم مواجهة بوادر الأزمة التي كانت سائدة في المرحلتين السابقتين حيث تكون النتائج مدمرة.[1]

**2-4-مرحلة انحسار الأزمة:** هنا تبدأ الأزمة بالانحسار وتتلاشى، لأنها تفقد القوى الدافعة أو المولدة لها أو العوامل التي أدت إلى حدوثها، وتعود المنظمة إلى حالة التوازن الطبيعي قبل حدوث الأزمة.[2]

**2-5-إختفاء الأزمة:** فيها تكون الأزمة قد تمكنت من التدمير البنيوي من أبنيتها الذاتية من طرف القيادات المشرفة ويكون الفرد أو الأفراد قد تعافوا وأصبحوا عناصر أساسية فعالة تشرف على بناء البنية التحتية وتصحيح المسار.[3]

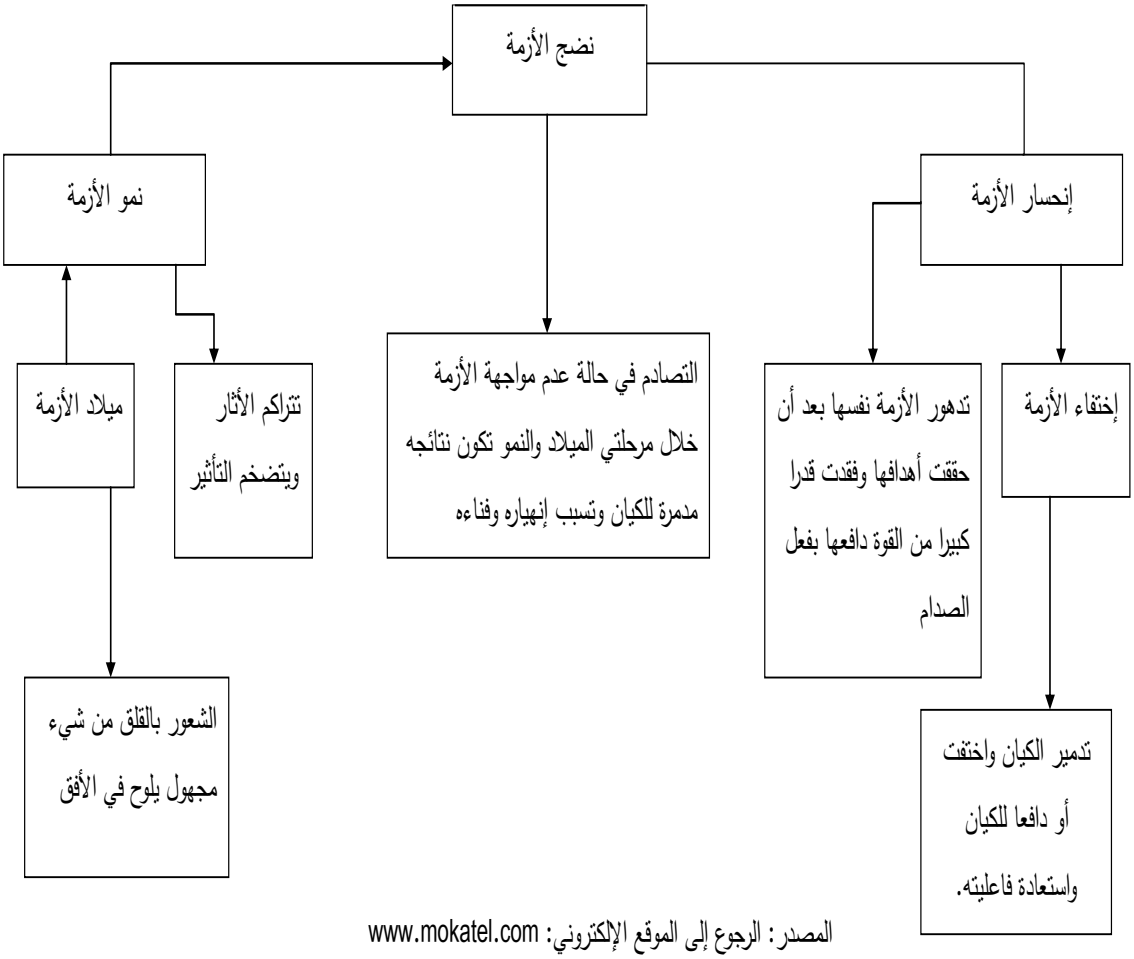
---

([1]) – محمد رشيدي الحملاوي: إدارة الأزمات( محلية وعالمية)، مكتبة عين شمس،ط2، القاهرة، مصر، 1995،ص53.

([2]) – محمد الصيرفي: مرجع سابق، ص 40.

([3]) – عصام حسين الاعرجي: "إدارة الأزمات من الوقائية والعلاجية، دراسة مسحية في المصارف الأردنية "، الإدارة العامة، مجلد39، العدد1، عمان، الأردن، 1999، ص116.

الشكل رقم (03) يمثل مراحل الأزمات:




المصدر: الرجوع إلى الموقع الإلكتروني: www.mokatel.com

**3-أبعاد الأزمات:**

تتميز الأزمات بعدة أبعاد نذكر منها:

**3-1-مسببات الأزمة:** وتنتج عن:

-أعمال معادية موجهة من الخارج قد تكون لفظية أو مادية.

- متغيرات خارجية موجهة ومؤثرة وقد تكون في شكل أعمال عسكرية غير موجهة أو شكل سياسي.

- أعمال عدائية داخلية وقد تكون قولا أو فعلا.

**3-2-ثقل الأزمة:** يقاس بمدى تهديدها للقيم الأساسية للدولة.[1]

**3-3-بعد موضعي:** يعني معرفة موضوع الأزمة ونوعها، هل هي اجتماعية أو سياسية أو اقتصادية، أم خليط من كل نوع أو أكثر من تلك الأنواع.

**3-4-بعد تأثيري:** بمعني معرفة أثار الأزمة المباشرة وغير المباشرة.

**3-5-البعد البشري:** يتضمن العنصر تحديد الأفراد التي تشغلهم الأزمة ونوعيتهم.

**3-6-البعد البيئي:** التعرف على الظروف المحيطة للأزمة والتي تدخل ضمن أسباب نشوئها واستمرارها حاليا ومستقبليا.

- ويمكن إضافة أبعاد أخرى للأزمات كالإنذار المبكر وغرفة عمليات الأزمة، بالإضافة إلى وضوح الرؤيا والاستخدام الأمثل للمواد، إيجاد البديل، توفر المعلومات، والرضا الوظيفي وتحديد النظم والبرامج.[2]

**4-خصائص الأزمات:**

- تتسم الأزمات بعدة سمات كما ذكر الباحثين وتتلخص هذه الخصائص فيما يلي:

1-المفاجأة العنيفة عند انفجارها وتغيرات في العلاقات بين أعضاء المنظمة.

2-تتميز بدرجة عالية من الشك في القرارات المطروحة، ويصعب فيها التحكم.

3-إن مصدر الأزمة يمثل نقطة تحول أساسية في أحداث متتابعة في حياة المؤسسة.

4-سيادة حالة الخوف والهلع وقد تصل إلى حالة الرعب.

5-الأزمة تسبب في بدايتها صدمة وضغط، تضعف قدرة مواجهتها بسبب حالة التوتر العصبي والتشتت الذهني الناجم عن المفاجأة.[3]

---

([1])-محمد ناصر مهنا: إدارة الأزمات (قراءة في منهج مؤسسة شباب الجامعة)، دط، الإسكندرية ، مصر،2006،ص ص 254-259.

([2]) -محمد الزهوان: التخطيط لمواجهة الأزمات والكوارث، دار أبو الحجر للطباعة، القاهرة، مصر، 2004، ص ص63،68.

([3]) - عليوة السيد: مرجع سابق، ص80-81.

6-الأزمة تساعد في ظهور أعراض سلوكية مرضية مثل القلق، فقدان العلاقات الاجتماعية، اللامبالاة.[1]

7-إن التصاعد المفاجئ للأزمة يؤدي إلى درجة عالية من الشك في البدائل المطروحة لمواجهة وتوالي الأحداث بسرعة مما ينجر عنه ضيق في اتخاذ القرار واحتواء الأزمة.

8-إن مواجهة الأزمة تتطلب أنماط تنظيمية غير مألوفة ونظما وأنشطة مبتكرة تمكن من استيعاب ومواجهة الظروف الجديدة المترتبة على التغيرات المفاجئة.

9-نقص المعلومات مما يزيد من صعوبة إدارة الموقف بشكل سليم ما يؤدي إلى صعوبة اتخاذ القرار واحتواء الأزمة.[2]

10-إن الأزمة تهدد استقرار المؤسسة ومقومات البيئة.[3]

**5-أنواع الأزمات:**

تستخدم دراسات العلوم السياسية تصانيف مختلفة للأزمات، ويعود سبب هذا الاختلاف إلى المعيار أو المقياس المعتمد للتصنيف ومن أبرز هذه التصنيفات ما يلي:

**5-1-مرحلة التكوين:** ونجد الأنواع التالية: أزمة في مرحلة الميلاد، أزمة في مرحلة النمو، أزمة في مرحلة النضج، أزمة في مرحلة الانحسار، أزمة في مرحلة الاختفاء.

**5-2-وفق معيار معدل تكرار حدوث الأزمة:** هنا نجد أزمة ذات طابع دوري متكرر الحدوث، أزمة ذات طابع فجائي عشوائي غير متكرر.

**5-3-وفق مستوى العمق:** أزمات سطحية غير عميقة هامشية التأثير، أزمات عميقة متغلغلة جوهرية هيكلية بالغة التأثير.[4]

**5-4-الأزمات وفق درجة الشدة:** أزمات عنيفة جامعة يصعب مواجهتها وهي أزمات تحدث فجأة وبشكل عنيف وتأخذ طابع التفجير، أزمات خفيفة هادئة يسهل مواجهتها وهي أزمات سطحية غير عميقة وهامشية التأثير

---

([2])- نعيم الصباغ زهير: دور إدارة الموارد البشرية في إدارة الأزمات، رسالة ماجستر، جامعة عين الشمس، دط، القاهرة ، مصر 1997، ص23.

([2]) - علي عجوة، وكريمان فريد: إدارة العلاقات العامة بين الإدارة والاستراتيجية وإدارة الأزمات، عالم الكتب، ط1، 2005، ص167-168.

([3]) - محمود جاد الله: إدارة الأزمات، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الاردن،2008، ص 21-22.

([4]) - أديب خضور: الإعلام والأزمات، أكاديمية نايف، العربية للعلوم الأمنية،ط1، الرياض، السعودية، 1999، ص9.

**5-5-من حيث الشمول والتأثير:** أزمات عامة ذات طابع شمولي لجميع أجزاء الكيان الإداري الذي حدثت به الأزمة، أزمات خاصة ذات طابع جزئي تنحصر في جزء أو أكثر من جزء.

**5-6-الأزمات من حيث موضوع أو محور الأزمة:** توجد أزمات مادية وهي ذات طابع اقتصادي مادي، كمي، وقابلة للقياس، ويمكن دراستها والتعامل معها ماديا وبأدوات تناسب مع طبيعة الأزمة، أزمات معنوية ذات طابع نفسي، شخصي، وغير ملموس ولا يمكن الإمساك بأبعادها بسهولة ولا يمكن رؤية أو سماع الأزمة، بل يمكن الشعور بها، أزمات مختلطة تجمع كلا من الأزمات المادية والمعنوية.

**5-7-تصنيف الأزمات وفق المظهر:** أزمة زاحفة، أزمة مفاجئة، صريحة، ضمنية.[1]

**6-تصنيفات الأزمات:**

تصنف الأزمات إلى:[2]

6-1- **أزمات إعلامية:** وتتمثل في الشائعات المعرضة، عبث بالمواقع الإلكترونية، تعدي على الحقوق، هجوم وسائل الإعلام، شكاوى من العملاء.

**6-2-أزمات فنية/ مهنية:**

-عيوب في المنتج.

-ضعف نظم الصيانة.

-ضعف نضم الأمن.

-أخطاء في التشغيل.

-أمراض مهنية.

**6-3-أزمات اتصالية:** وهي تتمثل في:

-شائعات من العاملين.

-تسريب المعلومات.

-العبث بنظم الكمبيوتر.

-ضعف الاتصالات الرسمية.

**6-4-الأزمات الاقتصادية:** تتمثل في:

-المقاطعة، تقليد المنتوجات.

---

([1]) _ محسن أحمد الخضيري : إدارة الأزمات (علم امتلاك كامل القوة في أشد لحظات الضعف)، مرجع سابق، ص65.

([2]) – علي عجوة، كريمان فريد: مرجع سابق إدارة العلاقات العامة(بين الإدارة الاستراتيجية وإدارة الأزمات)، عالم الكتب نشر توزيع، طباعة، ط1، القاهرة، مصر، 2005،ص 170.

-العبث بالمنتوج.

-العقوبات الحكومية.

-الفضائح المالية.

البيئة الخارجية

شكل رقم (04) يمثل تصنيف الأزمات:[1]

***أزمات إعلامية:**

-شائعات معرضة.

- عبث بالمواقع الإلكترونية.

-هجوم وسائل الإعلام.

-شكاوي من العملاء.

-تعدي على الحقوق.

*** أزمات اتصالية:**

- مقاطعة.

-تقليد منتجات.

-عبث بالمنتج.

-عقوبات حكومية.

-فضائح مالية.

كوارث طبيعية

كوارث صناعية

*** أزمات فنية / مهنية:**

-عيوب في المنتج.

-ضعف نظم الصيانة.

-ضعف نظم الأمن.

-أخطاء في التشغيل.

-أمراض مهنية.

* أزمات اقتصادية:

-شائعات من العاملين.

-تسريب معلومات.

-عبث بنظم الكمبيوتر.

-ضعف الاتصالات الرسمية.

(1)- المرجع السابق، ص 171.

**7 –استراتيجيات التعامل مع الأزمات :**

استراتيجيات التعامل مع الأزمات كثيرة ومن أهم هذه الاستراتيجيات[1]:

**7–1–كبت الأزمة:** وتقضي هذه الاستراتيجية بالعنف في التعامل مع الأزمة ومع الطرف الأخر، وذلك بالتدخل السريع ومحاولة وقف إحداثها والقضاء على مولداتها كالأزمة الطلابية التي حدثت في الصين في صيف 1989.

**7–2–تفريغ الأزمة:** هذه الاستراتيجية تعتبر امتدادا لما قبلها، إلا أن الفارق بينها يكمن في أن الاستراتيجية الأولى تهدف إلى القضاء نهائيا على الأزمة دفعة واحدة بينما الثانية تهدف إلى القضاء عليها تدريجيا لقناعة مستخدمها بضرورة التدرج إما لتماسك الطرف الأخر وقوته وكثرة أتباعه، أو للظهور إعلاميا بمظهر المتسامح أو لغير ذلك من الأسباب.

**7–3–إنكار الأزمة أو بخسها:** أي أنه لا يتم الاعتراف بوجود الأزمة أصلا أو التقليل من شأنها بحيث تصدر على أنها مجرد فقاعات هواء لا تلبث أن تتبدد.

**7–4–عزل قوى الأزمة:** هذه الإستراتيجيةتؤمن بالحكمة التي تقع في اللاشعور الإنساني والتي تقضي بقطع رأس الحية بغية التخلص من شرها وعبر هذه الاستراتيجية يتم تصنيف قوى الأزمة إلى: أ–القوى الصانعة ب–القوى المؤيدة ج–القوي المهتمة بالأزمة، وبعد هذا التصنيف يتم عزل القوى الصانعة بطريقة أو بأخرى.

**7–5–احتواء الأزمة:** تهدف هذه الاستراتيجية إلى محاصرة الأزمة والعمل على عدم إستفعالها عبر امتصاص الضغط المولد لها.

**7–6–تصعيد الأزمة:** وذلك بالعمل على زيادة حدة الأزمة إلى درجة معينة، ويتم اللجوء إلى هذه الاستراتيجية في حالة خاصة ولتحقيق أهداف محددة مثلا: في حالة الغموض الشديد في الأزمة وعدم ظهور أطراف الأزمة الحقيقية، او عند الرغبة في تصنيف قوى الازمة

**7–7–تفريغ الأزمة من مضمونها:** ليس ثمة أزمة بلا مضمون، ومضمون الأزمة قد يكون دينيا أو ثقافيا أو سياسيا أو اقتصاديا أو اجتماعيا أو خليطا، وهذه الاستراتيجية تقضي "بخنق الأزمة" وذلك بامتصاص مضمونها، وجعلها تتنفس بلا هواء أو بهواء بلا رئة.

---

[1] -سامي محمد هشام حريز: المهارات في إدارة الازمات وحل المشكلات (الأسس النظرية والتطبيقية)، دار البداية ناشرون وموزعون ،ط1،عمان ، الأردن ،2007،صص50-52.

**8-آثار الأزمات:**

يرى بعض الباحثين أن الأزمة تترك وراءها آثارا إما أن تكون سلبية أو تكون إيجابية حسب طبيعة التعامل مع الأزمة وكيفية إدارتها وتتلخص الأثار الإيجابية فيما يلي[1]:

-إن الضغوط التي تصاحب الأزمات تدفع الإدارة إلى البحث عن حلول لمواجهة هذه الأزمات، ويشكل البعض منها مبادرات يمكن البناء عليها لوضع سياسات جديدة للخروج من الأزمات.

-إن الأزمة تمثل تحديا للسلوك الاعتيادي، وإذا نجحت الادارة في مواجهة الأزمة، فإن هذا يساعد على الإبداع لديها، لابتكارها أساليب وعادات وسلوكيات جديدة غير مألوفة لمواجهة الأزمة.

-توفر الأزمات قدرا هائلا من الخبرات التي تترك آثرا عميقا في المؤسسة.

-تنتج الأزمة الفرصة لظهور الأبطال من صانعي ومتخذي القرارات، كما تحول بعض الأفراد عن الأعمال التقليدية واقتحام أعمال جديدة، وتؤدي أيضا إلى اكتشاف عيوب أسلوب العمل الفردي غير المنسق.

أما الأثار السلبية فتتلخص في[2]:

-الهروب من مواجهة الأزمة، النكوص والانسحاب، البطء في الحركة، تهوين الأزمة.

-قد يعزز مناخ الأزمة أفكار وسلوكيات ضارة، إذ يندفع بعض الناس أو الإدارة إل سلك طرق غير مشروعة للالتفاف حول الأزمة.

-قد تؤدي كثرة المعلومات الواردة للإدارة إلى ضعف القدرة على اتخاذ قرارات صحيحة وحاسمة وذلك لأن كثرة المعلومات عن اللازم يعادل في تأثيره السلبي قلة المعلومات وعدم كفايتها لاتخاذ القرار الصحيح في الوقت المناسب.

**ثانيا-إدارة الازمات:**

**1_مراحل ادارة الازمات:**

**1-1-إكتشاف إشارات الإنذار:** وهي تتمثل في التصرفات التي تتخذ الحد من أسباب الأزمة وتقليل مخاطرها، وتتضمن هذه المرحلة إستشعارالإندار المبكر الذي ينبئ بقرب وقوع الأزمة.

---

([1]) – عزيز سبتي: إدارة الأزمات في القطاع الصناعي الأردني، دراسة ميدانية من منظور المديرين، رسالة ماجستر غير منشورة، جامعة اليرموك، الأردن، 2002، ص50.

([2]) -محمد الصيرفي، مرجع سابق، 2008، ص64.

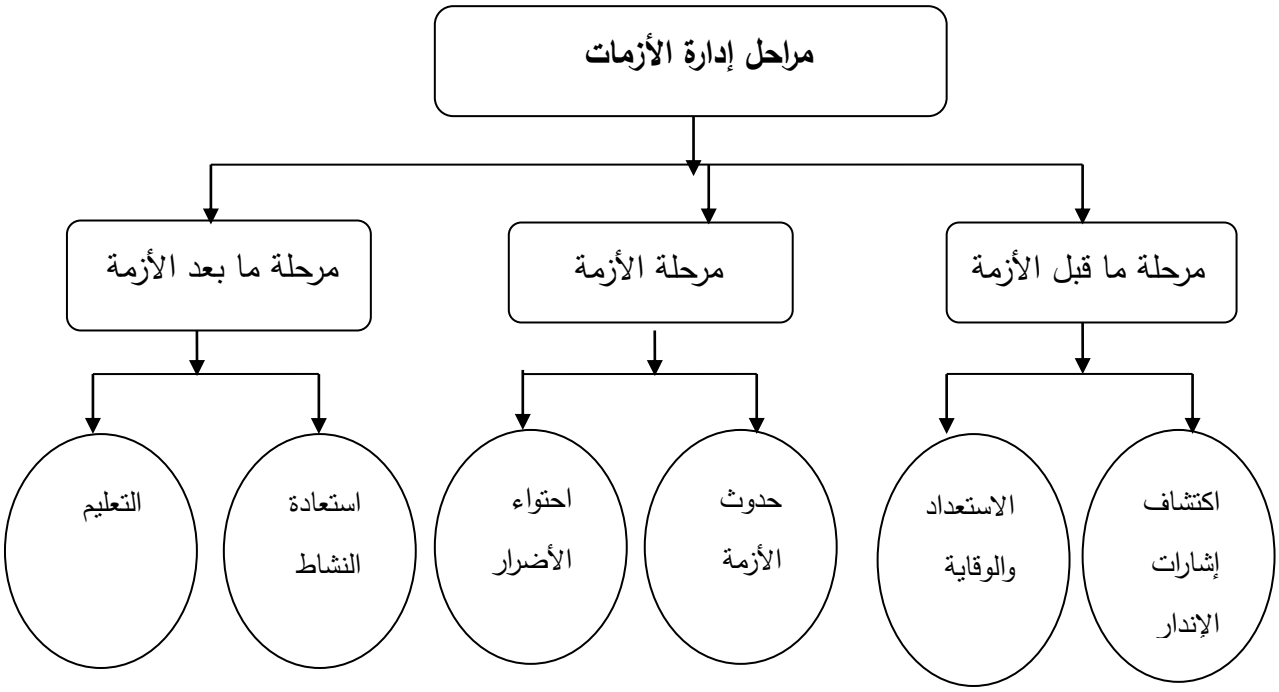
**1-2-الإستعداد والوقاية:** وهي تمثل الأنشطة الهادفة في تغطية الإمكانيات والقدرات وتدريب الأفراد والمجموعات على كيفية التعامل مع الأزمة ويجب أن يتوفر لدى المؤسسة استعدادات وأساليب كافية للوقاية من الأزمات ويتلخص الهدف من الوقاية في اكتشاف نقاط الضعف في المؤسسة وعلاجها.

