



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية
الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية



قسم علوم الإعلام والاتصال
شعبة التكوين في علوم الإعلام والاتصال
تخصص اتصال وعلاقات عامة

إدارة الأزمات الإقليمية في الإعلام الافتراضي الصفحة الفيسبوكية عين أسد المغرب انموذج

مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص إتصال وعلاقات
عامة

تحت إشراف الأستاذ :

أ.د. بلعباس عبد الحميد

من إعداد الطالبة :

محمد أمال

السنة الدراسية

2026 /2025



♦ الآية: ﴿وَقِيلَ يَا أَرْضُ ابْلَعِي مَاءَكَ وَيَا سَمَاءُ أَقْلِعِي
وَغِيضَ الْمَاءِ وَقُضِيَ الْأَمْرُ وَاسْتَوَتْ عَلَى الْجُودِيِّ وَقِيلَ
بُعْدًا لِلْقَوْمِ الظَّالِمِينَ﴾

♦ السورة ورقم الآية: هود (44).

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

لروح لم تعرف الاستسلام ، ولارادة صممت ان تحفر اسمها على جبين النجاح الى
من بفضله وصلت الى ما انا عليه والذي الكريم ، الرجل الذي علمني صناعة
المجد ، لا تطاله الا النفوس الالبية ، التي لاتعرف الانحناء ، وأمي الرائعة ، لولا
رضاها لما اهتديت سبيلا ، ولولا كفاحها لما بلغت مقاما ، صلوتها ودعائها يسبق
خطايا ربي حفكم ليا على طول يارب ، زوجي حبيبي سندي ومسندي في هذه
الحياة ، الى من اتكأعليه ، دستور الحب وقبلة الحنان رفيق دربي ومهجتي .
استاذي الفاضل من قام بالاشراف عليا حنية الاخ الحنون ، شكرا لكل النفوس التي
رافقتني طيلة مشاوري الدراسي وسهرت على تدريسي من مرحلتي الابتدائية الى
ما انا عليه الان .

الطالبة : محمد
أمال



شكرو عرفان

اشكر الله عز وجل على اتمام هذا العمل المتواضع واتقدم بفائق الشكر
والعرفان ، الى استاذي المشرف الاستاذ الدكتور بلعباس عبد الحميد ،
على قبوله الاشراف على هذا العمل ، وعلى كل ما ازاده لي من توجيهات
ونصائح ، اثناء مسار هذا العمل ، متمنية لها دوام الصحة والعافية ،
وتحقيق الاماني والامنيات ، كما لا يفقتني ان اتقدم بالشكر الى كل اساتذة
قسم الاعلام والاتصال ، وكل الطلبة الاعزاء الذين شاركوني هذه السنة
الدراسية وعلى كل من ساعدني من قريب وبعيد في اعداد هذا العمل

الطالبة : محمد أمال



يعد الاعلام الافتراضي العصب الرئيسي ،والاساسي في التسوق والاتصال ، لجمهور عالمي ، يتجاوز قيود الزمان والمكان ،لقد احدث الاعلام الافتراضي الرقمي الجديد ،ثورة جذرية في كيفية تداول المعلومات ، وصياغة الرأي العام، و إدارة الاعمال مقارنة بالوسائل التقليدية حيث يتميز بفاعلية عالية ،ومشاركة فعالة ،حيث يحول المتلقي من مجرد مشاهد سلبي ، الى صانع ومشارك للمحتوى الرقمي والافتراضي (صحافة المواطن)،وانتشاره الواسع ، وتكلفته الإقتصادية المنخفضة ،يوفر وصولا دقيقا ، لشرائح محددة ، من الجمهور العالمي ، بميزانية أقل بكثير ، مقارنة بالوسائل الاعلامية التقليدية ، لعب الاعلام الافتراضي دورا أساسيا في إدارة الازمات الاقليمية ، من خلال النصوص، والصور ، والمراسلات، والتغطيات الاعلامية ،فأزمة كاس افريقيا للأمم بين البلد المنظم المغرب والسنغال لاحت في الافق مع بداية العام الجديد 2026، ومن هنا نقوم بتلخيص هذه المذكرة والتي احتوت على ثلاث فصول ، الفصل المنهجي والذي تكلل بالاشكالية التالية : كيف ساهم الاعلام الافتراضي في ادارة الازمات الاقليمية ؟ اخترنا للدراسة الصفحة الفيسبوكية عين اسد المغرب انموذجا مرورا بأهم التساؤلات والتي تمثلت في الجانب الدراسي للمحتوى والشكل لبيانات الدراسة إضافة الى الاهمية والاهداف ودراستين سابقتين تم الاعتماد عليهم في هذه الدراسة بينما الاطار النظري تم اختيار نظرية الاطر الاعلامية لما تناسبها من تحليل بينما ،الاطار المنهجي تم اختيار منهج واداة تحليل مضمون ،واختيار العينة القصدية لهذا البحث ،أما الفصل الثاني تم الالمام بكل من موضوع الازمة وإدارة الازمة في الاعلام الافتراضي وتم دراستها على شكل مباحث، ومطالب ،من خلال فصلين أما لجانب التطبيقي فتم دراسة المحتوى الاعلامي الافتراضي وبعض منشوراته والتي هي 09 تسع منشورات تم اختيارها ودرستها من الناحية الشكلية والمضمون من خلال جدول وتكرار وعلى شكل نسب ، تمثلت في دوائر نسبية وفي الاخير تم دراسة تم التوصل الى اهم النتائج واخيرا التوصيات .

Summary of the memo

Virtual media is the main and essential nerve center for shopping and communication for a global audience, transcending the limitations of time and place. The new digital virtual media has brought about a radical revolution in how information is circulated, public opinion is shaped, and business is managed compared to traditional media. It is characterized by high effectiveness and active participation, transforming the recipient from a mere passive observer into a creator and participant of digital and virtual content (citizen journalism). Its wide reach and low economic cost provide precise access to specific segments of the global audience with a much smaller budget compared to traditional media. Virtual media has played a fundamental role in managing regional crises through texts, images, correspondence, and media coverage. The crisis of the Africa Cup of Nations between the host country, Morocco, and Senegal loomed on the horizon at the beginning of the new year 2026. Hence, we summarize this memorandum, which contained three chapters, the methodological chapter of which culminated in the following problem: How did virtual media contribute to managing regional crises? We chose the Facebook page "Ain Asad Morocco" as a model for the study, addressing the most important questions, which included the academic aspect of the content and form of the study data, in addition to the

Summary of the memo

importance and objectives, and two previous studies that were relied upon in this study. As for the theoretical framework, the media framing theory was chosen as it is suitable for analysis. As for the methodological framework, the content analysis method and tool were chosen, and the purposive sample was chosen for this research. As for the second chapter, the topic of crisis and crisis management in virtual media was examined and studied in the form of sections and requirements, through two chapters. As for the applied aspect, virtual media content and some of its publications were studied, which are 9 publications that were chosen and studied in terms of form and content through a table and frequency and in the form of percentages, represented by relative circles. Finally, the study reached the most important results and finally the recommendations.

رقم الصفحة	
	الفصل الاول (الإطار المنهجي)
	مقدمة
14	الاشكالية
15	التساؤلات
15	اهداف الدراسة
15	اهمية الدراسة
16	اسباب اختيار الموضوع
-20-19-18-17	تحديد المصطلحات
21	
24-23-22-21	الدراسات السابقة
-27-26-25-24	الاطر النظرية للدراسة
31-30-29-28	
31	نوع الدراسة
33-32-31	منهج الدراسة
34	عينة الدراسة
35	آداة الدراسة
-38-37-36-35	تحليل فئات المضمون
39	
	الفصل الثاني (الإطار النظري)
	الفصل الاول : مفهوم الازمة
43-42-41	المبحث الاول : مفهوم الازمة
45-44-43	المبحث الثاني : خصائص الازمة
47-46-45	المبحث الثالث : اسباب الازمة
47	المبحث الرابع : انواع الازمة
47	المطلب الاول : حسب المصدر
48-47	المطلب الثاني : حسب النطاق الجغرافي
48	المطلب الثالث : حسب المدى الزمني
49-48	المطلب الرابع : حسب درجة الخطورة
49	المطلب الخامس : حسب الازمات التي تواجه المجتمع
50-49	المطلب السادس : وفق المحتوى
52-51	المبحث الخامس : مراحل الازمة
54-53	المبحث السادس : الازمة والمصطلحات المشابهة لها
	الفصل الثاني : ادارة الازمات في الاعلام الافتراضي
55	المبحث الاول : التطور التاريخي لإدارة الازمات
56	المبحث الثاني : تعريف ادارة الازمات
	المبحث الثالث : اهداف ومتطلبات والعوامل المؤثرة في الازمات

57	المطلب الاول : اهداف ادارة الازمات
58-57	المطلب الثاني : متطلبات إدارة الازمات
59-58	المطلب الثالث : العوامل المؤثرة في إدارة الازمات
62-61-60	المبحث الرابع : مراحل ادارة الازمات
64--63	المبحث الخامس: الاعلام الافتراضي (الرقمي الجديد)
65-64	المبحث السادس: خصائص الاعلام الافتراضي في إدارة الازمات
66-65	المبحث السابع: اهمية الاعلام الافتراضي
68-67-66	المبحث الثامن : وسائل الاعلام الافتراضية
68	المبحث التاسع : جمهور الاعلام الافتراضي
69	المبحث العاشر :تحديات الاعلام الافتراضي

الفصل الثالث : (الإطار التطبيقي)

70	تمهيد
71	تحليل بيانات الصفحة الفيسبوكية (عين أسد المغرب)
	تحليل فئات المضمون
74-73	تحليل فئة الاتجاه في الصفحة
75-74	تحليل فئة الفاعلين في الصفحة
77-76	تحليل فئة المصادر في الصفحة
78-77	تحليل فئة الجمهور المستهدف في الصفحة
	تحليل فئة الشكل
79-78	تحليل فئة اللغة المستخدمة
80-79	تحليل فئة المؤثرات الصوتية والبصرية المستخدمة في الصفحة

• قائمة الجداول:

رقم الصفحة	الجدول
35	جدول رقم 01 يوضح فئات التحليل
73	جدول رقم 02 يوضح فئات الاتجاه
74	جدول رقم 03 يوضح فئة الفاعلين
76	جدول رقم 04 يوضح فئة المصادر
77	جدول رقم 05 يوضح فئة الجمهور
78	جدول رقم 06 يوضح فئة اللغة المستخدمة
79	جدول رقم 07 يوضح فئة المؤثرات الصوتية والبصرية المستخدمة في الصفحة

• قائمة الاشكال :

الشكل

رقم الصفحة
73
74
71
77
78
79

- دائرة نسبية رقم 01
- دائرة نسبية رقم 02
- دائرة نسبية رقم 03
- دائرة نسبية رقم 04
- دائرة نسبية رقم 05
- دائرة نسبية رقم 06

- مقدمة :

تعد إدارة الأزمات في الإعلام الافتراضي ،من الموضوعات الحديثة ، التي حظيت بإهتمام متزايد في الدراسات الإعلامية والاتصالية ، نظرا للتحويلات العميقة التي أحدثتها البيئة الن وتنامي الرقمية ،في طبيعة الإتصال الجماهيري ، فقد أدى الى الإنتشار الواسع لمنصات التواصل الإجتماعي ،وتنامي الإعتماد عليها ، كمصدر رئيس للمعلومات ، الى إعادة تشكيل آليات إنتاج الخبر وتداوله وهو ما جعل الأزمة اكثر سرعة في الإنتشار ، وأكثر تعقيدا في التفاعل والتأثير .

- وفي هذا السياق لم يعد الإعلام الافتراضي مجرد وسيط ناقل للأحداث ، بل أصبح فاعلا أساسيا ،في صناعة الأزمة وإدارتها ، في آن واحد من خلال قدرته على توجيه الرأي العام، وبناء الأطر التفسيرية ،والتأثير في مواقف الأفراد والجماعات ، كما أسهمت خصائص هذا الإعلام ، مثل الفورية ، والتفاعلية ، والإنتشار الواسع ، في تضخيم الأزمات احيانا او احتوائها ، تبعا لكيفية التوظيف ، من قبل الفاعلين الإعلاميين ، حيث تبرز الأهمية البالغة لإدارة الأزمات في الإعلام الافتراضي ،على مختلف الأصعدة ، السياسية ، الإجتماعية ، الإقتصادية وغيرها ، حيث تلعب دورا محوريا ، في الحد من تداعيات الازمات ، والحفاظ على الإستقرار المجتمعي ، وتعزيز الثقة بين المؤسسة والجمهور ، كما تساهم في مواجهة الشائعات والاذخار الزائفة والحد من خطاب الكراهية ،والتعصب بكل أنواعه ، خاصة في الأزمات ذات الطابع الاقليمي والدولي.

- وعليه فإن دراسة الأزمات في الإعلام الافتراضي تمثل ضرورة علمية وعملية لفهم ديناميكيات الإتصال عبر العصر الرقمي ، وتطوير إستراتيجيات فعالة ، قادرة على التعامل ، مع الأزمات بكفاءة واحترافية ، بما يضمن تحقيق التوازن بين حرية التعبير والمسؤولية الإعلامية .

الفصل المنهجي

01- الإشكالية:

تعتبر إدارة الأزمات في الإعلام الافتراضي من الموضوعات التي فرضتها التحولات الرقمية والتطور السريع في تكنولوجيا الإعلام والاتصال، خاصة مع انتشار منصات التواصل الاجتماعي والوسائط الرقمية، وهذا لما تتمتع م خصائص عظيمة، حيث تتيح للمستخدمين التفاعل المباشر من خلال التعليقات، الإعجابات والمشاركات، مما يحول الجمهور من جمهور سلبي، إلى جمهور مشارك نشط في صناعة المحتوى إضافة إلى السرعة التي تتمتع بها منصات التواصل الاجتماعي والفورية، ونقل الأخبار بشكل فوري، وفي ثواني قليلة، مما يؤدي إلى الانتشار الواسع متخطيا بذلك الحدود الجغرافية بأقل تكلفة وأسهل استخداما .

ومن هنا ندرك أهمية منصات التواصل الاجتماعي، والإعلام الافتراضي، في إدارة الأزمات على جميع الأصعدة، الاقتصادي والاجتماعي المالي وحتى السياسي والإقليمي، حيث لعب الإعلام الافتراضي، دور كبير من خلال منصات التواصل الاجتماعي، في حل وإدارة الأزمات، وخاصة الأزمات الإقليمية، من خلال تتبع المؤشرات الأولية لبوادر الأزمة، عبر متابعة النقاشات العامة، والتفاعلات الرقمية، في مختلف الأقاليم والدول، ثم خلال تقديم روايات للأحداث، وتوجيه الرسائل السياسية والإعلامية، وتأثير في الرأي العام، والضغط على صناع القرار، ومحاربة الأخبار الزائفة، ونبذ الإشاعات، وعدم تغيب المصادقية خاصة في حل الأزمات الكبرى، كالأزمات الطبيعية والكوارث والأزمات الصحية، ومن هنا نجد العديد من المواقع الافتراضية على منصات التواصل الاجتماعي، تقوم بدور كبير إما في إدارة الصراعات الإقليمية أو العمل على زيادة حدته، ومن بين هذه المواقع الافتراضية نجد موقع (عين أسد المغرب) أنموذجا على ذلك من خلال صفحتها الفيسبوكية، التي سنقوم بدراستها، والوقوف على حيثياتها، ومعرفة الاتجاه الحقيقي التي ترمي إليه الصفحة والأطراف الفاعلة فيها، ومصادر الأخبار التي تعتمد عليها، وهنا نقوم بطرح الإشكالية العامة لهذا البحث :

- كيف ساهم الإعلام الافتراضي في إدارة الصراعات الإقليمية بين منتخبي المغرب والسنغال بكأس إفريقيا للأمم 2025 خلال الصفحة الفيسبوكية ("عين أسد المغرب")؟

02/- التساؤلات :

- ماهو الاتجاه الحقيقي لهذه الصفحة في إدارة الأزمات؟
- ماهي اهم الاطراف الفاعلة في هذه الصفحة؟
- ماهي أهم المصادر التي اعتمدت عليها الصفحة ؟
- ماهو نوع الجمهور المستهدف ؟ واهم المؤثرات السمعية والبصرية المستخدمة؟
- ماهو الدور الذي تلعبه هذه الصفحة في إدارة الأزمات الإقليمية؟
- ماهي اللغة المستخدمة في هذه الصفحة ؟

03/- أهداف الدراسة :

- معرفة الاتجاه الحقيقي لهذه الصفحة في إدارة الأزمات.
- الوقوف على أهم الأطراف الفاعلة في هذه الصفحة.
- معرفة أهم المصادر التي تعتمد عليها الصفحة.
- معرفة أهم أنواع الجمهور المستهدف م طرف هذه الصفحة، واهم المؤثرات السمعية والبصرية .
- ماهو الدور الحقيقي الذي تلعبه هذه الصفحة في إدارة الأزمات .
- العمل على معرفة اللغة المستخدمة لهذه الصفحة .

