

جامعة عبد الحميد ابن باديس-مستغانم-



UNIVERSITE
Abdelhamid Ibn Badis
MOSTAGANEM

كلية العلوم الاجتماعية

شعبة العلوم الإنسانية

قسم علوم الإعلام و الاتصال

تخصص اتصال و علاقات عامة



UNIVERSITE
Abdelhamid Ibn Badis
MOSTAGANEM

دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ادارة الأزمات في المؤسسة
العمومية

مؤسسة ميناء مستغانم نموذجاً

The role of modern communication in crisis
management Mostaganem Port Corporation model

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام و الاتصال
تخصص اتصال و علاقات عامة

إشراف الأستاذة:

عيسى عبيد نورية



فايزة الزبياع
بني أمه كبتة

إعداد الطالبتان :

بورحلة أسماء

بن شريف حياة

الموسم الجامعي

2021/2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي
خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ
وَالَّذِي يُضَوِّبُ الْمَوْتَاطِفَ
وَالَّذِي يُرْسِلُ الرِّيَّاحَ
تُحْمَلُهُ السَّحَابُ وَهُوَ
يُغْشِي السَّحَابَ الْمَوْتُاطِفَ
وَالَّذِي يُضَوِّبُ الْمَوْتَاطِفَ
وَالَّذِي يُرْسِلُ الرِّيَّاحَ
تُحْمَلُهُ السَّحَابُ وَهُوَ
يُغْشِي السَّحَابَ الْمَوْتُاطِفَ

إهداء

اهدي ثمرة جهدي هذا إلى أغلى و أعز
الأشخاص في حياتي اللذان أنارا دربي
بنصائحهما

إلى من زين حياتي بضياء الدرب و شموع
الفرح و كان سببا في مواصلة مشواري
الدراسي الى الغالية أمي و عزيز الروح أبي
إلى زوجي العزيز بن حليلة عبد الصمد
على دعمه المعنوي و مساعدته لي في
إكمال دراستي حيث كان خير عون لي طيلة
هذه الفترة من تشجيع و دعاء

وصبر و عطاء فجزاه الله عني خير الساهم
بكل قدراته .

إلى إخوتي و أختي العزيزة حفظهم الله عز
و جل و إلى كل العائلة الكريمة

الى طاقم و زملاء الدراسة متمنية لهم
التوفيق و كذلك إلى صديقتي العزيزة التي
أنجزت معي هذه المذكرة

أسماء بورحلة

إهداء

اهدي هذا العمل إلى من دعموني طيلة
مساري الدراسي "الوالين العزيزين "

كما أخص بالذكر إخوتي الأعزاء

و كل من ساهم في إنجاز هذا العمل من
قريب أو من بعيد

كما لا يفوتني ذكر كل الأهل و الأقارب و
الأصدقاء

و كذلك صديقتي العزيزة التي أنجزت معي
هذا العمل

بن شريف حياة

شكر و عرفان

الحمد لله العلي العزيز الذي وفقنا و قدرنا
على إنجاز هذا العمل

كما نتقدم بجزيل الشكر و التقدير و العرفان
إلى الأستاذة المؤطرة عيسى عبدي التي
رعت هذا البحث في جميع مراحلها و كانت
لملاحظتها العلمية و تدقيقها و توجيهاتها
أثر واسع في إنجاز هذا البحث و إخراجها
على هذه الصورة

كما نشكر الأساتذة الأفاضل الذين رافقونا
طيلة مشوارنا الدراسي و كذا الطاقم
الإداري و نتقدم بالشكر إلى الأهل و
الأصدقاء

حياة

تشكرات

نشكر الله تعالى على إعطائنا الصبر و الأناة
لتحمل مشقة هذا البحث و توفيقنا لإتمامه و نطمع
أن يزيدنا من فضله و يتم علينا نعمته بأجرنا
المجتهد .

و نرفع شكرنا الثاني الى الاستاذة المحترمة
عيسى عبيدي نورية المشرفة على عملنا
المتواضع طيلة فترة انجازه و على توجيهاتها
القيمة و صبرها معنا أمال في أن نقدم عملا مميذا
إن شاء الله .

و كذلك تقديم الشكر للأستاذ بوعمامة العربي
رئيس الشعبة ، صالح فلاق شبرة على
إرشاداتهما الوجيهة و لكل اساتذة العلوم الانسانية
دون أن ننسى كل من ساعدنا في انجاز هذا البحث
العلمي من قريب أو بعيد و الشكر لموظفي
مؤسسة ميناء مستغانم على مساعدتهم لنا في
إتمام الدراسة شكرا لكم

أسماء

اهـءاء

شكرو عرفان

ملخص الدراسة

المقدمة.....01

الجانب المنهجي.....03

1- تحديد الإشكالية.....04

2- طرح التساؤلات.....05

3- أسباب اختيار الموضوع.....05

4- أهداف الموضوع.....06

5- منهج الدراسة.....06

6- أدوات الدراسة.....07

7- الدراسات السابقة.....09

8- مجتمع البحث.....13

9- عينة البحث.....13

10- تحديد المفاهيم.....14

11- الدراسة الاستطلاعية.....18

21.....	الفصل الأول : تكنولوجيا الاتصال الحديثة
22.....	1- مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة.....
24.....	2- التطور التاريخي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة وخصائصها.....
26.....	3- سمات تكنولوجيا الاتصال الحديثة.....
26.....	4- خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة.....
29.....	5- مزايا وعيوب تكنولوجيا الاتصال الحديثة.....
31.....	6- أدوات تكنولوجيا الاتصال الحديثة.....
35.....	7- إستراتيجية الجزائر في تبني التكنولوجيا.....
38.....	8- فوائد استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الجزائرية.....
39.....	9- آثار استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الجزائرية.....
40.....	10- دواعي استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة الأزمة بالمؤسسات الجزائرية.....
41.....	الخلاصة
42.....	الفصل الثاني: إدارة الأزمة.....
43.....	تمهيد.....
44.....	1- مفهوم إدارة الأزمة.....
44.....	2- المصطلحات المتشابهة لإدارة الأزمة.....
45.....	3- أبعاد الأزمة.....
47.....	4- أساليب واستراتيجيات إدارة الأزمة.....
50.....	5- مراحل إدارة الأزمات.....
52.....	6- متطلبات إدارة الأزمة.....

- 7- فريق إدارة الأزمة 53.....
- 8- خصائص وأهداف إدارة الأزمات 54.....
- 9- العلاقة بين الأزمة وتكنولوجيا الاتصال في المؤسسات الجزائرية 55.....
- الخلاصة 57.....
- الجانب التطبيقي 58.....
- تمهيد 60.....
- 1- تعريف بالمؤسسة 61.....
- 2- أهداف ميناء مستغانم 63.....
- 3- مميزات ميناء مستغانم 63.....
- المحور الأول : أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة ميناء مستغانم 67.....
- 1- الوسائل التكنولوجية المعتمدة في ميناء 67.....
- 2- تكنولوجيا الاتصال الحديثة تساهم في تحفيز التعاملات داخل المؤسسة 68.....
- 3- وظائف وأهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة ميناء مستغانم 69.....
- 4- كيفية مواجهة المؤسسة لمعيقات تكنولوجيا الاتصال الحديثة 71.....
- المحور الثاني : أساليب واستراتيجيات إدارة الأزمة 72.....
- 1- الإستراتيجية المتخذة لإدارة الأزمة في المؤسسة 72.....
- 2- تسيير الأزمة في المؤسسة على مستوى الإطار الداخلي والخارجي 73.....
- 3- تغير صورة المؤسسة وسمعتها في ظل ادارة الأزمات 74.....
- المحور الثالث: مساهمات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة الأزمة بمؤسسة ميناء مستغانم 75.....
- 1- مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة الأزمة 75.....
- 2- تكنولوجيا الاتصال الحديثة مرحلة ضرورية في تحديد مصير الأزمة 76.....

نتائج الدراسة.....77

الخاتمة.....79

التوصيات و الاقتراحات.....81

قائمة المراجع.....82

الملاحق

ملخص الدراسة :

منذ مطلع الألفية الجديدة أخذت تكنولوجيا الاتصال الحديثة دورا هاما في بيئة الأعمال العالمية و تعتبر ديناميكية تكنولوجيا الاتصال الحديثة أهم ما يميز الوقت الحالي حيث ظهرت هذه الأخيرة كعامل مؤثر في مختلف المواقف و هذا العالم لا يخلو من مختلف الأزمات التي قد تهدد سمعة المؤسسات ، فأبي مؤسسة تحتاج إلى السرعة في إنجاز الأعمال و معالجة المشكلات و هذا يكون عن طريق إدارة الأزمة و لأن مؤسسة ميناء مستغانم مؤسسة عمومية اقتصادية خدمتية حاولت هي الأخرى الاستفادة من هذه التطورات لتجاوز مختلف الأزمات التي تتعرض إليها و تهدف هذه الدراسة للتعرف على دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة الأزمات .

حيث طرحنا الإشكالية التالية :

كيف تستخدم إدارة ميناء مستغانم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسيير الأزمة ؟

و تتفرع منها إشكاليات فرعية :

ماهي الوسائل التكنولوجية التي يعتمد عليها ميناء مستغانم ؟

ما هي الأزمات التي مرت بها مؤسسة ميناء مستغانم ؟

ما فائدة مؤسسة ميناء مستغانم من استخدام التكنولوجيا الحديثة أثناء تسييرها للأزمة ؟

حيث اعتمدنا منهج دراسة الحالة باستخدام أدوات جمع البيانات من مقابلة كأداة رئيسية و ملاحظة أداة فرعية باستخدام معاينة غير احتمالية و العينة قصدية فأظهرت النتائج التي توصلنا إليها في مؤسسة ميناء مستغانم يستخدمون تكنولوجيا الاتصال الحديثة لإدارة الأزمات و هذا بكونها مرت مسبقا بأزمات و كان للتكنولوجيا دورا هاما في إدارتها و هذا بفضل مختلف الوسائل يجدر بالذكر منها الحاسوب الانترنت و كذلك وسائل أخرى خاصة بالميناء فقط ثم ذكرها في تحليل الدراسة .

Summary :

Since the beginning of the new millennium ,modern communication technology has played an important role in the global business environment , and the dynamism of modern communication technology is considered the most important characteristic of the current time . You need to speed up the completion of work and address problems , and this is through crisis management ; and because the Mostaganem Port Corporation is a public economic service institution that also tried to take advantage of these developments to overcome the various crises that may be exposed to it . this study aims to identify the role of modern communication technology in managing crises .

We raised the following problem how does the mostaganem port administration use modern communication technology in managing the crisis !

And sub-problems are emptied of it .

What are the technological means on which the port of Mostaganem depends !

What are the crises experienced by Mostaganem port corporation !

What is the benefit of mostaganem port corporation from using modern technology during its management of the crisis !

Where we adopted the case study approach using data collection tools from interview as a main tool and observation of a sub-tool using non-probability sampling .

Our results showed that in Mostaganem Port Corporation they use modern communication technology to manage crises and technology had role it is important in managing it , and this is thanks to the various means .

It is worth mentioning ,including the computer , the internet , the telephone , the transmission of e-mail , the internet , as well as other means specific to mentioned in the study analisis .

تشهد المؤسسات العمومية ذات الطابع العمومي الاقتصادي تحولات هائلة نظرا لانتقالها من الأسلوب الكلاسيكي إلى الطريقة الحديثة في العمل مما فرض على المؤسسات تأقلمهم مع هذه المستجدات و من بين هذه التحولات التي شهدتها المؤسسات كان من الضروري عليها تبني تكنولوجيا الاتصال الحديثة لمواكبة كافة التطورات الموجودة لتحقيق الأهداف و التخلص من المشاكل و الأزمات التي قد تصطدم بها خاصة في وقتنا الحالي اثر الأزمات التي يواجهها العالم في مختلف المجالات فقد أدخلت تكنولوجيا الاتصال الجديدة و المتجددة تغييرات جذرية و عميقة على المفاهيم السائدة التي قوبلت عموما كبديهيات في جميع فروع العلم و المعرفة حيث أصبحت أنماط التفكير و التصورات التقليدية و أساليب التحليل العامة و الممارسات اليومية غير قادرة على استيعاب هذه التغيرات و احتواء مدلولاتها و انعكاساتها فنحن أصبحنا نعيش في عصر المعلومات ذلك العصر الذي يعتمد

على استثمار التكنولوجيا الحديثة في إنتاج و نقل المعلومات بالسرعة المناسبة من اجل تقديم خدمات سريعة و فعالة و المساعدة في سرعة اتخاذ القرارات قبل و أثناء حدوث الأزمات إذ يحظى علم إدارة الأزمات باهتمام كبير من جانب الباحثين في مجال العلوم الاجتماعية بشكل عام و علوم الإعلام و الاتصال بشكل خاص و ذلك على ضوء الثورة التكنولوجية التي يعيشها العالم في هذا المجال و من جهة أخرى كثرة الأزمات التي تعاني منها المؤسسات أصبحت تعرض سمعتها و صورتها بل و بقائها للخطر و غالبا ما يبقى على عاتق العلاقات العامة أمر التصدي للأزمة و القيام بإجراء اتصالات الأزمة.

فكل مؤسسة جزائرية معرضة لمجموعة من التحديات و أحيانا المشاكل قد تتراكم و تتحول إلى أزمة و هذا ما يؤدي إلى البحث عن طرق لحلها و التخلص منها و من بين أهم المؤسسات الوطنية الناشطة في الفضاء الاقتصادي الجزائري نجد مؤسسة ميناء مستغانم ليست بمعزل هي الأخرى عن

تلك المؤسسات التي قد تعاني في إدارة الأزمات .

ومن هذا المنطلق و نظرا لأهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التنمية المحلية باعتبارها في بعض القطاعات شريان حياتها تناولنا خلال هذه الدراسة موضوع تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة الأزمات و اتخذنا من ذلك مؤسسة ميناء مستغانم كنموذج لدراسة الحالة .

حاولنا في بحثنا هذا التركيز على إطارات مؤسسة ميناء مستغانم و الذين لهم علاقة مباشرة بإدارة الأزمات و الوسائل التكنولوجية الحديثة و قد قسمنا هذه الدراسة إلى ثلاثة فصول الفصل الأول تطرقنا فيه إلى الجانب المنهجي حيث تعمقنا في الطرق البحثية التي اعتمدها في الدراسة أما الفصل الثاني فكان مخصص بالجانب النظري و يحتوي على فصلين : الفصل الأول تحت عنوان تكنولوجيا الاتصال الحديثة و الذي تناولنا فيه مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة سماتها و خصائصها ،مزاياها و فوائد استخدامها، و أما الفصل الثاني الذي كان يحمل عنوان إدارة الأزمات فقد احتوى على مفهوم ادارة الأزمة ، أبعادها ، استراتيجياتها و مراحل ابعاد الأزمة و العلاقة بين الأزمة و تكنولوجيا الاتصال فيـ.

المؤسسات الجزائية حاولنا أما الفصل الثالث فخصصناه للجانب التطبيقي للإجابة عن التساؤلات و عرض نتائج التساؤلات التي توصلنا إليها و ختمناه بتوصيات لمؤسسة ميناء مستغانم في جانب النقائص التي لاحظناها خلال دراستنا .

- 1 تحديد الإشكالية
- 2 طرح التساؤلات
- 3 أسباب اختيار الموضوع
- 4 أهداف الموضوع
- 5 منهج الدراسة
- 6 أدوات جمع البيانات
- 7 الدراسات السابقة
- 8 مجتمع البحث
- 9 عينة البحث
- 10 تحديد المفاهيم
- 11 الدراسة الاستطلاعية

1. الإشكالية :

تشكل تكنولوجيا الاتصال الحديثة ضرورة حتمية لا يمكن تجاهلها في عصرنا الحالي باعتبارها قاعدة أساسية في بناء المجتمعات إذ يعيش العالم اليوم تقدما تكنولوجيا كبيرا احتل فيه قطاع المعلومات و الاتصالات الصدارة بين القطاعات التقليدية الأخرى حيث أصبحت المعلومة أو المعلومات مصدرا أساسيا ذو تأثير قوي وواضح على جميع الأنشطة ، فدخلت تكنولوجيا الاتصال الحديثة كابتكار جديد ضمن أهم البنى التحتية للمؤسسات و كمدخل مهم من مدخلات المؤسسة الحديثة المفتوحة التي تريد أن تواكب التطورات الجديدة ، قد أسهمت هذه الأخيرة في تغيير مضامين وظائف العملية الإدارية التقليدية في المؤسسة من تخطيط و تنظيم و رقابة تنسيق و اتخاذ القرارات ومع المزايا الكبيرة التي تتمتع بها تكنولوجيا الاتصال الحديثة نجد أن بعض المؤسسات في مختلف بقاع العالم تقوم باستخدامها لإدارة نشاطاتها اليومية و المؤسسات الجزائرية ليست بمنأى عن هذا التطور إذ لو نظرنا إليها لمسنا التأثير حيث أن هذه الأخيرة مرت بمرحلة انتقالية من فترة كانت تعتمد فيها على طرق التسيير و الإنتاج الكلاسيكية إلى مرحلة عصرية معتمدة على طرق التسيير العصري القائمة على منظومة الشبكات المعلوماتية من الانترنت و الانترانت و الاكسترانت و ذلك خاصة بعد جهود الدولة الجزائرية عن طريق إستراتيجية نشر الحواسيب و البحث و التطوير في ميدان تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلا أن هذا التطور لا يمكن تعميمه على اغلب المؤسسات الجزائرية التي لا زالت تعتمد على الطرق التقليدية للاتصال ، فالعديد من المؤسسات سواء كانت وطنية أو دولية تسعى للاستثمار في المجال التكنولوجي بما يخدم أهدافها و المؤسسات الجزائرية تحاول بناء نظام اتصالي يساعدها على مواجهة مختلف المشاكل لأنها معرضة للعديد من الأزمات و الأزمة بطبيعتها أمر غير محبب و ذلك لأنها تشعر كعدم الاستقرار و التغيير المفاجئ مما يؤدي إلى الارتباك و القلق و ربما اتخاذ القرارات الارتجالية و المتسارعة التي تزيد الأمر سوءا على سوائه لكنها تعتبر من أهم الإشكاليات أو العقبات التي تتعرض لها المؤسسات و المنظمات المختلفة أصبحت من المتغيرات الأساسية متوقعة الحدوث في دورة حياة المنشآت المختلفة و يرى الكثير

من الباحثين بان اختيار اللجوء إلى استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة قد يكون الخيار الأمثل للوصول إلى حل الأزمة في حين يرى الآخرون أنها ليست العامل الوحيد الذي قد تعتمد عليه المؤسسة نظرا لتدخل عوامل أخرى قد تكون البيئة التي تنشط فيها أو الخبرة التي يتمتع بها موظفيها و اختلاف هذه العوامل ينتج من اختلاف أنواع الأزمات في حد ذاتها فالمؤسسات العمومية الجزائرية كغيرها من المؤسسات معرضة للعديد من الأزمات خاصة في ظل ما تشهده الجزائر اليوم من أزمات و مشاكل من هذا المنظور كان توجهنا نحو مؤسسة ميناء مستغانم و هي مؤسسة عمومية ذات طابع اقتصادي خدماتي و بالتالي تأتي هذه الدراسة للبحث في مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة الأزمات في مؤسسة ميناء مستغانم و هذا يقودنا إلى طرح التساؤل التالي ' كيف تستخدم إدارة ميناء مستغانم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسيير الأزمة ؟

2. طرح التساؤلات:

ما هي الوسائل التكنولوجية التي يعتمد عليها ميناء مستغانم ؟

ما هي الأزمات التي مرت بها مؤسسة ميناء مستغانم ؟

ما فائدة مؤسسة ميناء مستغانم من استخدام التكنولوجيا الحديثة أثناء تسييرها للأزمة ؟

3. أسباب اختيار الموضوع:

تعود أسباب اختيارنا لموضوع تكنولوجيا الاتصال الحديثة و إدارة الأزمات إلى جملة من الأسباب الذاتية و الموضوعية .

1-3- الذاتية:

- الرغبة الذاتية في دراسة الموضوع .
- الموضوع مرتبط بتخصصنا
- الاحتكاك بميدان العمل
- الرغبة في معرفة ردة فعل المؤسسات إثر وقوع أزمة و كيفية معالجتها .

- التعرف أكثر على تكنولوجيا الاتصال الحديثة و مساهمتها في إدارة الأزمة بميناء مستغانم.
- محاولة إضفاء موضوع جديد للدراسات السابقة.

2-3-الموضوعية:

- أهمية الموضوع خاصة في التغيرات التي يشهدها العصر الحالي .
- التطور الهائل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة و اختلافها من مؤسسة إلى أخرى بالإضافة إلى دورها و أهميتها داخل و خارج المؤسسة
- أهمية الموضوع و حدائته إذ تعتبر تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة الأزمات من بين المواضيع المتداولة في هذا الزمن فقد حضي باهتمام بالغ .

4. أهداف الموضوع: و تتمثل فيما يلي

- التعرف على كيفية استخدام ميناء مستغانم عل للتكنولوجيا الحديثة في إدارة الأزمات .
- الإحاطة بأهم أشكال تكنولوجيا الاتصال في سيرورة حل الأزمة في ميناء مستغانم .
- التعرف على الأساليب المستخدمة من طرف ميناء مستغانم خلال الأزمة .

5. منهج الدراسة:

يتعين على كل باحث أن يوضح المنهج الذي اعتمد عليه في بحثه فهذه المرحلة تعتبر من أهم العناصر للقيام ببحث ناجح باعتبار انه الطريق الذي يسلكه للوصول إلى الإجابة التي تنيرها مشكلة بحثه¹. ومنهج البحث هو طريقة موضوعية يتبعها الباحث لدراسة ظاهرة من الظواهر يقصد تشخيصها و تحديد أبعادها و معرفة أسبابها و علاجها و الوصول إلى نتائج عامة يمكن تطبيقها .

1- محمد شفيق ، البحث العلمي الخطوات المنهجية لإعداد البحوث العلمية ، ط1 ، المكتب الجامعي الحديث ، الاسكندرية ، 1998 ، ص111

ونظرا لطبيعة الدراسة حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة الأزمات في مؤسسة ميناء مستغانم ارتأينا استخدام منهج دراسة الحالة لكوننا في صدد القيام بدراسة تهدف إلى جمع معلومات معمقة حول موضوعنا .

يعتبر منهج دراسة الحالة من المناهج البحثية والعلمية، التي تدرس الظواهر والحالات الفردية والثنائية والمجتمعية بهدف تشخيصها، وذلك من خلال المعلومات التي جمعناها في مؤسسة ميناء مستغانم وتتبعنا مصادرها بغرض الحصول على العوامل التي سببت الحالة المتمثلة في إدارة الأزمات بواسطة تكنولوجيا الاتصال الحديثة ، وبالتالي توصلنا إلى نتائج ومعالجات دقيقة من خلال دراستنا كدراسة متكاملة .

