

واقع اتصال الأزمة في المؤسسات الاقتصادية العمومية في الجزائر) دراسة حالة ملبنة عريب (

سعيد عبد الرزاق

جامعة الجزائر 3

saidabdo23@gmail.com

البلد: الجزائر

تاريخ الاستلام : 2018/03/27 ؛ تاريخ المراجعة: 2019/ 05/ 27 ؛ تاريخ القبول : 2019/ 05/ 29

ملخص: هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على اتصال الأزمة في المؤسسة الاقتصادية العمومية في الجزائر وكيفية تعاملها مع جمهورها الداخلي والخارجي، من خلال تحديد الخطوات الاتصالية المتبعة في التعامل مع الأزمات في مختلف مراحلها ، حيث قمنا بدراسة حالة لمبنة عريب المختصة في إنتاج مادة الحليب ومشتقاتها وقد توصلنا إلى نتيجة مفادها أن الملبنة ليس لديها تحضير مسبق للاتصال في حالة حدوث أزمة كما تعتمد على الوسائل الاتصالية التقليدية في التعامل مع الأزمات .

الكلمات المفتاحية: الاتصال، الأزمة، اتصال الأزمة، المؤسسة الاقتصادية .

Abstract:

This study aimed to shed light on the crisis in the Algerian public economic establishment and how to deal with its internal and external audiences , by identifying the communication steps used in dealing with crises in various stages , where we studied the case of dairy of Arib specialized in the production of milk and its derivatives , we have come to the conclusion that dairy does not have pre-preparation for communication in the event of a crisis , its also relies on traditional communicative means to deal with crises.

Key words: Communication ,The crise, crisis communication , Economic corporation.

مقدمة:

يمر عالمنا اليوم بأزمات كثيرة ومتعددة وفي كافة مجالات الحياة ، بحكم أن المجتمعات البشرية في تطور مذهل على كافة الأصعدة ، حيث صارت متقاربة سياسيا واجتماعيا واقتصاديا ، ونظرا للحاجات المتزايدة لأفراد المجتمع والتطور الصناعي الذي عرفته أوروبا والتي نشأت بفضل مؤسسات ومنظمات سياسية واقتصادية واجتماعية وثقافية وغيرها من المنظمات التي تنظم المجتمع وهذا نتيجة الكثافة السكانية الهائلة التي نعرفها اليوم ، إذ أن هذه المنظمات باتت عرضة

للازمات المتعددة التي تضرب مقوماتها وتؤثر على نموها وتقدمها ، لذلك كان لزاما على هذه المنظمات التعامل مع مختلف الأزمات بطرق علمية منهجية بهدف تجنب وقوعها أو التقليل من حدتها والقضاء عليها والخروج بأقل الأضرار، ومن بين الوسائل التي تستخدمها هذه المؤسسات في إدارة أزماتها المختلفة نجد اتصال الأزمة باعتباره جزءا فعالا في عملية تسيير المؤسسات وكذا في تفادي وإدارة بعض الأزمات التي تعترضها ، ولعل المؤسسات الاقتصادية العمومية الجزائرية تعد من أبرز المؤسسات التي تتعرض لازمات كثيرة نظرا لطابعها العمومي من جهة ومتطلبات السوق من منافسة مع المؤسسات الخاصة وتغطية الأسواق من جهة أخرى ، لاحظنا في الآونة الأخيرة انتشارا كبيرا لمختلف الأزمات خاصة في المؤسسات الاقتصادية العمومية ، نظرا لعدم قدرتها على توفير متطلبات السوق بشكل كاف وكذا عدم قدرتها على المنافسة مع الخواص ، ومن بين المؤسسات الاقتصادية العمومية التي مرت بعدد الأزمات نجد ملبنة عريب الواقعة بولاية عين الدفلى والتي عانت من العديد من الأزمات لعل أبرزها هو ندرة الحليب وعدم قدرتها على مواكبة الطلب المتزايد على هذه المادة الأساسية ، وقد جاءت دراستنا هذه لتسلط الضوء على هذه المؤسسة ومعرفة كيفية استخدامها لاتصال الأزمة لإدارة أزمة ندرة الحليب، وعليه يمكننا طرح السؤال التالي ما واقع اتصال الأزمة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية المتمثلة في ملبنة عريب؟.

