

مخطط التدقيق الاتصالي في إدارة الأزمات بالمؤسسات الاقتصادية العمومية الجزائرية

دراسة ميدانية لأزمة فيفري 2012م بمؤسسة سونلغاز قسنطينة 02

أ.نايلي خالد

جامعة قسنطينة 3

ملخص:

سنتناول في ورقتنا البحثية هاته، موضوع استخدام مخطط التدقيق الاتصالي وإدارته لأزمة فيفري 2012م بمؤسسة سونلغاز قسنطينة 02، وذلك من خلال التركيز على: تشكيل خلية أزمة، التشخيص، تحديد الهدف، تحديد الجمهور المستهدف، تحديد استراتيجية وسائل الاتصال، تحديد الميزانية وأخيرا التقييم، ومامدى تطبيق عناصر مخطط التدقيق الاتصالي في إدارة أزمة فيفري 2012م بمؤسسة سونلغاز قسنطينة 02

الكلمات المفتاحية: المخطط، التدقيق الاتصالي، الأزمة، إدارة الأزمات، المؤسسة الاقتصادية.

1- الإشكالية:

لقد شهد العالم بأسره منذ بداية القرن العشرين (20م) وخاصة في النصف الثاني منه — وذلك في ظلال عولمة — تحولا وتغيرا كبيرا وواضحا مس جميع المجالات والميادين على غرار الميدان الاجتماعي والسياسي والثقافي والتكنولوجي والاقتصادي... وكذا الميدان الاتصالي، هذا الأخير الذي كان نتيجة للتقدم الكبير والهائل في وسائل الاتصال الجماهيري والوسائل التكنولوجية، إضافة إلى كل هذا بروز طرق ومناهج جديدة في مجال تسيير أو إدارة المؤسسات.

هذه التحولات والتغيرات كما أوردتها كل من " Bernard Brochand et Jacques Lendrevie " في كتابهما المعنون بـ: " Le PUBLICITOR " كانت نتيجة لانفتاح الأسواق والمنافسة بين المؤسسات من جهة ولبروز النزعة الأخلاقية في إدارة المؤسسات من جهة أخرى، وكذا دور الاتصال والإشهار والعلاقات العامة كعناصر لها دور في تحسين صور المؤسسة وإضافة إلى ربط ولاء الجماهير الداخلية والخارجية بالمؤسسة من أجل تحقيق أهدافها¹.

وهناك الكثير من الظواهر التي أصبحت تمس المؤسسات على غرار الصراعات، المشاكل وكذا الأزمات، هذه الأخيرة أصبحت واسعة الانتشار في المجتمع المعاصر، حيث أصبحت الأزمات تمس بشكل أو بآخر كل جوانب الحياة بدءا من الأزمات التي تواجه الفرد مروراً بالأزمات التي تمر بها الحكومات والمؤسسات وانتهاءً بالأزمات الدولية.

والتدقيق هو فحص المعدات والبرامج والأنشطة والإجراءات لتحديد مستوى الفعالية في أداء النظام الإجمالي. والإدارة هي المسؤولة عن مراجعة المستندات. ومن بين محاور التدقيق الشامل يأخذ الاتصال حيزا معتبرا من الإستراتيجية الشاملة لتقييم مختلف النشاطات الاتصالية التي تؤثر وتتأثر بمختلف النشاطات الأخرى للمؤسسة وعلى سبيل المثال لا الحصر نشاطات تسيير الموارد البشرية، الصورة والاستقبال.

والتدقيق الاتصالي هو عملية اختبار نقاط القوة والضعف في الاتصالات الداخلية والخارجية، كما ينظر إلى التدقيق الاتصالي أيضا بأنه تحليل الاستثمارات الإعلامية (الدعائية) والوسائل الموضوعية لتعزيز ومراجعة، وكذا دراسة سمعة المؤسسة عبر التدقيق في خطة الاتصال والتسويق².

عرفت ولاية قسنطينة على غرار العديد من ولايات الوطن موجة البرد القوية أو كما عرفت بـ: "أزمة فيفري 2012م" وذلك خلال الفترة الممتدة من 02 إلى 15 فيفري، حيث شهدت الولاية انخفاضا مفاجئا في مادة الزئبق من بينها تلك

التي كانت سببا في العواقب لاسيما انقطاع التيار الكهربائي والغاز عن قرى بأكملها حيث شهدت هذه الفترة ذروة الاستهلاك بالغاز والكهرباء ، وبالنظر إلى تدهور الأحوال الجوية سجلت مصالحو سونلغاز مالا يقل عن 126 تدخلا مست 1700 زبون خلال الفترة التي تم ذكرها سابقا³.