6. أدوات الدراسة :

بما أننا اتبعنا منهج دراسة الحالة فان ابرز الأدوات التي تتماشى معه ومع طبيعة الموضوع هي أداة المقابلة و الملاحظة كأداة ثانوية لتكملة دراستنا .

6-1-تعريف المقابلة :

تعتبر المقابلة في البحث العلمي بشكل عام أحد أساليب البحث النوعي، وتتضمن طرح أسئلة مفتوحة على أفراد العينة لجمع بيانات عن موضوع ما، وفي معظم الحالات يكون المحاور هو الباحث الذي ينوي فهم آراء المستجيبين من خلال سلسلة من الأسئلة والإجابات جيدة التخطيط والتنفيذ.¹

¹ - أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام و الاتصال ، ط 2 ، ديوان مطبوعات الجامعة ، الجزائر ، ص 287

2-6-تطبيق المقابلة في الدراسة :

لقد استخدمت في هذه الدراسة المقابلة كأداة رئيسية للوصول لإجابات دقيقة من طرف المبحوثين و ذلك لاستكمال بعض البيانات الواردة في الإطار النظري و التطبيقي حول التكنولوجيات الحديثة و مفعولها في إدارة الأزمة .

* استخدمنا و قسمنا دليل مقابلتنا الى ثلاث محاور استنادا للأسئلة :

- المحور الأول : أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة ميناء مستغانم .
- المحور الثاني : أساليب و استراتيجيات إدارة الأزمة .
- المحور الثالث : مساهمات التكنولوجيات الحديثة في إدارة الأزمات بمؤسسة ميناء مستغانم (أنظر الملاحق ، صفحة رقم 1) .

تعريف الملاحظة في البحث العلمي (1): هي عبارة عن قيام الباحث بالانتباه والتدقيق تجاه ظاهرة أو حادثة معينة، والهدف التقصي والتحري وسبر الأغوار، وَمِنْ ثَمَّ التوصل للعلاقات بين المتغيرات، وتحديد نتائج.

(2): هي عملية يقوم فيها الباحث بمشاهدة ومراقبة إحدى الإشكاليات؛ من خلال اتباع النسق العلمي الصحيح، ووفقاً لأهداف وخطط وُضعت بشكل مُسبق، وَمِنْ ثَمَّ بلوغ المعرفة أو التوصل لحلّول عن مشكلة علمية من الناحية التطبيقية.

(3): وسيلة للحصول على المعلومات واكتساب الخبرات، وفهم الظواهر العلمية بأسلوب دقيق.

3-6-تطبيق الملاحظة في الدراسة :

تقيدنا الملاحظة كأداة منهجية ثانوية في الشق الميداني للدراسة من خلال معرفة و ملاحظة كل ما يتعلق بمؤسسة ميناء مستغانم من حيث طريقة العمل و الوسائل التكنولوجية المتوفرة طريقة التعامل مع الأزمات كل هذا من خلال استخدامنا للملاحظة العلمية قصد التعرف على العلاقة بين المتغيرات .

7. الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى:

بعنوان استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الإنتاج الإذاعي دراسة على القائم بالاتصال بإذاعة

تبسة مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام و الاتصال تخصص الإعلام و تكنولوجيا

الاتصال الحديثة من إعداد الطالب هارون ننصر جامعة الحاج لحضر باتنة 2011 2012.¹

إشكالية الدراسة: تتمحور إشكالية الباحث حول التطورات المتلاحقة لتكنولوجيا الاتصال و بأنها

أمكنت بغض القطاعات بأحداث ثورة حقيقية و مدى مساهمتها في التجربة الإذاعية في الجزائر و

تأثيرها على عمليات الإنتاج الإعلامي انطلاقا من التساؤل الرئيس التالي:

ما مدى تأثير التكنولوجيا الاتصالية الحديثة على القائم بالاتصال أثناء عمليات الإنتاج الإعلامي في إذاعة

تبسة. و الذي تندرج منه التساؤلات الفرعية التالية:

ماهي أهم التكنولوجيات الاتصالية الحديثة المتوفرة داخل المؤسسة الإذاعية تبسة؟

الى أي مدى يتم استخدام التكنولوجيا الحديثة للاتصال في عمليات الإنتاج الإذاعي من طرف القائمين

بالاتصال؟

كيف تساهم التكنولوجيات الحديثة للاتصال في تحسين عمليات الإنتاج الإذاعي؟

ماهي أهم المعوقات الحائلة دون استخدام الأمثل للقائمين بالاتصال بإذاعة تبسة للتكنولوجيات

الاتصالية الحديثة في العمليات الإنتاجية؟

¹ - هارون ننصر ، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الإنتاج الإذاعي ، درلسة بإذاعة تبسة ، مذكرة ماجستير علوم الاعلام و الاتصال ، قسم العلوم الإنسانية ، جامعة الحاج لخضر ، باتنة ، 2011

أهداف الدراسة :

معرفة العوامل السوسيوديموغرافية و التدريبية و الإدارية المؤثرة في استخدامه للتكنولوجيا الاتصالية الحديثة .

معرفة واقع التكنولوجيا الاتصالية الحديثة في الإذاعة و مدى الاستفادة منها و الإمكانيات الراهنة للقائم بالاتصال من حيث توافر المعدات الاتصالية الحديثة و القدرة على استخدامها .

التعرف على تاريخ دخول هذه الوسائل الحديثة للإذاعة و مزايا و عيوب هذه الوسائل بالنسبة للقائمين بالاتصال و مقترحاتهم للتغلب على المشكلات التي يعنونون منها و لتطوير عملية الإنتاج العلمي ، و قد

استعان الباحث في دراسته بمنهج المسح الإعلامي الذي يسمح بالمسح الشامل لتكنولوجيا الاتصال

المستخدمة في الإنتاج الإذاعي و كذلك منهج دراسة الحالة الذي يطبقه الباحث على الإذاعة أما بالنسبة

للمجال المكاني للدراسة أجريت في إطار جغرافي محدد متمثلا بولاية تبسة و التي تقع الإذاعة ضمن مجالها

الجغرافي ، أما فيما يخص أدوات جمع البيانات : اعتمد في دراسته على أداة الملاحظة و أداة المقابلة و

كذلك أداة الاستبيان و العينة متمثلة في العاملين في مجال الإنتاج الإعلامي في إذاعة تبسة و نظرا لصغر

حجم العينة فقد شملتهم الدراسة جميعا بنظام المسح الشامل

أوجه الاستفادة من الدراسة :

أوجه التشابه: تعالج متغيرات تكنولوجيا الاتصال الحديثة و هو يعتبر متغير مهم لدراستنا

أوجه الاختلاف: دراستنا تعالج تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة الأزمة أما هذه الدراسة فتعالج فقط

استخدام التكنولوجيا الحديثة لا تعالج الأزمة .

أوجه الاستفادة : استفدنا من هذه الدراسة في تحديد مفاهيم الدراسة الخاصة بتكنولوجيا الاتصال

الحديثة و إثراء الجانب النظري للدراسة .

الدراسة الثانية:

دراسة بعنوان اتصال الأزمة في المؤسسة الجزائرية .

دراسة حالة للوحدات من المؤسسات الصناعية و الخدمية .

أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراة فرع تنمية و تسيير الموارد البشرية من إعداد الطالبة هامل مهدي

جامعة منتوري قسنطينة الموسم الجامعي 2008 2009 في إطار أربع مؤسسات في ولاية عنابة مؤسستين

صناعيتين ارسلو ميثال و مؤسسة فرتيال أيضا مؤسستين خدميتين سونلغاز و مؤسسة ابن رشد¹.

إشكالية الدراسة :

تناولت الباحثة في إشكالياتها موضوع الاتصال في مؤسسة الجزائرية الصناعية و الخدمية انطلاقا من

التساؤل الرئيسي التالي كيف يسير اتصال الأزمة الجزائرية الصناعية و الخدمية و الذي تندرج ضمنه

التساؤلات الفرعية التالية :

1 كيف يسير الاتصال قبل حدوث الأزمات في المؤسسة الجزائرية الصناعية و الخدمية ؟

2 ما هو مسار الاتصال أثناء وقوع الأزمة في المؤسسة الجزائرية؟

3 كيف يفعل لاتصال بعد الأزمة في المؤسسة الجزائرية ؟

4 هل هناك فروق واضحة بين المؤسسات الصناعية و الخدمية الجزائرية على مستوى عمليات الاتصال

الأزمة في مراحلها المختلفة؟

أهداف الدراسة :

تحديد التصور النظري لاتصال أثناء الأزمة .

توجيه المؤسسة والمسيرين إلى ضرورة الأخذ بعين الاعتبار العملية الاتصالية أثناء إدارة بعض المؤسسات.

¹ عامل مهدي، اتصال الأزمة في مؤسسة جزائرية، دراسة حالة للوحدات من المؤسسة الصناعية و الخدمية، أطروحة مقدمة انسان شهادة الدكتوراه فرع تنمية و تسيير الموارد البشرية، جامعة منوري، قسنطينة، 2008، 2009.

- توظيف الاتصال في عمليات التفسير المتعلقة بالأزمة . وقد استعانت الباحثة في دراستها بالمنهج المسحي الاجتماعي بالعينة من خلال استخدام الأسلوب الكمي والكيفي، وهذا يندرج ضمن الدراسات الوصفية وكذلك استخدام المنهج المقارن . أما بالنسبة للمجال المكاني لدراسة فقد تم تحديده في إطار أربعة مؤسسات في ولاية عنابة - مؤسستين صناعيتين: أرسلور ميثال \ مؤسسة فرتيال
أما فيما يخص أدوات جمع البيانات: فقد استخدمت بشكل أساسي المقابلة الموجهة لعينة تتضمن
أما فيما يخص أدوات جمع البيانات: فقد استخدمت بشكل أساسي المقابلة الموجهة لعينة تتضمن 40
مفردة 10 مفردات في كل مؤسسة, بالإضافة إلى الاستمارة المقننة. نتائج الدراسة: كانت في شكل مقترحات
وهي:

- توجيه المؤسسات لتبني إستراتيجية فعلية لإدارة الأزمة واتصال الأزمة.

- تشجيع وتحفيز العاملين لمشاركتهم في مواجهة الأزمات

- تفعيل الاتصال الرسمي الداخلي وقت الأزمات

والاهتمام به قبل حدوث الأزمات - الاستفادة من شبكة الانترنت لمواجهة الأزمات - البحث في نظم
المعلومات لإدارة الأزمات .

أوجه الاستفادة من الدراسة:

أوجه التشابه: من حيث متغيرات الدراسة فهي تعالج موضوع تسيير الأزمة في المؤسسات الجزائرية و هو
متغير في دراستنا بالإضافة اعتمادها على التكنولوجيا الحديثة من خلال الاستفادة من شبكة الانترنت
لمواجهة الأزمة.

أوجه الاختلاف: دراستنا تعالج دور التكنولوجيا الحديثة في إدارة الأزمة أما هذه الدراسة تتناول موضوع
اتصال الأزمة كذالك اعتمدنا في دراستنا على منهج دراسة حالة و اعتمدت هذه الأخيرة المنهج المسحي .

أوجه الاستفادة من الدراسة: استفدنا من الدراسة تحديد المفاهيم المتعلقة بالأزمة و كذلك الخاصة
بالمؤسسات الجزائرية الاقتصادية .

8. مجتمع البحث:

إن القصد بمجتمع البحث كما عرفه الباحثون انه مجموع محدود أو غير محدود من المفردات المحددة سابقا أو هي جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث أي أنه جميع الأفراد و العناصر ذات العلاقة بمشكلة الدراسة التي يسعى الباحث إلى أن يعمم عليها نتائج البحث وفي دراستنا مجتمع البحث في مؤسسة ميناء مستغانم هم العمال و المسؤولين .

9. عينة البحث:

تعرف على أنها مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة معينة و إجراء الدراسة عليها ومن تم استخدام تلك النتائج و تعميمها على كامل مجتمع الدراسة الأصلي¹. وفي بحثنا هذا و تماشيا مع طبيعة الموضوع التي تقتضي معرفة دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة الأزمات بميناء مستغانم فقد راعينا في عملية المعاينة و التي تمت غير احتمالية و العينة قصدية و التي يقوم فيها الباحث شخصا باقتناء المفردات و بالتالي لا يوجد صعوبة في سحب مفرداتها بطريقة مباشرة .

لقد اعتمدنا على العينة القصدية في دراسة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة الأزمة بمؤسسة ميناء مستغانم كونها سهلت علينا طريقة اختيار الأشخاص كمعارف شخصية ساعدونا في دراسة الميدان و الإجابة عن تساؤلاتنا و تزويدنا بالمعلومات اللازمة .

¹ أحمد بن مرسل ، مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام و الاتصال مرجع سابق ، ص 69

10. تحديد المفاهيم:

1. مفهوم التكنولوجيا:

لغة:

هي كلمة يونانية الأصل، تتألف من مقطعين، وهما: "تكنو"، التي تعني فن، أو حرفة، أو أداء، أمّا المقطع الثاني فهو "لوجيا"، أي دراسة، أو علم، وبالتالي فإنّ كلمة تكنولوجيا تعني علم المقدرة على الأداء، أو التطبيق، وهي عبارة عن مصدر المعرفة المكرّسة لصناعة الأدوات، وإجراء المعالجة، واستخراج المواد، ويُعدّ مصطلح التكنولوجيا من المصطلحات الواسعة التي تتباين في فهمها بين الأفراد، ويتم استخدامها لإنجاز المهام المختلفة في الحياة اليومية؛ لذا يُمكن وصفها على أنّها المنتجات، والمعالجات المُستخدمة لتبسيط الحياة اليومية.¹

اصطلاحاً:

هي عملية شاملة تقوم بتطبيق العلوم و المعارف بشكل منضم في ميادين عدة لتحقيق أغراض ذات قيمة عملية للمجتمع و تعرف أيضا بأنها الاستخدام الامثل للمعرفة العلمية وتطبيقاتها و تطويعها لخدمة الإنسان ورفاهيته أيضا .

2. مفهوم الاتصال:

لغة:

يعود أصله إلى اللغة اللاتينية فهي مشتقة من كلمة communes بمعنى عام و مشترك commun بمعنى أن الفرد حين يتصل بالآخر فهو يهدف عادة إلى الوصول إلى اتفاق عام أو وحدة فكر بصدد موضوع الاتصال.²

¹ -عبد الباسط محمد عبد الوهاب ، استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي و التلفزيوني ،دراسة تطبيقية ميدانية ، ط 1 ، المكتب الجامعي الحديث ، القاهرة ، 2005 ، ص 82

² حسن عماد الكاوي ، ليلى ، الإتصال و نظرياته المعاصرة ، ط 4 ، الدار المصرية اللبنانية ، 2003 ، ص 23

لكن في اللغة العربية تعني كلمة اتصال مشتقة من الجذر وصل والتي تحمل معنيين الأول إيجاد علاقة من نوع معين تربط طرفين كائنين أو شخصين أما الثاني فهو بمعنى البلوغ والانتهاى إلى غاية معينة ادن فالاتصال في اللغة العربية هو الصلة و العلاقة و البلوغ إلى هدف معين.¹

اصطلاحا:

يُعرف الاتصال اصطلاحًا على أنه عملية تبادل المعلومات بين شخصين أو أكثر، وليكون الاتصال ناجحًا، يجب أن يكون طرفي العملية قادرين على تبادل المعلومات وفهم بعضهما البعض؛ لذا، في حال لم تنجح عملية تبادل المعلومات، أو لم يتمكن أحد الأطراف من فهمها؛ فإنّ الاتصال يفشل، كما تُصبح العملية أقلّ فاعلية إذا ما كان أحد الأطراف غير ممتلك لمهارات الاتصال.

تعريف الاتصال إجرائيا:

هو فن التبادل المعلوماتي و التواصل بين شخصين أو أكثر و يساهم في توطيد العلاقات الداخلية و الخارجية .

3. مفهوم الاتصال المؤسسي:

اصطلاحا:

ان الاتصال المؤسسي هو ذلك الاتصال الذي يجمع بين الاتصال الإداري الداخلي بأشكاله الثلاثة (صاعد - هابط - أفقي) وبين اتصال المؤسسة مع المجتمع الخارجي المحيط بها ، ويتم بين إدارة المؤسسة وبين جماهيرها سواء أكانت هذه الجماهير داخلية أو خارجية ، وبينها وبين البيئة والمجتمع الخارجي المحيط بها بما تتضمنه من ضغوط وسياسات تعمل في إطارها ، علي أن يسير في الاتجاهات الثلاثة الصاعدة والهابطة والأفقية ، ويظل محكوم بالظروف والإمكانيات المتاحة والمحيطة بالمؤسسة ، بما يحقق النجاح والمكاسب المنشودة.²

¹- حسن عماد المكايي ، ليلي ، مرجع سابق ، ص 23 .

²-عمارين زليخة ، واقع الاتصال المؤسسي في الجامعة الزائرية ،رسالة ماجستر ،دراسة ميدانية بجامعة محمد خيضر ،يسكرة ، 2000 ، ص 35 .

تعريف الاتصال المؤسسي إجرائياً:

هو الوسيلة الاتصالية المطبقة داخل المؤسسات بين العمال و المسؤولين وهي المتمثلة أيضا في حلقة الوصل بين المؤسسة و جمهورها الخارجي .

4. مفهوم الحداثة:

لغة:

تُشتق كلمة الحداثة من جذرها اللغوي حَدَّثَ، ويقال "أَخَذَنِي مِنَ الْأَمْرِ مَا حَدَّثَ وَمَا قَدَّمَ"، أي ما يستجد من الأمر وما كان منه قديماً، ويقال أيضاً: حادثة السن، أي أوله، ويعبر عن بدايات الأمور بحدائتها، فيقال: أخذ الأمر بحدائته، أي بأوله ومبتداه. والحداثة في سياق الفن والأدب، هي مواكبة العصر بمواصلة التجديد في الأشكال الفنية والأساليب الأدبية، فكلمة الحداثة تدل على شيء من الابتكار والإبداع، إذ يقال: هذا أمر مُستحدث، أي مُبتكر ومُستجد، دون مثل سبقه، ونقيض الحداثة في اللغة القَدَم.¹

اصطلاحاً:

الحداثة و العصرية تحديث و تجديد ما هو قديم و هو مصطلح يبرز في المجال التفافى و الفكرى و التاريخى ليدل على مرحلة التطور التي طبعت أوروبا بشكل خاص في مرحلة العصور الحديثة بشكل مبسط معظم الحياة الحديثة تغذت من مصادر متعددة اكتشافات علمية مذهلة مكنت الصناعة التي حولت المعرفة بالعلوم إلى تكنولوجيا و غيرها كل هذا يبين القديم و الجديد فهو يعجل حركة الحياة يبلور أفكار و اتجاهات اجتماعية و سياسية و دينية يكون قوى و سلطات جديدة كذلك يعقد العلاقات بين الناس و بعضهم وبين الناس و المؤسسات المختلفة .

¹ -دراوي كلثوم، محاضرة في مادة الحداثة في الأدب تخصص نقد حديث و معاصر، مستوى ماجستر 1، جامعة حسنية بن بوعلي، الشلف، قسم الأدب العربي، كلية الأدب و الفنون، 2021، ص 2

تعريف الحادثة إجرائيا:

الحادثة هي الانتقال من مجتمع ما قبل الحادثة أو التقليدي إلى ما يسمى بالمجتمع الحديث وهو مرتبط بالتصنع والتحضر .

5. مفهوم الأزمة:

لغة:

أزمة: (مفرد) ج أزمات و أزمات :

• شدة وضيق، مشكلة "أزمة مائية/ سياسية/ دولية- تصاعدت أزمة الشرق الأوسط"، أزمة منتصف

العمر: فترة من القلق والارتياح النفسي يتعرض لها بعض الناس في منتصف العمر.¹

اصطلاحا:

هي سيرورة ناتجة عن سلسلة من الاختلالات بسبب حادت يضع على المحك سمعة استمرارية المؤسسة كما يضع الموارد البشرية في وضع غير مألوف يسوده التردد والتخوف من اتخاذ القرارات وتبني السلوكات المناسبة.²

مفهوم الأزمة إجرائيا : هي عبارة عن عملية إدارية تتسم بمجموعة من الصراعات أو موجات الاختلاف في الآراء والمبادئ ويمكن تعريفها أيضا على أنها تفاعلات عنيفة تحدث عند وجود خلل صغير يتطور لتوفير فرص و حل المخاطر .

6. إدارة الأزمات:

اصطلاحا: إدارة الأزمات تعني بالأساس كيفية التغلب على الأزمات بالأدوات العلمية و الإدارية المختلفة و تجنب سلبياتها و الاستفادة من ايجابياتها ... فعلم إدارة الأزمات هو علم إدارة التوازنات ورصد حركة و اتجاهات القوة ، و التكيف مع المتغيرات المختلفة و بحث أثارها في كافة المجالات .

¹ - هلال محمد عبد الغاني، مهارات إدارة الأزمات ، ط 4 ، القاهرة ، مركز تطوير الأداء و التنمية ، 2004 ، ص 31

² - هلال محمد عبد الغاني ، مرجع نفسه ، ص 35

التعريف الإجرائي :

يعني مصطلح إدارة الأزمات الطرق المتاحة من طرف الإدارة العليا لمساعدة العاملين و الموظفين المؤسسة لتمكينهم من ضبط خطة لمواجهة الأزمات و ذلك يكون باستخدام مجموعة الأساليب كالتنبؤ و تحديد المهام و التحرك السريع في جميع مراحل الأزمة .

تعريف تكنولوجيا الأزمات اجرائيا : هي الاعتماد على كافة الوسائل التكنولوجية الحديثة العصرية في التنبؤ و تحديد و تخطيط الأزمات و محاولة فكها .

11. الدراسة الاستطلاعية :

تعتبر الدراسة الاستطلاعية بمثابة خطوة تمهيدية جيدة لأغلب البحوث و الدراسات العلمية يمكن أن يلجا إليها الباحث لزيادة معرفته و إلمامه بمشكلة البحث حتى يتعمق في الدراسة وكذلك بالضرر و المحيطة بمشكلة البحث هي النقطة الأساسية التي اعتمدنا عليها قبل بداية دراستنا .

المجال المكاني:

هي الرقعة الجغرافية و المكان الذي يتم فيه إجراء البحث , بحثنا كان في مدينة مستغانم بالتحديد في ميناء مستغانم EPM الممتد بين الرأس البحري لصلامندر و الرأس البحري لخروبة .

المجال الزمني :

و هو المدة التي تم فيها إجراء الدراسة الاستطلاعية حيث شرعنا فيها مع بداية شهر ديسمبر إلى غاية نهاية شهر فيفري .

نتائج أولية :

- ومن خلال بعض الملاحظات الأولية توصلنا إلى ما يلي .
- تعرفنا على تقنية الملائمة للبحث .
- الدراسة الاستطلاعية ساعدتنا على التعرف على المنهج المستخدم .
- قمنا بالتعرف أكثر على إشكالية البحث .

