جامعـــة الدكتـــور يحـــي فارس بالمديـــــة

كلية العلـوم الإنسانية والاجتماعية

قســم علـوم الإعلام والاتصـال

الأداء المهني للقائم بالاتصال في إدارة أزمة كوفيد 19 بالمؤسسات الإعلامية

دراسة مسحية تحليلية على عينة من موظفي إذاعة المدية

مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص: اتصال وعلاقات عامة

إعداد الطالبين:

- بوديسة لطفي
- يخلف فيصل

إشراف الأستاذ:

د/ بوسيالة زهير

السنة الجامعية 2020-2021



شكر وعرفان

الحمد لله رب العالمين .. والصلاة على أشرف المرسلين خاتم الأنبياء نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين ..... أما بعد:

نتوجه بالشكر لله سبحانه وتعالى على ما يسره لنا لإتمام هذه الدراسة .

ثم ندين بالفضل والعرفان إلى كل من أسهم و يسر لنا مواصلة التعلم كما نتقدم بجزيل الشكر للأستاذ القدير "بوسيالة زوهير" المشرف العلمي على هذه الدراسة على مساعدته لنا بنصائحه الهادفة طيلة إنجاز هذه الدراسة.

كما أقدم بجزيل الشكر للأستاذ " شايب نبيل" على تقديمه لنا يد العون و متابعته لنا طيلة هذه الدراسة و على تواضعه وحسن تعامله.

إلى العائلة الكريمة وجميع الزملاء و الأصدقاء فلهم جزيل الشكر .

وآخر دعوانا لله رب العالمين.

والصلاة والسلام على سيدنا محمد و آله وصحبه أجمعين.

إهـــداء

الى نور القلوب وسيد الوجود محمد صلى الله عليه وسلم

الى نسائم العطر وعنبر الفلاح الى أعز ما أملك

الى من لا استطيع رد فضله طول حياتي وكان ذرع الامان مرشدي وسندي في هذه الحياة

أبي الغالي حفضه الله واطال في عمره

الى التي حملتني وهنا على وهن وسهرت الليالي في الصغر ومدت لي يد العون في الكبر،
الى نبع الحنان وسر الامان وزينة الوجدان واعز ما املك في هذه الحياة

امي الغالية حفضها الله واطال في عمرها

الى اخوتي وأخواتي

الى كل من وسعتهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي.

إهـــــداء

لك الحمد ربي على عظيم فضلك وكثير عطائك ، لحظات يبقي فيها المرء حائرا عاجزا عن التعبير عما يختلج في صدره من تشكرات الأشخاص أمدوه بالكثير والكثير الذي أثقل كاهله هي لحظات صار لابد أن ينطق بها اللسان ويعترف بفضل الأخريين اتجاهه لأنهم بصراحة كانوا الأساس المتين الذي يبني صرح العلم والمعرفة عليه وأناروا السبيل لبلوغهم فأقدم بالشكر الجزيل إلى : من أوصى المصطفى ثلاثا بها إلى الذي كد وعمل وجد فقاس حثى وصلت إلى هدفي هذا المصباح الذي لا بيخل في إمدادنا بالنور إلى الذي علمني بسلوكه اعتز به في حياتي والذي أعطاني القوة والثقة في نفسي وعلمني احترام النفس والآخرين أبي الحبيب محفوظ يخلف ،إلى التي حملتني وهنا على وهن وقاست وتألمت لألمي إلى من رعتني بعطفها وحنانها إلى أول كلمة نطقت بها شفتاي إلى التي رأتني فرحة فرحت وإذا رأتني حزين حزنت إلى أمي الغالية ..... ،

وإلى أختي الكبيرة إيمان التي كانت سندي في الحياة وزوجها بلال أطال الله في عمركم ، إلى أخوتي حفظهم الله .....،.....،.....،.....، إلى جدتي الغالية ..... رزقها الله العمر المديد إلى أخوالي الذين اعطوني الشجاعة .....، . ....، وزوجاتهم .....،.....، إلى خالتي اللواتي شجعوني على الدراسة وتحقيق حلمي ..... وزوجها .... وإلى التي ربتني مع أمي خالتي العزيزة وأختى الكبيرة حيزية وزوجها وكذلك .....،..... ، إلى أجدادي رحمهم الله وأسكنهم فساح جنانه ، إلى عمي ..... وزوجته ... . إلى عماتي وجميع من سندي في السراء والضراء إلى الذي شاركني في هذا العمل المتواضع وشكر إلى أصدقائي

شكرا لكم جميعا

الفهرس

شكر وتقدير

الإهداء

مقدمة .....أ

الإطار المنهجي

– الإشكالية :.....1

– أسباب اختيار الموضوع.....3

– أهداف الدراسة:.....4

– أهمية الدراسة:.....4

–المنهج المستخدم للدراسة:.....5

– مجتمع البحث وعينة الدراسة:.....6

– أدوات بحث الدراسة: 7

صعوبات الدراسة :.....11

– الدراسات السابقة:.....11

الفصل الأول: مدخل عام إلى القائم بالاتصال.....17

تمهيد :.....18

المبحث الأول : ماهية القائم بالاتصال 19

المطلب الأول : مفهوم القائم بالاتصال.....19

المطلب الثاني : الشروط الواجب توفرها في القائم بالاتصال 19

المطلب الثالث : أهداف القائم بالاتصال.....20

المطلب الرابع : العوامل المؤثرة على القائم بالاتصال.....22

المبحث الثاني : القوى والعلاقات التي يتأثر بها القائم بالاتصال 24
المطلب الأول : خصائص القائم بالاتصال والإحساس بالذات.....24
المطلب الثاني : الدراسات الاجتماعية للقائم بالإتصال 25
المطلب الثالث : التوقعات الخاصة بجمهور المتلقين.....26
المطلب الرابع: الضغوط المهنية التي يتعرض إليها القائم بالاتصال.....27
خلاصة الفصل:.....28
الفصل الثاني: مدخل عام إلى الأداء المهني وإدارة الأزمة في العلاقات العامة 29
تمهيد 30
المبحث الأول : مدخل عام إلى الأداء المهني.....31
المطلب الأول : مفهوم الأداء المهني.....31
المطلب الثاني: محددات وأبعاد الأداء المهني 32
المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في الأداء المهني 33
المطلب الرابع : إدارة الأداء 38
المبحث الثاني : مدخل عام إلى إدارة الأزمة.....39
المطلب الأول: نشأة وتطور إدارة الأزمات ومفهومها.....39
المطلب الثاني : مراحل عملية التخطيط العلاقات العامة لإدارة الأزمات.....42
المطلب الثالث : التحديات التي تواجه العلاقات العامة وتخطيطاتها في إدارة الأزمات.....43
المطلب الرابع: ازمة كوفيد 19.....46
خلاصة الفصل : 47

الاطار التطبيقي

الفصل الثالث: دراسة ميدانية بالمؤسسة الإعلامية الإذاعية بالمدية. 49
المبحث 01: بطاقة تقنية حول إذاعة المدية 50

المطلب 01: نشأة إذاعة المدية 50
المطلب الثاني: المعالجة الاحصائية للبيانات الميدانية..... 52
المبحث الثاني: النتائج العامة للدراسة 53
المطلب الأول: تحليل وتفسير بيانات الدراسة..... 53
المطلب الثاني: عرض نتائج الدراسة..... 81
المطلب الثالث : تحليل بيانات شبكة الملاحظة..... 83
الاستنتاجات العامة:..... 87
خاتمة 89
قائمة المراجع..... 90

مقدمـــة

مقدمة

أصبحت المؤسسات الاعلامية في القرن الحادي و العشرين شبكات اتصال ضخمة تتصارع داخلها المصالح , كما أن كل مؤسسة في حد ذاتها معقد للسلطة و النفوذ و المراكز, و حينما ندرس ما يحدث داخل الجريدة او المحطة الاذاعية او التلفزيون نشعر بالدهشة من مدى تعقد و تشابك أعمالها ففي داخل تلك المؤسسات الاعلامية تتخذ يوميا قرارات مهمة و خطيرة, و نظرا لأهمية تلك القرارات بالنسبة للجماهير يجب أن نعرف الاسلوب الذي يتم بمقتضاه اتخاذ القرارات و المراكز أو المناصب و الامور التي تؤثر على اختيار المواد الاعلامية و القيم و المستويات التي يمتلكها القائمون بالإتصال.

و الواقع أنه من الصعب علينا ان نفسر السبب في اهمال الباحثين حتى وقت قريب لدراسة ما يحدث داخل المؤسسات الإعلامية, و دراسة الأداء المهني للقائمين بالإتصال, فعلينا أن لا نقف عند تأثير الرسالة الاعلامية فقط لان القائم با لإتصال لا يقل اهمية عن مضمون الرسالة ليس معنى هذا أن الباحثين لم يكتبوا عن رجال الاعلام القدامى, فالواقع أن تاريخ الصحافة حافل بتاريخ حياة أعلام الصحافة في الوطن العربي و في الجزائر بشكل مشار اليه في دراستنا الى جانب أن الكثير من الجامعات تقوم بتدريس ما يحدث داخل الاذاعة لطلبة الاعلام و الاتصال, و بالأخص الاذاعة المحلية, كونها أخذت الصدارة بقربها من المواطن و تلبية احتياجات مجتمعه المحلي من خلال التركيز على جودة عمل القائم بالإتصال و خاصة في ظل الازمات .

حيث أصبحت إدارة الازمات إحدى المهام الأساسية لإدارة العلاقات العامة و الإتصال المؤسساتي, فإن الأزمات التي تحدث في المنظمات أو المؤسسات ماهي إلا تغيرات مفاجئة تطرأ على البيئة الداخلية أو الخارجية للمنظمة أو المؤسسة دون توقع لها او فرض لتجنبها, و الحقيقة التي يفترض أن نقف أمامها كثيرا لكي نعيها و ندركها هي عدم وجود دولة في العالم محصنة تماما من الأزمات, فلقد

رافقت الأزمات منذ أن وجد الإنسان على هذه الارض إلا ان الاهتمام بعلم إدارة الازمات لم يبرز إلا حديثا ، حيث أن مجالات الأزمات الإدارية كثيرة و متعددة ولا نستطيع حصرها أو تصنيفها بل يمكن القول أن الأزمات قد تأتي عند فشل مفاجئ أو عوارض أو إهمال .

ولقد تناولنا في هذا الموضوع من خلال خطة البحث التي شملت عل الاطار المنهجي و قد قدمنا فيه إشكالية الدراسة و تساؤلاتها و أسباب اختيارنا لهذا الموضوع و أهداف هذه الدراسة, ثم أوضحنا أهميتها و طبيعتها و المنهج المستخدم فيها و الادوات المعتمدة في جمع البيانات, إلى جانب تحديدنا لعينة البحث و تحديد المفاهيم الاساسية في هذه الدراسة, و ذلك بتوضيح معاني الكلمات المفتاحية في البحث, و في الإخير تعرضنا للدراسات السابقة حول الظاهرة أي حول الموضوع المبحوث, بالإضافة الى عرضنا لصعوبات الدراسة التي واجهتنا خلال دراستنا لهذا الموضوع.

أما عن الاطار النظري فقد شمل على فصلين مع تمهيد وخلاصة لكل فصل, حيث جاء في الفصل الاول بعنوان مدخل عام الى القائم بالاتصال و يضم مبحثين جاء في المبحث الاول بعنوان ماهية القائم بالاتصال أما الثاني فتناول الشروط الواجب توفرها في القائم بالإتصال , و الثالث سمي بأهداف القائم بالإتصال, اما المطلب الرابع و الإخير تناولنا فيه العوامل المؤثرة للقائم بالإتصال, ليأتي المبحث الثاني بعنوان القوى و العلاقات المؤثرة في القائم بالاتصال ضم أيضا أربع 04 مطالب حيث تحدثت عن خصائص القائم بالاتصال ثم الدراسات الاجتماعية للقائم بالاتصال و التوقعات الخاصة بجمهور المتلقين ثم الضغوط المهنية للقائم بالاتصال.

أما الفصل الثاني فكان بعنوان الأداء المهني و إدارة الازمة في العلاقات العامة, حيث قسمناه أيضا الى مبحثين كل مبحث قسم بدوره إلى أربع 04 مطالب فجاء المبحث الاول بعنوان مدخل عام الى الاداء المهني حيث ضم المطلب الاول مفهوم الاداء المهني, و في المطلب الثاني تحدثنا عن محددات و

ابعاد الاداء المهني, و في المطلب الثالث تناولنا العوامل المؤثرة في الاداء المهني ثم إدارة الاداء المهني في المطلب الرابع, اما المبحث الثاني كان بعنوان مدخل عام إلى إدارة الازمات في العلاقات العامة تناولنا فيه ايضا أربعة مطالب و هي كالتالي مفهوم و نشأة و تطور ادارة الازمات, مراحل عملية تخطيط للعلاقات العامة لإدارة الازمات, و في المطلب الثالث تحدثنا عن التحديات التي تواجه العلاقات العامة و تخطيطاتها في إدارة الازمات, وفي الاخير تناولنا ازمة كوفيد 19 كمطلب رابع .

اما عن الإطار التطبيقي والذي شمل الفصل الثالث المعنون بالدراسة الميدانية بالمؤسسة الإذاعية بالمدية فقد تضمن مبحثين، المبحث الاول خصص للبطاقة الفنية لإذاعة المدية في حين المبحث الثاني تضمن التحليل الكمي و الكيفي لأداة الاستمارة و تحليل أداة الملاحظة و استخراج الاستنتاجات العامة من خلال التحليل ثم الخاتمة.

و حاولنا من خلال الدراسة التعرف علي واقع إدارة الأزمة للقائمين بالاتصال داخل المؤسسة الاذاعية بالمدية، و الوسائل المستخدمة خلال الأزمة و التي سهلت الحصول على المعلومة، و أهم المصادر الموثوقة التي اعتمد عليها موظفي و صحفيي اذاعة المدية خلال الازمة حيث يكون الهدف في النهاية هو الحصول على أصدق المعلومات و التي من شأنها تخدم المجتمع اولا و الصحفي ثانيا ، بحيث أصبحت المعلومة كمصدر للتأثير على الجمهور.

الإطار المنـهجي:

1/ الإشكالية.

2/ التساؤلات.

3/ أسباب اختيار الموضوع.

4/ أهداف الدراسة وأهميتها

5/منـهج الدراسة.

6/ مجتمع البحث وعينة الدراسة.

7/ أدوات بحث الدراسة.

8/ تحديد مصطلحات الدراسة.

9/ صعوبات الدراسة

10/ الدراسات السابقة.

- الإشكالية :

تعد وسائل الإعلام والاتصال في وقتنا الحاضر من أهم الوسائل المؤثرة والموجهة للفرد والمجتمع, نتيجة التطور التكنولوجي للإعلام والاتصال ,والذي بدوره أدى إلى اختراعات متطورة تساعد الافراد في عملية تبادل الافكار و المعلومات, و تجعلهم يعيشون كأنهم في قرية صغيرة رغم بعد المسافة.

حيث تستغل وسائل الإعلام حالة التوتر وحاجة الناس للمعلومة فتتعامل مع الحديث بكثير من الاهتمام من خلال دورها الوسيطي في نقل الأخبار وتقديم المعلومات وشرح أهمية الأحداث, و بقدر ما يزداد اهتمام وسائل الإعلام بالأزمة بقدر ما يكبر اهتمام الرأي العام بهذه الرسائل.

من المعروف أن العالم عرف أزمة أثرت عليه في جميع ميادينه الأمر الذي يتعلق بظهور أنواع من الفيروسات كوباء كوفيد "19",حيث ساهم التطور التكنولوجي لوسائل الاعلام من توسيع قدرتها بكل ما يقع من أحداث عبر العالم حيث أصبحت تعمل على جمع والنقل المعلومات, ونشرها بسرعة فائقة مقارنة ما كانت عليه في السابق.

إن وسائل الإعلام الجزائرية هي الأخرى أخذت حصتها في معالجة ونقل قضايا أزمة الكوفيد 19 المستجد, والتي أحدثت مجموعة من التغيرات على النظام الإداري الخاص بالمؤسسات, ومما لا شك فيه أن الأزمات يكون لها العديد من الجوانب السياسية والاقتصادية والاجتماعية, والتي يجب التعامل مع كل منهما اثناء إدارة الازمة وتحت ضغطها، لقد كان لحضور هذه الوسائل الإعلامية في هذه الفترة الاستثنائية مصدر الجدل والنقاش واسع حول الدور الذي لعبته كل وسيلة وقت الازمة لكونها المصدر الرئيسي للمعلومات وأحد العناصر الأساسية على عملية اتخاذ القرار.

ومما لا شك فيه فإن وسائل الإعلام وخاصة منها الإذاعة لعبت دورا هاما في نقل كافة الأخبار والمعلومات حول هذه الأزمة كون أنها وسيلة جماهيرية بالدرجة الأولى والقريبة منه والتي اعتاد عليها

من أجل حصوله على المعلومة, فإذاعة المدية المحلية هي الأخرى كباقي المؤسسات واجهتها أزمة كوفيد "19" والتي استوجب عليها نقل كل الأحداث المحلية المتعلقة بأزمة كوفيد 19 ,والمتمثلة في نسب الإصابات والوفيات وحالات الشفاء وأهم التطورات, غير أن إدارة المؤسسة واجهتها العديد من التحديات والعقبات في اتخاذها لمجمل القرارات التي من شأنها أن تقدمها للرأي العام, كون أن هذه الأزمة ونسبها كانت حساسة في بداية الأمر, مما استوجب على القائمين بالإتصال في أخذ أنسب القرارات السليمة والتي تمكنهم من استحواذ الأزمة بطريقة جيدة, إذ أنهم المحركين الأساسيين للعملية الاتصالية وهذا يتوفر على مجموعة من الشروط في القائم بالاتصال, أهمها مهاراته الاتصالية حيث أن تعدد الأزمات والتغير المفاجئ في الأداء المهني والارتباك والقلق واتخاذ القرارات الارتجالية والمتسرعة تعود بالضرر والسوء على القائم بالاتصال ، كما أن جائحة كوفيد "19" المستجد أثرت على القائمين بالاتصال خاصة في الإذاعة المحلية ,إذ أصبح جمهور المستمعين يحس بأن المعلومة التي تصل إليه ناقصة بالإضافة إلى ضعف الأداء المهني ,ضف إلى ذلك المعالجة الضعيفة للأخبار وعدم رضى الجمهور للإذاعة الأمر الذي جعل الإذاعة وبالأصح القائمين بالاتصال في الإذاعة بالإسراع في إيجاد طرق وبدائل جديدة تمكنهم في إيجاد حلول تساعدها في استرجاع ثقتها من قبل الجمهور ,وذلك من خلال الإبداع والإتقان وكيفية التعامل مع المضامين الإعلامية ومحاولة التصدي لهذه الجائحة ومحاولة التحسين في الأداء المهني ومنه ارتأينا إلى طرح الإشكال التالي :

كيف تعامل القائم بالاتصال مع المعلومة أثناء أداءه المهني في إدارة ازمة كوفيد 19 بالمؤسسة الاذاعية المحلية بالمدية ؟!

- **التساؤلات :**

1. ما هي أهم الوسائل التكنولوجية التي يستخدمها القائم بالاتصال اثناء أدائه المهني خلال أزمة

كوفيد "19" ؟

2. ما هي مصادر الأخبار التي يعتمد عليها القائم بالاتصال داخل إذاعة المدية خلال أزمة كوفيد "19"؟

3. ما هي العوائق التي واجهها القائم بالاتصال في إذاعة المدية أثناء إدارته لأزمة كوفيد "19"؟.

- أسباب اختيار الموضوع.

تعود أسباب اختيارنا لدراسة موضوع الأداء المهني للقائم بالاتصال في إدارة أزمة كوفيد 19 بالمؤسسة الإذاعية بالمدية ,إلى أسباب ذاتية وأخرى موضوعية.

أ. أسباب ذاتية:

- تتمثل في الرغبة والتقديم الجيد لهذا الموضوع والإحاطة بمسلماته وعناصره لفهم أكثر وتقديم نقطة بداية للدراسات المقبلة.

- محاولة الكشف والتعرف على أبجديات العمل الصحفي داخل الإذاعة في ظل أزمة كوفيد 19 و كيفية استخدام القائم بالاتصال للمعلومات وإيصالها بطريقة تحكمية للجمهور المستمعين.

- الرغبة في دراسة انعكاسات الأداء المهني للقائم بالاتصال فى ظل الأزمة داخل الإذاعة المحلية بالمدية.

- أسباب موضوعية:

- يعتبر هذا الموضوع مهما حيث أنه صالح وحيوي للدراسة ,حيث أصبح اليوم القائم بالاتصال في أداءه المهني يلعب دورا مهما في عملية صنع القرار في الإذاعات المحلية لتشكيل الرأي العام في

مواضيع مختلفة.

- تقديم وإبراز أهمية هذا الموضوع و إضافة صبغة عملية صالحة للمجال الأكاديمي.

- إبراز و مساهمة الصحفي في تعزيز وتطوير المضامين الإعلامية داخل الإذاعات المحلية.

- **أهداف الدراسة:**

إنطلاقا من التساؤلات التي حددناها في بداية الدراسة نريد الوصول إلى مجموعة من الأهداف نذكر مجموعة منها:

- إبراز أثر الصحفي في الإذاعة المحلية من خلال أدائه المهني.

- إظهار قيمة الصحفي في تحسين العمل الإذاعي في ظل جائحة كوفيد 19.

- محاولة التعرف على أهم الوسائل التكنولوجية المعتمدة من طرف الصحفي في أدائه مهني في ظل جائحة كوفيد 19.

- تحديد المشاكل والمعيقات التي تواجه الصحفيين وتحد من استقلالهم للخدمات لإتمامها على أتم وجه في ظل جائحة كوفيد 19.

- محاولة معرفة مدى قدرة القائم بالاتصال في إدارة الأزمة.

- **أهمية الدراسة:**

- توسيع المعارف حول الموضوع وتقديم معلومات عنه.

- كما يمكن حصر أهمية الدراسة في جانبين رئيسيين هما الجانب العلمي والجانب الاقتصادي فالأول

نقصد به ما توفره الإذاعة من إستقلالية للصحفي تمكنه من الحصول على المعلومات ومعالجتها بهدف إيصالها إلى جمهور المستمعين في أحسن صورة ,ونقصد بالثاني هو كل ما توفره الإذاعة المحلية للإعلامي من وسائل تقنية ومادية تمكنه من ربح الوقت والجهد والتكلفة (الحاسوب والانترنت والفاكس) وتمكنه من تداول الأخبار على شتى الميادين والمستويات.

-المنهج المستخدم للدراسة:

من بين القواعد العلمية المعتمدة في البحث العلمي تحديد المنهج الذي يعرف بأنه الوعي بالموضوع من خلال الوعي بفلسفة وبالخطوات المتبقية من أجل اكتماله وهو بذلك الطريق الذي يملكه الباحث في جميع المعلومات المتعلقة بالدراسة[1].