وللتقرب أكثر من هذه الأزمة التي لم تشهدها مدينة قسنطينة لسنوات عديدة أو بعبارة أخرى لم تحدث من قبل قط ، ارتأينا أن نقدم بعض العناوين الصحفية التي تناولت هذا الموضوع في أعز الأزمة :

جريدة الوطن الصادرة باللغة الفرنسية، عنونت تقريرها المنشور يوم الأحد 05 فيفري 2012 في صفحتها رقم 05 بـ: " قسنطينة : ولاية مشلولة وأسر منكوبة " « CONSTANTINE : Ville paralysée et familles sinistrées »

حيث عبر صاحب التقرير عن الانقطاعات المتكررة للغاز والكهرباء وسقوط الكابلات على الأرض على غرار حي الفوبرور وسيدي مبروك وجبل الوحش، وأستطرد صاحب التقرير حينما أضاف أن بلدية زيغود يوسف أصبحت بلدية معزولة لا ماء ولا غاز ولا حتى كهرباء⁴.

أما جريدة الوهران اليومي الصادرة هي الأخرى باللغة الفرنسية ، حيث عنونت تقريرها المنشور يوم 05 فيفري

2012 في صفحتها 1 و 3 بـ: " سوء الأحوال الجوية استثنائي ". « INTEMPERIESEXCEPTIONNELLES »

حيث كتب صاحب التقرير في الجزء الذي خصص لولاية قسنطينة أن بلدية زيغود يوسف أصبحت معزولة لا غاز ولا كهرباء ولا هم يحزنون بالإضافة إلى العديد من الأحياء على غرار الفوبرور وسيدي مبروك وجبل الوحش وعلي منجلي وزواغي والقائمة طويلة⁵.

وانطلاقا من هذا سنحاول تجسيد ما أشرنا إليه سابقا في هذه الإشكالية من خلال الدراسة الميدانية لمساهمة الاتصال في إدارة أزمة فيفري 2012 بمؤسسة سونلغاز قسنطينة 02، ويكون ذلك من خلال الإجابة على التساؤل الرئيسي الذي سيحدد لنا المسار العام لهذه الدراسة في شقيها النظري والميداني، والذي ارتأينا أن نطرحه بالصياغة التالية:

هل أستخدم مخطط التدقيق الاتصالي في إدارة أزمة فيفري 2012م. مؤسسة سونلغاز قسنطينة 02؟

2- أهمية الموضوع:

لا يختلف اثنان — في عصرنا الحالي — على خطورة وأهمية الاتصال في حياتنا العادية، فما بالك بالمؤسسات التي تعاني من الأزمات بين الفينة والأخرى. ولذلك تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية موضوعها الذي تناوله ألا وهو: " مخطط التدقيق الاتصالي في إدارة أزمات المؤسسات الاقتصادية العمومية الجزائرية "، ويستمد هذا الموضوع قيمته التدقيق الاتصالي في المؤسسات وخاصة أثناء إدارته للأزمات، وذلك كون أن:

✓ التدقيق الاتصالي أداة رئيسية في الإستراتيجية الاتصالية الشاملة الحديثة الناجحة في المؤسسات بصفة عامة و المؤسسات الاقتصادية على وجه الخصوص، كما يعتبر التدقيق الاتصالي وسيلة فعّالة ومهمة لإطلاع الجماهير على الأهداف والمخططات التي تعتمدها المؤسسات عامة والمؤسسات الاقتصادية خصوصا.

✓ كما يعتبر التدقيق الاتصالي أهم منهج في تشخيص الأزمات الحالية، والتنبؤ بالأزمات المرتقبة في مؤسسات الدول المتقدمة، وهو ما يطرح عدّة إشكالات في المؤسسات الجزائرية، هل يتم الاعتماد على التدقيق الاتصالي في إدارة الأزمات التي تتعرض لها، ومن بينها مؤسسة سونلغاز من خلال الإنقطاعات المتكررة للكهرباء.

✓ كما أصبحت معظم المؤسسات الاقتصادية بحاجة ماسة إلى التدقيق الاتصالي حتى تعرف نقاط القوة و نقاط الضعف في المخططات والإستراتيجيات الاتصالية المعتمدة.

- ✓ المساهمة المتزايدة للتدقيق الاتصالي في تنظيم عمل الإدارة والمؤسسات، ومساهمتها أيضا في إدارة الأزمات أو ما يعرف أو يصطلح عليها لدى البعض بالظروف الطارئة. كما يعمل التدقيق الاتصالي على قياس مدى التطور الحاصل في المؤسسات من الناحية الاتصالية في مقابل التصدي للأزمات المحتملة.
- ومن بين أهمية الموضوع التي أثارها اهتمامنا الشخصي أيضا وأدّت بنا إلى دراسة هذه الظاهرة، نجد:
 - ✓ تزايد عدد الأزمات التي تعاني منها المؤسسات بصفة عامة والمؤسسات الاقتصادية على وجه الخصوص.
 - ✓ التأثير الكبير للأزمات على المؤسسات عامة والمؤسسات الاقتصادية خصوصا، وعلاقة ذلك بسمعة وصورة المؤسسة.
- وما زاد من أهمية الموضوع أيضا،
 - ✓ هو اهتمام المؤسسات الجزائرية --- على اختلاف طبيعتها واختصاصاتها --- بالاتصال في التسيير والإدارة، حيث يعدّ فيها الاتصال عاملا ومؤشرا حاسما في إدارة المؤسسات والأزمات.
 - ✓ وتكسي هذه الدراسة أهمية كبيرة، نظرا لقلّة الدراسات التي ترتبط باستخدام التدقيق الاتصالي في إدارة الأزمات، وخاصة الدراسات العربية.