- كان لنا استطلاع حول الظروف المحيطة .
- استنتجنا بان التكنولوجيا الحديثة مستخدمة بصفة أساسية في ميناء مستغانم .
- القدرة و التعرف على دور التكنولوجيا الحديثة في تسيير الأزمة.

الصعوبات المواجهة:

- صعوبة الموافقة على إجراء البحث الميداني في ميناء مستغانم نظرا للإجراءات المتخذة في ظل جائحة كورونا .
- عدم تزويدنا بكافة المعلومات حول الإجراءات .
- واجهنا صعوبة في التواصل مع المسؤولين نظرا لكثرة مشاغلهم .

الجانب النظري

الفصل الأول : تكنولوجيا الاتصال الحديثة

تمهيد

- 1- مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة .
- 2- التطور التاريخي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة و خصائصها .
- 3- سمات تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
- 4- خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
- 5- مزايا و عيوب تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
- 6- أدوات تكنولوجيا الاتصال الحديثة .
- 7- إستراتيجية الجزائر في تبني التكنولوجيا .
- 8- فوائد استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الجزائرية .
- 9- آثار استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الجزائرية :دواعي استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة الأزمة بالمؤسسات الجزائرية .

خلاصة

تمهيد: شهد العصر الذي نعيش فيها حالياً تطور هائل في تكنولوجيا الاتصال الحديثة حيث أصبحنا نشاهد رسالة واحدة في وقت واحد عبر كامل القارات الخمس . فالتكنولوجيا الجديدة تعتبر واحدة من المجالات التي انتقلت بسرعة من المجال العلمي إلى عالم الحياة اليومية و التي أصبحت حيوية و ذلك باستخدامها في مجال الاستقبال و الجمع و التخزين وعالجة و توزيع البيانات و من هنا سنتطرق اليها في هذا الفصل بالتفصيل.

1- مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

تعد التكنولوجيا بمثابة التطبيقات العلمية للعلوم النظرية و التي تنتج بالأساس عن تفاعل الإنسان بوعي و كفاءة بالنسبة لأصل كلمة التكنولوجيا فهو إغريقي و يعني لغة الحديث و المناقشة حول المسائل الفنية و الحرفيأي أن التكنولوجيا هي التطبيق العلمي على نطاق تجاري و صناعي للاكتشافات العلمية و الاختراعات المختلفة التي يتمخض عنها البحث العلمي و تعد تكنولوجيا الاتصال و الإعلام بأنها مجموعة من التقنيات و الأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الإعلامي و الاتصالي الذي يراد توصيله من خلال عملية وبتخصيصنا لمفهوم تكنولوجيا الإعلامو الاتصال و ربطه بمصطلح " الحديثة " ، أصبح امام موضوع اتصالي معلوماتي اكثر حداثة يرتبط بثورة معلوماتية جديدة في عصر جديد معلوم الأبعاد و قوامه الأدوات و تقنيات اتصالية الكترونية جديدة يتميز بها ولذلك فليس من الغريب ان نجد المتخصصين في علوم الاعلام من يفرق بين تكنولوجيا الاعلام و الاتصال ، التي تشمل الوسائل ما قبل الالكترونية : صحف و مجلات ، وراديو و تلفزيون ، في شكلهما الميكانيكي ،....¹

تمثل تكنولوجيا الإعلام و الاتصال و منجزاتها المستمرة و سريعة التطور و ما يتصل بها من تكنولوجيات المعلومات ثوره حقيقية انطلقت مع تصاعد الإحساس بان الواقع الاتصالي القائم لم يعد كافيا للوفاء

¹ هارون نصر ، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الانتاج الازاعي ، دراسة لاذاعة تبسة ، مذكرة ماجستر ، علوم الاعلام و الاتصال ، قسم العلوم الانسانية جامعة الحاج لخضر ، باتنة ، 2001 ، ص. 45.

بمستلزمات القرن الواحد والعشرين فمعناها الواسع يشير إلى مجموعة الأدوات المتعلقة بعمليات الإنتاج التخزين المعالجة تبادل المعلومات الرقمية مهما كان شكلها من وسائل الإعلام الرقمية و الهاتف الثابت و المحمول إلى الانترنت مرورا بالبطاقات الالكترونية و أنظمة المحاضرات السمعية البصرية عن بعد كما ورد تعريف تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المعجم الإعلامي أنها "مجموع المعارف والخبرات المتراكمة و المتاحة و الأدوات و الوسائل المادية و الإدارية و التنظيمية المستخدمة في جميع المعلومات و معالجتها و إنتاجها و تخزينها و استرجاعها و نشرها و تبادلها أي توصيلها إلى الأفراد و المجتمعات¹.
تعتبر التكنولوجيا التي تعمل على تسهيل الاتصال بين الأفراد أو الجماعات الذين يتواجدون في أماكن مختلفة وتندرج تحتها مجموعة أنظمة مثل الهاتف، الفاكس، الراديو التلفزيون، الفيديو بالإضافة إلى تقنيات الحاسب بما تبادل البيانات الالكترونية والبريد الالكتروني .

و تعرف كذلك بأنها مجموعة تقنيات أو الأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي و الجمعي أو الوصفي و التي يتم من خلالها جمع المعلومات و البيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة من خلال الحاسبات الالكترونية ثم تخزين هذه البيانات و المعلومات تم استرجاعها في الوقت المناسب ثم عملية نشر هذه المواد الاتصالية أو الرسائل أو المضامين المسموعة².

¹ محمد تيمور ومحمود علم الدين ،المعلومات و تكنولوجيا الاتصال ، القاهرة ، دار الفجر لنشر و التوزيع ، 2002 ، ص 17

² محمد تيمور ومحمود علم الدين ، المرجع نفسه ص 21 ،

2- التطور التاريخي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة وخصائصها :

منذ أن خلق الله الإنسان وفطره أن يألف ويؤلف ، كان لابد له من وسائل يعبر بها عن أفكاره و مطالبه ، فبدأ بالحديث و الإشارة و الرسم و من تم الكتابة و قد استغرق هذا معظم التاريخ البشري و لكي ينقل الإنسان خيالاته للآخرين ¹.

ومع ظهور الكتابة بزغ فجر عصر جديد من الاتصال المباشر بين البشر و مر تطور الكتابة بمراحل رئيسية كان أهمها ظهور الطباعة ، فقد شهد عام 1824 اكتشاف العالم الانجليزي 'وليم ستجرون' الموجات الكهرومغناطيسية ، و استطاع 'صمويل مورس' اختراع التلغراف عام 1837 و ابتكر طريقة للكتابة تعتمد على استخدام 'النقط و الشرط' ، و قد تم مد خطوط التلغراف السلكية عبر كل اوربا امريكا و الهند خلال القرن التاسع عشر ، و عد التلغراف فيما بعد من بين العناصر المهمة في تكنولوجيا الاتصال التي أدت في النهاية الى وسائل الكترونية ².

ففي عام 1876 استطاع "جرهام بيل" أن يخترع التلغراف لنقل الصوت إلى مسافات بعيدة مستخدماً تكنولوجيا التلغراف ، أي سريان التيار الكهربائي في الأسلاك النحاسية .
وفي عام 1877 اخترع توماس اديسون جهاز الفوتوغراف ، تم تمكن العالم الالماني " اميل برلنجر " في عام 1887 من ابتكار القرص المسطح يستخدم في تسجيل الصوت .

وفي عام 1895 شاهد الجمهور الفرنسي أول العروض السينمائية ، تم أصبحت السينما ناطقة منذ عام 1928

وفي عام 1896 استطاع العالم الايطالي " جوجليمو ماركوني " من اختراع اللاسلكي ، و كانت تلك هي المرة الأولى التي ينتقل فيها الصوت إلى مسافات بعيدة بدون استخدام أسلاك ³.

¹ محمد الفاتح حمدي ، ياسين قرناني ، مسعود بوسعدية ، تكنولوجيا الاتصال و الاعلام الحديثة الاستخدام و التأثير ، الجزائر كنوز الحكمة للنشر و التوزيع ، 2010 ، ص 4 ، 5

² محمد الفاتح حمدي ، ياسين قرناني ، مسعود بوسعدية ، المرجع نفسه ، ص 11

³ محمد الفاتح حمدي ، ياسين قرناني ، مسعود بوسعدية ، المرجع نفسه ، ص 20

و خلال القرن العشرين اكتسبت وسائل الاتصال الجماهيرية أهمية كبيرة و خاصة (برامج التلفزيون) الوسائل الالكترونية ، باعتبارها قنوات أساسية لنقل الأخبار و المعلومات ، و أصبحت برامج التلفزيون تعكس قيم المجتمع و ثقافته و أنماط معيشتة و عكست برامج الراديو اهتمامات الناس و قضاياهم الحالية ، مع ظهور و نجاح الصحافة الجماهيرية .¹

شهد النصف الثاني من القرن العشرين أشكالا لتكنولوجيا الاتصال و المعلومات ما يتضاءل أمامه كل ما تحقق في عدة قرون سابقة ، و لعل ابرز مظاهر تلك التكنولوجيا هو امتزاج ثلاث ثورات مع بعضها البعض شكلت ما يسمى بالثورة التكنولوجية أو الرقمية و هي ثورة المعلومات المتمثلة في انفجار ضخم في المعرفة و كمية هائلة من المعارف المتعددة و الأشكال و التخصصات و اللغات ، و ثورة الاتصال و تتجسد في تطور تكنولوجيا الاتصال و الإعلام الحديثة بدءا بالاتصالات السلكية مرورا بالتلفزيون و انتهاء بالأقمار الصناعية و الألياف الضوئية ، و ثورة الحاسبات الالكترونية التي امتدت الى كافة جوانب الحياة و امتزجت بكافة وسائل الاتصال ، وقد أطلق على هذه المرحلة عجلة تسميات أبرزها مرحلة الاتصال المتعددة الوسائط (multimédia) و مرحلة التكنولوجيا الاتصالية التفاعلية²

(interactive) و مرحلة الوسائط المهجنة (hypermedfia) و مرتكزاتها الاساسية هي الحاسبات الالكترونية في جيلها الخامس الي يتضمن انضمتالذكاء الاصطناعي و الألياف الضوئية و أشعة الليزر و الأقمار الصناعية و تميزت التكنولوجيا الجديدة للاتصال و الاعلام و المعلومات بقواعد البيانات ، انتشار التلفزيون الكابلي التفاعلي و الرقمي ، وخدمات الفيديو توكس , و التيليتكست ، و الفيديو ديسك الرقمي , نظم الليزر ، الميكروبيف ، الألياف الضوئية ، الاتصالات الرقمية ، خدمات الهاتف المحمول ، البريد الالكتروني عقد المؤتمرات عن بعد .³

¹ محمد الفاتح حمدي ، ياسين قرناني ، مسعود بوسعدية ، ص 8

² محمد الفاتح حمدي ، ياسين قرناني ، مسعود بوسعدية ، المرجع نفسه ، ص 19

³ محمد الفاتح حمدي ، ياسين قرناني ، مسعود بوسعدية ، المرجع نفسه ، ص 26

3- سمات تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

تعمل تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الحصول على المعلومات الرقمية و المكتوبة و اللاسلكية و الصوتية و معالجتها و تخزينها و نشرها بواسطة مجموعة من الأجهزة الالكترونية و الاتصالات السلكية و اللاسلكية و الكمبيوتر من أقمار صناعية و الحاسبات الشخصية و أجهزة التلفزيون و الفيديو تيكس و التيليتيكست و الكابلات المحورية و الألياف الضوئية و أقراص الفيديو بأنواعها و البريد الالكتروني و شبكة الانترنت و الهواتف المحمولة.¹

4- خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

التفاعلية :

تطلق هذه السمة على الدرجة التي يكون فيها المشاركون في عملية الاتصال تأثير على ادوار الآخرين و استطاعتهم تبادلها و يطلق على ممارستهم الممارسة المتبادلة او التفاعلية وهي تفاعلية بمعنى أن هناك سلسلة من الأفعال الاتصالية التي يستطيع الفرد أن يأخذ فيها موقع الشخص ب و يقوم بأفعال الاتصالية المرسل يستقبل و يرسل في نفس الوقت.²

اللاتزامنية :

تعني إمكانية إرسال الرسائل و استقبالها للفرد في الوقت المناسب ولا تتطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه فمثلا في نظم البريد الالكتروني ترسل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستقبلها دون الحاجة لتواجد المستقبل للرسالة.³

¹- Bruitonphilips, etat des lieux Bruitonphilips, la societed e l'information , la societede l'information , la societede l'information , etat des lieux Bruitonphilips, revue europeenne des sciences sociales , 2002 p 38 40

Bruitonphilips , p 49²

Bruitonphilips , p 61³

قابلية التحرك أو الحركية:

تتجه رسائل الاتصال الجماهيرية في ظل هذه الثورة إلى وسائل صغيرة يمكن نقلها من مكان إلى آخر وبالشكل الذي يتلاءم وظروف مستهلك هذا العصر الذي يتميز بكثرة النقل و التحرك عكس مستهلك العقود الماضية الذي كانت اتسمت بالسكون و الثبات.¹

قابلية التحويل:

وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسط إلى آخر كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة وبالعكس وهي في طريقها لتحقيق نظام للترجمة الآلية وقد ظهرت مقدماته في نظام الميثال الفرنسي "فالحودود أو الفروق أو السمات التي كانت تميز وسائل الاتصال الجماهيرية عن بعضها البعض قد زال بعضها وبعضها الآخر في طريقه إلى الزوال فالأفلام السينمائية يمكن عرضها في دور السينما شاشة التلفزيون وعلى (أشرطة الفيديو كاسيت وعلى الأسطوانات المدمجة على الرغم من اختلافها في الشكل.²

قابلية التوصيل والتركييب :

لم تعد شركات صناعة أدوات الاتصال تعمل بمعزل عن بعضها البعض فقد اندمجت أنظمة الاتصال.³

¹خالدي عصام ،غربي حمزة ،واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الحديثة في المؤسسات الجزائرية ،مجلة افاق علوم الادارة و الاقتصاد ،جامعة محمد بوضياف ،المسيلة ، جوان 2018 ، ص 57 ، 58

² خالدي عصام ،غربي حمزة ، المرجع نفسه ، ص 68

³ خالدي عصام ،غربي حمزة ، المرجع نفسه ، ص 77

-الاجماهيرية:

معناه أن رسائل الاتصال قد توجه إلى مجموعة من الأفراد أو قد توجه إلى فرد بعينه فقد سمحت الوسائل الجديدة للفرد أن يستقبل عن المجموع من حيث الرسائل التي يتابعها، ومثال ذلك محطات البث التلفزيوني في البلدان المتقدمة التي تقدم برامج متنوعة حسب طلب المشترك ورغباته.¹

الشيوع والانتشار:

نعني به الانتشار المنهجي لنظام وسائل الاتصال حول العالم في داخل كل طبقة من طبقات المجتمع، وكل وسيلة تظهر تبدو في البداية على أنها ترف ثم تتحول إلى ضرورة، نلمح ذلك في التلفزيون ثم الفاكس ميل، وكلما زاد عدد الأجهزة المستخدمة زادت قيمة النظام لكل الأطراف المعنية، وفي رأي "الفين توفلر ان من المصلحة القوية للأثرياء هنا ان يجدوا طرقا لتوسيع النظام الجديد للاتصال ليشمل لا ليقضي من هم اقل تراء ، حيث يدعمون بطريقة غير مباشرة الخدمة المقدمة لغير القادرين على تكاليفها.²

الكونية :

البيئة الأساسية الجديدة لوسائل الاتصال هي بيئة عالمية دولية ، حتى تستطيع المعلومة أن تتبع المسارات المعقدة تعقد المسالك التي يتدفق عليها رأس المال إلكترونيا عبر الحدود الدولية ، من أقصى مكان في الأرض إلى أدناه في أجزاء على الألف من الثانية، إلى جانب تتبعها مسار الأحداث الدولية في أي مكان من العالم.³

وباختصار فقد لخص أحد الخبراء سمات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في قوله: "الخدمات التي أتاحت نتيجة التحول من الصوتي إلى الرقمي، ومن الإلكتروني إلى الفوتون، ونحو الرخيص المتاح دوما، ومن الخاص إلى العام، والمتنوع إلى الكامل، ومن السلبي أحادي الاتجاه إلى التجاوب ثنائي الاتجاه، ومن الثابت إلى النقال، ومن الشفرة الإنجليزية إلى الشفرة متعددة الاتجاهات وعموما فإن الكونية التفاعلية،

¹ محمد الفاتحي حمدي ، ياسين قرناني ، مسعود بوسعدية ، مرجع سابق ، ص 16

² محمد الفاتحي حمدي ، ياسين قرناني ، مسعود بوسعدية ، المرجع نفسه ، ص 25

³ محمد الفاتحي حمدي ، ياسين قرناني ، مسعود بوسعدية ، المرجع نفسه ، ص 39

الاجماهيرية، اللاتزامنية، قابلية التوصيل، التحويل، التحريك والشيع من أبرز سمات التكنولوجيات الحديثة، التي ساهمت بنسبة كبيرة في زيادة الاتجاه نحو الإعلام المتخصص ولا مركزية الاتصال التي تعتمد على تقديم رسائل متعددة تخاطب الحاجات الفردية الضيقة والجماعات المتجانسة بدلا من الرسائل الموحدة التي تخاطب الجماهير الكبيرة.¹

وهذه الخصائص التي تميز التكنولوجيا الاتصالية الحديثة جعلتها تمارس تأثيرات كبيرة، سواء على الوسائل الاتصالية أو على الجمهور أم على المجتمع ككل، فما هي هذه التأثيرات يا ترى؟².

5- مزايا وعيوب تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

المزايا:

و تتلخص هذه المزايا في عملها على جلب الراحة و الرفاهية للمستخدمين لما توفره لهم من جهد ووقت و مال ، و ذلك عن طريق جمعها بين مجالي الاتصال عن بعد و الكمبيوتر ، كما حددت من استهلاك الورق خصوصا بظهور الكاتب الالكتروني و الصحيفة الالكترونية ،³ و تقدم التقنيات الرقمية الحديثة عشرات القنوات و تتيح فرص كبيرة لبت برامج غير ترفيهية مثل خدمات المعلومات و البرامج التعليمية ، كما انها تزيد من المعرفة و التعليم فبواسطتها يستطيع القائم بالاتصال توصيل خدمات التعليم و الإسهام في علاج أوجه قصور التعليم التقليدي و الرسمي ، علاوة على ان عالمية الإعلام يمكن ان تمثل ساحة للاحتكاك الحضاري ووسيلة لتنمية وعي إنسان هذا العصر ، و ساهمت التكنولوجيا في⁴ رفع مستوى جودة المنتج الإعلامي النهائي من خلال ما تتسم به من مرونة و سرعة و قدرة إنتاجية ، و من مزاياها سرعتها الفائقة في نقل و استقبال المعلومات و البيانات فهي تتيح سرعة بمعدل ألف ضعف دفعة واحدة.⁵

¹ عبد الباسط محمد عبد الوهاب ، استخدام تكنولوجيا الاتصال في الانتاج الإذاعي و التلفزيوني ، دراسة تطبيقية ميدانية ، المكتب الجامعي الحديث للنشر و التوزيع ، ص 265

² عبد الباسط محمد عبد الوهاب ، المرجع نفسه ، ص 269

³ عبد الباسط محمد عبد الوهاب ، المرجع نفسه ، ص 279

⁴ عبد الباسط محمد عبد الوهاب ، المرجع نفسه ، ص 285

⁵ بن عون الطيب ، عبرات مقدم تكنولوجيا الاعلام و الاتصال "تكنولوجيا الانترنت نموذجا" ط 1، دار للنشر 2008 ، ص 19

وعموماً فإن أهم المزايا أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة قدمت لمستخدميها أبعاد ثلاث هي :

البعد الزمني: حيث أتاحت أقصى درجات السرعة في نقل المعلومات إلى حد إلغاء الفرق بين زمن البث و

زمن الواقعي في حالة النص المباشر عبر أقمار صناعية.¹

البعد المكاني: حيث وفرت كما هائلا من المساحة المطلوبة لتخزين المعلومات و لنقلها ، كما أنها تكاد

تحدد عنصر المسافة مهما بعدت.²

البعد الخاص بالوسيلة و علاقتها بالمتلقي: حيث أتاحت " ثورة الاتصال " للمتلقى درجة من التفاعل

الإيجابي نع هذه التكنولوجيات ، كالتلفزيون الذي يستخدم الاتصال الرقمي و يسمح للمتلقى بالتدخل في

اختيار البرامج .

وكما لا يخلو أي اختراع من عيوب فات التكنولوجيا الاتصالية الحديثة تنطوي على سلبيات جمة³.

السلبيات:

هذه التكنولوجيات أقل اجتماعية و عاطفية ، كما انه على الرغم مما قدمته من خبرة عالية في مجال

حرية التعبير إلا ان هذه الحرية تقيدت بقيود سياسية ، فليس هناك ضمان بأن تكنولوجيا الاتصال

الحديثة سوف تؤدي إلى عصر جديد مختلف ينطوي على المزيد من حرية التعبير ، فهناك العديد من

المؤشرات التي تشير إلى العكس ، كما ان التفتيت أو اللاجماهيرية تؤدي إلى انقسام الجمهور العريض

الواحد على عدد كبير من الجماعات الصغيرة ذات الاتجاهات المتباينة التي تؤدي إلى تقليص الخبرات

المشتركة لمعظم أفراد المجتمع ، و التكنولوجيا الحديثة من شأنها ان تنتهك خصوصياتنا و تتلصص على ما

¹ بن عون الطيب ، عبيرات ، مرجع سابق ، ص 20

² بن عون الطيب ، عبيرات ، المرجع نفسه ، ص 26

³ بن عون الطيب ، عبيرات ، المرجع نفسه ، ص 32

يحدث داخل منازلنا ، كم أنها توسع الهوية المعرفية بين من يملكون التكنولوجيا الاتصالية الحديثة و من يفتقون إليها ، ناهيك عن الغزو الثقافي و المعرفي و انهيار قيم و عادات الشعوب.¹

ما يمكن قوله ان العالم يمر بمرحلة تكنولوجية اتصالية جديدة لتحقيق الهدف النهائي و هو خدمة و تطوير حياة الإنسان ، على اعتبار التكنولوجيا الحديثة هي تلك التي تستفيد من الابتكارات في ميدان العلم و التقنية ، لهذا فان صفة " الحداثة " تبقى صفة مؤقتة ، فبعد سنوات قليلة ستصبح هذه التكنولوجيات و التي تتعلق بشبكة الانترنت و الهندسة المعلوماتية و العمل التعاوني عن بعد و الإدارة الالكترونية ستصبح بعد سنين قليلة من الأمور العادية ، و بالتالي يجب على كل ودبة تخطيط سلبياتها لمواكبة التحديات المستقبلية ، و لا يفوتنا التذكير ان التحديث سيضمن التحديث في الخصائص و كذا في التأثيرات ، و بالتالي لا بد من تبني برامج ناجعة من شأنها دراسة مشاريع التبني من اجل التحديث على قاعدة متينة .²

6- أدوات تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

التلفون السلكي و الهاتف النقال و استخداماتهم :

التلفون من أهم وسائل الاتصال الصوتي و من أقدمها و أكثرها انتشارا بين الناس ، لدرجة أنه من³ النادر أن تجد بيتا أو مؤسسة لا تمتلك خطا هاتفيا و خاصة في المجتمعات المتقدمة و الغنية ، و الهاتف ليس أداة للتواصل بين الأفراد و الجماعات و لكنها أداة تلعب دورها في الإنتاجية و التنسيق و إيصال الخدمات للكثير من المؤسسات و تنتشر الاتصالات الهاتفية التقليدية في كل بلاد العالم حاليا و تتبع مؤسسات الاتصالات القطاع العام الحكومي في معظم الدول النامية ، و قد تطو الهاتف في حجمه و شكله و مزاياه و إمكاناته عدة مرات و أصبح هناك شبكات هاتفية في بعض الدول المتقدمة .