يعرف أيضا بطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة مجموعة من القواعد العامة التي تهيمن على سير العقل وتحديد عملياته للوصول إلى نتيجة معلومة [2].

أما المنهج المتبع في الدراسة هو المنهج المسحي الملائم لهذه الدراسة الوصفية ويعرف المنهج المسحي بأنه طريقة لجمع المعلومات حول ظاهرة اجتماعية مهنية بغرض الدراسة في ذاتها أو بغرض بناء إشكالية من أجل الإعلام والتوعية, كما يعرف بأنه أسلوب لجمع البيانات يتم من خلاله الحصول على معلومات مباشرة من الأفراد الذي يتم اختيارهم ليكون بمثابة أساس الوصول إلى استنتاجات على المجتمع البحثي موضع الدراسة[3].

---

[1] حسين عقيل ، فلسفة مناهج البحث العلمي ، مكتبة ديولي ، القاهرة ، 1999، ص 120.

[2] محمد عبد الحميد ، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية ، ط1 ، القاهرة ، عالم الكتب ، 2000، ص 28 .

[3] عامر مصباح ، منهجية البحث في العلوم السياسية والإعلام ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2008 ، ص49.

ويتيح المنهج المسحي الحصول على خمسة أنواع من المعلومات عن المبحوثين: حقائق، إدراك ، أراء، اتجاهات، تقارير سلوكية ، كما يعرفه اخرون على أنه " هو البحث الذي يهدف إلى وصف الظاهرة المدروسة أو تحديد المشكلة أو تبرير الظروف والممارسات أو التقييم والمقارنة والتعرف على ما يحمله الاخرون بالتعامل مع الحالات المتماثلة لوضع الخطط المستقبلية.

في حين يرى آخرون على أنه" هو ذلك النوع من المبحوث الذي يتم بواسطة استجواب جميع أفراد مجتمع البحث أو عينته وبذلك يهدف إلى وصف الظاهرة المدروسة من حيث طبيعتها ودرجة وجودها فقط دون أن يتجاوز ذلك دراسة العلاقة أو استنتاج الأسباب وهو عدد من مناهج البحث التي تشترك في هدف واحد للحصول على المعلومات من مجموعة الأفراد بشكل مباشر, كما يعتبر دراسة شاملة لعدد كبير من الحالات في وقت معين ومن خلال التعاريف السابقة يمكننا الخروج بتعريف إجرائي للمنهج المسحي على أنه منهج بحثي يهدف إلى مسح الظاهرة المراد دراستها أو تحديدها والوقوف على واقعها بصورة موضوعية ,تمكن الباحث من استنتاج علمي لأسباب حدوثها والمقارنة في ما بينها وقد تتجاوز ذلك التقييم تبعا لما تخلص له من نتائج [1].

- مجتمع البحث وعينة الدراسة:

لقد تم تحديد مجتمع الدراسة وهم الصحفيين و الموظفين الذين ستبنى عليهم الدراسة حيث يطلق مجتمع الدراسة على جميع الحالات والأفراد والأشياء التي يتجه الباحث لدراستها ,ويعرف أيضا على أنه " مجموعة الوحدات الإحصائية المعرفة بصورة واضحة والتي يراد منها الحصول على بيانات ,ودوما يحدد مجتمع الدراسة على أساس الموضوع المختار، إضافة إلى توفر شروط وخصائص موجودة فيه دون غيره وبناء عليه يتم اختيار مجتمع البحث وتحقيق تكاليف مادية والجهد المبذول للقيام بالدراسة، وتعرف العينة

[1] عامر مصباح ، مرجع سبق ذكره ، ص50.

على أنها "عبارة عن مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة التي يتم اختيارها بطريقة معينة وإجراء الدراسة عليها, ومن ثم استخدام تلك النتائج وتعميمها على كامل مجتمع الدراسة الأصلي وقد تم اختيار العينة في هذه الدراسة من الصحفيين العاملين بالمؤسسة الإذاعة بالمدية ،حيث تم دراسة الأداء المهني للقائمين بالاتصال داخل إذاعة المدية و كيف تعامل مع كل الأنواع الصحفية والمعلومة في ظل أزمة كوفيد 19, حيث سيتم توزيع استمارات استبيان على الأقسام الموجودة في إذاعة المدية، وقد تم توزيع 30 استمارة استبيان على الاقسام الموجودة في اذاعة المدية, بحيث تم استرجاع 24 استمارة موزعة[1].

- **أدوات بحث الدراسة:**

استعننا في دراستنا بالملاحظة بالمشاركة لجمع المعلومات ,خاصة في ما يتعلق بالأداء المهني للصحفي داخل الإذاعة بالإضافة إلى محاولة معرفة كيفية توظيف المعلومات والبيانات من قبل الصحفي الناتجة عن استخدامه للتقنيات المذكورة سابقا، من أجل التعامل معها وإيصالها لجمهور المستمعين من خلال و أثناء إجراء تربص ميداني بإذاعة المدية الجهوية دام قرابة الشهر، استنبطنا من خلاله كيفية تعامل الصحفي مع الأخبار أثناء تقديمها وكيفية الإنتقال من خبر لآخر وكيفية التعامل التقنيين والقائمين بمعارضة تقنية من خلال الوصل بين القنوات وتعديل الصوت وغيرها من الأمور والأشياء أخرى خاصة بمصلحة الإنتاج وفنيات التحرير.

في حين كانت أداة الاستمارة من بين الأدوات التي اعتمدناها في هذه الدراسة، ويعتبر الاستبيان أحد الأدوات المنهجية شائعة الاستعمال خاصة في العلوم الإنسانية والاجتماعية [2] بحيث يستطيع الباحث الوصول إلى معلومات التي لم يحصل عليها من خلال الملاحظة، يعتبر أداة مساعدة ومكملة له ويكون

[1] رحيم يونس كرو العزاوي ، مقدمة في منهج البحث العلمي ، دار دجلة للنشر والتوزيع ، عمان ، الطبعة 01 ، 2008

[2] عبيدات وآخرون ، البحث ومفهومه أدواته أساليبه ، ط03 ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، رياض ، 2005 ، ص159.

مجالها أكثر اتساعا وشمولا ولذا يعرف على أنه يقوم بمساعدة الباحث على جمع المعلومات من عينة كبيرة العدد تتميز بالإنتشار أو التشتت بالإضافة إلى عدم تدخل الباحث في التقرير الذاتي للمبحوثين أثناء الإستقصاء ويوفر كثيرا من الوقت والجهد ويساعد على تصنيف البيانات وتبويبها مما يرفع من درجة الثبات ودقة النتائج، كما عرف بأنه أيضا أداة ملائمة للحصول على معلومات وبيانات وحقائق مرتبطة بواقع معين ويقدم في تشكيل عدد من الأسئلة, يطلب الإجابة عنها من قبل أفراد المعنيين بالموضوع.

الاستمارة متكونة من المحاور التالية:

المحور الأول :بيانات شخصية.

المحور الثاني: الوسائل التكنولوجية التي يستخدمها القائم بالاتصال في أدائه المهني خلال أزمة كوفيد 19.

المحور الثالث: العوائق التي يواجهها القائم بالاتصال في إذاعة المدية أثناء إدارته لأزمة كوفيد "19"

- تحديد مصطلحات الدراسة :

- **الأداء : لغة :** مصطلح مستمد من الكلمة الإنجليزية "to perfom" والذي اشتق بدوره من الفرنسية القديمة "perfomer" والذي يعني تنفيذ مهمة أو تأدية عمل.

اصطلاحا : يشير الأداء إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يحقق الكيفية التي يحقق أو يشبع الفرد متطلبات الوظيفة وغالبا ما يحدث تداخل بين الأداء والجهد, فالجهد هو الطاقة المبذولة أما الأداء قياس على أساس النتائج التي حققها الفرد [1].

[1] رواية محمد حسن ، إدارة الموارد البشرية ، رؤية مستقبلية ، دار الجامعة ، الإسكندرية ، 2001 ، ص 25.

- **الأداء المهني:** هو تلك العمليات التي يقوم بها الأفراد, والتي تتضمن تحديد هيكل معرفي محدد مجال الخبرة والروابط المهنية وزيارة الهوية الاجتماعية وصياغة رموز تلائم السلوك المهني, أي تطور معين الالتزام بقواعد المهنة داخل المؤسسة الإعلامية[1] .

التعريف الإجرائي:

هو تلك المجهودات التي حققها القائم بالاتصال من خلال الجهد والأداء المبذول ويركز بشكل عام على أداء العامل في المؤسسة.

- **الاتصال:** تناولت الكثير من الدراسات موضوع الاتصال منذ ظهور هذا المصطلح إلى الآن و سنتناول الآن تقديم أهم التعاريف التي أحاطت بمفهوم الاتصال.

لغة: يرجع أصل كلمة الاتصال إلى المعني المشترك أو عام وبالتالي فإن الاتصال كعملية يتضمن المشاركة والتفاهم حول شيء أو فكرة أو إحساس أو اتجاه أو سلوك أو فعل ما،أما في اللغة العربية فقد ورد تحديدها في القاموس المحيط ولسان العرب على أنها مشتقة من وصلة والذي يعني الصلة وبلوغ الغاية فوصل الشيء وصفا وتوصل إليه أي انتهى إليه ويعني أيضا المواصلات والبلاغ.

اصطلاحا: هو نقل الأفكار والمشاعر والمعلومات والتأثيرات بالإضافة للتوزيع و التفاوض, كما يرى الباحث جورج لندرج أن كلمة إتصال تستخدم لتشير إلى التفاعل بواسطة علامات ورموز، وتكون الرموز عبارة عن حركات وصور أو شيء تعمل كمنبه لسلوك الاتصال أي نوع من التفاعل الذي يحدث بواسطة الرموز[2].

[1] محمد منير حجاب ، المعجم الإعلامي ، دار الفجر للنشر والتوزيع ، القاهرة ، ط1 ، 2004 ، ص 34.

[2] محمد منير حجاب, مرجع سبق ذكره, ص 24.

- **القائم بالاتصال :** هو الإعلامي الذي يعمل في إذاعة أو تلفزيون أو المجلة أو الجريدة حيث يقوم بإعداد رسالة مصورة ومسحية لتبث في إحدى الوسائل الإعلامية وتأخذ صفة الميدانية.

التعريف الإجرائي: يتمثل في مجموعة من الأفراد العاملين داخل إدارة الإذاعة المحلية بالمدية يقومون على مجموعة من المهام تصب في مجرى واحد ألا وهو إدارة الأزمة وجمع وبث المعلومات خلال الأزمة.

***الإدارة**

لغة : الترتيب والتنظيم الخاص الذي يحقق أهداف معينة.

اصطلاحا : هي عملية تحقيق الأهداف المرسومة باستغلال الأمثل للموارد المتاحة وفق منهج محدد وضمن بيئة معينة[1].

- **الأزمة : لغة :** تعني الشدة والقحط، يقال أصابهم سنة أزمتهم ازما، أي استأصتهم ، وأزم علينا الدهر يأزم أزما أي اشتد وقل خيره.

اصطلاحا : لقد عرف الباحثون الأزمة بأنها " حالة التوتر ونقطة تحول تتطلب قرارا لا ينتج منهم مواقف جديدة سلبية كانت أو إيجابية تؤثر على مختلف الكيانات ذات العلاقة.

- **إدارة الأزمة :** هي عمليات إدارية تعمل على توليد ردة فعل إستراتيجية لأزمة حيث تكون بعد أن يقوم مجموعة من الإداريين المحترفين أصحاب الخبرة باستخدام مهاراتهم فيقومون بتحديد بعض الإجراءات اللازمة لكي تقلل من الخسائر إلى أدنى حد[2] .

[1] شوقي شادلي ، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات ، مذكرة لنيل شهادة الماجيستير في العلوم الاقتصادية ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية , ص 27.

[2] اسماعيل سليمان أبو جلال ، الإذاعة ودورها في الوعي الأمني ، ط1 ، دار السلامة ، ص95.

التعريف الإجرائي: هي مجموعة الخطط الإدارية والاتصالية والإعلامية التي اعتمدت عليها إدارة المؤسسة الإذاعية بالمدية من خلال استمرارية العملية الإعلامية للجمهور.

صعوبات الدراسة :

- نقص و ندرة المراجع الاكاديمية الخاصة بأزمة كوفيد19

- صعوبة ضبط المواعيد مع عينة الدراسة.

- الدراسات السابقة:

إن الدراسات السابقة في مجال البحث العلمي هي المجال الواسع الذي يمكننا من فهم الموضوع والاستفادة مما يؤول إلية الباحثون من قبل ويكون من الدراسات السابقة أو كما يسميها البعض" الأدبيات السابقة", إما نظريا أو منهجيا أو الاثنين معا.

ولقد حظيت دراسة الأداء المهني للقائم بالاتصال في إدارة أزمة كوفيد 19 في الإذاعة المحلية على العديد من الدراسات ونظرا لطبيعة دراستنا والأهداف الرامية لتحقيقها سنعرض دراسات قريبة من هذا البحث في الجانب النظري.

1. الدراسات المحلية :

الدراسة الأولى :

دراسة عماد قرماط تحت عنوان استخدام الصحفيين لتكنولوجيا الاتصال الحديثة جامعة محمد خيضر بسكرة 2009 يحاول الباحث من خلال هذه الدراسة إلى معرفة كيفية توظيف الصحفيين لتكنولوجيا الاتصال في أدائهم المهني بالإضافة إلى محاولة أيضا معرفة دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين

أداء الصحفيين، وهل يستفيد الصحفيين من دورات تكوينية من أجل التحكم والسيطرة في التكنولوجيا الاتصال الحديثة، وتدخل هذه الدراسة في إطار الدراسات الوصفية بحيث اهتمت بوصف و تحليل الظاهرة التي تتمثل في استخدام الصحفيين لتكنولوجيا الاتصال وشملت الدراسة المسحية عينة من الصحفيين العاملين بالقنوات الثلاثة (قناة الأرضية ، الجزائرية الثالثة، كانيل الجيري) وتضمنت هذه الدراسة عدة محاور[1]

المحور الأول : مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال داخل التلفزيون

المحور الثاني: دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء الصحفيين

المحور الثالث: توظيف الصحفيين لتكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل وخارج المؤسسة . وقد توصل الباحث في دراسته إلى النتائج التالية:

أن مؤسسة التلفزيون الجزائري تمتلك وسائل الاتصال تمكنها من مسايرة التكنولوجيا الحديثة للإتصال حيث عملت على عصرنة أساليب وأجهزة الاتصال تفي بالغرض الإتصالي في وضعية الجزائر بالإضافة إلى التكنولوجيا الاتصالية الحديثة المستخدمة في التلفزيون تتناسب مع احتياجات الصحفيين بحيث ساعدت على توفير الجهد و الوقت في العمل بالإضافة الى تسهيل الاتصال داخل المؤسسة ضف إلى ذلك زيادة الإنتاج وتحسين الظروف العمل الإعلامي للصحفيين.

وقد ساهمت هذه التكنولوجيا في تحسين الاتصال الداخلي من خلال:

– تسهيل الاتصال بين الموظفين.

[1] عماد قرماط,استخدام الصحفيين لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في الجزائر, مذكرة لنيل شهادة ماستر اكاديمي في علوم الاعلام و الاتصال, كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية, جامعة محمد خيضر,بسكرة, 2009.

– تحقيق سرعة تداول المعلومات.

– القضاء على عوائق الاتصال من خلال التسهيل سيرورة العمل للقضاء على التشوه الذي قد يصيب المعلومة، أما من ناحية دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء الصحفيين فقد أظهرت النتائج ما يلي:

– تساعد تكنولوجيا الاتصال في دقة الأعمال التي يقومون بها العاملون في المؤسسة الإعلامية من خلال التسريع وتسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها بما يضمن عملية تسيير العمل بصفة فعالة وتوزيع نفس المعلومات إلى عدة أفراد في نفس الوقت.

الدراسة الثانية:

تعريف بالدراسة: أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه العلوم التنمية وتسيير الموارد البشرية من إعداد الباحثة هامل مهدية بعنوان اتصال الأزمة في المؤسسة الجزائرية دراسة حالات لوحدات

من المؤسسات الصناعية والخدماتية جامعة قسنطينة [1].

– **اشكالية هذه الدراسة** : وتمثلت في كيف يسير إتصال الأزمة في المؤسسة الجزائرية الصناعية والخدماتية؟

– **أهداف الدراسة:** هدفت هذه الدراسة إلى الوصول في تحديد مسار الاتصال وقت الأزمات في مؤسسة الجزائرية الصناعية والخدمية وذلك بتحديد أهم خطوات الاتصال المتبقية قبل وأثناء وبعد الأزمة

[1] هامل مهدية ، تخصص علوم التنمية وتسيير الموارد البشرية الاتصال الأزمة في المؤسسة الجزائرية ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ، دراسة حالات لوحدات من المؤسسات الصناعية والخدمية ، جامعة قسنطينة ، 2009/2008 , ص45.

وتواصلها مع الجمهور الداخلي.

- **الفرضيات** : تمثلت فرضيات هذه الدراسة في:

-الاتصال يساعد على الوقاية من الأزمات قبل حدوثها.

- الاتصال يتدخل في المؤسسات الجزائرية لمعالجة الأزمات أثناء وقوعها.

- استمرارية الاتصال إلى ما بعد الأزمة في المؤسسات الجزائرية.

- وجود فروق واضحة بين المؤسسات الصناعية و الخدماتية الجزائرية في حدود توظيفها لإتصال الأزمة في مختلف المراحل.

المنهج المتبع: تعد هذه الدراسة من الدراسات الوطنية التي تهدف إلى الحصول على معلومات كافية ودقيقة واستخدام المنهج المسحي والمنهج المقارن.

-أداة الدراسة : تم الاعتماد في هذه الدراسة على أكثر من أداة بهدف الحصول على المعلومات من الميدان حيث تم الاعتماد على أداة المقابلة تمثلت أنواعها في هذه الدراسة على المقابلة الحرة والمقابلة الموجهة أما بالنسبة للأداة الثانية المعتمد عليها فكانت الاستمارة.

- **عينة الدراسة** : أما العينة فكانت العينة القصدية .

نتائج هذه الدراسة : توصلت هذه الدراسة إلى مجموعه من النتائج نذكر من بينها:

- الاتصال يساعد على الوقاية من الأزمات قبل حدوثها في المؤسسات الجزائرية وذلك من خلال الاستعداد الفني قبل حدوث الأزمة والاستعداد المادي والبشري.

- يتدخل الاتصال في المؤسسات الجزائرية لمعالجة الأزمات أثناء وقوعها، فيأخذ مسار الاتصال شكلا آخرا ولا سيما أمام ندرة المعلومات لهذا يتم تفعيل القنوات الاتصالية المتوفرة في حدود الشبكة الاتصالية الداخلية.

- **التعليق على الدراسة :** تمثلت أوجه إختلاف هذه الدراسة مقارنة مع دراستنا بأن هذه الدراسة اعتمدت على المنهج المقارن ومنهج دراسة حالة ودرست الطالبة ايضا هذا الموضوع من زاوية مسار الاتصال و مدى مساهمته في تفادي الأزمات، حيث إعتمدنا نحن في دراستنا على أداة الملاحظة بالمشاركة إضافة إلى استخدام أداة الاستبيان، وكذا المنهج وهو المنهج المسحي و درسنا موضوعنا من جانب مساهمة القائم بالاتصال أثناء أدائه المهني في إدارة أزمة كوفيد19 و تكمن اوجه تشابه هذه الدراسة مع دراستنا حيث انها تناولت موضوع الأزمات في المؤسسات الجزائرية، إضافة في اعتمادها على أكثر من أداة.

2- الدراسات الأجنبية :

الدراسة الأولى :

دراسة مرزوق يوسف تحت عنوان الخدمة الإخبارية في الإذاعة الصوتية، دراسة حول القائم بالاتصال، دراسة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الإعلام والاتصال ، مصر 1986.

تناولت هذه الدراسة على القائمين بالعمل الإخباري في الإذاعة والعمل الذي يتحكم في عملهم وخاصة عند اقتنائهم للأخبار والهدف من هذه الدراسة هو التوصل لمعرفة العوامل التي قد تؤدي إلى حجب بعض الأخبار وعدم إذاعتها أو تلوينها والانحراف بها عن موضوعاتها.

و لخص الباحث الإشكالية بطرح التساؤل المتمثل:

ما هي العوامل التي تؤثر على القائمين بالإخبار في الإذاعة ؟

و من أهم النتائج التي توصل إليها الباحث:

- رأي المبحوثين في الإمكانيات المادية التي يعملون في ظلها أجمع الجميع على مدى تأثير النقص الفني والمادي والإمكانيات اللازمة على عملهم بحيث تكون إمكانياتهم الحالية سببا في القصور الذي يشوب إنتاجهم.

أجمع أساسه خضوع القائمين بالاتصال بعملية التطبيع والتنشئة السلبية لهم، حتى أنهم جميعا استوعبوا كل تقاليد العمل.

أهم العوامل المؤثرة على القائمين بالأخبار في إذاعة القاهرة هي العوامل السياسية والاجتماعية[1].

[1] مرزوق يوسف ، الخدمة لإخبارية في الإذاعة الصوتية، دراسة حول القائم بالاتصال، دراسة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الإعلام والاتصال ، مصر 1986, ص 115.

الفصل الأول: مدخل عام إلى القائم بالاتصال

تمهيد :

لقد بدأ الاهتمام ببحوث ودراسات القائم بالاتصال متأخر أي بدءا من النصف الثاني من القرن العشرين حيث كانت بحوث الإعلام تركز على المواضيع المتصلة والبحوث الخاصة بالجمهور المتلقي للرسالة الإعلامية ومضمون هذه الرسالة ، على الرغم من الأهمية البالغة التي يشغلها القائم بالاتصال في العملية الاتصالية إلا أن البحوث التي تناولتها قد ظهرت من المنظور الإجتماعي والنفسي والمهني فقط، حيث يصعب تفسير سبب تأخر الباحثين الإعلاميين بدراسة القائم بالاتصال و مايحدث في المؤسسات الاعلامية بالإضافة إلى ذلك فقد اتسمت بحوث القائم بالاتصال بالمحدودية في الدول المتقدمة وندرتها في دول العالم الثالث على الرغم من أنه لا يوجد قضية إلا وان كان للإعلام والقائمون بالاتصال دورا أساسيا ومهما ومميزا فيها حيث لا يقل القائم بالاتصال أهمية عن مضمون الرسالة .