التساؤلات :

- كيف يتم استخدام الاتصال قبل حدوث الأزمة في المؤسسة الاقتصادية العمومية في الجزائر ؟
- ما مكانة الاتصال أثناء وقوع الأزمة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ؟
- كيف يتم تفعيل الاتصال بعد الأزمة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ؟

أهداف الدراسة:

- معرفة واقع اتصال الأزمة في المؤسسة الاقتصادية العمومية الجزائرية .
- معرفة أهم الخطوات الاتصالية المتخذة من قبل المؤسسة قبل وأثناء وبعد الأزمة .

أهمية الدراسة:

- محاولة التنويه بتفعيل عملية الاتصال أثناء المراحل المختلفة للالتزامات .
- محاولة توجيه القائمين على المؤسسة بضرورة بناء مخطط اتصالي خاص بالالتزامات .
- محاولة التنويه بأهمية الاتصال داخل وخارج المؤسسة .

المصطلحات الواردة في الدراسة:

المؤسسة : عرفها كارل ماركس المؤسسة الرأسمالية على أنها " تتمثل في عدد كبير من العمال يعملون في نفس الوقت وتحت إدارة نفس رأس المال وفي نفس الوقت والمكان من أجل نفس النوع من السلع " (ناصر دادوي عدون ، 1998، ص 9) .

الاتصال: يعرفه نبيل عارف هو " عملية نقل المعلومات والرغبات والمشاعر والمعرفة والتجارب أما شفهيًا أو باستعمال الرموز والكلمات والصور والإحصاءات بقصد الإقناع والتأثير على السلوك " (فضيل دليو ، 1998، ص18).

الأزمة: يعرفها معجم ويستر على أنها " نقطة تحول إلى الأفضل أو الأسوأ" وأنها " لحظة حاسمة أو وقت حرج " كما يعرفها أيضا " موقف أو وضع بلغ مرحلة حرجة " (توفيق عبد الرحمان ، 2007، ص17).

اتصال الأزمة: " يشمل كافة الأنشطة والأدوار الاتصالية التي تمارس أثناء المراحل المختلفة للأزمة أو الكارثة ويندرج في إطار الأنشطة الاتصالية كل أنواع الاتصال بغض النظر عن الوسائل والمضامين المستخدمة فيها " (محمد شومان، 2002، ص 70).

الإجراءات المنهجية:

نوع الدراسة:

إستنادا لغرض الدراسة يتحدد نوعها حيث يمكن إدراجها ضمن حقل الدراسات الوصفية التي تتفق في أهدافها وخصائص المناهج المستخدمة فيها مع طبيعة وأهداف البحوث التي تستهدف تقديم خصائص ظاهرة معينة أو موقف تغلب عليه صفة التجديد وتعتمد على جمع الحقائق وتحليلها وتفسيرها لاستخلاص دلالتها والوصول إلى إصدار تعميمات بشأن المواقف أو الظاهرة التي يقوم الباحث بدراستها. (محمد منير حجاب، 2005، ص98).

منهج الدراسة :

إن طبيعة الموضوع والزاوية المراد معالجتها هي التي تحدد طبيعة المنهج المستخدم أو المتبع الذي يمكن بدوره أن يحدد إستراتيجية البحث وأدواته، ولما كان موضوعنا مرتبط بالبحث في اتصال الأزمة للمبنة عريب بولاية عين الدفلى فقد اعتمدنا في ذلك على **منهج دراسة الحالة** الذي يستدعي اختيار عدد محدود من الحالات أو الوحدات الممثلة لمجتمع الدراسة ويتجه إلى جمع البيانات العلمية المتعلقة بالوحدة بغرض التعمق فيها ، ويعرف **منهج دراسة الحالة** " على أنه البحث المتعمق للحالات الفردية في إطار المحيط الذي تتفاعل فيه " (أحمد بن مرسلي ، 2003، ص 302) .

أدوات جمع وتحليل البيانات:

بناء على إشكالية الدراسة والتساؤلات المطروحة و بناء على ما رمي إليه من أهداف واستنادا إلى المنهج المتبع فقد لجأنا إلى الاستعانة بأداتين رئيسيتين في عملية جمع البيانات والمعلومات الخاصة بموضوع دراستنا والمتمثلة في:

المقابلة: لقد لجأنا إلى توظيف المقابلة في هذه الدراسة بحكم غياب المراجع الخاصة بالجانب التطبيقي لاسيما ما يتعلق بواقع الاتصال وكذا اتصال الأزمة بمبنة عريب ، وهذا يمكننا من الحصول على المعلومات والبيانات المراد جمعها في حدود ما يخدم الدراسة .