¹ عبد الرحمان سولمية ، استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة و انعكاسها على نمط الحياة في المجتمع الريفي ، مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية ، العدد 21 ، جامعة باتنة ، ديسمبر 2015 ، ص 191 ، 192

² عبد الرحمان سولمية ، المرجع نفسه ، ص 199

³ عبد الرحمان سولمية ، المرجع نفسه ، ص 206

من أحدث الابتكار في عالم الاتصالات الهاتفية ، الهاتف الصوري أو الهاتف الفيديو الذي يستطيع نقل الصورة مع الصوت بسرعة هائلة ، و الجهاز مزود بذاكرة تؤهل خزن الصورة و استرجاعها عند الحاجة و مشاهدتها على الشاشة أو طباعتها على الورق و ينتشر حاليا التلفون النقال بشكل واسع ، و يستخدم الهاتف كوسيلة اتصال بالهواتف الأخرى المنتشرة جغرافيا بطريقتين أساسيتين¹ :

طريقة الاتصال المباشر : من متحدث على الهاتف A إلى المتحدث على الهاتف B سواء كان الهاتفان في نفس المدينة أو متباعداً .

طريقة الاتصال غير المباشر : و ذلك عن طريق ربط الخط الهاتفي مع وسيلة أخرى من وسائل الاتصال و نقل المعلومات مثل ، التلكس و الحواسيب و غيرها .²

فيما يخص الهاتف النقال سميت النقالة بالخلوية نظرا لاعتمادها على تقسيم مناطق التغطية إلى مجموعة من الخلايا ، تخصص كل منها (أو قطاع أو خلية) لموجة ذات تردد معين ، وهذا المبدأ في تقسيم مناطق التغطية إلى قطاعات يستخدم في محطات البث الإذاعي ، إذ تقوم كل محطة إذاعية بالبث على أكثر من موجة إلى مناطق مختلفة كي تضمن وضوح بثها ، و من أجل عدم اختلاط بثها مع بث إذاعي من محطة ، أخرى تستخدم النطاق الموجي ذاته ، إما يخصص جهاز الهاتف النقال فهو عبارة عن جهاز اتصال صغير الحجم مربوط بشبكة للاتصالات اللاسلكية و الرقمية ، تسمح ببث و استقبال الرسائل الصوتية و النصية و الصور عن بعد و بسرعة فائقة ، و نظرا لطبيعة مكوناته الإلكترونية و استقلالية العملية ، فقد يوصف ب "الخلوي أو النقال أو المحمول " و معروف أن الهاتف النقال الحالي هو الشكل المتطور للهاتف التقليدي "الثابت"³

¹ عبد الرحمان سوامية ، مرجع سابق ، 194

² عبد الرحمان سوامية ، المرجع نفسه ، ص 208

³ عبد الرحمان سوامية ، المرجع نفسه ، ص 215

الحاسبات الإلكترونية والإنترنت واستخداماتها :

تعريف الحاسب الإلكتروني واستخدامه : إن كلمة COMPUTER مشتق من COMPUTE بمعنى

يحسب ، و يعرف الحاسوب بأنه آلة حاسبة ذات سرعة عالية و دقة متناهية يمكنها معالجة البيانات و تخزينها ، و استرجاعها وفقا لمجموعة من التعليمات و الأوامر للوصول للنتائج المطلوبة .

من خصائص الحاسوب سرعة إنجاز العمليات سرعة دخول البيانات و استرجاع المعلومات القدرة على تخزين المعلومات ، دقة النتائج و التي تتوقف أيضا على دقة المعلومات المدخلة للحاسوب ، تقليص دور العنصر البشري خاصة في المصانع التي تعمل أليا ، سرعة إنجاز العمليات الحسابية و المنطقية المتشابكة ، إمكانية عمل الحاسوب و بشكل متواصل دون تعب ، تعدد البرمجيات و البرامج التي تسهل استخدام الحاسوب دون الحاجة إلى دراسة علم الحاسوب و هندسة الحاسوب ، إمكانية اتخاذ القرارات و ذلك بالبحث عن كافة الحلول لمسألة معينة و أن يقدم أفضلها وفقا للشروط الموضوعية و المتطلبات الخاصة بالمسألة .¹

الإنترنت واستخدامه : الإنترنت كلمة مشتقة من شبكة المعلومات الدولية اختصارا للاسم الانجليزي

INTERNATIONAL NETWORK و يطلق عليها عدة تسميات منها الشبكة THE NET أو الشبكة العالمية أو شبكة العنكبوت THE WEB أو الطريق الإلكتروني السريع للعلوم و قد تم التعريف بها في الكتاب الصادر عن برنامج التنمية التابع للأمم المتحدة عام 1994 ، أنها : "شبكة اتصالات دولية تتألف من مجموعة شبكات الحواسيب ، تربط بين أكثر من 35 ألف شبكة ، من مختلف شبكات الحاسوب في العالم ، و تؤمن الاشتراك فيها حوالي 33 مليون مستخدم بين المجاميع أو الرموز ، وهناك أكثر من 100 دولة في العالم لديها نوع من الارتباط في إمكانية الوصول إلى الشبكة ."²

¹ عبد الرحمان سولمية ، مرجع سابق ، ص 220

² عبد الرحمان سولمية ، المرجع نفسه ، ص 227

القنوات الفضائية للتلفاز: عندما نتحدث عن آليات الاتصال الفضائي الجديد ، فإننا نذكر منها أنها متعددة من حيث الأشكال و الأساليب و من حيث الأدوات و القنوات المستخدمة و سنتحدث في ها الجزء عن الأقمار الصناعية و البث الفضائي و الاتصال الكابلي كما يأتي :

الأقمار الصناعية: يعرف القمر الصناعي بأنه عبارة عن برج استقبال و إرسال يوضع على خط الاستواء خارج الكرة الأرضية لحوالي 22.300 ميل يوضع على خط الاستواء كونه اقرب نقطة تزامن دوران القمر مع دوران الأرض ، بحيث يظل مغطيا بقمة الكرة الجغرافية التي حددها ، أي يظل دورانه كأنه ثابت و يستطيع كل قمر أن يبث من هذه النقطة إلى 40 % من سطح الكرة الأرضية ، تستخدم الأقمار الصناعية في بث العديد من القنوات التلفزيونية التي أصبحت في بعض الحالات قنوات متخصصة من أجل بث برنامج يعالج مشكل محدد ، كقنوات مخصصة للتاريخ و الجغرافيا ، للرسوم المتحركة ، لموسيقى ، لأفلام¹

الاتصال الكابلي: يعد الكابل أحد الوسائط التي تستخدم في عملية نقل الوسائط الصوتية و المرئية و النصوص إما بالأسلوب التماثلي ANALOGIQUE أو بالأسلوب الرقمي NUMERIQUE .
و بسبب عدم قدرة الخط التلفوني التقليدي على نقل آلاف الرسائل و الكميات الهائلة من المعلومات المكتوبة أو المصورة أو المسموعة و إلى مسافات جغرافية متباعدة ، و الحاجة إلى وقت طويل لتوصيلها إلى مجموعة المستفيدين².

ظهرت طريق استخدام الكابل CABLE الذي عددا من الأسلاك النحاسية العالية التحميل ، أي القدرة على نقل كميات هائلة من الرسائل و المعلومات ، أما فيما يخص استخدامات الاتصال الكابلي :

- يستخدم الكابل CABLE في نقل المعلومات بين الحواسيب في حالة عدم استخدام الهاتف .
- يستخدم في نقل المعلومات و الصور و البرامج التلفزيونية و خاصة في التلفزيون الذي يسمى

CABLE TELEVISION.

¹ عبد الرحمان سولمية ، مرجع سابق ، ص 230

² عبد الرحمان سولمية ، المرجع نفسه ، 238

- و يستخدم الكابل على مستويات محلية (داخل المدينة) ، أو على مستوى الدولة و هناك الكابل البحري و الذي يربط بين الدول و القارات .
- كما أنه يتيح خدمات برمجية تتناسب و ظروف الجماعات المستهدفة و إتاحة خدمات من داخل المنزل (شراء ، البنوك ، الخدمات الطبية ، التعلم) .

7- إستراتيجية الجزائر في تبني التكنولوجيا :

واجهت المؤسسات الجزائرية في الآونة الأخيرة العديد من التغييرات و التطورات سواء على الصعيد الوطني او العالمي ، و يمكن إبراز سمات هذا التطور في التميز بالتخطيط المركزي ، حيث اتسمت هذه الفترة بضعف مستويات الأداء عموما ، و انخفاض مستوى الإنتاج ، و قلة روح المبادرة لدى المسير و غير ذلك ، نظرا للأهمية البالغة التي تكتفي تكنولوجيا الاتصال و المعلومات الحديثة ، توجهت معظم الدول لبناء قاعدة تكنولوجية صلبة ، و الجزائر كغيرها الدول أصبحت واعية بالأهمية البالغة للتكنولوجيا في بيئة الأعمال و المجالات الأخرى المختلفة ، لذلك سعت لوضع إستراتيجية تهدف من خلالها تطوير شتى المجالات خاصة مجال الاتصال ، و قد قامت بتحديد برنامجا كما يلي¹:

المرحلة الأولى 1985 – 1987 ، فقد سعى برنامج المرحلة الأولى لإقامة النشاطات المتكاملة و التركيبية للحواسيب الدقيقة ، و تكتيف الطاقات الوطنية بغية تطوير تطبيقات البرمجيات التي تحظى باهتمام دول العالم².

المرحلة الثانية 1987 – 1992 ، في هذه المرحلة تم توسيع استخدام الحواسيب الدقيقة وتطوير البرمجيات و الصيانة .

¹ خالد عصام ، غري حمزة ، واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الحديثة في المؤسسات الجزائرية ، مجلة أفاق علوم الإدارة و الإقتصاد ، جامعة محمد بوضياف المسيلة ، جوان 2018 ، ص 57 ، 58

² خالد عصام ، غري حمزة ، المرجع نفسه ، ص 65

المرحلة الثالثة 1992 – 2000 : ساهمت هذه المرحلة في تعميق صناعة الحواسيب الوطنية ، و ذلك من خلال الاعتماد على المنتجات المحلية يدل عمليات الاستيراد المتواصلة ، وهي تشمل البرمجيات و المكونات و عمليات الصيانة¹.

ومن خلال المراحل السابقة ، حاولت الجزائر انتهاج سياسة التصنيع المكثف ، بغية الانتقال من إشكالية التحول التكنولوجي إلى إشكالية التحكم التكنولوجي و الذي يعتبر من الرهانات الأساسية في السياسات الصناعية ، فقد بادرة الجزائر في تطوير هذه الصناعة منذ العقود الثلاث الأخيرة ، و بالرغم من مجوداتها الكبيرة ، لجأت بالاعتماد على عمليات التصدير و مؤسسات و إطارات أجنبية ، و الذي يحول بينها و بين تحقيق الاستقلالية التكنولوجية .

المبادرات :

بغرض التحاق الجزائر بركب الدول المتقدمة قامت الجزائر على تعزيز قدراتها التعليمية و الإدارية المختلفة لمواكبة مختلف التغيرات التقنية في شتى المجالات .

في مجال البحث و التطوير ، قامت الجزائر بدعم ميادين البحث و التطوير في مجالات التكنولوجيا ' من خلال الشراكات بين المعهد الوطني للإعلام الآلي و الشركة الوطنية للصناعات الالكترونية المؤسسة الوطنية لصناعة الإلكترونيكيميا ، و هذا بغرض الالتحاق بالركب الحضاري في مجال التكنولوجيا الحديثة².

تزويد مختلف الهيئات العمومية بالحواسيب ، سعت الجزائر إلى تزويد مختلف مؤسساتها بالحواسيب ، وهذا ضمنا للسير الحسن لها ، رغم غلاء ثمن اقتنائها آنذاك إلا أنها ساهمت ولو بالقدر اليسير في تطويرها ، وبمرور الوقت و بعد انخفاض تكاليف الاقتناء سارعت الجزائر لتزويد مختلف مؤسساتها بالحواسيب ، حيث شهدت فترة الثمانينات انتشار واسع لها ، كما قامت بتكوين الإطارات و إعادة رسكلة

¹ خالدي عصام ، غربي حمزة ، مرجع سابق ، ص 69

² خالدي عصام ، غربي حمزة ، المرجع نفسه ، ص 75

مختلف الأعوان بمؤسساتها العمومية التي تمت حوسبتها ، بغية تمكينهم من العمل على هذه الحواسيب وتحسين مستوى أدائهم في مجال الانترنت استطاعت الجزائر و لأول مرة بفضل جهود مركز البحث في الإعلام الآلي « CRIST » من إقامة شبكة محلية خاصة ، تم ربطها بشبكة دولية (مارس 1994) و اعتمادا على إحصائيات من مصادر رسمية سنة 2000 تم ربط أكثر من 44 مؤسسة وطنية و هيئات مختلفة كقطاع التعليم و الصحة و غيرها .¹

و الآن تسعى بعض المؤسسات الجزائرية جاهدة لتطوير أنظمة المعلومات و الشبكات المحلية 'intranet' و مواقع الويب ، إلا ان المؤسسات الاقتصادية المستعملة تبقى قليلة خاصة منها العمومية بغض النظر عن بعض القطاعات كالطيران و البنوك و البريد و المواصلات التي تعرف تطورا هائلا في هذا المجال اتجهت الجزائر نحو تدعيم التعاون الدولي بتسخير جزء من ميزانياتها لتطوير مشاريع التعاون في هذا المجال خصوصا في مجالات التكوين و التحويل التكنولوجي .²

لقد أدى التطور المتواصل لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال في زيادة بيئة الأعمال في العالم و خاصة البيئة الجزائرية ، فإمكانية المعالجة السريعة و الفورية للمعطيات و القدرة على تحويلها إلى معلومات و معارف تفيد طالبها في مختلف المجالات و التخصصات .³

¹ العربي بن عطية ، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة المحلية ، دراسة ميدانية لجامعة ورقلة ، كلية العلوم الاقتصادية ، العدد 10 ، 2002 ، ص 323 .

² العربي بن عطية ، المرجع نفسه ، ص 329

³ العربي بن عطية ، المرجع نفسه ، ص 336

8- فوائد استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الجزئية:

على المستوى الداخلي للمؤسسة:¹

- السرعة و الدقة في إنجاز الأعمال المطلوبة .
- زيادة القدرة على التنسيق بين أقسام الإدارة المختلفة .
- تقبل التكاليف و الحد من استخدام الملفات الورقية التي تأخذ وقت كبير في إنجازها و كذلك حيز كبير في المؤسسة .
- تحديد قنوات الاتصال بين المستويات الإدارية المختلفة .
- تهيئة الظروف المناسبة لاتخاذ القرارات الفعالة من خلال تجهيز المعلومات بشكل مختصر و في الوقت المناسب .
- تحسين الكفاءة و زيادة الفاعلية في العمل .

على المستوى الخارجي للمؤسسة:²

- مواكبة التطورات الحاصلة في مجال التكنولوجيا الاتصال الحديثة للقدرة على التنافس مع المؤسسات الأخرى .
- المساعدة على التنبؤ بالمستقبل المنظمة و الاحتمالات المتوقعة بغية اتخاذ الاحتياطات اللازمة في حالة وجود الخلل في تحقيق الأهداف .
- تحسين الأداء فيما يتعلق بخدمة الزبائن من خلال سرعة تلبية حاجاتهم و رغباتهم .
- سرعة الاتصال مع الجمهور الخارجي ليعرف كل مستجدات المؤسسة .

¹ العربي بن عطية ، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة المحلية ، دراسة ميدانية لجامعة ورقلة ، كلية العلوم الاقتصادية ، العدد 10 ، 2002 ، ص 323 .

² العربي بن عطية ، المرجع نفسه ، ص 329

9- أثار استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الجزائرية :

تلعب تكنولوجيا الاتصال الحديثة دورا مهما في أية مؤسسة مهما كان مجال عملها ، و يظهر دورها الفعال خاصة في المؤسسات الاقتصادية ، فهي تؤثر بشكل كبير على المؤسسة ككل سواء من حيث العمل أو التنظيم أو تسيير الإداري ، و يمكن تلخيص أثار تكنولوجيا الحديثة على المؤسسة في مايلي¹:

على العمليات الإنتاجية :

تؤثر تكنولوجيا الاتصال على طرق و أساليب العمل في المؤسسة الجزائرية خاصة من حيث عمليات الإنتاج المختلفة ، فهي أصبحت عنصرا مهما في عملية الإنتاج من خلال استغلالها في سرعة تحقيق الهدف و تنفيذ الاستثمارات .²

التوظيف :

سواء كان ذلك في الداخل من خلال عرض مناصب الشاغرة على المستخدمين أو خارجيا فإن هذه التكنولوجيات تلعب دورا مهما في الوقوف إلى الجانب الإداري ، و تساعده في اقتناء العناصر المؤهلة بالرجوع إلى قاعدة المعطيات المتوفرة في المؤسسة .³

التكوين :

تنفق المؤسسة أموالا طائلة لتكوين العمال كون تكنولوجيا الاتصال ، تتطلب تكويننا متواصلا نظرا لظهور تكنولوجيات جديدة في كل مرة ، ولكنها في نفس الوقت استطاعت تقديم حلول للعمال من خلال التعليم عن بعد عن طريق الحاسوب و شبكة الانترنت .

¹ برشول فائزة و آخرون ، واقع الاقتصاد الجديد في العالم العربي و الجزائر ، مجلة الباحث ، دورية أكاديمية محكمة سنوية ، العدد 05 ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، 2007 ، ص 124

² برشول فائزة و آخرون ، المرجع نفسه ، ص 128

³ برشول فائزة و آخرون ، المرجع نفسه ، ص 132

الأثار على اتخاذ القرارات الإستراتيجية :

من خلال دراسة المحيط الذي تنشط فيه المؤسسة و الوقوف على كل المستجدات في المجال العمل خاصة فيما يتعلق بالمنافسين و كذا لرصد المشاكل المتوقعة و العمل على تجنبها باستخدام تكنولوجيايات الاتصال الحديثة لتواصل مع جمهور المؤسسة و إشراكه في اتخاذ القرارات الخاصة بالمؤسسة .
و رفع القدرة التنافسية و تحقيق الأهداف الأساسية للمؤسسة لذلك سعت الجزائر إلى تطوير الإدارة في المؤسسات من خلال تطبيق مشروع الإدارة الالكترونية بحيث وسعت مجال التعامل بالانترنت في جميع نشاطات الإدارة لتحقيق سرعة العمل ، وكذلك تلبية حاجات في أقل وقت و أكثر كفاءة ممكنة .¹

10-دواعي استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة الأزمة بالمؤسسات الجزائرية :

إن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات أصبح ضرورة من ضروريات العصر الحالي ،فهي تعد المحرك الأساسي للمؤسسة خاصة الانترنت التي أفرزت طرق جديدة في الاتصال مع الزبون من خلال البريد الالكتروني لسرعة نقل المعلومات و القدرة على تخزين و رفع إنتاجية العاملين بالإضافة إلى إعادة النظر في تنظيم المؤسسات و توسع أشكال الأعمال ، وهذا ما جعل العديد من المؤسسات تلجأ لاستخدام تكنولوجيايات الاتصال لحل المشاكل التي تتعرض بفاعلية و كفاءة عالية ، تسمح باحتواء الأضرار و الحفاظ على سمعة و صورة المؤسسة في الوقت نفسه هذا فيما يخص الانترنت ، أما الانترنت فقد ساعدت المؤسسات بشكل كبير بتواصل مع جمهورها الداخلي من خلال وضعه في الصورة و إعطائه لدفعه جميع المعلومات حول الأزمة لدفعه للمشاركة بأرائه و سرعة إيجاد الحلول ،لذا فإن تكنولوجيا الاتصال تعد ضرورة إستراتيجية لأي مؤسسة لإدارة الأزمة في جميع مراحلها ، وهذا ما جعل المؤسسات الجزائرية تعمل على تعميم استخدام تكنولوجيا الاتصال في جميع أنشطة المؤسسة .²

¹ بن عون الطيب ،عبيرات مقدم تكنولوجيا الاعلام و الاتصال " تكنولوجيا الانترنت " نموذجاً ، ط 1 ، دار النشر ، 2008 ، ص 28

² بن عون الطيب ، المرجع نفسه ، ص 50

الخلاصة :

تكنولوجيا الاتصال الحديثة تطورت بشكل سحري و هذا التطور أدى إلى فتح المجال على مختلف الميادين بشكل عام و تحقيق كل ما يحتاجه الفرد في شتى مجالات الحياة و أصبحت التكنولوجيا جزءا لا يتجزأ من الحياة اليومية للمواطنين و كذلك للمؤسسات و أصبح من الصعب و من الغريب أن تستمر أي مؤسسة في العمل دون استخدام التكنولوجيات الجديدة .