المبحث الأول : ماهية القائم بالاتصال

يعتبر القائم بالاتصال من بين أهم المفاهيم التي كثر عنه الحديث خاصة في الآونة الأخيرة وهذا ما سوف نحاول إعطاء عدة مفاهيم لغوية واصطلاحية لهذا المفهوم

المطلب الأول : مفهوم القائم بالاتصال

تتفاوت المفاهيم التي وضعتها المدارس الإعلامية للقائم بالاتصال فقد اتجهت بعض الدراسات إلى تعريفه من منظور القدرة على التأثير المتلقي فعرف بأنه " يشمل من لديهم القدرة على التأثير بشكل أو بأخر في الأفكار والآراء في حين اتجهت دراسات أخرى إلى تعريفه من منظور الدور في العملية الاتصالية فعرفه على أنه " ذلك الشخص الذي يتولى إدارة العملية الاتصالية برمتها "أو أن القائم بالاتصال هو أي فرد أو فريق منظم يرتبط مباشرة بنقل المعلومات من فرد لأخر عبر الوسيلة الإعلامية[1].

ومما سبق يمكن تعريف القائم بالاتصال على أنه " أي شخص داخل فريق عملي ينتمي إلى إحدى المؤسسات ويصطلح بمسؤولية ما ، في صنع وإنتاج الرسالة الاتصالية بدءا من وضع الفكرة أو السياسة العامة ومراحل الصياغة المختلفة لها وانتهاء اخراجها وتقديمها للجمهور بهدف التأثير .

المطلب الثاني : الشروط الواجب توفرها في القائم بالاتصال

حددها الباحث ديفيد برلو في النقاط التالية :

- توافر مهارات الاتصال وهي خمس مهارات الكتابة ، التحدث ، القراءة ، الاتصال والقدرة على التفكير السليم لتحديد أهداف الاتصال .

[1] نجوى فريال ، القائمون بالاتصال ، المركز القومي للبحوث ، القاهرة ، 1992 ، ص05.

❖ اتجاهات القائم بالاتصال نحو نفسه ونحو الموضوع ونحو المتلقي ، وكلما كانت هذه الاتجاهات اتجاهه زادت فعاليته.

❖ مستوى معرفة المصدر وتخصصه بالموضوع الذي يعالجه حيث يؤثر في زيادة فعاليته .

❖ مركز القائم بالاتصال في إطار النظام الاجتماعي والثقافي وطبيعة الأدوار التي يؤديها والوضع الذي يراه الناس فيه يؤثر على فعالية الاتصال .

❖ معرفة السياسة الإعلامية لمؤسسة ويتم ذلك حسب وراين بريد بعدة طرق منها :

- القراءة المستمرة لجريدة المؤسسة .
- المشاركة في الدورات والمحاضرات التي تقيمها المؤسسة .
- عن طريق احتكاكه مع زملاءه ذوي الخبرة والمؤسسة .
- عن طريق توجيهيهما من رئيس التحرير [1].

المطلب الثالث : أهداف القائم بالاتصال

لقد حدد ألكساتان الأهداف والمسؤوليات التي تجعل القائم بالاتصال دورا في التأثير وإقناع المحصور وهي ثلاثة أهداف أساسية :

أولا : المصداقية .

يعتمد قياس مصداقية القائم بالاتصال على عنصرين أساسين هما :

الخبرة وزيادة الثقة في القائم بالاتصال ويفسر مفهوم الخبرة ، بمدركات المتلقي عن معرفة القائم بالاتصال الإجابة الصحيحة عند السؤال والقضية المطروحة وموقعه السليم منها ، وهذه تعتمد على

[1] محمد عبد الحميد ، نظريات الإعلام واتجاهات التأثير ، عالم الكتيب ، القاهرة ، 2007 ، ص 97.

التدريب والقدرة والذكاء والإنجاز المهني ، المركز الاجتماعي ، الشخص الخير هو الذي يملك المعلومات الصادقة والحقيقة عن الموضوع ، و يثير عنصر الثقة إلى إدراك المتلقي عن القائم بالاتصال بأنه يشارك في الاتصال بشكل موضوعي ودون تحيز وهو في هذه الحالة لن يجني معلومات موضوعية كما يمكن أن يحدث في العالم الحقيقي وبالتالي فإن التوصيات التي تقوم على هذه المعلومات يمكن تصديقها ونظرا لاهتمام

الباحثين بدرجة مصداقية القائم بالاتصال فقد قام الباحثون بإعادة تحليل البيانات التي أجريت عام 1952 وأنتهت إلى هذه الدراسة حققت فرض واحد وهو أن القائم بالاتصال والمصداقية الحالية في التفريق سبب الرأي والاتجاه [1].

ثانيا : الجاذبية

ركز الكثير من الباحثين على محددات خاصة لقياس الجاذبية والمتمثلة في التشابه والتماثل وذلك بناءًا على الفرض القائل " بأن المصدر و القائم بالاتصال ذو الجاذبية سيكون أكثر تأثيرًا من الشخص المحايد أو الذي ليس له الجاذبية في عملية الإقناع وذلك من خلال :

- ينجذب الناس إلى الأشخاص الذين يشبهونهم ويتأثرن بهم كالأشخاص الذين يختلفون عنهم .
- تزيد المودة من التفاعل بين الأشخاص مما يدفعهم إلى أن ينجذبوا لبعضهم ومن جانب أخر فإن التشابه والمودة يقودان إلى الحب والحب يشير إلى التشابه مع القائم بالاتصال[2] .

[1] محمد عبد الحميد ، مرجع سبق ذكره ، ص 98.

[2] محمد عبد الحميد ، مرجع سبق ذكره ، ص 98.

ثالثا: قوة المصدر

أما الجوانب تأثير خصائص المصدر في عملية إقناع فهي كما لخصها الباحث الكساتان كما يلي :

- المصداقية الحالية تؤثر في تغيير الآراء وأكثر والتأثير الإقناع يقل بمرور الزمن ما لم يتذكر المتلقي الرسالة .
- التأثير الإقناعي للقائم بالاتصال الخبير وأكثر جاذبية يظهر أكثر عندما يدافعون من مواقف غير متوقعة .
- تزيد الخبرة من التأثير للشخص المتحيز حيث لا يتم الحكم على الشخص الخبير بالتحيز.

ومن مسؤوليات القائم بالاتصال نجده أنه يلتزم بالموضوعية والصدق ومشاركته في الإصلاح الاجتماعي بالإضافة إلى العمل على الحفاظ على النزاهة والكرامة و المهنية وتبني اتجاهات الجمهور .

المطلب الرابع : العوامل المؤثرة على القائم بالاتصال

أ- **معايير المجتمع :** يعد النظام الإجتماعي الذي تعمل في إطاره وسائل الإعلام من القوى الأساسية التي تؤثر على القائمين بالاتصال فأي نظام اجتماعي ينطوي تحت قيم ومبادئ يسعى لإقرارها حيث يعمل على تقبل المواطنين لها ، ويرتبط ذلك بوظيفة النشأة الاجتماعية وتعكس وسائل الإعلام اهتمام بمحاولتها الحفاظ على القيم الثقافية السائدة ويرى وارين بريد أنه في بعض الأحوال قد يقوم القائم بالاتصال بتغطية كاملة للأحداث التي تقع حوله ، وليس هذا الإغفال نتيجة للتقصير منه أو أنه نقطة سلبية ، ولكن يتغاضى القائم بالاتصال أحيانا إلى تقديم بعض الفضائل والإحساس منه بالمسؤولية الاجتماعية وغالبا ما تتجنب وسائل الإعلام انتقادا للأفراد الذين يقومون بتلك الأدوار لتدعيم البناء الثقافي للمجتمع .

ب- المعايير الذاتية للقائم بالاتصال :

تؤثر الخصائص والسمات الشخصية على الصحفي في عمله والمواد الإعلامية التي يقدمها وتتمثل هذه العوامل أساسا في الجنس،، العمر، الدخل، الطبقة الاجتماعية، التعلم، الانتماءات الفكرية والعقائدية، والإحساس بالذات.

كما يعد الإنماء عنصرا محددا من المحددات الشخصية المهمة لأنه يؤثر في طريقة التفكير والتفاعل مع العالم المحيط القائم بالاتصال.

كما أن القائم بالاتصال ينتمي إلى بعض الجماعات التعليمية والاجتماعية والسياسية والاقتصادية التي تعد بمثابة جماعات مرجعية، حيث يشارك القائم بالاتصال أعضاءه في الدوافع والميول والاتجاهات، وتبرز في اتخاذ قراراته وقيامه بسلوك معين.

وقد اهتم الخبراء بالإطار الدلالي والخبرات المخزنة للقائم بالاتصال التي تؤثر في أفكاره ومعتقداته والتي تحدد ما يجب وما لا يجب[1].

ج- المعايير المهنية

يتعرض القائم بالإتصال إلى مجموعة من الضغوطات المهنية التي تؤثر في عمله وتؤدي إلى توافقه مع السياسة التي تنتهجها المؤسسة الإعلامية التي ينتمي إليها حيث تتضمن المعايير المهنية ما يلي:

- سياسة المؤسسة الإعلامية فخط العمل الذي تنتجه المؤسسة الإعلامية قد يمثل ضغوط على القائم بالاتصال وتتمثل هذه الضغوط في عوامل خارجية وداخلية.

[1] إبراهيم إمام ، الإعلام والاتصال بالجماهير ، مكتبة أنجلو المصرية ، القاهرة ، ط1 ، 1969 ، ص 62.

د- معايير الجمهور.

يؤثر الجمهور على القائم بالاتصال مثل ما يؤثر القائم بالاتصال عليه على الجمهور فالرسالة التي يقدمها تحدها إلى حد ما توقعاته من ردود فعل الجمهور وبالتالي يلعب الجمهور دورا ايجابيا في عملية الاتصال.

المبحث الثاني : القوى والعلاقات التي يتأثر بها القائم بالاتصال

المطلب الأول : خصائص القائم بالاتصال والإحساس بالذات

أجريت بعض الدراسات وبصفة خاصة على الخصائص والسمات العامة للقائم بالاتصال مثل الدخل والنوع والطبقة وغيرها، وكذلك الخصائص أو السمات الفكرية والعقائدية التي تؤثر على معتقدات القائم بالاتصال وثقة الملتقي فيما يقوله أو ينشره القائم بالاتصال.

فالقائم بالاتصال في الدول الغربية ينتمي بصفة عامة إلى الطبقة المتوسطة، من الواضح أن الصحفيين هناك مهما كان دورهم هامشيا، فهم ليس هامشين في مصطلح الدخل.

يعتبر الإحساس بالذات الذي ينعكس على ثقة الفرد بنفسه وتقديره لذاته محصلة أو نتيجة قدرة الفرد والمجتمع على تلبية حاجات عديدة يتصدرها إحساس الفرد بالأمن بأشكاله المتعددة, ويصف الباحثون القائم بالاتصال في دول العالم الثالث بأنهم جيل تحرروا من السيطرة الاستعمارية الأجنبية ، إلا أنهم لا يزالون يستخدمون نفس الحاجات القوى أكثر من حاجات الأغلبية في الدولة، الا ان الوضع قد تغير الآن فالمحررون هم قادة التغيير في نظر القراء وذلك لأنهم يمسكون بالمرأة التي ترى من خلالها المجتمع نفسه في شكله الجديد.

ولم تشر دراسة القائم بالاتصال أن الصحفيين يميلون إلى اليسار و أن الشخصية الإعلامية التي

تكتسب معظم اتجاهاتها أو ميولها نحو التنشئة الاجتماعية [1].

المطلب الثاني : الدراسات الاجتماعية للقائم بالإتصال

1. دراسة وارين بريد

لقد قام وارين بريد بدراسة حول القائمين بالاتصال وتحري الاجتماعية التي تؤثر على عملهم وقد استعمل في طريقته التحليل الوظيفي ليظهر كيف تدفن أو تحذف الصحف الأخبار التي تهدد النظام الاجتماعي والثقافي وبنائه وقد اهتمت هذه الدراسة بتحليل وسائل الإعلام كمتغير من المتغيرات الاجتماعية والثقافية وقد توصل " بريد" من خلال نتائج دراسته الأولى إلى أن القائم بالاتصال يأخذ بعين الاعتبار النتائج الاجتماعية التي تترتب على نشر المواد الإعلامية.

2. نظريه الشفيع (المحامي)

حيث بينت هذه النظرية أن القائم بالاتصال يشارك في بناء المجتمع، وينتقد الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية حماية للجمهور ومعالجته ومن هنا فإن المسؤولية المهنية للقائم بالإعلام هي أن يدافع عن مصالح الجماعات وهناك ثلاثة اتجاهات رئيسية لهذه النظرية:

أ. أن مهام القائم بالاتصال في غالب الأحيان تسبق دوره كمواطن فهو يؤمن بأنه إذا حصل على معلومات قد تؤدي إلى توجيه الاهتمام إلى أحد المجرمين فانه غير ملزم بمساعدة الدولة.

ب. يؤمن القائم بالاتصال في غالب الأحيان بضرورة الاحتفاظ بسرية معياره في بعض الظروف.

[1] بسيوني حمادة ، دور وسائل الاتصال في صنع القرارات ، ص ص(95-96).

ت. يرى أن من حقه تقديم المعلومات التي تغيرها الوكالات الحكومية لموضوعات سرية [1].

3. دراسة المراقبة الاجتماعية :

تعرف المراقبة الاجتماعية على أنها مفهوم النظرية ينطوي على ذلك التأثير الحادث بين هيئة التحرير والصحيفة، ويشتمل ذلك على الآليات التي تجعل المؤسسة مؤهلة للحفاظ على السياسة الإخبارية.

المطلب الثالث : التوقعات الخاصة بجمهور المتلقين

يؤثر الجمهور على القائم بالاتصال مثلما يؤثر القائم بالاتصال على الجمهور فالرسالة التي يقدمها تحددها إلى ما توقعاته من ردود فعل الجمهور دوما دورا ايجابيا في عملية الاتصال كما أكد " ريموندبار" أن نوع الجمهور الذي يعتقد القائم بالاتصال أنه يخاطبه له تأثير كبير على طريقة اختيار المحتوى وتنظيمه، فوسائل الإعلام يجب أن ترضي الجماهير، ولكي يتحقق ذلك يجب معرفه الجمهور معرفة دقيقة من خلال الدراسات العلمية [2].

و بالإضافة إلى ذلك ركزت الكثير من البحوث على عدد من الخصائص المتعلقة بعملية الإقناع، قديما اهتم أرسطو بخصائص المصدر بدلا من الرسالة، وقال إن القائم بالاتصال يجب أن يكون مرغوبا بالإضافة إلى الإحساس بالموضوع، وأهميته بجانب الخصائص الذهنية، كما أكد مكيافيلي على أهمية السلطة بالنسبة للقائم بالاتصال ويركز دارسو الإقناع الآن على ثلاث خصائص أساسية للقائم بالاتصال وهي الحيوية والانتماء الاجتماعي والسلطة و الثقة.

[1] بسيوني حمادة ، مرجع سبق ذكره ، ص ص(97-98).

[2] إبراهيم إمام ، مرجع سبق ذكره ، ص80.

المطلب الرابع: الضغوط المهنية التي يتعرض إليها القائم بالاتصال

يتعرض القائم بالاتصال إلى عدد من الضغوطات خلال العملية ومن بين هذه الضغوط العمل الذي تتجه المؤسسة الإعلامية الذي قد يمثل ضغوطا على القائم بالاتصال ويحتم عليه انتهاج فكر مهني معين، وتتمثل هذه الضغوط في عوامل خارجية وداخلية، حيث نعني بالعوامل الخارجية موقع الوسيلة من النظام الاجتماعي القائم ومدى ارتباط المؤسسة بمصالح معينة أما العوامل الداخلية فتشمل نظام الملكية وأساليب السيطرة والنظم الإدارية وضغوط الإنتاج وتلعب هذه العوامل دورا مهما في شكل المضمون المقدم للجمهور وتنتهي بالقائم إلى أن يصبح جزء من الكيان العام للمؤسسة لذا نجد كثيرا من الصحفيين يعتبرون أنفسهم موظفين في بيروقراطية جمع الأنباء فهم لا يعبرون عن أفكارهم بل يقومون بالتعبير عن أفكار صاحب المؤسسة الإعلامية وينتهجون نهجه [1] وكل وسيلة إعلامية سياستها الخاصة لا تنظم هذه السياسة في إهمال أو تحريض قصص معينة ويتعلم العاملون في الوسيلة الإعلامية سياسة التقريرية عن طريق الاستيعاب التدريجي بدون تعليمات مباشرة وبالإضافة إلى عدم وجود تكتل لمعارضة سياسة الوسيلة.

[1] محمد الجوهري وآخرون ، دراسة الإعلام والاتصال ، دار المعرفة ، الجامعة الإسكندرية ، مصر ، 1992 ، ص 55.

خلاصة الفصل:

وانطلاقا مما سبق يمكننا القول بأن القائم بالإتصال يلعب دورا مهما وحاسما في إيصال وإرسال الرسالة الإعلامية إلى الجمهور بطريقة مفهومة وسهلة من أجل استيعابها كون أن القائم بالاتصال يبحث عن المعلومة وهو الذي يختار مضمون الرسالة ، التي تكون موجهة للجمهور أي بعد المرور بعدة عمليات ومسؤوليات في إطار ممارسته المهنية إلى جانب الاستبصار بطبيعة الظروف التي يعمل في إطارها والضغوط التي يواجهها.

الفصل الثاني: مدخل عام إلى الأداء المهني وإدارة الأزمة في العلاقات العامة

تمهيد

لقي الأداء المهني اهتمام العديد من الباحثين والمفكرين في مجالات متعددة, وقد أجمع المفكرون أن الاهتمام بأداء الفرد في المنظمة وإعطائه العناية اللازمة إذ بفضله يصل بالمؤسسة إلى أهدافها ، وبطبيعة الحال تسعى كل المنظمات انجاز أفعالها بكفاءة وفعالية عالية ، وذلك من أجل الوصول إلى تحقيق الأهداف والتي تم التخطيط لها مسبقا وبأقل تكلفة ممكنة .

من خلال الوصول إلى تلك الأهداف تمتلك المنظمات العديد منم الموارد التي يمكن استخدامها لتحقيق ميزة تنافسية في أسواق منتجاتها ضمن إطار نشاطها كان محليا أو إقليميات أو دوليا ، ومن ثم تحقيق أهدافها المحددة, ويمكن تصنيف هذه الموارد في ثلاث مجموعات تشمل الموارد المادية مثل : المباني والمعدات والتكنولوجيا والأرصدة المالية والإدارية والرقابية ...إلخ ، والموارد البشرية التي تتضمن خبرات ومهارات وقدرات العاملين .

ومن خلال هذا الفصل سوف نتطرق إلى إسهام الأداء المهني للفرد في الإذاعة المحلية بالمدية من خلال تعريفه ومعرفة عناصره ومحدداته وكذا أبعاده, بالإضافة إلى تسليط الضوء على إدارة الأزمة وربطها بالعلاقات العامة من خلال كيفية التعامل والتصدي للأزمة كورونا داخل إذاعة المدية أي تعريف بإدارة الأزمة ومقوماتها ودور العلاقات العامة في معالجة الأزمة داخل الإذاعة المحلية بالمدية .

المبحث الأول : مدخل عام إلى الأداء المهني

يعد الأداء من بين أهم المفاهيم المتداولة خاصة من الجانب التنظيمي ، ولهذا سوف نحاول إعطاءه عدة تعريفات لغوية واصطلاحية توضح هذا المفهوم .

المطلب الأول : مفهوم الأداء المهني

التعريف اللغوي : من معجم اللغة يتضح الأداء مصدر فعل أدى ويقال أدى الشيء أي أوصى به ، أدى الأمانة وأدى الشيء أي قام به[1] .

التعريف الاصطلاحي: عرف الأداء بأنه : " ما يبذله كل من يعمل بالمؤسسة من منظمين ومديرين ومهندسين وعرفته "رواية حسن " على أنه " يشير إلى درجة إتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي تحقق أو يتسع بها الفرد متطلبات الوظيفة ، ويشير هذا التعريف إلى الفرق بين الأداء و الجهد فالجهد يشير الى الطاقة المبذولة اما الاداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد[2] .

أما من منظور "توماس جيربرت " للأداء : يرى بأن السلوك هو ما يقوم به الفرد من أعمال في المنظمة التي يعملون فيها أما الأداء فهو التفاعل بين السلوك والإنجاز أي أنه مجموع السلوك والنتائج التي تحققت معا [3].

يعرف علي السلمي الأداء أيضا بأنه الرغبة والقدرة يتفاعلان معا في تحديد مستوى الأداء حيث أن هناك علاقة متلازمة ومتداولة بين الرغبة والمقدرة في العمل ومستوى الأداء.

أيضا: الأداء هو قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله و الكيفية التي يؤدي

[1] ابن منظور ، لسان العرب ، أرصاد بيروت ، المنجد4، ص26.

[2] وسيلة حمداوي ، إدارة الموارد البشرية ، مديرية النشر ، جامعة الجزائر , ص123.

[3] رواية حسين ، إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية ، دار الجامعة ، مصر ، 2005 ، ص209.

بها العامل مهامه أثناء العمليات الإنتاجية والعمليات المرافقة لها باستخدام وسائل الإنتاج والإجراءات التحويلية والكيفية.

* **الأداء** هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور والمهام وبالتالي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد[1].

ويعرف أحمد ماهر الأداء المهني هو نظام يشير من خلاله تحديد مدى كفاءة أداء العاملين لأعمالهم [2].

فمن خلال هذه التعريفات يتضح لنا أن هناك من يرى أن الأداء جهد مبذول ومنهم من يرى أنه سلوك بذل، فالأداء هو قيام الفرد بمهام مختلفة يبذل مجهود ذو نوعية معينة وفق نمط أداء معين يسمح بتحويل المداخلات الخاصة بالتنظيم إلى مخرجات, أي إلى عدد المنتجات للمواصفات محددة وبأقل تكلفة ممكنة.

المطلب الثاني: محددات وأبعاد الأداء المهني

إن الأداء المهني هو الأثر الصافي فرض والتي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور والمهام ويعني هذا أن الأداء هو إنجاح موقف معين يمكن النظر إليه على أنه إنتاج العلاقة المتداخلة بين الجهد والقدرات وإدراك الدور الهام للفرد.

ولهذا نجد أن محددات الأداء تتضح في الجهد المبذول من طرف الفرد.

[1] عبد المليك مزهودة ، الأداء بين الكفاءة والفاعلية ، مفهوم وتقييم ، مجلة العلوم الإنسانية ، العدد 1، نوفمبر 2001 ، ص86.

[2] عبد المليك مزهودة، مرجع سبق ذكره ، ص 87.

– تحقيق مستوى عرض من الأداء : ولتحقيق مستوى عرض من الأداء لابد من وجود حد أدنى من الإتقان في كل مكون من مكونات الأداء بمعنى أن الأفراد عندما يبذلون جهدا قائمة ويكون لديهم قدرات ولكنهم لا يفهمون أدوارهم فإن أدائهم لا يكون مقبولا من وجهة نظر الآخرين، فبرغم من بذل الجهد الكبير في العمل فإن هذا العمل لن يكون موجة في الطريق الصحيح وبنفس الطريقة فإن الفرد يعمل بجهد كبير ويفهم عمله ولكنه تنقصه قدرات فعادة ما يقيم مستوى أداءه كأداة منخفضة، وهناك احتمال آخر وهو الفرد قد يكون لديه القدرات اللازمة والفهم اللازم لكنه كسول ولا يبذل جهدا كبيرا عمل فيكون أداء مثل فهذا الفرض أيضا كمنخفض وبطبيعة الحال إن أداء الفرد يكون منفرد في مكون من مكونات الأداء وضعيف في مكون أخر.