**1-3-احتواء الأضرار أو الحد منها:** وتعني هذه المرحلة تنفيذ خطة المواجهة التي تم وضعها في المرحلة السابقة لتقليص الأضرار الناجمة عن الأزمة، إن الهدف من هذه المرحلة هو إيقاف سلسلة التأثيرات الناجمة عن الأزمة.

**1-4-إستعاد النشاط:** يجب أن يتوفر للمؤسسة خطط طويلة وقصيرة الأجل لإعادة الأوضاع لما كانت عليه قبل الأزمة واستعادة مستويات النشاط، وهذه المرحلة هي مرحلة إعادة التوازن.

**1-5-التعلم:** وتتضمن مرحلة التعليم دروسا هامة تتعلمها المؤسسة من خبرتها السابقة، وكذلك من خبرات المؤسسات الأخرى التي تمر بأزمات معينة يمكن للمؤسسة أن تمر بها.[1]

وقد قام بعض الباحثين بتحديد مراحل إدارة الأزمة بشكل مختلف عما سبق، كما موضح في الشكل رقم (05) التالي[2]:




المصدر: الحملاوي محمود رشاد، إدارة الأزمات.

(1)- ماهر أحمد: إدارة الأزمات، الدار الجامعية، دط، الإسكندرية، مصر، 2006، ص 86.

(2)- محمود رشاد الحملاوي : مرجع سابق، ص65.

**2-أساليب إدارة الأزمات:**

تختلف الأزمات من حيث نوعها وشدتها وأساليب حدوثها، وكذلك كيفية التعامل معها وإدارتها، واختيار الاستراتيجيات والأساليب المناسبة في إدارتها، لذا قسمت هذه الأساليب إلى:

**2-1-الأساليب التقليدية:** أهم الأساليب التقليدية المستخدمة في إدارة الأزمات ما يأتي[1]:

أ-أسلوب إنكار الأزمة ورفض الاعتراف بوجودها.

ب-أسلوب كبت الأزمة من خلال التحرك السريع والسري ضد قوى الأزمة لتدميرها.

ج-أسلوب تنفيس الأزمة من خلال تهدئة الأزمة عبر فتحات جانبية لتنفيس الضغط.

د-أسلوب عزل الأزمة من خلال قيام المنظمة بإبعاد قوى الأزمة في الموقف الأزماتي وعزلهم جغرافيا وماديا ونفسيا.

و-أسلوب تفريغ الازمة من خلال المواجهة الحادة والعنيفة بين محركي الازمة ومؤيديها والهدف منها.

هـ-أسلوب إخماد الأزمة حيث تلجأ المنظمة إليه عندما تكون الأزمة في غاية الخطورة وتهدد بقاء المنظمة ووجودها وتؤدي إلى انهيارها بالكامل.

**2-2-الأساليب غير التقليدية:** من أهم الأساليب غير التقليدية التي يمكن أن تعتمدها المنظمات لإدارة أزماتها ما يأتي[2]:

أ-أسلوب المشاركة الديموقراطية يعتمد بكثرة في المنظمات التي تتصف إدارتها باعتماد النمط الديموقراطي في القيادة، وهو من الأساليب الفاعلة وقوية التأثير في أطراف الأزمة.

ب-أسلوب احتواء الأزمة يركز هذا الأسلوب على محاصرة وتطويق الأزمة وحصرها في إطار محدد.

ج-أسلوب تفريغ الأزمة من مضمونها فلكل أزمة مضمون محدد ترتكز عليه الأزمة إذ لا يمكن للأزمة أن تتغلغل في المنظمة وتؤدي إلى إحداث تأثيرات جوهرية والفكرة الأساسية لهذا الأسلوب هي التعرف على المضمون الحقيقي للأزمة والعمل بصورة ذكية على تفريغ الأزمة من هذا المضمون.

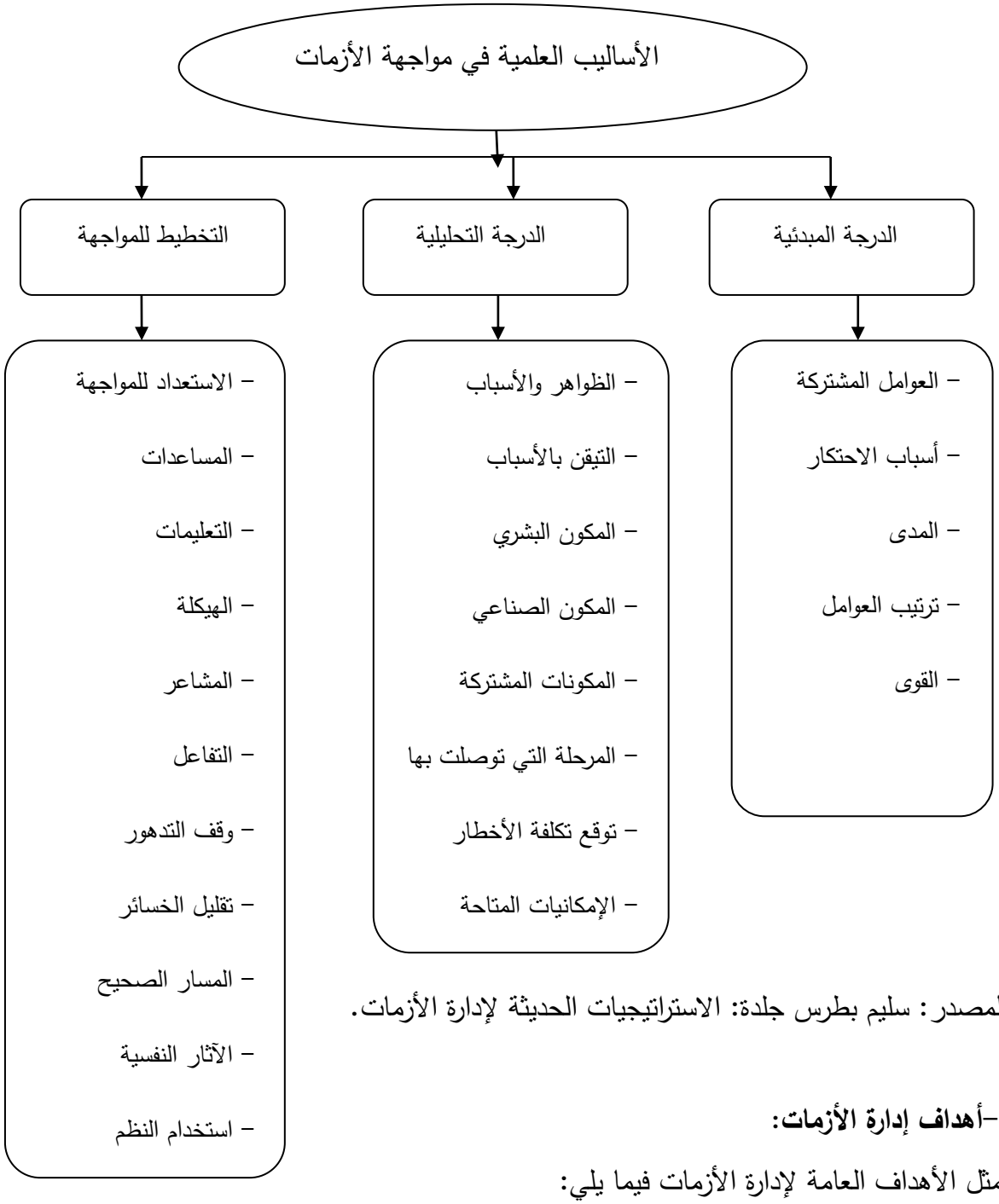
د-أسلوب تفتيت الأزمة يستخدم مع الأزمات الضخمة والكبيرة لتفتيتها إلى أجزاء صغيرة

---

([1]) - أحمد ماهر: المرجع السابق، ص ص90-93.

([2]) - يوسف محمد أبو فارة: إدارة الأزمات مدخل متكامل، إثراء للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2009، ص 284-285.

الشكل رقم (06) يمثل الأساليب العلمية في مواجهة الأزمات:[1]




المصدر: سليم بطرس جلدة: الاستراتيجيات الحديثة لإدارة الأزمات.

**3-أهداف إدارة الأزمات:**

تتمثل الأهداف العامة لإدارة الأزمات فيما يلي:

**3-1-أهداف ما قبل وقوع الأزمة:** لكي تنجح أي مؤسسة في مواجهة الأزمات المتوقعة طبقا لنوع النشاط أو الحدث فإنه من الضروري إتباع ما يلي:

1: وضع استثمارات تتضمن جميع أنواع المعلومات في المنظمة ومشكلاتها ومخاطرها.

2: بناء قاعدة معلومات جيدة في المنظمة دون الاعتماد على الشائعات العشوائية.

([1]) – سليم بطرس جلدة: مرجع سابق ،ص 90.

3: بناء ملفات لتوقعات مخاطر وقوع الأزمات وعمل سيناريو دقيق للمواجهة.

4: تجديد وسائل وبدائل الاتصال، وأشخاص الاتصال بدقة.

5: إعداد فريق المواجهة في ضوء خبرات المديرين، والأفراد الموجودين داخل المؤسسة.

6: الاهتمام الشديد بالأمور التي تبدو صغيرة أو بسيطة وإسنادها لذوي الخبرة.

7: وضع احتمالات واضحة جيدة للمؤسسات المحيطة بالمنظمة.

**3-2-أهداف أثناء وقوع الأزمة:** على القيادات في المنظمات المختلفة الاهتمام بمجموعة من التصرفات والأفعال التالية أثناء وقوع الأزمة منها:

1: تقدير الموقف بدقة وسرية للغاية (إنشاء غرفة عمليات لتحديد حجم واتخاذه الأزمة) .

2: المتابعة والتنسيق والترابط بين عناصر وأعضاء إدارة الأزمات.

3: ضرورة التحكم واتخاذ القرارات الحاسمة لمواجهة الأزمة أو الكارثة وتقليص أضرارها.

4: اتخاذ القرارات السريعة الفعالة في ضوء الشروط الضاغطة[1].

**3-3-أهداف ما بعد وقوع الأزمة:** الاستفادة من وقوع الأزمات يعتبر هدفا أساسيا لمستقبل مواجهة أزمات أخرى، لذلك من الضروري إتباع ما يلي[2]:

1: تحديد وتصنيف درجة تأثير الأزمة على الأفراد والمنظمة.

2: الاستفادة من التكنولوجيا ووضع الإجراءات الوقائية لكل مكسب تكنولوجي في حالة سوء إستخدامه.

3: تضع كل منظمة خطط تدريب متطورة على السيناريوهات المتوقعة حسب ظروف الفرد أو المنظمة.

4: توفير الدعم الضروري لإعادة التوازن إلى حالته الطبيعية.

5: توثيق ما يتعلق بالأزمة من بداية ظهورها مرورا بطريقة التعامل معها، انتهاء باختفائها.

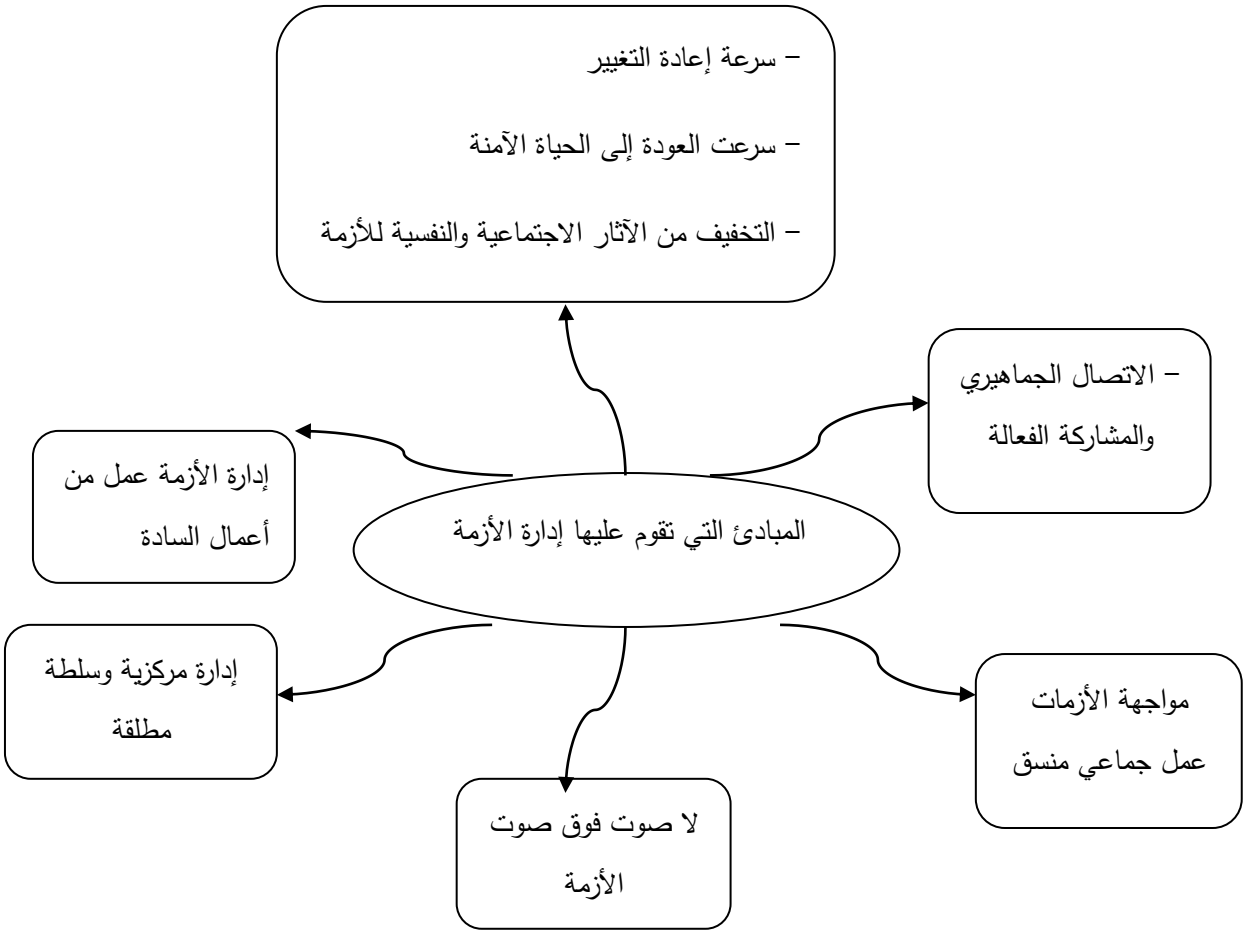
---

([1]) – محمد سرور الحريري: إدارة الأزمات الاقتصادية وطرق حل المشكلات، دار حامد للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2012، ص ص 33-36.

([2])-نبيل رسلان: منهج إدارة الأزمات في الإدارة العامة المقارنة (التنمية الإدارية)، عدد3، القاهرة، مصر، ص 103-104.

**4-مبادئ إدارة الأزمات:** [1]

الشكل رقم (07) يمثل مبادئ إدارة الأزمات:




المصدر: محمد الصيرفي، أدارة الأزمات، مرجع سابق.

**5-متطلبات إدارة الأزمات:**

هناك عدة متطلبات لإدارة الأزمات منها[2]:

**5-1-عدم تعقيد الإجراءات:** أثناء معالجة الأزمة فإن المنظمة تحتاج إلى السرعة في إنجاز الأعمال ومعالجة المشاكل وبالتالي يعتبر الوقت عنصر حاسم في هذا المجال.

**5-2-التنسيق الفعال:** لا بد من وجود انسجام بين أعضاء فريق إدارة الأزمة وذلك من أجل توفر التنسيق الفعال فيما بينهم.

---

- محمد الصيرفي: مرجع سابق، ص46.

[2]- زيد منير عبودي: إدارة الأزمات، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2006، ص 24-25.

**5-3-التخطيط الجيد:** تمثل الخطة الإطار العام الذي يقود تفكير المرؤوسين إزاء أداء أعمالهم وتجاه التعامل مع الأزمات، فاستخدام التخطيط كإدارة منهجية لإدارة الأزمات يبعد عن الارتجالية والعشوائية في اتخاذ القرارات.

**5-4-التواجد المستمر:** من الصعب معالجة الأزمات الكبيرة إلا من خلال تواجد أعضاء الفريق بشكل مستمر في مكان الأزمة، فالتواجد المستمر يؤدي إلى اكتمال الصورة لدى أعضاء الفريق عن الأزمة.

**5-5-تفويض السلطة:** إن عملية تفويض السلطة تعتبر في غاية الأهمية أثناء معالجة الأزمة فقد تضطر الأحداث إلى ضرورة اتخاذ القرارات المناسبة بشكل سريع وبدون الانتظار لحضور الشخص المسؤول والذي يقع هذا القرار ضمن اختصاصه.

**6-عوامل نجاح أدارة الأزمات:**

**6-1-إدراك أهمية الوقت:** إن عنصر الوقت هو أحد أهم المتغيرات الحاكمة في إدارة الأزمات، وهو العنصر الوحيد الذي تشكل نذرته خطر بالغا على إدراك الأزمة، وعلى عملية التعامل معه إذ أن عامل السرعة مطلوب لا ستعاب الأزمة، والتفكير في البدائل وإيجاد القرارات المناسبة.

**6-2-إنشاء قاعدة من المعلومات:** هذه القاعدة يجب أن تكون شاملة ودقيقة وخاصة بكافة أنشطة المؤسسة وبكافة الأزمات والمخاطر التي قد تتعرض لها وآثار تداعيات ذلك على مجمل أنشطتها، ومواقف الأطراف المختلفة من كل أزمة أو خطر محتمل.

**6-3-توفر نظم إنذار مبكر:** وتتسم هذه النظم بالكفاءة والدقة والقدرة على رصد علامات الخطر وتفسيره وتوصيل هذه الإشارات إلى متخذي القرار.

**6-4-الاستعداد الدائم لمواجهة الأزمات:** إن عملية الاستعداد لمواجهة الأزمات تعني تطوير القدرات العلمية لمنع حدوث الأزمة أو مواجهتها إن حدثت ومراجعة إجراءات الوقاية، ووضع الخطط وتدريب الأفراد على الأدوار المختلفة لهم أثناء مواجهة الأزمات.

**6-5-نظام اتصال يتميز بالكفاءة والفاعلية:** لقد أثبتت دراسات وبحوث الأزمة والدروس المستفادة من إدارة الأزمات والكوارث العديدة، أن اتصالات الأزمة تلعب دور بالغ الأهمية في سرعة وتدفق المعلومات والآراء داخل المؤسسة وبين المؤسسة والعالم الخارجي.[1]

---

([1]) – مصطفى يوسف كافي: العلاقات العامة وإدارة الأزمات والمراسم، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن،2006 ص 143-144.

**ويقدم سميت بيري بعض القواعد التي يجب العمل في ظلها لنجاح عمل فريق إدارة المخاطر والأزمات ومن أهم هذه القواعد ما يلي[1]:**

*تفويض السلطة إذ أن هذه العملية تعتبر أمرا ضروريا أثناء معالجة الأزمة، فقد تدفع الأحداث إلى ضرورة اتخاذ القرار المناسب بشكل سريع وبدون تردد، لأن تفويض السلطة في المواقف الطارئة يعتبر أمر حتمي وضروري، خاصة إذا تطور الخطر إلى حد الأزمة وانفجرت في أماكن متفرقة ومتباعد عديدة. إلى جانب تفويض السلطة تتطلب كذلك استراتيجية إدارة المخاطر والأزمات لنجاح عملها وتوفر نمط القيادة وضرورة بروز شخصية القائد للتعامل مع الواقف الطارئة إذ لابد من وجود قائد يقود فريق إدارة المخاطر والأزمات خلال عملها، ويجب أن يمتلك قدر من السلطة والمسؤولية، واللتان يمتلكهما من خلال موقعه، وأن يتمتع بصفات وخصائص شخصية وفنية وذهنية، وحتى إنسانية عالية تمكنه من قيادة فريقه والتدخل السريع والفعال أثناء حدوث مخاطر وأزمات ووضع خطط لمعالجة الموقف واتخاذ القرار المناسب وتقدير المواقف والظروف واستغلالها لصالحه لمنع انفجار الأزمة والحد من انتشارها، إذ يري بيري أن السمة الرئيسية للقيادة في الأزمات هي الإبقاء على بساطة الأشياء.

إضافة إلى أنه مهما كانت قدرات قائد فريق إدارة المخاطر والأزمات في التنبؤ بالأخطار والتخطيط لمعالجتها ووضع آليات التعامل معها، إلا أن الأزمات تتطلب التفكير السريع في عدة بدائل للاختيارات على أن يكون الابتكار والمرونة دعامتين أساسيتين في معاملة الأزمة والحد من انتشارها.[2]

**7-مقومات إدارة الأزمات:**

7-1- **تبسيط الإجراءات وتسهيلها:** لا يجوز إخضاع الأزمة للتعامل بنفس الإجراءات التقليدية فالأزمة عادة ما تكون حادة وعنيفة، وأيضا لا يمكن تجاهل عنصر الوقت الذي يؤدي تجاهله إلى دمار كامل للكيان الإداري الذي حدثت فيه الأزمة، فالأمر يتطلب التدخل السريع والحاسم من خلال تبسيط الإجراءات مما يساعد على التعامل مع الحدث الأزموي ومعالجته.[3]

7-2- **إخضاع التعامل مع الأزمة للمنهجية العلمية:** لا يمكن التعامل مع الأزمة في إطار من العشوائية الارتجالية أو سياسية الفعل ورد الفعل، بل يجب أن يخضع التعامل مع الأزمة للمنهج

---

([1]) -سميت بيري: إدارة الأزمات، القواعد والأسس في اختيار شخصية القادة، ترجمت المركز الثقافي للتعريب والترجمة، دار الكتاب الحديث، ط1، لبنان، الأردن، 2008، ص136.