الفصل الثاني : إدارة الأزمات

تمهيد

- 1 مفهوم إدارة الأزمة
- 2 المصطلحات المتشابهة لإدارة الأزمة .
- 3 أبعاد الأزمة
- 4 أساليب و استراتيجيات إدارة الأزمة .
- 5 مراحل إدارة الأزمات:
- 6 متطلبات إدارة الأزمة .
- 7 فريق إدارة الأزمة .
- 8 خصائص و أهداف إدارة الأزمات
- 9 العلاقة بين الأزمة و تكنولوجيا الاتصال في المؤسسات الجزائرية

خلاصة

تمهيد :

تعتبر الأزمة من حقائق الحياة الثابتة و هي بمثابة موقف يمثل نقطة تحول نحو الأسوأ أو الأفضل ، و هذا الموقف يواجه الدول و الأفراد و الجماعات و المنظمات بمختلف أنواعها و التي تعمل جاهدة على إدارة الأزمات التي تنشأ عن التهديدات و التحديات و تساهم إما في تجنبها أو حلها أو التخفيف من نتائجها ، وهذا المشكل يصادف بكثرة المؤسسات بمختلف أنواعها و من هنا تطرقنا في هذا الفصل إلى الموضوع بتفصيل أكثر ،

1. مفهوم إدارة الأزمة :

هي عملية ديناميكية مستمرة، تتضمن أفعالا و تصرفات على درجة عالية من الفاعلية و تتضمن أفعالا و تصرفات مستجيبة، و يكون الهدف منها تحديد و تشخيص الأزمة و مواجهتها و معالجتها.¹

عرفتها الموسوعة الإدارية بأنها :

المحافظة على أصول و ممتلكات المنظمة وعلى قدرتها على تحقيق الإيرادات و كذلك المحافظة على الأفراد و العاملين بها ضد المخاطر المختلفة، و تشمل مهمة المديرين و المسؤولين عن هذا النشاط البحث عن المخاطر المحتملة و محاولة تجنبها أو تخفيف أثرها على المنظمة في حال عدم تمكنهم من تجنبها بالكامل، و الأفضل هو نقل احتمال تعرض المنظمة للمخاطر إلى جهة متخصصة مثل شركات التأمين.²

2. المصطلحات المتشابهة لإدارة الأزمة :

➤ الإدارة بالأزمات وإدارة الأزمات :

تختلف عملية إدارة الأزمة عن الإدارة بالأزمات، إذ أن الأخيرة هي فعل يهدف إلى توقف أو انقطاع نشاط من الأنشطة أو زعزعة استقرار بعض الأوضاع بهدف إحداث شيء من التغيير في ذلك النشاط لصالح مديره و قد حددت اللغة الصينية مصطلح الأزمة في كلمتين الأولى تدل على الخطر، أما الأخرى فتدل على الفرصة التي يمكن استثمارها و إمكانية تحويل الأزمات و ما تحمله من مخاطر إلى فرصة لإطلاق القدرات الإبداعية التي تستثمر الأزمة كفرصة لإعادة صياغة الظروف و إيجاد الحلول السديدة.³

¹ يوسف أحمد أبو قارة، إدارة الأزمات، ط 1، الأردن بإثراء للنشر و التوزيع 2009، ص 60

² يوسف أحمد أبو قارة، المرجع نفسه، ص 69

³ يوسف أحمد أبو قارة، المرجع نفسه، ص 75

➤ إدارة القضايا وإدارة الأزمات :

يمكن تعريف الأزمة بأنها عبارة عن قضية عاجلة و كذلك يمكن القول بأن القضية بنت الأزمة ، فكل منهما يهدد السمعة و لكن عادة ما يتم ذلك عبر فترات زمنية مختلفة ، فعلى خلاف الأزمة يكون هناك وقت طويل نسبيا لتدارك المشكلات والتحذير المبكر و إعداد الاستجابات الملائمة قبل تطور القضية و تحولها لأزمة و كذلك يكون هناك وقت لعقد جلسات المناقشة الحرة و إعداد برامج متخصصة لمعالجة جوانب القضية و اختيار الأشخاص بدقة و إجراء التدريب و التخطيط.¹

3. أبعاد الأزمة :

تأخذ الأزمة ثلاثة أبعاد من خلال التعريفات و المفاهيم المتعددة و التي يطلق عليها مثلث الأزمة و هي :

أ- التهديد : عبارة عن الخطر الذي يهدد المصالح و الأهداف الجوهرية للكيان الإداري و ينقسم التهديد إلى :

✓ تهديد خارجي : مصدره الفرد أو الجماعة أو النظام خارج الكيان الإداري .

✓ تهديد داخلي : مصدره أيضا الفرد أو الجماعة أو النظام داخل الكيان الإداري .

✓ قوى الطبيعة : من المصادر القوية و المدمرة و التي ينتج عنها الأزمات .

ب- المفاجأة : إن تعريف عنصر المفاجأة يختلف من مجال إلى آخر ، فتختلف المفاجأة السياسية عن المفاجأة العسكرية ، و أيضا قد تكون المفاجأة على مستوى المكان أو الزمان أو الأسلوب .

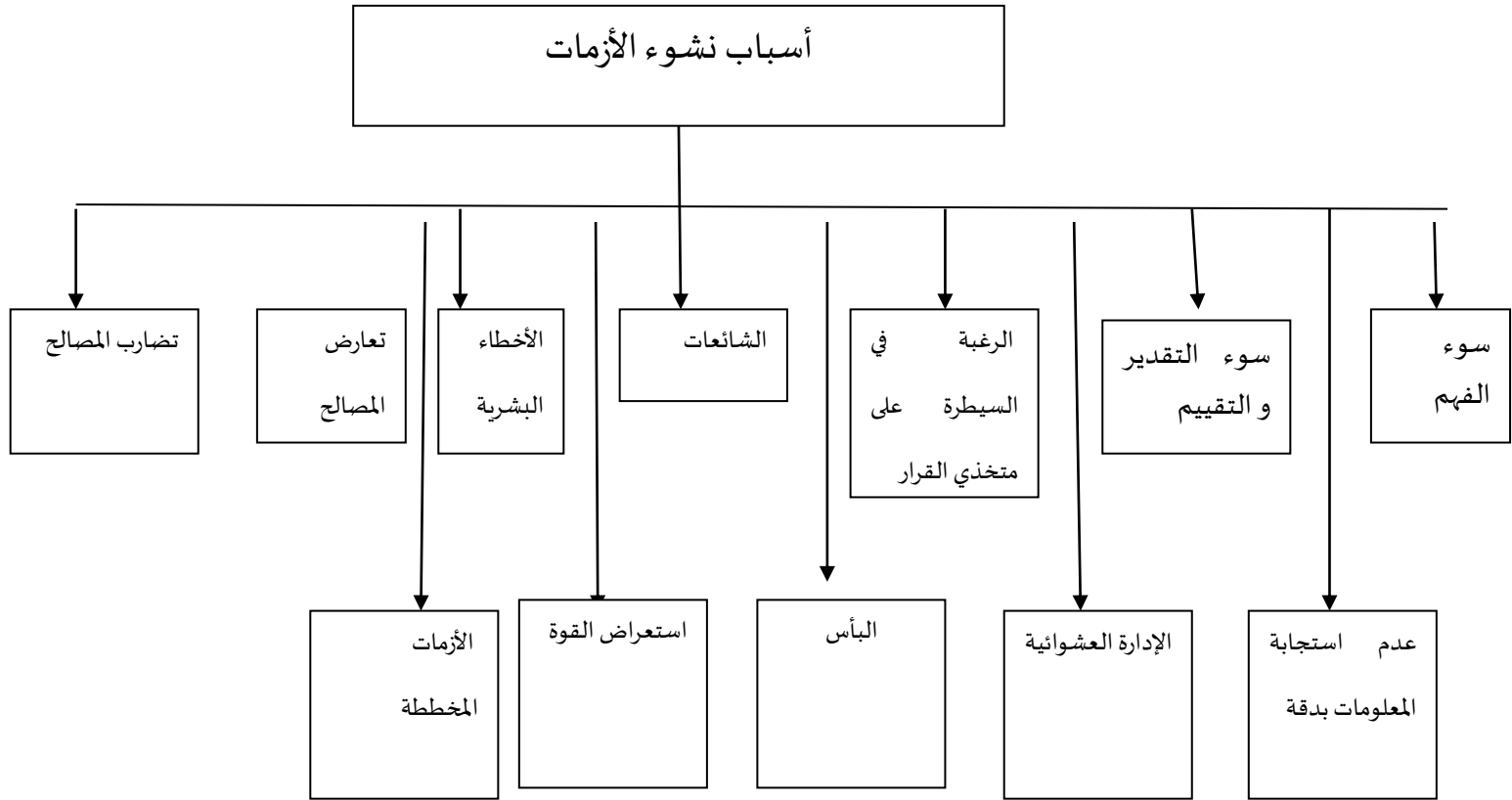
و من الواجب على الطرف الذي يخطط لاستخدامها استثمار نتائجها بشكل ممتاز و تحقيق الهدف النهائي من ورائها سواء كان استراتيجيا أو تعبويا أو تكتيكيا.²

ج- ضيق الوقت : في الواقع أن ضيق الوقت أمام أجهزة صنع و اتخاذ القرار عادة ما تكون أحد أسبابه الرئيسية .

غموض الموقف نتيجة قصور المعلومات التي يمكن الاستفادة منها في تفهم أبعاد الأزمة و تقدير الموقف و اتخاذ القرار .

¹ يوسف أحمد أبو قارة ، مرجع سبق ص 62

² السعيد عبد الوهاب محمد ، استراتيجيات إدارة الأزمات و الكوارث دور العلاقات العامة ، ط 1 ، 2006 ، دار العلوم للنشر و التوزيع ، ص 65



المصدر : الرجوع الى الموقع الالكتروني www.mokatel.com

4. أساليب واستراتيجيات إدارة الأزمة :أ- الأسلوب الدبلوماسي :

و هي من أهم أدوات إدارة الأزمة في أوقات السلام و قد تأتي على شكل عدة استراتيجيات أهمها :

-استراتيجية الصمت : هنا تفترض المؤسسة أن الجمهور لا يعرف شيئاً عن الأزمة فتعتمد الصمت و عدم

التصريح.¹

المشكلة و تفضل حلها في الخفاء بعيدا عن أعين الصحافة ، إلا أن هذا التصرف أحيانا قد يدفع بالإعلام

إلى البحث و التفتيش عن حيثيات الأزمة التي قد يجد معلومات مغالطة أو غير صحيحة و ينشرها مما

يضر المؤسسة ، كما أن هذه الإستراتيجية قد تسمح للمنافسين اغتنام فرصة ندرة المعلومات و تزود

الإعلام و الجمهور بمعلومات زائفة من شأنها الضرر بصورة المؤسسة و تقلب موازين الأزمة بشكل جذري

2.

إستراتيجية إنكار الأزمة : هنا تقوم المنظمة بإنكار وجود أزمة أصلا و تقدم المعلومات التي توضح ذلك ،

بل و تتخذ هنا المؤسسة شكل الضحية و تضرب المنافسين و تعتبرهم أعداء النجاح ممن يحاولون ضرب

سمعة و سورة المؤسسة ، وتتسم هذه المرحلة "بتعتيم إعلامي و إظهار صلابة الموقف و أن الأحوال على

أحسن ما يرام و ذلك لتدمير الأزمة و السيطرة عليها ، وتستخدم هذه الطريقة غالبا في الأنظمة

الديكتاتورية و التي ترفض الاعتراف بوجود أي خلل في كيانها الإداري"³..

إستراتيجية حائط الصد : هنا لا تنكر المؤسسة الأزمة و لا تعترف بالخطأ بل تحاول صد الهجمات من

الطرف الخارجي للحصول على معلومات عن الموضوع و تقييم الوضع بشكل صحيح ، وتعتبر هذه

¹ السيد عليوة ، إدارة الأزمات و الكوارث ، مركز القرار للاستشارات ، القاهرة ، 1997 ، ص 120

² السيد عليوة ، المرجع نفسه ، ص 129

³ السيد عليوة ، المرجع نفسه ، ص 136

الإستراتيجية من بين الإستراتيجيات التي تكون رأي سلبيا لدى الرأي العام إلا أنه تكون أحيانا مطلوبة في الأمور الأخلاقية أو القضايا المعروضة أمام القضاء .

إستراتيجية التملص من المسؤولية: هنا تحاول المؤسسة تحويل المؤسسة ضحية مثلها مثل باقي

الضحايا و أن لا بد لها في هذه الأزمة لكسب التعاطف مع الجمهور.¹

إستراتيجية التبرير والاعتذار: هنا تعترف المؤسسة بالخطأ و تعتذر عنه بأكثر الطرق ملائمة و لباقة ، و

تعلن تبريرا و تفسيرا له من خلال إعداد دفاع يتضمن معلومات حقيقية يقدمها المتحدث الرسمي للمنظمة ، وهي من الأساليب الفعالة و الناجحة .

إستراتيجية الاعتذار الكامل : هنا تقدم المؤسسة اعتذارا دون اللجوء إلى تبريرات و تتحمل مسؤولية

الأزمة و تعتبرها تقاعسا في أداء المهام و نتيجة لإهمال الإدارة ، كما أنها تقوم بطلب السماح و الغفران في خطوة لاستعادة الصورة الذهنية الإيجابية .²

إستراتيجية تنفيس الأزمة: تقوم هذه الإستراتيجية على مبدأ طنجرة الضغط و هو ترك مساحة بسيطة

ينفس فيها الجمهور سواء الداخلي أو الخارجي عن نفسه بدل الانفجار و الدخول في أزمة و مثال ذلك ما تفعله الدول في مواجهة الظروف المعيشية من تسخير بع القنوات الإعلامية التي تعد متنفسا للجمهور ، فمن خلالها يعبر الشعب عن رأيه ، غضبه و سخطه و هذا يشعره بالارتياح النفسي أو حتى علمه ان هناك من يعبر عنه و يفشي غليله و بالتالي فإن الجمهور يكون قد فقد الشحنة المؤدية إلى الانفجار و نفس عن روحه ، فالكبت المستمر يؤدي إلى الانفجار المفاجئ لهذا على المؤسسة أن تراقب هذا الكبت و تنفس عنه في الوقت المناسب .³

¹ السيد عليوة ، مرجع سابق ، ص 139

² السيد عليوة ، المرجع نفسه ، ص 142

³ السيد عليوة ، المرجع نفسه ، ص 148

إستراتيجية الأفعال التصحيحية : وتقوم المؤسسة تحت ظل هذه الإستراتيجية أعمال من شأنها تصحيح ما خلفته الأزمة من أفعال معنوية و مادية ، كأن تقوم بمواساة المتضررين مثلا ، اللجوء إلى تعويضهم ماديا مساعدة من خلال تسخير كافة الموارد البشرية و المادية للمؤسسة ، وهذا ما فعلته قوات الجيش الوطني الشعبي على سبيل المثال في زلزال بومرداس عام 2003 أين سخرت كل الجهود لإغاثة المنكوبين و أبدى الجيش بسالة في مساعدة المتضررين ما حسن صورته لديهم خصوصا بعد العشرية السوداء و ما تداول عنه الإعلام الغربي و أضرب بصورته الذهنية.¹

إستراتيجية وقف النمو : تستخدم هذه الإستراتيجية في قضايا الرأي العام و الاضطرابات العمالية و هي تسعى إلى تخفيف حدة الحرارة المصاحبة للأزمة و ضمان عدم وصولها لمرحلة الانفجار .

الأسلوب العسكري:

قد لا تكفي أحيانا الأساليب الدبلوماسية فتحتمج إلى أساليب عسكرية ، وغالبا ما تستخدم هذه الأساليب في القضايا المتعلقة بها من الدولة و قضايا الإرهاب ، و"الانتشار المتشعب للأزمة ، والأزمات المتعلقة بالقيم و المبادئ الأخلاقية و منها :²

إستراتيجية إخماد الأزمة : و هي طريقة بالغة العنف تقوم على الصدام العلني العنيف مع قوى التيار المضاد بغض النظر عن المشاعر و القيم الإنسانية .

إستراتيجية تفرغ الأزمة : و يصفها محمد الصيرفي إستراتيجية تدمير الأزمة أين يتم إيجاد مسارات بديلة لقوى الدفع في الأزمة أو بمعنى آخر إلهاء قوى الدفع أزمات نوبة تلهيها عن الأزمة الحقيقية و تشتت انتباهها و مسارها و من بينها إلهاء الرأي العام عن القضايا المصيرية بقضاء النوبة مثلا غلاء المعيشة و الراتب الشهري و يمكن التفرغ بثلاث مراحل و هي:³

¹ السيد عليوة ، إدارة الصراعات الدولية ، دراسة في سياسة التعاون الدولي ، الهيئة المصرية العامة للكتاب ، القاهرة ، 1988 ، ص 68

² السيد عليوة ، المرجع نفسه ، ص 74

³ السيد عليوة ، المرجع نفسه ، ص 81

مرحلة الصدام: وهي مرحلة المواجهة العنيفة مع القوى الدافعة لمعرفة مدى قوى و تماسكها .

مرحلة وضع البدائل: هنا يقوم المكلف بالعلاقات العامة بوضع مسار هو يرضاه لكل فرقة انبثقت عن

الصدام في محاولة لتفجير القوى الدافعة في تنويه لسياسة فرق تسد .¹

مرحلة التفاوض: هنا يقوم المفاوض لاجتماع بكل فرع على حدى و التفاوض معه لإيجاد حل يناسب

الجميع في محاولة للتحكم في الفروع خاصة و أنه كان يصعب السيطرة عليها جميعا و هي متحدة .

غير أن هذه المرحلة في الأسلوب العسكري تمتاز بالتفكيك للقضاء على المعارضة لا التفاوض، لكنها أخذ

طابع أو غلافا دبلوماسيا للتستر على العنف في التعامل العسكري.²

إستراتيجية الأفعال الصحيحة: لقد تطرقنا لهذا العنصر في الأسلوب الدبلوماسي إلا أنه في الأسلوب

العسكري أخذ الأفعال التصحيحية طابعا عنيفا قد يصل لحد التصفية الجسدية و الاعتقالات وتوزيع

التهم بلا أدلة أو براهين في محاولة لعزل قوى الدفع خصوصا مؤسسها.³

5. مراحل إدارة الأزمات:

-اكتشاف إشارات الإنذار:

المنظمة تتلقى إشارات عديدة و متنوعة من كافة الاتجاهات ، الأمر الذي يحتم عليها أن تتعلم كيف يمكن

الفصل بين الإشارات المختلفة و استخلاص ما ينذر منها بوقوع أزمة و شبكة ، هذا ما يحتم على المنظمة

أن يكون لديها نظام محكم لاكتشاف الإشارات الدالة على قرب الأزمة هذه المرحلة تهتم بمرحلة ما قبل

الأزمة .⁴

¹ السيد عليوة ، مرجع سابق ، ص 85

² سليم بطرف جلدة ، الاستراتيجيات الحديثة لإدارة الأزمات ، د ط ، دار الراجحة للنشر و التوزيع ، 2001 ، ص 40

³ سليم بطرف جلدة ، المرجع نفسه ، ص 54

⁴ السيد عليوة ، المرجع نفسه ، ص 73

الاستعداد والوقاية :

إن الوقاية التامة من كافة الأزمات المحتمل حدوثها في المنظمة أمر غير ممكن وبالتالي فإن المنظمة عليها أن تستعد لوقوع الأزمات ، كما يرى الباحثون أن الأزمات المحتملة تختلف من منظمة إلى أخرى و أن هدف من هذه المرحلة هو السعي من أجل منع وقوع الأزمات بالإضافة إلى إدارة الأزمات التي تقع بشكل جيد.¹

- احتواء الأضرار والحد منها :

يرى الباحثون أنه يجب على الإدارة في هذه المرحلة التركيز على التحكم في التأثيرات الناتجة عن حدوث الأزمة و الحيلولة دون امتدادها إلى مناطق أو نظم أخرى داخل المنظمة.

-مرحلة استعادة النشاط :

يجب أن يتوفر للمؤسسة خطط طويلة وقصيرة الأجل لإعادة الأوضاع كما كانت و استعادة مستويات النشاط و هذه المرحلة تمثل عملية ترميم ما حدث و هناك اعتبارات أساسية لتحقيق الكفاءة و الفاعلية في عملية إعادة التوازن و هي :

- الرغبة و الحرص على إعادة التوازن .
- معرفة ما ينبغي تحقيقه في مرحلة إعادة التوازن .
- القدرة على إنجاز فعاليات مرحلة إعادة التوازن .

-التعلم:

من خلال استرجاع و دراسة و تحليل الأحداث و استخلاص الدروس المستفادة منها سواء من تجربة المؤسسة أو من تجارب المؤسسات الأخرى و كيفية تحسين القدرات المستقبلية.²

¹ سليم بطرس جلدة ، الاستراتيجيات الحديثة لإدارة الأزمات ، د ط ، دار الراية للنشر و التوزيع ، 2001 ، ص 28

² سليم بطرس جلدة، المرجع نفسه ، ص 35

6. متطلبات إدارة الأزمة:

عدم تعقيد الإجراءات أثناء معالجة الأزمة :

فالمنظمة تحتاج إلى السرعة في إنجاز الأعمال و معالجة المشكلات ، و بالتالي فإن الوقت يعتبر عنصر حاسم في هذا السياق .

التخطيط الجيد : حيث تمثل الخطة الإطار العام الذي يقود تفكير المرؤوسين إزاء أداء أعمالهم و

اتجاه التعامل مع الأزمات فاستحداث التخطيط كإدارة منهجية لإدارة الأزمة

يبعد عن الارتجالية و العشوائية في اتخاذ القرارات .¹

التنسيق الفعال :

لابد من وجود انسجام بين أعضاء فريق إدارة الأزمة، و ذلك من أجل توفر التنسيق الفعال فيما بينهم .

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 .

تفويض السلطة:

إن عملية تفويض السلطة تعتبر في غاية الأهمية أثناء معالجة الأزمة فقد تضطر الأحداث إلى ضرورة اتخاذ القرارات المناسبة لشكل سريع و بدون انتظار لحضور الشخص المسؤول و الذي يقع هذا القرار ضمن اختصاصه .²

¹ سليم بطرس جلدة، مرجع سابق ، ص 39

² سليم بطرس جلدة، المرجع نفسه ، ص 41

7. فريق إدارة الأزمة :

تعريف فريق إدارة الأزمة:

هو فريق يتبع إداريا للفريق الرئيسي الذي يضع السياسات و هنا مهمة الفريق الإداري العمل من أجل الأزمة و يرأسه رئيس إدارة الأزمات ، حيث يتمتع هذا الفريق بالسلطة اللامركزية في مجال التنفيذ و يحق له صنع و اتخاذ القرار المناسب لحل الأزمة.¹

- قواعد و مبادئ أساسية لعضوية فريق إدارة الأزمة :

إتباع أخلاقيات و معايير الفريق و كذا الوفاء بالمهام و الواجبات المناط بكل عضو .
تقديم أهداف الفريق على أهداف الشخصية .

التجهيز الجيد لاجتماعات الفريق و المشاركة فيها بفاعلية و الحضور لجميع الاجتماعات في الوقت المحدد .

التركيز على الموسوعات المدرجة على جدول الأعمال .

الاستماع إلى الآخرين دون أي مقاطعة .

مشاركة الآخرين في البيانات و المعلومات و المعرفة عن الأزمة المطروحة .

طرح الأسئلة لتأكد من فهم ما يعرضه الآخرين .

الاستعداد لتغيير الرأي إذ تبين هذا الرأي غير صحيح و إظهار عدم الموافقة على آراء الآخرين بأسلوب

لبق و مؤدب .²

العمل على شرح الأسباب و المبررات التي تعزز ما يتم طرحه من أفكار و آراء.

إجراء جميع الاتصالات المطلوبة التي تتطلبها مهام العضوية في الفريق .

¹ الواعر رنده ، ثابت أحلام ، دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة الأزمة في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية ، دراسة ميدانية بمديرية الكهرباء و الغاز ، ام البواقي .، 2015 ، 2016 ص 78

² الواعر رنده ، ، المرجع نفسه ، ص 82

8. - خصائص وأهداف إدارة الأزمات :

- خصائص إدارة الأزمات:

تتصف بصعوبة التطبيق العملي و زيادة درجة الخطر في تطبيق الحلول خصوصا في ظروف بيئة عدم التأكد من النتائج مع الخوف من المستقبل المجهول.¹

اعتماد على خبير ماهر مختص في إدارة الأزمات ليسهل على المؤسسات المالية و التجارية حل المشاكل الإدارية و المالية.