ومن خلال كل هذا يمكننا القول أن محددات الأداء المهني هو مزيج بين جهد الفرد المبذول لإنجاز أعماله وما يتسم به من مهارات ومعلومات وخبرات ومدى إدراكه لما يقوم به في المنظمة التي ينتمي إليها[1].

المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في الأداء المهني

لا شك أن أداء العمل يتوقف على عده عوامل مختلفة متشابكة ومؤثره منها ما هو تنظيمي و ثقافي واجتماعي وبيئي ونفسي وهذه العوامل تختلف من حيث درجه تأثيرها باختلاف الزمان والمكان، اختلاف المستويات التعليمية والاجتماعية والإدارية واختلاف الرغبات وحاجات الفرد.

وبعض هذه العوامل يؤدي إلى رفع الأداء في حين يؤدي البعض الآخر إلى خفضه كما أن البعض له تأثير مباشر بينما البعض الاخر له تأثير غير مباشر بالإضافة إلى التأثير الإيجابي والسلبي.

وبالتالي فإن الأداء المهني يتأثر بعدة عوامل يمكن حصرها في نوعين وهي العوامل الداخلية

[1] رواية حسن ، إدارة الموارد البشرية ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، 1999 ، ص 21.

والعوامل الخارجية.

أ. **العوامل الداخلية :** هي مجموعة تخضع لسيطرة الإدارة والمؤسسات تتعدد ومتنوعة وتتكون من :

1) العنصر البشري : وهو يعد من أهم مورد في المنظمة باعتباره العامل الديناميكي و المؤثر في جميع العمليات الإدارية وهو في جميع العمليات (العوامل) الأخرى فالقرارات التي يتخذها الفرد في المؤسسة هي الأساس في تحديد جودة الإنتاج وكميته وتكلفته .

فنمو المؤسسة مرتبط بمدى قدرتها على ترغيب واستقطاب عناصر بشرية متميزة في مهاراتها ومعارفها واتجاهاتها وكذا مرتبط بمدى تنمية العنصر البشري الذي يعد أحد الأساليب التي تستطيع المؤسسات بواسطتها أن تصل لنجاحها المستقبلي وذلك عن طريق معرفة الطاقات الكامنة وبالتالي زيادة مساهمتهم في العمل وتنمية العنصر البشري لها عدة مظاهر أهمها :

– العمل على إنجاح السياسات والبرامج الرسمية وغير الرسمية لتنمية الأفراد في مراكزهم الحالية وإعدادهم لمراكز ذات مسؤوليات أكبر.

كما يتخذ الجهاز الإداري في الأساليب والوسائل من أجل تنمية الفرد مثل : التدريب والترقية وتنمية العلاقات الإنسانية وغير ذلك من الطرق التي تكون في مجموعها محور تأدية العمل وتطور الأفراد العاملين وتحقيق الكفاية وتشجيع ورفع الروح المعنوية[1].

2) الإدارة : إن الإدارة هي المسؤولة عن استخدام الفعال لجميع الموارد التي تقع تحت سيطرة المؤسسة حيث أن أكثر من 75% من زيادة المعدلات الأداء يعتمد على أساليب الإدارة[2] .

[1] طلال سلط شريف ، العوامل المؤثرة في أداء العمل ، مجلة جامعة الملك عبد العزيز ، السعودية ، 1992 ، ص23.

[2] صلاح الدين محمد عبد الباقي ، الموارد البشرية رؤية مستقبلية ، الدار الجامعية ، مصر، 2005 ، ص240.

3) التنظيم :

وهو يشمل على توزيع وتحديد المهام والمسؤوليات وتقسيم العمل وفقا لتخصصات والسيطرة ، إن درجة الموازنة في تنظيم وأحدث التغيرات اللازمة وفقا للمستندات الجديدة في نظم وأساليب العمل ، والتوظيف ومنظومة الحوافز والتنمية والتدريب من شأنه أن يؤثر كثيرا على أداء وتحقيق الأهداف بكفاءة ووجود تنظيم أو نظم جيدة تعمل بكفاءة عالية تحت جميع الظروف والمتغيرات وجب إدخال المرونة والديناميكية في أي تنظيم يجعله قابل للتغير وفقا لمتطلبات المستجدة .

4) طبيعة العمل : وتشير إلى مدى أهمية الوظيفة التي يؤديها الفرد ومقدار فرض النمو والترقي المتاح الشاغل ومستوى الإشاعات المترتبة عن الوظيفة ، حيث كلما زادت درجة التوافق بين الفرد والعمل الذي يؤديه الفرد زادت دافعتيه وولائه و أدائه وقد بين عدم إلهام العامل بطبيعة العمل نتيجة عدم معرفة الحقيقية بواجبات ومهامه وصلاحيته الوظيفية وواجبات ومهام الموظف إلى التأثير سلبا على أداء العمل.

5) بيئة العمل (المناخ التنظيمي): أو ما يعرف بمكونات البيئة الداخلية التي تحيط بالفرد أثناء أدائه لوظيفته من علاقات اجتماعية وتنظيمية من اتصالات ونظام الأجور والحوافز وغيرها من ابتعاد المناخ التنظيمي والتي لها بالغ الأهمية على السلوك الأدائي للعنصر البشري إيجابا وسلبا[1] .

6) العوامل الفنية :

أي كل الإمكانيات والمعدات المادية التي لها دور مركزي في التأثير على الأداء ، فمجال الصيانة والظروف التشغيل للمعدات ومدى توفر قطع الغيار والمعرفة الأدائية للإضاءة والضوضاء ...إلخ، كلها محددة لحجم ومستوى الطاقة الإنتاجية المستخدمة .

[1] طلال سلط شريف، مرجع سبق ذكره ، ص25.

هذا بالنسبة لشرح العوامل السابقة الموضحة في الشكل السابق ويمكن إدراج ضمن العوامل أيضا الصراع التنظيمي والثقافة التنظيمية .

7) **الصراع التنظيمي** : والذي قد يحدث بين الإدارة والفرد أو بين الجماعات فقد تكون له نتائج إيجابية كما قد تكون له نتائج سلبية حسب شدة الصراع وكذا طريقة التي يزيد بها .

وفي الحقيقة عن كل مؤسسة يوجد لها حد أقصى للصراع والذي يمكن اعتباره صراع ايجابي يساهم في تحفيز التأثير الإيجابي على الأداء, وعندما يكون مستوى الصراع منخفضا للغاية قد تتأثر سلبا بشكل ملموس ، حيث من المحتمل أن تبرز محاولات التطوير والتغيير والقدرة على التكييف مع البيئة المحيطة.

8) **الثقافة التنظيمية :**

إن مصطلح الثقافة هو مصطلح واسع يضم ويجسد جوانب عديدة في المؤسسة فهو يشمل على الرقابة والالتزام والتوافق الاجتماعي والتعامل مع الأفراد والقدرة على التكليف مع البيئة المحيطة[1] .

فهي تعرف ايضا انها : مجموعة القيم والتقاليد التي تخص بالقبول ولها أنماط السلوك التي يعتمد أفراد والمدراء عليها في أي مؤسسة[2] .

والثقافة التنظيمية تؤثر على الأداء وتحسن كفاءته فأداء الفرد مرتبط من الناحية لما توفره البيئة الداخلية من نظم العلاقات وإمكانيات وغيرها ، ومن ناحية أخرى هو انعكاس ثقافة الفرد التنظيمية وبالتالي فهي بدورها تتحكم في انخفاض وارتفاع مستوى الأداء [3].

[1] جمال مرسي وثابت إدريس ، السلوك التنظيمي ، الدار الجامعية الإسكندرية ، 2000، ص484.

[2] دافيد ويلسون ، إستراتجية تغيير ترجمة نجية عمارة ، دار الفجر للنشر والتوزيع ، ط2 ، القاهرة ، 1999 ، ص121 .

[3] لوحنية قوة ، ثقافة المؤسسة لمدخل أساس لتنمية الشاملة ، مجلة الباحث ، العدد 02 ، جامعة ورقلة ، 2003 ، ص71

ب. العوامل الخارجية :

إن العوامل الخارجية هي تلك العوامل التي تقع خارج سيطرة المؤسسة وعلى الإدارة أن تنتبه حولها من متغيرات إيجابية أم سلبية ، وتتنبأ بتأثيرها وتعمل على مواجهتها والتكييف معها وهناك العديد من هذه العوامل وهي :

1. البيئة الاجتماعية والثقافية : يرى جاكسون : أن البيئة الاجتماعية تتضمن تركيب المجتمع والطبقات وإمكانية الصعود الطبقي وتعريف الأدوار الاجتماعية وطبيعة التنظيم الاجتماعي وتطوير المؤسسات الاجتماعية أما البيئة الثقافية فتمثل خلفية المجتمع التاريخية ومعتقداته وقيمه وقواعد السلوك فيها .

2. البيئة السياسية والقانونية : تعني البيئة السياسية أن المناخ السياسي العام في المجتمع ودرجة تركيز السلطة السياسية وطبيعة التنظيم السياسي وأما عن البيئة القانونية فتعني الجوانب الدستورية والأنظمة التي تتصل بإنشاء المؤسسات وفرض الضرائب والرقابة .عليها وأداء المؤسسات الإدارية يتأثر بهذه البيئة من حيث طبيعة النظام السياسي والاستقرار السياسي[1] .

3. البيئة الاقتصادية : وتشمل نوع من التنظيم الاقتصادي والملكية الخاصة أو العامة فمثلا إتباع الدولة للاقتصاد الحر يفتح المجال للمنافسة وإتباع التقنيات المتطورة وبالتالي الاهتمام بجودة الإنتاج ، أي تقدم الفرد نحو الإبداع ويؤثر إيجابا على أدائه, إذ تعتبر هذه العوامل من أهم العوامل الخارجية التي تتعامل معها المؤسسات والتي يجب أن تتكيف معها لتضمن الأداء الجيد سواء على مستوى المؤسسة ككل أو على مستوى الفرد [2].

[1] عبد العزيز حمير وآخرون ، قياس الأداء المؤسسي الأجهزة الحكومية ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة ، 2000، ص58.

[2] دافيد ويلسون ، مرجع سبق ذكره ، ص140.

المطلب الرابع : إدارة الأداء

يعرفها جمال محمد مرسلي بقوله : " هي الوسيلة التي من خلالها يتأكد المديرون من أنشطة العاملين ونتائج أدائهم تتوافق مع الأهداف التنظيمية[1] .

ويرى علي السلمي " أن فكرة الأداء تقوم على منطق بسيط هو أن الأداء المتميز المحقق للغرض منه يتطلب توفر العناصر التالية :

- توفر المستلزمات المادية والتقنية وغيرها التي يتطلبها التنفيذ السليم للعمل .
- تصميم العمل بطريقة سلمية تجدد الأداء المطلوب وطريقته للنتائج المتوقعة .
- تهيئة الظروف المحيطة بمكان تنفيذ العمل .
- توفر الأفراد المؤهلين للقيام بالعمل وإعدادهم وتدريبهم على طرق الأداء الصحيحة وتوفير المعلومات الكاملة عن خطة الأداء.
- متابعة الأداء ومراقبة ما يقوم به الأفراد أثناء العمل وتزويده بالمعلومات التي تساعده على تصحيح المسار تنفيذ وتخطي العقبات .
- رصد نتائج التنفيذ وتقييمها بالقياس إلى الأهداف والمعدات المحددة وتعويض العامل على أدائه وفق نتائج التحليل[2] .

[1] جمال الدين محمد مرسلي ، الإدارة الإستراتجية للموارد البشرية ، المدخل لتحقيق ميزة تنافسية لمنظمة القرن 21 ، مصر ، 2003 ، ص204.

[2] علي السلمي,ادارة الموارد البشرية الاستراتيجية,القاهرة, دار غريب,2001, ص125.

المبحث الثاني : مدخل عام إلى إدارة الأزمة

تعتبر إدارة الأزمات أسلوب تكييف مع المتغيرات المفاجئة وغير قابلة للتوقع فهي تسعى إلى التعامل بشكل سليم مع أي أزمة ، وتعتبر العلاقات العامة من أبرز من يساهم في إدارة الأزمة ومواجهاتها، و ويتجلى دورها في التعامل مع هذه الأزمة كل ما فيها لصالح المنظمة والتقليل من حجم الخسائر, فلا تكمن أهمية العلاقات العامة في إدارة الأزمات فقط أثناء الأزمة بل يتعدى ذلك حيث يكون هذا من خلال تخطيطات وقائية وعلاجية والتي تعمل العلاقات العامة باستمرار على تطويرها.

المطلب الأول: نشأة وتطور إدارة الأزمات ومفهومها

تحظى إدارة الأزمات بالإهتمام الواسع في الأوساط العلمية المعاصرة بوصفها مجموعة من التقنيات والمناهج التي تجمع بين العلم والفن، وتوفر أساليب وآليات تشغل في مواجهة التحولات وتساعد في ضبط وتوازن حركة نظام عالمي يتجه أكثر فأكثر نحو التعقيد في حركاته الإقليمية والدولية، ويواجه تحديات بالجملة نتيجة ما تشهده المرحلة التاريخية الراهنة من تقلبات جارية بإيقاع سريع, مما أدى إلى ظهور أنماط صراع ومنافسة حديثة و وضع النظم والمؤسسات موضع الخطر والتهديد, وعرض دوائر صناعة القرار للضغوط والإرباك في ظل التطور المهول في مجال الاتصالات وانفجار دائرة المعلومات، وما ينطوي عليه ذلك في تشابك في العلاقات والمصالح بين مختلف مراكز القوى وظهور أشكال معقدة من الأزمات ، وقد عرفت ادارة الازمات بعد هجمات الحادي عشر 2001 الشهيرة، منعطفا حاسما نحو التطور في الممارسة والتعامل الإداري اليوم مع الأحداث والمستجدات والطوارئ، ولكن الاهتمام الأكاديمي بإدارة الأزمات سبق هذا التاريخ بعقود فقد كانت بوادره أوائل الستينات بعد أزمة الصواريخ الكوبية ثم تعاظم هذا الاهتمام خلال عقدي الثمانينات والتسعينات في القرن الماضي، وخاصة بعد حرب الخليج الثانية 1991 ، كتاريخ فاصل واكب مرحلة انقلبت فيها العديد من المفاهيم

والموازين[1].

تشير بعض الدلائل إلى أن الاتجاهات العالمية الحديثة في الدراسات الأزمات قد نهجت مسارين.

المسار الأول : اهتم بمفهوم علم الأزمات بشكل عام تطورات بدءا من تحديد مفهوم الأزمة تطورات التي لحقت به ومجالات دراسته، حيث اتسعت لتشمل جانب الأزمات الكوارث الطبيعية، أي أضيف للأزمة المفهوم الاجتماعي الذي أضاف لهذا العلم مجالات أخرى للدراسة، تضمنت قضايا اجتماعية, اقتصادية، بجانب القضايا السياسية والعسكرية، كما يشمل هذا المسار إسهامات نظرية وعلمية في مجال مداخل ومناهج تشخيص الأزمات ووضع إطار نظري لدراستها [2].

المسار الثاني: ويركز على علم إدارة الأزمات ومداخله المختلفة بالتطبيق على الأزمات ذات الطبيعة السياسية، العسكرية، الاجتماعية، الاقتصادية والصناعية.

بل والأزمات البيئية والطبيعية في هذا يتناول الباحثون في إدارة الأزمات من منظور علم الإدارة والعلاقات العامة، إدارة الأزمات من منظور علم العلاقات العامة[3].

نشأ اصطلاح إدارة الأزمات في حضن الإدارة العامة، وتطور في مجال العلاقات الدولية ثم عاد ليزدهر مجددا في أحضان علم الإدارة ، وأثرها بدأ التفكير حول إمكانية تحويل أسلوب الإدارة الأزموية إلى نمط متكامل يسمى إدارة الأزمات يعمل وفق قواعد وأسس وآليات لمعالجة موضوعات محددة هي الأزمات، حيث شده هذا الاتجاه اهتمام علماء الإدارة العامة ذوي خلفية في العلوم السياسية، وامتد هذا الاهتمام ليشمل مختلف العلوم الإنسانية ، ويحظى المنظور الإعلامي من موقعه المتغلغل في الحياة

[1] شهرزاد لمجد ، الإعلام وإدارة الأزمات ، ط1 ، الأردن ، دار أسامة للنشر ، 2013 ، ص43.

[2] عيشوش فريد ، الاتصال في إدارة الأزمات الجزائرية ، دار الخلدونية ، 2011 ، ص89.

[3] عيشوش فريد ، مرجع سابق ، ص 90.

اليومية للأفراد بأهمية بالغة في مجال دراسة إدارة الأزمات[1].

2- مفهوم إدارة الأزمات : هي مجموعة من الممارسات التي يمكن تطبيقها عندما ينشأ موقف أو وضع يمثل تغيير في الأوضاع المستقرة أو التحليلية وتتم صياغة هذه الممارسات في هيئة خطة تعتمد في إعدادها على توافر عدد من الخيرات، وتبدأ بالتحليل أو تشخيص أو تشريح الأزمة وصولا إلى مكوناتها وسماتها، وما يتوقع من آثارها ولا بد أن يتسم هذا التحليل بالدقة [2].

فهي ممارسات للنشاط أنساني وجهود منسقة ومستمرة(قبل و أثناء وبعد الأزمة) لتحقيق أفضل الأهداف وأفضل النتائج عن طريق استخدام أساليب علمية والممارسات والوظائف والعمليات الإدارية في تحديد أولويات الأهداف والتخطيط والتنظيم والتوظيف[3]

وهي محاولة وقف حدوث تحول جذري إلى الأسوء من المسار الطبيعي للعلاقات العامة التي تتعرض لها وتحول التوتر الحادث إلى نشوء خلاف يؤثر على المصلحة والإدارة الرشيدة لأزمة هي تلك التي تضمن الحفاظ على المصالح الحيوية للدولة أو المؤسسة أو الجماعة وحمايتها وتتمثل إدارة الأزمات في التعامل مع ظرف طارئ وحرج بعقلانية وموضوعية من خلال التحكم في ضغطها ومسارها واتجاهها، بالإضافة إلى قيامها على التخطيط العلمي والتوجيه والرقابة والابتعاد عن الارتجالية والانفعالات الوقتية [4]

[1] شهرزاد لمجد , مرجع سابق ، ص44.

[2] محمود يوسف ، حنان جنيد ، إدارة وتخطيط العلاقات العامة ، القاهرة ، التعليم المفتوح ، 2000 ، ص132.

[3] مرجع نفسه ، ص 133.

[4] قدرى علي عبد المجيد ، مرجع سابق ، ص ص (128-129).

وهي أيضا عبارة عن محاولة لتطبيق مجموعة من الإجراءات والقواعد و الأسس المبتكرة التي تتجاوز الإشكال التنظيمية المألوفة، وأساليب الإدارات الروتينية المتعارف عليها وذلك بهدف السيطرة على الأزمة والتحكم فيها وتوجيهها وفقا لمصلحة المنظمة والدولة [1].

المطلب الثاني : مراحل عملية التخطيط العلاقات العامة لإدارة الأزمات

يتطلب التخطيط للعلاقات العامة لإدارة الأزمات ما يلي [2]:

1. تحليل المشكلات المحتملة:

عند محاولة وضع خطة لإدارة الأزمة وإعداد الفريق المدرب فإنه من الضروري الأخذ بعين الاعتبار تقدير المشاكل المشابهة والمحتملة وهو ضروري وهام لإقناع الإدارة بأن هذه التقديرات ضرورية وعقلانية، ويعد هذا التحليل بحيث يمكن وضع هذه التصورات في صورتها النهائية ثم الحصول على موافقة الإدارة عليها.

2. إعداد خطة.

عند الحصول على الموافقة على تحليل المبدئي فان الخطوة التالية إعداد خطة تفصيلية لمواجهة التهديدات المحتملة.

3. اختيار فريق: يتطلب الأمر وجود العديد من الأفراد ليكون أعضاء في فريق إدارة الأزمة ومن مهام هذا الفريق الرد على المكالمات الهاتفية والتعامل مع وسائل الإعلام مع الأخذ بعين الاعتبار كثافة و كثرة الاتصالات أثناء حدوث الأزمة خاصة إذا كانت خطيرة.

4. تسهيلات الاتصال : ينبغي الحذر في التعامل مع المتطلبات العديدة والظروف الصعبة لعملية

[1] عادل صادق محمد ، الصحافة وإدارة الأزمات ، ط1 ، القاهرة ، دار الفجر ، 2007 ، 94.

[2] قدري علي عبد المجيد ، اتصالات الأزمة وإدارة الأزمات ، الإسكندرية ، دار الجامعة الجديدة ، 2011 ، ص ص (128-129).

الاتصال أثناء الأزمة عندما يمكن من الممكن المشاركة في الاتصالات الهاتفية مثلا مع الشركات المجاورة ولو أن لدى هذه الشركة مستشار فإنه يمكن بهم التعامل مع وسائل الإعلام.

5. التدريب: إن الفريق الذي يتم اختياره سوف يحتاج لتدريب كلي يتم التأكد من حسن إعداده بشكل جيد لمواجهة متطلبات الأزمة.

المطلب الثالث : التحديات التي تواجه العلاقات العامة وتخطيطاتها في إدارة الأزمات

إن الأزمة تمثل تحديا قويا لإدارة العلاقات العامة، ويوضح الشكل التالي التحديات التي تواجه العلاقات العامة أثناء إدارتها الإستراتيجية للازمة، و الدور الذي يمكن للعلاقات العامة القيام به للتغلب على هذه التحديات.

عناصر نموذج إدارة الأزمة	الأهداف	التحديات التي تواجه العلاقات العامة	وسائل التسويق والتغلب على التحديات
تحديد الأزمة (وضع الأهداف – التحليل البيئة)	الفهـــم	– الحساسية. – نظام المعلومات التسويقي	– بحوث أساسية – بحوث ثانوية
مواجهة الأزمة (صياغة الإستراتجية وتقييمها)	– التقليل من مخاطر الأزمة إلى أقصى مدى – وضع خطط طارئة	– الالتزام بأسس العلاقات العامة. – الإستراتجية وتنفيذها	– تصنيف الجمهور وتصويب الرسائل – تخطيط طارئ لمزيج العلاقات العامة
إعادة ترتيب الأوضاع (تنفيذ الإستراتجية والرقابة عليها)	حل الأزمة والتعلم منها والسيطرة عليها	– إدارة بيئة الاتصال الداخلي	بحوث التسويق أساسية مع التركيز الجانب الداخلي

شكل رقم (01): يوضح التحديات التي تواجه ع ع في إدارة الأزمة[1]

[1] راسم محمد حمال خيرت معوض عباد ، إدارة العلاقات العامة المدخل الاستراتجي ، القاهرة ، دار المصرية اللبنانية ، 2005 ، ص345.