([2])- عبد السلام أبو قحف: الإدارة الاستراتيجية وإدارة الأزمات، دار الجامعة الجديدة، ط1، مصر، 2002، ص375.

([3])- محسن أحمد الخضيري: مرجع سابق، ص243.

الإداري السليم لتأكيد عوامل النجاح وحماية الكيان الإداري من أي تطورات غير محسوبة قد يصعب عليه احتمال ضغطها ويقوم المنهج الإداري على أربع وظائف أساسية هي:

أ-التخطيط ب-التنظيم ج-التوجيه د-المتابعة

**7-3-تقدير الموقف الأزموي:** لا بد أن يشمل تقدير الموقف الأزموي تحليلا كاملا لأسباب الأزمة وتطورها وتحديد دقيق وشامل للقوى الصانعة للأزمة، والمساعدة لها والمؤثرة فيها، ثم تقدير القدرات والإمكانيات المتاحة لدي الجهة المسؤولة عن إدارة الأزمة، وذلك من خلال جمع المعلومات الدقيقة عن أبعاد الأزمة، والتنبؤ باحتمالات تطور الأحداث وإمكانية السيطرة عليها.

**7-4-تحديد الأولويات:** يعد تفويض السلطة "قلب" العملية الإدارية النابض وشريان الدورة الدموية في إدارة الأزمات، ومن ثم ينظر إلى تفويض السلطة محور العملية الإدارية، سواء في إدارة الأزمات، أو في نطاق فريق المهام الأزموية.

**7-5-الوفرة الاحتياطية الكافية:** الأزمة تحتاج إلى الفهم الكامل لأبعاد الموقف الناشئ عن التواجد في موقع الأزمة كما تحتاج إلى الدعم المادي والمعنوي الذي يساعد على سرعة التصدي للأحداث.

**7-6-التواجد المستمر في مواقع الأحداث.**

**7-7-الخطة الإعلامية في الأزمة[1].**

**8-معيقات إدارة الأزمات:**

رغم الجهد المتوقع من إدارة الأزمات، إلا أنه هناك عوامل عديدة تواجه هذه الإدارات بل تواجه فكر إدارة الأزمة ذاته، وقد لخص الباحثون أهم هذه المعوقات التي قد تعرقل عملية إدارة الأزمة عن تحقيق أهدافها تصنف إلى أربعة أصناف هي[2]:

**8-1-المعوقات الإنسانية:** هي المعوقات التي تتعلق بالطبيعة الإنسانية للأفراد والثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسة، ومن هذه المعوقات:

-الإيمان بعبارة أن هذا لن يحصل لنا، فعادة ما يتجنب الأفراد التفكير في عملية التخطيط للأزمة لأنهم يستبعدون إمكانية حدوث تلك الأزمة.

---

([1]) -أبو شامة عباس:" إدارة الأزمات في المجال الأمني"، مجلة الفكر الشرطي ، شرطة الشارقة، الإمارات، م4، عدد3،1995 ص300.

([2]) - عبد الغفور الزهراوي: العوامل المؤثرة في إدارة الأزمات، دراسة حالة الخطوط الجوية الملكية الأردنية، رسالة ماجستر، جامعة آل البيت، الأردن،2001، ص60.

-القصور في فهم مكامن الخطر سواء من قبل الموظف أو المدير وبالتالي فإن الأزمة تتأزم دون الالتفاف إليها.

-الاعتماد الزائد على رأي الجماعة والإيمان بعبارة لا يمكن أن أكون مسؤولا عن هذا لوحدي.

- الاعتقاد من بعض الأشخاص أن عملية إدارة الأزمة ليست ذات أهمية وأنها ليست جزء أساسي في المنظمة.

-التعامل مع كافة الأزمات رغم تباينها بنفس المنهج.

**8-2-المعوقات التنظيمية:** وتتعلق هذه المعوقات بالجوانب التنظيمية ومنها:

-عدم وجود تحديد واضح للسلطة والمسؤولية في المؤسسة.

-اختلاف الثقافات والخلفيات الاجتماعية بين الأفراد.

-ضعف دعم وتأييد الإدارة العليا ومحدودية فهم واستيعاب المدراء لأساليب عملية إدارة الأزمة.

-ضعف سياسات التأهيل والتدريب في مجال إدارة الأزمات.

-عدم كفاية الصلاحيات الممنوحة إلى الجهات المعنية للتعامل مع الأزمات.

**8-3-المعوقات المتعلقة بالمعلومات:**

- تعرض المعلومات للتحريف والتشويه أثناء انتقالها داخل وخارج الجهاز الإداري.

- صعوبة تشخيص دقة المعلومات وضمان مصدر صحتها في ظروف الأزمات.

**8-4-المعوقات المتعلقة بالاتصال:**

-صعوبة في عملية نقل وتبادل المعلومات داخل وخارج المنظمة.

-محدودية استخدام أجهزة الاتصال الحديثة للتصدي للأزمات.

- عدم إطلاع الأفراد ذوي الأهمية في المنظمة على تطورات الأحداث مما يؤدي إلى صعوبة السيطرة على الأزمة.

## خلاصة الفصل:

تم التطرق في هذا الفصل إلى الأزمات وإدارتها من خلال ما تم تقديمه وعرض أهم العناصر المتعلقة بهذين. المصطلحين ومحاولة توضيح أن الأزمات تحدث دون سابق إنذار ما يجعل المؤسسة مجبرة على التعامل معها للقضاء عليها أو التقليل من خسائرها وهذا ما جعلها تلجأ إلى ما يسمى بإدارة الأزمات التي يقصد بها الأساليب العلمية والإدارية المستخدمة للتخلص من الأزمات وتجنب سلبياتها والاستفادة من إيجابياتها.

# الفصل الرابع:

# الإطار المنهجي للدراسة

أولا – مجالات الدراسة.

ثانيا – تحديد مجتمع و عينة الدراسة.

ثالثا – نوع الدراسة و منهجها.

رابعا – أدوات الدراسة.

**تمهيد**

من اجل تحقيق هدف الدراسة وهو التعرف على دور استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة الأزمات من وجهة نظر الموظفين الإداريين وأعوان الأمن في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية تضمن هذا الفصل تحديد مجالات الدراسة، مجتمعها وعينتها بالإضافة إلى تحديد منهج الدراسة وأيضا وصفا مفصلا لأداة الدراسة.

## أولا –مجالات الدراسة:

### 1-المجال المكاني:

وهو المكان أو الميدان الذي يتم فيه جمع المعلومات والحصول على البيانات المتعلقة بالموضوع محل الدراسة والمتمثل في القطب الجامعي تاسوست، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

**بطاقة تعريفية لجامعة محمد الصديق بن يحي جيجل[1]**

**نبذة تاريخية:**

بدأ التعليم العالي في ولاية جيجل سنة 1986 ضمن ملحقة لجامعة قسنطينة بناءا على القرار رقم 72 المؤرخ في 21 مارس 1986 الصادر عن وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وخلال الموسم الجامعي 1989/1988 تم إنشاء المدرسة العليا للعلوم الأساسية بموجب المرسوم التنفيذي رقم 62/88 المؤرخ في 22 مارس 1988، وتزامن ذلك مع تسخير مركز التكوين الإداري بجيجل لصالح المدرسة العليا للأساتذة حيث تم فتح فروع الليسانس في الفيزياء، الكيمياء والرياضيات، وأمام العدد المتزايد من الطلبة المتوافدين على المدرسة العليا تم ضم معتهد التقنيين السامين في الأشغال العمومية إلى المدرسة العليا وكان ذلك في سنة 1993.

وعلى إثر فتح شعب وفروع جديدة، بالإضافة إلى توسع الدوائر البيداغوجية واستلام مرافق جديدة وكذلك اقتناء تجهيزات علمية، تمت ترقية المدرسة العليا للأساتذة إلى مركز جامعي بموجب المرسوم التنفيذي رقم 221/98 المؤرخ في 27 جويلية 1998 مكون من أربعة معاهد:

- ✓ معهد العلوم الدقيقة
- ✓ معهد التكنولوجيا
- ✓ معهد علوم الطبيعة
- ✓ معهد الإعلام الآلي

وعليه فإن النشاط البيداغوجي لم يقتصر على التكوين في مرحلة التدرج بل تعدى ذلك وأصبح يشمل مرحلة ما بعد التدرج، إضافة إلى نشاطات عديدة في مختلف مجالات البحث العلمي، حيث أصبح هذا الجانب من أكبر اهتمامات المركز الجامعي بجيجل، وبموجب المرسوم التنفيذي رقم258/03 المؤرخ في 22 جويلية 2003، تم ترقية المركز إلى جامعة مكونة من أربعة كليات:

([1]) – مصلحة الإحصائيات و الإعلام و التوجيه، أفريل 2019.

- ✓ كلية العلوم
- ✓ كلية الهندسة
- ✓ كلية الحقوق
- ✓ كلية علوم التسيير

ونظرا للتزايد المستمر في عدد الطلبة المسجلين خاصة بكلية الحقوق وبالأخص قسمي اللغة والأدب العربي والعلوم القانونية والإدارية، والعراقيل التي واجهت عمل الهيئات البيداغوجية والعلمية في تسيير هذه الكلية فقد تقرر إنشاء كليتين جديدتين، وذلك بفصل شعب الحقوق والعلوم السياسية عن شعب اللغات والعلوم الاجتماعية.

فطبقا للمرسوم التنفيذي رقم 92/09 المؤرخ في 17 فيفري 2009 المعدل والمتمم للمرسوم السالف الذكر والمتضمن إنشاء جامعة جيجل، تم تغيير عدد الكليات التي تتكون منها جامعة جيجل واختصاصها كما يلي:

- ✓ كلية العلوم الدقيقة وعلوم الطبيعة والحياة
- ✓ كلية العلوم والتكنولوجيا
- ✓ كلية الحقوق والعلوم السياسية
- ✓ كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
- ✓ كلية الآداب واللغات والعلوم الاجتماعية

ومع توسيع دائرة ميادين التكوين والتخصصات التي تفرضها الإصلاحات البيداغوجية الجديدة والخاصة بالنظام ل.م.د الذي تم تطبيقه في الدخول الجامعي 2006/2005 وتعميمه في 2011/2010، حيث يدعو هذا الأخير للتفكير بصفة معمقة في رهانات التكوين في الميادين العلمية التي تتطلب إتباع أساليب احترافية من شأنها أن تنعكس إيجابا على التكوين البيداغوجي والبحث.

إن هذا التوسع يعتمد بالدرجة الأولى على تحقيق التوافق والانسجام بين ميادين التكوين، وذلك من أجل وضع مسار تكويني هادف وفعال للطلبة من جهة وتسهيل عمل الهيئات البيداغوجية والإدارية بالجامعة لتوحيد النظرة الاستشرافية لإيجاد الحلول المناسبة والضرورية فيما يتعلق بتنمية الجامعة.

وبالفعل استفادت جامعة محمد الصديق بن يحي من تنفيذ مشروع إعادة تنظيم الكليات وذلك بعد صدور المرسوم التنفيذي رقم 12-362 المؤرخ في 08 أكتوبر 2012، المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي

رقم 03-258 المؤرخ في 22 يوليو 2003 والمتضمن إنشاء جامعة محمد الصديق بن يحي، إذ تم تغيير عدد الكليات المكونة لها واختصاصها.

**التعريف بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية:**

أنشأت كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد الصديق بن يحي بموجب المرسوم التنفيذي رقم 12-362 المؤرخ 22 ذي القعدة عام 1433هـ الموافق لـ 08 أكتوبر 2012 المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي رقم 03-258 المؤرخ في 22 جمادى الأولى عام 1424 الموافق لـ 22 يوليو سنة 2003 والمتضمن إنشاء ا جامعة جيجل.

بناءا على القرار الوزاري رقم 919 المؤرخ في 26 نوفمبر 2013 المتمم للقرار 215 المؤرخ في 24 مارس 2013 تتضمن الكلية الأقسام التالية:

- ✓ قسم التعليم الأساسي للعلوم الاجتماعية
- ✓ قسم التعليم الأساسي للعلوم الإنسانية
- ✓ قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا
- ✓ قسم الإعلام والاتصال
- ✓ قسم علم الاجتماع
- ✓ قسم علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية

**2-المجال الزماني:**

تم الشروع في دراستنا هذه الموسومة بـ: " استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إدارة الأزمات بالمؤسسة الجامعية" في أواخر شهر ديسمبر 2018 إلى غاية أواخر شهر جوان 2019 حيث تم اختيار الموضوع في نهاية شهر جوان من السنة الدراسية 2018/2017 وتقديم ملخص عن إشكالية الدراسة بناءا على النظام المعمول به في الإدارة.

* **الجانب المنهجي:** تم في الفترة الممتدة من أواخر ديسمبر 2018 إلى غاية شهر فيفري 2019.
* **الجانب النظري:** تم العمل عليه في الفترة الممتدة من شهر مارس إلى غاية نهاية شهر أفريل.
* **الجانب التطبيقي:** كان العمل عليه بداية من شهر ماي إلى غاية شهر جوان 2019.

## ثانيا: تحديد مجتمع وعينة الدراسة:

لكي يكون البحث مقبولا وقابلا للإنجاز لابد من تعريف مجتمع البحث الذي نريد فحصه وأن نوضح المقاييس المستعملة من أجل حصر هذا المجتمع الذي نريد دراسته، ويعرف مجتمع البحث بأنه " مجموعة عناصر له خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى، والتي يجري عليها البحث أو التقصي ".[1]

وفي دراستنا هذه مجتمع البحث هو مجموع الموظفين من الإداريين والعمال المهنيين وأعوان الأمن الذي يتكون من 83 موظفا ما بين سن 20 إلى 60 سنة من كلا الجنسين ذكور وإناث يختلفون فيما بينهم من حيث المستوى التعليمي والخبرة العملية.

ونظرا لأن حجم مجتمع الدراسة صغير نسبيا ويمكن تحديده بدقة إستعنا بأسلوب المسح الشامل الذي هو" طريقة جمع البيانات والمعلومات من جميع عناصر ومفردات مجتمع الدراسة بأساليب مختلفة ".[2]

---

([1])- موريس أنجرس : منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ( تدريبات عملية)، دار القصبة للنشر، دط، ( ترجمة بوزيد صحراوي وأخرون)، الجزائر ، 2004، ص 298-299

([2]) – ربحي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم: مناهج و أساليب البحث العلمي (النظرية و التطبيق)، دار الصفاء للنشر و التوزيع،دط، عمان، الأردن، 2000 ، ص 138.

## ثالثا: تحديد نوع الدراسة ومنهجها:

إن تحديد المنهج المناسب للدراسة يرتبط بطبيعة المشكلة المبحوثة والمجال الذي تنتمي إليه وكذا الإمكانيات المتاحة لدى الباحث.

ويعرف المنهج بأنه عبارة عن مجموعة العمليات والخطوات التي يتبعها الباحث بغية تحقيق بحث، فهو الذي ينير طريقه ويساعده في ضبط أبعاد، مساعي، أسئلة وفرضيات بحثه.[1]

يعرفه موريس أنجرس أنه: " مجموعة الإجراءات والخطوات الدقيقة المتبناة من أجل الوصول إلى نتيجة ".[2]

ونظرا لطبيعة موضوعنا " استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة الأزمات بالمؤسسة الجامعية " والذي يندرج ضمن الدراسات الوصفية فقد إعتمدنا المنهج الوصفي "الذي يتبع تلقيات الوصف في العرض والترتيب والتصنيف "[3]واعتمدنا المسح الذي يعني جمع بيانات مجتمع الدراسة كله ".[4]

كما أنه عبارة عن تجميع منظم للبيانات المتعلقة بمؤسسة إدارية أو علمية أو ثقافية أو إجتماعية تتعلق هذه البيانات عادة بأنشطتها وعملياتها وإجراءاتها وكذلك عن موظفيها وخدماتها المختلفة، وذلك خلال فترة زمنية معينة ومحددة، يحددها الباحث عادة وطبيعة البحث.[5]

والمنهج الوصفي يعنى بوصف الظاهرة وتحديدها وتبرير الظروف والممارسات، أو التقييم والمقارنة، ونحن باستعمالنا للمنهج الوصفي والمسح نسعى إلى تحقيق عدد من الأهداف أهمها[6]:

1 –محاولة جمع البيانات والمعلومات الوافية عن مجتمع محدد، أو مجموعة أفراد أو ظاهرة، أو نشاط في المؤسسة المعنية بالبحث.

2 – يتصف استخدام أداة البحث فيه، والتي أهمها الاستبيان بالكفاءة في جمع البيانات والمعلومات المطلوبة.

---

([1])– رشيد زرواتي: تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الإجتماعية، ديوان المطبوعات الجامعية، ط 3،جامعة قسنطينة الجزائر، 2008، ص 176.

([2])– احمد بن مرسلي: مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والإتصال، ديوان المطبوعات الجامعية،الجزائر، ط 4، ص 282.

([3])– رشيد زرواتي: المرجع السابق، ص 178.

([4]) – عصام حسن أحمد الدليمي: سؤال وجواب في منهج البحث العلمي،دار الرضوان للنشر والتوزيع، ط 1، عمان، الأردن 2014، ص 199.

([5])– عامر إبراهيم قنديلجي: منهجية البحث العلمي،اليازوري للنشر و التوزيع، ط عربية، عمان، الأردن ،2012 ، ص 120.

([6]) – نفس المرجع، ص 121–122.

3 – تحليل البيانات المجمعة وفق سياقات متعارف عليها، والتي تكون في الغالب سياقات إحصائية مناسبة.

4 – وصف ما يجري والحصول على حقائق من خلال تحليل البيانات المجمعة ذات العلاقة بالمؤسسة المعنية والإعلان عن تلك الحقائق في نتائج البحث.

5 – إمكانية صياغة عدد من التعميمات أو النتائج التي يمكن أن تكون أساس يقوم عليه تصور نظري محدد لإصلاحات إدارية واجتماعية ... وما يرتبط بها من أنشطة أخرى.

6 – إمكانية الخروج بمجموعة من التوصيات والمقترحات العملية التي يمكن أن تسترشد بها السياسات الاجتماعية والإدارية وما يرتبط بهما من أنشطة.

7 – في الدراسات المسحية الوصفية يتم تحديد وتشخيص المجالات التي تشتمل أو تحدث فيها المشاكل والتي تحتاج لإدخال التحسينات المطلوبة.

8 – تستخدم الدراسات المسحية للتنبؤ بالمتغيرات المستقبلية فضلا عن إيضاحها للتحولات والتغيرات الماضية.

9 – تحديد ما يفعله الأفراد في شكله ما والاستفادة من أرائهم وخبراتهم وفي وضع تصورات وخطط مستقبلية واتخاذ قرارات مناسبة في مشاكل ذات طبيعة مشابهة.[1]

فالوظيفة الأساسية للدراسات المسحية الوصفية هي جمع البيانات والمعلومات التي يمكن فيما بعد تحليلها وتفسيرها، ومن ثم الخروج باستنتاجات منها، استنتاجات تساهم في فهم الواقع وتطويره.[2]

---

([1]) – عمار بوحوش و محمد محمود الذنيبات : مناهج البحث العلمي و طرق إعداد البحوث ، ديوان المطبوعات الجامعية، دط الجزائر، 2014، ص 139.

([2])– عامر إبراهيم قنديلجي: المرجع السابق، ص123.

**رابعا: تحديد أدوات جمع البيانات:**

من أجل الإحاطة بالظاهرة ميدانيا يقرر الباحث جمع المادة العلمية من الميدان مجال الدراسة عن طريق أدوات جمع البيانات حسب احتياجات موضوع وطبيعة الدراسة، حيث أن لكل أداة وظيفتها.[1]

ويقيم البحث العلمي أساسا، بنوعية الأدوات التي يستخدمها،[2] وأدوات الدراسة هي مجموعة الوسائل والطرق والأساليب المختلفة التي يعتمد عليها في الحصول على المعلومات والبيانات اللازمة لإنجاز البحث.

وإذا كانت أدوات البحث متعددة ومتنوعة فإن طبيعة الموضوع أو المشكلة هي التي تحدد حجم ونوعية وطبيعة أدوات البحث التي يجب أن يتم استخدامها.[3]

واعتمدنا في دراستنا هذه استمارة الاستبيان، حيث تعتبر أحد أهم الأدوات البحثية المتميزة ويرجع ذلك إلى المميزات التي تحققها سوآءا بالنسبة لاختصار الجهد أم التكلفة وكذلك سهولة معالجة بياناتها إحصائيا.[4]

وتعرف بأنها " مجموعة أسئلة مطبوعة، مغلقة أو مفتوحة، مصممة من قبل الباحث كليا أو جزئيا، وموجهة إلى مجموعة من الأفراد للإجابة عليها وذلك لجمع معطيات حول أرائهم ومواقفهم وتجاربهم بهدف الإسهام في وصف الظاهرة التي تعني أولئك الأفراد ".[5]

ويكون الاستبيان جيدا عندما تكون العينات واضحة ودقيقة حتى لا يضيع الباحث في احتمالات متعددة وأن لا يكون طويلا يؤدي إلى التعب.[6]

---

([1]) – رشيد زرواتي : مرجع سابق ، ص180.

([2]) – موريس أنجرس، مرجع سابق، ص 286.

([3])– عبد الخالق محمد علي: خطوات نحو بحث النهج الاعلامي، دار المهجة البيضاء، دط، دس، ص 40.

([4]) – خالد حامد: منهج البحث العلمي، دار ريحانة، 2003، ص 131.

([5]) – إبراهيم عبد العزيز الدعليج : مناهج طرق البحث العلمي، دار الصفاء للنشر والتوزيع ، ط 1 ، عمان، الأردن، 2010 ص91 .

([6]) – وجيه محجوب: أصول البحث العلمي ومناهجه، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط 2، عمان، الأردن، 2005، ص 155.