تعتمد على إدارة خاصة مكتملة لتعامل مع الأزمات بشكل كامل وفق نظرية علمية ، وذلك من أجل تطبيق الحل الصحيح بكل ثقة ووفق خطة مرسومة .

نقص المعلومات وقلة البيانات التي يحتاج لها المدراء لتعامل مع الأزمات .

عدم قدرة الإدارات الأخرى داخل المؤسسات في التعامل مع الأزمات، إلا باللجوء إلى إدارة مكتب إدارة الأزمات ليعمل المدير على إنقاذهم من هذه الأزمات .

عدم إحساس الإداريين بإشارات تحذير الأزمات قبل وقوعها ، وذلك يعود إلى عدم معرفتهم بعلم إدارة الأزمات .

يعمل مدير و أعضاء مكتب إدارة الأزمات على تجهيز خطة متكاملة لمواجهة و حل الأزمات المالية و الإدارية .

- أهداف إدارة الأزمة:²

- وضع خطة مستقبلية متكاملة لتعامل مع الأزمات .

- توجيه النصح و الإرشاد لمختلف المستويات الإدارية .

¹ الواعر رندة ، ثابت أحلام ، مرجع سابق ، ص 85

² الواعر رندة ، ثابت أحلام ، المرجع نفسه ، ص 90

- معالجة الأزمات المالية و القضاء على المشكلات الإدارية .
- التخفيف من حالة الخوف و الذعر كإجراء عملي سريع .
- العمل على خلق روح التعاون و نشر روح التعاون و نشر الألفة بين الموظفين و في علاقتهم بين المسؤولين .
- توفى المعلومات للإعلام لعدم التعرض للمخاطر و أن تكون في الوقت المناسب من قبل جهات معينة .
- تقييم الخسائر من خلال تحديد أولويات لإدارة الأزمة .¹

9. العلاقة بين الأزمة و تكنولوجيا الاتصال في المؤسسات الجزائرية :

تعرف الأزمة كحالة من عدم الاستقرار و التي ينجم عنها شلل في العمل و خسائر في الممتلكات ، و في كثير من الأحيان توقف تام و إنهاء لوجود المؤسسة ، و على هذا الأساس ، فإدارة الأزمات هي الأساليب و الأدوات و التقنيات المستعملة لتجاوز الأزمة ، معتمدة في ذلك على علم الإدارة للحفاظ على سلامة المؤسسة الجزائرية و تأمين مكتسباتها .²

و في هذا الصدد ، نجد أن تكنولوجيا المعلومات و التواصل تلعب دورا هاما في مرافقة الأزمات الجزائرية عبر جميع مراحلها خلال المرحلة الاستباقية لما قبل الأزمة .

تساهم التكنولوجيا في تحدي أبعاد تلك الأزمة عبر إشارات الإنذار التي تشخص المؤشرات و الأعراض ، و يتم استخدام تقنيات متعددة كصور الأقمار الصناعية المستعملة في إطار العلاقات الاقتصادية لرصد و تحليل مجمل الأوضاع ، كما تعمل المؤسسات المتطورة على برمجيات لإنشاء جهاز للتأهب يساعد خلية الأزمة على وضع التصورات الرئيسية للأزمات المحتملة و كيفية الوقاية منها ، فضلا عن

¹ الواعر رندة ، ثابت أحلام ، مرجع سابق ، ص 94

² السيد عليوة ، المرجع نفسه ، ص 97

قواعد البيانات التي تهتم جمع و تقنية المعلومات و نظيرتها التي تحلل و تحول المعلومات إلى معارف داخلية في المؤسسة.¹

على المنوال ذاته ،تمكن التكنولوجيا المؤسسات في الجزائر من إدارة الأزمة عبر تقييم فرضياتها و سيناريوهاها من خلال برامج التخطيط الزمني و التي توفرها العديد من المواقع الإلكترونية و البحثية ، لكي يتم إعداد إستراتيجية للأزمة.²

داخليا ، تساعد تكنولوجيا الاتصال على احتواء الأزمة و طمأنة العاملين في المؤسسة عبر نشر القيم الإيجابية و تعبئة الفرق لاستعادة التوازن التنظيمي في العمل .

خصوصا من خلال منصات التعلم الإلكتروني التي يجب أن تسهل قبول الأزمة في الداخل و خلق فرص للمحاورة و للمشاركة في صنع و اتخاذ القرارات المناسبة فالتكنولوجيا تحشد الجهود البشرية و تقوي الجبهة الداخلية للمؤسسات ، و تجعلها عصبية على الاختراق و الانكسار.³

أما خارجيا ، فالمؤسسات الاقتصادية تحاول صياغة خطاب دقيق ،واضح و موزون يحفظ الصورة الرسمية للمؤسسة ،ويجعل الأزمة عادية عند المتلقي بتهوين أثارها و الاعتذار عن الأخطاء المرتكبة ،كنوع من مد الجسور بين المؤسسة و عملائها ،وذلك بواسطة وسائل التواصل الاجتماعي ، و الإعلان الإلكتروني و الموقع الرسمي للمؤسسة على الشبكة العنكبوتية .

و أخيرا ، إن إدارة الأزمات أصبحت ضرورة واجبة على المؤسسات الاقتصادية لمواجهة التحديات العصبية ،ولابد من الإشارة إلى أن الأزمة تحمل في طياتها الخطر كما الفرص ، فالتعلم من الأزمة مطلوب لمراجعة أوجه الخلل و القصور و بلورة الضوابط المانعة لتكرارها.⁴

¹ السيد عليوة ، إدارة الأزمات و الكوارث ، مركز القرار للاستشارات ، القاهرة 1988 ، ص 203

² السعيد عبد الوهاب محمد ، المرجع نفسه ص 69

³ السعيد عبد الوهاب محمد ، المرجع نفسه ص 70

⁴ السعيد عبد الوهاب محمد ، المرجع نفسه ، ص 80

خلاصة :

لقد تعمقنا في هذا الفصل إلى الأوضاع التي قد أصبحت عليها الأزمات حدثا متوقعا لجميع المنظمات في هذا العصر المليء بالمتغيرات والمستجدات .

و كلما استطاعت المؤسسات التأقلم مع المتغيرات ، كان لديها القدرة على التعامل مع أزمات بثبات و اتزان .

و من هذا نعبث دراستنا في الجانب النظري إلى أهمية دراسة الأزمات تبعا لاحتمال الحدوث و شدة الخطورة و درجة التحكم من قبل المجتمع و ذلك كله بغرض مواجهة الأزمات المحتملة من خلال مفهوميها ، أسبابها ، مراحلها و كيفية الخروج منها .

الجانب التطبيقي

تمهيد

- 1- التعريف بالمؤسسة .
- 2- أهداف ميناء مستغانم .
- 3- مميزات ميناء مستغانم .
- 4- الوسائل التكنولوجية المعتمدة في الميناء.
- 5- تكنولوجيا الاتصال الحديثة تساهم في تحفيز التعاملات داخل المؤسسة .
- 6- وظائف و أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة ميناء مستغانم .
- 7- الإستراتيجية المتخذة لإدارة الأزمة في المؤسسة .
- 8- تسيير الأزمة في المؤسسة على مستوى الإطار الداخلي و الخارجي .
- 9- مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة الأزمة .
- 10-تغير صورة المؤسسة و سمعتها في حل الأزمة
- 11-تكنولوجيا الاتصال الحديثة مرحلة ضرورية في تحديد مصير الأزمة .

تمهيد:

بعدما تناولنا الجانب المنهجي لموضوع بحثنا تطرقنا إلى مدخل نظري حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة و كذلك فصل ثاني عالجت فيه موضوع الأزمة و بعد جمع البيانات و مختلف المعلومات حول الدراسة ، انطلقنا في الجانب الميداني لغاية التعرف على واقع تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة الأزمات بمؤسسة ميناء مستغانم ، حيث اعتمدنا في هذا الفصل على المقابلة كأداة رئيسية و الملاحظة كأداة فرعية ومن هنا تحصلنا على الإجابات و استخلصنا نتائج الدراسة و قمنا بتدوين ملاحظتنا .

أجريت المقابلة يوم 5 فيفري 2021 بمؤسسة ميناء مستغانم مع مسؤولين من مكتب قيادة الميناء .

كانت المقابلة الأولى مع رئيس المصلحة الذي استقبلنا في الفترة الصباحية على الساعة التاسعة 9:00 ثم

انتقلنا الى المصلحة المخصصة بإدارة الأزمات حيث أجرينا مقابلة مع ثمانية موظفين من كل قطاع .

1- التعريف بالمؤسسة:

اسم المؤسسة: مؤسسة ميناء مستغانم

النظام القانوني للمؤسسة: مؤسسة عمومية اقتصادية شركة ذات أسهم

رأس المال الاجتماعي: 1500 000 دج تحت الحيازة الكاملة لشركة تسيير مساهمات الدولة الموانئ

تاريخ التأسيس: 14 اوت 1982 بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 287 82 الصادر بتاريخ 14 اوت 1982 .

تاريخ استقلالية المؤسسة: 29 فيفري 1989

المقر الاجتماعي الطريق الرئيسي إلى صلامندر ص ب 131 مستغانم 27000

اسم ولقب المدير العام

الموقع على الانترنت WWW . PORT-MOSTAGANEM . DZ

مهام المؤسسة:

- استثمار و تطوير ميناء مستغانم
 - استغلال الآلات و الإنشاءات المينائية
 - انجاز أعمال صيانة وتهيئة وتحديث للبنى المينائية الفوقية
 - إعداد برامج بناء و صيانة و تهيئة للبنى المينائية التحتية بالتعاون مع الشركاء الآخرين
 - مباشرة عمليات الشحن و التفريغ المينائية.
 - مزاولة عمليات القطر القيادة الإرساء و غيرها
 - القيام بكل العمليات التجارية المالية الصناعية و العقارية ذات الصلة المباشرة او غير المباشرة
- بموضوع مؤسسة ميناء مستغانم¹.

¹ مصلحة قيادة الميناء ، مؤسسة ميناء مستغانم

الموقع الجغرافي:

يقع ميناء مستغانم في الجهة الشرقية لخليج أرزيو بين خطي عرض 35 و 56 شمالا و خطي طول 00 و 05 شرق

النشأة الجغرافية للميناء:

لأنه كان خليجا صخريا حاداً يمتدّ بين الرأس البحري لصلامندر والرأس البحري لخروبة استخدمه القراصنة لاقتسام الغنائم، سُمّي ميناء مستغانم فيما قبل 1833م بـ "مرسى الغنائم". ومن هنا سمّيت المدينة "مستغانم"

في سنة 1848م، أنشئ أول رصيف للميناء بطول 80 متر ليصل امتداده إلى 325 متر بحلول سنة 1881م. نطلق أول مشروع لتهيئة الميناء في سنة 1882م وبعد ثلاث سنوات من ذلك أعلن عنه مشروعاً ذا منفعة عامة.

تلت ذلك أعمال تهيئة ضخمة بين 1890م و 1904م انتهت بميلاد أول حوض للميناء.

بعد بناء كاسرة الأمواج الجنوبية الغربية للميناء سنة 1941م، تمّ إنشاء الحوض الثاني برصيف طوله 430 متر فيما بين نهاية 1955م وبداية 1959م. منذ ذلك الحين يتم تطوير الميناء بما يتماشى مع متطلبات المنطقة حيث أصبح يشكل اليوم جزء أساسيا من البنية التحتية الخاصة بالنقل في المنطقة وهو ضروري بالنسبة للعديد من الصناعات الكبرى التي تشارك في التجارة الدولية إذ أنه يشجع استحداث مجموعة من الخدمات مقربة من المستلمين النهائيين عبر أروقة نقل متعددة الأنماط

نشأة مؤسسة ميناء مستغانم بقدّم ميناء مستغانم نوعين من الخدمات:

الخدمات التجارية و خدمات الصيد البحري، وتشرف على تسييره مؤسسة ميناء مستغانم وهي مؤسسة عمومية إقتصادية/ شركة ذات أسهم EPE/ EPM/ Spa أنشأت في إطار إصلاح النظام المينائي الجزائري بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 82- 287 الصادر بتاريخ 14 أوت 1982م. ورثت مؤسسة الميناء، ابتداء من شهر نوفمبر 1982م، الخدمات والتجهيزات الخاصة بالديوان الوطني للموانئ المنحلّ (ONP) وكذلك

تلك الخاصة بالشركة الوطنية للشحن والتفريغ المنحلّة أيضا (SONAMA) ، كما أسندت إليها من جهة أخرى مهام القطر الموكولة فيما قبل للشركة الوطنية للملاحة (CNAN) فأصبح دورها منوطا بما يلي : تسيير أملاك الدولة المينائية والإنشاءات الخاصة واستغلال وتنمية الميناء .إحتكار خدمات الشحن والتفريغ، القطر والإرساء. في 29 فيفري 1989م شقّت مؤسسة ميناء مستغانم طريقها نحو الإستقلالية على غرار المؤسسات التي كشفت عن استقرار في وضعيتها المالية، حيث تم تحويلها بموجب عقد موثق من شركة عمومية ذات طابع إجتماعي إلى شركة عمومية اقتصادية/ شركة ذات أسهم رأس مالها 25.000.000 دج تحت الحيازة الكاملة لشركة تسيير مساهمات الدولة "الموانئ SOGEPORTS" ، تحمل للسجل التجاري رقم 01 B.88. وتخضع للقانونين التجاري والمدني طبقا لأحكام القوانين 01-88 و 03-88 و 04-88 الصادرة بتاريخ 12 جانفي 1988 والمتضمنة للنصوص التنظيمية لاستقلالية المؤسسات وطبقا للمرسوم 101-88 الصادر بتاريخ 12 جانفي 1988م والمرسوم 88-119 الصادر بتاريخ 16 ماي 1988م والمرسوم 88-177 الصادر بتاريخ 28 سبتمبر 1988م

2- أهداف ميناء مستغانم:

- تأمين أحسن الظروف لعبور البضائع من حيث المدة الزمنية النوعية الحماية و السعر
- تقديم تسهيلات حقيقية وسائل عبور و معالجة و تخزين ذات كفاءة عالية
- كون الأدوات الصاغية لاهتمامات المتعاملين الاقتصاديين²

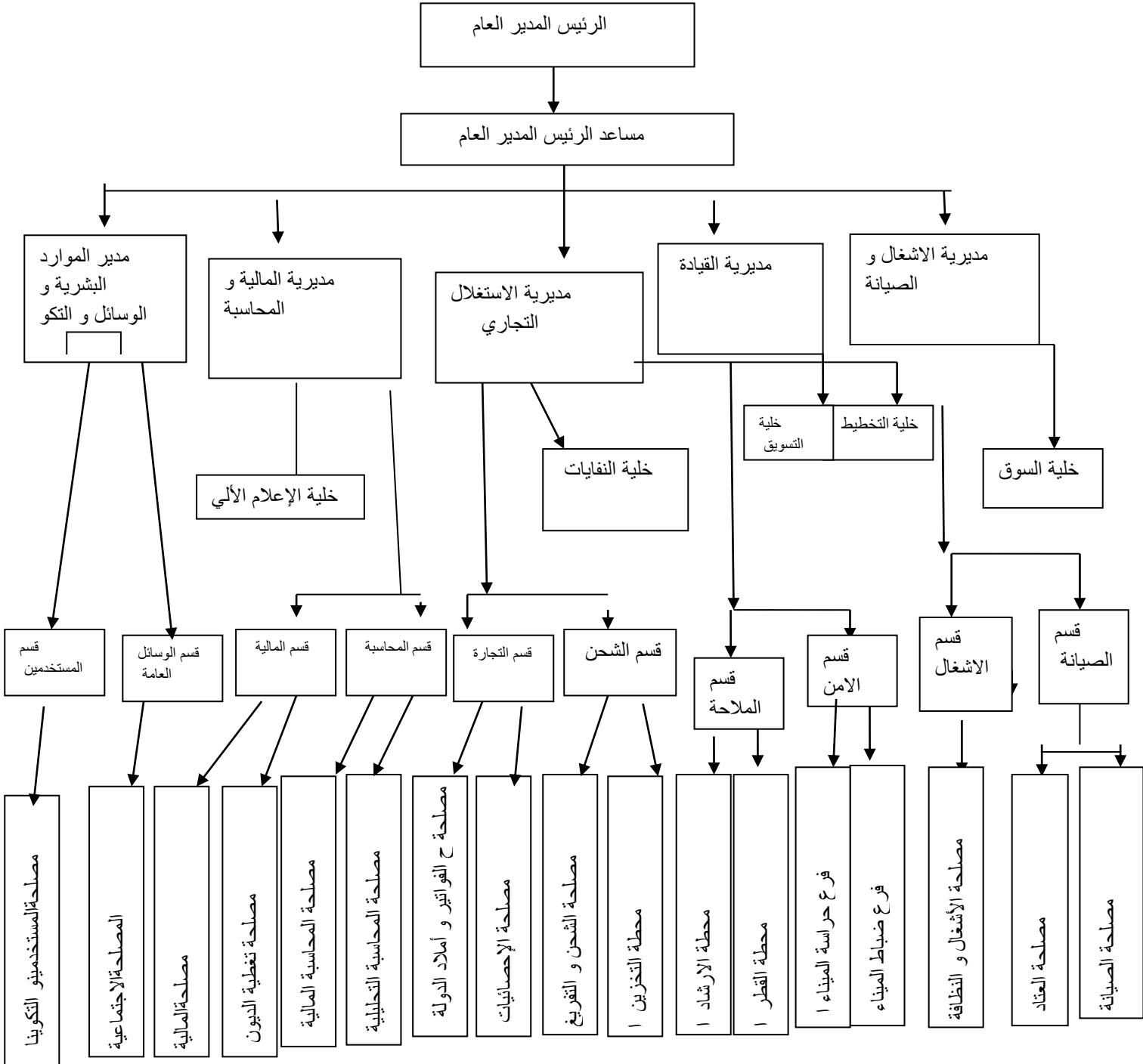
3- مميزات ميناء مستغانم:

- موقع جيو استراتيجي هام
- وفرة طرق مواصلات نحو منطقة خلفية تتألف من 12 ولاية
- محطات رسو متخصصة لسفن الاداء لتأمين الخطوط البحرية المنتظمة
- إنشاءات متخصصة لمعالجة ناقلات الحبوب السكر الخمور و ناقلات الزيت

² مصلحة قيادة الميناء ، مؤسسة ميناء مستغانم

- قدرات التخزين مغطاة وغير مغطاة
- حماية جيدة للبضائع
- تنوع طرق تسليم البضائع (السكة الحديدية ، الطريق الأرضي ، ز المسلحة الوطنية)
- بنى فوقية و تجهيزات وفق طموح المتعاملين الاقتصاديين .
- إطارات و عمال مهيؤون و مدربون على عمليات الشحن و التفريغ .
- ساعات عمل متواصلة : 24 / سا و 24 / سا و 7 ايام / 7 ايام³.

الهيكل التنظيمي لمؤسسة ميناء مستغانم



الشكل 1

جدول سيمات المبحوثين

الخبرة	المهام	المستوى التعليمي	السن	الجنس	الرقم
5 سنوات	مدير مصلحة	جامعي	32	ذكر	1
10 سنوات	موظف قسم الاعلام الالي	جامعي	45	ذكر	2
3 سنوات	موظف خلية اعلام واتصال	جامعي	30	ذكر	3
4 سنوات	موظفة في مصلحة الاتصال	جامعية	27	أنثى	4
12 سنة	مصلحة الاتصال	جامعي	42	ذكر	5
6 سنوات	مصلحة الارشيف	جامعي	30	ذكر	6
4 سنوات	مصلحة الاستقبال	ثانوي	28	ذكر	7
7 سنوات	مصلحة الارشيف	جامعية	29	أنثى	8

المحور الاول : اهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة ميناء مستغانم

1. الوسائل التكنولوجية المعتمدة في الميناء:

أجمع جميع الباحثين و الذين قدر عددهم ب 8 موظفين أي بنسبة 100 من مجموع عينة البحث ان الوسائل التكنولوجية المعتمد عليها في مجال عملهم هي الانترنت و التي تعتبر شبكة أساسية مفروغة منها و هي متوفرة في جميع المصالح كذلك الفاكس ، الهاتف النقال ، جهاز الكمبيوتر ، البريد الالكتروني ، الهواتف الثابتة ، VHF ، "PORTATIF" ، SYSTEME INTERFACE ، الموقع الالكتروني الخاص و العام ، صفحة الفيسبوك .

و هذا طبعا بتصريحات الباحثين منهم المبحوث رقم 1 (ذكر ، 32 سنة ، مستوى ماستر في علوم التكنولوجيا "ST" ، رئيس مصلحة) بقوله " الوسائل تكون متوفرة على حسب كل مصلحة فمصلحة الشحن و التفريغ تعتمد على هواتف ثابتة و البريد الالكتروني و أجهزة الاتصال اللاسلكية ، PORTATIF ، VHF ، SYSTEME INTERFACE" .

أما المبحوث رقم 3 ع.ت (ذكر ، 30 ، ليسانس علوم إعلام و اتصال ، موظف بخلية الاتصال) قال " نحن بصفتنا في خلية الإعلام و الاتصال نقوم باستخدام شتى الوسائل ، fax ، الانترنت ، الأجهزة اللاسلكية ، هاتف النقال ، و نحن من نقوم بإدارة الموقع الالكتروني و صفحة الفيسبوك "

أما المبحوث رقم 5 (ذكر ، السن 42 ، ماجستير في الحقوق ، موظف في قسم التفتيش) كان قوله كالتالي " الوسائل التكنولوجية المستعملة في قسم التفتيش هي " VHF ، FAX ، FIX ،

التحليل : نلاحظ من خلال إجابات الباحثين المقدمة انه جميع المصالح الموجودة في الميناء تحتاج للوسائل التكنولوجية في عملهم اليومي و هذا ما تأكد من خلال المقابلات حيث نجد أن الوسائل المستعملة متنوعة و مختلفة و هذا و فق الإجابات التي تحصلنا عليها وبما ان ميناء مستغانم يتميز بتعدد مصالحه و أقسامه فان الوسائل التكنولوجية المستخدمة تكون على حسب حاجة كل مصلحة و دورها و من بين الأشياء التي لاحظناها إن هذه الأخيرة تمكنت من تسهيل العملية الاتصالية ما بين المتعاملين و

الجمهور الداخلي فمثلا من ضمن الوسائل التي لاحظناها بأنها مستخدمة بكثرة système interface وهو عبارة عن نظام حاسوبي (logiciel) أي واجهة بين الميناء و الزبائن لنقل كافة المعلومات أي هو بمثابة الوسيط بين البواخر و مصلحة الشحن والتفريغ وقيادة الميناء .