3- أسباب اختيار الموضوع:

- ✓ بروز الدور الإيجابي لمخططات التدقيق الاتصالي، حيث أصبح أمرا أساسيا ومحتوما (لمخططات التدقيق الاتصالي) في المحافظة على المؤسسات وصمودها في ظل المنافسة الشديدة المتزايدة بين المؤسسات التي تنشط في نفس الميدان (القطاع).
- ✓ تعقد المحيط الداخلي والخارجي للمؤسسة، هو سبب جذبا لمثل هكذا مواضيع، فإلى جانب تعقده (المحيط) فهو كثير التغير والتقلب، وبالتالي يؤدي إلى ظهور أزمات تعترض السير العادي للمؤسسة.
- ✓ حداثة الموضوع تنطلق من حداثة الاتصال عموما والتدقيق الاتصالي على وجه الخصوص في المؤسسة الاقتصادية العمومية الجزائرية، وهذا دليل على نقص الدراسات التي تناولت التدقيق الاتصالي في إدارة الأزمات بالجزائر.

4- أهداف الموضوع:

- معرفة الأهداف المحورية للتدقيق الاتصالي في إدارة الأزمة بمؤسسة سونلغاز قسنطينة 02 حول أزمة فيفري 2012م.
- التعرف على كيفية توظيف مؤسسة سونلغاز قسنطينة 02 مخطط التدقيق الاتصالي في إدارتها لأزمة فيفري 2012م.
- التعرف على نقاط القوة والضعف في مخططات التدقيق الاتصالي التي قامت بها مؤسسة سونلغاز في إدارتها للأزمة فيفري 2012م.

5- فرضية الدراسة:

" يعتمد مخطط التدقيق الاتصالي على أساليب وطرق علمية وعملية في إدارته لأزمة فيفري 2012م بمؤسسة سونلغاز قسنطينة 02 ".

✓ مؤشراهما:

← تشكيل فريق أزمة أو ما يعرف بـ: " خلية أزمة " .

← التشخيص.

← تحديد الهدف.

- ◀ تحديد الجمهور المستهدف.
- ◀ اختيار الوسائل الاتصالية.
- ◀ تحديد الميزانية.
- ◀ استغلال الوقت للتنفيذ (التوقيت المناسب لتمرير الرسالة).
- ◀ التقييم.

6- تحديد المفاهيم:

تقوم المفاهيم بعدة وظائف، لعل أهمها توجيه الباحث من خلال تحديد المفاهيم للمنظور، وكذا تسهيل تحديد العلاقة بين متغيرات الظاهرة.⁶

وللتقرب أكثر من موضوع دراستنا، كان لزاما علينا تحديد بعض المفاهيم المتعلقة بدراستنا هذه، ومن بين المفاهيم نجد: الأزمة، إدارة الأزمات، التخطيط، التدقيق، التدقيق الاتصالي، اتصال الأزمة والمؤسسة الاقتصادية.

• الأزمة:

✓ لغة: كلمة الأزمة مشتقة من الفعل أزم، أزم العام اشتد قحطه، تأزم القوم أصابتهم أزمة، المأزم جمع مأزم ويعني المضيق.

والأزمة جمع إزم وأزم وأزمات وأوازم: وتعني الشدة والضيقة. نقول أزمة اقتصادية وأزمة سياسية.⁷

✓ اصطلاحا: الأزمة هي حالة توتر ونقطة تحول تتطلب قرار ينتج عنه مواقف جديدة سلبية كانت أو إيجابية تؤثر على مختلف الكيانات ذات العلاقة.

تعرف خطة إدارة الأزمات بجامعة ماك ماستر MC MASTER بالولايات المتحدة الأمريكية الأزمة على أنها "أي حدث غير طبيعي يجذب اهتمام وسائل الإعلام وأن الأزمة غالبا ما تكون فجائية وغير متوقعة كما أنها يمكن أن تكون فرصا بقدر ما تحمل من مشاكل"⁸.

✓ المفهوم الإجرائي للأزمة: الأزمة عبارة عن خلل وظيفي يؤثر تأثيرا ماديا ومعنويا على النظام كله، كما أنه يهدد المبادئ الأساسية التي قامت عليها مؤسسة سونلغاز قسنطينة⁰² وبالتالي تؤدي إلى تدهور صورتها وسمعتها عند جماهيرها.