وفي ما يلي توضيح للعلاقات العامة في هذه المراحل الثلاث:

– **المرحلة الأولى** : يكون الهدف الأساسي في هذه المرحلة هو الفهم، فهم أسباب الأزمة وانعكاسها على المستهلكين والجماهير والعاملين، وتكون التحديات الجوهرية التي تواجه العلاقات العامة هذا هو بناء تطوير نظام المعلومات ذي حساسية لازمة يمكن الإدارة التنبؤ بالأزمات قبل حدوثها، وتتطلب هذه المهمة جهد وتفكير استراتيجي من قبل الإدارة العلاقات العامة وفي هذا الإطار يمكن لإدارة العلاقات العامة الاستعانة بعدة أساليب في بناء هذا النظام المعلوماتي، فيمكنه الاستفادة من بحوث التسويق و تطويرها لخدمة هذا النظام فعلى سبيل المثال: يمكن الاستفادة من بحوث التطوير المنتجات في معرفة أفكار الجمهور واختيار المفاهيم وأن تظهر أثناء تقديم هذا المنتوج مثل الملاحظة للمستهلكين ، وتوجيه أسئلة لهم فيما إذ لديهم أي ملاحظات حول المنتج ، كيفية تقييم درجة الأمان الخاصة [1].

– **المرحلة الثانية** : العلاقات العامة أثناء الأزمة : تقوم خطة ع ع على أساس [2] :

1. استيعاب الموقف الناجم عن الأزمة عن طريق سرعة تحديد أسباب الأزمة ونتائجها وتأثيراتها وتوابعها.

2. تحليل عناصر الأزمة وتحديد مدى خطورة كل عنصر .

3. استقراء النتائج المحتملة للأزمة مباشرة ، وكذلك النتائج سريعة الوقوع أو التي تحتمل وقوعها كأثر تابع للأزمة .

4. الالتفات إلى العناصر المستغلة للأزمة لمنع هذا الاستغلال أو الابتزاز بكافة صوره .

[1] راسم محمد حمال خيرت معوض عباد ، مرجع سابق ، ص 335.

[2] سليم بطرس جلدة ، استراتجيات الحديثة لإدارة الأزمات ، دار الراية ، 2011 ، ص 114.

5. سرعة استخدام خطة الطوارئ البديلة للانتظام العمل بالمنظمة في حالة توقيفه .

6. الاحتواء الإعلامي لتفصيلات الأزمة ودواعيها وآثارها .

7. إرشاد الجمهور المستفيد من خدمات المنظمة وتوجيههم ومساعدتهم وفقا للظروف الأزمة وأسبابها .

– **المرحلة الثالثة** : ترتيب الأوضاع : حيث يكون الهدف في هذه المرحلة هو حل الأزمة حيث يتم تنفيذ الإستراتجية ، فإنه لا يجب إغفال الفرص التي يمكن الاستفادة منها والدروس التي يمكن تعلمها في عملية إعادة ترتيب الأوضاع ، فالأزمات تخلق أبطالا .

كما أن التغيرات التي قد تنشأ عن الأزمة في هياكل المنظمة وسياستها يمكن أن تدعم من حساسية الإدارة للمواقف المستقبلية والقدرة على الاستجابة لها ، والتحدي الذي يواجه العلاقات العامة في هذه المرحلة هو تسويق الإستراتجية التي تم اعتمادها داخليا وخلق الدافعية لدى العاملين في المنظمة لهذه الإستراتجية وكيفية ترجمتها إلى عمل حقيقي والتسويق الداخلي الفعال يتطلب ثقافة تنظيمية مرنة وفعالة ، هذه المرونة التنظيمية تستلزم وقتا وجهدا لتطويرها لدى العاملين. وتتطلب وجود مجموعة من المهارات المرتفعة لديهم ، ودرجة يعتد بها من المنافسة ، وعلى ذلك يجب أن يتمتع مدير العلاقات العامة بدرجة عالية من المعرفة بالمفاهيم والاستراتجيات الاتصالية ، والقدرة على التصميم وتنفيذ البرامج التسويقية و تكون متكاملة على المستوى الداخلي ، فبرامج التسويق الداخلي تلعب دورا حيويا أثناء الأزمة في تنفيذ الإستراتجية المعتمدة ، وعلى ذلك يستوجب تحديد جماهير العاملين بدقة وتصنيفهم إلى مجموعة ، وتطوير النظام لتحديد احتياجاتهم لتنفيذ الإستراتجية المعتمدة مثل التدريب ، وتوفير الموارد المادية والبشرية [1] .

[1] راسم محمد ، خيرت معوض عياد ، مرجع سابق ، ص 357.

المطلب الرابع: ازمة كوفيد 19

من المعروف ان أزمة كورونا التي نشأت بسبب إنتشار فيروس كورونا هي الأصعب في تاريخ البشرية المعاصر, فقد أدت حتى الان الى تقييد حركة البشر و انهيار السياحة و توقف سلاسل الانتاج بشكل يهدد الصحة و الاقتصاد.

حيث بدأت أزمة كورونا في الصين بالضبط في مدينة يوهان التي اضطرت في غضون اسابيع بعد انتشار الفيروس في جانفي 2020 الى الحجر الصحي اكثر من 60 مليون مواطن و في غضون شهري فيفري و مارس اضحت أزمة عالمية تشمل جميع الدول تقريبا و خاصة الولايات المتحدة الامريكية.

فيروس كورونا هو مجموعة من الفيروسات التي يمكنها أن تتسبب أمراض مثل الزكام و الالتهاب الحاد و متلازمة الشرق الاوسط التنفسية (ميرز) تم اكتشاف نوع جديد من فيروسات كورونا بعد أن تم التعرف عليه كمسبب لإنتشار أحد الامراض التي بدأت في الصين سنة 2019.

لايزال فهمنا للفيروس و المرض في مرحلة التطور فبينما ظهرت على بعض الاشخاص المصابين لفيروس كورونا أعراض شديدة فمن المحتمل أن يكون هذا المرض أكثر خطورة على كبار السن و الاشخاص الذين يعانون من الامراض الاخرى المعدية و المزمنة, و يبدو أن الفيروس يمكن ان ينتشر عن طريق سعال الاشخاص المصابين بالمرض و لكن مدى فعالية و انتقال الفيروس من شخص الى اخر لايزال غير مفهوم بشكل كامل حتى الان.

كما هو الحال من انواع الفيروسات كورونا يبدو ان الوسيلة بانتقال العدوى لقطيرات اللعاب او الرذاذ و لذلك فان الالتزام بتطبيق تدابير مكافحة الاصابة بالعدوى أمر مهم للغاية للوقاية من المرض مثل غسل اليدين و استعمال المناديل اثناء السعال أو العطس, حيث عند السعال او العطس احرصوا على تغطية فمكم و أنفكم بمنديل او بمرفق ذراعكم[1]

[1] الموقع الإلكتروني, http //www.msf.org: اطباء بلا حدود , تاريخ الاطلاع عليه 12.06.2021 ,الساعة 15:20 .

خلاصة الفصل :

نستنتج مما سبق أن عملية التقييم في الإدارات تنصب عن الأفراد لمعرفة مستوى أدائهم هذا الأخير الذي يتميز بمجموعة أبعاد ومحددات ، حيث تؤثر فيه عدة عوامل وحتى تتم هذه العملية لابد من توفر مجموعة من العناصر وإتباع خطوات معينة وكما يمكن القول أيضا أن العلاقات العامة تهتم بإدارة وحل الأزمات وذلك لقدرتها على جمع المعلومات وتخطيطاتها المحكمة والمختلفة ، حيث أن علم الأزمات أصبح ذو أهمية بالغة في دائرة العلاقات العامة .

الاطار التطبيقي

الفصل الثالث: دراسة ميدانية بالمؤسسة الإعلامية الإذاعية بالمدية.

المبحث 01: بطاقة تقنية حول إذاعة المدية

المطلب 01: نشأة إذاعة المدية

نشأت إذاعة المدية الجهوية في 22 مارس 2010، وتقع هذه الإذاعة في القطب الحضري الجديد بالمدية، ورقم الهاتف للإذاعة هو: 50-78-025 / 50-78-025 والبريد الالكتروني athirmedea26 gmail.com والفاكس 03-50-78-025.

مكونات المقر:

يحتوي المقر على طابق أرضي +3 طوابق +الحظيرة كما تحتوي على استوديو البث وأستوديو للتسجيل ومركب للبث بالإضافة للتحرير وقاعة التركيب للأخبار ومكتب المنشطين كما توجد قاعة للضيوف الحصص واللهو+ النادي+ المصلى+ بهو الثقافة والمديرة و7 مكاتب إدارية وغرفة الصيانة بالإضافة إلى مخزن العتاد ومكتبة وقاعة الاجتماعات.

كما يوجد بالإذاعة 33 عاملا مكونا من رجال ونساء، وتحتل المرأة نسبة 35.29% بمعدل 12 عاملة والمعدل العمري للعمال يتراوح من 28 سنة إلى 50 سنة كما أن هناك عمال جامعيين بنسبة 64.70%.

موجات البث: يمكن التقاط برامج إذاعة المدية الجهوية على عدة موجات وهي:

*على الموجتين: 92.3 FM و100.7 FM بالنسبة لمقر الولاية والبلديات والدوائر المحيطة بها.

*على الموجة: 101.0 FM بالنسبة لتابلاط والدوائر المحيطة بها.

*على الموجة: 90.6 FM بالنسبة لقصر البوخاري والبلديات والدوائر المحيطة بها.

*على الموجة: 103.7 FM بالنسبة لعين بوسيف والبلديات والدوائر المحيطة بها.

*على الموجة FM 98.8 بالنسبة للعمارية والبلديات والدوائر المحيطة بها.

برامج الإذاعة ذات البعد الاستمراري والديمومة.

- قافلة مفاتيح الخير.

- المدية من الصحف.

- من نادي الإذاعة.

- - البداية لنا والاستمرارية لكم.

- ردو بالكم

- احكم دارك

توزيع العمال حسب المهام

1) **مصلحة الانتاج والبرمجة:** وفيه رئيسة المصلحة بالإضافة إلى المنشطين ومخرجين اثنين وواحد فقط ضابط أمواج.
2) **مصلحة الاخبار**: وتتكون من رئيس المصلحة + 6 صحفيين.
3) **المصلحة التقنية:** وتتكون من رئيس المصلحة 3 تقنيين.
4) **مصلحة الإدارة والمالية:** تتكون من رئيس المصلحة + 01 مساعدة المديرة + 01 مسيرة الموارد البشرية + 01 مكلف بالإشهار و03 سائقين و04 أعوان أمن + 01 عون نظافة، بالإضافة إلى 08 مراسلين موزعين على 08 دوائر من أصل 19 دائرة.

جهاز البث: تبث إذاعة المديةعبر جهاز ارسال بقوة 250 واط وتبث عبر الساتل3 Athanticbrid بتردد 23704/H/11059 وعبر الموقع الالكتروني radiologerie.dz/live/medéa.

ولقد زودت بنظام Menos: (نظام تبادل رقمي) وذلك بعد تدشينه من طرف وزير الاتصال حمد قرين عند زيارته التفقدية إلى مقر الإذاعة يوم 26 جانفي 2015.

المطلب الثاني: المعالجة الاحصائية للبيانات الميدانية

1- **ترميز الاستمارات:** ويتم ذلك بإدخال البيانات إلى الحاسوب من أجل استنباط العلاقة بين المؤشرات ومتغيرات الدراسة، حيث قمنا بتوزيع الاستبيانات التي عددها 24 استمارة من أصل 30.

2- **استخراج الجداول:** قمنا في هذه المرحلة باستخدام برنامج للحصول على الجداول البسيطة والمركبة التي كانت من خلال تساؤلات محاور الدراسة لنقوم بعدها بتحليل الجداول والتعليق عليها.

المبحث الثاني: النتائج العامة للدراسة

المطلب الأول: تحليل وتفسير بيانات الدراسة

أ) أداة الإستمارة:

جدول رقم (01) : يمثل توزيع الصحفيين حسب متغير الجنس

العينة	التكرار	النسبة
ذكر	15	%62.5
أنثى	09	%37.5
المجموع	24	%100

أظهرت نتائج الدراسة التي أجريت على موظفي إذاعة المدية أن أغلب الموظفين من جنس ذكر بحيث بلغ عددهم حوالي 15 صحفي من مجموع 24 أي ما يمثل نسبة 62.5% وفي المقابل فقد بلغ عدد الموظفات 09 وهو ما يمثل نسبة 37.5% من العينة العامة ويمكن ربط سيطرة العنصر الرجالي على مهنة الصحافة في إذاعة المدية بالنظرة التقليدية في مجتمعاتنا للمرأة ولأدوارها وخصوصا في المجتمعات المحلية، ولكن معظم الدراسات الحديثة تؤكد أن مهنة الصحافة تشهد تأنيثا بدرجة كبيرة خصوصا الجانب الإداري في حين مازال الجانب الإعلامي وخصوصا المراسلين في وجه التحديد فإن المرأة لا تتواجد في هذا المجال كثيرا لأنه يتطلب تنقلات كثيرة على عكس الجانب الإداري.

جدول رقم (02): يمثل توزيع الصحفيين حسب متغير السن

العينة / السن	التكرار	النسبة
من 18-28 سنة	03	%12.5
من 29-39 سنة	15	%62.5
من 40 إلى 50 سنة	06	%22
المجموع	24	%100

يعد تحديد السن من أهم المحددات خصائص العينة المدروسة وذلك راجع إلى أن كل مرحلة عمرية لها اهتمامات وحاجات محددة وانطلاقا من هذا الجدول نلاحظ أن معظم أفراد العينة من الفئة العمرية الشابة فالفئة العمرية من (29-39 سنة) جاءت بنسبة 62.5% تليها الفئة من (40-50 سنة) بنسبة 22% بينما فئة (18-28 سنة) فقد جاءت في المرتبة الثالثة بنسبة 12.5% وتنطبق هذه النتائج على ما أفرزته المرحلة.

جدول رقم (03): توزيع الصحفيين حسب متغير الرتبة المهنية

العينة / الإجابة	التكرار	النسبة
مخرج	01	%4.16
مذيع	07	%29.16
مهندس استوديو	04	%6.66
مدير استوديو	00	%00
منسق برامج	06	%25
إداري	05	%20.83
مهندس ارسال	01	%4.16
المجموع	24	%100

إن اختلاف الوظائف بين الصحفيين يخلق التنافس فيما بينهم وهذا ما يؤدي إلى أن كل صحفي يسعى إلى أداء عمله على أكمل وجه ومن دون تقصير من أجل الارتقاء إلى أعلى المناصب وتوصيل رسالة إعلامية ناجحة ومعلومات بكل مصداقية وشفافية إلى الجمهور، ويبين الجدول أعلاه توزيع المبحوثين تبعا لرتبتهم المهنية، حيث عادت أعلى نسبة لرتبة مذيع وبنسبة 29.16%، ويأتي في الرتبة الثانية رتبة منسق برامج وبنسبة 25% في حين جاءت فئة إداري في المرتبة الثالثة بنسبة 20.83%، بينما نلاحظ

أن الفئات الثلاثة المتبقية متفاوتة فيما بينها وبنسب مختلفة أما بالنسبة للفئة الرابعة وللرتبة مدير استوديو فهي منعدمة.

والملاحظة هنا أن الإذاعة تتوفر على عدد كبير من المذيعين نظرا لكثرة البرامج التوعية والتحسسية وتنوعها.

كما نجد رتبة إداري هي الأخرى تتوفر على عدد كبير من الإداريين كون أنها مؤسسة تحتاج إلى جهاز إداري تنظيمي يسير المؤسسة الاعلامية، وكما هو الحال أيضا للرتبة منسق البرامج نظرا لعدد الهائل لمنسقي البرامج وذلك للمواكبة ومعالجة ومتابعة الأخبار والمعلومات لإعطائها وتناولها ضمن البرامج والحصص الإذاعية، كما نلاحظ نقص لكل من رتبة مهندس إرسال ومخرج وانعدام رتبة مدير استوديو وكلها ترجع إلى حجم المؤسسة الاعلامية وقلة الاستوديوهات.

جدول رقم (04): يمثل توزيع الصحفيين حسب متغير الخبرة المهنية

العينة / الأقدمية	التكرار	النسبة
أقل من ثلاثة اعوام	03	%12.5
من 3 إلى 6 أعوام	04	%16.66
من 7 إلى 10 أعوام	05	%20.83
أكثر من ذلك	12	%50
المجموع	24	%100

إن الخبرة في العمل تكسب الفرد سهولة في سيرورة أداء الأعمال وتعود على المؤسسة بفوائد التقدم نحو الأحسن، ويبين الجدول أعلاه توزيع المبحوثين تبعا لخبرتهم في العمل، حيث عادت أعلى نسبة إلى فئة

الموظفين ذوي الخبرة (أكثر من عشرة سنوات) بنسبة 50% ويأتي في الرتبة الثانية الموظفين ذوي الخبرة من (7 إلى 10 أعوام) بنسبة 20.83%، في حين جاءت خبرة الموظفين من (3 إلى 6 أعوام) في الرتبة الثالثة بنسبة 16.66% أما في الرتبة الأخيرة نجد فئة (أقل من ثلاثة أعوام) بنسبة 12.5%، والملاحظة هنا أن الموظفين ذوي الخبرة من 10 أعوام فما فوق هم الأكثر نسبة نظرا لكون المؤسسات الجزائرية والتي تكون أكثر قابلية للعمل وأكثر مسايرة للتطورات الحاصلة والمبتكرات الجديدة.

جدول رقم (05): يمثل الوسائل التي إعتمد عليها الموظفين في توصيل المادة الصحفية للمؤسسة الإعلامية خلال الأزمة حسب متغير الخبرة المهنية.

الإجابة / المتغير	الهاتف	البريد الالكتروني	الفاكس	البريد التقليدي	كل الوسائل	المجموع
أقل من 03 سنوات	03 %50	03 %50	00 %00	00 %00	00 %00	06 %100
من 3-6 سنوات	04 %80	01 %20	00 %00	00 %00	00 %00	05 %100
من 7-10 أعوام	03 %75	01 %25	00 %00	00 %00	00 %00	04 %100
أكثر من 10 أعوام	10 %41.66	08 %33.33	04 %16.66	00 %00	02 %08.33	24 %100

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن موظفي الفئة ذوي الخبرة أقل من ثلاثة سنوات يستخدمون في اتصالهم الهاتف بنسبة 50%وكذلك أيضا يستخدمون البريد الالكتروني بنسبة متساوية وهي 50% وهذا ما يوضح أن الموظفين ذوي الخبرة أقل من 3 سنوات يستعملون كلا الوسيلتين وهذا نظرا لسهولة استخدام

كلا الوسيلتين من قبل الموظفين وذلك باعتبارهما من التكنولوجيات الحديثة والتي ساهمت في تطوير وتحسين العمل الصحفي ,أما بالنسبة للصحفي ذوي الخبرة ما بين 3 سنوات إلى 6 سنوات فإنهم يستخدمون في اتصالهم الهاتف بنسبة 80% في حين يستخدمون البريد الالكتروني بنسبة 20% وهذا ما يؤكد الخبرة التي يتمتعون بها في العمل الصحفي من خلال الممارسة والتكوينات التي يعتمدونها في المؤسسات الاعلامية، أما بالنسبة للصحفيين ذوي الخبرة ما بين 07 إلى 10 سنوات فإنهم يستخدمون أيضا الهاتف بنسبة 75% في حين يستخدمون البريد الالكتروني بنسبة 25% وهذا ما يؤكد أن هذه الفئة تعودت على هذا النوع من الاتصال مما جعلهم يحافظون على نفس الوسيلة في توصيل المادة الصحفية.

أما الفئة التي أكثر من عشر سنوات فيستخدمون أيضا الهاتف بنسبة 41.66% والبريد الالكتروني بنسبة 33.33%، وفي بعض الأحيان يتم استخدام وسيلة الفاكس وبنسبة 16.66%، إضافة إلى استخدام كل الوسائل، وهذا ما يوضح أن هذه الفئة أكثر من عشرة سنوات تستخدم في جميع الحالات كل الوسائل باستثناء البريد التقليدي والذي لوحظ غيابه في جميع الفئات وهذا راجع إلى تزامن ومواكبة وعصرنة التكنولوجية الحديثة الخاصة في المجال الاتصالي.

جدول رقم (06): يمثل المصادر التي إعتمد عليها الموظفين كمصدر للمعلومة خلال أزمة كوفيد "19" حسب متغير الخبرة المهنية

الإجابة / المتغير	النزول الى الميدان	الاتصالات الهاتفية	مواقع التواصل الاجتماعي	معلومات مديرية الصحة	وكالة الانباء	مصادر اخرى	المجموع
أقل من 03 سنوات	02 %33.33	01 %16.66	01 %16.66	02 %33.33	00 %00	00 %00	06 %100
من 3-6 سنوات	03 %23.07	01 %7.69	04 %30.76	03 %23.07	02 %15.38	00 %00	13 %100
من 7-10 أعوام	04 %23.52	03 %17.64	00 %00	05 %29.41	04 %23.52	01 %5.88	17 %100
أكثر من 10 أعوام	10 %24.39	09 %21.95	03 %7.31	10 %24.39	07 %17.07	02 %4.87	41 %100

يتبين من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلبية الصحفيين الذين لهم الخبرة المهنية أقل من ثلاثة سنوات يقومون بإنتقاء المعلومة من خلال نزولهم إلى الميدان وكذا اعتمادهم على معلومات مديرية الصحة حيث أنه كانت النسب متساوية وتمثلت في نسبة 33.33% وهذا راجع لتعود صحفيين إذاعة المدية لمختلف مهامهم كالمراسلين خاصة في النزول إلى الميدان والذهاب إلى المؤسسات واحتكاكهم بالأشخاص وذلك من أجل اقتناء أصح المعلومات، أما بالنسبة للاتصالات الهاتفية ومواقع التواصل الاجتماعي لوحظ كذلك تساوي كلا المصدرين بحيث كانت النسبة لكل منهما بنسبة 16.66% وهذا ما يؤكد على أن صحفي إذاعة المدية لا يستخدمون هاتين المصدرين كمصدر أولي لانتقاء المعلومة، كون أن من المعروف أن المعلومات المنشورة والمتلقية غير مأخوذة من مصادر رسمية وهذا راجع إلى تداول العديد من الناس على

هذه المصادر وهذا ما يؤكد عدم مصداقية الخبر أو المعلومة وفي حين تكون منعدمة ولا يستخدمون وكالة الأنباء والمصادر الأخرى وهذا راجع إلى نقص الخبرة في الميدان الاعلامي في تلقي المعلومات

من تلك المصادر، أما بالنسبة للفئة ما بين 3 سنوات إلى 6 سنوات فيأخذون معظم مصادر معلوماتهم من مواقع التواصل الاجتماعي بنسبة 30.76% وهذا راجع إلى سهولة استخدام هذه المواقع والولوج إليها من طرف الصحفيين واعتمادهم عليها بالدرجة الأولى في مختلف مهامهم الإعلامية من أجل الانية و السرعة في إنتقاء المعلومة و من ثم توصليها الي الجمهور كما تبين أيضا تساوي في النسب لكل من المصدرين النزول الي الميدان و معلومات مديرية الصحة و التي كانت بنسبة 23.07% و هذا ما يؤكد أن موظفي إذاعة المدية يعتمدون علي هذه المصادر بكثرة و هذا راجع الى ما ألفوا عليه في مختلف مهامهم و نشاطاتهم في المجال الاعلامي في حين يعتمدون على معلومات وكالات الأنباء وهذا ما يؤكد على أن الفئة تلجأ في بعض الأحيان إلى وكالة الأنباء من أجل الحصول على أصدق وأوثق المعلومات لإيصالها بطريقة صحيحة للرأي العام، كما لوحظ انعدام الاعتماد على المصادر الأخرى وهذا راجع إلى أن هذه الفئة تستخدم المصادر المذكورة سلفا في حصولها على مختلف المعلومات ولا تستعين بالمصادر الأخرى.