الملاحظة: الملاحظة في البحث العلمي تعني "مشاهدة الظاهرة محل الدراسة عن كثب في إطارها المتميز ووفق ظروفها الطبيعية، حيث يتمكن الباحث من مراقبة تصرفات وتفاعلات المبحوثين، ومن أجل التعرف على أنماط وطرق معيشتهم ومشاكلهم اليومية" (أحمد بن مرسلي ، 2003، ص 203) .

للملاحظة نصيب في دراستنا حيث تساعد في الحصول على معلومات إضافية هامة من وسائل تجميع البيانات، فهناك معلومات يمكن للباحث أن يحصل عليها عمليا بالفحص المباشر، كما أن استخدام الملاحظة يساعد في تحديد طبيعة وسائل الاتصال المستعملة ونستطيع من خلالها التقرب أكثر من العمل اليومي للملينة عريب .

وفضلا عن المقابلة والملاحظة فقد اعتمدنا كذلك على:

الوثائق والسجلات: وتتمثل في البيانات والمعلومات المقدمة من طرف القائمين على ملينة عريب .

التعريف بميدان الدراسة:

تم إنشاء وحدة عريب سنة 1987 حيث تم انجاز المصنع من طرف المجموعة الايطالية INTERCOOP ، وذلك بعد إبرام الصفقة في 24 ديسمبر 1985 بينها وبين الديوان الوطني للحليب ومشتقاته، والتي قامت بتجهيزها وبناء مقرها الاجتماعي، والإداري والسكنات الوظيفية.

بينما أنجزت وحدة BATIMITAL بناءة الإنتاج والتخزين بمبلغ يقدر ب: 15.752.578,08 دج، وقد قدرت تكلفة المشروع ب: 167.000.000,00 دج، وساهم في تمويله البنك الإفريقي للتنمية بتاريخ 1980/04/13، لينطلق النشاط به في 1989. (أرشيف إدارة ملينة عريب)

1- التعريف بالملينة:

التسمية: ملينة عريب LAITERIE DES ARRIB SPA

صفتها:

ملبنة عريب مؤسسة اقتصادية جزائرية عمومية ذات طابع إنتاجي تختص بإنتاج الحليب ومشتقاته، وهي شركة ذات أسهم، ويقدر رأس مالها ب: 20.000.000,00 دج، يعني أنها شركة أموال، غير أنها مازالت بأموالها ووسائل إنتاجها تابعة للنظام العام، حيث تعمل تحت مسؤولية مؤسسة GIPLAIT وتسير بالتنسيق مع الشركات القابضة HOLDING، حسب الاتجاه الذي يأخذه الاقتصاد الوطني، خاصة المؤسسات القومية الإنتاجية التي تدير نحو الخوصصة.

موقعها:

تحتل ملبنة عريب بولاية عين الدفلى موقعا هاما، حيث تتوسط الطريق الوطني رقم 04، وطريق السكة الحديدية الجزائر وهران، مما يسهل عملية النقل والتسويق، بحيث تبعد عن مقر الولاية بمسافة 11 كم. يحدها من الغرب ولاية عين الدفلة، ومن الشرق بلدية سيدي لخضر ومن الجنوب الطريق الوطني رقم 04، ومن الشمال وسط مدينة عريب. ومن دوافع إختيار إنشاء الوحدة بهذه المنطقة الموقع الإستراتيجي الهام، بالإضافة إلى وجود عدد كبير من مربى الأبقار وهذا ما يبرر الطابع الفلاحي لبلدية عريب.

الأزمات التي عرفتها الملبنة من قبل :

- حوادث العمل الداخلية والخارجية المختلفة (عرفت الملبنة عدة حوادث أبرزها حوادث حرق وتخریب لشاحنات وسيارات الملبنة أثناء العشرية السوداء ، بالإضافة لبعض حوادث المرور التي خلفت خسائر مادية وبشرية ، بالإضافة لبعض الحرائق وحوادث العمل الداخلية)

- ندرة المادة الأولية أو نقصها والمتمثلة في بودة الحليب وبالتالي نقص في الإنتاج وعدم القدرة على تلبية طلب السوق.