• إدارة الأزمات:

✓ اصطلاحا: تعرف إدارة الأزمات على أنها: أسلوب التحكم في مسار الأزمة باستخدام البيانات والمعلومات المناسبة للقرار المناسب، وهي إدارة تقوم على التخطيط، التوجيه والمراقبة.⁹

✓ إجرائيا: هي التنبؤ بالأزمات التي تعترض مؤسسة سونلغاز قسنطينة⁰²، وذلك من خلال التخطيط العلمي والدراسات القبليية لجماهير المؤسسة، وكذا توفر كل الإمكانيات المادية والبشرية للتغلب على أزمة فيفري

2012م.

• مفهوم التخطيط:

يعرف "لينمان" "Linman" التخطيط بأنه: "هو ذلك الفعل المتعمد والمنسق الذي يقوم به المخططون هادفين من ورائته إلى تحقيق أهداف عامة، أو أغراض محددة من أجل مصلحة ومنفعة أفراد المؤسسة".¹⁰

فالتخطيط هو الخطوة الأولى في العملية الإدارية حيث تحدد فيه الإدارة ما تريد أن تعمل، وماذا يجب عمله، وأين، وكيف، وما هي الموارد التي نحتاج إليها لإتمام العمل.

ومن الناحية الإعلامية يعرف التخطيط بأنه من الوظائف القيادية والمهمة التي تضطلع بها القيادات الإعلامية العليا أساسا والتي يقع على عاتقها واجب النهوض بها، ولا تنتهي هذه الوظيفة إلا بتحقيق الهدف أو الأهداف من خلال النشاطات التي تعمل على تنفيذ الخطة.¹¹

وهناك من يقصد بالتخطيط العلمي لإدارة الأزمات بـ: مرحلة رسم السيناريوهات ووضع الخطط والبرامج وحشد القوى لمواجهة قوى الأزمة والتصدي لها، وقبل أن يتم هذا بكامله، يتم رسم الخريطة العامة لمسرح عمليات الأزمة بوضعه الحالي مع إجراء كافة التغييرات التي تتم عليه أولا بأول.¹²

• التدقيق:

التدقيق هو فحص المعدات و البرامج و الأنشطة و الإجراءات لتحديد مستوى الفعالية في أداء النظام الإجمالي. والإدارة هي المسؤولة عن مراجعة المستندات. ومن بين محاور التدقيق الشامل يأخذ الاتصال حيزا معتبرا من الإستراتيجية الشاملة لتقييم مختلف النشاطات الاتصالية التي تؤثر وتتأثر بمختلف النشاطات الأخرى للمؤسسة وعلى سبيل المثال لا الحصر نشاطات تسيير الموارد البشرية، الصورة والاستقبال.

• التدقيق الاتصالي:

والتدقيق الاتصالي هو عملية اختبار نقاط القوة والضعف في الاتصالات الداخلية والخارجية، كما ينظر إلى التدقيق الاتصالي أيضا بأنه تحليل الاستثمارات الإعلانية (الدعائية) والوسائل الموضوعية لتعزيز ومراجعة، وكذا دراسة سمعة المؤسسة عبر التدقيق في خطة الاتصال والتسويق.¹³

• اتصال الأزمة:

✓ اصطلاحا: إن اتصالات الأزمة هي كافة الأنشطة الاتصالية التي تمارس أثناء المراحل المختلفة للأزمة ويندرج في إطار الأنشطة الاتصالية كل أنواع الاتصال بغض النظر عن الوسائل والمضامين المستخدمة فيها.¹⁴

وعلى هذا الأساس، فإن الأنشطة والأدوار الاتصالية المختلفة التي تقوم بها المنظمات والمؤسسات أثناء مراحل الأزمة بما في ذلك أنشطة العلاقات العامة تدخل في نطاق اتصالات الأزمة وكذلك الأنشطة والأدوار التي تقوم بها وسائل الإعلام الجماهيري في المجتمع تدخل في نطاق اتصالات الأزمة مما يعني أن اتصالات الأزمة ليست قاصرة على وظائف العلاقات العامة بل أن مسؤولية القيام بها تضع أيضا على وسائل الإعلام الجماهيري.

✓ إجراءات: وجود مخطط اتصالي استعجالي فعال يساير مراحل الأزمة (قبل، أثناء وبعدها)، وكذا تكاثف جهود فريق

الأزمة مع كافة الموظفين كما يكون هناك تنسيق بينهم، والاعتماد على إستراتيجية الشفافية للتعامل مع وسائل الإعلام لإدارة أزمة فيفري 2012م بمؤسسة سونلغاز قسنطينة02.

• المؤسسة الاقتصادية:

✓ لغة: ورد في معجم لسان العرب لابن منظور في فعل (أسس).

الأسس والأسس والأسس: كل مبتدأ شيء. والأس والأسس أصل البناء، والأسس أصل كل شيء، وأس الإنسان قلبه لأنه أول متكون في الرحم، وأس البناء مبتدؤه. وأسست دارا إذا بنيت حدودها ورفعت من قواعدها.