ولتكون نتائج البحث دقيقة وأكثر موضوعية فإن ذلك يتطلب تحضير وإعداد إستمارة بحث تخضع للشروط العلمية والمتطلبات المنهجية المتعارف عليها علميا.[1]

وقد قمنا بإعداد استمارة الاستبيان لدراستنا هذه بالاعتماد على أسئلة مفتوحة وأخرى مغلقة من أجل الوصول إلى نتائج أكثر دقة حول الموضوع، وقد تضمنت (23) سؤالا مقسمة على ثلاثة محاو:

* **المحور الأول:** ويضم 05 أسئلة حول البيانات الشخصية.
* **المحور الثاني:** ويضم 11 سؤالا حول مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة الأزمات.
* **المحور الثالث:** ويضم 07 أسئلة حول صعوبات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة الأزمات.

وقد تم عرضها على مجموعة من الأساتذة للتحكيم والاستفادة من توجيهاتهم فيما يتعلق بالأسئلة وترتيبها ... وبعد مرحلة التحكيم والتعديل قمنا بتجربة 08 استمارات لاختبارها والتأكد من مدى مواءمتها وخدمتها لموضوع الدراسة.

بعد ذلك قمنا بطباعة 83 استمارة بحسب حجم مجتمع الدراسة بناءا على الوثائق المتحصل عليها من الإدارة، وأثناء التوزيع على الموظفين بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية بالقطب الجامعي تاسوست لم نتمكن من الوصول إلى 09 أفراد رغم محاولاتنا المتكررة لإيجادهم، كما لم نسترجع استمارة واحدة، وقد دامت فترة توزيع الاستمارة من 2019/05/06 إلى 2019/05/14.

وتم استرجاع 73إستمارة فقط أخضعناها للتبويب والتفريغ والتحليل.

(1) – فضيل دليو ، علي غربي وآخرون : أسس المنهجية في العلوم الاجتماعية ، منشورات جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر 1999 ، ص 193 .

**خلاصة الفصل:**

في هذا الفصل تم التطرق إلى تحديد مجالات الدراسة المكانية منها والزمنية، بالإضافة إلى تحديد المجتمع الذي تمت فيه الدراسة، وهو الموظفين من اداريين واعوان الامن بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بالقطب الجامعي تاسوست حيث قمنا بمسح شامل واتبعنا في ذلك المنهج الوصفي واداة الاستمارة.

# الفصل الخامس

## عرض وتحليل بيانات الدراسة

تمهيد.

أولا: عرض وتحليل البيانات الشخصية

ثانيا: عرض وتحليل بيانات الفرضية الأولى

ثالثا: عرض وتحليل بيانات الفرضية الثانية

رابعا: نتائج الدراسة.

1- النتائج العامة للدراسة.

2-مناقشة وتحليل النتائج في ضوء الفرضيات.

3-مناقشة وتحليل النتائج في ضوء الدراسات السابقة

*إقتراحات وتوصيات الدراسة

**تمهيد:**

استكمالا لدراسة موضوعنا وبعد تطرقنا للجانب النظري بمختلف حيثياته، سنتناول في هذا الفصل التطبيقي من الدراسة، عرض وتحليل البيانات، والنتائج المتحصل عليها من خلال أدوات جمع البيانات، حيث أوردنا النتائج على شكل جداول تتضمن إجابات وخيارات المبحوثين، وتكراراتها والنسب المئوية لكل سؤال من أسئلة استمارة البحث، يليه التعليق على الأرقام الواردة فيه وتفسيرها، ثم عرض النتائج العامة للدراسة من خلال مناقشة وتحليل النتائج في ضوء الفرضيات، ثم مناقشتها وتحليلها في ضوء الدراسات السابقة، ثم نورد بعض المقترحات والتوصيات التي خلصنا إليها.

## أولا: عرض وتحليل البيانات الشخصية:

استكمالا لدراسة موضوعنا،وبعد تطرقنا للجانب النظري بمختلف حيثياته سنتناول في هذا الفصل التطبيقي من الدراسة عرض وتحليل البيانات والنتائج المتحصل عليها من خلال أدوات جمع البيانات حيث أوردنا النتائج على شكل جداول تتضمن إجابات وخيارات المبحوثين وتكراراتها والنسب المئوية لكل سؤال من أسئلة الاستمارة،يليه التعليق على الأرقام الواردة فيه وتفسيرها ثم عرض النتائج العامة للدراسة ومناقشتها وتحليلها في ضوء الفرضيات والدراسات السابقة وبعد ذلك نورد بعض المقترحات والتوصيات.

**المحور الأول: البيانات الشخصية:**

تساعد البيانات الشخصية الباحث في التعرف على خصائص المبحوثين وخلفياتهم، وكثيرا ما يعتمد عليها كمؤشرات في تحليل البيانات والمعطيات الميدانية، حسب ما تقتضيه متغيرات الدراسة وأهدافها...

حيث يتوجب معرفة جنس أو نوع المبحوث بالإضافة إلى المستوى التعليمي وسنوات الخبرة وغيرها من البيانات الشخصية التي تخدم موضوع البحث.

**الجدول رقم(01): يمثل توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس.**

| الجنس | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| ذكر | 34 | %46.57 |
| أنثى | 39 | %53.42 |
| المجموع | 73 | %100 |

**تحليل وتفسير الجدول:**

نلاحظ من خلال الجدول رقم(1) أن هناك تقاربا بين النسبتين، حيث كانت نسبة الإناث(53.42%) ممثلة في 39 مفردة من المجتمع الكلي للبحث، أما نسبة الذكور فكانت(46.57%) ممثلة في 34 مفردة منه.

ويمكن تفسير سبب هذا التقارب في النسب إلى كون طبيعة العمل في المؤسسة الجامعية لا تفرض خصائص جنس معينة في التوظيف على حساب آخر.

بل هو في متناول كلا الجنسين، إضافة إلى حقيقة أن المرأة في الجزائر اكتسحت ميدان الشغل في السنوات الأخيرة، وفرضت نفسها في العديد من المجالات بحسب ما أكدته دراسات عديدة ومختلفة.

إضافةإلى كون العمل المكتبي في المؤسسات –ولاسيما المؤسسة الجامعية–من الوظائف التي تحبذها الإناث مقارنة بالأعمال الأخرى التي تتطلب أعباء وشروط وتنقلات كثيرة.

**الجدول رقم(02): يمثل توزيع المبحوثين حسب متغير السن.**

| الفئات | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| من 20إلى أقل من30 | 02 | %2.74 |
| من 30 إلى أقل من 40 | 50 | %68.49 |
| من 40 إلى أقل من 50 | 15 | %20.55 |
| من 50إلى 60سنة | 06 | %8.22 |
| المجموع | 73 | %100 |

**تحليل وتفسير الجدول:**

نلاحظ من خلال الجدول رقم(02) الذي يمثل الفئة العمرية بالمؤسسة الجامعية–كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية–بان هناك تفاوت كبير بين النسب فنلاحظ أن الأفراد الذين تتراوح أعمارهم(من 30إلى أقل من 40 سنة) يحتلون أكبر نسبة، والمقدرة ب(68.49%) من المجموع الكلي للبحث ممثلة في 50 مبحوثا من كلا الجنسين ويمكن تأويل هذا بمثل ما ذهبت إليه الباحثة حورية بولعويدات من خلال تفسير ذلك بأن هذه المرحلة هي مرحلة عطاء وبذل المجهودات...

وتأتي في المرتبة الثانية الفئة العمرية(من 40إلى أقل من 50سنة)بنسبة (20.55%) ممثلة في 15 مبحوث، ويمكن اعتبار هذه الفئة أو تصنيفها ضمن أصحاب الأقدمية والخبرة في العمل.

وفي المرتبة الثالثة الفئة العمرية(من 50 إلى 60 سنة) بنسبة(2.22%) ممثلة في (06) مبحوثين.

وفي المرتبة الأخيرة تأتي الفئة العمرية الشبانية(من 20 إلى أقل من 30 سنة) مجسدة في نسبة(2.74%) أي ما يعادل (02) من المبحوثين.

وهنا يمكننا أن نستنتج أنّ أغلبية المبحوثين يتراوح سنهم(من 30 إلى أقل من 50 سنة) وهو ما يعكس الأقدمية والخبرة وحتى الشباب والحيوية في سن العمل التي تحتاجها المؤسسة من خريجي الجامعات والمعاهد التقنية.

**الجدول رقم(03): يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.**

| المستوى التعليمي | التكرار | النسبة% |
|---|---|---|
| متوسط | 08 | %10.96 |
| ثانوي | 20 | %27.40 |
| جامعي | 45 | %61.64 |
| المجموع | 73 | %100 |

**تحليل وتفسير الجدول:**

يؤثر المستوى التعليمي بصفة كبيرة على درجة الوعي بالأفكار المستحدثة، كما أن له تأثير مباشر على تبني المبتكرات.[1]

ومن خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أفراد العينة يتوزعون بحسب المستوى التعليمي إلى ثلاث فئات، يتضح من خلالها أن أغلبية الموظفين في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ذوي مستوى جامعي بنسبة(61.64%) ممثلة في 45 مبحوث تليها نسبة(27.40%)ممثلة في 20مبحوث ممن لديهم مستوى ثانوي، يأتي في المرتبة الثالثة ذوو المستوى التعليمي المتوسط بنسبة (10.96%).

ويمكن الاستنتاج من هذه النسب أن طبيعة العمل المؤسساتي تستلزم توظيف المستوى التعليمي والاعتماد على الكفاءات والإطارات في تسيير أعمالها الإدارية بالأخص ومختلف شؤونها، بالإضافة إلى أن غالبية العينة المدروسة إداريون يعملون بالمكاتب وبوظائف وتخصصات تتطلب جهودا فكرية أكثر منها عضلية، حيث أن هذا المستوى التعليمي لأغلبية مفردات الدراسة يسمح لهم بالتعامل مع تكنولوجيا الاتصال الحديثة من حيث الاستخدام، والتواصل والفهم.

([1])–حورية بولعويدات مرجع سابق، ص 126.

**الجدول رقم(04): يمثل توزيع المبحوثين حسب الأقدمية في العمل.**

| الأقدمية بالسنوات | التكرار | النسبة% |
|---|---|---|
| أقل من 5 سنوات | 08 | %10.95 |
| من 5 سنوات إلى أقل من 10سنوات | 37 | %50.68 |
| من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة | 19 | %26.03 |
| من 15 سنة إلى أقل من 20 سنة | 03 | %4.11 |
| من 20 سنة إلى أقل من 25 سنة | 03 | %4.11 |
| من 25 سنة فما فوق | 03 | %4.11 |
| المجموع | 73 | %100 |

**تحليل وتفسير الجدول:**

يبين الجدول أعلاه توزيع المبحوثين تبعا لأقدميتهم في العمل، وتمثلت أعلى نسبة فيه للموظفين ذوي أقدمية تتراوح (من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات) حيث قدرت ب(50.68%) من النسبة الكلية للمبحوثين، تليها في المرتبة الثانية الموظفين ذوي أقدمية (من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة) بنسبة (26.03%)، وفي المرتبة الثالثة الموظفين ذوي الأقدمية( أقل من 5 سنوات) بنسبة(10.95%)، ويأتي في المرتبة الأخيرة كل من ذوي الأقدمية (من 15 سنة إلى أقل من 20 سنة)، و(من 20 سنة إلى أقل من 25 سنة)، و(من 25 سنة فما فوق) بنسبة متعادلة قدرت ب (4.11%) لكل فئة.

ونلاحظ هنا أن كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة جيجل تضم موظفين ذوي خبرة من 05 إلى 10 سنوات بأكبر نسبة، مما يعكس استفادة المؤسسة من الطاقات والخبرات الفكرية التي تخرجها الجامعة الجزائرية، والتي تكون أكثر قابلية للعمل وأكثر مسايرة للتطورات الحاصلة والمبتكرات الجديدة.

**الجدول رقم (05): يمثل توزيع المبحوثين حسب مناصب الشغل.**

| العينة / المناصب | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| رئيس مصلحة | 07 | %9.59 |
| إداري | 46 | %63.01 |
| تقني | 09 | %12.33 |
| الأعوان | 09 | %12.33 |
| بدون إجابة | 02 | %2.37 |
| المجموع | 73 | %100 |

**تحليل الجدول:**

من خلال هذا الجدول الذي يبرز لنا تقريبا المناصب الموجودة في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية محل دراستنا هذه، يتبين لنا وجود تباين وتنوع بين الوظائف حيث بلغت نسبة الإداريين (63.01%)من النسبة الكلية للمبحوثين، بينما شغلت نسبة التقنيين والأعوان نسبة (12.33%) تليها نسبة رؤساء المصالح ب (9.59%) في حين امتنعت نسبة (2.73%) لكلا الفئتين عن التصريح بوظيفتها.

تعكس هذه النسب جليا طبيعة العمل بالمؤسسة الجامعية والتي تتمثل في المهام الإدارية أساسا والمتعلقة بإعداد البياناتوكتابة التقارير والوثائق وأرشفة البيانات وغيرها من المعاملات الإدارية التي يفترض بها الاعتماد على تكنولوجيات الاتصال الحديثة المتوفرة بالمؤسسة.

وعموما يمكن القول أنها وظائف متنوعة من النسب وكل وظيفة تتعلق بمهام معينة تصب كلها في صالح تسهيل العمل وتنظيمه ومراعاة التسلسل الهرمي الإداري.

وللكثير من هذه المناصب الإدارية وبخاصة رؤساء المصالح علاقة مباشرة بإدارة الأزمات لاسيما بالنظر إلى الجانب الذي تناولناه من إدارة الأزمات في دراستنا هذه (فريق إدارة الأزمات يتكون من المدراء، رؤساء المصالح الإداريين...).

فقد نرى لاحقا تجليا واضحا لطبيعة هذه المناصب في طبيعة المشاركة في إدارة الازمات وإدراك الأزمات ذاتها وحتى في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، كذلك قد يعكس الأمر طبيعة العلاقات الإدارية والمشاركة في العمل، إضافة إلى أن هذا التشكيل الإداري المنوع في المناصب له ربما انعكاس

على طبيعة الأزمات ونوعها (كالأزمات الاتصالية، الشائعات، وتسريب المعلومات والعبث بنظم المعلومات، ضعف الاتصالات الرسمية...

وهذا نفسه في نفس الوقت له تأثير إيجابي من خلال التنوع في الهيكل الوظيفي.

## ثانيا: عرض وتحليل بيانات الفرضية الأولى:

**المحور الثاني: مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة الأزمات:**

**الجدول رقم(06):يوضح اهتمام المؤسسة بتكنولوجيا الاتصال الحديثة.**

| البدائل | الخيارات | التكرار | النسبة% |
|---|---|---|---|
| نعم | الحاسوب | 45 | %39.82 |
| | الهاتف النقال | 18 | %15.93 |
| | الأنترنت | 14 | %12.39 |
| | الانترانيت | 06 | %05.31 |
| | الإكسترانت | 00 | 00 |
| | البريد الإلكتروني | 30 | %26.55 |
| | المجموع الجزئي | 113 | %100 |
| | مجموع تكرار نسبة نعم | 113 | %95.76 |
| لا | | 05 | %4.24 |
| المجموع | | *118 | %100 |

**تحليل وتفسير الجدول:**

***118**:أكبر من 73 مفردة نظرا لتعدد الإجابات.

نلاحظ من خلال الجدول رقم(6) الذي يمثل اهتمام المؤسسة الجامعية بتكنولوجيا الاتصال الحديثة أن غالبية المبحوثين أجابوا بنعم بنسبة(95.76%) من ضمن الإجابات الكلية للمبحوثين، مقابل نسبة (4.24%) ممن أجابوا بلا.

بحيث اختار المبحوثين الذين أجابوا بنعم–من ضمن وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة المقترحة كخيارات –الحاسوب بنسبة (39.82%) من المجموع الجزئي للإجابة بنعم، يليها البريد الإلكتروني بنسبة(26.55%) وتأتي بعد ذلك نسبة الاهتمام بالهاتف النقال ب(15.93%) ونسبة (12.39%) للانترنت، ونسبة اهتمام تقدر ب (5.31%) بالانترانيت، في حين لا يوجد أي اهتمام بالإكسترانت لأنها غير متوفرة أساسا بكلية العلوم والاجتماعية بالقطب الجامعي تاسوست.

ويمكن تفسير إجابة غالبية المبحوثين بنعم لاهتمام المؤسسة الجامعية بتكنولوجيا الاتصال الحديثة نظرا لأن هذه الأخيرة اكتسحت حياتنا الاجتماعية، وأصبحت ضرورة خاصة لكل المؤسسات على اختلافها...إذ يشكل ظهور جهاز الكمبيوتر أهم حدث في تاريخ التكنولوجيا، ولهذا أصبح استعماله في المؤسسات بمثابة المحرك الرئيسي لعصر الوسائط المعلوماتية والاتصالية.

ويرجع سبب حصول الحاسوب على أعلى نسبة لكونه الأكثر انتشارا واستخداما في المؤسسات الحديثة، لكونه عمليا أكثر، وكونه كذلك الجهاز الأكثر ارتباطا واتصالا بجميع المخرجات والوسائل الأخرى، كالطابعة والفاكس والبريد الإلكتروني والانترنيت...

كما وأنه كتكنولوجيا قدم العديد من الإضافات والتحسينات لطرق العمل فيما يسمى بخاصية الرقمنة (الرقمية)، حيث جعلت كل التعاملات الخاصة بها في شكل إلكتروني.

ولأنه يستوعب كل الوظائف والمهام فهو المحرك الأساسي للشبكات الأخرى، بحيث لا يمكن توصيلها من دونه.

ويأتي أو يعود مرد الاختلاف في الاهتمام بين مختلف الوسائل إلى أن لكل وسيلة خصائصها ودورها وتأثيرها على العمل، وطبيعة ما يحتاجه عمل المؤسسة. مثل: عدم إجابة المبحوثين بوجود الإكسترانت التي رغم أهميتها، لم تدرك أهميتها بعد ويتم التخوف منها لما قد تحمله من مخاطر، بحيث لا نرى أي ربط لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بشبكة الإكسترانت رغم التوجه الجديد للإدارة الجزائرية التي تسعى إلى إدخال الشبكية بكل أنواعها في مختلف مجالاتها الإدارية(الإدارة الإلكترونية)، فنجد بعض التطبيقات غير معممة على كل المكاتب والأقسام...

وتشير التجارب كذلك أن لكل فرد قنوات اتصال ووسائله المفضلة، مقارنة بغيرها...

نستنتج من كل هذا أن للمؤسسة اهتمام بتكنولوجيا الاتصال الحديثة ينعكس فيما توفره من تجهيزات ووسائل مختلفة، ناتج عن تبنيها للأفكار والمبتكرات المستحدثة.

**الجدول رقم (07): عامل استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة بحسب رأي المبحوثين.**

| العينة / الخيارات | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| حفظ البيانات | 53 | %29.61 |
| الربط بين مصالح المؤسسة | 37 | %20.67 |
| كتابة التقارير | 44 | %24.58 |
| تلقي الأوامر | 23 | %12.85 |
| إصدار الأوامر | 22 | %12.29 |
| المجموع | *179 | %100 |

**تحليل الجدول:**

***179:** عدد التكرارات يتجاوز عدد المبحوثين (73) نظرا لكون السؤال يحتمل اختيار أكثر من إجابة.

من خلال قراءة معطيات الجدول يتبين أن نسبة (29.61%) من مجموع الإجابات الكلية للمبحوثين هي لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة لحفظ البيانات، وهو ما يعكس أهمية الحاسوب في هذا المجال ودوره في الكثير من العمليات الإدارية، ويتضح هذا أكثر في البنية التي تليها ب(24.58%) من إجابات المبحوثين التي قالت باستخدام تكنولوجيا الاتصال في كتابة التقارير.

تليها بعد ذلك نسبة (20.67%) من نسبة الإجابات أعطت أهمية الاستخدام للربط بيم مصالح المؤسسة، وهذا ما لمسناه في نتائج لاحقة تعطي الأولوية في استخدام التكنولوجيات لشبكة الانترانيت الداخلية.

تأتي أخيرا وبنسبة مقاربة جدا بفارق فواصل من مجموع الإجابات قالت باستخدامها في تلقي الاوامر (12.85%) وإصدار الأوامر بنسبة (12.29%) من مجموع المبحوثين.

وأي كانت الإستخدامات التي يعطيها المبحوثين الأولوية هاهنا نجد أنفسنا ندرك أن استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة واسعة ومتنوعة وتحقق نوعا من التكامل بين الوظائف والوسائل ذاتها.

وتؤخذ هذه الإستخداماتبالأولوية بحسب ما تؤكده نظرية الاستخدامات والإشباعات حسب الدافع والهدف والوظيفة والإشباع المنتظر من استخدامها. فالاستخدام يحدده الاحتياج والضرورة بالدرجة الأولى وهذا يختلف حسب الفروق الفردية، وطبيعة الوظيفة والقدرة النفسية والاجتماعية للفرد.

**الجدول رقم(8): يمثل مدى التحكم في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.**

| البدائل | الخيارات | التكرار | النسبة% |
|---|---|---|---|
| تحكم جيد | تكوين ذاتي | 25 | %59.52 |
| | تطابق التخصص | 07 | %16.70 |
| | تلقي تربصات ودورات تكوينية | 10 | %23.80 |
| | المجموع الجزئي | 42 | %100 |
| | مجموع وتكرار نسبة تحكم جيد | 42 | %50 |
| تحكم متوسط | | 39 | %46.43 |
| تحكم محدود | | 03 | %3.57 |
| المجموع | | *84 | %100 |

**تحليل وتفسير الجدول:**

***84**:إجابات أكبر من 73 مبحوث لتعدد الإجابات.

إن التحكم في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة يعكس قوة أو ضعف استخدامها، وانطلاقا من الجدول أعلاه يتبين لنا أن نسبة (50%) من المجموع الكلي لإجابات المبحوثين، لديها تحكم جيد في تكنولوجيا الاتصال الحديثة، تليها نسبة تحكم متوسط في التكنولوجيا بتقدير متوسط ب (46.43%)، وفي الأخير نسبة(3.57%) أجابت بتحكم محدود.