أما عن إدارة الأزمات داخل المؤسسة فيتم من خلال تظافر جميع جهود المصالح الإدارية للخروج بحلول لإدارة الأزمة من خلال اجتماع لمدرء المصالح مع مدير الملمنة بهدف دراسة الأوضاع في الملمنة ودراسة كافة جوانب الأزمة وإيجاد الحلول اللازمة للتحكم في الأزمة وإدارتها بشكل جيد، حيث لا نجد تخطيطا مسبقا لإدارة الأزمات ، كما لا تحتوي الملمنة على خلية أزمة ثابتة وإنما تكتفي فقط باجتماع المدرء في حالة حدوث أزمة والتشاور وإيجاد الحلول.

أما في الجانب الشكلي للاتصال داخل المؤسسة فإننا لا نجد أثرا لمصلحة اتصال أو حتى مكتب مكلف بالاتصال ، بل نجد فقط مركزية في الاتصال ، حيث نجد أن كل مصلحة أو مديرية داخل المؤسسة مسؤولة عن الاتصال على مستواها ، كما تقوم هذه المصالح بتزويد المدير العام بكافة المعلومات، حيث نجد أن هذا الأخير هو المكلف بالاتصال على مستوى الملمنة.

واقع اتصال الأزمة داخل المؤسسة الاقتصادية (ملمنة عريب):

مرحلة ما قبل حدوث الأزمة :

تهتم ملمنة عريب بالجانب الاتصالي قبل حدوث الأزمات من خلال الاتصال الداخلي الذي يركز أساسا على الاتصال مع العمال بالتركيز على الإعلانات والملصقات والاجتماعات الدورية ومختلف التعليمات التي تحت على التحلي بروح المسؤولية والعمل على تفادي الأخطاء المهنية وتظافر الجهود من أجل

الحصول على أفضل النتائج وكذا محاولة الحفاظ على صورتها أمام جمهورها الخارجي المتمثل في الزبائن (تجار الجملة والتجزئة) والمستهلك النهائي، وهذا عبر اتصالات هاتفية واجتماعات دورية مع تجار الجملة وتحديد كمية الحليب الممنوحة لكل زبون، ومن خلال التدخل عبر وسائل الإعلام المختلفة بهدف إعطاء صورة ايجابية حول الملبنة، حيث نجد في الغالب المتحدث الرسمي باسم المؤسسة مجسد في شخصية المدير العام للملبنة، وحسب السيد نبيل معافي وهو مندوب تجاري بالملبنة، فان ملبنة عريب تشارك بشكل دوري في المعارض الفلاحية والإنتاجية من خلال عرض منتوجاتها المختلفة وتقديم نفسها للجمهور وللزبائن المحتملين. (مقابلة مع السيد معافي نبيل، مندوب تجاري بملبنة عريب، بمكتبه الكائن بالملبنة، يوم 16/04/2018 على الساعة الثانية زولا).

مرحلة أثناء حدوث الأزمة :

تعتبر مرحلة وقوع الأزمة من المراحل المعقدة في حياة المؤسسة نظرا لطبيعة الأزمات في حد ذاتها وكذا ضرورة التصرف بسرعة وبحكمة من اجل الخروج بأقل الأضرار، ولعل أبرز أزمة تمر بها ملبنة عريب حاليا هي ندرة مادة الحليب وعدم قدرتها على تلبية الطلب المتزايد على هذه المادة الأساسية والحيوية، وهذا ما تسبب في "عدة تجاوزات تم تسجيلها حسب السيد نبيل معافي مندوب تجاري بالملبنة، من خلال عمليات الزيادة في أسعار الحليب من طرف بعض تجار الجملة والتجزئة واستغلال هذه الندرة لأغراض ربحية" (نفس المرجع)، أما عن اتصال الأزمة في هذه المرحلة فقد اعتمدت الملبنة على الاتصال الشفوي بين مختلف المديرات المصالح بالإضافة إلى الاجتماعات الطارئة ودراسة كافة التجاوزات، كما تم الاتصال ومراسلة بالمؤسسة الأم المتمثلة في Orlac وكذا