04/- أهمية الدراسة :

- تكتسي دراسة موضوع إدارة الأزمات الإقليمية في الإعلام الافتراضي ، أهمية بالغة في ظل التحولات الرقمية المتسارعة ،حيث أصبح الإعلام الرقمي فضاءا رئيسيا لتداول المعلومات والتأثير في الرأي العام ،كما يساهم وبشكل كبير ،في تسريع في انتشار الأزمات، واحتوائها مما يجعل فهم آليات اشتغاله امراً ضروريا ،لصناع القرار والباحثين ، وتبرز أهمية هذا الموضوع في دور مواجهة الشائعات والأخبار الزائفة وتطوير استراتيجيات إعلامية فعالة للتعامل مع الأزمات الإقليمية في بيئة رقمية معقدة ومتغيرة غير ثابتة.

5/- أسباب اختيار الموضوع :

أ)- الأسباب الذاتية :

- الاهتمام الشخصي بهذا الموضوع، وخاصة انه بدأ يلوح في الأفق، وبشكل كبير، على الصعيد الدولي والإقليمي، وخاصة في الوطن العربي والإسلامي .

- طبيعة تكويني الدراسي، في مجال علوم الإعلام و الاتصال ،دفعني لإجراء هذه الدراسة .

ب)- الأسباب الموضوعية

- العولمة وتداخل الأزمات حيث أصبحت مترابطة عابرة الحدود والإعلام الافتراضي يساهم في نقلها وتوسيع تأثيرها مما يجعل دراستها ضرورة لفهم العلاقات الدولية المعاصرة والعمل على إيجاد حلول لهذه الأزمة.

- الاهتمام الأكاديمي متعدد الاختصاصات ،حيث هذا الموضوع يجمع بين علوم الإعلام والاتصال والعلوم السياسية، والعلاقات الدولية ،وعلم الاجتماع ،مما يجعله مجالا غنيا للبحث العلمي.

- الذي يدفع الباحثين أساسا هو قوة الإعلام الافتراضي، في إدارة جميع أنواع الأزمات، وعلى جميع الأصعدة.

- تصاعد دور الإعلام الافتراضي في الصراعات والأزمات، حيث أصبحت الأزمات والصراعات، تدار فقط ميدانيا ،وأصبحت هناك حروب رقمية ،تستخدم فيها منصات التواصل الاجتماعي ،كقوة مؤثرة في الرأي العام وتوجيه السياسي.

- التحول الرقمي السريع ،والتطور التكنولوجي الحاصل، وانتشار منصات التواصل الاجتماعي، جعل الإعلام الافتراضي، فاعلا رئيسيا ،في الصراعات ،وليس ناقلا للأحداث ، مما يدفع الباحثين لفهم هذا التحول.

- يعمل الإعلام الافتراضي في إدارة الأزمات ،من خلال الحد من الشائعات ،وتضخيمها وإدارة الأزمات الإنسانية .

/- حدود الدراسة:

أ)- الحدود الزمنية :

تعد الحدود الزمنية عنصرا هاما في أي بحث ، لأنها تحدد الإطار التي تجري في الدراسة ، وتسهم في ضبط موضوع البحث وجعله أكثر دقة ووضوحا وتبرز أهم نقاطه ، كما أنها تساعد في تضيق طاق الدراسة وربط النتائج في السياق الزمني ، وتسهيل جمع البيانات، وضبطها منهجيا وتحليلها بشكل موضوعي ودقيق ، ومن هنا نحدد الفترة الزمنية التي سنقوم بدراستها من الصفحة الفيسبوكية، (" عين أسد المغرب") والتي تمتد من 2026/03/20 إلى 2026/04/24.

ب)- الحدود المكانية :

تعمل الحدود المكانية في البحث العلمي على تحديد الموقع الجغرافي ، وتحديد مجال الدراسة بدقة وتسهم الحدود المكانية ، في حصر مجالات البحث في نطاقها الجغرافي ، وتحديد بدقة وربط الظاهرة بسياقها الجغرافي ، وتسهيل جمع البيانات ، وتفسير النتائج في إطارها الواقعي والصحيح ، وتجنب التعميم وتعزيز الموضوعية ، بينما موضوع بحثنا يقتصر في نطاقه الجغرافي على الفضاء الرقمي المرتبط بمنصة (عين أسد المغرب) باعتبارها نموذجا في الإعلام الافتراضي ، الذي ينشط داخل المجال الجغرافي "المملكة المغربية" ، مع امتداد تأثيره، إلى المحيط الإقليمي المغاربي ، نظرا لطبيعة القضايا والأزمات التي يتم تناولها عبر هذه المصة

07/- تحديد المصطلحات :**- تعريف الإدارة : management****أ)- لغويا :**

الإدارة : مشتقة من الفعل أدار ، وتدل على تنظيم الأشياء وتسييره .²

ب) اصطلاحا :

يعرفها "باور" : الإدارة

هي كل جهد انساني يجمع الناس من ذوي المعرفة، والمهارات المتنوعة ، في مؤسسة³

¹ – المنجد في اللغة والإعلام، دار المشرق بيروت ، 2002، ص288

يعرفها "باور" هي كل جهد انساني يجمع الناس من ذوي المعرفة، والمهارات المتنوعة، في مؤسسة واحدة

، أما "ماتيسون" و"ايفان سيفش" هي انجاز الاشياء بوساطة اشخاص.

اما (kinicki and williams) : فعرفا الادارة هي انجاز اهداف المنظمة بأسلوب يتميز بالكفاءة والفاعلية من خلال التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة للموارد التنظيمية.

ج) التعريف الاجرائي :

الادارة من منظور الأزمة : هي مجموعة الموارد البشرية، التي تتميز بالكفاءة والفاعلية في التنظيم والتسيير للوسائل المادية والاشخاص بهدف توجيه جهود العاملين لتحقيق الاهداف والغايات المشتركة بصفة جماعية ومنظمة بعيدا عن العشوائية ، وبمنهج علمي .

- تعريف الازمة : Crisis

أ) لغويا :¹

جمع ازم ومعناها الشدة والضيقة والصعوبة .

ب) اصطلاحا :

هي موقف طارئ ، يحدث ارتباكا في سلسلة الاحداث اليومية للمنظمة ، مما يؤدي الى سلسلة من التفاعلات ، ينجم عنها تهديدات ومخاطر ، مادية ومعنوية للمصالح الأساسية للمنظمة.²

ج) اجرائيا :

الازمة :هي عارض او حدث مضطرب لها تأثيرات اختلالية غير مرغوبة، تؤدي الى التشابك

والتعقيد ،مما تؤثر بالسلب على الاشخاص والمنظمات ماديا كالخسارة في الاسواق ،وتؤثر معنويا³ على سمعة المنظمات وصورتها الذهنية لدى الجمهور المستهدف .

- تعريف ادارة الازمة : Crisis management

أ) اصطلاحا :

¹ - ايمن عودة المعاني ، الإدارة العامة الحديثة ، دار وائل للنشر ، ط1 ، عام 2010 ص17.

² - المنجد في اللغة والإعلام ، ص10

ادارة الازمة هي عملية تخطيط استراتيجي ، يستلزم قيام ادارة المنظمة ، باتخاذ مجموعة من القرارات ، في ظروف يسودها التوتر وعدم التيقن ، في وقت محدد يستهدف الاجابة السليمة لاحداث الازمة ، ومنع تصاعدها ، والتقليل من النتائج السلبية ، الى اقل حد ممكن ، وإزالة المخاطر واستعادة اوضاعها الطبيعية¹

(ب) اجرائيا :

ادارة الازمة هي هي مجموعة من التنظيمات والخطوات ، المنظمة والمدرسة ، بشكل دقيق ، والتي يقوم بها الفرد او المنظمة اثناء حدوث مشكلة ما ، بهدف التحكم فيها والتقليل من اضرارها والتعامل معها بطريقة سلسلة ومرنة ، وتجاوزها بأقل الخسائر الممكنة .

- تعريف الاعلام : Media

(أ) لغويا :

مستخرج من الفعل أعلم وعلم ، بمعنى ، حصول الشخص على حقيقة او اخبار ، او علم بشيء².

(ب) اصطلاحا :

يعرف الدكتور "عبد اللطيف حمزة" الاعلام هو تزويد الناس بالاخبار الصحفية ، بالمعلومات³ السليم، والحقائق الثابتة ، .

ويقول "فرنان تيرو" الاعلام هو نشر الوقائع والآراء في صيغة مناسبة بواسطة الفاظ او اصوات او صور وبصفة عامة بواسطة جميع العلامات التي يفهمها الجمهور .

(ج) اجرائيا :

الاعلام هو عمالية نقل الاخبار ، الافكار والمعلومات الى جميع الناس وشرائح المجتمع دون استثناء

1- أ- د - علي عوجة ، د - كريماز فريد ، إدارة العلاقات العامة بين الإدارة واستراتيجية الأزمات ، عالم الكتب ، ن 38 عبد الخالق ثروت ، لقاهرة ، ص 166-175.

2- المنجد في اللغة و الإعلام ، ص 527.

3- زهير إحدادن ، مدخل لعلوم الإعلام والاتصال ، جامعة الجزائر ، ط 5، ص

عن طريق وسائل الاعلام والاتصال ، كالتلفزيون الاذاعة ، الانترنت ووسائل التهاتف الشخصية بغية التأثير في المتلقي وتوجيه ارائهم.

- تعريف الافتراضية: Virtual

(أ) لغويا :

الافتراضي من الفعل افترض بمعنى افترض الامر اي قدره وتصوره.¹

(ب) اصطلاحا :

الفضاء الافتراضي هو مكان يمكن للناس الالتقاء فيه باستخدام اجهزة رقمية ،متصلة بالشبكة ، في اوسع معاينة يقيمون حلقات نقاش ، لوقت من الزمن ، عن طريق التفاعل بالاصوات والصور ، والنصوص

(ج) اجرائيا :

الفضاء الافتراضي هو عبارة عن مجموعة من الشبكات والمواقع والمنصات الالكترونية التي تؤدي بالمستخدمين ، الى التفاعل من خلال الشاشات عن طريق النصوص او الصور او الاصوات التي من شأنها تغيير وجهات النظر او نشر أفكار ،معلومات ، اخبار او غيرها.

- تعريف الاعلام الافتراضي : Virtual média

(أ) اصطلاحا :

هو مجموعة الطرق الجديدة للاتصال في البيئة الرقمية مما يسمح للمجموعات الاصغر من الناس ،امكانية الالتقاء والتجمع على الانترنت وتبادل المنافع ، وهي بيئة تسمح للأفراد والمجموعات ،³باسماع اصواتهم واصوات مجتمعاتهم للعالم .

الاعلام الافتراضي هو نشاط اعلامي ، تفاعلي يتم عبر الانترنت ، يهدف الى تقديم خدمات اخبارية ، دعائية ، انتاجية حيث يتميز الاعلام الافتراضي بالسرعة والفاعلية وقلة التكلفة

1 - المنجد في اللغة و الإعلام ، ص 577.

2 - حسناوي مهدية ، دور الفضاء الافتراضي في تحسين صورة المؤسسة ، اطروحة لنيل شهادة الدكتوراه ، جامع 08 ماي ، قالمة ، ص 13.

3 - د عباس مصطفى صادق ، الإعلام الجديد المفاهيم والوسائل والتطبيقات ، دار الشروق للنشر والتوزيع ، عام 2008 ، ص 30.

ب) اجرائيا

الاعلام الافتراضي هو استخدام الاشخاص والمنظمات لشبكات الانترنت ومواقع التواصل الاجتماعي ومحركات البحث الالكترونية بهدف تداول الاخبار ونشر الافكار بيع منتجات وترويجها او تغيير سياسات بعيدا عن القيود والإحتكارية الاعلامية ، مع الغاء الجدود الجغرافية والزمنية .

08/- الدراسات السابقة :

تعد الدراسات السابقة عنصرا أساسيا في البحث العلمي ، إذ تمكن الباحث من الإحاطة بخلفية الموضوع ، وفهم أبعاده المختلفة، كما تساعد على تحديد مشكلة البحث بدقة ،من خلال الكشف عن الثغرات المعرفية، التي لم تعالج من قبل ،كما تسهم كذلك في اختيار المنهج والأدوات المناسبة وتجنب التكرار وتعزيز المصداقية ،عبر ربط نتائجها بما توصلت إليه البحوث ، ومن هنا لا نجد دراسات سابقة لموضوعنا هذا فقد وجدت دراسات مشابهة لها في بعض المتغيرات من البحث .

***الدراسة الأولى:**

- دور الإتصال في إدارة الأزمات : حالة الأزمة الجزائرية المصرية 2009-2010 من خلال تصريحات مؤسسات الدولة الرسمية .

مذكرة في إطار الحصول على شهادة الماستر في العلوم السياسية للطلاب : بوفروخ فاتح للمدرسة العليا للعلوم السياسية .

تدرس هذه المذكرة دور الاتصال في الأزمة الكروية المصرية الجزائرية التي حدثت عام 2009-2010 بأم درمان دولة السودان الشقيقة التي تأهلت الجزائر فيها لكاس العالم وخسرت مصر التأهل فيها،حيث تم طرح الإشكالية التالية :

/ - كيف ساهمت التصريحات المؤسسات الرسمية الجزائرية والمصرية المتعلقة بالحدث الكروي في إدارة الأزمة بين البلدين ؟

مبرزا أهم التساؤلات المطروحة :

- ماهو الدور الذي يلعبه الإتصال بأنواعه المختلفة على المستوى الداخلي والخارجي للفرد والمجتمع؟

- ماهي آليات ووسائل واستراتيجيات الأزمة ؟

- ماهي أسباب وتداعيات الأزمة ؟

- هل الإتصال الفعال يؤدي بالضرورة إلى اتخاذ قرار مناسب وفعال؟

- ما مدى فاعلية الاتصال م خلال تصريحات المؤسسات الرسمية الجزائرية والمصرية المتعلقة بالحدث الكروي 2009-2010 في مختلف مراحل إدارة الأزمة ؟

تكمن أهمية هذا البحث في إبراز ما توصل إليه الفكر الحديث في مجال إدارة الأزمة م خلال الاتصال الفعال وإعطاء أهمية قصوى للاتصال أثناء إدارة الأزمة محاولا وصف القائم بالاتصال أثناء إدارة الأزمات شخص المخول له اتخاذ القرارات , ومحاولة التعمق والتشخيص للآزمة القائمة بين بلدين شقيقين لهما تاريخ مشترك ، وإبراز أهمية التصريحات للمؤسسات الرسمية القائمة بالاتصال وعملها على إدارة الأزمات ، كما تهدف هذه الدراسة إلى ، محاولة التقرب من فكر الأزمة ، م حيث المفهوم والتأصيل العلمي وكيفية إدارتها بطرق منهجية سليمة ، والبحث في خلفياتها وأسبابها وتداعياتها حتى يكون لها تصور في إعداد خطط وإستراتيجية لإدارة الأزمة وتمكين الاتصال وربطه بالأزمة وإبراز أهمية التصريحات الرسمية في إدارة الأزمات .