ومن الملاحظ أن درجة التحكم الجيد والمتوسط متقاربة وهذا ما لمسناه في نتائج بعض الجداول السابقة من حيث التقارب في المستوى التعليمي والكفاءة لدى الموظفين والتي كانت غالبيتها تتراوح بين الجامعي والثانوي، ممن لديهم دافعية وتكوين لمواكبة تطورات العصر وتبني المبتكرات.

هذه الأخيرة التي تتوقف–بحسب نظرية المبتكرات والانتشار–على درجة الفهم والاستخدام، والوفرة التي تؤدي إلى قبول وانتشار المبتكرات وترجع نسبة (59.52%) من المجموع الجزئي –من المبحوثين–الذين قالوا بتحكمهم الجيد في تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى تكوينهم الذاتي ومعرفتهم المسبقة بتكنولوجيا الاتصال الحديثة الذي ربما يعود إلى اختيار المؤسسة للكفاءات والخبرة والمستوى التعليمي في التوظيف...

وبنسبة(23.8%) من المبحوثين أرجعت ذلك إلى تلقي تربصات ودورات تكوينية، في حيث نسبة(16.7%) تتحكم جيدا في تكنولوجيا الاتصال الحديثة بسبب الحديثة بسبب مطابقة تخصصها الوظيفي.

فنلاحظ أن نسبة أصحاب الكفاءة والخبرة الشخصية، أكبر من نسبة من تحصلوا واستفادوا من دورات تكوينية وتربصات ومعروف أن لهذه الأخيرة أهميتها البالغة في التشجيع على الاهتمام باستخدام التكنولوجيا، لأنها تبسط درجة التعقيد في المبتكرات الجديدة وتجعل منها سهلة الاستخدام والقبول والتبني.

يمكننا أن نستنتج أن أغلب الموظفين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية يتحكمون بدرجة جيدة إلى متوسطة في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وقد يعود ذلك إلى عدة عوامل متشابكة منها الاهتمام الشخصي والخلفية الثقافية ومستوى التعليم، واهتمام المؤسسة لاسيما وأنها مؤسسة للتعليم العالي والبحث العلمي من خلال تأكيدها على التخصص واهتمامها بتوفير دورات وتكوينات وإنفاق مادي.

**الجدول رقم(9): يوضح إذا عرفت المؤسسة الجامعية أزمات في الفترة الأخيرة.**

| البدائل | الاختيارات | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|---|
| نعم | تنظيمية | 22 | %39.28 |
| | معنوية | 02 | %3.57 |
| | بشرية | 15 | %26.78 |
| | مادية | 17 | %30.36 |
| | طبيعية | 00 | %00 |
| | المجموع الجزئي | 56 | %100 |
| | المجموع الكلي وتكرار نسبة نعم | 56 | %59.57 |
| لا | | 16 | %17.02 |
| لا أدري | | 22 | %23.40 |
| المجموع | | *94 | %100 |

**تحليل وتفسير الجدول:**

***94**:إجابة أكبر من 73 مبحوث لتعدد خيارت الإجابة.

انطلاقا من القراءة الرقمية لهذا الجدول نلاحظ أن نسبة (59.57%) من النسبة الكلية لإجابات المبحوثين أجابت بنعم عرفت المؤسسة الجامعية أزمات في الفترة الأخيرة في حين أجابت نسبة(23.40%) بلا أدري وأجابت نسبة أقل منها بنسبة(17.02%)بلا.

وبالنظر إلى واقع الحال وما مرت به المؤسسة الجامعية في الفترة الأخيرة خاصة "في ظل الأزمات الأخيرة التي تعرفها البلاد عموما والإدارات والمؤسسات بسب الظروف الراهنة للبلاد وخاصة" على الساحة السياسية، كالإضرابات الوطنية الشاملة منها والخاصة، كعوامل خارجية وضعت الجامعة أمام ظروف أثرت على نظامها الداخلي بشكل أو بآخر تفاوتت فيه درجة الأزمة أو الخلل في النظام ...

يمكننا هذا من تفسير إجابات المبحوثين( بلا أدري) و(لا) بأنها قد تعود لطبيعة الأزمات في حد ذاتها، كأن تكون عابرة أمكن احتواءها، أو أن بعض المبحوثين غير مهتمين، أو عنها غافلون غير مدركين بطبيعتها على مستوى وظائفهم...

وبالنظر إلى نسبة المبحوثين ممن أجابوا بنعم، حددت نسبة(39.28%)- من مجموع الإجابة الجزئية لنعم -أن طبيعة هذه الأزمات في أزمات تنظيمية تتمثل غالبا في الأخطاء الإدارية والفنية نتيجة تصرف أو عدم تصرف المنظمة كالإضرابات مثلا، وكذلك البيروقراطية والمحسوبية...

في حين تقاربت نسبة اختيارات المبحوثين ضمن الإجابة بنعم حول الأزمات البشرية بنسبة(26.78%) والمادية بنسبة. (30.36 %).

وتتمثل الأزمات المادية في الغالب في الواقع المادي الذي تحدثه الأزمات أو حتى تنتج عنه وتدور حول موضوع مادي كالسيولة النقدية، والتجهيزات...

أخيرا وليس آخرا أجابت نسبة(3.57%)أن المؤسسة عرفت أو تعرف أزمات معنوية وهي أزمات تدور حول محور غير موضوعي يتعلق بذات الأشخاص أطراف الأزمة، كأزمة الثقة مثلا.

ولم يصرح أي من المبحوثين بوجود أزمات طبيعية، لأن المؤسسة لم تعرف أي كوارث طبيعية سابقا.

نستنتج أنّ كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية عرفت أزمات مؤخرا ذات طبيعة تنظيمية بالدرجة الأولى، ومادية، وبشرية.

**الجدول رقم(10):يوضح إذا كانت هناك هيئة خاصة بإدارة الأزمات ومدى فعاليتها.**

| البدائل | الخيارات | التكرار | النسبة% |
|---|---|---|---|
| نعم توجد | فعالة | 02 | %16.37 |
| | غير فعالة | 02 | %16.67 |
| | فعالة الى حد ما | 08 | %66.67 |
| | المجموع الجزئي | 12 | %100 |
| | مجموع وتكرار نسبة نعم توجد | 12 | %16.44 |
| غير موجودة | | 36 | %49.31 |
| لا أدري | | 25 | %34.25 |
| المجموع | | 73 | %100 |

**تحليل وتفسير الجدول:**

من خلال قراءة بيانات هذا الجدول نجد نسبة (49.31%) من المجموع الكلي للمبحوثين صرحت بعدم وجود هيئة خاصة بإدارة الأزمات، تليها نسبة (34.35%)من المبحوثين تقول بأنها لا تدري في

حين صرحت نسبة(16.44%)بأنها توجد، وضمن هذه الأخيرة ممن قالوا بوجودها؛ نجد نسبة(66.67%) من المجموع الجزئي للنعم، تقول بأنها فعالة إلى حد ما، في حين نسبة موجودة وفعالة ونسبة موجودة وغير فعالة بتقدير (16.67%)لكل منها.

ويمكننا تفسير إجابة المبحوثين بلا أدري إن كانت هناك هيئة خاصة بإدارة الأزمة في ضوء ما تم الإجابة عنه سابقا من خلال تقارب النسبة مع نسبة من صرحوا في سؤال سابق من المبحوثين بعدم درايتهم إن كانت المؤسسة عرفت أي أزمات في الفترة الأخيرة بنسبة(23.40%)، وأمام كل هذا يتضح لنا أن المؤسسة ليس بها هيئة خاصة بإدارة الأزمات بمعنى جهة مكلفة بشكل رسمي واضح بهذا النوع من الأنشطة الإدارية، إلا ما تمثل في مصالح تقنية منها مختصة في الصيانة.

**الجدول رقم(11): يوضح وجود هيئة خاصة بإدارة الأزمات حسب متغير المستوى التعليمي.**

| وجود هيئة للأزمات / المستوى التعليمي | نعم توجد | | غير موجودة | | لاادري | | المجموع |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | التكرار | النسبة% | التكرار | النسبة% | التكرار | النسبة% | |
| متوسط | 03 | %25 | 04 | %11.11 | 01 | %04 | 08 |
| ثانوي | 02 | %16.67 | 12 | %33.33 | 07 | %28 | 21 |
| جامعي | 07 | %58.33 | 20 | %55.56 | 17 | %68 | 44 |
| المجموع | 12 | %100 | 36 | %100 | 25 | %100 | 73 |

**تحليل وتفسير الجدول:**

يتضح من الجدول رقم (11) أن ذوي المستوى الجامعي قد أحتلوا أكبر نسبة من حيث إجابتهم بعدم وجود هيئة خاصة بإدارة الأزمات بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بالقطب الجامعي تاسوست بنسبة (55.56%)، في حين أجابت نسبة (68%) بأنها لا تدري بوجودها في مقابل نسبة (58.33%) أجابت بوجودها، وهذه النسب طبعا هي في إطار العدد الكلي من مجموع الإجابات للخيارات الثلاث ( نعم توجد– غير موجودة– و لا أدري ).

تليها نسبة (33.33%) من أصحاب المستوى التعليمي الثانوي من المجموع الكلي للمبحوثين ممن أجابوا بعدم وجود هيئة خاصة بإدارة الأزمات ونسبة (28%) منهم ممن أجابوا بلا أدري، ونسبة (16.67%) أجابوا بنعم توجد طبعا من ضمن المجموع الجزئي ممن أجابوا بنعم توجد.

في الترتيب الأخير تأتي نسبة إجابات أصحاب المستوى التعليمي المتوسط بنسبة (11.11%) ممن أجابوا بلا توجد، ونسبة (25%)بنعم توجد، وأخيرا نسبة (04%) أجابت بلا أدري.

نستنتج من خلال مقاطعة وربط إجابات المبحوثين حول وجود هيئة خاصة بإدارة الأزمات بالمؤسسة الجامعية بمتغير المستوى التعليمي أن لهذا الأخير تأثير على نسبة إدراك وجودها.

**الجدول رقم(12): يمثل المشاركة في إدارة الأزمات حسب متغير الجنس.**

| الجنس / الخيارات | ذكر | | أنثى | | المجموع | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | التكرار | النسبة% | التكرار | النسبة% | التكرار | النسبة% |
| نعم | 08 | %23.53 | 02 | %5.13 | 10 | %13.17 |
| لا | 26 | %76.47 | 37 | %94.78 | 63 | %86.3 |
| المجموع | 34 | %100 | 39 | %100 | 73 | %100 |

**تحليل وتفسير الجدول:**

من خلال معطيات هذا الجدول الذي قاطعنا فيه بين المشاركة في إدارة الأزمات ومتغير الجنس للمبحوثين نلاحظ أن نسبة(86.30%) من المجموع الكلي للمبحوثين لم يسبق لهم وأن شاركوا في إدارة الأزمات، وهو ما تؤكده إجابة 37 مبحوثة بنسبة (94.87%)من مجموع الإجابة الجزئية، وإجابة 26 مبحوث من الذكور بنسبة(76.47%).

في حين بلغت نسبة الذين أجابوا بنعم(13.70%) من المجموع الكلي للمبحوثين وهذا ما تؤكده فئة الذكور بنسبة (23.53%) من المجموع الجزئي للإجابة بنعم، وفئة الإناث بنسبة(5.13%).

فنلاحظ ان نسبة الإناث ممن لم يسبق لهم المشاركة في إدارة الأزمات أكثر من نسبة الذكور. ولعل هذا راجع إلى طبيعة الثقافة السائدة في المجتمع حول مشاركة العنصر النسوي وتدخله في إدارة الأزمات بالإضافة إلى طبيعة الرجل التي تعطيه الأفضلية في المشاركة في هكذا نوع من الأعمال.

فعلى الرغم مما هو شائع عن أن هناك تمييز بين الجنسين والفكر الراسخ الذي ينظر للمرأة على أنها أقل قدرة وكفاءة مقارنة بالرجل ولهذا لا يكون لها مساهمة ومشاركة في إدارة الأزمات، كما وقد يكون السبب هو عقلية المرأة وتفكيرها ذاته، أو قضية تمكين وزيادة فعالية دورها وظيفيا...

ولا شك في أن جميع هذه الأسباب لها أثرها الذي لا ينكر بالإضافة إلى نوع المنصب الذي قد يكون له تأثيره على المشاركة وإدراك وجود أزمة.

ونستنتج من كل ما سبق أن مشاركة موظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية في إدارة الأزمات ضئيلة وبخاصة في فئة الموظفات.

**الجدول رقم(13): يمثل ضرورة استخدام أنواع مختلفة من تكنولوجيا الاتصال الحديثة والسبب وراء ذلك.**

| البدائل | الخيارات | التكرار | النسبة% |
|---|---|---|---|
| نعم | خصائص تكنولوجيا الاتصال | 34 | %30.09 |
| | نوع الأزمات | 26 | %23.01 |
| | توفر تكنولوجيا الاتصال الحديثة | 30 | %26.55 |
| | القدرة على استخدامها بكفاءة | 23 | %20.35 |
| | المجموع الجزئي | 113 | %100 |
| | مجموع وتكرار نسبة نعم | 113 | %90.4 |
| لا | | 12 | %9.6 |
| المجموع | | *125 | %100 |

**تحليل وتفسير الجدول:**

***125**:إجابة أكبر من 73 مفردة بسب إمكانية اختيار أكثر من إجابة.

بالنظر إلى معطيات الجدول أعلاه تبين أن غالبية المبحوثين وبنسبة(90.4%) من المجموع الكلي لاجابات المبحوثين، أجابوا بنعم بضرورة استخدام أنواع مختلفة من تكنولوجيا الاتصال الحديثة لإدارة الأزمة في مقابل نسبة (16.43%) أجابوا بلا بسبب أنه ربما يمكن التعامل مع عدة أنواع من الأزمات بوسيلة اتصال واحدة... وأرجع الذين أجابوا بنعم سبب ذلك إلى خصائص تكنولوجيا الاتصال بالدرجة الأولى بنسبة(30.09%) من ضمن المجموع الجزئي للإجابات بنعم، وبنسبة تقاربها قدرت بـ(26.55%) أرجعتها إلى حسب توفر تكنولوجيا الاتصال الحديثة، في حين نسبة(23.01%) أرجعتها إلى القدرة على استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة نفسها.

فمن خلال إجابات المبحوثين نجد تباين فيما ذهب اليه الجميع فمنهم من أرجع الأمر إلى القائم بإدارة الأزمة ومنهم من جعله مرتبط بالأزمات ذاتها لأن اختلاف الأزمات يؤدي بالضرورة إلى اختلاف طريقة التعامل معها والوسائل المتبناة في ذلك.

فالأزمة المالية تختلف عن الإدارية، وحتى من ناحية مراحل وتطورات الأزمة وخصائصها.

كما يلعب توفر تكنولوجيا الاتصال وسهولة استخدامها–كإمكانيات متاحة–دورا مهما في اختيار نوع التكنولوجيا أو الوسيلة المستخدمة، ويتحكم في هذا أيضا المستوى التعليمي والخبرة المهنية وما استفاد منه الموظفين من دورات تكوينية، وما يتميز به من قدرات ذاتية وفروق فردية...

نستنتج من كل هذا ان اختلاف أنواع الأزمات يستدعي بالضرورة اختلاف الوسائل المختارة لإدارتها:

فقد تختار المؤسسة وسيلة مناسبة لإدارة الأزمة وتغفل من فاعلية مسير الأزمة وقدراته على التعامل مع هذه الوسيلة... وهذا ما ينعكس سلبا على إدارة الأزمة ككل.

وهذا ما رأيناه في إحدى الانتقادات الموجهة لنظرية الإشباعات التي اعتمدناها كمقاربة نظرية لدراستنا هذه إذ تقول ان الرسالة او الوسيلة قد تحقق وظائف لبعض الأفراد وتحقق اختلال وظيفيا للبعض الآخر.

**الجدول رقم (14): ترتيب تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسب أولوية استخدامها في إدارة الأزمات.**

| العينة / الخيارات | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| الهاتف النقال | 32 | %21.62 |
| الأنترنت | 30 | %20.27 |
| الحاسوب | 28 | %18.92 |
| البريد الإلكتروني | 21 | %14.19 |
| الأنترانيت | 37 | %25 |
| المجموع | *148 | %100 |

***148:** أكبر من 73 لإمكانية اختيار اكثر من إجابة

بالنظر إلى معطيات الجدول أعلاه نلاحظ تقارب نسبي بين إختيارات المبحوثين ضمن تحديدهم لأولويات استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة، حيث اختيرت الأنترانت كأولوية استخدام بنسبة (25%) من مجموع الخيارات الكلية للمبحوثين، ويمكن أن يعود هذا إلى إدراكهم لطبيعة الأنترانت كشبكة داخلية خاصة بالمؤسسة لها خصائص الأنترنيت، لكن بشكل داخلي دون علاقات خارجية ولها نفس نظام البريد الإلكتروني كوسيلة فعالة في الربط بين موظفي وأقسام المؤسسة ووسيلة مهمة لإنجاز الاعمال

بسهولة وسرعة فهي تمنح خاصية المشاركة بالإعلام تبادل المعلومات والاستشارة والتدخل في إدارة الازمات، هذه الخصائص تساعد على قبول وتبني الأنترانت كمبتكر نظرا لدرجة الملائمة والفعالية.

يأتي بعد ذلك في مرتبة ثانية في تحديد المبحوثين، لأولويات الاستخدام وبنسبة متقاربة جدا الهاتف النقال بـ (21.62%) والانترنت ب(20.27%) ويرجع هذا إلى ما توفره الوسيلتين من سرعة وفاعلية في أداء العمل وطبيعة استخدامها في إدارة الازمة خاصة ما تتميز به هذه الاخيرة من عنصر المفاجئة الذي يتطلب التدخل السريع وتوفير المعلومات الدقيقة لإيجاد الحلول واحتواء الأضرار بسرعة وفعالية.

يأتي بعد ذلك الحاسوب بنسبة (18.92%) ثم البريد الإلكتروني(14.19% ) وعلى الرغم من هذين الوسيلتين أقل نسبة إلا أنه لا يمكن الإنقاص من قدرهما وبخاصة الحاسوب لأنه الأساس في كل ما سبق وفي غالبية العمليات الإدارية الروتينية، إذا غالبا يتوقف عليه الأنترانت والأنترنت والبريد الإلكتروني.

نستنتج من كل هذا أن أولوية الاستخدام لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة الأزمات تعود للأنترانت بالدرجة الأولى ثم الهاتف النقال، الأنترنت والحاسب بعد ذلك.

**الجدول رقم(15): يمثل كيفية مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة الأزمة.**

| الخيارات | التكرار | النسبة المؤوية |
|---|---|---|
| توفير المعلومات الكافية | 51 | %32.07 |
| الاتصالات الفعالة السريعة | 50 | %31.45 |
| سرعة احتواء الأزمة | 37 | %23.27 |
| تعيين صورة المؤسسة لدى جمهورها | 01 | %02 |
| المجموع | *159 | %100 |

**تحليل وتفسير الجدول:**

***159:**إجابة أكبر من 73 مبحوث لتعدد الإجابات لإمكانية اختيار أكثر من اقتراح

نلاحظ من خلال الإجابات الكلية للمبحوثين في الجدول أعلاه أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تساهم في إدارة الأزمات من خلال توفير المعلومات الكافية للأزمة بنسبة(32.07%) بنسبة متقاربة جدا مع مساهمة الاتصالات الفعالة والسريعة بنسبة(31.45%) تمثل مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة من حيث سرعة احتواء الأزمة.

وأخيرا بنسبة ضئيلة جدا تمثلت في(2%) من اجابة المبحوثين قالت بتحسين صورة المؤسسة لدى جمهورها.

وتعتبر كلها مساهمات تدخل في إطار الأزمات حيث تعمل على توفير المعلومات الكافية بشكل سريع وفعال سوآءا داخل المؤسسة أو خارجها.

ويمكن القول أن هذه المساهمة ومهما اختلفت وتنوعت هي مرتبطة بعوامل عديدة ومن أهمها الموظفين وما يتميزون به من مستوى تعليمي وخبرة وكفاءة وقدرة على استعمال وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي قد تكون في الإستعمالات الصحيحة حلا للأزمة وفي الأيدي الخاطئة أزمة في حد ذاتها.

**الجدول رقم(16): عامل المؤشرات التي يتم من خلالها إختيار وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة لإدارة الأزمات.**

| العينة / الخيارات | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| حداثة الوسيلة | 24 | %17 |
| سهولة الاستخدام | 47 | %34.81 |
| الوفـــرة | 13 | %9.63 |
| الانتشار | 13 | %9.63 |
| حسب طبيعة الأزمة | 38 | %28.15 |
| المجموع | *135 | %100 |

**تحليل الجدول:**

***135** عدد التكرارات يتجاوز عدد المحوثين (73) نظرا لكون السؤال يتحمل اختيار أكثر من إجابة.

يتضح من خلال الجدول المبين أعلاه أن مؤشر سهولة الاستخدام كانت له النسبة الأكبر ضمن اختيارات المبحوثين حيث قدرت ب( 34.81%) من مجموع الإجابات الكلية للمبحوثين، ولعل لهذا المؤشر دور في تبني استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة لدى المبحوثين بحسب ما يذهب إليه (روجرز وشوميكر) من أن درجة الصعوبة النسبية للفكرة على الفهم والاستخدام من العوامل التي تحدد عملية التبني [2] في نظرية الاستخدامات والإشباعات التي تبنيناها في دراستنا هذه. يأتي في المرتبة الثانية بعد عامل سهولة الاستخدام، عامل أو خيار طبيعة الازمة تتحكم في تحديد الوسائل المناسبة للاستخدام في إدارة الأزمات وهذا ما تمثله نسبة ((28.15%) من إجابات المبحوثين في حين أرجعت نسبة (17.78%) منهم، الأمر إلى حداثة الوسيلة وما تتميز به من خصائص تؤثر على درجة قبولها وانتشارها، ونجد تساوي في نسبة إجابات المبحوثين حول اختيار عامل الوفرة والانتشار ب (9.63%) لكل منهما.

ويمكننا القول أن إختيار نوع وسائل تكنولوجيا الإتصال الحديثة لإدارة الازمات يخضع لعدة معايير تتعلق بحداثة الوسيلة من جهة وما تتميز به من خصائص (بحسب نظرية تبني المبتكر

([2])–صالح خليل أبو أصبع، مرجع سابق، ص298.