الديوان الوطني المهني للحليب ومشتقاته (Onil) بهدف الزيادة في كمية البودرة لتغطية السوق ، وكذا من خلال الاتصال مع الجمهور الخارجي وطمأنة المستهلك النهائي عبر وسائل الإعلام المختلفة وبالدرجة الأولى تم التدخل في أكثر من مناسبة في إذاعة عين الدفلى الجهوية ومحاولة شرح الأسباب التي أدت إلى هذا النقص في مادة الحليب، وذلك بتدخل دائما المتحدث الرسمي باسم المؤسسة المتمثل في شخصية المدير العام السيد عاشور باحت ، حيث قام بالتدخل عبر التلفزيون الجزائري في حصة المستهلك في شهر فيفري 2018، حيث عرض بعض الأرقام والإحصائيات حول تغطية الملبنة لخمس ولايات وهي عين الدفلى، الشلف، المدية ، البليدة وتيبازة، حيث عبر عن كمية الحليب التي تنتجها الملبنة ، كما عبر بعض الزبائن على عدم رضاهم حول الكمية الممنوحة لهم من الحليب من نفس حصة المستهلك على التلفزيون الجزائري ، وأرجعوا سبب ذلك لنقص بودرة الحليب الممنوحة من طرف الديوان الوطني المهني للحليب ومشتقاته.

مرحلة ما بعد الأزمة:

بعد مرور الأزمة في الملبنة وإيجاد الحلول اللازمة، تعود الملبنة إلى مزاولة مهامها بشكل طبيعي ولكن مع التعلم من الدروس المستفادة من هذه الأزمة ، حيث تعمل الملبنة على إعداد تقييم لأدائها الاتصالي أثناء الأزمة، ومواصلة عملية التدخل عبر وسائل الاعلام المختلفة وكذا المشاركة في المعارض، ورغم أن أزمة ندرة الحليب مازالت مستمرة لحد الآن ولو بصورة قليلة وذلك نتيجة الزيادة في كميات البودرة الممنوحة للملبنة ، حيث زادت نسبة الإنتاج حسب السيد نبيل

معاني (مندوب تجاري بالملبنة) وهو ماساهم في سد العجز المسجل في السوق وتغطية الطلب المتزايد على هذه المادة الحيوية. (نفس المرجع)

نتائج الدراسة

حاولنا من خلال هذه الدراسة لمعرفة واقع اتصال الأزمة بالمؤسسة الاقتصادية العمومية ودراسة حالة لمبنة عريب المختصة في إنتاج مادة الحليب ومشتقاته وقد خالصنا لبعض النتائج أهمها :

- المؤسسة ليس لديها تحضير مسبق للتعامل اتصاليا مع الأزمات المختلفة .
- عدم وجود مكتب أو خلية الاتصال بالمؤسسة، إذ أن الهيكل التنظيمي للمؤسسة لا يحتوي على مكتب الاتصال.
- عدم وجود متخصصين في الاتصال كمكلفين بالاتصال حيث يقتصر دور المتحدث الرسمي أثناء الأزمات في الغالب على شخصية المدير العام للمبنة.
- تعتمد الملبنة على الوسائل التقليدية في الاتصال مع محيطها الداخلي والخارجي وعدم استخدامها للوسائل الحديثة للإعلام والاتصال .
- وكاقتراحات وجب أخذها بعين الاعتبار لتحسين اتصال الأزمة للمبنة:
- يجب استحداث مكتب خاص بالاتصال داخل المؤسسة يسيره متخصص في الاتصال.
- ضرورة تحديد إستراتيجية اتصالية فعالة للتعامل مع الأزمات المختلفة وذلك بإشراك جميع الفاعلين داخل المؤسسة وليس تبني القرارات الفردية.

- ضرورة استخدام وسائل الاتصال الحديثة أثناء الأزمات كشبكة الانترنت ومواقع التواصل الاجتماعي التي تتيح فرصة لتجنب الشائعات والمعلومات المغلوطة .
- ضرورة تفعيل الاتصال الداخلي والخارجي قبل وأثناء وبعد حدوث الأزمة.

قائمة المراجع:

- 1- عدون دادي ناصر ، اقتصاد المؤسسة ، دار المحمدية العامة ، ط2، الجزائر ، 1998.
- 2- دليو فضيل ، مقدمة في وسائل الاتصال الجماهيري ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 1998.
- 3- عبد الرحمان توفيق ، إدارة الأزمات – التخطيط لما قد لا يحدث – ، مركز الخبرات المهنية للإدارة ، ط1، مصر، 2007.
- 4- شومان محمد ، الاعلام والأزمات – مدخل نظري وممارسات عملية – ، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع ، مصر ، 2002.
- 5- محمد منير حجاب، المعجم الإعلامي، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 2005.
- 6- احمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2003.
- 7- مقابلة مع السيد معافي نبيل ، مندوب تجاري بملبنة عريب ، بمكتبه الكائن بالملبنة ، يوم 16 /04/ 2018 على الساعة الثانية زولا .
- 8- وثائق من أرشيف إدارة ملبنة عريب .