أما الفئة ما بين 7 إلى 10 سنوات فيقومون بانتقاء معلوماتهم بالدرجة الأولى على معلومات مديرية الصحة وذلك بنسبة 29.41% كون أنها أكثر مصداقية مأخوذة من هيئة رسمية لتأتي في الدرجة الثانية الاعتماد على المصدرين النزول إلى الميدان ووكالة الأنباء بنسبة متساوية 23.52%وهذا ما يؤكد على صحة المعلومات المأخوذة من خلال الاحتكاك بالأشخاص وكذا مصداقية معلومات وكالة الأنباء وفي حين تأتي الاتصالات الهاتفية في الدرجة الثالثة بنسبة 17.64% وهذا ما يؤكد على أن الاتصالات الهاتفية تلعب ايضا دورا مهما في تلقي المعلومة، في حين تعتمد هذه الفئة على المصادر الأخرى

والمتمثلة في المراسلين بنسبة 05.88% وهذا ما يؤكد على أن إذاعة المدية تعتمد على المراسلين من أجل وضع جمهورها يعيشون مختلف الأحداث ولاسيما التغطية الحية للجائحة.

كما نلاحظ أيضا انعدام مصدر استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في الحصول على المعلومة وهذا راجع إلى غياب وعدم مصداقية المعلومات المنشورة لهذه المصادر.

أما فيما يخص الفئة أكثر من عشرة أعوام فيقومون بانتقاء معلوماتهم من المصدرين معلومات مديرية الصحة وكذا النزول إلى الميدان بنسبة متساوية والتي كانت بنسبة 24.39% وهذا ما يؤكد على أن النزول إلى الميدان يمكنهم من توثيق أخبارهم إثر احتكاكهم بالمؤسسات والأشخاص، ضف إلى ذلك اللجوء إلى الهيئة الرسمية والمتمثلة في مديرية الصحة يعتبر مصدرا موثوقا، في حين كان الاعتماد على مصدر الاتصالات الهاتفية بنسبة 21.95% وهذا راجع إلى سرعة الهاتف في إيصال المعلومة وخلق جو اتصالي بين مختلف المؤسسات كما لوحظ أيضا الاعتماد على مصدر وكالة الأنباء وذلك بنسبة 17.07% وذلك من أجل دعم مصادر الأخبار والمعلومات.

في حين كان الاعتماد على مصدر مواقع التواصل الاجتماعي وذلك بنسبة 07.31% وهذا ما يؤكد على أن هذه الفئة لا تعتمد بالضرورة على هذا المصدر كمصدر رسمي للحصول على المعلومة، كما تبين كذلك أن هذه الفئة تعتمد على مصادر أخرى بنسبة 04.87% والمتمثل في موقع الإذاعة والمواقع الرسمية لموقع الولاية وبيانات صحفية وهذا ما يؤكد أن هذه الفئة لديها الخبرة الكافية والمطلوبة في توسيع نطاق الحصول على المعلومة من عدة مصادر.

جدول **رقم (07):** يمثل الطرق التي يتبعها الموظف لإيصال الأفكار والآراء للمسؤولين في الإذاعة المحلية خلال أزمة كوفيد 19 حسب متغير الخبرة المهنية.

الإجابة / المتغير	الاتصال الشفوي	المراسلات الكتابية	الهاتف	البريد الالكتروني	المجموع
أقل من 03 سنوات	03 %50	00 %00	02 %33.33	01 %16.66	06 %100
من 3- 6 سنوات	04 %66.66	00 %00	02 %33.33	00 %00	06 %100
من 7- 10 أعوام	04 %57.14	00 %00	03 %42.85	00 %00	07 %100
أكثر من 10 أعوام	11 %52.38	00 %00	06 %28.57	04 %19.04	21 %100

من خلال الجدول المبين أعلاه يمكن القول أن معظم صحفي إذاعة المدية والذين لهم الخبرة أقل من ثلاثة سنوات يقدمون وجهات نظرهم وأفكارهم للمسؤولين عن طريق الاتصال الشفوي بنسبة 50% وهذا ما يؤكد على أنهم يريدون التكلم وجه لوجه مع المسؤولين وإعطاء أفكارهم وآرائهم وهذا ما يساعد على إيجاد حلول في وقت قصير، في حين يقدمون آرائهم عن طريق الهاتف بنسبة 33.33%، وهذا ما يؤكد أن استخدام الهاتف يختصر المسافة بينهم وبين المسؤلين ويسهل أيضا القيام بمختلف الأدوار خاصة وأن هذه الأزمة فرضت على المؤسسات الاتصال مع موظفيها عن طريق الهاتف، كما لوحظ أيضا أن هذه

الفئة تعتمد على البريد الالكتروني وذلك بنسبة 16.33% وهذا ما يؤكد على أن هذه الفئة تلجأ إلى هذه الطريقة لإيصال مختلف آرائها للمسؤولين كون أنها متاحة للجميع الموظفين والمسؤولين , كما انعدمت طريقة الاتصالات الكتابية بالنسبة لهذه الفئة وهذا راجع إلى نقص خبرة هذه الفئة في هذا الجانب، أما الصحفيون أصحاب الخبرة ما بين 3 إلى 6 سنوات فيستعملون طريقة الاتصال الشفوي لتواصلهم مع المسؤولين وذلك بنسبة 66.66%في حين جاءت طريقة الاتصال عبر الهاتف بنسبة 33.33% وهذا ما يدل على أن هذه الفئة زادت نسبتها في الاتصال المباشر على غرار الإتصال الغير المباشر لأن هذا الاتصال أعطاها نتائج فورية ومعلومات دقيقة في وقت قصير خاصة وفي ظل الأزمة، أما بالنسبة لطريقة الاتصالات الكتابية والبريد الالكتروني كانت منعدمة كون أنها اتصالات غير مباشرة، أما بالنسبة للفئة ما بين 7 إلى 10 سنوات فيمكن القول هي الأخرى اعتمدت أيضا على طريقة الاتصال الشفوي وبنسبة 57.14% والاتصالات الهاتفية وذلك بنسبة 42.85% وهذا ما يدل على الاهتمام

الكبير والتركيز على الاتصال المباشر لتكون منعدمة أيضا في طريقة المراسلة الكتابية و البريد الإلكتروني، أما الفئة أكثر من 10 سنوات فيعتمدون على طريقة الاتصال الشفوي بنسبة 52.38% وعلى طريقة الاتصال عبر الهاتف بنسبة 28.57% وهذا يدل دائما على ضرورة العمل بالاتصال المباشر من أجل خلق جو وبيئة اتصالية والتي من شأنها تؤدي إلى خلق نوع من الحافز بين مختلف الموظفين، كما تبين أيضا اعتماد هذه الفئة على طريقة البريد الالكتروني وذلك بنسبة 19.04% وهذا ما يدل على أن هذه الفئة تساهم دائما وتكون لديها خبرة إضافية في جانب الاتصالات التكنولوجية بحيث تعتبر الركيزة الأساسية التي تعتمد أو تبني عليها هذه المؤسسات كما انعدمت طريقة كل مرة طريقة المراسلة الكتابية باعتقادهم بأنها من الاتصالات غير المباشرة والتي لا تمكنهم من إيصال جميع أفكارهم للمسؤولين.

جدول رقم (08): يمثل الكيفية التي يجمع بها الموظف مادته الصحفية خلال أزمة كوفيد "19" حسب متغير الخبرة المهنية

الإجابة / المتغير	النزول الى الميدان ومقابلة مصادر خارجية	شبكة المعلومات	قواعد البيانات	وكالة الانباء	مديرية الصحة	المستشفيات	المجموع
أقل من 03 سنوات	01 %16.66	02 %33.33	00 %00	00 %00	02 %33.33	01 %16.66	06 %100
من 3- 6 سنوات	04 %36.36	00 %00	00 %00	01 %09.01	03 %27.27	03 %27.27	11 %100
من 7- 10 أعوام	05 %35.71	00 %00	00 %00	01 %07.14	05 %35.71	03 %21.42	14 %100
أكثر من 10 أعوام	08 %21.62	03 %08.10	04 %10.81	03 %08.10	11 %29.72	08 %21.82	37 %100

بعد قراءة الجدول المبين أعلاه بيانات الجدول تبين لنا أن الفئة أقل من ثلاث سنوات تعتمد في جمعها علي المعلومات علي شبكة المعلومات ومعلومات مديرية الصحة بنسبة متساوية و المتمثلة في

33.33% و هذا ما يدل علي ان هذه الفئة تعتمد علي أحدث التنكولوجيات و الاجهزة الحديثة الخاصة بالمجال الاتصالي و ذلك من أجل الحصول علي أدق المعلومات لاسيما علي المعلومات الموثوقة المتحصل عليها من قبل مديرية الصحة وهذا لجمع المادة الخام الخاصة بتطورات الوضع الصحي في حين نجد ايضا تساوي الكفتين اللذين يساهمان في جمع المعلومات وهما

النزول إلى الميدان ومقابلة مصادر خارجية والمستشفيات بنسبة 16.66% وهذا ما يؤكد على أن الفئة أقل من ثلاثة سنوات ليس لديها الخبرة الكافية في محاورة الأشخاص واستجواب مسؤولي المؤسسات في الحصول على المعلومة، في حين تكون منعدمة في كل من قواعد البيانات ووكالة الأنباء كون أن هذه الفئة حدثي في هذا النشاط المجال الإعلامي , وأما بالنسبة للفئة من 03 سنوات إلى 06 سنوات فيقومون بجمع كافة معلوماتهم من خلال النزول إلى الميدان بنسبة 36.36% وهذا ما يؤكد على أن هذه الكيفيات تعد من جهات وهيئات رسمية خاصة مع ظروف الأزمة الصحية على غرار أن هذه الهيئات تعد مصدرا ومرجعا للمعلومات وأهم التطورات الحاصلة بالوضع الصحي في حين تكون وكالة الأنباء شبه منعدمة، لتكون منعدمة في كيفية قواعد البيانات وهذا راجع إلى أن هذه الفئة تكتفي بأخذ معلوماتها من المصادر الحية المذكورة سلفا.

أما بالنسبة للفئة من 07 إلى 10 سنوات فيقومون بجمع كافة معلوماتهم من خلال النزول إلى الميدان وكذا معلومات مديرية الصحة وبنسبة 35.71%، إضافة إلى المستشفيات وبنسبة 21.42% وهذا ما يؤكد دائما على أن صحفي هذه الفئة يجمعون كافة معلوماتهم من المصادر الرسمية كمديرية الصحة والمستشفيات والنزول إلى الميدان لأنهم الأجدر للحصول على معلومات دقيقة والتي من شأنها تقنع الرأي العام، في حين تكون من شبه منعدمة إلى منعدمة في كل من وكالة الأنباء وشبكة المعلومات وقواعد وكذا اعتبارهم بأن وكالة الأنباء على أنها من المصادر الثانوية في الحصول على المعلومات.

أما بالنسبة للفئة أكثر من عشرة أعوام فيقومون بجمع مادتهم الصحفية من خلال معلومات مديرية الصحة بنسبة 29.72% وبنسبة متساوية لكل من المستشفيات وإثر النزول إلى الميدان والقيام بمقابلات مصادر خارجية بنسبة 21.62% وهذا ما يؤكد دائما اعتماد كل الفئات على هذه الكيفيات الأساسية كون أنها تمثل المصدر الرسمي والحصري للمعلومة الصحية والتي من شأنها أن تجعل الجمهور يقتنع بالمعلومة التي تصل إليه دون خلق أي شك لتلك المعلومات، في حين نجد اعتماد هذه الفئة أيضا على كل من شبكة المعلومات ووكالة الأنباء بنسبة 8.10% وقواعد البيانات بنسبة 10.81% وهذا ما يؤكد دائما أن هذه الفئة اعتمدت على غيرها من الفئات السابقة والتي كانت فيها هذه الكيفيات شبه منعدمة وهذا ما يدل على أن الخبرة لها دور كبير في التعامل واستخدام جميع المصادر والكيفيات والتي من شأنها تساعد في الحصول على المعلومة وتنوعها.

جدول رقم (09): يمثل توظيف الوسائل التكنولوجية الاتصالية للحصول على المعلومة في ظل الإغلاق حسب متغير الخبرة المهنية.

الإجابة / المتغير	مواقع التواصل الاجتماعي	بريد المؤسسات	مراسلات وزارة الصحة	المجموع
أقل من 03 سنوات	03 %42.85	02 %28.57	02 %28.57	07 %100
من 3- 6 سنوات	04 %50	01 %12.50	03 %37.50	08 %100
من 7-10 أعوام	04 %57.14	00 %00	03 %42.85	07 %100
أكثر من 10 أعوام	09 %37.5	05 %20.83	10 %41.66	24 %100

في دراسة للجدول المبين أعلاه، يتبين لنا أن الفئة التي تمتاز بخبرة أقل من 03 سنوات تعتمد على مواقع التواصل الاجتماعي بنسبة 42.85% وهذا ما يدل على أن صحفي هذه الفئة يلجون إلى مواقع التواصل الاجتماعي كون أنها سهلة الاستخدام وتمثل نطاقا واسعا للتدفق الحي للمعلومات من كل الجهات سواء العامة أو الخاصة، مما أدى إلى اعتمادها من قبل الصحفيين بنسبة عالية، في حين نجد البريد المؤسسات ومراسلات وزارة الصحة بنسبة متساوية والمتمثل بـ 28.57% وهذا ما يؤكد لنا ضرورة التنوع في هاته الوسائل التكنولوجية الاتصالية ومن ثم التنوع للمعلومات , أما بالنسبة للفئة ما بين 03 سنوات إلى 06 سنوات فتستخدم مواقع التواصل الاجتماعي بنسبة 50% كغيرها من الفئة السابقة وهذا إن دل عن شيء فإنه يدل على غزارة المعلومات الموجودة داخل هذه المواقع.

في حين نجد مراسلات وزارة الصحة كانت بنسبة 37.5% وكذا بريد المؤسسات بنسبة 12.5% وهذا ما يدل على أن هذه الفئة اعتمدت كغيرها من الفئة الأولى على هاتين الوسيلتين كون هذه الوسائل تساهم أيضا في الحصول على المعلومات وتعددها.

أما بالنسبة للفئة ما بين 07 إلى 10 سنوات فتستخدم أيضا مواقع التواصل الاجتماعي وذلك بنسبة 57.14 وكذا مراسلات مديرية الصحة بنسبة 42.85% وهذا يدل على أن معظم صحفي إذاعة المدية يحصلون على مختلف معلوماتهم الصحية من المواقع ومراسلات وزارة الصحة كون أن هذه الاخيرة تقوم بنشر مستجدات الوضع وأهم التطورات عبر مختلف مواقعها الالكترونية حيث تكون هذه المعلومات رسمية وموثوقة كون أنها مستنبطة من جهة رسمية في حين تكون منعدمة في بريد المؤسسات.

أما بالنسبة للفئة أكثر من عشرة أعوام فتعمد على مراسلات وزارة الصحة بالدرجة الأولى وبنسبة 41.66% وهذا يدل على أن أصحاب هذه الفئة الأقرب من هاته الهيئة الرسمية للحصول على المعلومة الرسمية والمؤكدة وهذا ما دلت عليه النسبة في حين نجد مواقع التواصل الاجتماعي هي الأخرى اعتمد عليها صحفي هذه الفئة بنسبة 37.5% وبريد المؤسسات بنسبة 20.83% وهذا ما يدل على أن هذه الفئة تعتمد على هاته الوسيلتين على شكل قانوني كون أنها اكتفت تقريبا بمعلومات مراسلات وزارة الصحة.

الجدول (10): يمثل الأسباب الرئيسية التي جعلت الجمهور لا يقتنع بالمعلومة التي تصل إليه حسب متغير الخبرة المهنية.

الإجابة / المتغير	صعوبة ظبط المواعيد مع المختصين	اعتماد المختصين في تقديمهم للمعلومات على اللغة الاجنبية	عدم توفر المعلومات الكافية لدى مقدمي و محللي البرامج عن الكوفيد	المجموع
أقل من 03 سنوات	02 %33.33	03 %50	01 %16.66	06 %100
من 3- 6 سنوات	04 %66.66	01 %16.16	01 %16.66	06 %100
من 7-10 أعوام	02 %28.57	01 %14.28	04 %57.14	07 %100
أكثر من 10 أعوام	05 %38.46	05 %38.46	03 %23.07	13 %100

نسعى من خلال إدراج هذا الجدول إلى معرفة الأسباب الرئيسية التي جعلت الجمهور لا يقتنع بالمعلومة التي تصل إليه، بحيث التمسنا في الفئة ذوي الخبرة أقل من 03 سنوات أن من أهم الأسباب هي اعتماد المختصين في تقديمهم للمعلومات على اللغة الأجنبية والذي كان بنسبة 50% وهذا ما يؤكد على أن تركيبة الجمهور على المستوى الثقافي المحلي تختلف من فئة إلى أخرى، في حين أن صعوبة ضبط المواعيد مع المختصين والتي كانت بنسبة 33.33% وكذا عدم توفر المعلومات الكافية لدى مقدمي ومحللي البرامج عن وباء كورونا والذي تمثل بنسبة 16.66%، حيث واجهت إذاعة المدية صعوبة في ضبط المواعيد مع المختصين لالتزامهم بما يسمى بالحجر الصحي المنزلي كما أن وباء "كورونا 19" هو

وباء جديد على المستوى العالمي لم تكن هناك معلومات كافية عليه لتقديمها وتخصيص لها حصص كثيرة للتطرق إليه، أما بالنسبة للفئة ذوي الخبرة ما بين 3-6 سنوات فنرى أن من أهم الأسباب هي صعوبة ضبط المواعيد مع المختصين والخبراء لتوضيح هذه الأزمة الصحية والذي تمثل بنسبة 66.66% باعتبار أن إذاعة المدية هي همزة وصل بين المختص والجمهور إلى أن غياب بعض المختصين أثر على مردودية بعض البرامج التي كانت تتناول معلومات تفيد الرأي العام المحلي، كما لوحظ تساوي النسب لكل من السببين عدم توفر المعلومات الكافية لدى مقدمي البرامج كوفيد "19" وكذا اعتماد المختصين في تقديمهم للمعلومات على اللغة الأجنبية بنسبة 16.16% وهذا ما يوضح لنا أن مشكل فهم اللغة الأجنبية يمثل عائقا في فهم وترجمة الرسالة الإعلامية خاصة وإن كان المستمع مستقبلا فقط لتلك الرسالة دون القدرة على التفاعل معها أو مناقشتها، كما أن اختصاص معظم مقدمي البرامج الإذاعية محصور على التخصصات الأدبية لذلك ليس له الإمكانيات الكافية لفك الشفرات العلمية الخاصة بالكوفيد 19، في حين ترى الفئة ذوي الخبرة ما بين 7 إلى 10 أعوام بأن سبب عدم توفر المعلومات الكافية لدى مقدمي ومحللي البرامج عن وباء كورونا والذي بلغ نسبة 57.14% وهذا يوضح أن هذا السبب خلق نوع في الشك وفقدان الثقة الإعلامية لدى الجمهور باعتبار أن هذا الوباء جاء كحالة استثنائية في المعالجة الإعلامية.

كما أن صعوبة ضبط المواعيد مع المختصين والذي بلغ نسبة 28.57% واعتماد المختصين أثناء تقديمهم للبرامج على اللغة الأجنبية والذي تمثل بنسبة 14.28%يؤكد لنا أن هاذين السببين أثرا كثيرا على متطلبات الجمهور في إشباع رغباته من أجل أخذ أنجع النصائح لتفادي هذا الوباء رغم أن إذاعة المدية حرصت على تنويع البرامج وتعددها من أجل توثيق العلاقة النفسية مع الجمهور المحلي وحتى من خارج الولاية.

أما فيما يخص الفئة ذوي الخبرة أكثر من 10 أعوام فإنها ترى أن السببين الرئيسيين في عدم اقتناع الجمهور بالمعلومات هو صعوبة ضبط المواعيد مع المختصين واعتماد المختصين في تقديمهم للمعلومات على اللغة الأجنبية بما أنهم تساووا في النسبة 38.46% وهذا ما اتفقوا عليه في الفئات المذكورة سلفا وهذا ما يؤكد دائما أنه كلا السببين مثلوا عائقا فعليا في عدم وصول المعلومة إلى الجمهور بالرغم من محاولات وجهودات طاقم الإذاعة في نجاعة العمل الإعلامي وتوصيله الرسالة على أكمل وجه ممكن وحرصهم الشديد على تبسيط وشرح كافة المعلومات كون أن الجمهور محلي يختلف من تركيبة إلى أخرى خاصة على المستوى الثقافي والعلمي، من دون أن ننسى السبب الآخر ألا وهو عدم توفر المعلومات الكافية لدى المقدمين والذي بلغ نسبة 23.07% وهذا يوضح أن نقص المختصين لإعطاء المعلومات الكافية وكذا البحث عن المعلومة الصحيحة يؤدي بطبيعة الحال إلى عدم الفهم الجيد والعمل بالنصائح المتمثلة في البروتوكولات الصحية في حياتهم اليومية، ولهذا من الواجب أن يحرص الطاقم الصحفي على أخذ بهاته النصائح من أجل قيام بأفضل الأعمال.

جدول رقم (11): يمثل الصعوبات التي تواجه موظفي الإذاعة أثناء النزول إلى الميدان في الحصول على المعلومة خلال أزمة كوفيد "19" حسب متغير الخبرة المهنية.