والانتشار) ونوع الأزمة من جهة أخرى، وفي نفس الوقت مواكبة الوسيلة للتطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا الإتصال الحديثة من جهة وتطورات الأزمات التي تشهدها المؤسسات من جهة أخرى.

بحيث أن الامر لا يتعلق فقط بالأزمة أو بتكنولوجيا الإتصال الحديثة بل يتعداه إلى القائم بالأمر وخصائصه الثقافية وجنسه ومستواه التعليمي...(بحسب ما تذهب إليه نظرية الاستخدامات والإشباعات).

**الجدول رقم (17): عامل الهدف من استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إدارة الأزمات.**

| العينة / الخيارات | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| الوقاية من الأزمة | 36 | %32.14 |
| احتواء الأزمة | 40 | %35.71 |
| تجنب تكرار الأزمة | 36 | %32.14 |
| المجموع | *112 | %100 |

**تحليل الجدول:**

***112** إجابة أكبر من (73) مبحوث لتعدد الإجابات.

من خلال قراءتنا للبيانات الواردة في الجدول تبين أن هناك تقارب في إجابات المبحوثين حول الهدف من استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إدارة الأزمات بنسبة (35.71%) من المجموع الكلي لإجابات المبحوثين، صرحت بأنه يهدف إلى احتواء الأزمة لاسيما من خلال ما تبين من نتائج في جداول سابقة حول ما توفره أو تستخدم فيه الوسائل من توفير للبيانات والمعلومات الكافية وحتى ما تحققه في اتصالات فعالة وسريعة.

تأتي بعدها بنسبة متساوية إجابات المبحوثين واختيارهم لمؤشر (الوقاية من الأزمة) و(تجنب تكرار الأزمة) بـ(32.14%) وربما يعود هذا خاصة إلى ما تساهم به تكنولوجيا الاتصال وعلى رأسها الحاسوب والهاتف النقال والأنترنت في توفير المعلومات في الوقت المناسب وسرعة تبادلها...التي تمكن من اتخاذ القرار الصائب وتعمل على احتواء الأضرار بسرعة من خلال التدخل في الوقت المناسب.. كل هذا من خلال ما توفره من وقت وجهد لضمان تفادي الأزمة أو حتى احتوائها وضمان تجنب تكرارها.

## ثالثا: عرض وتحليل بيانات الفرضية الثانية:

**الجدول رقم (18): صعوبات استخدام تكنولوجيا الاتصال في إدارة الأزمات.**

| العينة / الخيارات | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| معرفية | 12 | %16.44 |
| تقنية | 45 | %61.64 |
| تنظيمية | 26 | %35.62 |
| مادية | 22 | %30.14 |
| المجموع | *105 | %100 |

**تحليل الجدول:**

***105:** إجابة أكبر من عدد المبحوثين (73) لتعدد الإجابات.

يتضح من قراءة معطيات الجدول أعلاه أن نسبة (61.64%) من مجموع الإجابات الكلية للمبحوثين قد حددت بأن صعوبات استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إدارة الأزمات تكمن في صعوبات وعوائق تقنية تأتي بعدها بنسبة (35.62%) أرجعتها إلى صعوبات تنظيمية ونسبة (30.14%) أرجعتها إلى صعوبات مادية، لتأتي في المرتبة الأخيرة نسبة (16.44%)من المبحوثين أرجعت الصعوبات إلى أسباب معرفية.

ويمكننا تفسير سيكون أكبر نسبة من المبحوثين لديهم صعوبات تقنية ربما إلى عامل اللغة الأجنبية الذي هو اللغة الأساسية لهذه التكنولوجيات أو إلى طرق الاستخدام المعقدة التي قد لا تساعد من حيث الفهم ومن ثمة التبني في الاستخدام...أو حتى قد تتجسد هذه الصعوبات التقنية في بطئ الشبكة فيما يخص الأنترنت، أو قدم الأجهزة وعدم توفر دورات تكوينية في مجال الاستخدام ويدخل هذا العامل الأخير أيضا في مجال الصعوبات المعرفية التي تؤدي إلى نقص الكفاءة مما يدفع إلى الإكتفاء بإستخدام الوسائل التقليدية حتى ولو كانت المؤسسة تتوفر على وسائل تكنولوجيا الإتصال الحديثة.

نستنتج أن الصعوبات التي تواجه استخدام تكنولوجيا الإتصال في إدارة الأزمات عديدة ومختلفة منها ما يتعلق بالوسيلة ومنها ما يتعلق بالمستخدمين، ويأتي في مقدمتها الصعوبات التقنية ثم التنظيمية ثم المالية وأخيرا المعرفية.

**الجدول (19): متقاطعة صعوبات استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة حسب متغير الجنس.**

| العينة / الخيارات | الذكور | | الإناث | | المجموع |
|---|---|---|---|---|---|
| | التكرار | النسبة المئوية | التكرار | النسبة المئوية | |
| معرفية | 05 | %11 | 07 | %11.47 | 12 |
| تقنية | 20 | %45.45 | 25 | %40.98 | 45 |
| تنظيمية | 11 | %25 | 15 | %24.59 | 26 |
| مادية | 8 | %18.18 | 14 | %22 .95 | 22 |
| المجموع | 44 | %100 | 61 | %100 | 105 |

**تحليل الجدول:**

***105**اكبر من73مفردة لتعدد الإجابات .

من خلال الربط بين الجدول السابق ومتغير الجنس لمعرفة صعوبات إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إدارة الأزمات، نلاحظ أن كلا الجنسين أكدا على أن الصعوبات أكثرها تقنية بنسبة (40.98%) من المجموع الكلي للإناث طبعا والذي يمثل (53.42%) من المجتمع الكلي، و(45.45%) من المجموع الكلي للذكور والذي يمثل هو الآخر نسبة (46.57%) من المجتمع الكلي للبحث وهذا ما تؤكده النتائج السابقة، والتي ذهبنا في محاولة تفسيرها إلى عدة إحتمالات من أهمها حداثة الوسائل، إذ يصعب إستخدامها أو يتعقد في ظل غياب الدورات التدريبية التي تعد من أهم الحلول للصعوبات المعرفية التي سبق ووجدنا أنها تحتل آخر الترتيب كصعوبات يواجهها المبحوثين بنسبة (11.47%بالنسبة للإناث و (11.36%) بالنسبة للذكور كما يصعب الاستخدام في ظل النقص في الهيكل القاعدي للتجهيزات والتوصيلات الشبكية على اختلاف أنواعها وحتى قدم الأجهزة المتوفرة أساسا وعدم المواكبة وكلها تندج ضمن الصعوبات المادية التي مثلت نسبة2295%عند الإناث ونسبة (18.18%) عند الذكور، أما الصعوبات التنظيمية فكانت هي الأخيرة عند الإناث أكبر منها عند الذكور بنسبة (24.59%) ممثلة في 61 مفردة هذه الأخيرة أكبر من عدد المبحوثين نظرا لإمكانية الإجابة بأكثر من خيار من ضمن المقترحات مقابل نسبة (25%) ممثلة في 11 مفردة من المجتمع الكلي للذكور.

ونستنتج أن غالبية الصعوبات تعاني منها الإناث أكثر من الذكور ربما أولا لأن مجتمع الدراسة أكثره إناث وثانيا لأنه معروف عن الذكور أنهم الأكثر احتكاكا في مجال التكنولوجيا لذلك فهم الأكثر معرفة بصعوبات الاستخدام والقدرة على تجاوزها.

**الجدول رقم (20): عامل التحكم ودرجة تأثير درجة التحكم في تكنولوجيا الإتصال الحديثة وتأثيرها على فاعلية إدارة الأزمات.**

| البدائل | الخيارات | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|---|
| نعم | قوية | 26 | %46.43 |
| | متوسطة | 25 | %44.64 |
| | ضعيفة | 05 | %08.93 |
| | المجموع الجزئي | 56 | %100 |
| | مجموع وتكرار نسبة نعم | 56 | %76.71 |
| لا | | 17 | %23.29 |
| المجموع | | 73 | %100 |

**تحليل الجدول:**

يعرض لنا الجدول أعلاه ان غالبية المبحوثين بنسبة (76.71%) من المجموع الكلي، قد قالوا بتأثير درجة التحكم في تكنولوجيا الإتصال الحديثة على فاعلية إدارة الأزمات في مقابل نسبة (23.29%) منهم ممن صرحوا بعكس ذلك أي –لا– وقد يرجع ذلك الى مدى وعي هذه الفئة من الموظفين الذين قالوا بنعم الى درجة أهمية هذه التكنولوجيا في إدارة وتسيير الازمات سواءا من الناحية الوقائية او حتى العلاجية وأما عن درجة هذا التأثير بالنسبة للذين صرحوا بنعم فقد كانت متقاربة ما بين القوية والمتوسطة بنسبة (46.43%) بدرجة قوية من المجموع الجزئي للإجابات بنعم، ونسبة (44.64%) متوسطة، ودرجة تأثير ضعيفة بنسبة (8.93%) وهذا ضمن النسبة الكلية (76.71%) ممن صرحوا بنعم هناك تأثير. نستنتج من هذا ان نسبة كبيرة من المبحوثين تدرك أهمية التحكم في تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة الازمات.

**الجدول رقم (21): عامل سوء استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة بسبب الأزمات في المؤسسة.**

| العينة / الخيارات | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| نعم | 59 | %80.82 |
| لا | 14 | %19.18 |
| المجموع | 73 | %100 |

**تحليل الجدول:**

نلاحظ من خلال الجدول رقم (19) الذي يمثل إجابات المبحوثين حول ما إذا كان سوء استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة قد سبب أزمات في المؤسسة أن نسبة (80.82%) من مجموع المبحوثين أجابوا بنعم في حين أجابت نسبة (19.18%) منهم بلا.

ويمكننا تفسير ما ذهب إليه غالبية المبحوثين حول سوء استخدام تكنولوجيا الإتصال في أنها تؤدي إلى تسريب خصوصيات المؤسسة، وتحريف المعلومات فيزيد بذلك من حجم الأزمات وتعقيدها وتعطيل مصالح المؤسسة، ويؤكد في ذات الوقت أهمية وجود دورات تدريبية، تكوينية واهتمام من قبل المؤسسة في سبيل تجاوز هذه الصعوبات بتبني تكنولوجيات الإتصال الحديثة، لأنه ينعكس إيجابا على فاعلية الاستخدام ومن ذلك فاعلية إدارة الأزمات.

فكلما كان الاطلاع واسع بأحدث المبتكرات والمقتنيات التكنولوجية ووجود قدرة وكفاءة كبيرة كلما زادت إمكانية تجنب سوء الاستخدام بالإضافة طبعا إلى عوامل أخرى قد تكون سببا في سوء استخدام التكنولوجيا تتعلق بخصائص الموظف ذاته.

**الجدول رقم (22): عامل كفاية وسائل الإتصال المسخرة لإدارة الأزمات داخل المؤسسة.**

| العينة / الخيارات | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| نعم | 20 | %27.40 |
| لا | 53 | %72.60 |
| المجموع | 73 | %100 |

**تحليل الجدول:**

من خلال معطيات الجدول تعيين لنا أن النسبة الأكبر من المبحوثين أكدت أن الوسائل المسخرة لإدارة الأزمات غير كافية بنسبة (72.60%) في مقابل نسبة (27.40%) منهم أجابت بنعم كافية.

فرغم أنه تبين لنا في نتائج سابقة أن المؤسسة لديها اهتمام كبير بتكنولوجيا الإتصال الحديثة بنسبة (95.76%) من خلال الجدول رقم (06) وأنها تستخدم انواع مختلفة من تكنولوجيا الإتصال الحديثة لإدارة الأزمات بنسبة (98.26%) من خلال معطيات الجدول رقم (12)، إلا أنها بحسب معطيات الجدول الحالي تظل هذه التكنولوجيات والوسائل المسخرة غير كافية في نظر المبحوثين ويمكن تفسير هذا ليس بالرجوع إلى مدى اهتمام المؤسسة وتبينها للمبتكر فحسب وإنما أيضا لعوامل مختلفة أخرى قد تتعلق بالمبحوثين أنفسهم أو طبيعة الأزمات، حيث اتضح في نتائج سابقة عزوف عدد منهم عن المشاركة في إدارة الأزمات وعدم إدراك عدد منهم لوجود أزامات أساس.

**الجدول رقم (23): يوضع كفاية وسائل الإتصال المسخرة لإدارة الأزمات حسب الأقدمية.**

| الوسائل / الأقدمية | نعم | | لا | | المجموع |
|---|---|---|---|---|---|
| | التكرار | النسبة المئوية | التكرار | النسبة المئوية | |
| أقل من 05 سنوات | 01 | %5 | 07 | %13.21 | 08 |
| من 5إلى أقل من10 | 13 | %65 | 24 | %45.28 | 37 |
| من10إلى أقل من 15 | 05 | %25 | 16 | %30.19 | 21 |
| من 15 إلى أقل من 20 | 01 | %5 | 02 | %3.77 | 03 |
| من 20إلى أقل من 25 | 00 | 00 | 02 | %3.77 | 02 |
| من 25 فما فوق | 00 | 00 | 02 | %3.77 | 02 |
| المجموع | 20 | %100 | 53 | %100 | 73 |

**تحليل الجدول:**

من خلال ربط معطيات الجدول السابق رقم (22) مع سنوات خبرة المبحوثين وأقدميتهم نلاحظ أن ذوي الاقّدمية من 5 إلى أقل من 10 سنوات يرون أن وسائل تكنولوجيا الإتصال الحديثة المسخرة بالمؤسسة الجامعية كافية والمتمثلة في نسبة (65%) من المجموع الكلي للإجابة بنعم، في مقابل نسبة (45.28%) ممن أجابوا بغير كافية، وهذا انطلاقا من خبرتهم بالعمل ، فمعامل الاقدمية يعكس بالضرورة خبرة هذه الفئة من الموظفين ومعايشتهم لمدى تبني هذه المؤسسة لتكنولوجيا الاتصال الحديثة ومدى مواكبتها للتطورات التي يفرضها الواقع بازماته وتطورات تكنولوجياته.

في حين يرى أصحاب الأقدمية من 10 إلى أقل من 15 سنة نسبة (30.19%) أنها غير كافية و (25%) منهم انها كافية.

بينما أجابت نسبة من المبحوثين من ذوي الخبرة أقل من 5 سنوات بنسبة تتمثل في (13.21%) بلا مقابل (5%) بنعم كافية.

أصحاب ذوي الخبرة من 15 إلى أكثر من 25 سنة أجابوا بنسبة متساوية قدر بـ(3.77%) للفئات الثلاث المتضمنة ممن أجابوا لعدم كفايتها وأجاب منهم بنسبة (5%) بنعم توجد ضمن فئة من 15 إلى أقل من 20، بينما فئتي من 20 إلى أقل من 25 ومن 25 فما فوق لا توجد ضمنهم أي إجابات بنعم.

**الجدول رقم (24): عامل اتجاه المؤسسة نحو تجاوز صعوبات استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة.**

| العينة / الخيارات | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| نعم | 33 | %45.20 |
| لا | 40 | %54.79 |
| المجموع | 73 | %100 |

**تحليل الجدول:**

من الواضح بالنظر لمعطيات هذا الجدول أن المؤسسة لا تتجه نحو تجاوز صعوبات استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في نظر المبحوثين طبعا بنسبة (54.79%) مقابل نسبة (45.20%) من المجموع الكلي ممن أجابوا بنعم منهم.

ويمكن تفسير هذه النسب بناءا على ما تم التوصل إليه في الجداول السابقة من حيث نوعية الصعوبات التي تواجه المبحوثين فباستخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة الأزمات والتي أرجعت في نسبة كبيرة منها إلى الصعوبات التقنية (كنقص التجهيزات وتعقيداتها) ... والتي تم ربطها بعدم توجه المؤسسة إلى توفير قاعدة تجهيزات حديثة، كذلك انعدامالدورات والتكوينات التدريبية في هذا المجال،والذي يفترض بالمؤسسة السير فيه لصالحها وصالح موظفيها وتحسين نوعية الخدمات المقدمة والأداء العام للمؤسسة.

كما أن المبحوثين أكدوا سابقا على عدم كفاية وسائل الإتصال الحديثة المسخرة بالمؤسسة بنسبة (72.60%)من المجموعالكلي للموظفين.

كل هذه العوامل تصل بنا في النهاية إلى التأثير على فكرة تبني المبتكر لدى الأفراد والذي تؤثر فيه كثيرا.. خاصية وقابلية التداول والوضوح وسهولة النشر هذه الخصائص التي ترتكز عليها نظرية تبني وانتشار المبتكرات، والتي يفترض بالمؤسسة السير فيها والعمل عليها كخطوة في اتجاه تجاوز صعوبات استخدام التكنولوجيات الاتصالية الحديثة خاصة وأننا نعيش عصر التطورات الريعة ومواكبة التكنولوجيات الحديثة...وفي ظل ما تعرفه المؤسسات الجزائرية في الفترة الأخيرة من رقمنة وحوسبة في إطار ما يسمى

بالإدارة الإلكترونية، وطبعا لا يمكن إنكار هذا التوجه على المؤسسة الجامعية إلا أنه يبقى توجه غير كافي بحسب معطيات ونسب هذا الجدول.

**الجدول رقم (25): الاستخدام المكثف لتكنولوجيا الإتصال الحديثة يجنب المؤسسة الوقوع في الازمات مستقبلا.**

| العينة / الخيارات | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| نعـم | 35 | %47.94 |
| لا | 07 | %09.59 |
| نوعا ما | 31 | %42.46 |
| المجموع | 73 | %100 |

**تحليل الجدول:**

يتضح من خلال هذا الجدول أن نسبة (47.94%) من المجموع الكلي للمبحوثين أجابت– نعم أستخدمت كنولوجيا الإتصال الحديثة يجنب المؤسسة الوقوع في الأزمات مستقبلا سواء من حيث الوقاية من الأزمة أو أثنائها أو حتى لمنع تكرار الحدوث.

طبعا من خلال الاهتمام بالاستراتيجية الإتصالية وجعلها جزء مهم وأساسي ضمن إجراءات التخطيط الشامل لإدارة الأزمات.

في مرتبة ثانية أجابت بنسبة (42.46%) بنوعا ما وقد يكون هذا راجع لعدم التأكد تماما من فاعلية استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة وتجنيب المؤسسة الوقوع في الأزمات مستقبلا.

في حين أجابت نسبة (9.59%) بلا في المرتبة الثالثة والأخيرة.

وهذا الجدول بنتائجه يؤكد ما توصلنا إليه في نتائج سابقة والتي تعكس لنا اهتمام المؤسسة بتبني تكنولوجيا الإتصال الحديثة واهتمامها بها ومع ذلك يظل ذلك غير كافي ولو كان بحسب هذا الجدول يساعد في تجنبها الوقوع في الازمات أو الإنقاص منها.

- فيما يخص السؤال الأخير من الإستمارة والذي هو السؤال المفتوح التالي:**ما رأيك في استخدام تكنولوجية الإتصال الحديثة من قبل المؤسسة في إدارة وتسيير الأزمات؟**

ذهبت إجابات أغلب المبحوثين– رغم اختلافها طبعا–في سياق عام يولي أهمية لاستخدام تكنولوجيا الاتصال في إدارة وتسيير الأزمات لأنه أصبح توجه مفروض على مختلف الإدارات والمؤسسات في سبيل عصرنتها ومسايرتها للتطورات الحاصلة التي يفرضها الواقع، أي كتوجه تفرضه الدولة لاستخدام تكنولوجيا الإتصال في جميع الإدارات (الإدارة الإلكترونية) لأنه كمشروع من شأنه أن يحسن مستوى الأداء الخدماتي ويقلل من الأزمات التي تتعرض لها المؤسسة.

بالإضافة إلى هذا فإن غالبية المبحوثين يرون في هذه التكنولوجيا في حد ذاتها عصبا للحياة واستخدامها يحدث فروقا كبيرة يجعل منها ضرورة حتمية، ولأنها في تطور مستمر فهذا يضغط على المؤسسات من أجل التحديث الدائم فيها، وإن لم يكن فقط لفوائدها وأهميتها فلتجنب ما قد تنطوي عليه من أزمات جراء سوء الاستخدام، حيث أن التبني لا يعني بالضرورة حسن استخدامها بكفاءة وأن تكون ذات مساهمة وفعالية.

ولا يمكننا الحكم عبثا على نجاعة هذا التبني والاستخدام من قبل المؤسسة لتكنولوجيا الإتصال الحديثة حيث يرى كل من "روجرز" و"شوميكر" أنه ليست كل الأفكار والمستحدثات متكافئة من حيث أوجه ذيوعها وانتشارها واستخدامها وذلك لأنها ليست متشابهة تماما في الخصائص والصفات، وقد عرضا قائمة من الخصائص التي تجعل أفكارا وتقنيات أكثر تبنيا من غيرها وهي: الميزة النسبية الملائمة، درجة التعقيد، القابلية للتقسيم والتجزئة، وقابلية التداول إلا أن هذه الخصائص تبدو دائما على قدر واحد من الأهمية بالنسبة لانتشار الأفكار والأساليب المستخدمة، وأن درجة الأهمية تتحدد في ضوء بعض العوامل الأخرى كالعوامل الذاتية للمستخدمين من فروق وعوامل التفاعل الاجتماعي والحاجات التي تفرضها البيئة الاجتماعية والنفسية التي يسعى الأفراد لتحقيقها من خلال تبنيهم لهذه التكنولوجيات، والأهداف التي يسعون لتحقيقها بناءا على قدرتهم على تحديد احتياجاتهم ودوافعهم في استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة.

## رابعا: نتائج الدراسة:

### 1-النتائج العامة للدراسة:

هدفت دراستنا هذه إلى الكشف في مدى استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إدارة الأزمات في المؤسسة الجامعية وبالضبط في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بالقطب الجامعي تاسوست.

وحاولنا من خلالها الوقوف على مدى هذا الاستخدام وأثره والصعوبات التي تواجه الموظفين في استخدامهم لها في إدارة الأزمات.