- تم استخدام منهج دراسة الحالة لهذا البحث كما يتضح في عنوان الدراسة كونه يهتم بكيفية دراسة إدارة الأزمة ودور الاتصال في مختلف مراحل الإدارة مطبقا بذلك على حال الأزمة الجزائرية المصرية ، بينما تم استخدام عينة بحث مقصودة ، مع استخدام جميع أدوات البحث العلمي، كالاستبيان الملاحظة ، المقابلة واستمارة تحليل المضمون.

*الدراسة الثانية :

- إستراتيجية إدارة الأزمات عبر الوسائط الجديدة (دراسة تحليلية لعينة منشورات صفحة الحماية المدنية لولاية ورقلة على موقع فيسبوك).

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر للطالبتين حسني رميسة – كويسي جهاد لجامعة قاصدي مرباح ورقلة 2019-2020.

- يدرس هذا البحث اهتمام الأفراد بالتكنولوجيا والوسائط الجديدة ،ومواقع التواصل الاجتماعي ،والولوج إلى هذه الشبكات أثناء الأزمات كمصدر للمعلومات، لكونها المصادر المتاحة للاستخدام اليومي ،ومن هنا انبثقت فكرة دراسة هيئة الحماية المدنية على صفحتها فيسبوك (**facebook**)، كونها هذه الهيئة تحتاج إلى هذه الوسائط نظرا لطبيعة عملها والتي بدورها تواجه أزمات تمس الصالح العام والخاص وهذا كله تحت ضغط الوقوع في الأزمة ومن هنا تم طرح الإشكالية :

- كيف تستخدم مؤسسة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة موقع التواصل الاجتماعي فيسبوك كأحد الوسائط الجديدة في إستراتيجية لإدارة الأزمات التي تطرأ عليها؟

ومن أهم التساؤلات التي طرحت لهذه الدراسة نجد منها :

ماهي اللغة المستخدمة في صفحة الحماية المدنية لولاية ورقلة ؟ مع الأدوات المستخدمة في دعم منشورها ؟

إضافة إلى أشكال تفاعل وطبيعة الجمهور مع المنشورات ؟ وطبيعة المواضيع المتعلقة بالأزمات التي ركزت عنها الصفحة ؟

طرح تساؤل أيضا طبيعة تفاعل القائمين على صفحة الحماية المدنية ؟ والأهداف التي تسعى لها الصفحة في تحقيقها أثناء إدارة الأزمات ؟

- تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على استراتيجيات المتبعة في إدارة الأزمات عبر الوسائط الجديدة ومدى استغلال التطور التكنولوجي الحاصل أثناء اتخاذ القرارات ووضع حلول لمواجهة هذه الأزمات والتعرف على قدرتها أثناء تحقيق الحماية المدنية في إدارة الأزمات، والمحاولة إلى الإشارة إلى أهمية الفهم العميق للاستراتيجيات عبر الوسائط الجديدة ولفتت الانتباه لدور اليقظة للتكنولوجيا أثناء إدارتها للأزمات من طرف جهاز الحماية المدنية .

رصد اللغة المستخدمة والتعرف على مختلف الأدوات ونوع الجمهور المستهدف ومدى تفاعل مع منشورات الحماية المدنية عبر صفحته فيسبوك محولا تسليط الضوء على أهم مواضيع الأزمات و أنواعها ، وكيفية تقصي إدارتها إلكترونيا.

نوع الدراسة المستخدمة لهذه الدراسة كانت وصفية تحليلية مستخدمين بذلك منهج تحليل المضمون مع عينة قصديه تتمثل في مدى تفاعل الجمهور مع منشورات الحماية المدنية عبر صفحة فيسبوك مع استخدام أداة بث وهي الملاحظة العلمية والملاحظة الغير منتظمة في بداية الدراسة ، إضافة إلى أداة تحليل المضمون .

- اوجه الاستفادة من الدراسات السابقة :

- ان أكبر اوجه الاستفادة من الدراسة السابقة يكمن في فهم الموضوع وبشكل أعمق ، وإطلاعه على سبق من مواضيع مماثلة ، لسد النقص والثغرات والصعوبات التي تواجهه من خلال البحث والتمحص ، وذلك من خلال تحديد الإشكالية بدقة ، وإختيار المنهج المناسب للبحث وادواته، الأكثر فعالية ، وبناء الإطار النظري وذلك من خلال ، الاستفادة من المفاهيم والتعريفات ، والنظريات والدراسات السابقة التي اعتمدت عليها ، وتجنب تكرار الاخطاء، وإبراز اهمية البحث والاهداف التي يرمي اليها وربح الجهد والوقت . والوصول الى بعض المصادر والمراجع التي يمكننا البحث والانطلاق منها ، فابنسبة للدراسة الاولى ، دور الإتصال في إدارة الأزمات : حالة الأزمة الجزائرية المصرية 2009-2010 من خلال تصريحات مؤسسات الدولة الرسمية ، تم تبين قوة الاتصال الفعال ، في ادارة الازمات من خلال التصريحات من الجهات الرسمية اثناء الازمة الكروية واعطا اهمية قصوى لمدى فاعلية الاتصال والقائم بالاتصال، بينما وجه الاستفادة من الدراسة الثانية ، كيف تستخدم مؤسسة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة موقع التواصل الاجتماعي فيسبوك كأحد الوسائط الجديدة في إستراتيجية لإدارة الأزمات التي تطرأ عليها؟ ، هو اهمية الاستراتيجيات المتبعة ومدى فاعليتها في إدارة الازمات عبر الوسائط الجديدة ، ولفت الانتباه لدور اليقظة للتكنولوجيا أثناء إدارتها للازمات من طرف جهاز الحماية المدنية وطرق توظيفها لليقظة للتكنولوجيا كأداة رصد مهمة لبوادر الازمة.

09/- الأطر النظرية :

كل بحث أو موضوع مدروس أو ظاهرة قيد الدراسة لها النظرية المؤطرة لها حيث تعد نظرية الأطر الإعلامية من المقاربات التي تبرز أهمية هذه النظرية م خلال تحليل الطريقة التي تقديم بها الأزمة عبر مجموعة م الأطر الأزمة، وإبراز الأطراف الفاعلة فيها ،وتحديدي طبيعة الأزمة وتوجيه المسؤولية اضافة إلى اقتراح الحلول التي يمكنها في أن وتساهم هذه الأطر في توجيه الرأي العام إما

نحو التهدة والتصعيد حسب طبيعة المعالجة الإعلامية .

ومن هنا نقوم بإسقاط على الصفحة الفيسبوكية عي أسد المغرب باعتبارها وسيلة إعلامية افتراضية، يتضح أن المحتوى المنشور ، يعتمد على انتقاء عناصر معينة ،من الحدث الإقليمي وتقديمها ، ضمن سياق يخدم رؤية محددة ،من خلال توظيف عناوين لافتة وصور مجددة، وخطاب يحمل علامات دلالية واضحة ، وهذا يعكس دور الإعلام الافتراضي في بناء معنى الأزمة وإدارتها وليس مجرد نقلها .

وبناء على ذلك ، يمكن القول أن نظرية الأطر الإعلامية تفسر إدارة الأزمات في الإعلام الافتراضي بوصفها عملية مركبة ، تقوم على إنتاج المعنى والتوجيه والإدراك الجماعي ، وهو ما يظهر بوضوح في نموذج -عين أسد المغرب- والذي يظهر جليا ، في انتقائها للأحداث الإقليمية وتقديمها في سياقات دلالية محددة ، تخدم رؤية معينة يتم التركيز على جوانب بعينها الأزمة وبرازها عبر عناوين مثيرة ، وصور ذات حمولة رمزي مع توجيه الجمهور للتفاعل وتفسير فهم معين للأحداث وإبراز أطراف مسؤولة عن الأزمة واستعمال الاستمالة العاطفية والعقلية.

أ)- نشأة وتطور نظرية (التأطير الإعلامي)

تم طرح النظرية أولا بواسطة جوفمان ("GOFFMAN") تحت عنوان تحليل الإطار الإعلامي ،حيث قد أوضح أن الناس يفسرون ما يجري حول العالم من خلال إطارهم الأساسي حيث يعتبره المستخدم أمرا مفروغا منه ، ولا تعتمد فائدته كإطار على اطر أخرى .تعتبر نظرية التأطير الإعلامي عبارة عن تعديل ،لنظرية إعداد جدول الأعمال ، حيث تتحدث كلاهما عن كيفية تحويل وسائل الإعلام انتباه

الجمهور من أهمية القضية إلى ما تريد عرضه واستخدامه في معرفة تأثيرات الوسائط حيث يضع من علم النفس وعلم الاجتماع التي ترى تعديلات التي تدخل على تعريفات الأحكام التي تؤدي إلى التغيير فيها، ويربط علم الاجتماع تشكيل الأطر في وسائل الإعلام بالثوابت والقيم والمعتقدات،حيث تبلورت نظرية الأطر الإعلامية عام 1974 والذي ظهر فيها وتطور مفهوم البناء الاجتماعي والتفاعل الرمزي

1- أ - حسونة نسرین محمد عبده نظريات الإعلام والاتصال ، 2015م-1432هـ بدون ص.

، من خلال مناقشة لقدرة الأفراد، على تكوين مخزون من الخبرات عن طريق استخدام اطر إعلامية مناسبة ، أما فترة الثمانينات بدا التشكل الحقيقي لملاح هذا المدخل النظري الجديد والذي له علاقة قوية بمفاهيم التفاعل الرمزي والواقع الاجتماعي ، عام 1993 ساهمت دراسات (ENTMAN) والتي أظهرت دور الإيديولوجيات وأثرها في عملية التأطير ،وعام 2003 تناول فيها أحداث 11 حادثة تحطم الطائرة بمبنى العالمي للتجارة وناطحتي السحاب وهنا تم استنتاج والخروج بنظرة محاربة الإرهاب .

(ب)- تعريف نظرية التأطير الإعلامي :

يعرف "جوفمان" الإطار الإعلامي بأنه : (هو) بناء بسيط محدد للتوقعات التي تستخدمها وسائل الإعلام لتجعل الناس أكثر إدراكا للمواقف الاجتماعية في وقت ما) أما "انتمان" وهو المنظر الأبرز لهذه النظرية إن تأثير الأطر الإعلامية على الرسالة لا يتم إلا عبر تشكيل إطار بشكل معتمد فقط بل يتحقق بالحذف والتجاهل والإغفال المقصود وربما غير المقصود من القائم بالاتصال أي إن عملية التطير تؤثر في : القائم بالاتصال – نص الرسالة – جماهير المتلقين – الإطار الثقافي والاجتماعي.¹

(ج)- تعريف الإطار :

عرف (LONDON) الأطر بأنها تنظم للأفكار وإدراك الأحداث وتحديد القضية أو القصة الخبرية ويتفق مع هذا التعريف (CLAES) بان الأطر الإعلامية هي : " أنماط التمثيل والانتقاء والتوكيد والاستثناء " فهو يرى إن الأطر عبارة عن تنظيم للأفكار وتعريف المشكلة وهو تعريف ما أكدته (ENTMAN) الإطار بأنه عملية اختيار عناصر قليلة من الحقيقة المحسوسة وإلقاء الضوء عليها لترويح وتفسير² وتحقيق هدف معين ،كما يعرف الإطار في المنظور الإعلامي بأنه الحديث عن موضوع أو قضية ما من خلال طرق³ واساليب تحدد أو تبرز مجالا معيناً أو أفكاراً بعينها في هذا وفي الوقت ذاته تتجاهل

1 – أ – حسونة نسرین محد عبده ، نفس المرجع ، بدون ص

2 – عمار حمد الحجامي ، نظريات الإتصال ، 2023-2024، ص41

مجالات وأفكار أخرى .

كما يعرف على انه إطار محدد للتوقات التي تستخدمها وسائل الاعلام لتجعل الناس اكثر ادراكا للمواقف الاجتماعية في وقت ما ، وهو عملية هادفة من القائم بالاتصال تتمثل باعادة وتنظيم الرسالة ،حتى تصب في خانة ادراكات الناس ، ومؤثراتهم الاقناعية .

- ومن هنا ندرس ظروف الرسالة المقدمة من الصفحة الفيسبوكية عين اسد المغرب من خلال نقاشاتهم واهمال الاشخاص نجد المؤثرين،صحفيون واعلاميون ، محللون سياسيون ونشطاء على مواقع التواصل الاجتماعي ، التي تم استضافتهم ، وتحليل اقوالهم ومقترحاتهم ، وهي في الغالب عبارة عن تغطيات لاحداث سياسية ، اوقضايا ساخنة او ازمانات ، مثل النزاعات ، الإحتجاجات او التوترات الاقليمية نشر قراءات لاحداث جارية ،صفحة عين اسد المغرب ،لاتكتفي بنقل الخبر فقط ، بل تساهم في صناعته وتأثيره ، وهذا يعتمد على تفاعل المباشر مع الجمهور ، وادارة الازمان بر سرعة النشر ، والتأثير في الراي العام ، واشباع حاجته الانية للمعلومات ، وإتاحة هذه المنصة كفضاء تفاعلي ، يسمح للجمهور للمشاركة واداء الراي ،من خلال التعليقات والبت المباشر ، مما يعزز شعور المتلقي بالاندماج في الحدث،والتركيز على السرعة والتفاعل ، والتعمق في المعالجة الاعلامية المتخصصة.

د/- أهم أنواع الأطر الإعلامية:

يوجد العديد من المتغيرات التي أدت إلى تنوع تصنيفات الباحثين للأطر الإعلامية أهمها اختلاف السياسات التحريرية والتوجهات الفكرية لوسائل الإعلام.

-/ لقد حدد (Lyengar et Simon) ، نوعين من الأطر الإعلامية :

1/- الإطار المحدد: "Frames Episodic" يعد هذا الإطار أهم تصنيفات الأطر الإعلامية وهو إطار

1 - أ - حسونة تسرين محد عبده ، نفس المرجع ، بدون ص

2 - عمار حمد الحجامي ، نفس المرجع،ص41

حديث في بحوث الاتصال ،إلى أن الأطر المحددة تركز على عرض القضايا المثارة على نماذج ملموسة ، مثل حوادث الاغتيال، والأعمال الإرهابية وغيرها ويهدف إلى جعل القضايا شخصية.

2/- الإطار العام ("Frames Thematic") :

هو يعالج القضايا المثارة في سياق يتسم بالعمومية والتجريد، ويقدم براهين ودلالات عامة ويقدم وصفا أوسع لها .

1/- تصنيف (Semetko et Valkenburg) وفقا للقضايا والأحداث:

1/- إطار الصراع ("Frame Conflit") :

الإطار الأكثر انتشارا واستخداما في التغطية الإخبارية للقضايا وهو يركز على الصراع بين الأفراد والمؤسسات ,ويستخدم إثناء الحملات الانتخابي

2/-إطار الاهتمامات الإنسانية ("Frame Intérêts Human"):

يركز على الجانب الشخصي والعاطفي للحدث, حيث يرتبط بين الحدث او القضية ،وبين عناصر عاطفية وجوانب إنسانية.

3/- إطار النتائج الاقتصادية ("Frame Conséquences Economico"):

يعرض الحدث أو القضية بإبراز النتائج والتأثيرات الاقتصادية على الفرد أو الجماعة أو لدولة.

4/-الإطار الأخلاق ("Frame Moralité"):

يضع هذا الإطار الحدث أو القضية في سياق عقائدي أو توصيف أخلاقي ولا يستخدم هذا الإطار إعلاميا بصورة مباشرة عن طريق اقتباس مقولات بالإضافة إلى عبارات الاستدلالية, بحيث يحتوي النص على رسالة أخلاقية أو كود محدد السلوك .

1 – أ – حسونة نسرين محمد عبده ، نفس المرجع ، بدون ص.

2 عمار حمد الحجامي ، نفس المرجع ، ص41.

5/- إطار المسؤولية ("Frame Responsabilité")³:

يقدم الموضوع أو المشكلة بأسلوب يربط بين مسؤولية تلك القضية أو هذا الحدث وبين أي فرد أو جماعة ، ويقدم مسؤولية التسبب في المشكلة وحلها.

6- إطارا إستراتيجية ("Frame Stratégique"):

يطلق على هذا الإطار إطار اللعبة Game Frame

ويستخدم بكثرة خاصة في الحملات الانتخابية، والتنافس بين المترشحين ويستخدم أيضا في التغطية

الإعلامية ، من خلال استراتيجيات دالة عليه مثل المكسب الخسارة وفرص الرهان. وقد ميز ("VAN GORP") بين أدوات التأيير FRAME DEVICES وبين أدوات الاستنتاج REASONING DEVICES

1- أدوات التأيير :

هي العناصر الواضحة في النص والتي تعمل كمؤشرات واضحة للإطار كالاستعارات ، والأمثلة¹ التاريخية ، والعبارات اللامحة ، والتشبيهات والصور المرئية والجداول والخرائط والاستمالة العاطفية والعقلية.

2- أدوات التنسيق :

تتضمن عدد الكلمات المستخدمة في النص الإخباري والصور وتصميم النص وموقع² المادة الإخبارية

- التأيير في النص الإعلامي : يرى بعض الباحثين مصطلح (التأيير الإعلامي) قريب من مفهوم (إعداد الاجندة او ترتيب الاولويات)، لان عملية التأيير تتضمن إختيار عناصر وجعلها موضع الاهتمام والتفكير .

بيما ينتقد آخرون هذه الرؤية التي تعامل التأيير كمستوى ثان من اعداد الاجندة ،معتبرا ذلك تقليصا

1 – أ – حسونة نسرين محمد عبده ، نفس المرجع ، بدون ص.

2 – د – كمال الحاج ، نظريات الإعلام والاتصال، الجامعة الافتراضية السورية ، 2020، ص163.

لإرث التأيير وفي ردهم على ذلك يفندون أن أبحاث التأيير نشأت من بحوث اجتماعية ، بينما نشأت

نظرية ترتيب الأولويات رداً على قصور نظريات التأثير الإعلامي .

- التأطير بالنسبة للمتلقى :

تؤثر الأطر ضمناً على فهم وإدراك وتفسير المتلقى للمادة الإعلامية ، كما تضيف معنى وتماسكاً في تفسير القضايا.

- التأطير لدى القائم بالاتصال :

يستفيد الإعلاميون (القائم بالاتصال) من التأطير في عملهم ، ولا يمكن للإعلاميين أن يصيغو موادهم الإعلامية بفعالية دون أن تكون لديهم أفكار مسبقة حول كيفية ترتيب عناصر المادة الإعلامية .

هـ- إيجابيات نظرية التأطير الإعلامي:

__ تركّز على مكانة ودول الأفراد في عملية الاتصال.

تقدم نظرية التأطير الإعلامي تفسيراً منتظماً لدور وسائل الإعلام في تقديم الأطر كالمرجعية التي تساعد الجمهور في تقويمه وتغييره للمحتوى الإعلامي من خلال التأثيرات المختلفة.

__ اتصافها بالمرونة.

__ اتساقها مع النتائج الراهنة لعلم النفس المعرفي .

تتميز نظرية التأطير الإعلامي من خلال النماذج التي يقترحها الباحثون في مجال التأطير ، والتيارات البحثية المعاصرة والمستقبلية التي تهتم بالاقترام هذه المجالات وحدود بحثية جديدة.

و- سلبيات نظرية التأطير الإعلامي :

بالرغم من وجود إيجابيات جمة بنظرية التطير الإعلامي¹ هذا لا يمنع من وجود سلبيات بهذه النظرية أهمها:

1- كمال الحاج ، نفس المرجع ، ص162.

ينتقد كل من ("rd Tanka et Sever") نظرية التأطير الإعلامي بأنها تؤدي إلى تأثيرات معرفية ووجدانية متحيزة نظرا لافتقار التغطية الإعلامية لأهم المعايير الموضوعية بعد تقديمها جميع الأطر المعنية بالمحتوى الإعلامي التي تقدمه هذه الوسيلة.

- بينما يرى كل من ("Davis et Baran") بعض الانتقادات الموجهة لهذه النظرية منها:

- __ افتقاد القدرة على تحديد ظهور او غياب التأثيرات بشكل حاسم .
- __ عدم الاستطاعة في تقديم تفسيرات سببية لتأثيرات الأطر نظرا لاعتمادها على أساليب بحثية كيفية .
- __ تفترض أن الجمهور يرتكب أخطاء متكررة خلال عملية التأطير تحد من قدراتهم.

10/- نوع الدراسة المستخدمة:

تعد اهمي الدراسة المستخدمة في البحث من الركائز الاساسية ، التي يقوم عليها العمل العلمي ، اذ يساهم اختيار نوع الدراسة المناسب ، مثل – دراسة وصفية تحليلية – في توجيه مسار البحث بشكل منهجي دقيق ، من خلال تحديد طبيعة الظاهرة المدروسة ، وكيفية تناولها للبحث ، كما يساعد في اختيار المنهج المستخدم ، واختيار ادوات البحث المناسبة ، والملائمة لجمع البيانات ، كالاستبيان واستمارة تحليل المضمون والمقابلة المعمقة والملاحظة وغيرها من الادوات ، لما يتوافق مع الدراسة ، ويسهم هذا الاختيار في تحقيق نتائج اكثر دقة ، ومصداقية ، حيث يكون التحليل مبنيًا على اساس علمية واضحة ، مما يسهل تفسير النتائج للوصول الى استنتاجات منطقية ، وعليه فإن نوع الدراسة ، لا يقتصر دوره على كونه تصنيفا شكليا ، بل يعد إطارا علميا موحها لكافة مراحل البحث قابلة للتفسير والتحليل ، وعليه فإن نوع الدراسة المستخدمة في موضوعنا هذا هي دراسة- وصفية تحليلية – وهي الأكثر شيوعا في هذا النوع من البحوث حيث تصف كيف تناول الاعلام الافتراضي للازمات الاقليمية ، وذلك من خلال تحليل المحتوى الاعلامي للصفحة ، من خلال المنشورات ، الفيديوهات وتعليقات المتابعي لهذه الصفحة، وتفاعل الجمهور م هذه الازمات .

11/- المنهج المستخدم :

المنهج هو ف التنظيم الصحيح لسلسلة من الافكار العديدة من اجل الكشف عن حقيقة مجهولة ،لدينا او امن اجل البرهنة على حقيقة لايعرفها الآخرون .ومن هنا،اعتمدت الدراسة على - منهج تحليل المضمون - باعتباره المنهج الانسب لمناهج دراسة المحتوى الاعلامي ، في البيئة الافتراضية حيث يهدف الى تحليل الرسائل الاعلامية ، والكشف عن خلفياتها الحقيقة التي ترمي اليه ، وتوضيح الغموض السائد في الرسالة او المحتوى الاعلامي او الكلام الخفي واعطاء دلالاته ، والتنبؤ بمتغيرات اخرى ، والكشف عن نوايا المرسل ، وطبيعة الأطر المستخدمة وتفاعل الجمهور من خلال التعليقات² وعن الايديولوجيات التي توجه المحتوى الاعلامي ، وتروج له فكل رسالة ايديولوجية تحملها في طياتها ، والتي تكون في الاصل نابعة من ايديولوجية المصدر او المرسل .

- تعريف منهج تحليل المضمون :

- يقصد بمنهج تحليل المضمون هو دراسة المادة التي تقدمها الوسيلة، بهدف الكشف عما تريده هذه الوسيلة ، ان تبلغه للجمهورها ، ودراسة تأثير القراءة او الاستماع او المشاهدة على هذا الجمهور .
- كما يشير في تعريف آخر بأنه اسلوب للبحث العلمي ،يمكن استخدامه الباحثين في مجالات بحثية متنوعة ، وعلى الاخص في علوم الاعلام ، لوصف المحتوى الظاهر والمضمون الصريح للمادة الاعلامية ، المراد تحليلها م حيث الشكل والمضمون تلبيبة للإحتياجات البحثية المصاغة في تساؤلات البحث او فروع الاساسية ، طبقا للتصنيفات الموضوعية التي يحددها الباحث وذلك بهدف استخدام البيانات بعد ذلك ، إما في وصف المواد الاعلامية التي تعكس السلوك الاتصالي العلني للقائمين بالاتصال ، او لإكتشاف الخلفية الفكرية او الثقافية او السياسية او القائدية التي تنب منها الرسالة³ الاعلامية.

- تحليل المضمون هو الاسلوب العلمي الذي يستخدم للكشف عما يهدف اليه القائم بالاتصال ، في مادة اتصالية (خطبة ، مقال صحفي ، برنامج اذاعي ، فيلم سنمائي ، منشور دعائي، كتاب ، مسلسل ، فيلم

1 - أ - دنصر سليمان و، د- سعا سطحي ، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ، دار ابن حرم ، قسنطينة - الجزائر، ص13..
2 - مختاري جلوي، استخدامات منهج تحليل المضمون في بحوث الاعلام والاتصال بين التحليل الكمي والكيفي، مجلة الدراسات والبحوث الإجتماعية ، المجلد10، العدد1، 2020، ص31-32
3 - د محمد الفاتح ود سميرة سطوح ، مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال وطريقة إعداد البحوث، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، عام.

- وثائقي ، اعلان تلفزيوني ، عمود صحفي ، صفحات عبر مواقع التواصل الاجتماعي ، مجلات ..).
- هو الاسلوب الذي يستخدم في تصنيف و تبويب المادة الاعلامية ، ويتمد أساسا على تقدير الباحث ويتم بمقتضاه، تقسيم المضمون الى فئات، بالاستناد الى قواعد واضحة .
- تحليل المضمون هو تحويل وسائل الاتصال والاعلام ، من بيانات كيفية الى بيانات كمية ، بالاعتماد على تقنيات منهجية ، ويهدف من وراء ذلك ، الى دراسة العلاقات بين متغيرات موضوع الدراسة ، فكل باحث ليس الهدف من تحليل المضامين ، ووسائل الاعلام هو الحصول على تكرار ونسب فقط ، وإنما القيام بتحليل تلك النسب والتكرارات وتفسيرها بغية الاجابة عن تساؤلات الدراسة .
- هو مجموعة من المعارف والمفاهيم، التي تستخدم في الوصول الى حقائق واكتشافات جديدة ، بهدف التفسير أو التنبؤ أو الضبط .

12/- مجتمع الدراسة :

- يقصد بمجتمع البحث هو جميع الوحدات المستهدفة ، من البحث مباشرة او من خلال تعميم او توسيع النتائج ، اي هو كل كل الوحدات البشرية او غير البشرية الفردية (في دراسة الحالة مثلا) او الجماعة المستهدفة من جمع البيانات في البحث : افراد او مجموعات او هيئات او احداث / عمليات او فضاءات او اشياء او حيوانات او كلمات ... وكلها قد تكون هي نفسها مجتمع البحث او احد عناصره تبعا لطبيعة موضوع البحث واهدافه : صحيفة معينة كمجتمع بحث (تحليل مقالاتها) او كوحدة بحث اولية تنتمي الى مجتمع بحثي أوسع يخص كل الوسائل الاعلامية في بلد معين .
- لكن هناك من يجعل لمجتمع البحث سياقاً أوسع فيفرق بين المجتمع العام او المجتمع محل اهتمام ، وبين المجتمع المستهدف ، ، فالاول عبارة عن مجموعة من الافراد المنتمين الى قطعة جغرافية (حي ، مدينة ، بلد ، قارة ..) ، او الى المؤسسات معينة (جامعات مدارس ، مراكز صحية ..) وتكون لديهم على الاقل خاصية واحدة مشتركة ، في سمة واحدة على الاقل في الاهتمامات .
- ومن هنا مجتمع الدراسة والبحث، يتمثل في مجموعة منشورات التي قامت صفحة -عين أسد المغرب - بنشرها عبر منصة التواصل الاجتماعي ، فيسبوك والتي تتلق بادرارة الازمات الاقليمية ، حيث تم اعتماد ، (09) منشورات كمصدر اساسي لتحليل المضمون ، والكشف عن عن كيفية معالجة الازمات

1 - دسعد سلمان المشهداني ، منهجية البحث العلمي ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، عمان- الاردن ، عام 2019، ط1، ص22.

2- أ، فضيل دليو، مدخل المنهجية البحث العلمي ، منشورات مخبر المستخدم والمتلقي ، رمضان 1445هـ-مارس 2024م، ص178.

الاقليمية ، اعلاميا ، ضمن البيئة الرقمية من خلال فترة زمنية محددة.

13/- اختيار العينة :

العينة هي مجموعة جزئية من الدراسة يتم اختيارها ، بطريقة مناسبة وجراء الدراسة عليها ومن ثم اجراء الدراسة عليها ومن ثم استخدام تلك النتائج ، وتعميمها على كامل مجتمع الدراسة الاصلي. - إن دراسة كامل مفردات مجتمع الدراسة الاصلي ، هو افضل من إجراء الدراسة على جزء من هذا المجتمع ، لانه يعطينا نتائج اكثر دقة وواقعية وقابلة للتعميم ، الا أن هناك العديد من الاسبتب التي تدفع الباحث الى اللجوء الى استخدام العينات في دراسة الظاهرة موضع البحث . - تمثلت عينة الدراسة في مجموعة من المنشورات التي تم نشرها على صفحة عين أسد المغرب والتي بدورها تقوم بمعالجة القضايا الاقليمية في المغرب العربي ، وخاصة بين الجزائر والمغرب ومصر جراء الاحداث الاخيرة ، حيث تم اختيار نوع العينة الانسب لهذه الدراسة وهي (العينة القصدية) حجم العينة (06) منشورات في الفترة الزمنية الممتدة من الى علر صفحتها الفيسبوكية كحدود جغرافية .

- تعريف العينة القصدية :

وهي العينة التي تكون في متناول اليد وتعتمد على اختيار الباحث للعينة التي يسهل الحصول عليها ، فالأساس هنا هو حكم الباحث ، في اختيار الحالات المطلوبة ، او يكون الاختيار بناء على غرض خاص بالباحث ، ولا يستطيع ان يعرف استخدام هذه الطريقة ، اذا كانت هذه الحالات ممثلة للمجتمع الاصلي . .- العينة القصدية ، يكون الاختيار فيها على اساس حر من طرف الباحث ، وحسب طبيعة بحثه ، بحيث يحقق هذا الاختيار هدف الدراسة المطلوبة ، مثال : اختيار الطلبة ، الذين تكون معدلاتهم في الامتحان النهائي جيد جدا ، فما فوق فقط ، لانه هدف الدراسة معالفة عوامل التي تؤدي الى التفوق ، عند هذا النوع من الطلبة.³

1 - أفضيل دليو ، مدخل الى منهجية البحث العلمي ، منشورات مخبر الاستخدام والتلقي في الجزائر ، جامعة الجزائر 03 ، مارس 2024-رمضان 1445، ص178.

2 - د- سرحان عاي المحمودي ، منهج البحث العلمي ، صنعاء، ط 03 ، عام 2019م-1441هـ، ص160.

3 - عيسى يونس ، سامية شبنار ، عائشة عماري، العينة وأسس المعاينة في البحوث الاجتماعية ، مجلة الرواق للدراسات الإنسانية والاجتماعية ، مجلد 07، العدد 02، ص536.

جدول رقم (01) يمثل عينة الدراسة في الصفحة الفيسبوكية عين أسد المغرب .

الرقم	عنوان المنشور	تاريخ النشر
01	غينيا ترفع ملف 1976م وتحاول التشويش بتاريخ قديم والمغرب يرد بقوة	2026/03/20
02	الكاف تحسمها بالقانون ، والمغرب يربح ، والضجيج متواصل في الجزائر ومصر	2026/03/21
03	خبير في قانون الرياضة طعن السنغال لا يهدد اللقب المغربي	2026/03/21
04	زلزال في الكاف يسحب جائزة الافضل من ساديو ماني ويمنحها لبراهيم دياز	2026/03/21
05	الاستاذ أبي طالب ، الحقيقة كما هي بعد المؤامرة على المغرب من طرف الجزائر مصر والسنغال .	2029/03/29
06	المغرب يسحق مصر والسنغال في الواجهة ونفاق الإعلام	2029/03/31
07	لقجع يهدد السنغال انساحبكم كان مسجلا والمغرب جاهز بملفات قوية امام الطاس	2026/04/03
08	فوزي لقجع يصدم الجزائر والسنغال و مصر دفعة واحدة المغرب فائز بالقانون وبالكميرات وبالحكم	2026/04/03
09	نتفليكس تكسر حاجز الصمت وثائقي سرقة الكأس من المغرب وتقطع المؤامرات الافريقية ضد المغرب	2026/03/24

- 14 / الاداة المستخدمة :

- اعتمدت الدراسة على إستمارة تحليل المضمون ، كأداة رئيسية لجمع البيانات ،حيث تم تصميمها بما يتلائم مع طبيعة الموضوع ، ادارة الازمات الاقليمية في الإعلام الافتراضي ،وتهدف الى تصنيف وتحليل المنشورات الخاصة بصفحة – عين أسد المغرب – من خلال مجموعات وفئات ، والمؤشرات التي تساعد على الكشف ،عن الأطر الاعلامية ، المستخدمة في معالجة الازمات .
- توفر استمارة التحليل للباحث إطارا محددا ، لتسجيل المعلومات التي تفي بمتطلبات البحث ، حيث يتم تصميمها بما يتفق وأغراض التحليل ، وتعبير كميا عن رموز الوثيقة الواحدة ، التي تشمل فئات التصنيف ووحدات التسجيل ، ووحدات القياس ، بالاضافة الى البيانات الاولية ، عن وثيقة المحتوى ، إضتفة الة ترميز الإستمارة وقياس الصدق والثبات والتأكد من وجوددرجة عالية من الإتساق،
- ومن هذا التعريف يمكننا ان نستنتج الهيكل العام لاستمارة تحليل المحتوىهي كالتالي :

أ) فئات التحليل :

فئات التحليل تنقسم الى قسمين ، القسم الأول يهتم بالمحتوى وبالمضمون ، وتسمى "فئات المضمون" ، او "فئات مذا قيل" ، اما الثانية فتركز على الجانب الشكلي للمادة الاعلامية ، وتسمى "فئات الشكل" ، او "كيف يقول"

- فئات المضمون (مذا قيل) :

1- فئة موضوع الاتصال : تعتبر هذه الفئة اكثر فئات تحليل المحتوى انتشارا ، وتجيب على سؤال أساسي على ماتدور مادة الاتصال؟ ويخلق الباحث فئات الموضوع الرئيسية والفرعية ، فلا توجد فئات جاهزة وكل بحث ينتج فئاته.

2- فئة الاتجاه : توضح فئة الاتجاه الرفض او التأييد او الحياد ، في المضمون ، ويكون الاتجاه المؤيد او الايجابي عندما يعرض للموضوع بصورة مؤيدة ، وتجنب الجوانب السلبية وذلك بإستخدام عبارات موجبة ، او مؤيدة للمحتوى ، ونفس الشيء بالنسبة للعارض والمحايد.

3- فئة القيم : تستخدم فئة القيم للتعرف على القيم السائدة في المضمون والتي تسعى القائم بالاتصال الى تحقيقها.

4- فئة السمة : تستخدم هذه الفئة لوصف خصائص الافراد والتعرف عليهم حيث تنقسم الى سمات شخصية ، إجتماعية ، ثقافية ، المستوى التعليمي ، الجنس ، الحالة الاجتماعية الخ.

5- فئة المصدر : تشير فئة المصدر إلى الكشف عن مصادر المعلومات المصرح بها ، ومن أين اتت هذه المعلومات ، ومن يقف وراءها ، وقد يكون المصدر عبارة عن شخص ، وسيلة إعلامية ، او مؤسسة ، وقد تكون نوعية هذه المصادر رسمية أو غير رسمية ، خاصة او عامة ، طبيعي أو معنوي.

6- فئة الجمهور المستهدف : تستخدم فئة الجمهور التعرف على الجمهور المعني بالمادة الاعلامية ، والتي توجه له ، فقد يكزن الجمهور عام يخص كل شرائح المجتمع ، وقد يكون خاص مثلا يستهدف شريحة معينة كالاطباء ، عمال ، معلمين ... الخ.

7- فئة الفاعل : ترمي هذه الفئة عن الشخصيات الفاعلة في المحتوى الاعلامي ، والتي تلعب دور في تحريك سيرورة الحدث ، وفي الغالب يكون الفاعل شخصا .

1- مختار جلولي ، نفس المرجع ، ص35.

2- محمد در ، اهم مناهج وأدوات البحث العلمي ، مجلة الحكمة للدراسات التربوية ، والنفسية ، مؤسسة كنوز للنشر والتوزيع ، مجلد 09 ، العدد 09 ، ص315.

8 - فئة وظيفة المضمون : إن وظيفة المضمون تختلف من محتوى إلى آخر ، فقد يهدف المحتوى الاعلامي إلى اعلام الجمهور ، فتكون هذه الوظيفة اعلامية اخبارية بحثية ، وقد تكون توجيه للرأي العام للاقتناع برأي معين ، فتكون هنا الوظيفة توجيهية ، وقد تكون تحليلا للحدث وتفسيرا له فتكون وظيفة المضمون هنا تحليلية تفسيري ، كما توجد وظائف تظهر في المحتوى .

9 فئة الاستمالات : وهي تنقسم الى قسمين عاطفية والاستمالات العقلية ، وهي التي تستهدف العقل ، كالارقام والاحصائيات والحجج ، والبراهين والاسناد ، التأكيد ، التكرار ... الخ ، أما الاستمالات العاطفية ، فتوجه لعاطفة الانسان ، لتأثير على المتلقي ونجد منها ترغيب والترهيب والاستعانة بالشخصيات المشهورة ، كتوظيف الدين ... الخ .

- فئة الشكل (كيف قيل) :

1- فئة شكل المادة الاعلامي : تستخدم فئة المادة الاعلامية للتفرقة بين الاشكال والانماط المختلفة ، التي تتخذها المادة لاعلامية ، وتشير الى الحامل الذي جاء فيه المحتوى ، فمثلا في الصحافة المحتوبة نجد العمود ، الخبر ، التقرير التعليق .. الخ أما اما الاذاعة والتلفزيون فنجد البورتري والروبرتاج ، الحوار والمناقشة المباشرة ، الخ.

2- فئة اللغة المستخدمة : تشير هذه الفئة الى طبيعة اللغة المستخدمة ومستوياتها ، كاللغة العربية والاجنبية ، الاخرى فمستويات اللغة العربية نجد الفصحى ، العامية ، المختلطة والهجينة .

3- فئة المساحة والزمن : تقيس هذه الفئة المساحة التي تشغلها المادة الاعلامية ، وتختلف المساحة بين المواد المطبوعة والمواد السمعية البصرية ث تقاس بالسنتيمتر مربع ، والمساحة الزمنية ، حيث تكون في المواد السمعية والبصرية مساحة أكبر ، دليل على اهميتها لدى الجمهور والوسيلة والعكس .

4- فئة الموقع : تشير فئة الموقع الى المكان الذي ورد فيه المضمون ، فهناك مواقع مهمة وهناك مواقع غير مهمة ، فمثلا في المواد السمعية البصرية، نجد نشرة اخبار الثامنة تشكل الذروة وهي الاكثر مشاهدة من طرف الجمهور .

4- فئة شكل العبارات : تشير هذه الفئة الى نوع العبارات المستخدمة ، مثلا سهلة واضحة ، قد تكون غامضة ، حسب نوعية الجمهور ، فإذا كان المضمون موج لهامة الناس فيجب على القائم بالإتصال

أن يستخـم عبارات سهلة وواضحة ، ويبتعد عن العبارات الغامضة والمعقدة .

ب) وحدات التحليل :

وحدات تحليل هي مقطع محدد من الرسالة ، او مجموعة من الرسائل ، ممثلة لنفس الخصائص¹ ، وطبيعة الفئة ووحدات التحليل هي تلك التي يتم عليها العد والقياس مباشرة ، وهذه الوحدات تتبلور في نموذج بناء رموز المحتوي ، الذي يبدأ بالفكرة وصياغتها ، وبعد ذلك يأخذ المحتوى الشكل الذي ينشر فيه على الصفحة .

وتشمل وحدات التحليل مايلي :

- **وحدة الكلمة :** تشمل العبارات الجمل ومرادفاتها وهي اصغر وحدة مستعملة في تحليل المضمون.
- **وحدة الموضوع والفكرة :** اكثر الوحدات استخداما في تحليل المضمون ، ويقصد بها الوقوف على العبارات والافكار ، الخاصة بمسألة معينة دراسة الآثار الناجمة عن الاتصال وتكوين الاتجاهات
- **وحدة الشخصية :** تقوم بتحليل الشخصيات وتطورها في عمل مثلا تحليل قصص افلام والتراجم ...الخ قد تكون هذه الشخصية خيالية او حقيقية
- **وحدة طبيعة المادة الاعلامية :** وهو المادة الاعلامية التي يتم تقديمها للجمهور ، مثال برامج ترفيهية ، برامج عمال ، برامج المرأة .. الخ
- **وحدة مقاييس المساحة والزمن :** وهنا يقاس المساحة المادية التي شغلها المادة الاعلامية ، او الزمن الذي استغرقته ، او عدد اللقطات والمقاطع ، بالنسبة للمضامين السمعية والبصرية للتعرف على مدى اهتمام الجمهور المتلقي للمضمون الإعلامي .

ج) ترميز الاستمارة :

في هذه المرحلة يقوم الباحث بتحويل العبارات اللفظية الى رموز ، تكون من اقتراحه وقد تأخذ شكل مربعات مثلثات ، مستطيلات وغيرها ، حتى يتمكن من جمع البيانات لإدراجها آخر الاستمارة .

د) صدق وثبات التحليل :

يقصد به قياس مدى استقلالية المعلومات عن أدوات القياس ذاتها ، أي مع توافر نفس الظروف والفئات

1 - محمد در ، نفس المجلة ، 36-37.

والوحدات التحليلية والعينة الزمنية ، ومن الضروري الحصول على نفس النتائج ، مهما اختلف¹ القائمون بالتحليل او وقت التحليل، و باختصار تسعة عملية الصدق والثبات الى التأكد من وجود درجة عالية من الاتساق .

1 – محمد در ، نفس المجلة ، 38

الفصل النظري

01 - الفصل الأول : الإطار النظري للأزمة

1 - المبحث الاول : مفهوم الأزمة

تعود الأصول لإستخدام كلمة الأزمة ،إلى علم الطب الإغريقي القديم ،ى وقد كانت هذه الكلمة تستخدم للدلالة على وجود نقطة تحول مهمة ، ووجود لحظة مصيرية في تطور مرض ما ، ويترتيب على هذه النقطة ما شفا المريض خلال مدة قصير او موته .

وقد كثر استخدام كلمة (ازمة) في القرن السادس عشر في المعاجم الطبية ،ثم تطورت استخدامات هذه الكلمة في القرن السابع عشر لتعني ارتفاع درجة التوتر في العلاقات بين الكنيسة والدولة، وتم استخدام هذه الكلمة ، في القرن التاسع عشر للإشارة الى بروز مشكلات كبيرة وخطيرة ، والإشارة الى لحضات وحالات تحول فاصلة في العلاقات الاجتماعية ،السياسية والاقتصادية ،وتم إستخدام هذه الكلمة (ازمة) ،في بحوث علما الطب النفسي للدلالة على الإنعكاسات النفسية الحادة على الفرد وسلوكه وعلى الجماعة ، ولالإشارة ايضا إلى أزمة الهوية .

والازمة في معاجم اللغة العربية ، تعني القحط والشدو وه يشير إلى حالة طارئة وموقف استثنائي ، مغاير ومخالف ، لمجريات الأمور الإعتيادية ، ولم تكن كلمة ازمة شائعة الإستعمال ، في الأدبيات العربية القديمة ، وقد التفت الباحثون العرب الى هذه الكلمة بصورة بارزة ، لتكون ترجمة مباشرة للكلمة الإنجليزية (crisis)¹ وهي كلمة يونانية من أصل اغريقي مشتقة من الفعل (krino)بالاصل وتعني الفصل والتمييز ، او إتخاذ القرار، أما في الحضارة الصينية والتي تعرف بمصطلح -Weiji- ويجي وتعني الفرصة او نقطة التحول ، حيث يعكس مفهوم الفلسفة القديمة الصينية².

- تعريف الازمة : عرفت الأزمة على انها حادث خطير يؤثر على سبيل المثال على سلامة الإنسانوالبنية وعلى سمعة المنتج والشرطة قديكون ناشئا عن او متأثرا بالمعالجة الإعلامية والنشر السيء وغير المتوقع.

¹ - ديوسف أحمد ابو قارة ، إدارة الازمات مدخل متكامل ، جامعة القدس المفتوحة ، إثرا للنشر والتوزيع ، ط 1 عام 2009 ، ص 21.

² - مصطفى انكوط ، مفهوم الفلسفة في فكر ادار موران ، <https://www.mominou.com>

³ - د قدري عبد المجيد ، إتصالات الأزمة وإدارة الأزمة ، دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية ، 2011، ص68.

- في عام 1937 عرفت دائرة العلوم الإجتماعية الازمة : بانها حدوث خلل خطير ومفاجئ ، في¹العلاقة بين العرض والطلب في السلع والخدمات ، ورؤوس الاموال.
- ويعرفها قاموس (WEBSTER) ، بأنها فترة حرجة ، أو حالة غير المستقرة ،تنتظر حدوث تغيير حاسم هجمة مبرحة من الالم ، كرب أو خلل وظيفي
- إن الأزمة هي : حدث أو موقف مفاجئ ، غير متوقع يهدد قدرة الأفراد أو المنظمات على البقاء.
- والأزمة كما يقول (Steve Albert) هي ذلك الحدث السلبي الذي لا يمكن تجنبه أيا كانت درجة إستعداد المنظمة .
- (منى شريف) تقول عن الأزمة : موقف ينتج عن تغيرات بيئية مولدة للأزمات ويتضمن قدرا من الخطورة ، والتهديد وضيق الوقت والمفاجأة ويتطلب إستخدام إدارية مبتكرة وسريعة .
- الازمة هي حالة توتر ونقطة تحول تتطلب قرار ينتج عنه مواقف جديدة – سلبية- كانت ام - ايجابية- تؤثر على مختلف الكيانات ذات العلاقة .
- وأورد (جبر) تعريفا للأزمة : هي تهديد ، خطر متوقع أو غير متوقع لأهداف وقيم ومعتقدات وممتلكات الافراد والمنظمات والدول ، التي تحد من عملية اتخاذ القرار.
- الأزمة موقف عصيب يمكن ان يؤدي الى نتائج سلبية .
- الأزمة خبرة متعلقة بمعوق غير مألوف .
- هي موقف محدد يهدد مصالح المنشأة وصورتها امام الجماهير مما يستدعي اتخاذ القرارات السريعة ،²لتصويب الاوضاع حتى تعود إلى مسارها الطبيعي .

¹ - د محمود جاد الله ، إدارة الأزمات ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، عمان - الاردن ، 2007، ص 9،

² - د زيد منير عبوي ، إدارة الأزمات ،دار كنوز للمعرفة والتوزيع ، ص19

- هي تعرض الفرد او الجماعة او المنظمات ، او المجتمعات ، الى مواقف حساسة وحرارة ومؤلمة ، وتزداد حدة الألم تجاهلنا وأهملنا تلك الإنذارات والاشارات المصاحبة ، وقد ينجم عن الهمال خطر الموت وفقدان الحياة ، ويحتاج الامر الى قرار لمعالجة الموقف (الازمة).

2- المبحث الثاني :خصائص الأزمة

- تتسم الازمة بتداخل احداثها وتشابكها الى درجة تجاوز حدودها التي انطلقت منها ، زمانا ومكانا ، بل وطبيعتها ايضا ، حيث تبدأ الازمة بإضطراب بسيط ، ولكنها سرعان ماتنتشر ويفقد السيطرة عنها ، ومن بين أهم صفاتها وخصائصها نجد :

1- الازمة حدث مفاجئ: كونها تقع بصورة فجائية ، ومن ثم يصعب توقعها والامر الذي يزيد من¹صعوبتها ومواجهتها .

2- التشابك والتعقيد والتداخل :تتميز معظم الأزمات بتشابك احداثها وتداخلها ، بشكل يتعدى حدود نشأة السبب المحرك لها ، ليشمل في النهاية العديد من الأمور ، والاحداث ذات الازمنة والامكنة المختلفة .

3- مواجهتها تتم في ظروف ضيق الوقت وقلة الإمكانيات :فالحادث المفاجئ لايتيح الوقت الكافي للرد عليه ، والاستجابة له كما هو في الحال ، في الظروف العادية ، ونظرا ان الازمة تمثل تهديدا لمصالح القومية فإن إتخاذ القرارحiale يجب أن يكون سريعا للغاية وفي نفس الوقت، فإن الحدث المفاجئ لا يكون الإستعداد كافيا لمواجهته .

4- خصائص خاصة بالفرد : وتشمل (الضغط ، القلق ، التوتر والتهيج النفسي ، الرعب والمبالاة)²

5- خصائص خاصة بالمنظمة : وتشمل(التهديد الخطير لبقا المنظمة وضيق الوقت الخاص بالاستجابة وغياب الحل الجذري السريع)

¹ - د قدرى عبد المجيد ، نفس المرجع ، ص 92-95

² أ - غسان قاسم داود اللامي وأ - خالد عبدالله إبراهيم العيساوي ، إدارة الازمات ، الاسس والتطبيقات ، 2015، ص25

6- تدار بواسطة مجموعة من الإداريين المختارين : وهذه المجموعة من مجموعة إدارة الازمة وهم رجال إداريين متلقين تدريباً خاصاً على مواجهة الأزمات ويتم ذلك ، بالتدريب من خلال برامج تعليمية تتعلق بالازمات وظرفها وعناصرها ، انواعها ، وابعدها .

7- نقص المعلومات وعدم ووضوح رؤيا لدى متخذي القرار : وهنا يكون نقص كبير وواضح في البيانات والمعلومات اللازمة في أثناء وقوعها ووجود مايشابه الضباب الكثيف الذي يحول دون رؤية أي الاتجاهات يسلك ؟ ومذا يخفيه ؟ له هذا الغتجاه من أخطار مجهولة .

8- التدمير والتخريب : تتميز العديد من الأزمات بسعي المخططين لها ، والقائمين على تنفيذها بالتدمير¹، كأسلوب لتنفيذ عملها ويقصد بالتدمير سعي المخططين لتلك الازمات ، عن طريق العنف الى بث الرعب في النفوس ، وكذا القيام بالأعمال الاجرامية التي تقوم على العنف وتصديق في هيكل النظام العام للمجتمع ، دون الالتفاف للنتائج ذلك على مصالح كافة والدولة على سواء ، ويرتبط غالبا التدمير والتخريب ارتباطا يتحدان فيه في الوسيلة وطبيعة الاعمال حتى وغن يختلفان في الطبيعة والغاية .

9- سيادة حالة من الخوف قد تصل الى حد الرعب : مواجهتها تستوجب خروجاً عن الانماط التنظيمية المألوفة ، وإبتكار نظم او نشاطات ، تمكن في استيعاب ومواجهة الظروف الجديدة المترتبة على التغيرات الفجائية .

- إنهيار الكيان الإداري الذي حدثت به الازمة ، وانهايار مصالحه ومكاسبه وحقوقه معه .

- تسبب بدايتها صدمة ، ودرجة عالية من التوتر ، مما يضعف إمكانيات الفعل المؤثر السريع لمجابهتها .

- لا يمكن للمجتمع ان يعد الى حالته الاولى وكما كان بعد الازمة حتى تضاف خبرات جديدة للمجتمع .

- مواجهة الازمة ،تستوجب درجة عالية من التحكم في الطاقات ، والامكانيات وحسن توظيفها في إطار مناخ تنظيمي يتسم بدرجة عالية من الاتصالات الفعالة التي تؤمن التنسيق، والفهم الموحد بين الاطراف ذات العلاقة .

¹ - د قدري عبد المجيد ، نفس المرجع ، ص95-95-97.

- تتميز الازمة بدرجة عالية من الشك ، في القرارات المطروحة ¹.
- تؤدي الازمة الى ظهور أعراض سلوكية مرضية ، في اية الخطورة ، كتفكك النسيج الاجتماعي ، وتفسخ العلاقات الاجتماعية .
- ظهور بعض القوى ، التي تدعم الازمة ، كل مايقود الى تفاقمها ، ومن اهم هذه القوى ، اصحاب المال والاعمال والمصالح ، المعطلة والمؤجلة .
- وجود حالة من الضعف والشعور بالحيرة وعدم القدرة على صناعة القرار ، وانعدام حالة التوازن لديهم ، ويصبحون تحت سيطرة الآخرين ، من المتخصصين وغير المتخصصين .

3- المبحث الثالث :أسباب الأزمة

- سوء الفهم :

يمثل سوء الفهم، أحد اسباب نشوء الازمات، ورغم ان هذه الأزمات قد تكون شديدة العنف إلا أن حلها² يكون سهلا بمجرد بيان الحقيقة ، وينشأ سوء الفهم عادة من خلال جانبين : اولهما المعلومات المبتورة وثانيتهما : التسرع في إصدار القرارات والاحكام على الامور قبل بيان حقيقتها .

- المعلومات الخاطئة :

عندما تكون المعلومات غير متاحة او قاصرة او بها خطأ فإن ذلك يعني الاستنتاج الخاطئ و التقييم غير صحيح للأمور ، وتصبح القرارات والاجراءات المترتبة على ذلك مصدرا لظهور قوى او عوامل مؤيدة ومعارضة يؤدي الاحتكاك بينهما الى الصدام .

- الشائعات :

تعتبر الشائعات من أهم مصادر الازمات، بل أن كثير من الازمات ما يكون مصدرها الوحيد شائعة أطلقت بشكل معين ،وتم توظيفها بشكل معين ويتم تسخير الاشاعة، مجموعة حقائق صادقة، قد حدثت فعلا ، ولمموسة ، من جانب قطاع كبير من الافراد ، وبالتالي فإن احاطتها بها له من البيانات

¹ - أ - غسان قاسم داود اللامي وأ - خالد عبدالله إبراهيم العيسوي ،نفس المرجع ، ص25-26.

² - د قدري عبد المجيد ، نفس المرجع ، ص 100-102-103

والمعلومات الكاذبة والمضللة واعلانها في توقيت معين وفي إطار مناخ وبيئته ثم اعدادها بشكل معين ومن خلال إستغلال حدث معين تتحقق او تحدث الأزمة .

- سوء التقدير والتقييم :

ومن أكثر حدوث الازمة في جميع المجالات خاصة المجالات العسكرية ، التي يكون فيها الصدام العسكري وشيك الحدوث ، او دائرة فعلا وسوء التقدير للازمة ينشأ من خلال جانبين :

● المغالات والافراط في الثقة الفارغة في النفس وفي القدرة الذاتية على مواجهة الاطراف، والتغلب عليه.

● سوء تقدير قوة الطرف الاخر، والاستخفاف به والتقليل من شأنه.

- تعارض المصالح :

وهي من الاسباب الهامة في حدوث الازمات ،سواء على المستوى الدولي او المحلي ،او حتى على مستوى الشركات ،ويظهر ذلك بصورة واضحة في قطاع السياحة ،حيث يعمل كل طرف من اصحاب المصالح المتعارضة على ايجاد روافد الضغط الزموي ، مما يقوم تيار الازمة ، ويدخل في تعارض المصالح ايضا عمليات المنافسة بين الدول والمجالات المختلفة .

- العوامل التكنولوجية والانسانية :

تركز الكثير من المنظمات على الاسباب التكنولوجية للأزمات دون إعطاء الاهتمام الكافي لدور العوامل الانسانية والتنظيمية ومن الخطر تصميم أجهزة أو نظم تكنولوجية مفترضين انها ستدار بواسطة افراد مثاليين والحقيقة فإنه يجب ان تراعي التصميمات حدود القدرات المعرفية ، والعاطفية للبشر والطرق التي يتفاعلن بها مع المعدات والنظم .

- اسباب اجتماعية :

يمكن ان تبدأالازمات من البيئة الاجتماعية ، والمادية للمجتمع ، فالمجتمع الذي يتسم بضعف الملاحظة والقدرة على المتابعة وعدم توفر او كفاية الخدمات ، الخدمات الضرورية مثل المياه والكهرباء

¹ - د قدري عبد المجيد ، نفس المرجع ، ص 104.

والمواصلات ونظم الاتصالات ، يسمح للمخاطر ان تزيد وتتطور لأزمات ، وكذلك الفشل في الإستعدادات الطبية للطوارئ ، وعدم كفاية وسائل الدفاع المدني يفضي الى زيادة الاضرار مما يجعل من الاحداث الصغيرة آثارا مدمرة والحوادث الكبيرة تتحول الى كوارث .

- اسباب ترجع الى عدم الثقة .¹
- اسباب ترجع الى السرعة في اتخاذ القرارات .
- اسباب تعود الى تهوين الازمات .
- اسباب خارجة عن إرادة الانسان .
- اسباب ترجع الى ضعف القيادة .
- اسباب تعود الى عدم الاهتمام بالتدريب والاهتمام بالجوانب الإنسانية للعاملين .

4- المبحث الرابع :أنواع الأزمة

- تتعد الأزمات وتتنوع احاثها ، وذلك وفقا للمنظور والرؤية التي ينظر منها للازمة ، وقد حاول كثير² من الباحثين وضع مجموعة من التقسيمات والانواع للأزمة الا انه يوجد مجموعة من المعايير التي يمكن على اساسها تقسيم الازمات ، وذلك على النحو التالي :

1- المطلب الاول : تنقسم الأزمة على حسب مصدرها ،

- أزمة تقع بفعل إنسان : وهي تلك الازمات الناتجة عن الفعل الانساني مثل تهديد والغزو العسكري ، عمليات الارهاب والاختطاف ، إلقاء المتفجرات وغير هامن الفتن والحوادث التي يتسبب فيها الانسان .
- أزمة بفعل الطبيعة : وهي ذلك النشاط الذي لا دخل للإنسان فيها مثل الزلازل والبراكين والاعاصير والفيضانات ... الخ ، الا ان هذا التقسيم يتصف بالعمومية ،وهو ابسط التقسيمات الخاصة بانواع الازمات.

¹ - د زيد منير عبوي، نفس المرجع ، ص 40-41

² - د قدرى عبد المجيد ، نفس المرجع ، ص106.

وقد أضاف بعض الباحثين نوع ثالث للآزمات وفقا للمعيار السابق ،وهو الآزمة الناتجة عن سلوك غير معلوم، مجهولة المصدر والتي قد تسبب أزمة ،ولعل اهم هذه المظاهر على سبيل المثال :

- ظهور أجسام غريبة وأطباق طائرة ،يعتقد البعض في قدومها من الفضاء الخارجي .
- انتشار حرائق في مناطق معينة دون عرفة السبب.

2- المطلب الثاني : على حسب النطاق الجغرافي¹

- **آزمات الدولية :** وهي الآزمات التي تقع في نطاق جغرافي دولي كتحطم طائرة اونشوب حروب داخل بلد معين .
- **آزمات الاقليمية** وهي الآزمات التي تعنى بنطاق جغرافي محدد مثلا نشوب حرائق بمنطقة بجاية دولة الجزائر.
- **آزمة قومية :** وهذا النوع يصيب الدول كلها ،ويتأثر به المجتمع بأكمله لكونه متصل بالآزمات الشاملة وعامة سواء في اسبابها او في نتائجها التي افرزتها او في متطلبات العلاج الخاص بها .

3- المطلب الثالث : على حسب المدى الزمني

- **آزمات مفاجئة : Immediate crises** وهي تلك الآزمات التي تحدث بشكل مفاجئ ، ولم تكن متوقعة² وهذا النوع من الآزمات يكون مفزع عند وقوعه حيث يكون وقت غير كافي للتخطيط في معالجته ويحتاج هذا النوع من إدارة الآزمات الى التعامل معه بشكل جماعي قائم على التنبؤ بالاحداث غير المتوقعة وذلك وفقا لطبيعة عمل كل منظمة .
- **الآزمات الطارئة ذات المقدمات المحسوسة Emerging crises** وهي تلك الآزمات التي لها مقدمات يمكن التعرف عليها مسبقا بإجراء البحوث للتحقق من صدقها والتحدي الذي يوجه العلاقات العامة في هذا النوع من الآزمات هو قدرتها على اقناع الادارة العليا بإتخاذ افعال وقرارات تصحيحية قبل أن تصل الآزمة الى مرحلة الانفجار .

¹ - د عبدالكريم أحمد جميل ، إدارة الآزمات والكوارث ،الجنادية للنشر والتوزيع ، ط1،2016، ص25

² د قدري عبد المجيد ، نفس المرجع ، ص107-109.

- **الازمات المستمرة او المزمنة : Sustained crises** وهي تلك الازمات التي تستمر لشهور وربما لسنوات بالرغم من بذل كل الجهود لحلها ، من جانب الادارة ، كما تخرج عن سيطرة العلاقات العامة ، مثل الشائعات ، ازمات مصداقية ، بين المؤسسة وجمهورها .

4- المطلب الرابع : على حسب درجة الخطورة

- **أزمة عادية :** ومن المتوقع وقوعها ومعرفة درجة خطورتها لانها تهدد المصالح الحيوية للمجتمع او الدولة او المنظمة المعنية .
- **أزمة مباغطة :** والتي تتم بشكل مفاجئ ولا يكون هناك احياءات او مقدمات او توقعات لحدوثها .
- **أزمة حادة :** وتتم بمقدمات وان كان توقيتها غير متوقع كما أن درجة خطورتها يكون من الصعب التنبؤ به .
- **أزمة عميقة متغلغلة :** وهو اخطر أنواع الازمات لارتباطها بالكيان مباشرة الذي حدثت فيه ويتم التأثير بشدة حدوثها.
- **أزمة سطحية :** وهي لاتشكل خطورة شديدة وتحت طرفة وبشكل فجائي وتنتهي بسرعة التعامل ،¹ فهي ازمة بدون جذور .

5- لمطلب الخامس : على حسب الازمات التي تواجه المجتمع

- **أزمة داخلية :** وهي التي قد تكون موجهة ضد الامن والسلامة العامة ، تتسم بلبة الطابع العدائي مثل أعمال العنف الداخلي ، وتتميز بعدة خصائص:
- تسبب في بديتها صدمة مما يضعف إمكانية الفعل المؤثر والسريع لمواجهتها
- التصاعد المفاجئ لها يؤدي الى درجة الشك في البدائل الطروحة .
- تنطوي على التهديد للانسان والممتلكات او مقومات بيئية مما يجعل مواجهتها واجبا مصيريا .
- مواجهتها تستوجب خروج عن الانماط التنظيمية المعتادة وبتكار نظم تمكن من استيعاب الظروف الجديدة المترتبة على التغيرات الفجائية .

¹ - د قدري عبد المجيد ، نفس المرجع ، ص109-110-111

- أزمة خارجية : وهي تلك الازمات، التي تنشأ نتيجة لاحتدام صراع طويل ويمتد بين دولتين او اكثر ،وقد تحدث اللجوء الى القوة العسكرية ،وفي ضل هذه الظروف يزداد إدراك صناع القرار في الدول الأطراف في الأزمة بالتهديد ،كما يزداد إدراكهم لضغوط الوقت الناتج للإستجابة .

6- المطلب السادس : وفق المحتوى

- أزمات عادية : وهي الأزمات التي تدور حول الشئ المادي الملموس ، ويمكن التحقق منه ودراسته والتعامل معه ماديا مثل أزمة الغذاء .
- أزمة معنوية : وهي تدور حول محور غير عادي يرتبط بذاتية الاشخاص المحيطين بالازمة مثل الثقة وأزمة الولاء وهذه الازمات جميعها تدور حول محور معنوي شخصي غير ملموس بمعنى انه لايمكن الامساك به ماديا اولمسه او رؤيته .
- بينما Combs-w (1995) قسم الازمات الى اربع انواع رئيسية وذلك انطلاقا من محورين :
 - المحور الاول : مبني على مكان التحكم في الازمة ، هل هو داخلي او خارجي .
 - المحور الثاني : مبني على درجة تعمد الطرف المسبب للازمة احداث الاذى – مقصودة او غير مقصودة

- وبناء على هذين المحورين ينتج عنهم اربع انواع للأزمة :¹

• الزلات : Fauxpas

وهي التصرفات غير معتمدة يحاول أحد الاطراف الخارجية عن المؤسسة تحويلها الى أزمة وتبدأ هذه الازمة عندما تتصرف المؤسسة بطريقة تعتقد انها سليمة ، يأتي طرف من الاطراف الخارجية ويتحدى تعريف المؤسسة للتصرف أنه سليم ويعيد تعريفه على انه غير سليم والغموض صفة من صفات هذه النوعية كم الازمات ويأتي التحدي ، غالبا في شكل احتجاج او مقاطعة .

• الحوادث : Accidents

¹ - د قدري عبد المجيد ، نفس المرجع ، ص112

وهي أحداث غير مقصودة وتحدث خلال العمليات المؤسسية، مثلًا تسرب مياه النفط من ناقلة أو انفجار صناعي .

• التجاوزات : Transgressions

وهي افعال مؤسسية تقوم بها المؤسسة متعمدة وعارفة انها قد تضيع جماهيرها في خطر وتسبب لهم اضرارا.

• الارهاب : TERRORISM

هاته الاعمال تقوم بها اطراف خارجية وتستهدف ابناء المؤسسة بشكل مباشر وقد تستهدف ابناء العاملين او المستهلكين او المبيعات او ايقاف منتج وتنتقم من حيث الهدف الى نوعين :

- إرهاب الطرف الآخر :كتفجير طائرة دون تحديد المطالب وخلافهما
- الابتزاز : كفرض مطالب معينة كشرط لانتهاء الازمة .

6- المبحث الخامس : مراحل الازمة

- مرحلة نشوء وميلاد الأزمة:

وهنا تبدأ الأزمة بالظهور في هذه المرحلة ،لأن هناك شعورا ،بأن شيئا ما يلوح في الافق وينذربوقوع¹ خطر مجهول،وعادة الأزمة لاتنشأ من فراغ ، وإنما تنشأ نتيجة مشكلة لم تتم معالجتها بالطريقة المناسبة .

وتشير بعض الدراسات الى انه يتم التعرف على الازمة ، في هذه المرحلة عن طريق اكتشاف إرشادات الانذار ولكن عادة يتم تحديد هذه المرحلة بعد وقوع الازمة وعد دراسة اسبابها وفي بعض الاحيان يكون الانذار بالأزمة غير مباشر ومن الصعب تحديده وفي احيان اخرى يكون واضحا وتعتبر هذه المرحلة هامة لأنه يمكن لإدارة بسهولة فيها من دارتها بعد تحويلها لمرحلة الأزمة الحادة حتى في حلة عدم القدرة على التدخل في هذه المرحلة .

¹ - أ-د امانى البرت أديب ، أ- د محمد حسن العامري إدارة الازمات ، الفكر المعاصر للنشر والتوزيع ، ط1 ، عام 2026 ، ص 15-16.

- مرحلة انفجار الازمة :

وهي المرحلة التي تتسبب في الحدث، او التصرف في انفجار الازمة ،وينتج عن هذا الانفجار اضرار تدأفي التعاضم تاركة عواقب مالية وبشرية وخيمة .

وهنا تواجه الازمة في مراحلها الأولى في الوقت المناسب ، فإن الازمة يزداد نموها وتوسعها ،من خلال محفرين اثنين هما : (المحفزات ذاتية) التي تكونت معها في مرحلة الميلاد ، (ومحفزات خارجية) استقطبتها الازمة وتفاعلت معها ،ةفضلا عن إضافة قوة دفع جديدة للقدرة على النمو والانتساع ، في هذه المرحلة ايضا تصل الازمة الى قوتها وعنفها ويصبح السيطرة عليها مستحيلا ، ولا مفر من الصدام العنيف معها ، وقد تكون الازمة هنا بالغة العنف والشدة والقوة ¹.

وفي حالات كثيرة تكون هذه المرحلة بمثابة نقطة اللاعودة حيث لا يمكن في هذه المرحلة استعادة الارضية التي فقدت، وم ابرز سمات هذه المرحلة هي حالة الانهيار السريع ، تعتمد إلى حد كبير على نو الازمة فهي تتجدد بحالة التمزق ومقدار الخسائر ةهي اقصر مراحل الازمة .

- مرحلة نضج الازمة وانحسارها :

تعتبر هذه المرحلة من أخطر المراحل التي تمر بها الازمة ، ومن النادر ان تصل الازمة الى هذه المرحلة² إلا اذا قوبلت بالامبالاة ،من قبل المسؤولين في المؤسسة ، ومتى وصلت الازمة الى هذه المرحلة ، فإن الصدام ضرورة للمواجهة ، وتسمى ايضا هذه المرحلة (الازمة المزمنة)، لان اثار وعواقب الازمة قد تبقى لعدة سنوات فقد تستمر محاسبة المؤسسة قضائيا وتستمر في الملاحقة القانونية ، والمتابعة الاعلامية للمؤسسة لعدة سنوات.

- مرحلة إندثار و انتهاء الازمة :

وهي المرحلة التي تصل الازمة الى نهايتها ،بعد الوصول الى حلول نهائية لها ،وبعدها لا يستحوذ موضوع الازمة ، على اهتمام المؤسسة وجماهيرها كما كان.

¹ - د قدرى عبد المجيد ، نفس المرجع ، ص115-116.

² - د قدرى عبد المجيد ، نفس المرجع ، ص121

وتعتبر أيضا المرحلة الأخيرة ، من مراحل الازمة ، ويجب التركيز على انها في مرحلة التطور¹ بصورة دائمة ، وأحيانا تكون الضوء الذي نراه ونعتقد ، انه النهاية ، لذا فأن هذه المرحلة هي علامة إنذار للآزمات القادمة ، ودورة حياة الأزمة تجعل من الصعب الرؤية ، اين ومتى تنتهي .

- كما اكد احمد عز الدين ان الازمة تمر بخمس مراحل :

- **مرحلة الحضنة :** وهي المرحلة التي تنذر بوقوع الازمة، وعادة هذه المرحلة يتم استيعابها ، وتبينها وإدراكها إدراكا كاملا.
- **مرحلة الاجتياح :** وهي البداية الفعلية للازمة ، وبلا شك تعد من اصعب الأوقات الصعبة ، التي تمر بها الازمة
- **مرحلة الإستقرار:** وهي المرحلة التي يتم تطبيق فيها كافة القرارات ، والخطط الاستراتيجية ، التي اعدت لإدارة الازمة .
- **مرحلة الانسحاب :** هنا تبدأ الازمة بالاختفاء ، او التلاشي ، حتى تنتهي تماما.
- **مرحلة التعويض :** تبدأ مرحلة التقويم والخطط ، والتعلم والاستفادة من الأزمة ، وتلافي آثارها

المبحث السادس : الأزمة والمصطلحات المشابهة لها

- تعد الازمة من المفاهيم الاساسية في الدراسات الاعلامية ، والادارية ، والاجتماعية ، اذ ترتبط بحالات التوتر، وعد الاستقرار ، التي تواجه الافراد والمؤسسات أو الدول ، وغالبا ما يختلط مفهوم الازمة بعدة مصطلحات متقاربة ، مثل المشكلة ، الصراع الحادث ، والكارثة والتهديد مما يستوجب التمييز بينها ، لفهم طبيعتها ، وأساليب التعامل معها بصورة علمية دقيقة .

❖ المشكلة : Problem²

يرى (الدكتور عبدالوهاب محمد كامل) : في كتابه ادارة الازمات المدرسية ، ان المشكلة تعرف بأنها عائقا او مانعا يحول بين الفرد والهدف الذي يسعى إلى تحقيقه ، وبعبارة أخرى فإن المشكلة عبارة عن تعارض في النتائج او نقص في الادلة وتؤدي المشكلة الى حالة انعدام التوازن مما يؤدي الى إعاقة

¹ - أـد امانى البرت أديب ، أـد محمد حسن العامري ، نفس المرجع ، ص15-16-17.

² - إدارة الازمات في العلاقات العامة - أكاديمية التعلم ، بدون ص

عملية التفكير فعلاقة المشكلة بالازمة علاقة (وثيقة الصلة) فالمشكلة قد تكون سبب الازمة ولكنها لن تكون هي الازمة في حد ذاتها، فالفرق بين الازمة والمشكلة، حيث أن المشكلة اخف حدة من الازمة ويمكن حلها بأيسر الطرق، ولا تتطلب جهود كبيرة، من اجل حلها، ويؤدي حلها الى، التجنب في الوقع في الازمة.¹

❖ الكارثة: Disaster

(يقول عبد الوهاب كامل): يخلط البعض بين الازمة والكارثة، فرغم اتفاقهما كونهما يتميزان بعنصر المفاجأة، الا ان الكارثة تختلف عن الازمة، فيما ينتج عنها منها خسائر فادحة قد تؤدي الى التأثير السلبي، والمباشر على مصالح الدولة، وقد تحت الكارثة لاسباب طبيعية، او نتيجة لتدخل الانسان بصورة سيئة، في الانماط الطبيعية، والكارثة ليست في حد ذاتها أزمة وإنما قد تنجم الازمة في حدوث كارثة طبيعية كالبراكين، والزلازل، الاعاصير وحينما يكشف حدود الكارثة، عن وجود بعض الازمات، التي كانت قائمة بالفعل في المجتمع قبل وقوع الكارثة، الا انها كانت في حالة كمون ساعد عليها انتشار ظواهر الفساد الاداري.

وعليه فإن بعض الكوارث تبرز لنا الازمات اذ تكون بسبب تجاهل او تهاون او عدم مصداقية في المتابعة والاشراف تحت بما يسمى (غش الطرف) وهنا نرى بأن الكارثة تختلف عن الازمة كونها تنتج عنها خسائر فادحة مادية وبشرية، وقد تؤدي الى تاثير سلبي مباشر على مصالح الدولة فهي قد تنتج عن الطبيعة غالبا، او بتدخل انسان بصورة سيئة في انماط الطبيعة.

❖ الصراع: Conflict

هو عائق، يهدد الكيانات المختلفة، حيث يصيبها بالإضطراب والخلل، وغالبا مايكون الصراع معروف³ الأبعاد، والطراف، والاتجاه، وهونتيجة لتكالب دول متمعات افراد مجموعات على موارد مادية محدودة فهو يختلف مع الازمة كونه معروف الاتجاه، الاطراف والاهداف بينما الازمة لاتعرف ابعادها ولا اطرافها ولا الاتجاه الذي ستسري اليه،

¹ - د محمود جاد الله، ص 10، 11

² - د محمود جاد الله، ص 11

³ - خلف كريم كيوش التميمي، الفرق بين الازمة وغيرها، المرجع الالكتروني للمعلومات، ns1-almerja_com

❖ الواقعة: Incident

هو خلل في احد مكونات النظام ، حدث وانتهى اثره ،مثل الشرخ ،في مؤسسة معينة او كيان ما حيث يمكن السيطرة عليها دون خسائر مادية او بشرية ، او اذا تم وجود خسائر فنعتبرها حادثة .

❖ الحادث: Event

هو امر فجائي ينقضي أثره فور وقوعه ، فلا يتسم بالاستمرارية ولا بالإمتداد ،عكسها عكس الازمة التي قد تستمر لايام وشهور وحتى سنوات ولا تنتفضى امور الازمة الا بعد عديد من المراحل وتتطلب وقت وجهد كبير .

(01) - الفصل الثاني : إدارة الأزمات في الإعلام الافتراضي

1- المبحث الاول : التطور التاريخي لعلم ادارة الأزمات

وجدت الممارسة الفعلية لإدارة الازمات منذ القديم ، فحين واجه - مارك انتوني - في مسرحية بوليوس¹ قيصر لشكسبير - الجمهور في مجلس الشيوخ عقب إغتيال قيصر كانت معالجته للموقف مثالا نموذجيا يمكن ان يحتذى به أي مسؤول تنفيذي عند مواجهته للغضب الجماهيري المعارضة .فالاسلوب الذي اتبعه انذاك والمتمثل : في الوقوف أمام الجماهير كشخص عادي قائلا اصدقائي الومان والفلاحين مناشدتهم اياهم منحه دقيقة من وقتهم ، حين قال اصغو الي التحدث اليهم بما يرغبون في الاستماع اليه وليس مايريد هو ان يقول : لقد جئت لأداري جسد بوليوس قيصر ولم ات لأمتدحه وهو ذات الاسلوب الذي يتبعه رؤساء الشركات الناجحون عند التعامل مع الأزمات في وقتنا المعاصر .وقد اصبح موضوع إدارة الازمات على راس الموضوعات الحيوية في العالم ،منذ أزمة الصواريخ الكوبية 1962 حيث اكتشفت الولايات المتحدة الامريكية أن الاتحاد السوفياتي ،السابق صواريخه على جزيرة كوبا ، مما أدى إلى فرض حصار بحري على كوبا ، وأثناء ذلك كانت القيادة السوفياتية مصممة على فك الحصار على كوبا ، مما أدى هذا الى توتر كبير بين الاتحاد السوفياتي و الولايات المتحدة الامريكية ، واصبح الانفجار وشيكا ، لكن تم ادارة الازمة بسحب الاتحاد السوفياتي للصواريخ فتعهد

¹ - د قنري عبد المجيد ، نفس المرجع ، ص192-130.