الإجابة / المتغير	الخوف من العدوى	عدم توفر وسائل الحماية	سياسة المؤسسات والبروتوكولات الصحية لمنع دخول الزائرين	صعوبات اخرى	المجموع
أقل من 03 سنوات	03 %60	01 %20	01 %20	00 %00	05 %100
من 3- 6 سنوات	04 %44.44	03 %33.33	01 %11.11	01 %11.11	09 %100
من 7- 10 أعوام	05 %71.42	01 %14.28	01 %14.28	00 %00	07 %100
أكثر من 10 أعوام	10 %47.61	03 %14.28	05 %23.80	03 %14.28	21 %100

من خلال الجدول المتبين أعلاه، يمكن القول بأن صحفي ذوي الخبرة أقل من ثلاثة سنوات يرون بأن من أهم الصعوبات التي تواجههم أثناء نزولهم للميدان خلال أدائهم المهني في الحصول على المعلومة خلال الأزمة أن الخوف من العدوى هو العائق الكبير الذي يتعرضون إليه وذلك من خلال النسبة والتي بلغت 60% , كون أن هذا الفيروس سهل الانتشار لاسيما أنهم حديثي الميدان وهذا راجع لنقص الخبرة في

كيفية التعامل مع هذا النوع من الأزمات , في حين التمسنا أيضا بعض الصعوبات التي واجهت هذه الفئة والمتمثلة في عدم توفر وسائل الحماية وسياسات المؤسسات والمتمثلة في البروتوكولات الصحية لمنع دخول الزائرين حيث كانت النسبة متساوية والتي بلغت 20% وهذا ما يدل على أن صحفي هذه الفئة قد

واجهوا صعوبات كبيرة عرقلت أدائهم المهني وبالأصح لم يوفقوا في إيصال المعلومة للجمهور. في حين ركزت هذه الفئة على الصعوبات المذكورة سلفا، ولم تقدم صعوبات أخرى اعترضتها في أدائها المهني حيث كانت نسبة صعوبات الأخرى 0% وهذا راجع إلى أن هذه الفئة واجهت الصعوبات الثلاثة ولم تعترضها أي صعوبات أخرى، أما بالنسبة للفئة ذوي الخبرة ما بين 3-6 سنوات فإنهم يرون بأن من الصعوبات التي تواجههم أثناء أدائهم المهني خلال الأزمة الصحية هي الخوف من العدوى بنسبة 44.44% إضافة إلى عائق ألا وهو عدم توفر وسائل الحماية والتي كانت بنسبة 33.33% وهذا ما أكد أنه فعلا باتت هاته العوائق تشكل هاجسا لموظفي وصحفي إذاعة المدية وهذا راجع لخطورة الأزمة الصحية في حين كانت الصعوبات المتمثلة في سياسة البروتوكولات الصحية للمنع دخول الزائرين إضافة إلى صعوبات أخرى تعرضت لها هذه الفئة والتي كانت بنسبة 11.11% لكل منهما وهذا ما يدل على أن هذه الفئة واجهتها صعوبات أثناء أدائهم المهني في الحصول على المعلومة والتي تمثلت في منعهم من الدخول لأي مؤسسة تملك معلومات حول الوباء إضافة إلى عدم الحصول على تصريحات واقعية حول مستجدات الوضع الصحي وهذا ما أدى بالضرورة إلى شكوك بعض الجمهور حول نسب الحالات. في حين ترى الفئة ذوي الخبرة ما بين 7-10 سنوات أن العائق الرئيسي الذي تتعرض إليه في بحثها وحصولها عن المعلومة خلال الأزمة الصحية هو الخوف من العدوى والذي بلغ عند هذه الفئة نسبة عالية جدا بـ71.42% وهذا ما يدل على أن المشكل الكبير الذي كان يعاني منه يجعل الصحفيين أو حتى صحفي هذه الفئة وهو التخوف من انتقال العدوى إليهم ولهذا أصبحوا ينزلون إلى الميدان كما في السابق

ويكتفون بتصريحات الهيئات الرسمية، وذلك راجع إلى تلك الضخامة الكبيرة للمعلومات عن التطورات المستمرة للوباء، أما بالنسبة لتلك الصعوبات المتمثلة في عدم توفر وسائل الحماية وسياسة المؤسسات والبروتوكولات الصحية لمنع دخول الزائرين حيث كانت النسبة متساوية والتي بلغت بـ14.28% لكل واحد منهما، وهذا ما دل على أن تلك المؤسسات التي كانت بمثابة مصادر المعلومات لدى إذاعة المدية أنها لم تتمكن من وضع بروتوكولات صحية صارمة, ضف إلى ذلك نقص وعدم توفر وسائل الحماية الكافية والتي من شأنها تجعل صحفي وموظفي إذاعة المدية يقومون بأداء مهامهم بأكمل وجه ومن دون أي ضغوطات أو تخوف، حيث انعدمت أيضا انعدام الصعوبات الأخرى التي تعترض صحفي إذاعة المدية لأي صعوبات أخرى واكتفوا بإعطائنا الصعوبات المذكورة سلفا. أما بالنسبة للفئة ذوي الخبرة أكثر من عشرة أعوام ركزت هي الأخرى كباقي الفئات الأخرى على أن من أهم العوائق التي اجتازتها خلال أدائها المهني هي صعوبة الخوف من انتقال العدوى والتي بلغت بنسبة 47.61% وهذا ما دل على أن المعلومات التي تتداول عن هذا الوباء الخطير وأهم مستجداته وتطوراته الحاصلة على مستوى العالم جعل كل مؤسسة بما فيها إذاعة المدية يأخذونه كعائق رئيسي أو هاجس يتعرضون إليه خلال أدائهم المهني، في حين تمثلت سياسة المؤسسات والبروتوكولات الصحية لمنع دخول الزائرين هي الأخرى من الصعوبات التي واجهت هاته الفئة خلال أدائها المهني والتي بلغت نسبة 23.80% وهذا ما يدل على أنه تمكنت بعض المؤسسات نوعا ما بالتكيف مع الأزمة وتطبيق بعض البروتوكولات الصحية وهذا ما التمسناه من أجوبة المستجوبين.

في حين ذكروا أن عدم توفر وسائل الحماية هي الأخرى تمثلت في العائق الذي تعرضت إليه هاته الفئة حيث كانت النسبة المتمثلة بـ14.28% وهذا ما يكشف أنه فعلا وأن وسائل الحماية عندما تتوفر بشكل مناسب تلعب عامل أساسي على توفير جو ملائم لأداء أي نشاط ومن أي تخوف خاصة وتزامنا مع

الوضع الراهن، كما لوحظ أيضا أنه هناك صعوبات أخرى واجهت موظفي وصحفي إذاعة المدية كانت بنسبة 14.28% حيث تعددت الصعوبات وهذا راجع إلى عدم الالتزام التام بالبروتوكولات الصحية خاصة عند المواطنين ووجود عوائق خارجية كون أن الكوفيد جديد، ضف إلى ذلك عوائق داخلية أي بين الجمهور الداخلي للإذاعة خاصة على المستوى الاتصالي.

جدول رقم (12): يمثل كيفية تأثير غياب مصادر المعلومة أثناء نقلها للجمهور خلال أزمة كوفيد "19" حسب متغير الخبرة المهنية

الإجابة / المتغير	عدم تصريح المؤسسات لنسب الحالات	الحصول على معلومة من مصدر واحد فقط	غياب الثقة التامة في الحصول على المعلومات	المجموع
أقل من 03 سنوات	03 %75	00 %00	01 %25	04 %100
من 3- 6 سنوات	04 %80	01 %20	00 %00	05 %100
من 7-10 أعوام	04 %66.66	02 %33.33	00 %00	06 %100
أكثر من 10 أعوام	05 %33.33	08 %53.33	02 %13.33	15 %100

نلاحظ من خلال الجدول المتبين أعلاه، أن الفئة ذوي الخبرة أقل من 03 سنوات ترى بأن عدم تصريح المؤسسات الصحية بنسبة الحالات والذي بلغ نسبة 75% يعد عاملا أساسيا في غياب مصادر المعلومة الصحيحة وهذا راجع إلى سياسة الجهات الرسمية المخول لها في نقل وبث المعلومات الخاصة بالوباء ومستجداته تفرض على الصحفيين وموظفي الإذاعة التقيد وعدم الاستفسار عن هذه المعلومات، كما أثر نوعا ما غياب الثقة التامة في الحصول على المعلومات والذي بلغ نسبة 25% كان له تأثير سلبي على نفسية الجماهير من خلال عدم مصداقية المعلومة التي تصل إليه كما لوحظ أن الحصول على المعلومة من مصدر واحد فقط انعدمت عند هذه الفئة وهذا ما يمكن القول فيه بأن المصادر المعلومات تعددت، لكن مصداقيتها وثقتها افتقدت لثقة الجمهور، أما بالنسبة للفئة ذوي الخبرة ما بين 3-6 سنوات فإنهم

يرون أيضا بأن عدم تصريح المؤسسات الصحية بنسب الحالات والذي بلغ نسبة 80% وهذا ما يؤكد دائما على أن تعليمات الجهات الرسمية المسؤولة عن هذا القطاع في تقديم المعلومات حول الوباء فرضت حصرها وعدم المبالغة فيها كون أنها معلومات حساسة. في حين ترى هذه الفئة بأن المعلومات التي كانت تحصل عليها من مصدر واحد فقط هي الأخرى تؤثر على مصداقية المعلومات والأخبار مما تجعل الرأي العام يعيش نوع من الخوف والهلع من خلال الأخبار التي تصل إليه، كما لوحظ انعدام غياب الثقة التامة في الحصول على المعلومة وهذا يبرهن على أن نسب الحالات المصرح بها بطبيعة الحال مشكوك فيها لدى الجمهور فإن هذا يؤدي بالضرورة إلى انعدام الثقة التامة.

أما بالنسبة للفئة ذي الخبرة ما بين 07 إلى 10 سنوات هي الأخرى كباقي الفئات ترى بأن عدم تصريح المؤسسات الصحية بنسب الحالات بنسبة 66.66% , له تأثير جد كبير على الجمهور وهذا ما يدل دائما عن صرامة التعليمات للجهات الرسمية وعدم اعتراضها وقبولها كما هي، ضف إلى ذلك أن الحصول على المعلومات من مصدر واحد فقط والذي بلغ بنسبة 33.33%هو الآخر كذلك أثر على

غياب المصدر الحي للمعلومة لأن الصحفيين أصبحوا عاجزين عن تقديم معلومات كافية حول الوضع الصحي لأن الوباء زاد من انتشاره وبطبيعة الحال الجهات الرسمية فرضت نفسها باعتبارها المصدر الأول للمعلومة، كما تبين أيضا انعدام غياب الثقة التامة في الحصول على المعلومات لدى هذه الفئة وهذا ما يؤكد على عدم رضى الجمهور بالمعلومات.

أما بالنسبة للفئة ذوي الخبرة أكثر من 10 أعوام فإنها صرحت بأن الحصول على المعلومة من مصدر واحد فقط والذي بلغ نسبة 53.33%على أنه عامل أساسي في التأثير على غياب مصادر المعلومات أثناء نقلها للجمهور مما دفع الرأي العام لإيجاد بديل آخر للحصول على المعلومة من مصادر أخرى تلبي لها حاجيته كمواقع التواصل الاجتماعي التي أصبحت تلعب دورا مهما في بلورة الرأي العام وذلك من خلال الكم والتدفق الهائل للمعلومات المنشورة عبر هذه المواقع، كما أخذت هذه الفئة عامل تصريح المؤسسات الصحية بنسب الحالات والذي بلغ نسبة 33.33%وهذا ما يدل دائما على الحرص الشديد من قبل الجهات الرسمية على المؤسسات الإعلامية بفرض تقديمهم للمعلومات والأخبار الخاصة بنسب الحالات دون البحث عنها أو محاولة تأكيدها والتلاعب بها، أما فيما يخص غياب الثقة التامة في الحصول على المعلومة والذي بلغ 13.33% وهذا يدل على أن بعض الجماهير تؤمن بصحة هذه المعلومات دون خلق أي شك، والبعض الآخر يقوم بالتشكيك حول هذه النسب وخلق الفضول لديهم مما يؤدي بطبيعة الحال إلى إثارة وتشويش على الرأي العام.

جدول رقم (13): يمثل تأثير تعليمات الجهات الرسمية لنقل المعلومة حسب متغير الخبرة المهنية

الإجابة / المتغير	الاكتفاء بمصدر واحد فقط	الاستقلالية في التفاعل و التعامل مع المعلومات	تفادي الاشاعات	المجموع
أقل من 03 سنوات	00 %00	03 %100	00 %00	03 %100
من 3- 6 سنوات	00 %00	03 %75	01 %25	04 %100
من 7-10 أعوام	03 %60	01 %20	01 %20	05 %100
أكثر من 10 أعوام	04 %33.33	06 %50	02 %16.66	12 %100

من خلال الجدول المتبين أعلاه، لوحظ أن الفئة ذوي الخبرة أقل من ثلاث سنوات انها ارتأت بأن تعليمات الجهات الرسمية انعكست بالإيجاب على دائها المهني وذلك من خلال استقلاليتهم والحرية التامة في التفاعل والتفاعل مع المعلومة والتي تمثلت بنسبة 100% وهذا ما يؤكد على أن المعلومات كانت متنوعة ومن مصدر موثوق مما أدى إلى نقلها إلى الجمهور بثقة كبيرة ومصداقية.

في حين أن الاكتفاء بمصدر واحد فقط لم يؤثر طبعا على مردودية المعلومات بحيث كان يسري بشكل عادي، حيث انعدمت نسبة هذا المقترح، إضافة إلى انعدام أيضا مقترح تفادي الإشاعات وهذا يؤكد على أن كافة المعلومات كانت تنقل بشكل عادي ومن دون أي خلل أو أي إشاعة والتي من شأنها تؤدي إلى خلق نوع من عدم ارتياح الجمهور لهذه المعلومات

أما بالنسبة للفئة ذوي الخبرة ما بين 3 إلى 06 سنوات فإنها هي الأخرى اعتمدت بنسبة كبيرة على الاستقلالية في التعامل والتفاعل مع المعلومة والذي كان بنسبة 75% وهذا ما دل على أن تعليمات الجهات الرسمية ساعدت الصحفيين على ممارسة مهنتهم الإعلامية على أكمل وجه ممكن، مما أدى إلى خلق تفاعلية وآنية في التعامل مع المعلومة وتنوعها، في حين أن تلك التعليمات ساهمت هي الأخرى في تفادي الإشاعات والمتمثلة في المعلومات الخاصة بالأزمة باعتبارها صادرة من مصدر موثوق ورسمي بحيث تمثلت بنسبة 25% وهذا ما يدل على أن تلك التعليمات كانت ذو أهمية كبيرة بالنسبة للصحفيين وبات من الضروري العمل بها دون خلق أي مشكل، إضافة إلى انعدام مقترح الاكتفاء بمصدر واحد فقط وهذا ما يوضح أن هذه الفئة لم تأخذ هذا المقترح بعين الاعتبار، أما بالنسبة للفئة ذوي الخبرة ما بين 7-10 سنوات فإنها كان لها رأي آخر مختلف تماما عن الفئات السابقة تجاه تأثير تعليمات الجهات الرسمية حيث رأت بأن الاكتفاء بمصدر واحد فقط والذي تمثل بنسبة عالية 60% أنه أثر على المعلومة وذلك من خلال حصرها وتضييقها وعدم ترك المجال لتوسيعها والتعامل معها في حين لوحظ تساوي النسبتين الاستقلالية في التفاعل والتعامل مع المعلومة وكذا تفادي الاشاعات والتي كانت بنسبة 20% لكل منهما وهذا ما يؤكد على أنه كانت هنالك مرونة كبيرة في معرفة تأثيرات الوضع الصحي المكتسب وهذا يجعل الصحفيين يتصرفون بحكمة وبالتالي يؤدي حتما إلى تفادي الإشاعات، أما بالنسبة للفئة ذوي الخبرة أكثر من 10 أعوام فإنها اعتبرت بأن تعليمات الجهات الرسمية أثرت على هذه الفئة في نقل المعلومة على استقلالية في التفاعل والتعامل مع المعلومة والذي تمثلت بنسبة 50% وهذا ما يوضح على الدور الذي لعبته الإذاعة أثناء هذه الأزمة من خلال نشر الوعي الصحي وتكثيف حملات التعقيم والقدرة الهائلة على توصيل وشرح المعلومات والتدابير الخاصة بالجائحة، والسعي إلى توصيلها إلى أوسع نطاق ممكن، بالإضافة إلى أن الاكتفاء بمصدر واحد فقط والذي تمثل بنسبة 33.33% وكذا تفادي كل الإشاعات والتي تمثلت بنسبة 16.66% يؤكد لنا دائما بأن هذه التعليمات الصادرة عن الجهات الرسمية مسؤولة

وهي بمثابة مصادر للمعلومة فإنها في المحتوى الموضوعي والمركز استطاعت أن تبني تأثيرا إيجابيا في التغطية الحية للصحفيين ومرافقتهم للوضع الصحي مع الإشارة إلى السمة التي تتمتع بها الإذاعة وهي الإعلام العمومي والغرض من كل هذا هو عدم خلق أي إشاعة وأي تهويل ومنع التلاعب بالمعلومة.

الجدول رقم (14): يمثل دور الأداء المهني في التعامل مع المعلومة في ظل الأزمة حسب متغير الخبرة المهنية

الإجابة / المتغير	نعم	لا	المجموع
أقل من 03 سنوات	03 %100	00 %00	03 %100
من 3- 6 سنوات	04 %100	00 %00	04 %100
من 7-10 أعوام	05 %100	00 %00	05 %100
أكثر من 10 أعوام	12 %100	00 %00	12 %100

من خلال الجدول المتبين أعلاه، يمكن القول بأن كل الفئات أجمعوا على ان أدائهم المهني كان يسري على اكمل وجه في التعامل ونقل المعلومة للجمهور وذلك لاتفاقهم على إجابة واحدة والتي كانت بنعم والتي تمثلت بنسبة 100% لجميع الفئات وهذا ما يؤكد لنا بأن الخبرة المهنية التي يملكها موظفي الإذاعة كانت صانعة للحدث وملمة لكل الجوانب، بالإضافة إلى عمل موظفي وصحفي الإذاعة وإدراكهم الجيد

لمدى ضرورة العمل بأخلاقيات المهنة والحوكمة والرشادة في التعامل مع المعلومة خاصة في الحالات الاستثنائية كما هو حاصل حاليا والمتمثل في أزمة كورونا.

الجدول رقم (15): يمثل مدى مساهمة الفعل الاتصالي للحفاظ على الصورة الطيبة للمؤسسة خلال الأزمة حسب متغير الخبرة المهنية

الإجابة / المتغير	نعم	لا	المجموع
أقل من 03 سنوات	03 %100	00 %00	03 %100
من 3- 6 سنوات	04 %100	00 %00	04 %100
من 7-10 أعوام	05 %100	00 %00	05 %%100
أكثر من 10 أعوام	12 %100	00 %00	12 %100

من خلال الجدول المتبين أعلاه، يمكن القول بأن كل الإجابات التي كانت تحت سؤال الموزع على الفئات ذوي الخبرة أقل من ثلاثة سنوات إلى أكثر من 10 سنوات , والمتمثل في مدى مساهمة فعلهم الاتصالي للحفاظ على الصورة الطيبة للمؤسسة خلال الأزمة، حيث كان الإجماع على الإجابة بنعم الذي يؤكد لنا حرصهم الشديد على العمل بمبدأ أخلاقيات المهنة والحوكمة في الأداء الإعلامي والاتصالي كون أن الدور الرئيسي والمهام الذي تقوم بها إذاعة المدية هو الدور الإعلامي، ضف إلى ذلك زيادة عدد

المستمعين وإرتفاع صقف الثقة بين الإذاعة وجمهورها والتفاف المتلقين حول الإذاعة كمصدر رسمي وصحيح للمعلومة.

المطلب الثاني: عرض نتائج الدراسة

بعد الدراسة الميدانية التي أجريت بإذاعة المدية حول الأداء المهني للقائم بالاتصال في إدارة أزمة كوفيد 19 بالمؤسسة الإذاعية بالمدية حاولنا من خلالها الوقوف على واقع الصحفيين والعاملين في الإذاعة وإظهار أثرهم في إدارة أزمة كوفيد 19 , بالإضافة إلى معرفة أهم الوسائل التكنولوجية التي تخدم عمل الصحفي, وتوصلنا في الختام إلى جملة من النتائج والتي سيتم تقسيمها حسب تساؤلات الدراسة إلى 3 محاور.

1) اتضح من خلال النتائج المتوصل إليها بأن الوسائل التي تساهم في توصيل المدة الصحفية للإذاعة خلال الأزمة (الهاتف، البريد الالكتروني، الفاكس، البريد التقليدي) متوفرة كلها في إذاعة المدية، حيث كان الهاتف من بين أكثر الوسائل استخداما بنسبة 80% لدى صحفي إذاعة المدية ويرجع ذلك إلى سهولة استخدامه وتعود صحفي إذاعة المدية على هذا النوع من الاتصال مما جعلهم يحافظون على نفس الوسيلة من أجل توصيل المادة الصحفية.

2) كما تبين لنا أنه من المصادر التي يعتمد عليها الصحفي كمصدر موثوق للمعلومة خلال الأزمة فإنها تعددت بين مصدر معلومات مديرية الصحة بنسبة 33.33% وكذا مصدر مواقع التواصل الاجتماعي والذي تمثل بنسبة 30.76%بالإضافة إلى مصدر ضروري في جمع المعلومات وهو النزول إلى الميدان والذي تمثل بنسبة 33.33% وهذا ما يؤكد لنا بأن هذه المصادر ساهمت وبشكل فعال في الحصول على أصدق المعلومات، وكل هذا من أجل توسيع النطاق المحلي وهذا من خلال التنويع في مصادر المعلومة.

3) أشارت النتائج أن الاتصال الشفوي هو أبرز الطرق المتبعة لإيصال الافكار والآراء إلى المسؤولين بنسبة 66.66% وهو ما ينعكس إيجابيا على الأداء العام للمؤسسة وذلك من خلال فتح باب الحوار بين الطرفين وأخذ الآراء بعين الاعتبار.

4) تبين لنا بعد تحليل النتائج بأن من أهم الكيفيات التي يجمع بها الصحفي مادته الصحفية خلال الأزمة هي مديرية الصحة بنسبة 35.71% باعتبارها الجهة الرسمية والمخول لها تقديم المعلومات الخاصة بالوضع الصحي الراهن.

5) كما تبين لنا أنه من أهم الوسائل التكنولوجية الاتصالية التي استخدمت من طرف الصحفيين خلال الأزمة هى مواقع التواصل الاجتماعي بنسبة 57.14% وهذا يوضح لنا بأن الاعتماد على هاته المواقع من طرف إذاعة المدية جعلها تصل إلى أبعد نقطة من الجمهور.

6) كما أن من أهم الأسباب الرئيسية التي جعلت الجمهور لا يقتنع بالمعلومة التي تصل إليه هو عدم توفر المعلومات الكافية لدى مقدمي ومحللي لبرامج عن "كوفيد 19" وذلك بنسبة 57.14% , وهذا راجع إلى انعدام المعلومات والمراجع العلمية عن هذا الوباء كون أنه حديث جاء كحالة استثنائية مفاجئة مما جعل الجمهور يعيش حالة من الشك في المعلومات المقدمة له.