✓ اصطلاحا: المؤسسة هي منظمة تجمع أشخاصا ذوي كفاءات متنوعة تستعمل رؤوس أموال وقدرات لإنتاج سلعة ماء، والتي يمكن أن تباع بسعر أعلى مما تكلفه.¹⁵

7- المقاربة النظرية للدراسة: (المنظور الوظيفي):

يستعمل الباحث عند دراسته لظاهرة معينة بعض المقاربات النظرية والاتجاهات، وهي يمكن القول بمثابة ربط الجانب الميداني للموضوع المدروس بإطار نظري يستعمل لمساعدة الباحث على فهم الظواهر المراد الوصول إليها أو الكشف عنها، ونحن بصدد دراسة مدى استخدام مخطط التدقيق الاتصالي في إدارة أزمة فيفري 2012م. بمؤسسة سونلغاز قسنطينة 02، فكان اختيارنا على النظرية الوظيفية كمنظور موجه لدراستنا هذه على اعتبار أن الأزمة هي خلل وظيفي، وعلى اعتبار كذلك أن المنظور الوظيفي هو الذي تكلم على الأدوار الوظيفية للمؤسسات واختلالها الوظيفي كذلك. وهذا النموذج يوجه دراستنا الحالية من خلال أنها تسعى إلى دراسة مساهمة مخطط التدقيق الاتصالي في إدارة أزمة فيفري 2012م. بمؤسسة سونلغاز قسنطينة 02، وذلك من خلال معالجة مخطط التدقيق الاتصالي للخلل الوظيفي الذي أصاب المؤسسة جراء التقصير في حق زبائن المؤسسة. وهل نجح مخطط التدقيق الاتصالي في تحسين صورة وسمعة سونلغاز قسنطينة 02.

8- منهج الدراسة:

وبما أن دراستنا تتمحور حول " مساهمة الاتصال في إدارة أزمة فيفري 2012م. بمؤسسة سونلغاز قسنطينة 02 " فإنها بالتالي تنتمي إلى " الدراسات الوصفية " الشائعة في البحوث الإعلامية والاتصالية والتي تقوم على تفسير الوضع القائم للظاهرة أو مشكلة من خلال تحديد ظروفها وأبعادها والعلاقة بين متغيراتها بهدف الانتهاء إلى وصف عملي دقيق ومتكامل للظاهرة أو المشكلة التي تقوم على الحقائق المرتبطة.¹⁶

وهذا بالضبط ما نحاول الوصول إليه من خلال تفسير أزمة فيفري 2012م وتحديد ظروف المؤسسة وكذا تحديد العلاقة بين مساهمة مخطط التدقيق الاتصالي وإدارة أزمة فيفري 2012م. بمؤسسة سونلغاز قسنطينة 02. والمنهج المناسب لدراستنا هذه هو منهج " المسح الشامل " وهو مسح ميداني يشمل جميع العاملين بقسم الاتصال والعلاقات العامة بمؤسسة سونلغاز قسنطينة 02.

9- أدوات جمع البيانات:

تعتبر مرحلة اختيار أدوات جمع البيانات أو المعطيات هامة جدا لأن طريقة اختيار جمع المعطيات والبيانات هي التي تحدد ما يمكن تحليله ضمن ما يراد دراسته (لا يمكن جمع معلومة بأي طريقة) وهكذا فقبل تحديد نوعية المعلومات التي يراد جمعها، يجب توضيح الأدوات المختارة لجمع المعطيات.¹⁷

للإشارة، فانه سبق لنا وأن حددنا بأن موضوع دراستنا هذه تحاول جمع المعلومات المتنوعة والمفصلة حول مخطط التدقيق الاتصالي وكيفية إدارته للأزمات ونخص بالذكر كيفية مساهمة الاتصال في إدارة أزمة فيفري 2012م. بمؤسسة سونلغاز قسنطينة 02. وبالتالي سيتم استعمال أداة لجمع المعلومات الميدانية، وهي كالتالي:

المقابلة:

لا يمكن الاستغناء عن المقابلة في هذا النوع من البحوث باعتبارها وسيلة وأداة هامة لجمع البيانات المطلوبة في بحثنا هذا.

تعتبر المقابلة من أعم الأدوات التي تستعمل في جمع البيانات من المبحوثين بطريقة مباشرة، إذ أنها تتطلب فترة طويلة نسبياً، وانطلاقاً من العدد القليل من الأفراد الذين يمكنهم انتقائهم نتيجة لذلك، وانطلاقاً من الخاصية الشخصية لكل فرد¹⁸. وقد استعملنا هذه التقنية من خلال زيارتنا الميدانية لمؤسسة سونلغاز قسنطينة02، وذلك بهدف معرفة الدور الذي لعبه مخطط الاتصال في إدارة أزمة فيفري 2012م بالمؤسسة مجال البحث. وقد اعتمدنا في موضوعنا هذا على المقابلات المفتوحة مع المكلفة بالاتصال وكذا مع المكلف بالاتصال في المديرية الفرعية لمؤسسة سونلغاز قسنطينة02، وقد وقع اختيارنا على هذا النوع من المقابلات لأنه يتميز بـ: اللبونة، الحرية بالنسبة للمبحوث لإعطاء رأيه... الخ.