وقد توصلنا لجملة من النتائج اهمها:

- أغلب المبحوثين هم من فئة الإناث، موظفين تتراوح أعمارهم من (30 إلى أقل من 40) من ذوي المستوى التعليمي الجامعي والثانوي، وسنوات خبرة من 5 إلى أقل من 10 سنوات، كما أن غالبيتهم يشغل وظيفة إدارية.

- أكدت الدراسة أن المؤسسة تهتم بتكنولوجيا الإتصال الحديثة بنسبة 95.76% وعلى رأسها الحاسوب... وتستخدمها خاصة في الأعمال الإدارية وحفظ البيانات وكتابة التقارير.

- يتحكم موظفي المؤسسة في تكنولوجيا الإتصال الحديثة بشكل جيد (بدرجة جيدة) وخاصة ذوي الأقدمية منهم من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات.

- عرفت المؤسسة الجامعية (أزمات في الفترة الأخيرة خاصة منها التنظيمية والمادية.

- لا توجد هيئة خاصة بإدارة الأزمات بالمؤسسة الجامعية في نظر المبحوثين خاصة منهم أصحاب المستوى التعليمي الجامعي.

- نسبة كبيرة من الموظفين لا يشاركون في إدارة الازمات وغالبيتهم من النساء.

- أقر غالبية المبحوثين بضرورة استخدام أنواع مختلفة من تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة الأزمات، لما تتميز به من خصائص ولتوفرها كما أن نوع الازمات يفرض ذلك.

- يعتقد المبحوثين أن الاولوية في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة الأزمات يعود إلى الأنترانت).

- تساهم تكنولوجيا الاتصال في إدارة الأزمة خاصة بما توفره من معلومات كافية، وتحققه من اتصالات فعالة، سريعة وسرعة في احتواء الأزمة. ويتم اختيار وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة لإدارة الأزمة حسب مؤشر سهولة استخدامها وحسب طبيعة الأزمة ذاتها وكذلك حداثة الوسيلة.

– الهدف من استخدام تكنولوجيا الإتصال في إدارة الأزمات هو أساسا لاحتواء الأزمة والوقاية منها وتجنب تكرارها أي تظهر أهميتها أكثر في وقت الأزمة.

– يواجه استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إدارة الأزمات صعوبات خاصة التقنية منها، والتنظيمية وهي عند الإناث أكثر منها عند الذكور.

– تؤثر درجة التحكم في تكنولوجيا الإتصال الحديثة على إدارة الأزمات وفاعليتها بشكل قوي (كبر)، كما أن سوء استخدامها يؤدي إلى وقوع أزمات.

– أقر غالبية المبحوثين بعدم كفاية وسائل الإتصال المسخرة لإدارة الأزمات بالمؤسسة وهذه خاصة بالنسبة لأصحاب الأقدمية من (5 إلى أقل من 10 سنوات).

– أكدت الدراسة أن المؤسسة لا تتجه نحو تجاوز صعوبات استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إدارة الأزمات، مع اعتقادالمبحوثين بأن الاستخدام المكثف لتكنولوجيا الإتصال الحديثة يجنب المؤسسة الوقوع في الأزمات مستقبلا.

**2-مناقشة وتحليل نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات:**

بعد المعالجة النظرية لموضوع الدراسة المعنونة "استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ادارة الازمات بالمؤسسة الجامعية " وبعد الاطلاع على التراث النظري، وعرض البيانات التي تم الحصول عليها من خلال الدراسة الميدانية وترتيبها كميا وتحليلها كيفيا وفي محاولة لالتزام الموضوعية في الدراسة واعطاء معنى اشمل لنتائجها، سنحاول مناقشة وتحليل النتائج التي توصلنا اليها في ضوء الفرضيات التي انطلقنا منها.

**2-1-مناقشة وتحليل نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الاولى:** والتي كان مضمونها ان " المؤسسة الجامعية تستخدم تكنولوجيا الاتصال الحديثة بشكل واسع في ادارة الازمات" فمن خلال تحليل استمارة البحث، تحديدا في الجدول رقم (06) كشف لنا ان المؤسسة الجامعية تهتم باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بنسبة(95.76%) وهذا حسب راي المبحوثين، ومن بين هذه الوسائل التي تهتم بها كان الحاسوب بنسبة(39.82%) كأول واكثر وسيلة تستخدمها المؤسسة يليها الهاتف النقال والانترنت والأنترنيت، حيث تستخدم هذه الوسائل خاصة في الاعمال الادارية لحفظ البيانات وارشفتها وكتابة التقارير، وتستخدم ايضا في تلقي وإصدار الاوامر الادارية من اجل تجنب الوقوع في الازمات التي تكون المؤسسة عرضة لها في حالة حدوث الاخطاء وعدم الالتزام بالأعمال المطلوبة، كما ان عدم وجود هيئة خاصة بإدارة الازمات داخل المؤسسة، وعدم اشراك الموظفين في ادارة الازمات رغم اعتقادهم بضرورة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ادارة الازمات لأنها تساهم في توفير المعلومات الكافية وتحقق اتصالات فعالة وسريعة في احتواء الازمة، ادى الى عدم اهتمام المؤسسة بهذه التكنولوجيا بشكل واسع ولهذا فان الفرضية محققة نسبيا لعدم الاهتمام بكل الوسائل من طرف المؤسسة لأنها تستخدم التي يتعرض لها الموظفون اكثر.

**2-2-مناقشة وتحليل نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الثانية:**

وجاءت في الصياغة التالية:" هناك عوائق تواجه استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة الأزمات في المؤسسة الجامعية".

حيث أثبتت النتائج المتحصل عليها من خلال معالجة بيانات هذه الفرضية صدق ما انطلقت منه إذ تأكد أن هناك صعوبات تواجه استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة الازمات بالمؤسسة

الجامعية وهي صعوبات تقنية بالدرجة الأولى حسب ما أكده الجدول رقم (18) بنسبة (61.64%) من المجموع الكلي لإجابات المبحوثين بالإضافة إلى صعوبات تنظيمية، مادية، ومعرفية.

ويعتبر سوء الاستخدام لهذه التكنولوجيا إحدى هذه الصعوبات حسب إجابة (80.82%) من المجموع الكلي لإجابات المبحوثين في الجدول رقم (21)، ويضاف إلى ذلك عدم كفاية التقنيات والوسائل المسخرة في ذلك حسب الجدول رقم (22) بنسبة (72.60%) من المجموع الكلي للمبحوثين.

**3-مناقشة نتائج الدراسة في الضوء الدراسات السابقة:**

بعد التطرق في الجانب النظري إلى طرح الإشكالية البحثية ومختلف المقاربات النظرية والفكرية التي تخدم موضوعنا " استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إدارة الأزمات بالمؤسسة الجامعية " وبعد النتائج التي توصلت إليها الدراسة في ضوء الفرضيات الموضوعة ومن خلال ما أوردته الدراسات المشابهة في بيئات أخرى حول الموضوع الذي تعالجه، سنحاول مناقشة النتائج المتوصل إليها في ضوء الدراسات السابقة.

❖ أكدت دراستنا أن كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية تهتم باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة الأزمات وهذا ما أكد عليه ROCK(2000) في دراسته على أن التقنية تستخدم في استدعاء أعضاء الفريق أثناء وقوع الأزمات بتأسيس شبكة اتصالات، وبينما تناولت دراستنا موضوع الأزمات عموما دون تعيين مباشر، تناول ROCK أزمة محددة بأكثر تفصيل.

❖ توصلت دراستنا إلى أن الحاسوب هو الأكثر استخداما من قبل الموظفين يليه الهاتف النقال الأنترنت والأنترانت بينما لا يستخدم الإكسترانت لأنه غير موجود بالمؤسسة وهذا ما توصلت إليه دراسة الباحثة حورية بولعويدات (2008/2007) من حيث وجود تباين في استخدام تكنولوجيا الاتصال الأربعة التي تناولتها في دراستها حيث احتل الحاسوب المرتبة الأولى من حيث الاستخدام.

❖ من ضمن النتائج التي توصلت إليها دراستنا عدم وجود هيئة خاصة بإدارة الأزمات وعدم مشاركة غالبية الموظفين في إدارة الأزمات، وقد تطابق هذا مع ما ذهبت إليه مهدية هامل (2009/2008) في تأكيدها على ضرورة تبني المؤسسات استراتيجية فعلية لإدارة الأزمة واتصال الأزمة بتشجيع وتحفيز العاملين لمشاركتهم في مواجهة الأزمات.

❖ من نتائج الدراسة التي توصلنا إليها عدم مشاركة أغلبية الموظفين في إدارة الأزمات وعدم إدراكهم بوجودها، وهي نفس النتيجة التي توصل إليها الباحث سعيد الشمراني (2004) في دراسته أن هناك وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة في التعامل مع الأزمات تعزى إلى العمر المؤهل العلمي، الخبرة والمستوى الوظيفي.

❖ أكدت دراستنا أن كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية عرفت أزمات مختلفة أهمها أزمات تقنية تنظيمية مادية وهذا ما تطابقت فيه مع دراسة الباحث يوسف عبد العزيز ريان (2015/2014) التي توصلت إلى أن غالبية الأزمات التي تواجهها جامعة النجاح الفلسطينية هي مالية وإدارية، كما توصلت الدراستان إلى عدم وجود فريق مختص في مواجهة الأزمات في المؤسسة الجامعية ولابد هنا من الإشارة إلى أن الدراستين انطلقتا من نفس المفهوم المتعلق بالأزمة على أنها موقف طارئ يصيب المؤسسة ويهدد نظامها الأساسي.

**اقتراحات وتوصيات الدراسة:**

من خلال دراستنا التي هدفت إلى الكشف عن مدى استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إدارة الازمات في المؤسسة الجامعية اتضحت لنا جملة من المقترحات نجملها فيما يلي:

1-الإهتمام أكثر بالبحث في استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إدارة الأزمات كمتطلب تفرضه التطورات الدائمة والمستمرة في هذا المجال، وذلك بالقيام بدراسات في مختلف تجليات المتعلقة بهذه التكنولوجيا والمعوقات الإدارية التي تقف أمام التصدي ومواجهة الأزمات مع العمل على أيجاد أفضل الطرق لذلك.

2-تشجيع الأبحاث والدراسات المتعلقة بإدارة الأزمات نفسها، وذلك من خلال الانفتاح على مختلف البحوث العلمية في مختلف التخصصات وإنشاء مراكز وأبحاث علمية متخصصة في ادارة الأزمات.

3-ضرورة تشكيل هيئة خاصة بإدارة الأزمات وتحسيس الأفراد بأن ذلك مسؤولية جماعية لا تخص أشخاص بعينهم او هيئة إدارية بذاتها. ودعم هذه الهيئة بميزانية خاصة، لتدارك نقص الأجهزة والتقنيات الحديثة لمواجهة الأزمات قبل وبعد الحدوث.

4-المؤسسة الجامعية كفضاء للدراسة والبحث العلمي يفترض بها أن تكون رائدة في تبني التكنولوجيات الحديثة عموما مع ضمان تقديم دورات تكوينية لموظفيها وتدريبات حتى لمختلف المؤسسات الأخرى لتوضيح مفاهيم إدارة الأزمات وإزالة اللبس والغموض حولها من طرف خبراء مختصين في المجال.

5-الإهتمام بالجامعة من ناحية التهيئة اللازمة وتوفير كافة الأجهزة والأدوات وأخذ الاحتياطات اللازمة للتغلب على الأزمات أو حتى المشاكل والقدرة على مواجهتها عملا بالمبدأ القائل الوقاية خير من العلاج.

# الخاتمة

## الخاتمة

على الرغم من الصعوبات التي واجهتنا منذ إختيار موضوع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة الأزمات إلى غاية كتابة وإخراج هذا العمل ولا سيما في الجانب الميداني منه، إلا أن هذه الدراسة تعد محاولة للمزاوجة بين ثلاث متغيرات: تكنولوجيا الاتصال الحديثة، إدارة الأزمات والمؤسسة الجامعية، وتجمع في نفس الوقت بين عدة تخصصات إلا أننا حاولنا قدر المستطاع التنويه بأهمية تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إدارة الأزمات بالنسبة للجامعة و البحث في خفايا هذا الموضوع في حدود كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية.

حيث حاولنا تسليط الضوء على مدى مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة بمختلف أنواعها وأهميتها في إدارة الأزمات، وبالأخص في الوقت الراهن بما عرفه من ظروف وتحولات مشحونة مست جميع القطاعات خاصة في ظل سعي هذه الأخيرة لمواكبة كل مستجدات وتطبيقات تكنولوجيا الإتصال الحديثة على إختلاف أنواعها.

وقد تبين من خلال النظري أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة داخل المؤسسة تعد من متطلبات العصر ولا يمكن الإستغناء عنها بل أصبحت حتمية لابد منها لما لها من أدوار رئيسية في إدارة الأزمات وتحسين عملية التواصل والتفاعل داخل المؤسسات فتعد بذلك رهانا أساسيا لتحقيق المؤسسة أهدافها.

فقد خلصت دراستنا هذه إلى جملة نتائج عكست لنا الدور والمساهمة الكبيرة والفعالة لتكنولوجيا الإتصال الحديثة في معالجة وتجنب مختلف الأزمات التي قد تصادف المؤسسة الجامعية بإستخدام الأنواع المختلفة لتكتولوجيا الإتصال الحديثة مع وجود تباين في هذا الإستخدام حيث يحتل الحاسوب المرتبة الأولى في ذلك، ثم الأنترنت والأنترانيت والهاتف النقال أما فيما يخص الإكسترانيت فهي غير موجودة.

# قائمة المصادر

# والمراجع

**أولا: قائمة الكتب باللغة العربية.**

1- إبراهيم أحمد: إدارة الأزمات الأسباب والعلاج، دار الفكر العربي، دط، القاهرة، مصر، 2002.

2- أبو العلاء محمد علي: نظريات لاتصال المعاصرة في ضوء تكنولوجيا الاتصال والعولمة، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، ط1، 2013.

3- أبو سمرة محمد: الاتصال الإداري والإعلامي، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2011.

4- أبو فازة يوسف محمد: إدارة الأزمات، (مدخل متكامل)، إثراء المعرفة للنشر والتوزيع، ط1، عمان،الأردن، 2006.

5- أبو قحف عبد السلام: الإدارة الإستراتيجية وإدارة الأزمات، دار الجامعة الجديدة، ط1، مصر، 2002.

6- أحمد ماهر: إدارة الأزمات، الدار الجامعية، ط1، الإسكندرية، مصر، 2006.

7- إسماعيل محمود حسن: مبادئ علم الاتصال ونظريات التأثير، الدار العالمية للنشر والتوزيع، ط1، مصر، 2003.

8- أنجرس موريس: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية (تدريبات علمية). ترجمة صحراوي بوزيد وآخرون، دار القصبة للنشر، دط، الجزائر، 2004.

9- بالخيري رضوان: مدخل إلى وسائل الإعلام والاتصال (نشأتها وتطورها)، دار جسور للنشر والتوزيع، ط1، الجزائر، 2014.

10- بزاز حسن: إدارة الأزمة الأمنية بين نقطي الغليان والتحول، المؤسسة الجامعية للنشر والتوزيع، ط1، لبنان، 2001.

11- بصلي فضة عباسي، حمدي محمد الفاتح، مدخل لعلوم الاتصال والإعلام (الوسائل النماذج ونظرياته)، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2016.

12- بن مرسلي أحمد: مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، ط4، دس.

13- بوحوش عمار، الدنيبات محمد محمود: مناهج البحث العلمي وطرق الإعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، دط، الجزائر، 2014.

14- بيري سميت: إدارة الأزمات، (القواعد والأسس في اختيار شخصية القادة)، ترجمة: المركز الثقافي للتعريب والترجمة، دار الكتاب الحديث، ط1، لبنان، 2008.

15- جاد الله محمد: إدارة الأزمات، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2008.

16- جلدة سليم بطرس: الاستراتيجيات الحديثة لإدارة الأزمات، دار دار الراية للنشر والتوزيع، دط، عمان، الأردن، 2011.

17- جمل محمد جهاد، هلالات دلال: مهارات الاتصال الإنساني اللفظية وغير اللفظية في اللغة العربية، دار الكتاب الجامعي، ط1، الإمارات العربية المتحدة، 2008.

18- حامد خالد: منهج البحث العلمي، دار ريحانة، دط، 2003.

19- الحريري محمد سرور: إدارة الأزمات الاقتصادية وطرق حل المشكلات، دار حامد للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2012.

20- حريز سامي محمد هاشم: المهارات في إدارة الأزمات وحل المشكلات (الأسس النظرية والتطبيقية)، دار البداية ناشرون وموزعون، ط1، عمان، الأردن، 2008.

21- حمدي محمد الفاتح وآخرون: تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة (الاستخدام والتأثير)، مؤسسة كنوز للنشر والتوزيع، ط1، الجزائر، 2011.

22- الحملاوي محمد رشاد: إدارة الأزمات، (تجارب محلية وعالمية)، مكتبة عين شمس، ط2، القاهرة، مصر، 1995.

23- خالد عبد الوهاب الزيدين: القيادة الإدارية وتطوير منظمات التعليم العالي، دار الأيام للنشر والتوزيع، دط، الاردن، 2013

24- خضور أديب: الإعلام والأزمات، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، ط1، الرياض، 1999.

25- الخضيري محسن أحمد: إدارة الأزمات (علم امتلاك كامل القوة في أشد لحظات الضعف)، مجموعة النيل العربية، ط2، القاهرة، مصر، 2002.

26- الخضيري محسن أحمد: إدارة الأزمات (منهج اقتصادي إداري، أمل الأزمات على مستوى الاقتصادي القومي والوحدة الاقتصادية)، مكتبة مبدولي، ط2، القاهرة، مصر، 2013.

27- الدعليج إبراهيم عبد العزيز: مناهج طرق البحث العلمي دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005.

28- الدليمي عبد الرحمن محمد: الإعلام والصحافة، دار وائل للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2011.

29- الدليمي عبد الرزاق محمد: المدخل إلى وسائل الإعلام والاتصال، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2011.

30- الدليمي عصام حسن احمد: سؤال وجواب في منهج البحث العلمي، دار رضوان للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2014.

31- دليو فضيل: الاتصال مفاهيمه نظرياته ووسائله، دار الفجر للنشر والتوزيع، دط، الأردن، 2003.

32- دليو فضيل: التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال (المفهوم- الاستعمالات-الأفاق)، دار الثقافة للنشر والتوزيع،ط1، عمان، الأردن، 2010.

33- دليو فضيل: تاريخ وسائل الإعلام والاتصال، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، ط4، الجزائر، 2013.

34- دليو فضيل: تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة (بعض تطبيقاتها التقنية)، دار هومة للنشر والتوزيع، ط1، الجزائر، 2014.

35- دليو فضيل: تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة (قضايا معاصرة)، دار هومة للنشر والتوزيع، ط1، الجزائر، 2015.

36- دليو فضيل: مدخل إلى الاتصال الجماهيري، مخبر علم اجتماع الاتصال، دط، منشورات جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2003.

37- دليو فضيل: مقدمة في وسائل الاتصال الجماهيري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1998.

38- دليو فضيل: وسائل الاتصال وتكنولوجياته، منشورات جامعة منتوري، الجزائر.

39- دليو فضيل، علي غربي وآخرون: أسس المنهجية في العلوم الاجتماعية، منشورات جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 1999.

40- الرازم عز الدين: التخطيط للطوارئ والأزمات في المؤسسة، دار خوجة، ط1، عمان، الأردن، 1995.

41- زرواتي رشيد: تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ديوان المطبوعات الجامعية، ط3، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2008.

42- الزهدان محمد: التخطيط لمواجهة الأزمات والكوارث، دار أبو الحجر للطباعة، دط، القاهرة، مصر، 2004.

43- شاوي برهان: مدخل في الاتصال الجماهير ونظرياته، دار ومكتبة الكندي للنشر والتوزيع، ط1، عمان الأردن، 2014.

44- الشجيري سهام: اقتصاديات الإعلام، دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع، ط1، لبنان، 2014.

45- صاحب سلطان محمد: العلاقات العامة ووسائل الاتصال، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط1، عمان، الأردن، 2011.

46- الصيرفي محمد: إدارة الأزمات، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، ط1، الإسكندرية، مصر، 2008.

47- العابدي زيد أحمد: نظام المعلومات الفعال في إدارة الأزمات، دار الراية للنشر والتوزيع، دط، عمان، الأردن، 2015.

48- عبد الغني محمود علاء الدين: إدارة المنظمات، دار الصفاء للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2011.

49- عبد الغني هلال محمد: مهارات إدارة الأزمات، مركز تطوير للأداء والتنمية، ط4، القاهرة، مصر، 2004.

50- عبد الفتاح عبد النبي: تكنولوجيا الاتصال والثقافة بين النظرية والتطبيق، العربي للنشر والتوزيع، دط، القاهرة، 1990.

51- عبد الله مي: نظريات الاتصال، دار النهضة العربية، ط1، بيروت، لبنان، 2006.

52- عبودي زيد منير: إدارة الأزمات، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2006.

53- عجوة علي، كريمان فريد: إدارة الأزمات العامة بين إدارة الإستراتيجية وإدارة الأزمات، عالم الكتب، ط1، 2005.

54- العدلي مرزوق عبد الحكيم: الإعلانات الصحفية (دراسة الاستخدامات والإشباعات)، دار الفجر للنشر والتوزيع، دط، القاهرة مصر، 2004.

55- عفيفي الدويل عبد الغفار: إدارة الأزمات والكوارث واتخاذ القرار، دار حامد للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2014.

56- علاق بشير: نظريات الاتصال (مدخل مكامل)، دار اليازوري للنشر والتوزيع، دط، عمان الأردن، 2010.

57- عليان ربحي مصطفى، عنيم محمد عثمان: مناهج وأساليب البحث العليم (النظرية والتطبيق)، دار الصفاء للنشر والتوزيع، دط، عمان، الأردن، 2000.

58- عليوة السيد: إدارة الوقت والإدارة بالأزمات، دار الأمير للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، مصر، 2003.