باستثناء الإدارة التي تستعمل في خدماتها الانترنت، الهاتف النقال ، FIX ، FAX ، أما بالنسبة للمواقع الالكترونية و صفحة الفايسبوك فيسيرها قسم الإعلام و الاتصال كونهما عنصر أساسي في وسائل التكنولوجيا الحديثة و الاتصال .

2. تكنولوجيا الاتصال الحديثة تساهم في تحفيز التعاملات داخل المؤسسة :

إن التكنولوجيا الحديثة أحدثت ثورة معلوماتية و خدماتية هائلة في جل المجالات خاصة الاقتصادية منها ، و هذا شيء لا مفر له من واقعنا في معالجة الخدمات و التعاملات و تحفيز الموظفين بحيث تقلص الوقت و الجهد و سهولة الحصول على المعلومات و هذا ما أثبتته لنا كافة المبحوثين حيث صرحت المبحوثة رقم 8 (، م ، 29 سنة ، ماستر في البيبليوغرافية ، موظفة في قسم الأرشيف بقولها ' التكنولوجيا سهلت لنا عملية الأرشفة و اختصرت لنا عملية الوقت خاصة في عصر الرقمنة " tout est informatisé

يعني أصبح البحث عن المعلومات فقط عن طريق الحاسوب و الانترنت في موقع الخاص للميناء و نبعثها عبر fax ، email ، و هذا كله يساعدنا على تسهيل عملنا و هذا يحدث نوعا ما من التحفيز

اما المبحوث رقم 2 (ي، ع ، موظف في قسم infoamtique ، ماجستر اعلام الي)

" la technologie de la communication moderne nous a beaucoup aidé a améliorer notre travail quotidien et sa nous a permis de gagner beaucoup de temps dans le service de la capitainerie sa rend notre travail de tous les jours encouragent ce qui implique mêmela

facilité de la communication intérieure entre les employeurs et cela est due à la nouvelle «technologie»

هذا ما يمكن ترجمته إلى أن "تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساعدتنا كثيرا في تطوير مهامنا و بالتالي هذا ساعدنا على ربح الوقت في مصلحة الشحن مما أحدث تحفيزا تلقائيا لدى العاملين و التعاملات التي تكون فيما بينهم هذا يكون بفضل التكنولوجيات الجديدة"

التحليل: من خلال المقابلة التي قمنا بها نلاحظ أن جميع الباحثين يعتبرون بأن التكنولوجيا الحديثة تحفز التعاملات و كذلك حسب تصريحاتهم قامت هذه التكنولوجيات بتسهيل خدماتهم و هذا أحدث تغييرا ايجابيا في التقديم الوظيفي أصبحت لديهم رغبة أكثر في العمل و كان لها دور ايجابي لممارستها و ساعدت على رفع الكفاءة في العمل و تحقيق الجودة الشاملة .

التي بدورها تحسن و تطور من شأن مؤسسة ميناء مستغانم و تحد من تكرار العمل مما يؤدي إلى اختصار الوقت و الجهد و ذلك بتحديد رؤية أهداف واضحة للمؤسسة و توفير المسؤولية الكاملة للتحكم على الضغوطات الموجودة في نفسية الموظفين و إلى إي مدى تلزمهم بتطبيق و استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة و جعلها رسمية على رأس المؤسسة ، كانت لنا رؤية مسبقة حول مزايا تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الفصل الأول من الجانب النظري (ص 28) ، و هذه المزايا تشكل تحفيزا بفضل سرعتها الفائقة في نقل و استقبال المعلومات و البيانات .

3. وظائف وأهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة ميناء مستغانم:

تلعب تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة ميناء مستغانم وظيفة هامة في تنظيم و تحفيز الموظفين و كذلك لها أهمية كبرى في العمل اليومي و خدمة الزبائن .

حيث صرحت الباحثة رقم 4(، 27 سنة مستوى ماستر اتصال ، موظفة في قسم الاتصال) كان تصريحها كالتالي " واه التكنولوجيا الحديثة سهلت علينا بزاف الخدمة خاصة في المصلحة يعني عندها دور كبير خاطرش حنا المتكلمين بكل ما هو اتصالي و إعلامي و معلوماتي مثال عن وظيفة من وظائف

تكنولوجية الاتصال الحديثة ندخلو معلومات يومية في الموقع الرسمي للميناء حول مواقيت خروج و دخول البواخر إلى الميناء إذ تخدم الزبون بالدرجة الأولى و مؤسستنا أيضا و أهميتها تندرج في كامل مصالح ميناء مستغانم .

الترجمة: " نعم التكنولوجيا الحديثة سهلت علينا كثيرا الخدمة خاصة في المصلحة الخاصة بخلية الاتصال، يعني تتمتع بدور كبير لأننا نتكفل بكل ما هو اتصالي و إعلامي و معلوماتي سأوافيك بممثال يندرج تحت و وظائف التكنولوجية الحديثة ' نقوم بإدخال معلومات يومية في الموقع الرسمي للميناء حول مواقيت خروج و دخول البواخر إلى الميناء إذ تخدم الزبون بالدرجة الأولى و مؤسستنا أيضا '

التحليل: ومن هنا كان استنتاجنا الأولي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة و أهميتها البارزة لأنها تساعد الإدارة و المسيريين على تجميع المعلومات و تخزينها ، تحليلها ، توزيعها و نشرها و لها دور في تنمية و تحسين وظائف الإدارية بجودة عالية تدعم خدمات الموظفين و الزبائن ، أنظر الى الصفحة 25 في سمات تكنولوجيا الاتصال الحديثة .

وأهميتها في تعزيز الأداء و العلاقات الداخلية و الخارجية للمؤسسة و تفعيلها بحيث يكون التواصل بين كل مصلحة و أخرى عن طريق التكنولوجيا ، و من بين وظائفها الأساسية هي نقل الأحداث و الأخبار داخل الميناء فلاحظنا أنها تقوم على تحويلها من معلومات مجردة إلى واقع مادي محسوس و بالاعتماد على التقنيات الحديثة كالأنظمة بشكل أفضل مع مراعاة الفروقات الموجودة في كل مصلحة و تحتم على النشاط و التفاعل فيما بينهم و كذلك تقييم أعمالهم و تعلم الكثير من المهارات من اجل سهولة استخدامها وفق معايير محددة تساهم في إمكانيات رفع المستوى الخدماتي .

4. كيفية مواجهة المؤسسة لمعيقات تكنولوجيا الاتصال الحديثة :

من المعروف أن معيقات تكنولوجيا الاتصال الحديثة كثيرة و متعددة و ذات تفرعات و انقسامات متلائمة لكن لا بد من توضيح طرق مواجهة المؤسسة لهذه المعيقات في حال وجودها أو تعرضهم إليها و من هذا المنبر كان تصريح بعض المبحوثين كالتالي

صرح المبحوث رقم 2 " ذكر ، 45 سنة ، ليسانس جامعي ، موظف في قسم الإعلام الآلي " . سبق لنا و تعرضنا لمعيقات كخلل ما في بعض الأجهزة مما احدث لنا بعض التشويش لكننا تداركنا الوضع و هذا لكوننا فريق ذو كفاءة ، ففي حال مصادفتنا لهذا النوع من المشاكل هنالك فرعين أساسيين و هما فرع الصيانة و الإعلام الآلي ، على سبيل المثال من بين الوسائل المستخدمة بكثرة هو جهاز الحاسوب و تعرضنا لخلل تقني بخصوص هذا الأخير حيث احترق الجهاز المركزي للحاسوب و هنا إستراتيجيتنا كانت يتقاسم المهام حيث قام فريق الصيانة بكل ما هو مادي من تغيير القطع و صيانتها و تدخلنا نحن كمختصين في الإعلام الآلي و قمنا بكل ما هو تقني بعد انتهاء عمال الصيانة

صرح المبحوث رقم 1 (ذكر ، 32 سنة 'ماستر ، مدير مصلحة) " المؤسسة واجهت عدة مرات معيقات بخصوص الوسائل التكنولوجية الحديثة فصادفنا هذا المشكل في نظام المحادثة (système interface) حيث توقف هذا الأخير فجأة عن العمل و هذا اثر على جودة الاتصال مع البواخر لمدة زمنية محددة و هنا قمنا بالاتصال بخلية الإعلام الآلي

فبطبعنا نحاول إيجاد الحلول المناسبة في أقصى سرعة ممكنة لأنه بحدوث هذه المعيقات يمكن أن تحدث لنا أزمة و خسائر مادية

من خلال المقابلات التي قمنا بها و من خلال ما لاحظنا فان المؤسسة سبق لها و تعرضت لعدة معوقات تخص الوسائل التكنولوجية و هذه العوائق قد تتسبب في عرقلة العمل اليومي ، إهمال صغير يمكن أن يسبب خسائر ، و نحن كباحثين لم نلاحظ تعرضهم لأي خلل تقني أو مادي خلال تواجدنا بالمؤسسة و حسب تصريحاتهم فإنهم متداركين للوضع و هذا بفضل الاتصال الفعال بينهم من المعلوم مدى أهمية التكنولوجيات الجديدة في المؤسسات و هنا في مؤسسة ميناء مستغانم معظم أعمالهم تنجز عن طريق هذه الوسائل لذلك يتم التحكم بالوضع بأريحية

المحور الثاني: أساليب واستراتيجيات إدارة الأزمة

1. الإستراتيجية المتخذة لإدارة الأزمة في المؤسسة:

بما أن الإستراتيجية هي عبارة عن خطط و طرق تهدف لتحقيق هدف معين على المدى البعيد اعتمادا على إجراءات و أساليب و مناهج متبعة بأقل جهد و أقل وقت فالمبحوث (رقم 8 ، أنثى مستوى جامعي ، قسم اتصال) ، قالت : حُنَا عَنَدُنَا فَرِيقٌ مُخْتَصٌّ فِي هَذَا الدُّوْمَانِ و يعتمد على تقنيات و قرارات يفرضها على الميناء و على الخدامين باش يسير الأزمة و هذا الفريق فيه خبراء عندهم القدرة و موالفين يتعاملوا مع الأزمة .

الترجمة:

" لدينا في الميناء فريق مختص في إدارة الأزمات باستراتيجيات متطورة . "

التحليل:

بناء على أجوبة المبحوثين حول التساؤل الذي طرحناه و المتمثل في الإستراتيجية المتخذة لإدارة الأزمة في المؤسسة لاحظنا أنه يوجد فريق مختص لمعالجة الأزمات متكون من عد خبراء منهم اقتصاديين و إداريون و آخرون مختصون في الإعلام و الاتصال ، يتعاون هؤلاء من أجل فك الأزمة ، و ذلك من خلال إنشاء مركز خاص لإدارة الأزمة على مستوى مصلحة الاتصال أو مكتب قيادة الميناء و كذا تأمين شبكات اتصال مجهزة، إضافة إلى اتخاذ قرارات للحد من الأزمة و البحث عن حلول مع إعطاء تعليمات للفريق من أجل تطبيقها في الميدان ، للخروج من الأزمة و التقليل من الأضرار اللاحقة عن الخسائر ، فالمنظمة تحتاج على السرعة في انجاز الأعمال ومعالجة و فكها و ذلك عن طريق التخطيط لتقنيات حديثة للتقليص من الوقت كإدارة منهجية الأزمة و الابتعاد عن القرارات العشوائية و عدم نجاح ذلك إلا و لا بد من وجود انسجام بين الموظفين و الرؤساء مرورا على عدة مراحل منها إشارات الإنذار ، الاستعداد و الوقاية ، الحد من الأضرار و التعلم من خلال استرجاع و دراسة و تحليل الأحداث من تجارب مؤسسات أخرى و تم ذكر مختلف الاستراتيجيات في الفصل الثاني (ص 47)

التجهيز للإجتماعات و فعالية الحضور .

إجراء جميع الاتصالات المطلوبة .

2. تسيير الأزمة في المؤسسة على مستوى الإطار الداخلي و الخارجي :

يلعب التسيير المؤسسي دورا هاما في إدارة المنظمة و موظفيها كما يحرص على حراسة وضع المؤسسة و تجنب الوقوع في أزمة و هذا ما صرح به المبحوثين .

فحسب قول المبحوث رقم 5 (ذكر ، 45 سنة ، مستوى ليسانس ،)

"أول خطوة نقوم بها كتسيير الأزمة هي الانطلاق بمرحلة إستراتيجية على مستوى كلا الإطارين الداخلي و الخارجي المتمثلة في مرحلة الانذار أي تذكير الموظفين و المتعاملين الخارجيين و الوزارة الوصية و مرحلة المعالجة لتكون في الصورة عن سبب الأزمة بدايتها و نهايتها "

التحليل :

لقد سبق لنا أن درسنا الجانب النظري مراحل إدارة الأزمات (ص 49) ، نلاحظ أن مؤسسة ميناء مستغانم مرت على هذه المراحل و هذا ما نؤكدده من خلال ما قاله المبحوثين .

ما استطعنا أن نستنتجه من خلال أجوبة المبحوثين الثمانية فإن التسيير الأزماتي يمر بعدة مراحل نذكر منها أولا مرحلة الإنذار التي يقوم بها فريق إدارة الأزمة بدوره على تحذير الموظفين و تحسيسهم بمدى خطورة للوضع و التأثيرات التي يمكن أن يحدثها على مستوى ميناء أما المرحلة الثانية و التي تكمن في المعالجة حيث تقوم مؤسسة ميناء مستغانم على محاولة فهم الأزمة و استنتاج أسبابها للتمكن من معالجتها و إقتراح حلول و تدابير من شأنها الحد من أضرار الأزمة و تقليلها .

ثالثا القيام على تطبيق القرارات التي توصل إليها الفريق الخاص بتسيير الأزمات في مرحلة المعالجة على أرض الواقع هذا فيما يخص التسيير على الإطار الداخلي : و أما بالنسبة للإطار الخارجي فتقوم المؤسسة بإنذار المتعاملين عن طريق البرمجيات أي interface système و هو عبارة عن موقع خاص بمؤسسة ميناء و متعاملها الخارجيين مع تقديم القرارات و المعلومات و إعلان حالة طوارئ لبداية و نهاية الأزمة .

ثانياً إعلام المتعاملين و الرؤساء عن الأضرار الناجمة و كيفية تعويضها .

3. تغير صورة المؤسسة وسمعتها في ظل ادارة الأزمات :

من الثابت أن يكون لكل عصر أزماته و لكل مؤسس أزمته التي تأثر على صورتها فالمفارقة اليوم تقوم على انعكاس هذه الأزمات المتعددة و في دفعة واحدة على وضع المؤسسة كميناء مستغانم و منها تأثر الموظفين و المسؤولين و المتعاملين فبذلك يتم المساس بسمعة و صورة المؤسسة مما يؤدي إلى تحطيمها بسبب عدم السيطرة على الأزمة ، حسب تصريحات المبحوثين و المتفق عليه فكنموذج المبحوث (رقم 1 ذكر ، 32 سنة ، جامعي ، تخصص علوم تكنولوجيا مدير مصلحة ،).

La réputation et l'image professionnel du port nous intéresse beaucoup et nous travaillons pour cet objectif

فَأَنْتَ عَلَيْنَا شَحَالٌ مَنْ CRISE لَكِنْ عَلَى جَالٍ سُمِعْتَنَا حَرَصْنَا عَلَى التَّحَكُّمِ فِي قَرَارَاتِنَا وَ عَلَى التَّحَكُّمِ بِأَشْءٍ يُوقِفُو مَعَانَا "

الترجمة :

سمعة المؤسسة و صورتها تهمنا و هذا ما نعمل لأجله ، فمر الميناء على أزمة جعلنا نتحكم فيها و قمنا بتضحيات من أجل الخروج منها و بقاء صورتنا حسنة بفضل وعي البيئي و ثقافة العمال "

التحليل :

إن سمعة المؤسسة في عصرنا الحالي تضيف قيمة سوقية إلى أسهم الشركة بالإضافة إلى أنها مع الوقت تشكل ميزة تنافسية تجذب المستثمرين و مرور ميناء مستغانم على أزمته استطاع التحكم فيها و قام بتنمية ولاء العمال و المتعاملين على حد سواء و هذا ما جعل سمعته و صورته حسنة مع الجمهور الخارجي و الشركات المنافسة وحاز على العديد من التكريمات من الوزارة و هذا ما تؤكدته الكثير من البحوث و الدراسات ، بأن الصورة التي نتمتع بها مؤسسة ميناء مستغانم تعتبر ثروة إستراتيجية ذات قيمة كبرى و السمعة الجيدة للميناء لم تتغير و سعت لتحقيق الأداء المتميز و حفاظهما على استدامة هذا الأداء .

المحور الثالث: مساهمات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة الأزمة بمؤسسة ميناء

مستغانم

1. مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة الأزمة:

تتمثل تكنولوجيا الاتصال في خلق طرق جديدة و متطورة من شأنها إدارة و تسهيل الأعمال داخل المؤسسات و تهيئة موظفيها عن طريق إبتكار تقنيات جديدة و ظهور ثورة اتصالات حديثة و هذا ما اتفق عليه العمال فقد صرحت الباحثة رقم (6 مستوى جامعي ، تخصص أرشيف ، مصلحة الأرشيف) "لا نعتمد كثيرا في الميناء على تكنولوجيا الاتصال الحديثة و تسهل لنا 50 % من الأعمال اليومية و عن تحولنا في أزمة مهما كانت سهلة أو صعبة فنعتمد و نلجأ إلى وسائل التكنولوجيا في إدارتها "

التحليل:

و هذا ما ذكرناه في الجانب النظري للفصل الأول في العنصر الأخير المتمثل في دواعي استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة الأزمة في المؤسسات الجزائرية ، حيث تم ذكر مدى مساهمة كل من الانترنت و المواقع و البرمجيات و البريد الإلكتروني في إدارة الأزمة (ص 39) .

مما سبق ذكره عن ما قالته الباحثة و ما أجمع و إتفق عليه الباحثين فإن ما تمكنا استنتاجه أن فوائد تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل ميناء مستغانم في إدارة الأزمة متعددة كونها أولا تقليل التكاليف و تكبد المستهلك الذي يتواصل من خلال التكنولوجيا و يعتمد عليها في إدارة الأزمات تكاليف أقل مقارنة بنفقات الاتصال عبر وسائل أخرى كتسليم الرسائل مع المتعاملين و الموظفين و الوزارة الوصية عبر البريد مثلا أو مواقع الخاصة التي يعتمدها ميناء مستغانم .

فوسائل التكنولوجيا الحديثة تقوم على عملية التطوير مستمرة في إدارة الأزمة و العمل الدائم على رفع كفاءة شبكات الاتصال فإن تكلفتها تظل منخفضة و تسام أيضا في إرسال و إيصال الرسائل و تفادي الأخطاء عند استخدام التكنولوجيا الحديثة و توثيق البيانات و عدم استغراق وقت كبيرا ، إنشاء اجتماعات و مقابلات لإدارة و الإعلام عن الأزمة من خلال الحساب الخاص للميناء .

الجمهور الخارجي و الشركات المنافسة وحاز على العديد من التكريمات من الوزارة و هذا ما تؤكدته الكثير من البحوث و الدراسات ، بأن الصورة التي تتمتع بها مؤسسة ميناء مستغانم تعتبر ثروة إستراتيجية ذات قيمة كبرى و السمعة الجيدة للميناء لم تتغير و سعت لتحقيق الأداء المتميز و حفاظهما على استدامة هذا الأداء .

2. تكنولوجيا الاتصال الحديثة مرحلة ضرورية في تحديد مصير الأزمة :

إن النجاح في إدارة الأزمات بكافة أنواعها يستند إلى مجموعة من الدعائم الرئيسية يأتي في مقدمتها التكنولوجيا الحديثة التي تشكل زاوية لنجاح كافة الإجراءات المتخذة بجميع مراحل الأزمة . فقد اتفق المبحوثين على أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة لها أبعاد محفزة و التي أصبحت تشغل الخدمات ، التخطيطات، التعاملات .

المبحوث (رقم 7، ذكر، 28 سنة، مستوى بكالوريا تخصص قوات بحرية ، ضابط ميناء)

"تكنولوجيا الاتصال الحديثة لها دور كبير في إدارة الأزمات في عصرنا و نعم أصبحت تحدد مصيرها ففي ميناء مستغانم أصبحت هذه الوسائل تنسق سيناريوهات الأزمة و تنبؤ بحدوثها و أصبحت عامل أول في حل الأزمات "

التحليل :

نرى في العنصر الأخير للفصل الثاني لإدارة الأزمات المسمى بالعلاقة بين الازمة و تكنولوجيا الاتصال في مؤسسات الجزائرية (ص54) إن ميناء مستغانم يتحكم في الأزمة بفضل الأجهزة المعلوماتية . إن مواجهة و إدارة الأزمات في عصر تكنولوجيا الاتصال الحديثة أصبحت تستعد للأوضاع و الخروج بدروس لاستخدامها للخروج من أي أزمة ، بفضل أجهزة المعلومات الحديثة بكافة تخصصاتها في بناء قواعد رئيسية و الاستمرار في تحديثها و تزويد مراكز إدارة الأزمات بها في توقيت مناسب بما يضمن الإدارة الناجحة للأزمة.

نتائج الدراسة:

من خلال دراستنا و التي تهدف إلى الكشف عن الدور الذي تقوم عليه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في

إدارة الأزمات في مؤسسة ميناء مستغانم توصلنا إلى جملة من النتائج أهمها :

يحتوي ميناء مستغانم 400 موظف أغلبيتهم من الفئات الشابة و خريجي الجامعات و القوات البحرية

للاستفادة من خبراتهم في مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة و تطبيقها في الميدان لإدارة الأزمات

يستخدم موظفي مؤسسة ميناء مستغانم تكنولوجيا الاتصال الحديثة و المتمثلة في vhf portatif

systeme interface fax الحاسوب و الانترنت و أما بالنسبة للاكسترنات تم نفي وجودها حيث أنهم

يستخدمون هذه الوسائل بشكل دائم في أداء مهماتهم اليومية و هذا ما انطبق مع نتائج دراستنا

السابقة بعنوان استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الإنتاج الإذاعي فالمؤسسات الجزائرية تسعى

إلى دمج العصرية من خلال تعميم تكنولوجيا الاتصال الحديثة على كافة إدارتها و موظفيها .