وقد ركزنا في مقابلاتنا على الفرضية الثالثة من البحث، والمتعلقة بالأساس حول استعمال الإجراءات العلمية والعملية في إدارة أزمة فيفري 2012م. بمؤسسة سونلغاز قسنطينة02، وذلك من خلال أسئلة حول تشكيل فريق أزمة، ما الهدف من تشخيص أزمة فيفري 2012م، على أي أساس تم تحديد الأهداف، كيف تم تحديد الجمهور المستهدف، وما هي الطرق العملية والعلمية لاختيار وسائل الاتصال، وكيف تم تحديد الوقت المناسب لتنفيذ الرسائل الاتصالية، وما هو التقييم العام الذي خرجت به (مؤسسة سونلغاز قسنطينة02) بعد أزمة فيفري 2012م.

10 - نتائج الدراسة:

نهدف من خلال هذه الدراسة إلى إثراء المكتبة العلمية في حقل الاتصال وإدارة الأزمات، لهذا فإن هذه الدراسة تحاول الوصول إلى نتائج ميدانية قابلة للقياس وتكون مبنية على حقائق علمية، وقد تم مناقشة النتائج من خلال فرضية الدراسة من جهة وأهدافها من جهة أخرى.

أ - نتائج الدراسة على ضوء الفرضية:

والتي كان فحواها على النحو التالي: "يعتمد مخطط التدقيق الاتصالي على أساليب وطرق علمية وعملية في إدارته لأزمة فيفري 2012م. بمؤسسة سونلغاز قسنطينة02"، حيث ومن خلال مقابلتنا مع المكلفة بالاتصال تبين لنا ثبات الفرضية وبتالي تحققها، ويمكن أن نستدل على هذا من خلال المؤشرات الأمبريقية التالية:

◀ تشكيل فريق أزمة: قامت مؤسسة سونلغاز قسنطينة02 فور وصول تقرير الأرصاد الجوية إلى إخبار الموظفين وكذا تشكيل فريق أزمة، حيث تكون هذا الأخير من: مدير التوزيع، المكلفة بالاتصال، رئيس مصلحة الكهرباء، رئيس مصلحة استغلال الغاز، رئيس مصلحة الوسائل العامة، رئيس مصلحة المنازعات وكذا أعوان استغلال الكهرباء. وانعقد فريق الأزمة بالمؤسسة مجال الدراسة صبيحة يوم السبت 04 فيفري 2012م، وكما نعلم أن فريق الأزمة يتشكل حسب نشاط وتخصص المؤسسة.

◀ تشخيص أزمة فيفري 2012م: قام فريق الأزمة بالمؤسسة مجال الدراسة بتشخيص الأزمة، وتبين لهم أن السبب الرئيسي لهذه الأزمة هو رداءة أو سوء الأحوال الجوية، أي بعبارة أخرى أسباب طبيعية قاسية.

◀ تحديد الهدف: وقام فريق الأزمة بتحديد الهدف الرئيسي للمؤسسة، وهو كما جاء على لسان المكلفة بالاتصال: الوصول إلى صفر (0) خسائر أو تقليلها إلى أدنى حد ممكن وكذا كسب ثقة ورضا الزبون وعدم إزعاجه، من خلال تقديم خدمات سريعة فور وصول مكالمات تبلغ بوجود انقطاعات في الكهرباء أو الغاز.

◀ تحديد الجمهور المستهدف: كما حددت خلية الأزمة المشكلة الجمهور المستهدف من أزمة فيفري 2012م، وهو كل مواطني وزبائن مؤسسة سونلغاز قسنطينة02 في خمس دوائر، وهي: عين أعبيد، حامة بوزيان، ابن زياد، زيغود يوسف والخروب.

استخدام وسائل الاتصال: وقد استخدمت المؤسسة مجال الدراسة وسائل اتصالية في إدارتها لأزمة فيفري 2012م، رتبها المكلفة بالاتصال على النحو الآتي: الاتصال الشخصي، INTRANET، الهاتف والهاتف النقال، الفاكس، الملصقات الداخلية، الإذاعة المحلية (سيرتا FM)، الجرائد، التلفزيون. حيث كان الهدف من وراء التنوع في استخدام وسائل اتصال والتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال هو الوصول إلى جميع مواطني وزبائن مؤسسة سونلغاز قسنطينة 02.

تخصيص ميزانية لأزمة فيفري 2012م: حيث أنه وعلى الرغم من عدم تصريح المكلفة بالاتصال بقيمة الميزانية المخصصة لإدارة أزمة فيفري 2012م، إلا أننا استطعنا أن نكتشف بأنها خصصت ميزانية لا بأس بها، وذلك من خلال استخدام الهاتف والهاتف النقال، الملصقات الداخلية، مجلة المؤسسة، الإذاعة (حيث كانت المكلفة بالاتصال بالولوج يوميا لسيرتا FM لتقدم مستجدات حول الأزمة)، الجرائد، التلفزيون، INTRANET... وكذلك من خلال تسخير وسائل النقل وزيادة عددها على غرار السيارات لفرق التدخل والصيانة. وقد صرحت المكلفة بالاتصال أن الميزانية ليس مهمة المهم هو راحة المواطن والزبون.