59- قطيش نواف: إدارة الأزمات، دار الراية للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2009.

60- قندجلي عامر إبراهيم: منهجية البحث العلمي، اليازوزي للنشر والتوزيع، ط عربية، عمان الأردن، 2012.

61- قندلجي عامر إبراهيم، السمراني إيمان فاضل: شبكات المعلومات والاتصالات، دار الميسرة، ط1، الأردن، دس.ذ

62- كافي مصطفى يوسف: العلاقات العامة وإدارة الأزمات والمراسم، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2016.

63- كنعان علي عبد الفتاح: الصحافة الالكترونية في ظل الثورة التكنولوجية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، دط، الأردن، 2014.

64- محمد جابر سامية، أحمد عثمان، نعمات: الاتصال والإعلام، (تكنولوجيا المعلومات)، دار المعرفة الجامعية، دط، الإسكندرية، مصر، 2000.

65- محمد صلاح نجلاء: مهارات الاتصال في الخدمة الاجتماعية، (الأسس النظرية والعلمية)، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2012.

66- محمد علي عبد الخالق: خطوات بحث المنهج الإعلامي، دار المنهجة البيضاء، دط، دس.

67- المشاقبة بسام عبد الرحمن: نظريات الاتصال، دار أسامة للنشر والتوزيع ودار نبلاء ناشرون وموزعون، دط، 2015.

68- المغربي علي محمد خير: الإعلام والاتصال، دار حامد للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2015.

69- مكاوي حسن عماد: الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، ط1، القاهرة، مصر، 1998.

70- مكاوي حسن عماد: تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، الدار المصرية اللبنانية، ط2، القاهرة، مصر، 1997.

71- مكاوي حسن عماد، السيد وليلي حسين: الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، دط، القاهرة، مصر، 2002.

72- مكاوي حسن عماد،علم الدين محمود: تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الدار العربية للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، مصر، 2009.

73- مها محمد نصر: الإعلام وتكنولوجيا الاتصال (في عالم متغير)، دار الفتح للتجليد الفني، ط2، الإسكندرية، مصر، 2007.

74- مهنا محمد نصر: إدارة الأزمات قراءة في منهج مؤسسة شباب الجامعة، دط، الإسكندرية، مصر، 2006.

75- النواسية غالب عوض: الانترنيت والنشر الالكتروني، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، دس.

76- الهاشمي مجد هاشم: تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجماهيري (، مدخل إلى الاتصال وتقنياته الحديثة)، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2014.

77- الهاشمي مجد: تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2012.

78- هيكل محمد أحمد الطيب: مهارات إدارة الأزمات والكوارث في المواقف الصعبة، الهيئة المصرية العامة للكتاب، دط، القاهرة، مصر، 2006.

79- يحياوي إبراهيم عمر: تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على العملية التعليمية في الجزائر، دار الياروزي العلمية للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2015.

**ثانيا: المجلات والمقالات.**

1- أبو شامة عباس: " إدارة الأزمات في المجال الأمني"، مجلة الفكر الشرطي، ط3، شرطة الشارقة، الإمارات، 1995.

2- الأعربي عصام حسين: « إدارة الأزمات بين الوقائية والعلاجية، دراسة مسحية في المصارف الأردنية»، الإدارة العامة، مجلة 39، العدد1، عمان، الأردن، 1999.

3- رسلان نبيل: "منهج إدارة الأزمات العامة المقارنة"، التنمية الإدارية، العدد 3، القاهرة، مصر، دس.

4- شومان محمد: "عولمة الإعلام ومستقبل النظام الإسلامي العربي"، مجلة عالم الفكر، ط1، الكويت، 1999.

5- طافر زوهير، بوسهمين أحمد: "الآثار الاجتماعية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في الجزائر"، المجلة الجزائرية للدراسة السوسيولوجية، العدد 2-3، 2007.

6- لغرس سهيلة: "دور الهاتف النقال على الممارسات الدينية والاحتفالية وعرفة القضايا الدينية"، مجلة الصورة والاتصال، العددان 5-6، الرقم5، 2013.

-80

**ثالثا: الرسائل الجامعية.**

1- بن زداري مريم: واقع الانترنيت في المؤسسة الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، قسم علوم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسنطينة، الجزائر، 2009-2010.

2- بنور خديجة، محلي يمينة: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة لدى الشباب، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2014-2015.

3- بوربيع جمال: الكوارث الطبيعية والاندماج الاجتماعي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع البيئة رسالة غير منشورة، قسنطينة، الجزائر، 2010.

4- بورحلة سليمان: أثر استخدام الانترنيت على اتجاه الطلبة الجامعيين وسلوكاتهم، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، قسم علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر، 2007-2008.

5- بوطبيبة بهية، بوفنش ربيعة: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين بالجامعة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، قسم علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة جيجل، الجزائر، 2017-2018.

6- بولعويدات حورية: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة ميدانية لمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز الشرق GRTG، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2007، 2008.

7- الجهيني عبد الله مسعود غيث: أساليب اتخاذ القرار في إدارة الأزمات المدرسية، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير، 2010، 2011.

8- حوش علي، بوزريرة محمد: استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في الإدارة المحلية، ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، قسم علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة جيجل، الجزائر، 2016-2017.

9- ريان يوسف عبد العزيز: دور العلاقات العامة في كمواجهة الأزمات في المؤسسة التعليم العالي الفلسطينية، مذكرة ماجستير منشورة في الاتصال والعلاقات العامة، جامعة النجاح الفلسطينية، فلسطين، 2014-2015.

10- الزواهرة عبد الغفور: العوامل المؤثرة في إدارة الأزمات، دراسة حالة الخطوط الجوية الملكية الأردنية، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير، جامعة آل البيت، الأردن، 2001.

11- سبتي عزيز: إدارة الأزمات في منظمات القطاع الصناعي الأردني، دراسة ميدانية من منظور المديرين، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، الأردن، 2002.

12- الشادلي شوقي: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، قسم العلوم الاقتصادية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، الجزائر، 2007-2008.

13- الشهراني سعيد: إدارة الأزمات ومعوقاتها في مؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير، جامعة اليرموك، الأردن، 2004.

14- الصباغ زهير نعيم: دور إدارة الموارد البشرية في إدارة الأزمات، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير، جامعة عين شمس، القاهرة، مصر 1997.

15- عبد الوهاب عبد الباسط محمد: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني، دراسة تطبيقية وميدانية، المكتب الجامعي الحديث، 2005.

16- العقاد وسام كامل ياسين: مدى إمكانية استخدام تطبيقات الهاتف النقال في تطوير العمل، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة في الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2013م-1434هـ.

17- ماضوي مريم: تأثيرات الهاتف النقال على أنماط الاتصال الاجتماعي لدى الطالب الجامعي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، قسم علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية ، جامعة باتنة، الجزائر، 2012-2013.

18- هامل مهدية: اتصال الأزمة في المؤسسة الجزائرية، دراسة حالة في المؤسسات الصناعية والخدمة، أطروحة دكتوراه في تنمية الموارد البشرية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2008-2009.

19- همال فاطمة: الألعاب الالكترونية عبر الوسائط الإعلامية الجديدة وتأثيرها في الطفل الجزائري، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، قسم علوم الإنسانية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية ، باتنة، الجزائر، 2011-2012.

**رابعا: الكتب باللغة الأجنبية.**

1- C- atharwilliamsjr.rechard.hiness, « riskmanagent and in surance negrow, newyork, 1991.

2- Rok :effective erises mangemant planning, creating , acollaborative frome work educating chikldren and training thems,مدينة برمنحام، بريطانيا، 2000 ،

**خامسا: القواميس والمعاجم والموسوعات:**

1- حجاب محمد منير: الموسوعة الإعلامية، دار الفجر للنشر والتوزي‘، ج2، القاهرة، مصر، 2003.

2- الرازي محمد بن أبي بكر: مختار الصحاح، دار الكتاب العربي، دط، لبنان، 1976.

3- زيات أحمد وآخرون: معجم الوسيط، مجمع اللغة العربية، مكتبة الشروق الدولية، ط4، القاهرة، مصر، 2004.

4- الصقور صالح: موسوعة الخدمة الاجتماعية المعاصرة، دار زهوان للنشر والتوزيع، دط، عمان، الأردن، 2009.

5- عبد الرحمن محمد وآخرون: المعجم الشامل لترجمة مصطلحات علم الاجتماع وعلم النفس الاجتماعي (عربي انجليزي فرنسي)، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، ط1، الإسكندرية، مصر، 2003.

6- عبد العزيز محمود أمل: لأداء القاموس العربي الشامل، (عربي عربي)، دار الراتب الجامعية، ط1، بيروت، لبنان، 1997.

7- عزت محمد فريد محمود: القاموسي للمصطلحات الإعلامية، العربي للنشر والتوزيع، دط، دس.

8- الفار محمد جمال: المعجم الإعلامي، دار أسامة والمشرق الثقافي للنشر والتوزيع، دط، عمان، الأردن، 2010.

9- معجم الوسيط: مكتبة الشروق الدولية، دط، القاهرة، مصر، 2005.

10- المنجد في اللغة والآداب والعلوم: المطبعة الكاثوليكية، ط8، 1965.

11- الموسوعة العلمية الشاملة: www.m3loma.com.23/3/2019 ,

12- مومني عيسى: قاموس المنار، (قاموس لغوي عربي)، سلسلة قواميس دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة، الجزائر.

**المواقع الإلكترونية:**

http://accdiscussion. /acc 9194.html 16/03/2019.00:35.

http:// mawdoo3.com. 17/03/2019.10:45.

13- http:// ar.m.wikipedia.org/wiki 16/03/2019.18:53

# الملاحق

جامعة محمد الصديق بن يحي – جيجل –
كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية
قسم علم الإجتماع

إستمارة إستبيان بعنوان:

# إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إدارة الأزمات

# بالمؤسسة الجامعية

## دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

مشروع بحث لإعداد مذكرة ماستر
تخصص علم الإجتماع الإتصال

**ملاحظة :**

في إطار قيامنا بتحضير مذكرة الماستر حول موضوع إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة الأزمات بالمؤسسة الجامعية نضع بين أيديكم إستمارة الإستبيان التالية، و التي نرجو منكم الإجابة عن أسئلتها بكل موضوعية بوضع العلامة (X) في الخانة المناسبة، علما أن هذه المعلومات سرية و لا تستخدم إلا لغرض البحث العلمي.

**توضيح:**

الأزمة هي وجود أي خلل قد يؤثر على النظام، و يهدد القواعد الرئيسية التي يقوم عليها هذا النظام، أي أنها كل موقف طارئ يصيب المؤسسة و يهدد نظامها الأساسي.

**إعداد الطالبتين :**
- غانية لطرش
- فطيمة لعريوي

**إشراف الأستاذ :**
سفيان ميمون

السنة الجامعية : 2018 – 2019

**المحور الأول: البيانات الشخصيـة.**

**01**- الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

**02**- السن:

من 20 إلى أقل من 30 ☐

من 30 إلى أقل من 40 ☐

من 40 إلى أقل من 50 ☐

من 50 إلى 60 سنة ☐

**03**- المستوى التعليمي:

متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐

**04**- الأقدمية في العمل:

أقل من 5 سنوات ☐ من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات ☐

من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة ☐ من 15 سنة إلى أقل من 20 سنة ☐

من 20 سنة إلى أقل من 25 سنة ☐ من 25 سنة فما فوق ☐

**05**- المنصب الذي تشغله في المؤسسة: .....

**المحور الثاني: معرفة مدى إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إدارة الأزمات.**

**06**- هل تولي مؤسستك الإهتمام بتكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

نعم ☐ لا ☐

❖ إذا كانت إجابتك بنعم تتمثل هذه الوسائل في: ( يمكنك الإجابة بأكثر من إقتراح)

الحاسوب ☐ الهاتف النقال ☐ الأنترنت ☐

الأنترانيت ☐ الإكسترانيت ☐ البريد الإلكتروني ☐

**07**- فيما تستخدم هذه الوسائل و التقنيات؟

حفظ البيانات و الأرشفة ☐ الربط بين مختلف مصالح المؤسسة ☐ كتابة التقارير ☐

تلقي الأوامر الإدارية ☐ إصدار الأوامر الإدارية ☐

**08**- ما مدى تحكمك في إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة ؟

تحكم جيد ☐ تحكم متوسط ☐ تحكم محدود ☐

❖ في حالة تحكمك الجيد في إستخدام هذه التكنولوجيا يرجع ذلك إلى:

تكوين ذاتي ☐ تطابق التخصص ☐

تلقي تربصات و دورات تكوينية ☐

**09**- هل عرفت المؤسسة الجامعية أي أزمات في الفترة الأخيرة؟

نعم ☐ لا ☐ لا أدري ☐

❖ إذا كانت إجابتك بنعم ما طبيعة هذه الأزمات ؟

تنظيمية ☐ معنوية ☐ بشرية ☐

مادية ☐ طبيعية ☐

**10**- هل توجد بالمؤسسة هيئة خاصة بإدارة الأزمات؟

نعم توجد ☐ غير موجودة ☐ لا أدري ☐

❖ في حالة الإجابة بنعم توجد، فهل ترى أنها فعالة؟

فعالة ☐ غير فعالة ☐ فعالة إلى حد ما ☐

**11**- هل سبق و شاركت في إدارة الأزمات؟

نعم ☐ لا ☐

**12**- هل من الضروري إستخدام أنواع مختلفة من تكنولوجيا الاتصال الحديثة لإدارة الأزمة؟

نعم ☐ لا ☐

❖ إذا كانت إجابتك بنعم فهل ذلك راجع إلى:

خصائص تكنولوجيا الاتصال ☐ نوع الأزمات ☐

توفر تكنولوجيا الاتصال الحديثة ☐ القدرة على إستخدامها بكفاءة ☐

**13**- رتب بالأرقام تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسب أولوية إستخدامها في إدارة الأزمات ؟

الحاسوب ☐ الهاتف النقال ☐ الأنترنت ☐

الأنترانيت ☐ البريد الإلكتروني ☐

**14**- كيف تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة الأزمات؟

توفير المعلومات الكافية ☐ الاتصالات الفعالة و السريعة ☐

سرعة إحتواء الأزمة ☐ تحسين صورة المؤسسة لدى جمهورها ☐

**15**- على أي أساس يتم إختيار وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة لإدارة الأزمة؟

حداثة الوسيلة ☐ سهولة الاستخدام ☐ الوفرة ☐

الإنتشار ☐ حسب طبيعة الأزمة ☐

**16**- هل تستخدم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة الأزمات من أجل:

الوقاية من الأزمة ☐ احتواء الأزمة ☐

تجنب تكرار الأزمة ☐

**المحور الثالث: صعوبات إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة الأزمات.**

**17-** ماهي الصعوبات التي تواجهك في إستخدام تكنولوجيا الاتصال في إدارة الأزمات؟

معرفية ☐ تقنية ☐ تنظيمية ☐ مادية ☐

**18-** هل تؤثر درجة التحكم في تكنولوجيا الإتصال الحديثة على فاعلية إدارة الأزمة؟

نعم ☐ لا ☐

❖ إذا كانت إجابتك بنعم فماهي درجة هذا التأثير؟

قوية ☐ متوسطة ☐ ضعيفة ☐

**19-** هل تعتقد أن سوء إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد يسبب أزمات في المؤسسة؟

نعم ☐ لا ☐

❖ لماذا؟

.....

**20-** هل ترى أن وسائل الاتصال الحديثة المسخرة لإدارة الأزمات كافية؟

نعم ☐ لا ☐

**21-** هل ترى أن المؤسسة تتجه أكثر نحو تجاوز صعوبات إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة الأزمات ؟

نعم ☐ لا ☐

❖ أين تلمس ذلك؟

.....

.....

**22-** هل ترى أن الاستخدام المكثف لتكنولوجيا الاتصال الحديثة يجنب المؤسسة الوقوع في الأزمات

مستقبلا؟

نعم ☐ لا ☐ نوعا ما ☐

❖ لماذا؟

.....

.....

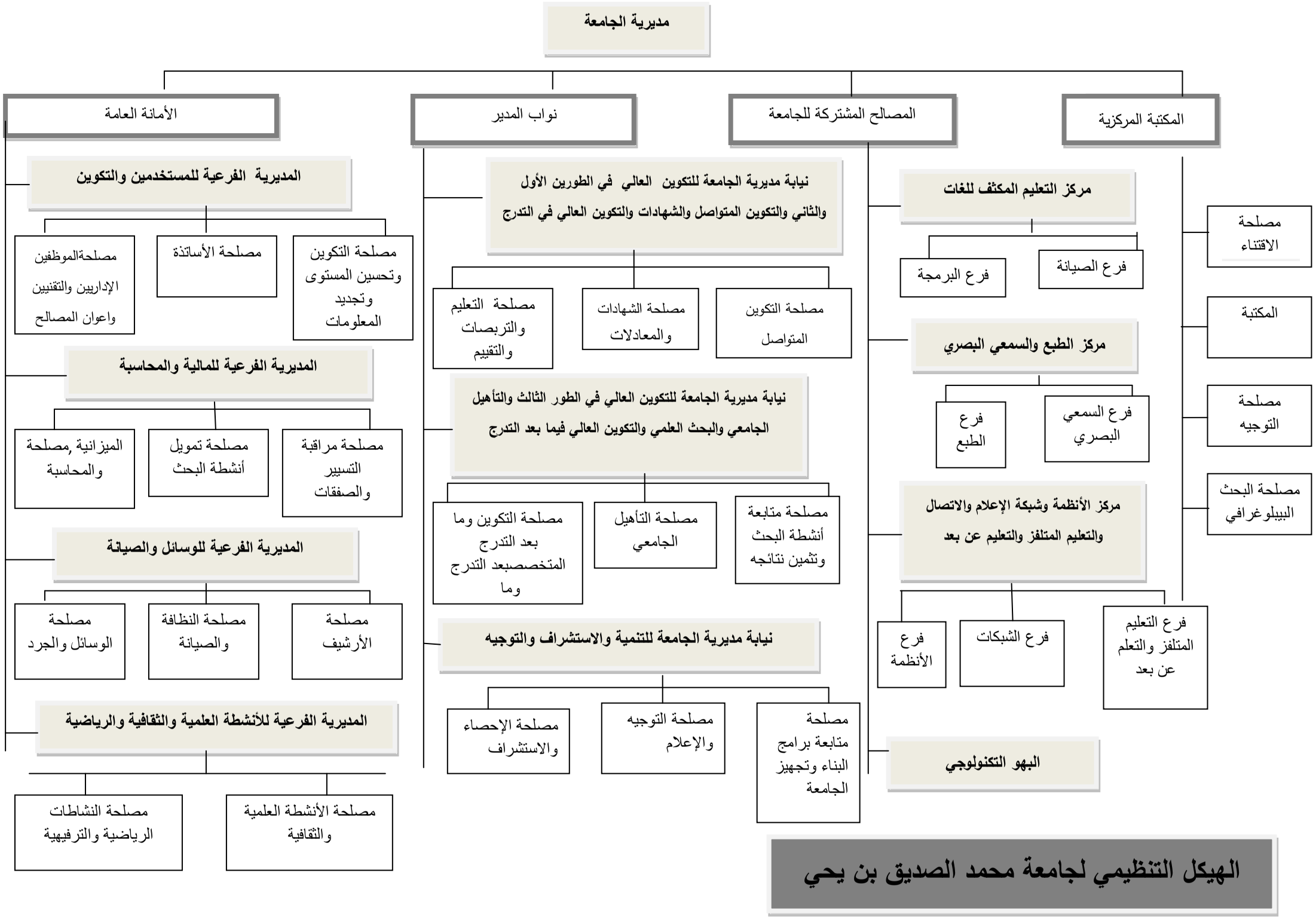
23- ما رأيك في إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة من قبل المؤسسة في إدارة و تسيير الأزمات؟

.....

.....

.....

.....


مديرية الجامعة
الأمانة العامة
نواب المدير
المصالح المشتركة للجامعة
المكتبة المركزية
المديرية الفرعية للمستخدمين والتكوين
مصلحةالموظفين الإداريين والتقنيين واعوان المصالح
مصلحة الأساتذة
مصلحة التكوين وتحسين المستوى وتجديد المعلومات
المديرية الفرعية للمالية والمحاسبة
الميزانية ,مصلحة والمحاسبة
مصلحة تمويل أنشطة البحث
مصلحة مراقبة التسيير والصفقات
المديرية الفرعية للوسائل والصيانة
مصلحة الوسائل والجرد
مصلحة النظافة والصيانة
مصلحة الأرشيف
المديرية الفرعية للأنشطة العلمية والثقافية والرياضية
مصلحة النشاطات الرياضية والترفيهية
مصلحة الأنشطة العلمية والثقافية
نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالي في الطورين الأول والثاني والتكوين المتواصل والشهادات والتكوين العالي في التدرج
مصلحة التعليم والتربصات والتقييم
مصلحة الشهادات والمعادلات
مصلحة التكوين المتواصل
نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالي في الطور الثالث والتأهيل الجامعي والبحث العلمي والتكوين العالي فيما بعد التدرج
مصلحة التكوين وما بعد التدرج المتخصصبعد التدرج وما
مصلحة التأهيل الجامعي
مصلحة متابعة أنشطة البحث وتثمين نتائجه
نيابة مديرية الجامعة للتنمية والاستشراف والتوجيه
مصلحة الإحصاء والاستشراف
مصلحة التوجيه والإعلام
مصلحة متابعة برامج البناء وتجهيز الجامعة
مركز التعليم المكثف للغات
فرع البرمجة
فرع الصيانة
مركز الطبع والسمعي البصري
فرع الطبع
فرع السمعي البصري
مركز الأنظمة وشبكة الإعلام والاتصال والتعليم المتلفز والتعليم عن بعد
فرع الأنظمة
فرع الشبكات
فرع التعليم المتلفز والتعلم عن بعد
البهو التكنولوجي
مصلحة الاقتناء
المكتبة
مصلحة التوجيه
مصلحة البحث البيبلوغرافي
الهيكل التنظيمي لجامعة محمد الصديق بن يحي

# الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية