مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية -بحوث ودراسات-
المجلد: 08 العدد: 01، 2021 ص.ص:55-69

دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة الأزمات الحديثة في المؤسسة

The role of information and communication technologies in the management of modern crises in the company

عيشاوي وهيبة *
جامعة البليدة2 علي لونيسي
aicwahiba@yahoo.fr

غندور حمزة
جامعة البليدة2 علي لونيسي
hamzaghandour23@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2021/05/03 **تاريخ القبول: 2021/06/04**

ملخص:

تهدف هذه الورقة البحثية المقدمة إلى التعرف على الدور الذي تقوم به تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة الأزمات الحديثة داخل المؤسسة، ويكون ذلك من خلال التطرق إلى أبعاد وخصائص وتأثيرات تكنولوجيات الإعلام والإتصال على النظم الادارية، وكذا التعرف على مراحل تشكل الأزمات وكيفية إدارتها وكذا مفهومها، إضافة لبعض المفاهيم المقاربة لها، ودور تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الحد من أخطارها من خلال التعرف على تأثيراتها على المؤسسة وكيفية تعامل وسائل الإعلام والإتصال مع الأزمات المختلفة داخل المؤسسات.

الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا، تكنولوجيا الاعلام والاتصال، الأزمة، مؤسسة، إدارة الأزمة .

Abstract :

This paper is intended to identify the effectiveness of information and communication technology in managing modern crises within the organization. By addressing the dimensions, characteristics and effects of information and communication technologies on administrative systems, and so on, the stages of crisis formation, how to manage them, and their concept, as well as some of the concepts that are close to them. The role of information and communication technology in reducing its risks by identifying its impact on the enterprise and how the media and communication deal with various crises within institutions.

Key words: Technology, information and communication technology, crisis, company, crisis management.

* المؤلف المرسل

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

مقدمة :

أصبحت تكنولوجيا الإعلام والاتصال وسيلة بقاء وأداة لا يمكن الاستغناء عنها في عالم مفتوح يعتمد القدرة التنافسية معيارا للتقدم والازدهار وأحد أهم المحركات التي تعمل على زيادة كفاءة وفعالية أداء المؤسسات والمنظمات، فالمؤسسات تعتمد بالدرجة الأولى على مدى التدفق المعلوماتي خصوصا بعد اتساع دائرة المعرفة والبحث في شتى الميادين وظهور أجهزة الكترونية حديثة، حيث أدى التطور التكنولوجي إلى ظهور ما يسمى الاتصال التكنولوجي المعتمد على الوسائل الحديثة والشبكات، فقد أحدثت تكنولوجيا الإعلام والاتصال تغيرات جذرية في كيفية نقل المعلومات ومشاركتها بين الموظفين في المؤسسة مما سهل العملية الاتصالية ونقلها من الشكل التقليدي إلى الشكل الالكتروني، من أجل توفير الوقت.

فمع كل هذا التطور لهذه التكنولوجيات داخل المنظمات او المؤسسات صاحبه كذلك تطور الأزمات والمخاطر التي تهدد سير عمل المؤسسات، حيث برزت أزمات غير تلك الاقتصادية أو التنظيمية، كالأزمات المتعلقة بظهور الأوبئة مثلما يحدث الآن جراء انتشار وباء كورونا المستجد في العالم، الذي كان تأثيره جليا على سير المؤسسات، حتى أن العديد من المؤسسات اعتبرت هذا الوباء أزمة حقيقية تهدد استقرار عملها وحتى حياة موظفيها والقطاعات المرتبطة بها، مما أدى ببعض المؤسسات إلى استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال كوسيلة لتجاوز هذه الأزمة الراهنة التي حلت بها، وفي هذه الورقة البحثية سيتم التطرق إلى دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة الأزمات الحديثة داخل المؤسسة من خلال طرح التساؤل التالي: كيف تساهم تكنولوجيا الإعلام والإتصال في إدارة الأزمات الحديثة داخل المؤسسة؟

أولا. تكنولوجـــــــــيا الإعلام والإتصـــــــال

1 ماهيـــة التكنولوجيا :

يعتبر لفظ التكنولوجيا من أكثر المفاهيم المتداولة للاستخدام في الوقت المعاصر، من قبل الفرد العادي والمتخصص، فهو مفهوم متعدد الجوانب والأبعاد ولا يوجد اتفاق بين المفكرين على تعريف واحد لها، ولكنه لا يخرج من الإطار الذي يرى أنها مجرد تتويج للعقل البشري الذي يسعى للسيطرة على الطبيعة وفق ما يخدم مصالحه، فهي نوع من المعرفة التي من الممكن اكتسابها ونقلها وتطويرها وتطبيقها بواسطة أفراد مؤهلين ومنتظمين في هيئات وكيانات ومؤسسات مختلفة.[1]

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الأمانة العامة لجامعة الدول العربية ترى أن المقصود بالتكنولوجيا في معناها الواسع جانب الثقافة المتضمن المعرفة والأدوات التي يؤثر بها الإنسان في العالم الخارجي ويسيطر على المادة لتحقيق النتائج العملية المرغوب فيها. وهناك من يرى أن « التكنولوجيا ببساطة هي أسلوب أداء ويتضمن هيكلها مزيجا مركبا متفاعلا من تجهيزات آلية، وعمالة، وطرق عمل تؤلف بين التجهيزات والعمالة في إجراءات أداء بأسلوب محدد لإنتاج أو تقديم سلعة أو خدمة أو أكثـــر ».[2]

2 خصائص التكنولوجـــــيا :

للتكنولوجيا مجموعة من الخصائص تتمثل في :[3]

- التكنولوجيا علم مستقل له أصوله وأهدافه ونظرياته، ولا يتم فصل لفظ التكنولوجيا عن العلم، فلا يتصور أن يكون هناك تكنولوجيا إن لم تترافق مع ثورة علمية.
- التكنولوجيا علم تطبيقي يسعى لتطبيق المعرفة.
- التكنولوجيا عملية تمس حياة الأفراد، وتعكس حضارة الشعوب، كما أنها الذاكرة الحية لهذا الشعب في زمن معين، والتطور البشري مرتبط بتطور التكنولوجيا.
- التكنولوجيا عملية شاملة لجميع العمليات الخاصة بالتصميم والتطوير، وهي تعني بخطوات الحصول على الخدمة من المنظمات العامة، وتدفق المعلومات بعضها ببعض في أنظمة متكاملة على كافة المستويات، وسرعة نقل المعلومات والمشاركة في البيانات والأجهزة من خلال شبكات نقل المعلومات.

3 تأثير التكنولوجيا على النظم الإدارية:[4]

ولقد أحدثت تكنولوجيا المعلومات تأثيرات جوهرية في النظم الإدارية من أهمها:

- تحقيق الاستخدام الأمثل للموارد البشرية والفنية والمادية المتاحة للمنظمة والعمل على تنميتها كما وكيفا.
- خلق قنوات اتصال جديدة من خلال شبكات الحاسبات والاتصالات سواء على مستوى المنظمة أو على المستوى القومي أو العالمي مما من زيادة سرعة تدفق ومعالجة وتبادل المعلومات وتطوير أساليب إدارية مساعدة المديرين على التخلص من أعباء المهام الروتينية.
- ساهمت في زيادة قدرة النظم الإدارية على التكيف السريع مع بيئة العمل الإداري، من خلال توفير وسائل اقتصادية فعالة لتخزين واسترجاع ومعالجة البيانات، وتقديمها إلى متخذ القرار في الوقت المناسب.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

4 أبعـــــاد التكنولوجـــــــــيا:

التكنولوجيا هي عنصر ذو ثلاثة أبعاد:[5]

- البعد الفني المتمثل في العلم و المعرفة المتاحة.
- العد التنظيمي والمتمثل في توفير كافة احتياجات المجتمع من سلع وخدمات كما تساعد الانسان على التغلب على المشاكل والصعوبات التي تواجهه.
- البعد التطبيقي والمتمثل في قدرة الإنسان على الاستفادة من المعرفة المتاحة، وتتسم التكنولوجيا بالديناميكية والتطور المستمر، و تلعب دورا أساسيا في تحقيق التنمية الشاملة .

5 مفهـــوم الاتصـــــــــال:

يعتبر الاتصال من الموضوعات التي شكلت بؤرة اهتمام الباحثين والدارسين في مجالات علمية مختلفة ومتنوعة، وهذا ما جعله يأخذ معاني مختلفة؛ ومع ذلك نجد أن كلمة اتصال هي ترجمة عن كلمة "Communication" باللغة الانجليزية وهي مشتقة عن الكلمة اللاتينية "Communis" وتعني مشترك واشتراك .[6]

وفي نفس السياق يعرفه سامية محمد على أنه "عملية اشتراك ومشاركة في المعنى من خلال التفاعل الرمزي"، فالاتصال بذلك عملية تتميز بالاستمرارية، تحدث بين عدة أطراف تجمعهم أشياء مشتركة تسهل من عملية تفاعلهم في إطار نسق رمزي معين. ومع هذا تبقى أطراف العملية الاتصالية غير واضحة المعالم وغير محددة البداية والنهاية بين مصدر الاتصال ومستقبل الرسالة.[7]

6 مفهوم الإعـــلام:

الإعلام هو تزويد الناس بالأخبار الصحفية والمعلومات السليمة والحقائق الثابتة وهو" قبل كل شيء رسالة إنسانية لها وسائل وآثار، وببساطة يمكن القول أن الإعلام هو الموصل الجيد للعلم والمعرفة والخبر والحقيقة، وتبرز أهميته في الأحداث الكبيرة التي تؤثر بوضوح في حياة البشر.[8]

7 تعريف تكنولوجـــــيا الإعلام والإتصـــــال :

هي كل ما يترتب على الاندماج بين تكنولوجيا الحاسب الالكتروني والتكنولوجيا السلكية واللاسلكية والالكترونيات الدقيقة والوسائط المتعددة من أشكال جديدة لتكنولوجيا ذات قدرات فائقة على إنتاج المعلومات وجمعها وتخزينها ومعالجتها

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ونشرها واسترجاعها بأسلوب غير مسبوق يعتمد على مجموعة من مؤتمرات الاتصال التفاعلي الجماهيري والشخصي معا.[9]

8 الخصائص التكنولوجية لوسائل الاعلام والاتصال وآثارها:

تمتلك كل منظومة إعلامية خصوصية تكنولوجية معينة تشكل العامل الحاسم والمحشد لطبيعة عملها، ولنوعية أدائها و يمكن تحديد الخصوصية التكنولوجية للمنظومات الإعلامية وجوانب تأثيرها على النحو التالي:[10]

- تستخدم الصحافة المقروءة تكنولوجيا الطباعة لتحقيق وجودها والطباعة تقنية ، و بالرغم من تطورها، تنتمي في جوهرها إلى العصر الميكانيكي، عصر الثورة الصناعية الأولى ، عصر «خط التجميع في الإنتاج النمطي السلعي.
- القراءة وسيلة بصرية والطباعة تقنية تعتمد على الرؤية، والعين حاسة البصر هي الجسر الذي يربط القارئ بالصحيفة.
- الطباعة تقنية المتعلمين. وبالتالي فإن الصحافة المقروءة تشترط خاصية معرفة القراءة والكتابة من يتعرض لها، وتستبعد الأمين من جمهورها.

انعكست هذه الخصائص التكنولوجية على فن التحرير الصحفي المستخدم في الصحافة المقروءة من خلال :[11]

- اعتمدت الصحافة المقروءة تسلسل العمل تنظيما، والسرد أسلوب، وإنتاج السلعة النمطية الواحدة المتكررة طراز أو منهج عمل.
- فرض ارتفاع المستوى التعليمي (وغالبا الثقافي أيضا) للقراء ارتفاع مستوى الرسالة الإعلامية الصحفية، سواء من حيث اختيار الموضوعات أو طرق معالجتها، أو حجم المعلومات والأفكار المتضمنة فيها .
- اعتمدت الصحافة على الذاكرة البصرية وقوانينها في تحديد مضمون نتاجها في التحرير)، وعلى القيم البصرية في تحديد شكل هذا الإنتاج (الإخراج).

ثانيا. الأزمـــــات في المؤسســـة:

1 مفـــــــهوم الأزمـــــــة :

يعد مفهوم «الأزمة واحدة من المفاهيم المراوغة التي يصعب تحاينها، ويرى الباحثون أن ذلك يعود لأسباب متعددة ومتداخلة أبرزها:[12]

- صعوبة حصر وتحديد المقصود بالأزمة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- الطبيعة الشمولية للمصطلح و اتساع نطاق استخدامه أزمة هوية، أزمة أخلاق، أزمة مسرح، أزمة اقتصادية أو سياسية أو عسكرية).
- خصوصية المنظور الذي ينظر به كل علم إلى مفهوم الأزمة.

عرفت دائرة معارف العلوم الاجتماعية الأزمة بأنها : «حدوث خلل خطير ومفاجئ في العلاقات بين شيئين»، ويقدم وليم كوانت التعريف التالي للأزمة : الأزمة هي تلك النقطة الحرجة واللحظة المناسبة التي يتحدد عندها مصير تطور ما.[13]

2 المفاهيم المرتبطة بمفهوم الأزمـــــة :

يميز الباحثون مفهوم الأزمة عن المفاهيم الأخرى القريبة منها على النحو التالي:[14]

- **الأزمة والصراع:** يقترب مفهوم الصراع من مفهوم الأزمة، إلا أن الصراع قد لا يكون بالغ الحدة و شديد الهذيان كما هو الحال في الأزمات، كما أن الصراع قد تكون معروفة أبعاده واتجاهاته وأهدافه.
- **الأزمة والمشكلة** :تعتبر المشكلة عن «الباعث» الرئيسي الذي يسبب حالة ما من الحالات غير المرغوب فيها، ومن ثم فإن المشكلة قد تكون هي سبب الأزمة، ولكنها لن تكون هي الأزمة في حد ذاتها، فالأزمة عادة ما تكون أحد الظواهر المتفجرة عن المشكلة، والتي تأخذ موقفا حاد شديد الصعوبة والتعقيد، في حين أن المشكلة عادة ما تحتاج إلى جهد منظم للوصول إليها والتعامل معها.
- **الأزمة والخلاف:** الأزمة وضع أكثر تعقيد وشمولا وعمقا من الخلاف المحدد حول مسألة معينة، وثمة احتمال أن يتحول الخلاف، إذا لم تتم عملية حصره و تطويقه، إلى أزمة.
- **الأزمة والحادث:** الحادث عبارة عن تطور جزئي تتم معالجته ضمن إطاره ووفق مطلقه وسياقه وثمة احتمال قائم دائما أن يتحول الحادث بشكل متعمد إلى أزمة.

3 تعريف الأزمة من منظور إداري:

عند الحديث عن الأزمة من منظور إداري فإنه يجب استبعاد مفهوم المشكلة»، وأيضا تجنب مفهوم « الصراع الذي يعبر عن تصارع إرادتين وتضاد مصالحهم، والذي غالبا ما يكون معلوم الأبعاد والاتجاهات والأطراف والأهداف. فالأزمة الإدارية حالة أو ظاهرة إدارية غير مستقرة تتميز بدرجة معينة من المخاطر وتنذر بأن هناك تغير حاد وشيك الحدوث، وأن هذا التغير يمكن أن يؤدي إلى نتائج سلبية أو نتائج إيجابية .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وهناك من يرى أن الأزمة «هي نتاج لحدث أو قوة قاهرة وعموما خطر داهم غير عادي ومباغت. ويرتبط بهذا الخطر أحداث متلاحقة متشابكة. ويتطلب علاجا سريعا في فترة زمنية محدودة للغاية، لأن الخطر يأتي مفاجئا نهر يولد صدمة يتوقف عمقها وتأثيرها على درجة التحسب لاحتمالات الخطر والتخطيط لمواجهتها». وهناك من يرى أن الأزمة الإدارية «هي نقطة تحول في أوضاع غير مستقرة تقود إلى نتائج غير مرغوب فيها، إذا كانت الأطراف المعنية غير مستعدة أو غير قادرة على احتوائها ودرء مخاطرها ».[15]

4. أنواع الأزمـــــــات:

تستخدم دراسات العلوم السياسية والإدارية تصانيف مختلفة للأزمات، ويعود سبب هذا الاختلاف إلى المعيار المقياس المعتمد للتصنيف ومن أبرز هذه التصنيفات :[16]

- **وفق معيار مرحلة التكوين:** حيث نجد الأنواع التالية: أزمة في مرحلة الميلاد، أزمة في مرحلة النمو، أزمة في مرحلة النضج، أزمة في مرحلة الانحسار، وأزمة في مرحلة الاختفاء.
- **وفق معيار معدل تكرار حدوث الأزمة:** وهنا نجد أزمة ذات طابع دوري متكرر الحدوث، وأزمة ذات طابع فجائي عشوائي غير متكرر.
- **وفق مستوى العمق:** تميز الدراسات بين نوعين من الأزمات: أزمة سطحية هامشية التأثير، وأزمة عميقة جوهرية بالغة التأثير.
- **وفق درجة الشدة:** ويمكن التمييز بين: أزمة عنيفة متفجرة، وبين أزمة هادئة.
- **وفق الشمولية:** حيث نجد أزمة عامة ذات طابع شمولي، وأزمة خاصة ذات طابع جزئي.

5 مراحـــل الأزمـــة وتطورها :

في الواقع أن الأزمة كظاهرة اجتماعية مثل باقي الظواهر تمر بمراحل وخطوات معينة، ويكون لها دورة حياة مثل أي كائن، وتمر الأزمة في دورة نشأتها واكتمالها بعدة مراحل أساسية توضح سلسلة تطورها منذ بدايتها كحدث بل وحتى قبل ظهورها على السطح وحتي مواجهته وبدء التعامل معه.

وتبدو أهمية تحديد مراحل نشأة الأزمة ومتابعة دورتها في الوقوف على بدايات ظهور الأزمة أو بتكوين عواملها، مما يسهل السيطرة عليها والتعامل معها بكفاءة والحد من تداعياتها وآثارها.

وتحدد هذه المراحل في الآتي :[17]

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- **مرحلة ميلاد الأزمـــــة** : ويطلق عليها مرحلة التحذير أو الإنذار المبكر للأزمة؛ حيث تبدأ الأزمة الوليدة في الظهور لأول مرة، من تحت سطح الأحداث، في شكل إحساس مبهم وغير واضح وتنذر بخطر قادم غير محدد المعالم، بسبب غياب كثير من المعلومات حول أسبابها أو المجالات التي سوف تخضع لها وتتطور إليها.
- **مرحلة نمو الأزمة:** تنمو الأزمة في حالة حدوث سوء الفهم لدى متخذ القرار في مرحلة ميلادها؛ حيث تتطور نتيجة تغذيتها من خلال المحفزات الذاتية والخارجية والتي استقطبتها الأزمة وتفاعلت معها.
- **مرحلة نضج الأزمـــــــــة:** وتعتبر من أخطر مراحل الأزمة، إذ تتطور الأزمة من حيث الحدة والجسامة نتيجة سوء التخطيط أو ما تتسم به خطط المواجهة من قصور أو إخفاق، وعندما يكون متخذ القرار على درجة كبيرة من الجهل والاستبداد برأيه أو اللامبالاة فإن الأزمة تصل إلى مراحل متقدمة، حيث تزداد القوى المتفاعلة في المنظمة والتي تغذي الأزمة بقوى تدميرية بحيث يصعب السيطرة عليها.
- **مرحلة انحسار الأزمة:** تبدأ الأزمة بالانحسار والتقلص بعد أن تفقد جزءا من قوة الدفع لها ويستمر الانحسار حتى الاختفاء التدريجي. وهناك بعض الأزمات تتجدد لها قوة الدفع من جديد.
- **مرحلة اختفاء وتلاشى الأزمـــــــة:** وتصل الأزمة إلى هذه المرحلة عندما تفقد بشكل كامل قوة الدفع المولدة لها أو لعناصرها؛ حيث تتلاشي مظاهرها، وبالتالي تمثل تلك المرحلة آخر مراحل تطور الأزمة التي تصل إليها بعد تصاعد أخطارها.

6. مفهوم اتصال الأزمـــــــــة:

يتجسد في توظيف الاتصال بوصفه العملية الاجتماعية المقصودة التي تحمل معنى التأثير والتأثر الشامل لمجموعة العناصر الأساسية للعملية الاتصالية المتمثلة في المؤسسة كمصدر للاتصال، وشبكات اتصالها الشاملة و الرسالة التي يكون مضمونها موضوع الأزمة التي تمر بها المؤسسة وردود الفعل الخاص بجمهور المؤسسة الداخلي والخارجي، والغاية من هذه العملية هو تعديل سلوك واتجاهات الجمهور اتجاه الأزمة والمؤسسة، ويكون اتصال الأزمة مصاحب لمختلف المراحل التي تنتج عنها.[18]

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

إن اتصال الأزمة "يشمل كافة الأنشطة والأدوار الاتصالية التي تمارس أثناء مراحل المختلفة للأزمة أو الكارثة ويندرج في إطار الأنشطة الاتصالية كل أنواع اتصال بغض النظر عن الوسائل والمضامين المستخدمة فيها.

7 إدارة الأزمـــــــــات:

إن اقتران الأزمة بالإدارة يعني محاولة التحكم في الأزمة بشكل أفضل و ذلك بسحب الوظائف الإدارية الأساسية عليها؛ أي استخدام عمليات التخطيط والتوجيه و الرقابة والتنظيم وتسخيرها لتسيير الأزمة لصالح المؤسسة وتعرف إدارة الأزمة بـ :" كيفية التعامل والتغلب على الأزمة بالأدوات العلمية المختلفة وتجنب سلبياتها والاستفادة منها مستقبلا "أي إخضاع خطوات تتبع مراحل الأزمة للدراسات العلمية لإنقاذ ما يمكن إنقاذه.[19]

وتستخدم إدارة الأزمات لتفادي الأزمة على الإطلاق في حال تكرارها فهي "عملية إرادية مقصودة تقوم على التخطيط والتدريب، بهدف التنبؤ بالأزمات والتعرف على أسبابها الداخلية والخارجية، وتحديد الأطراف الفاعلة والمؤثرة فيها. واستخدام كل الإمكانيات والوسائل المتاحة للوقاية من الأزمات، أو مواجهتها بنجاح بما يحقق الاستقرار ويتجنب التهديدات والمخاطر.

مع استخلاص الدروس واكتساب الخبرات جديدة تحسن من أساليب التعامل مع الأزمات مستقبلا" ، فإدارة الأزمة عملية إرادية مقصودة وهادفة، نخطط ونستعد لها للوقوف على أسبابها وأبعادها، مع توظيف كل الإمكانيات المادية والمعنوية ووضع مجموعة من البدائل لتفادي الأزمات، أو على الأقل التقليل من آثارها مع محاولة استغلالها كفرصة للتغيير والتجديد بما يضمن إعادة التوازن والاستقرار للنسق. ولكن يجب علينا أن نفرق بين إدارة الأزمات والإدارة بالأزمات.[20]

فإدارة بالأزمات تقوم على افتعال الأزمات لحل بعض المشاكل التي تعترض النسق. فهي:" علم صناعة الأزمة التحكم والسيطرة في الآخرين، وفي الغالب يستعمل هذا المصطلح ويطبق على مستوى العلاقات الدولية وعلى مستوى المؤسسات، كما يحتاج لخبرة كبيرة لدى ممارسيه.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ثالثا : فعالية تكنولوجيا الاعلام و الاتصال في المؤسسة:

1 مفهوم اتصـــال المؤسســـة:

وهو يعني تطبيق العملية الاتصالية في المجال المؤسساتي ليشمل على الاتصال التنظيمي الذي يعرفه روجرز بأنه: " الاتصال الذي يحدث في إطار منظمة ما وهو عملية هادفة بين طرفين أو أكثر من ذلك لتبادل المعلومات والآراء للتأثير في المواقف والاتجاهات"، ويدل " على مجمل النشاطات والأعمال المتخذة لإقامة علاقة بين الأفراد، ويهدف إلى انجاز مشروع وبلوغ أهداف مشتركة".[21]

ويتحدد الاتصال التنظيمي الداخلي بالاتجاهات الأفقية و العمودية في الهيكل التنظيمي، حيث يتم الاتصال الأفقي بين الأقسام أو الوحدات في المستوى التنظيمي للمؤسسة. أما الاتصال العمودي فيكون، إما صاعدا في شكل تقديم اقتراحات أو ش كاوي وإما نازلا يكون في شكل أو أمر تتجه من قمة هرم المؤسسة إلى المستويات التنظيمية الدنيا.

2 تأثيرات تكنولوجيا الإعلام والاتصال على المؤسسة:

تتجلى تأثيرات تكنولوجيا الاعلام والاتصال على المؤسسة في :[22]

- **الإنتاجية:** تقوم تكنولوجيا الإعلام والاتصال بتحفيز إنتاجية المؤسسات في جميع القطاعات الاقتصادية، فاستعمال الحاسب الآلي لا يسهل تسجيل البيانات ومعالجتها فقط لكنه وسيلة لوضع المخططات وعلى تخطيط هذه العملية ويمكن تطبيق تكنولوجيا الإعلام في عدة مجالات :
  - الحصول على معلومات التحليل.
  - الاتصال أي التداول على المعلومات.
  - السيطرة علة المعلومات.
  - الإدارة أي دعم القرار وإدارة المعلومات.

- **دخول المعلومات:** تسهل تكنولوجيا الإعلام والاتصال بدخول المعلومة حيث تسمح بأن يكون السوق أكثر فاعلية كما تمكن من تخفيض تكاليف المبادلات.
- **العولمة:** فالعولمة تخفض من تكاليف الاتصالات وبهذا تخلق المنافسة والابتكار وسرعة انتشار التكنولوجيا الجديدة.
- **الابتكار:** إن تكنولوجيا الإعلام والاتصال تسرع من عملية الابتكار وتسهل معالجة

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

كبيرة من البيانات في أسرع وقت ممكن وعرض خدمات جديدة.

3 الإعلام في مواجهة الأزمات:

يستخلص من الأبحاث التي تعرضت للتأثير المتبادل بين الأزمة والإعلام النتائج التالية :[23]

- أهمية الدور الوسيطي الذي تقوم به وسائل الإعلام، وخاصة ما يتعلق بإنجاز المهام التالية : تقديم المعلومات، شرح أهمية ومغزى الأحداث، بناء الوفاق الاجتماعي، وتخفيف التوتر.
- هناك من يرى أن الأزمة تؤدي إلى دعم ومساندة أدوار وسائل الإعلام، وخاصة ما يتعلق ببناء الوفاق وتخفيف التوتر، وهناك من يرى أن ظروف الأزمة وما تفرضه من تدخلات وقيود وإجراءات سوف تؤدي إلى تحجيم دور الإعلام، وخاصة ما يتعلق بتقديم المعلومات و شرح مغزى الأحداث وأهميتها، بذريعة عرقلة المجهود الحربي.
- تجذب الأزمة اهتمام وسائل الإعلام، ولكنها أيضا وبالمقابل تجذب اهتمام الرأي العام بوسائل الإعلام، الذي يصبح أكثر تعرضا لها. وهذا ما يفسر حقيقة أن ظروف الأزمة تتميز دائما بالاستخدام المكثف لوسائل الاتصال.

4 المعالجة الإعلامـــية الأزمـــــة:

ثمة ثلاثة أنواع من المعالجات الإعلامية اللازمة:[24]

- **المعالجة المثيرة:** التي تستخدم تغطية تميل إلى التهويل والمعالجة، والتي ينتهي اهتمامها بالأزمة بانتهاء الحدث. وهي معالجة مبتورة، تؤدي إلى التضليل وإلى تشويه وعي الجمهور.
- **المعالجـة المتكاملـة** : وهـي المعالجـة التـي تتعـرض للجوانـب المختلفـة للأزمـة مواقـف الأطـراف المعنيـة، الأسـباب، السـياق، التطـورات، الآفـاق)، تتسـم هـذه المعالجة بالعمق والشمولية والمتابعة الدقيقة، التي تحترم موضوعها ومتلقيها.
- إعطاء صورة كاملة تتسم بالوضوح والاتساق والشمول المختلف جوانب الأزمة، وتقديم تاريخ وسياق الأزمة، وكذلك تقديم آفاق تطورها، وهي تراعي في ذلك كله المستويات المختلفة للجمهور، والاعتماد على كوادر إعلامية مؤهلة ومعروفة، والتركيز على الأبعاد المحلية للأزمة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

5 معوقات الاتصال أثناء الأزمـــــــات:

إن إدراك القيادات الأمنية لمعوقات الاتصالات، يساعد في تجاوزها وتحقيق الاتصال الفعال أثناء الأزمات الأمنية، ومن أهم المعوقات التي تقف في سبيل نجاح الاتصال ما يلي:[25]

- **معوقات شخصية:** ونقصد بها مجموعة المؤثرات التي ترجع إلى المرسل والمستقبل في عملية الاتصالات، وتحدث فيها أثرا عكسيا، وترجع هذه المعوقات بصفة عامة إلى الفروق الفردية التي تجعل الأفراد يختلفون في حكمهم وفي عواطفهم وفي مدى فهمهم للاتصال والاستجابة له.
- **معوقات تنظيمية:** المعوقات التنظيمية في الاتصال ترجع إلى عدم وجود هيكل تنظيمي يحدد بوضوح مراكز الاتصال، وخطوط السلطة الرسمية في المنظمة، مما يجعل القيادات تعتمد على الاتصال غير الرسمي، والذي لا يتفق في كثير من الأحيان في أهدافه مع الأهداف التنظيمية.
- **معوقات بيئية:** ونقصد بها المشكلات التي تحد من فاعلية الاتصال والتي ترجع إلى مجموعة العوامل التي توجد في المجتمع الذي يعيش فيه الفرد سواء داخل المنظمة أو خارجها، ومن بين هذه العوامل اللغة التي يستخدمها، واستخراجه المعاني الكلمات في ضوء قيمه وعاداته وتقاليده.

ولتجاوز هذه المعوقات لابد من وجود جهاز اتصال فعال، يأخذ بعين الإعتبار كل العوامل والمؤثرات والجوانب التي تدخل وتخص المؤسسة وأزماتها، كذلك لابد من توفر قيادات ذات كفاءات عالية قادرة على تسيير الأزمة واحتوائها في وقتها وبأقل الأضرار، وهذا يكون بتظافر جهود الجميع والعمل على تسيير الأزمة تسييرا عقلانيا يأخذ بعين الإعتبار عامل الزمن والمكان والمتغيرات والتحديات.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

خاتمة:

تعتبر تكنولوجيا الإعلام والإتصال من ضروريات العصر ومتطلباته في جميع الميادين وفي كل الأوقات خاصة خلال وقت الأزمة، فتوفر المؤسسة على جهاز إعلامي إتصالي فعال يساهم في تسيير الأزمات التي قد تحدث في المؤسسة في وقتها المناسب وبطرق عصرية وعقلانية، حيث أن توفر جهاز إتصال يؤدي إلى توفير كل المعلومات الضرورية ويسهم بتسييرها بفعالية، خاصة بوجود قيادات كفؤة تعمل على تسيير أزمة المؤسسة وتمر بها إلى بر الأمان.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

قائمة المراجع:

1- فريد راغب محمد النجار،1989، **إدارة الانتاج و العمليات التكنولوجيا**، القاهرة، ص 36.

2- أحمد سيد مصطفى، 1997،**إدارة الانتاج والعمليات في الصناعة والخدمات**، مكتبة الانجلو المصرية ، ط 3 ، القاهرة، ص 80.

3- محمد نصر مهنا، 2004، **إدارة الازمات "قراءة في المنهج** ، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية، ص 319.

4- محمد غانم محمد، 2003، **دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات**، دار النور ، السودان، ص 40.

5- محمد نصر مهنا ، مرجع سابق ، ص 322.

6- عودة محمود، 1988، **أساليب الاتصال والتغير الاجتماعي** ، دار النهضة العربية ، بيروت، ص 132

7- سامية محمد، 1998، **الاتصال الجماهيري والمجتمع الحديث النظرية والتطبيق**، دار المعارف الجامعية، الاسكندرية، ص 201

8- هامل مهدية، 2008-2009، اتصال الازمة في المؤسسة الجزائرية، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه تخصص تنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة منتوري ،كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، قسنطينة، ص 26.

9- حسن رضا النجا، 2009، **تكنولوجيا الاتصال، المفهوم المتطور**، المؤتمر الدولي، الإعلام الجديد، تكنولوجيا جديدة، جامعة البحرين، ص 495.

10- أديب خضور، 1999، **الإعلام و الأزمات** ، اكاديمية نايف العربية للعلوم الامنية، الرياض ، ص110

11- نفس المرجع ، ص 113

12- العماري عباس رشدي، 1993، **إدارة الازمات في عالم متغير**، الأهرام للنشر، القاهرة، ص 16.

13- نفس المرجع ، ص 18.

14- الخضيري محسن أحمد،1990، **إدارة الازمات**، مكتبة مدبولي، القاهرة ، ص 19.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

15- أشرف السعيد أحمد، 2013، **تكنولوجيا المعلومات وإدارة الازمات**، دار الفكر العربي، مصر، ص 16.

16- الخضيري محسن أحمد ، مرجع سابق ، ص 103.

17- أشرف السعيد أحمد ، مرجع سابق ، ص ص. 32 – 34.

18- هامل مهدية ، مرجع سابق ، ص 36.

19- إدريس لكريني، 2003، إدارة الأزمات الدولية في عالم متحول :مقاربة للنموذج الأمريكي في المنطقة العربية، **مجلة المستقبل العربي**، العدد 287 ، مركز دراسات الوحدة العربية، لبنان، ص **33**.

20- نفس المرجع ، ص 35.

21- عشوي مصطفى ،1992، **أسس علم النفس الصناعي التنظيمي**، المؤسسة الوطنية ، الجزائر، ص41.

22- بشير العلاق،2007، **تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في مجال التجارة والنقالة**، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، ص 130 .

23- أديب خضور ، مرجع سابق ، ص 67.

24-نفس المرجع ، ص 72.

25- أشرف السعيد أحمد، مرجع سابق، ص ص. 100-101.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com