تحديد الوقت للتنفيذ: بعدما وصل تقرير مصلحة الأرصاد الجوية، شكلت خلية الأزمة، وفرت كل الوسائل المادية والبشرية، وتحديد مهام كل عضو، تسخير الأدوات التي يستعملها الأعوان (CASC، Les gants...)، ويبقى فقط انتظار أي اتصال من الزبون أو المواطن، وكذا تحرت (حسب المكلفة) المؤسسة وقت الذروة لتمرير رسائلها الاتصالية (الجرائد يوميا، الإذاعة يوميا وفي الصباح...).

التقييم: وبدون مجال للشك، فقد قامت المؤسسة مجال البحث بتقييم كل الأعمال التي قامت بها، وذلك انطلاقا من السؤال الشائع في العلاقات العامة ألا وهو: هل كان بالإمكان أفضل مما كان؟، حيث تم تقدير الجهود التي قام بها فريق التدخل فقد أرسلت لهم الوزارة الوصية شهادة شرفية تشكرهم على العمل الكبير التي قامت به، وكذا تكريم المؤسسة وخاصة مصلحة الاتصال والعلاقات العامة، كما تم تقييم الأعمال وتبين للمؤسسة الاهتمام أكثر بالاتصال قبل الأزمة، وذلك من خلال استعمال مخطط اتصالي استعجالي لصيف 2013م وذلك لتفادي هفوات وأخطاء صيف 2011م، وكذا بعض النقائص في إدارتها لأزمة فيفري 2012م، حيث خصصت 100 محول كهربائي لدخول حيز الخدمة لمواجهة أزمة انقطاع الكهرباء المتوقع في صيف 2013م.

وبالتالي، ومن خلال عناصر مخطط التدقيق الاتصالي، نستنتج بأن مؤسسة سونلغاز قسنطينة 02 قد طبقت عناصر مخطط التدقيق الاتصالي بحذافيره، وهذا ما يؤكد ثبات وتحقق فرضية بحثنا هذا.

ب - نتائج الدراسة في ضوء الأهداف:

لقد تأكد لنا من خلال النتائج المتحصل عليها من ميدان البحث، تبين لنا أن دراستنا هذه حققت كل الأهداف التي كانت تصبوا إليها، والمتمثلة في:

كشفت دراستنا الميدانية (من خلال المقابلة مع المكلفة بالاتصال وكل العاملين يقسم الاتصال والعلاقات العامة) بالمؤسسة مجال البحث على وجود هدفين محوريين في إدارة أزمة فيفري 2012م، وهما: الوصول إلى صفر (0) خسائر أو تقليل الخسائر إلى أدنى حد ممكن، وكذا كسب ثقة ورضا الزبون والمواطن (من خلال تقديم أحسن الخدمات، والوصول بسرعة إلى المناطق التي ينقطع فيها التيار الكهربائي أو الغاز).

كما وظفت المؤسسة، مخطط التدقيق الاتصالي في إدارتها لأزمة فيفري 2012م، فقد قامت بتشكيل فريق أزمة، تشخيص أزمة فيفري 2012م (تبين أن السبب هو سوء الأحوال الجوية)، حددت الأهداف (تقليل الخسائر، كسب رضا الزبون)، تحديد الجمهور المستهدف وهو كل مواطني وزبائن المؤسسة، اختيار وسائل الاتصال، كما استغلت الوقت المناسب للتنفيذ، ثم قامت بتقييم كل العمليات التي قامت بها، وهذا كان بعد الأزمة حيث قامت المؤسسة بوضع مخطط اتصالي لصيف 2013م، كما قامت بإدخال 100 محول كهربائي حيز الخدمة لمواجهة أزمة انقطاع التيار الكهربائي المتوقعة في صيف 2013م.

خاتمة:

وأخيرا، يمكننا القول بأن مخطط التدقيق الاتصالي أصبح يلعب دورا كبيرا في إدارة الأزمات بالمؤسسات الجزائرية، وخير دليل على كلامنا هذا هو دراستنا هذه، التي أثبتت مدى مساهمة مخطط التدقيق الاتصالي في إدارة أزمة فيفري 2012م بمؤسسة سونلغاز قسنطينة02، حيث أحسنت المؤسسة (بمجال البحث) تطبيق مخطط التدقيق الاتصالي أثناء إدارتها لأزمة فيفري 2012م، وذلك من خلال تشكيل فريق أزمة، تشخيص أزمة فيفري 2012م، تحديد الهدف من أزمة فيفري 2012م، تحديد الجمهور المستهدف، اختيار وسائل الاتصال (حسن استخدام وتوظيف مختلف الوسائل والتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال على غرار الاتصال الشخصي، الهاتف والهاتف النقال، مجلة المؤسسة، INTRANET، الإذاعة المحلية (سيرتا FM)، الجرائد المحلية والوطنية، التلفزيون...)، اختيار الوقت المناسب للتنفيذ وأخيرا التقييم.