7) ومن خلال النتائج المتوصل إليها , تبين لنا أيضا أنه من أهم الصعوبات التي واجهت الصحفيين أثناء النزول إلى الميدان خلال الأزمة هي الخوف من العدوى بنسبة 71.42% , وهذا راجع إلى الأوضاع الصحية وارتفاع المخيف لحالات الإصابة التي شهدها العالم من خلال سهولة انتشار هذا الوباء كما أثر غياب مصدر المعلومة أثناء نقلها للجمهور خلال الأزمة هو عدم تصريح المؤسسات الصحية بنسب الحالات والذي تمثل بنسبة 80% وذلك لتفادي الهلع والخوف داخل الجمهور.

8) العمل بمبادئ أخلاقيات المهنة والحوكمة تكمن في تحقيق رضى وظيفي وكسب ثقة الجمهور المؤسسة الداخلي والخارجي.

9) كما توصلنا في الأخير أنه من خلال الجهودات الجبارة والمبذولة من طرف موظفي وصحفيي إذاعة المدية في إدارة أزمة كوفيد "19" أنهم عملوا جاهدين في كسب أكبر عدد ممكن من المعلومات الخاصة بالوباء وذلك من أجل توفيرها وتقديمها بمصداقية إلى الجمهور.

المطلب الثالث : تحليل بيانات شبكة الملاحظة.

ب/ أداة الملاحظة :

1/ شبكة الملاحظة

فترة الملاحظة	المكان	الهدف
من 13مارس الى غاية 17 ماي 2021	الاذاعة المحلية بالمدية	• ملاحظة الجمهور الوافد و المكالمات الواردة • تطبيق البروتوكولات الصحية • .كيفية استقبال الجمهور و طريقة المعاملة و تجهيزات الاستقبال المخصصة من خلال تطبيق وسائل البروتوكول الصحي • معرفة وسائل الاتصال و العلاقات العامة المستعملة من قبل الاداريين • ملاحظة سمات افراد مجتمع الدراسة الذين تنطبق عليهم استمارة البحث • ملاحظة اساليب تقديم البرامج الخاصة بالأزمة الصحية الملتقي الوطني للأطباء بإذاعة المدية*

2/ تحليل نتائج شبكة الملاحظة :

- ملاحظة الجمهور الوافد و المكالمات الواردة:

تبين لنا من خلال ملاحظتنا التي تم تسجيلها في مصلحة الاستقبال و التوجيه , أن للإذاعة جمهور وفي لها فهي لم تحدد خصائصه و سماته و هذا ما يخلق الولاء لجمهورها و يعزز الثقة لاسيما على الاتصالات الواردة من طرف المؤسسات المختلف نشاطاتها و كذا الجمهور ،كل هذا من اجل رسم صورة ذهنية طيبة لدى الجمهور

- تطبيق البروتوكولات الصحية:

إن اذاعة المدية هي الاخرى كباقي المؤسسات و المنظمات ادركت خطورة الوباء و سهولة انتشاره لذلك عززت المؤسسة الاجراءات الاحترازية و تمثلت في ضرورة استعمال القناع الواقي و المعقمات قبل الدخول الى المؤسسة الاذاعية و تحديد مسافة التباعد الاجتماعي التي تمثلت في 1.5م

- كيفية استقبال الجمهور و طريقة المعاملة و تجهيزات الاستقبال المخصصة من خلال تطبيق وسائل البروتوكول الصحي :

لوحظ لنا , ان الاسلوب الذي اعتمدته اذاعة المدية مع جمهورها لا يترك لنا مجال للمقارنة بين ما ان كان هذا الجمهور داخلي أم خارجي من خلال طريقة تعاملهم للجمهور, و هذا ما يعني ان موظفي اذاعة المدية يدركون جيدا الحالات التي يمكن ان يجمعوا فيها بين المهنة و روح الانسانية حيث بقيت مؤسسة اذاعة المدية ساهرة على تطبيقها الصارم للبروتوكول الصحي كونها مؤسسة لها اقبال واسع من طرف الجمهور

- معرفة وسائل الاتصال و العلاقات العامة المستعملة من قبل الاداريين :

تبين لنا من خلال زيارتنا لإذاعة المدية ,انه تعددت الوسائل الاتصالية خاصة في هذا الظرف الصحي و المتمثل في سياسات التي اعتمدتها المؤسسات لمنع دخول الزائرين , و كون أن المؤسسة الاذاعية

مؤسسة اعلامية وجب عليها الحصول على أكبر عدد من مصادر الاخبار و المعلومات من كل هيئة ,لذا اعتمدت اذاعة المدية على التنويع في هاته الوسائل الاتصالية كالهاتف و البريد الالكتروني و كذا تقنية التحاضر عن بعد, إضافة الى ممارسة أنشطة العلاقات العامة المختلفة بين الجمهور الداخلي و الخارجي للمؤسسة الذي من شانه يسمح باستمرارية نشاط الادارات .

- ملاحظة سمات افراد مجتمع الدراسة الذين تنطبق عليهم إستمارة البحث:

لوحظ انه كان فعلا اختلاف في جمهور المؤسسة الاذاعية بالمدية من حيث السن و الجنس و المستوى التعليمي , لكن هذا الاختلاف لم يشكل لنا حاجز على دراستنا ,وانما بالعكس هذا الاختلاف انعكس علينا بالإيجاب في حصولنا على معلومات والتي من شانها ان تساعدنا في دراستنا هذه .

- أساليب تقديم البرامج الخاصة بالأزمة الصحية:

لاحظنا اساليب التقديم و مضمونها فتبين لنا ان الادارة عملت بكل مجهوداتها في ان تؤدي رسالتها الاعلامية خاصة في الظرف الاستثنائي الذي يمر به العالم و هذا من خلال التحضير و التقديم للبرامج الاذاعية المتمثلة في الحصص التوعوية و الحملات التحسيسية من اجل توعية جمهورها و وضع ارقام خاصة للاستفسار .

- لاحظنا من خلال الملتقى الوطني و من خلال اطلاعنا للبطاقات الفنية للملتقيات و الندوات تأكدنا ان الاذاعة المحلية عملت و جعلت نفسها همزة وصل بين جمهورها الخارجي و المختصين في مجال الصحة كذلك و اللذين لهم علاقة ايضا مثل أعضاء منظمات المجتمع المدني, و كل هذا من اجل تقديم كل المعلومات الخاصة بهذه الازمة و التأكيد على ضرورة التطوع و الانخراط بالجمعيات من اجل خلق و تعزيز روح الانتماء للوطن و تقوية الوحدة الوطنية إضافة الى تقديم يد المساعدة للمجتمع.

3/عرض نتائج الملاحظة:

– إتضح من خلال النتائج المتوصل اليها, بأن إذاعة المدية تحظى بمكانة مرموقة لدى جمهورها الداخلي و الخارجي, و ذلك من خلال العمل الجبار الذي يقوم به الطاقم الصحفي في اذاعة المدية الذي انعكس على ارتفاع نسبة المستمعين.

–أشارت النتائج بأن اذاعة المدية, عملت على تطبيق البروتوكولات الصحية الصارمة ,و ذلك من اجل تفادي جمهورها من الاصابة لهذا الوباء.

–عددت الاذاعة المحلية بالمدية و نوعت في وسائل الاتصال اثناء الظرف الطارئ, لكسب أكبر عدد ممكن من المعلومات, لنقلها في الاخير الى الجمهور.

–إن نشاطات العلاقات العامة مستمرة داخل الجهاز الاداري للإذاعة, و ذلك من خلال ضمان استمرارية و تحقيق الاهداف التي تقوم عليها الاذاعة.

الاستنتاجات العامة:

-ان العمل بمبدأ علم و فن ادارة الازمات, من طرف موظفي و صحفيي اذاعة المحلية بالمدية, و استعمالها للوسائل الاتصالية المتنوعة جعلها قائمة و وفية لجمهورها من خلال تغذيته بالمعلومات و الاخبار الانية.

-تحتل العلاقات العامة مكانة مهمة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة, إذ تعتبر جهازا استشاريا بالدرجة الاولى, يرتبط عمله مباشرة بالقمة الاستراتيجية بالمؤسسة, و يشرف عليه المديرة.

- تخطى موظفي و صحفي الإذاعة المحلية بالمدية كافة الصعوبات و العراقيل التي واجهتهم أثناء الأزمة, خلال أدائهم المهني, و ذلك بغية تحقيق دورهم الإعلامي و الاتصالي, من خلال حرصهم الشديد على أداء الرسالة الاعلامية.

خاتمـــــة

خاتمة

من خلال الدراسة المقدمة و التي تدور حول الاداء المهني للقائم بالاتصال في إدارة أزمة كوفيد 19 بالمؤسسة الاذاعية المحلية بالمدية, تجلى لنا من خلال بحثنا هذا و بعد عرضنا لمختلف فصوله بدءا من صياغة إشكالية دراستنا و تساؤلاتها التي تبحث عن دور القائم بالاتصال في إدارته لازمة كوفيد 19 داخل إذاعة المدية الجهوية و التي جاءت كالتالي ماهي أهم الوسائل التكنولوجية التي يستخدمها القائم بالإتصال في أدائه المهني اثناء الازمة؟ ماهي مصادر الأخبار التي يعتمد عليها القائم بالاتصال داخل إذاعة المدية خلال الازمة؟ ماهي العوائق التي واجهها القائم بالاتصال داخل إذاعة المدية خلال إدارته لازمة كوفيد19؟ و مرورا بالجانب النظري الذي حاولنا التطرق فيه الى جوانب مختلفة لكل من القائم بالاتصال و الأداء المهني و كذا إدارة الازمة في العلاقات العامة, وصولا الى الجانب التطبيقي وهو الفصل الثالث، حيث تم التطرق الى تقديم مفهوم شامل للمؤسسة الاذاعية بالمدية و عرض بطاقة فنية خاصة بالجهاز الاداري كما شمل على عينة ل 30 فرد من مجتمع البحث ثم توزيع إستمارة إستبيان عليهم شملت ثلاث03 محاور ، بالإضافة الى استخدامنا للأداة الملاحظة وتحليل بياناتها و كذا استخلاص النتائج منها وصولا الى الاستنتاجات العامة .

يمكن القول أن بعد الدراسة الميدانية التي أجريت في إذاعة المدية حول الأداء المهني للقائم بالاتصال في إدارته لأزمة كوفيد 19 في الاذاعة المحلية بالمدية, أنه بالرغم من شدة خطورة الوضع و الإنتشار السريع للوباء و كذا سياسة بعض المؤسسات لمنع الزائرين للدخول اليها, إلا أن صحفي و موظفي إذاعة المدية عملوا جاهدين من أجل نجاح العملية الاتصالية و تحقيق رضى وظيفي داخل المؤسسة و الذي من شإنه أن يخلق صورة ذهنية طيبة لدى جمهور المؤسسة, وذلك من خلال حرصهم الشديد على مواكبة أحداث الأزمة و مستجداتها و أهم التطورات ليتم نقلها في النهاية لجمهور المستمعين لجعله يعيش آنية الأحداث.

قائمة المراجع

القواميس:

1. ابن منظور ، لسان العرب ، أرصاد بيروت ، المنجد4.

الكتب:

1. إبراهيم إمام ، الإعلام والاتصال بالجماهير ، مكتبة أنجلو المصرية ، القاهرة ، ط1 ، 1969.

2. اسماعيل سليمان أبو جلال ، الإذاعة ودورها في الوعي الأمني ، ط1 ، دار السلامة.

3. بسيوني حمادة ، دور وسائل الاتصال في صنع القرارات,2010.

4. جمال الدين محمد مرسلي ، الإدارة الإستراتجية للموارد البشرية ، المدخل لتحقيق ميزة تنافسية لمنظمة القرن 21 ، مصر ، 2003 .

5. جمال مرسي وثابت إدريس ، السلوك التنظيمي ، الدار الجامعية الإسكندرية ، 2000.

6. حسين عقيل ، فلسفة مناهج البحث العلمي ، مكتبة ديولي ، القاهرة ، 1999.

7. دافيد ويلسون ، إستراتجية تغيير ترجمة نجية عمارة ، دار الفجر للنشر والتوزيع ، ط2 ، القاهرة ، 1999.

8. رحيم يونس كرو العزاوي ، مقدمة في منهج البحث العلمي ، دار دجلة للنشر والتوزيع ، عمان ، ط01 ، 2008.

9. رواية حسن ، إدارة الموارد البشرية ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، 1999.

10. رواية حسين ، إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية ، دار الجامعة ، مصر ، 2005.

11. رواية محمد حسن ، إدارة الموارد البشرية ، رؤية مستقبلية ، دار الجامعة ، الإسكندرية ، 2001 .

12. سليم بطرس جلدة ، استراتجيات الحديثة لإدارة الأزمات ، دار الراية ، 2011 .

13. شهرزاد لمجد ، الإعلام وإدارة الأزمات ، ط1 ، الأردن ، دار أسامة للنشر ، 2013 .

14. صلاح الدين محمد عبد الباقي ، الموارد البشرية رؤية مستقبلية ، الدار الجامعية ، مصر، 2005.

15. عادل صادق محمد ، الصحافة وإدارة الأزمات ، ط1 ، القاهرة ، دار الفجر ، 2007.

16. عامر مصباح ، منهجية البحث في العلوم السياسية والإعلام ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2008.

17. عبد العزيز حمير وآخرون ، قياس الأداء المؤسسي الأجهزة الحكومية ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة ، 2000.

18. عبيدات وآخرون ، البحث ومفهومه أدواته أساليبه ، ط03 ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، رياض ، 2005 .

19. علي السلمي,ادارة الموارد البشرية الاستراتيجية, القاهرة, دار غريب,2001.

20. عيشوش فريد ، الاتصال في إدارة الأزمات الجزائرية ، دار الخلدونية ، 2011 .

21. قدري علي عبد المجيد ، اتصالات الأزمة وإدارة الأزمات ، الإسكندرية ، دار الجامعة الجديدة ، 2011.

22. محمد الجوهري وآخرون ، دراسة الإعلام والاتصال ، دار المعرفة ، الجامعة الإسكندرية ، مصر ، 1992 ،

23. محمد عبد الحميد ، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية ، ط1 ، القاهرة ، عالم الكتب ، 2000.

24. محمد عبد الحميد ، نظريات الإعلام واتجاهات التأثير ، عالم الكتيب ، القاهرة ، 2007.

25. محمد منير حجاب ، المعجم الإعلامي ، دار الفجر للنشر والتوزيع ، ط1 ، القاهرة، 2004 .

26. محمود يوسف ، حنان جنيد ، إدارة وتخطيط العلاقات العامة ، القاهرة ، التعليم المفتوح ، 2000.

27. نجوى فريال ، القائمون بالاتصال ، المركز القومي للبحوث ، القاهرة ، 1992 .

28. وسيلة حمداوي ، إدارة الموارد البشرية ، مديرية النشر ، جامعة الجزائر, 2004.

الرسائل و الأطروحات:

1. شوقي شادلي ، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات ، مذكرة لنيل شهادة الماجيستير في العلوم الاقتصادية ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية,2004.

2. عماد قرماط استخدام الصحفيين لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في الجزائر, مذكرة لنيل شهادة ماستر اكاديمي في علوم الاعلام و الاتصال, كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية, جامعة محمد خيضر, بسكرة, 2009.

3. مرزوق يوسف ، الخدمة لإخبارية في الإذاعة الصوتية، دراسة حول القائم بالاتصال، دراسة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الإعلام والاتصال ، مصر 1986.

4. هامل مهدية ، تخصص علوم التنمية وتسيير الموارد البشرية الاتصال الأزمة في المؤسسة الجزائرية ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ، دراسة حالات لوحدات من المؤسسات الصناعية والخدمية ، جامعة قسنطينة ، 2009/2008 .

المجلات

1. عبد المليك مزهودة ، الأداء بين الكفاءة والفاعلية ، مفهوم وتقييم ، مجلة العلوم الإنسانية ، العدد 1، نوفمبر 2001 .

2. طلال سلط شريف ، العوامل المؤثرة في أداء العمل ، مجلة جامعة الملك عبد العزيز ، السعودية ، 1992 .

3. لوحنية قوة ، ثقافة المؤسسة لمدخل أساس لتنمية الشاملة ، مجلة الباحث ، العدد 02 ، جامعة ورقلة ، 2003 .

المواقع الالكترونية

1. الموقع الإلكتروني http //www.msf.org: اطباء بلا حدود, تاريخ الاطلاع عليه, 12.06.2021 الساعة 15:20 .

ملاحـــق

ملحق رقم 01:

جامعة يحي فارس بالمدية

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الإعلام والاتصال

الأداء المهني للقائم بالاتصال في ادارة "أزمة كوفيد19" في الإذاعة المحلية

دراسة مسحية على عينة من موظفي إذاعة المدية

في إطار تحظير مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص اتصال وعلاقات عامة الموسومة بالأداء المهني للقائم بالاتصال في ادارة "أزمة كوفيد19" في الإذاعة المحلية، نرجو من سيادتكم المحترمة التفضل بالإجابة بعناية على هذه الاستمارة ووضع علامة (×) أمام الخانة المناسبة ونحيطكم علما بأن المعلومات التي تدلون بها تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط مع خالص التقدير والشكر لتعاونكم.

من إعداد:

فيصل يخلف

بوديسة لطفي

تحت إشراف:

د/ بوسيالة زهير

السنة الجامعية: 2021/2020

المحور 01:

الجنس:

ذكر ☐ أنثى ☐

السن:

من 18 إلى 28سنة ☐ من 29 إلى 39سنة ☐

من 40 إلى 50سنة ☐

الرتبة المهنية: (الوظيفة):

مخرج ☐ مذيع ☐ مهندس استديو ☐

مهندس الإرسال ☐ مدير الاستديو ☐ إداري ☐

منسق البرنامج ☐

أخرى

أذكرها.....

الخبرة المهنية:

أقل من ثلاث أعوام ☐ من ثلاث إلى ستة أعوام ☐

من سبعة إلى عشرة أعوام ☐ أكثر من عشرة أعوام ☐

المحور02: الوسائل التكنولوجية المستخدمة من قبل القائم بالاتصال في أدائه المهني في الإذاعة المحلية خلال أزمة كورونا.

1-ماهي الوسائل التي تعتمد عليها في توصيل المادة الصحفية خلال أزمة كورونا؟

الهاتف ☐ البريد الالكتروني ☐

الفاكس ☐ البريد التقليدي ☐

أخرى

أذكرها.....

2-ما هي المصادر التي تعتمدها كمصدر للمعلومة خلال الأزمة؟

النزول إلى الميدان ☐ الاتصالات الهاتفية ☐

مواقع التواصل الاجتماعي ☐ معلومات مديرية الصحة ☐

وكالة الانباء ☐

أخرى أذكرها.....

3-ماهي الطريقة التي تتبعها لإيصال أفكارك وآرائك للمسؤولين في الإذاعة المحلية خلال الأزمة؟

الاتصال الشفوي ☐ المراسلة الكتابية ☐

الهاتف ☐ البريد الالكتروني ☐

ولماذا.....

4-بأي كيفية تجمع مادتك الصحفية خلال الأزمة؟

النزول إلى الميدان ومقابلة مصادر خارجية ☐ وكالات الأنباء ☐

شبكة المعلومات ☐ مديرية الصحة ☐

قواعد البيانات ☐ المستشفيات ☐

5-في ظل الإغلاق كيف تم توظيف الوسائل التكنولوجية الإتصالية في الحصول على المعلومة ؟

- مواقع التواصل الاجتماعي ☐
- البريد المؤسسات ☐
- مراسلات وزارة الصحة ☐

المحور03: العوائق التي واجهها القائم بالاتصال بإذاعة المدية في إدارة الأزمة الصحية "كوفيد19"

6-في نظركم ماهي الأسباب الرئيسية التي جعلت الجمهور لا يقتنع بالمعلومة التي تصل إليه؟

صعوبة ضبط المواعيد مع المختصين ☐

اعتماد المختصين في تقديمهم للمعلومات على اللغة الأجنبية ☐

عدم توفر المعلومات الكافية لدى مقدمي ومحللي البرامج عن الكوفيد ☐

7-ماهي الصعوبات التي تواجهك أثناء النزول إلى الميدان في الحصول على المعلومة خلال الأزمة؟

الخوف من العدوى ☐

عدم توفر وسائل الحماية ☐

سياسة المؤسسات والبروتوكولات الصحية لمنع دخول الزائرين ☐

أخرى أذكرها.....

8-حسب رأيكم كيف أثر غياب مصادر المعلومة أثناء نقلها للجمهور خلال الأزمة؟

عدم تصريح المؤسسات الصحية بنسب الحالات ☐

الحصول على المعلومة من مصدر واحد فقط ☐

غياب الثقة التامة في الحصول على المعلومات ☐

9-كيف أثرت تعليمات الجهات الرسمية في نقل المعلومة ؟

الاكتفاء بمصدر واحد فقط ☐

الاستقلالية في التفاعل والتعامل مع المعلومات ☐

تفادي الإشاعات ☐

10- في ظل الأزمة هل كان أدائكم المهني في التعامل مع المعلومة يسري على أكمل وجه؟

نعم ☐ لا ☐

11- هل ساهم فعلكم الاتصالي للحفاظ على الصورة الطيبة للمؤسسة خلال إدارة الأزمة؟

نعم ☐ لا ☐

ملحق رقم 02 :

فترة الملاحظة	المكان	الهدف
من 13مارس الى غاية 17 ماي 2021	الاذاعة المحلية بالمدية	• ملاحظة الجمهور الوافد و المكالمات الواردة • تطبيق البروتوكولات الصحية • .كيفية استقبال الجمهور و طريقة المعاملة و تجهيزات الاستقبال المخصصة من خلال تطبيق • وسائل البروتوكول الصحي • معرفة وسائل الاتصال و العلاقات العامة المستعملة من قبل الاداريين • ملاحظة سمات افراد مجتمع الدراسة الذين تنطبق عليهم استمارة البحث • اساليب تقديم البرامج الخاصة بالازمة الصحية • الملتقي الوطني للاطباء باذاعة المدية*

ملحق رقم 03:

الهيكل التنظيمي لإذاعة المدية الجهوية :

يتكون المقر من طابق أرضي و ثلاث طوابق إضافة إلى حظيرة ، و تحتوي الإذاعة على المحطات التالية :

- استوديو البث
- استوديو للتسجيل
- مركز البث CDM
- قاعتين للتحرير تختص إحداهما بإنتاج الأخبار و أخرى لتركيب الأخبار
- مكتب للمنشطين
- قاعة ضيوف الحصص و بهو و نادي و مصلى و بهو للثقافة
- مكتب المديرة
- 7 مكاتب إدارية
- غرفة صيانة و مخزن للعتاد
- مكتبة و قاعة الإجتماعات
- مكتب الفرع النقابي