مقارنة لنتائج الدراسة السابقة الأولى تمكنا من تأكيد مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في رفع

الكفاءة و تسهيل الخدمات للمبحوثين و اعتبارها محفز يحدث تغيير ايجابي في التقديم الوظيفي و

الخدماتي و التحكم في ضغوطات الموظفين من خلال استخدامهم للوسائل التكنولوجية

تقارب آراء المبحوثين حول أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة ووظائفها في مؤسسة ميناء مستغانم اد

تقوم هذه الأخيرة على تسيير إداري بجودة عالية و التحسين الوظيفي في تجميع المعلومات و تحليلها و

رفع المستوى الخدماتي من خلال مهارات هذه الوسائل

تحكم مؤسسة ميناء مستغانم في المشاكل و المعوقات التي تواجهها بسبب خلل تقني او مادي لوسائل

تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي تسبب عرقلة الأعمال و تضييع الوقت

من نتائج الدراسة السابقة الثانية المعنونة باتصال الأزمة في المؤسسة الجزائرية نجد تطابق كان في شكل

توجيه المؤسسات لتبني إستراتيجية فعلية لإدارة الأزمة و النتائج من دراستنا هو الاعتماد على هذه

الأخيرة لإدارة الأزمات في مؤسسة ميناء مستغانم من طرف فريق من الخبراء لمعالجتها و لتفادي انتشار

شائعات مرورا على عدة مراحل من بينها تقديم تعليمات لتطبيقها في الميدان و السرعة في انجاز الأعمال و فك العقد عن طريق التخطيط و التقنيات الحديثة و إدارة منهجية الأزمة و أيضا التجهيز للاجتماعات و إجراء الاتصالات

يتم التسيير الداخلي و الخارجي للأزمة في ميناء مستغانم حسب أنواعها فتتطلب هذه الأزمات إجراء اجتماع فوري و إعلان حالة طوارئ من طرف فريق إدارة الأزمة كأسلوب لتحسيس الموظفين و الوزارة الوصية بمدى خطورة الوضع و التأثيرات و الأضرار الناجمة و كيفية تعويض المتعاملين و إنذارهم عن طريق البرمجيات .

حرص مؤسسة ميناء مستغانم على سمعتها و تحسين صورتها في ظل الأزمة تحكمت في القرارات التي تؤثر على فاعلية إدارة الأزمة و القائمة على تنمية ولاء الموظفين و المتعاملين مما اضاف قيمة و ميزة تجذب الشركات المنافسة و الزيادة في الأسهم السوقية للشركة و حفاظ المؤسسة على استدامة الأداء المتميز و عدم تغير السمعة الجيدة للميناء

فوائد تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة الأزمة تساهم في تطوير و تسهيل الأعمال داخل مؤسسة ميناء مستغانم مما يقلل تفادي وقوع الأخطاء عند إدارة الأزمة و توثيق البيانات ، إنشاء اجتماعات عن بعد بحيث اعتمد ميناء مستغانم في أزمة كورونا على وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملية التطوير المستمرة لفك الأزمة بتكاليف منخفضة و غير مكبدة كتسليم الرسائل للمستثمرين عبر البريد تكنولوجيا الاتصال الحديثة مرحلة ضرورية لتحديد مصير الأزمة و النجاح في إدارتها عن طريق التخطيطات و الأجهزة المعلوماتية الحديثة لتزويد فريق الأزمات في تسييرها و استفادة الميناء منها لدخوله كمنافس للشركات الأخرى .

خاتمة:

لقد حاولنا من خلال هذه الدراسة تسليط الضوء على فاعلية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة الأزمات في المؤسسات الجزائرية، و بالضبط بمؤسسة ميناء مستغانم، للوقوف على أهمية إدارتها و بالأخص في العصر الحالي، الذي أصبح مشحونا بتحولات مست جميع القكاعات باعتبارها أحد المجالات المهمة التي تسعى لمواكبة كل المستجدات فيما يخص الأزمات .

فإدارة الأزمات تعد ميدانا واسعا لإدماج و تطبيق التكنولوجيات الحديثة على مختلف أنواعها من الحواسيب و الشبكات المعلوماتية 'الأنترنت' ، الإنترنت و الاكسترنات " ، لما تقدمه من خدمات و تسهيلات معمقة كون التقدم السريع على مستوى المؤسسات وعلى المستوى التقني و التغيرات المتلاحقة يؤدي لأنواع مختلفة من المواقف الأكثر تعقيدا و غموض تطلق عليها الأزمات و التي يجب التعامل معها عن طريق تكنولوجيا الاتصال الحديثة و التخلص منها و الحد من تأثيرها على المؤسسات و الأموال بما أن هذه الوسائل الحديثة تلعب دورا هاما في الحد من سوء السمعة التي تلحق بالمؤسسات صاحبة الأزمة فقد حاولنا في هذا البحث توضيح الجوانب الواجب مراعاتها لفكها بطريقة متطورة و تكنولوجيا حديثة .

لأنها عموما هي وسيلة من أهم وسائل التي تتبعها الإدارة الناجحة لتسيير جميع أعمالها و هي مجموعة العمليات الاتصالية و الإدارية التي تنظم العمل وخلق جوا من التفاهم و التعاون و التنسيق ما بين الإدارات المختلفة داخل المؤسسة من جهة، و مع جمهور المستفيدين من جهة أخرى .

لذلك ينبغي على المؤسسة إتباع استراتيجية تكنولوجيا لإدارة الأزمات و للتخطيط و جمع معلومات تتعلق بمسألة محددة ، حدث موقف ، أو جمهور كما أنها تخدم للتواصل مع الجمهور ، و أصحاب المصلحة و ينبغي للاستراتيجيات أن تتضمن تحديد الهدف ، تحديد أصحاب المصلحة أي تحديد المستهدفين ، وتحديد الرسائل الأساسية ، و تحديد وسائل الاتصال المعلوماتية عن غرض محدد و تحديد أليات التي سيتم استخدامها .

يتم فيها تحديد المسؤوليات و الأولويات و الميزانية و الأطر و الإجراءات لخلق و توزيع المعلومات فيما يخص علاقة المؤسسة مع الخارج ، كما ينبغي على المؤسسة أن تكون هذه التكنولوجيا معينة لإدارة الأزمات الطارئة و عدم ترك الأمور للصدفة .

للبحث في الموضوع طرحنا في هذه الدراسة و قد أثبتنا أنه هناك تأثير كبير لتكنولوجيا الاتصال الحديثة بالسلب و الإيجاب بحيث دراستنا توصلت إلى أن تأثيرها يحد من ضغوطات الأزمة و نهت الباحثين إلى أهمية هذا الحقل المعرفي (ادارة الازمات و أسلوب مواجهتها عن طريق تكنولوجيا الاتصال الحديثة) حيث ان الانترنت تعتبر من أهم وسائل بالدول الحديثة المعنية بمواجهة الازمات و الحد من أثارها ، فكان من الضروري قيام هذه التكنولوجيا بالاستعداد و التخطيط المسبق الدائم باتباع الاسلوب العلمي و استخدام التقنية الحديثة المتطورة لمواجهة الاحداث الطارئة ،لذا فإن البحث تناول مواصفات و احتياجات مراكز و غرف العمليات لمواجهة الازمات و كيفية الاستفادة من التقنيات الحديثة التي قد تستخدم فيها و البعد عن استخدام التقنية الحديثة المتطورة لمواجهة الأزمات و كيفية الاستفادة من التقنيات الحديثة التي تستخدم فيها ، و البعد عن استخدام الأجهزة التقليدية بالشكل الذي يقلل من أثار تلك الأزمات لحماية المؤسسات الجزائرية و مؤسسة ميناء مستغانم خاصة مما قد ينتج عنها .و في الأخير على الرغم من محاولتنا تغطية بعض جوانب موضوع دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة الأزمة داخل المؤسسة الجزائرية ، إلا أنه يظل موضوعا متشعب المجالات و التخصصات يستدعي لتغطية جميع جوانبه ،وتبقى الدراسة محدودة بالمجالين المكاني و الزماني اللذان أجريت فيهما ،ولا يمكن سحب نتائجها إلا على مؤسسات مشابهة .

ختاما فقد وضعنا في هذا البحث جملة من المعارف تخص المؤسسات المعنية بالدراسة و الباحثين المهتمين بهذا المجال .

توصيات واقتراحات

توصيات واقتراحات:

إن بلدنا قد عرف مؤخرًا تزايدًا في التكنولوجيا الحديثة حيث قامت الدولة بمجهود في مجال إدماجها في مختلف أنشطة المؤسسات التي تتعرض سنويًا لعدة أزمات تهدد كيانها ولهدا الغرض بعد قيامنا بهذه الدراسة حاولنا الخروج بتوصيات واقتراحات تخدم موضوع البحث في سبيل التطوير ودراسة جميع النواحي لازدهارها وإدماجها أكثر بصورتها الحديثة والمتطورة في مختلف المؤسسات وهده التوصيات تتمثل في :

- الإحاطة بجميع التطورات المتوصل إليها في دول العالم الخارجي بخصوص التكنولوجيات الجديدة الحدة في التخطيط و الإدراك الجيد حول كيفية و متى توظف الوسائل التكنولوجية الجديدة من اجل التقليل من خسائر الأزمة.
- توفير فريق مساند خارجي و الاستعانة بتكنولوجيا اتصال متطورة كالاكسترنانت لهدف ترسيخ نظام مستقل لحل الأزمات .
- تهيئة و تدريب فريق إدارة الأزمة من خلال دورات و ورشات عمل داخل الميناء.
- معالجة مشكلة تقل الشبكة .
- الأخذ بعين الاعتبار آراء الموظفين خارجيا و داخليا بخصوص الأزمات التي تواجهها المؤسسة.

- أ- الكتب:
- 1- أحمد بن مرسللي ، مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام و الاتصال ، ط 2 ، ديوان مطبوعات الجامعة ، الجزائر .
 - 2- السيد عليوة ، إدارة الصراعات الدولية ، دراسة في سياسة التعاون الدولي ، الهيئة المصرية العامة للكتاب ، القاهرة ، 1988 .
 - 3- السيد عليوة ، إدارة الأزمات و الكوارث ، مركز القرار للاستشارات ، القاهرة ، 1997 .
 - 4- السعيد عبد الوهاب محمد ، استراتيجيات إدارة الأزمات و الكوارث دور العلاقات العامة ، ط 1 ، دار العلوم للنشر و التوزيع . 2006 .
 - 5- بن عون الطيب ، عبيرات مقدم تكنولوجيا الاعلام و الاتصال " تكنولوجيا الانترنت " نموذجا ، ط 1 ، دار النشر ، 2008 .
 - 6- حسن عماد المكاوي ، ليلي ، الإتصال و نظرياته المعاصرة ، ط 4 ، الدار المصرية اللبنانية ، 2003 .
 - 7- سليم بطرس جلدة ، الاستراتيجيات الحديثة لادارة الازمات ، د ط ، دار الراية للنشر و التوزيع ، 2001 .
 - 8- محمد الفاتح حمدي ، ياسين قرناني ، مسعود بوسعدية ، تكنولوجيا الاتصال و الاعلام الحديثة الاستخدام و التأثير ، الجزائر كنوز الحكمة للنشر و التوزيع ، 2010 .
 - 9- محمد تيمور و محمود علم الدين ، المعلومات و تكنولوجيا الاتصال ، القاهرة ، دار الفجر لنشر و التوزيع ، 2002 .
 - 10- محمد شفيق ، البحث العلمي الخطوات المنهجية لإعداد البحوث العلمية ، ط 1 ، المكتب الجامعي الحديث ، الاسكندرية ، 1998 .

- 11 هلال محمد عبد الغاني، مهارات إدارة الأزمات ، ط 4 ، القاهرة ، مركز تطوير الأداء و التنمية ، 2004 .
- 12 يوسف أحمد أبو قارة، إدارة الأزمات، ط 1 ، الأردن إثناء للنشر و التوزيع 2009.
- ب- المذكرات والدراسات الميدانية:
- 1 الواعر رنده، ثابت أحلام ، دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ادارة الازمة في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية ، دراسة ميدانية بمديرية الكهرباء و الغاز ، ام بواقي .، 2015 ، 2016.
- 2 العربي بن عطية ، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة المحلية ، دراسة ميدانية لجامعة ورقلة ، كلية العلوم الإقتصادية ، العدد 10 ، 2002.
- 3 درقاوي كلثوم ، محاضرة في مادة الحداثة في الأدب تخصص نقد حديث و معاصر ، مستوى ماجستر 1 ، جامعة حسيبة بن بوعلي ، الشلف ، قسم الأدب العربي ، كلية الأدب و الفنون ، 2021.
- 4 عبد الباسط محمد عبد الوهاب ، استخدام تكنولوجيا الاتصال في الانتاج الإذاعي و التلفزيوني ، دراسة تطبيقية ميدانية ، المكتب الجامعي الحديث للنشر و التوزيع ، القاهرة ، 2005.
- 5 عامل مهدية ، إتصال الأزمة في مؤسسة جزائرية ، دراسة حالة للوحدات من المؤسسة الصناعية و الخدماتية ، أطروحة مقدمة انسان شهادة الدكتوراه فرع تنمية و تسيير الموارد البشرية ، جامعة منوري ، قسنطينة ، 2008 ، 2009 .
- 6 عمارين زليخة ، واقع الاتصال المؤسسي في الجامعة الزائرية ، رسالة ماجستر ، دراسة ميدانية بجامعة محمد خيضر ، يسكرة ، 2000.

7- هارون نصر ، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الانتاج الازاعي ، دراسة لاذاعة تبسة ، مذكرة ماجستر ، علوم الاعلام و الاتصال ، قسم العلوم الانسانية جامعة الحاج لخضر ، باتنة ، 2001.

ت- المجلات :

1- برشول فائزة و آخرون ، واقع الاقتصاد الجديد في العالم العربي و الجزائر ، مجلة الباحث ، دورية اكااديمية محكمة سنوية ، العدد 05 ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، 2007 .

2- خالدى عصام ، غري حمزة ، واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الحديثة في المؤسسات الجزائرية ، مجلة آفاق علوم الإدارة و الإقتصاد ، جامعة محمد بوضياف المسيلة ، جوان 2018 .

3- عبد الرحمان سوامية ، استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة و انعكاساتها على نمط الحياة في المجتمع الريفي ، مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية ، العدد 21 ، جامعة باتنة ، ديسمبر 2015.

ث- المواقع :

www.mokatel.com

المراجع باللغة الفرنسية :

Bruiton philips ,la societe de l'information du ilutope au disenchantment ,la societedede

l'information , etat des lieux ;revue europeenne des sciences sociales , 2002

الملاحق

2021/02/05

الساعة: 09:00

المكان: مؤسسة ميناء مستغانم المقر الإجتماعي الطريق الرئيسي إلى صلامندر ص ب
131 مستغانم 27000

1. دعنا نسقط الضوء على أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة ميناء مستغانم

- ما هي الوسائل التكنولوجية المعتمدة في مؤسسة ميناء مستغانم؟
- هل تكنولوجيا الاتصال الحديثة تساهم في تحفيز التعاملات داخل المؤسسة؟
- ما هي أهمية و وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة ميناء مستغانم؟
- في حال وجود معيقات تكنولوجيا الاتصال الحديثة فكيف تواجهها المؤسسة؟

2. دعنا نتكلم عن أساليب و استراتيجيات ادارة الأزمة

- ما هي الإستراتيجية المطبقة في المؤسسة لإدارة أزماتها؟
- كيف تسيرون الأزمة في ظل الإيطار الداخلي و الخارجي في المؤسسة؟
- هل تغيرت صورة المؤسسة و سمعتها في ظل الأزمة؟

3. أما الآن سوف نتحدث عن مساهمات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ادارة الأزمة
بمؤسسة ميناء مستغانم

- كيف ساهمت تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إدارة الأزمة؟
- ما مصير الأزمة في عصر التكنولوجيا الإتصال الحديثة و هل هي مرحلة ضرورية؟



Téléphone

VFH



VHF Marine



VHF Portatif



FAX



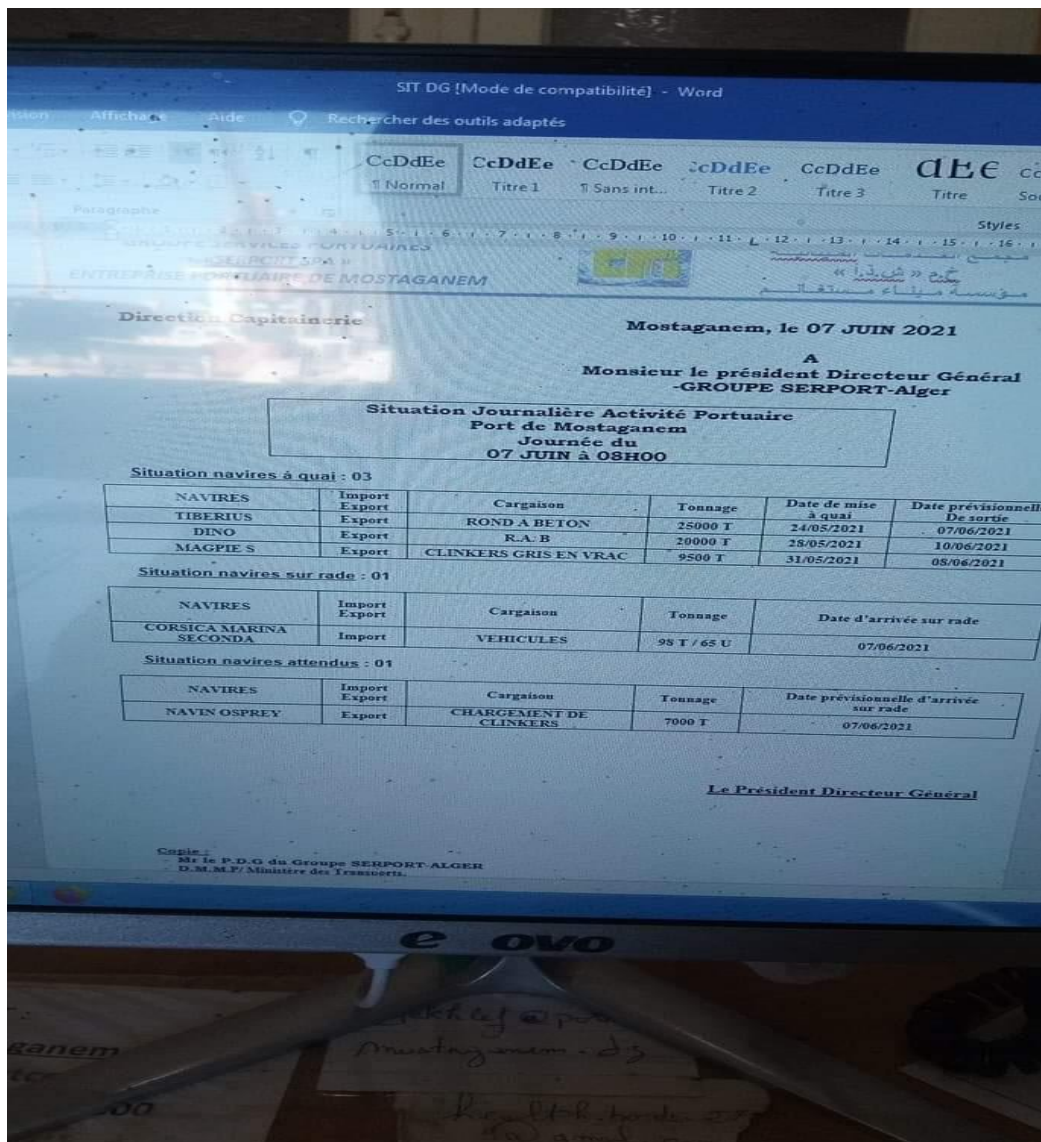
Liste des annonces d'arrivée des navires

Afficher 50 éléments

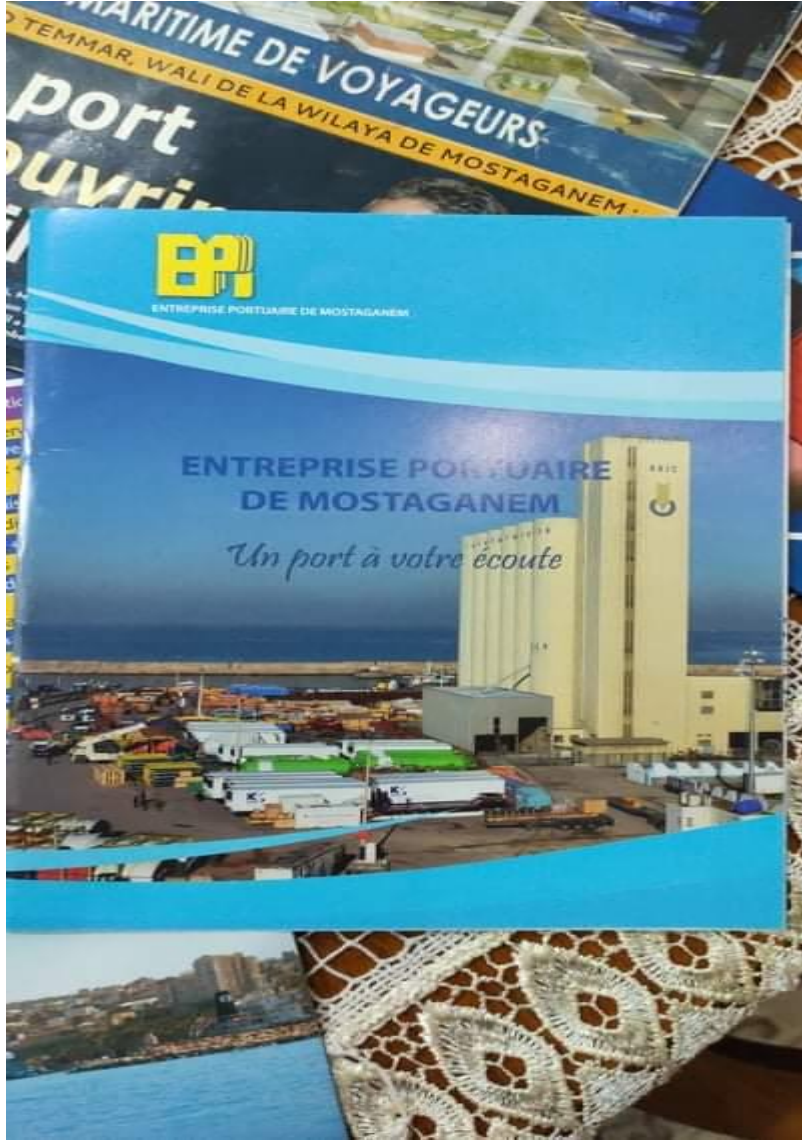
Affichage de l'élément 1 à 50 sur 306 éléments

Détail	IMO	Nom du navire	Date d'estimation d'arrivée	Nature de l'escale	Provenance	Statut	Client (Raison sociale)	Action
	9349435	OCEAN CARRIER	09/06/2021	DECHARGEMENT	HAMINA / FINLANDE	Valable	EURL LEADERMAR	
	7349039	CORSICA MARINA SECONDA	06/06/2021	DECHARGEMENT	TOULON	Valable	INTERNATIONAL SHIPPING & MARINE SURVEY SARL	
	9543316	Navin Osprey	08/06/2021	CHARGEMENT	Casablanca Maroc	Valable	SARL GENERAL ALGERIAN SHIPPING SERVICES	
	8917883	AKNOUL	03/06/2021	DECHARGEMENT	MARSEILLE	Valable	CMA CGM	

System D'Interface



Situation Journalière



مجلة أسبوعية لميناء

مستغانم



مجلة شهرية



ملف خاص بالبواخر



مطوية