لكن هذه الدراسة لا تغطي المشاكل الاتصالية التي تتخبط فيها المؤسسات الجزائرية عموما، ومؤسسة سونلغاز قسنطينة02 على وجه الخصوص وخاصة فيما يعرف بمخطط التدقيق الاتصالي وإدارته للأزمات. ففي إطار دراستنا حول مخطط التدقيق الاتصالي وإدارة الأزمات في المؤسسات الاقتصادية العمومية الجزائرية (دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز قسنطينة02) وعلى الرغم من تحصلنا على مؤشرات إيجابية، إلا أنها وعلى غرار الكثير من المؤسسات الجزائرية اطلعنا على الكثير من النقائص حول الاتصال عموما واتصال الأزمة على وجه الخصوص. ولهذا، وانطلاقا من دراستنا سنقدم بعض المقترحات ليكون الاتصال أقوى في مؤسسة سونلغاز قسنطينة02، وكذا كل المؤسسات الجزائرية التي ترى في الاتصال رهان من رهانات العصر، ومن هذه المقترحات نذكر ما يلي:

- توظيف مختص في اتصال الأزمة: حيث يكون مهامه فقط رسم سيناريوهات ومخططات التدقيق الاتصالي لمختلف الأزمات التي يمكن أن تعترض مؤسسة سونلغاز قسنطينة02.
- القيام بدراسات حول المؤسسات العالمية التي تصدت لأزماتها بنجاح وفعالية على غرار مؤسسة TOYOTA.
- تكوين الجمهور الداخلي جيدا خاصة من الناحية الاتصالية أثناء مواجهة الأزمات.
- الاهتمام بمخططات التدقيق الاتصالي أكثر قبل، أثناء وبعد الأزمة.
- اعتبار الميزانية الخاصة بمصلحة الاتصال والعلاقات العامة استثمارا تأتي أكلها بعد حين، وليس مصاريف تشغيل أو مصاريف زائدة.
- بناء قاعة خاصة بفريق الأزمة، وتكون مجهزة بكل الوسائل المادية التي يحتاجها الأعضاء.
- نشر ثقافة الاتصال بالمؤسسة، وخاصة ثقافة مخططات التدقيق الاتصالي وإدارته للأزمات، أي كيفية التصرف أثناء حدوث أزمة مفاجئة.

- زيادة عدد المكلفين بالاتصال، وتسخير مكلف بالاتصال مهمته الوحيدة رسم سيناريوهات اتصالية محتملة لمختلف الأزمات التي يمكن أن تعترض المؤسسة.

قائمة الهوامش والمراجع:

¹Bernard Brochand et Jacques Lendrevie :Le PUBLICITOR, Quatrième édition, Paris, Dalloz,1993. P78

²www.almaany.com 28/10/2015 19:11

³تصريح عمار العلمي: المكلف باستغلال الكهرباء/DDAM/

⁴جريدة الوطن الصادرة باللغة الفرنسية: يوم 05 فيفري 2012م، ص5، رقم العدد 6475.

⁵جريدة الوهران اليومي الصادرة باللغة الفرنسية: يوم 05 فيفري 2012م، ص1-3، رقم العدد 5223.

⁶كامل محمد المغربي: أساليب البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية، دار الثقافة للنشر، عمان، 2006م، ص124.

⁷المنجد في اللغة والآداب والعلوم، المطبعة الكاثوليكية، ط18، 1965م، ص10.

⁸قدري علي عبد المجيد: اتصالات الأزمة وإدارة الأزمات، دار الجامعة الجديدة، القاهرة، 2008م، ص32.

⁹المرجع نفسه، ص136.

¹⁰عبد الرزاق محمد الدليمي: التخطيط الإعلامي، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2012م، ص48.

¹¹المرجع نفسه: ص99.

¹²محمد نصر مهنا: إدارة الأزمات والكوارث (دراسة تحليلية)، المكتب الجامعي الحديث، القاهرة، 2008م، ص254.

¹³www.almaany.com 28/10/2015 19:11

¹⁴محمد شومان: الإعلام والأزمات (مدخل نظري وممارسات عملية)، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة،

2002م، ص70.

¹⁵جمال العيفة: مؤسسات الإعلام والاتصال (الوظائف، الهيكل، الأدوار)، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010م،

ص5.

¹⁶أحمد بن مرسللي: مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط2،

2005م، ص173.

¹⁷لارامي و فالي: البحث في الاتصال - عناصر منهجية - ترجمة فضيل دليو وآخرون، مخبر علم الاجتماع، جامعة

قسنطينة، الجزائر، 2004م، ص212.

¹⁸أحمد بن مرسللي: مرجع سبق ذكره، ص323.