و. م الامريكية بعدم غزو كوبا ،ومنذ ذلك التاريخ بدأ الإهتمام بشكل كبير بهذا الفرع من فروع الإدارة ،ومن هنا بدأ التركيز الأكاديمي على إدارة الأزمات، وهو علم مؤسس كغيره من العلوم على مجموعة من الأسس والمبادئ العلمية والمفاهيم الخاصة مما جعله علما مختلفا في أساليبه ، وتطبيقاته عن العلوم الإدارية الأخرى ،ويهدف إلى التحكم في إحداث مفاجئة ومتفاقمة والتعامل معها ومواجهة آثارها ، ونتائجها ، وهو علم يقوم على الدراسة والبحث والمعرفة والتجارب المستعارة ، والتخطيط وإستخدام المعلومات كأساس للقرار الصائب .

2- المبحث الثاني :تعريف إدارة الأزمات

تعددت التعريفات لمفهوم إدارة الأزمة ،وإن كان المعنى العام لمجمل هذه التعريفات ، وأحد كيفية¹ التغلب على الازمة لادوات العلميو والإدارية المختلفة ،وتجنب سلبياتها ، و الإستفادة من إيجابياتها ، و إن لكل باحث تعريف ، مختلف في مفرداته ولكنه متفق في معناه .

الموسوعة الإدارية : عرفت إجارة الازمات بانها المحافظة على اصول وممتلكات المنظمة وعلى قدرتها ، على تحقيق الإيرادات وكذلك المحافظة على الأفراد والعاملين بها ضد المخاطر المختلفة ، وتشمل مهمة المديرين المسؤولين ، عن هذا النشاط ، الحث عن المخاطر المحتملة ومحاولة تجنبها ، او تخفيف أثرها على المنظمة للمخاطر الى جهة متخصصة في ذلك ، مثل شركات التأمين .

أما عليه: فعرفها بأنها تعنى بأنها تعني بالأساس كيفية التغلب على الازمات ، بالأدوات العلمية ، و الإدارية ، المختلفة وتجنب سلبياتها و الإستفادة من إيجابياتها ، فعلم إدارة الازمات هو علم إدارة التوازنات ، والتكيف مع المتغيرات ، المختلفة وبحث آثارها ، في كافة المجالات .

أبو قحف : عرفها إنها عملية الإعداد والتقدير المنظم والمنتظم للمشكلات الداخلية والخارجية التي تهدد بدرجة خطيرة سمعة المنظمة وبقائها في السوق.

هي القدرة على إدارة الشركات قبل وأثناء حدوث الأزمة .

¹ - د محمود جاد الله، نفس المرجع ،ص26،27

إدارة الأزمات على انها تقنية الطارئة والتخطيط للتعامل مع الحالات التي لا يمكن التنبؤ بها ، وهذه¹ التقنية الغدارية تطبق للتعامل مع هذه الحالات عند حدوثها او قبل حدوثها لغرض التحكم في النتائج و الاضرار المتتابة التي يمكن ان تترتب على الخلل الحاصل والمؤدي الى تلك النتيجة او الضرر او الخسارة .

Fink : إن إدارة الأزمة يمكن إعتبارها القدرة على إزالة الكثير من لمخاطر ، وعدم التاكيد لتحقيق اكبر قدر من التحكم في مصيره المنظمة ، وهذا يعني إستخدام التخيل لعرض أسوأ مايمكن حدوثه ثم تقييم القرارات البديلة ، قبل الحدوث.

3- المبحث الثالث :أهداف ومتطلبات والعوامل المؤثرة في إدارة الأزمـة

1- المطلب الاول : اهداف الازمة

- تهدف إدارة الأزمة الى تقليل الخسائر ووقف التدهور الممكن للمؤسسة .²
- تأمين وحماية العناصر الأخرى والقضاء عليها .
- الاستفادة من الموقف الناتج عن الازمة في الإصلاح والتطوير .
- دراسة الاسباب والعوامل التي أدت للازمة لإتخاذ إجراءات الوقاية لمنع تكرارها ،او حدوث ازمات مشابهها لها.
- استخدام اسلوب علمي ومنهجي في إتخاذ القرار .
- استجابات استراتيجية لمواقف الازمات .
- عملية إدارية خاصة تتمثل في مجموعة من الاجراءات الاستثنائية التي تتجاوز الوصف الوظيفي المعتاد للمهام الإدارية .

2- المطلب الثاني : متطلبات إدارة الازمة .

- إن ادارة الازمات تتطلب فريق عمل مدرب ، وموئل ، وغرف عمليات وبرامج اتصال جماهيري ، داخليا وخارجيا ونمط قيادة سريعة في التصرف .¹

¹ - أ - غسان قاسم داود اللامي وأ - خالد عبدالله إبراهيم العيساوي ،نفس المرجع،ص43.
¹ - أ - غسان قاسم داود اللامي وأ - خالد عبدالله إبراهيم العيساوي ،نفس المرجع،ص44,43.

- ضرورة وجود برنامج مخطط بشكل جيد ، يتم تنفيذه وقت حدوث الازمة .
- تحضير المؤسسة داخليا للتعامل مع الشائعات والمعلومات المضللة او المفاهيم والمعلومات الخاطئة .
- إن برنامج إدارة الازمة ليس مجرد مجموعة من التصرفات الميكانيكية او إجراءات وقواعد ، أو جهود عقلية بل هو مجموعة خطوات وعمليات ذهنية مدروسة لتقدير الازمة وحجمها الحقيقي.
- التنسيق الفعال لابد من وجود إنسجام بين أعضاء فريق الإدارة وذلك من أجل توفر التنسيق الفعال بينهم .
- عدم تعقيد الاجراءات اثناء معالجة الازمة فإن المنظمة تحتاج الى السرعة في إنجاز الاعمال²ومعالجة المشاكل . وهنا يعتبر عامل الوقت حاسم في هذا المجال .
- التخطيط الجيد حيث تمثل الخطة الإطار العام الذي يقود تفكير المرؤسين إزاء أدا أعمالهم , تجاه التعامل مع الازمات
- إستخدام التخطيط الجيد كإدارة منهجية لإدارة الازمات يبعد عن الارتجالية والعشوائية في إتخاذ القرارات .
- التواجد المستمر من الصعب معالجة الازمات الكبيرة الا من خلال تواجد أعضاء الفريق بشكل مستمر في مكان الازمة ، فالتواجد المستمر يؤدي الى اكتمال الصورة لدى اعضاء الفريق عن الازمة .
- تفويض السلطة إن عملية تفويض السلطة تعتبر في غاية الاهمية اثناء معالجة الازمة فقد تظطر الاحداث الى ضرورة إتخاذ القرارات المناسبة بشكل سريع وبدون الانتظار لحضور الشخص المسؤول والذي يقع هذا القرار ضمن اختصاصه .

3- المطلب الثالث :العوامل المؤثرة في الازمة

¹ - د محمود جاد الله، نفس المرجع ،ص29.

² - أ - غسان قاسم داود اللامي وأ - خالد عبدالله إبراهيم العيسوي ،نفس المرجع،ص45

هناك مجموعة من العوامل التي تعيق الاكتشاف المبكر للأزمة وتحول بين اصدار انذارات مبكرة بقرب وقوع أزمة ما ومن أهمها:

- (1)- حجب البيانات والمعلومات والمعرفة المهمة المتعلقة بالازمة المحتملة عن الاطراف ، والافراد الذين اليها وتلزمهم بصورة كبيرة لاتخاذ القرارات المناسبة ولدراسة نقاط الضعف والتلب عليها، وبذلك فن اشارة الانذار المبكر لاتصل الى هذه والى هؤلاء الافراد.
- (2)- عدم قدرة المنظمة على الاستجابة المناسبة والفاعلة وفي الوقت المناسب للاخطار المحيطة والمحتملة .
- (3)- وجود صورة خاطئة وقناعة غير سليمة لدى افراد المنظمة بخصوص قدرات هذه المنظمة¹ ومناعتها ضد الازمات .
- (4)- حجم الاخطار (لخسائر ، الاضرار ، الناجمة عن الخطر) والخطر هو الحدث الذي يقع وقد يكون الهى بقوة قاهرة .
- (5)- مدى السيطرة على البيئة من خلال الاشخاص وتدريبهم وتوفير الاجهزة المطلوبة، والسرعة في المواجهة .
- (6)- الزمن المتوفر للتصرف واتخاذ اللازم .
- (7)- عدد الخيارات المتاحة .
- (8)- تاثير البيئة عن على الازمة كالمناخ المحيط بالازمة .
- (9)- البيئة الاقتصادية والتنافسية بين المؤسسات المحيطة بالكيان الاداري ، الكيانات التابعة المملوكة بالكامل اوجزئيا ، وكيانات اخرى ذات علاقة بالكيان الاداري .

¹ أ - غسان قاسم داود اللامي وأ - خالد عبدالله إبراهيم العيسوي ، نفس المرجع، ص45،46،47،48

(10) - البيئة الاجتماعية والثقافية ، حيث تعتبر الازمة وليدة مجتمعتها والتفاعل المتبادل بين الازمة والمجتمع يحكمه في الاساس الفكر السائد في المجتمع ، فكلما كان متقدما وله مكانته العليا في المجتمع ، كلما كانت تماسك مجتمعي وزيادة روابطه زاد معه القدرة على تجاوز الازمة بين التأثيرات الثقافية ، كالدين والعقيدة وثقافة الفرد والمجتمع ، التي تؤثر على أداء الازمة ، وبالتالي معرفة الجوانب الثقافية للمجتمع يسهل التنبؤ ، بمسار الازمة ، لمعرفة الهدف العام النهائي الذي يرغب هؤلاء الافراد الوصول اليه .

(11)- البيئة السياسية والقانونية لها تأثير هام في إدارة الازمة ، حيث تتعلق بالحقوق وسياسة المواطن وطرق الانتخاب ومدى تطبيق الديمقراطية وشرعية النظام السياسي ، والنظام الحزبي ، ومدى الاستقرار داخل المجتمعات ، كما ان القانونين ولوائح العمل ، تعمل على كتبها وتحويلها من جانبها الايجابي الى جانبها السلبي والاجراءات والقواعد المسارات التي يتعين ان يمر بها الافراد من اجل الحصول على حق معين ومدى سهولتها وتعقدها وبذلك تسهل الوصول الى حل للازمة.

4- المبحث الرابع :مراحل إدارة الأزمة

يختلف الكتاب والباحثون ،في تحديد مراحل دارة الأزمة ،الا انها تنصب في إطار واحد ¹للمواجهة الازمة ، فقد تم تحديد خمس مراحل هي :

- (1) مرحلة الشعور باحتمال حدوث الازمة : في هذه المرحلة نجد أن الازمة ترسل سلسلة من إشارات الانذار (الاعراض) يستقبلها المديرون ، ولكن قد يكون من الصعب عليهم ،التقاط الاشارات الحقيقة و الهامة .
- (2) مرحلة الاستعداد والوقاية : وتتضمن هذه المرحلة اكتشاف نقاط الضعف في المنظمة ووضع خطة المواجهة ، وتحديد الاساليب والاستعدادات الضرورية لتنفيذ الخطة ، كما يتم تدريب الافراد والجماعات على كيفية مواجهة الازمة وذلك مع ملاحظة أن اي خطة أفضل من الارتجال والعشوائية ، في هذه المرحلة يكون التخطيط الاستراتيجي مهم جدا في محاولة تفادي وقوع الازمة كما يساعد على التنبؤ بأنواع الازمات المختلفة الذي قد تتعرض لها المنظمة .

¹ - أ - غسان قاسم داود اللامي وأ - خالد عبدالله إبراهيم العيسوي ،نفس المرجع،ص50،51

- (3) **مرحلة مجابهة الازمة:** وفي هذه المرحلة يتم اعداد وسائل الحد من الاضرار ، ومنعها من الانتشار لتشمل الاجزاء الاخرى التي لم تتأثر بعد في المنظمة ، ويتوقف نجاحها في هذه المرحلة ، على درجة استعدادها لمواجهة الازمة وايضا على طبيعة الازمة نفسها ومدى التعاون والتنسيق بين الاطراف المختلفة .
- (4) **مرحلة استعادة التوازن ولنشاط:** وتشمل هذه المرحلة اعداد وتنفيذ البرامج جاهزة ، ثم اعدادها مسبقا ، واستعادة النشاط من عدة جوانب ، منها الاصول الملموسة ، والمعنوية ، من خلال تلك البرامج ، وذلك من أجل اعادة التوازن بشكل تدريجي .
- (5) **مرحلة التعلم وتقييم التجربة :** في هذه المرحلة يتم التقييم ماتم انجازه في اثناء مجابهة الازمة حتى يمكن تحسينه في المستقبل ، وتوفر عملية تقييم مجابهة الازمة معلومات مفيدة من زاوية الحيلولة ، دون تكرار الازمة .
- وهناك تصنيفات اخرى لمراحل الازمة وهي كالتالي :
- (1) **مرحلة تجنب الازمة :** يتم في هذه المرحلة تفادي وقوع الازمة من خلال توقع حدوث الازمة¹ ويعمل المدراء ، على توجيهات طاقات العاملين نحوى المنع المباشر، لحصولها ، فضلا عن جمع البيانات والمعلومات حول الظواهر المختلفة والمتوقع حدوث أزمة بسببها .
- (2) **التهيؤ لإدارة الازمة :** يتم الاستعداد والتهيؤ المسبق، لإدارة الازمة من خلال انشاء مراكز لإدارتها ، وتوفر المعلومات ، متكاملة وإعداد فرق مدربة ونظام تصالات سريعة وإعداد خطط طوارئ وتنظيم برامج التدريب لمواجهة اثناء وقوعها .
- (3) **الاعتراف بوجود الأزمة :** تعد مرحلة تحدي من قبل المديرين ، لاعترافهم بالازمة كحقيقة واقعة ثم ادراكهم لها والقيام بالاجراءات الضرورية (الاجتماعات ، توضيح الحقائق ، وحشد الامكانيات المادية والبشرية لمعالجتها) .
- (4) **مرحلة احتواء الازمة :** وتتطلب إتخاذ قرارات سريعة لاحتوائها ، وتجريدها من قواها مع تشكيل فريق عمل لمواجهةها سريعا .

¹ - أ - غسان قاسم داود اللامي وأ - خالد عبدالله إبراهيم العيسوي ، نفس المرجع ، ص 51، 52.

(5) **مرحلة حل الازمة :** تتطلب السرعة ، بالعمل لان المخاطر الازمة لاتعرف الانتظار، وتأتي هذه المرحلة نتيجة لما بعد احتواء الازمة ، وتعا المنظمة بكفاءة عالية لتوجيه وتنظيم حل الازمة ، بإستخدام الاساليب والوسائل المتاحة.

(6) **مرحلة الاستفادة من الازمة :** الفترة مابعد التخلص من الازمة وتتميز بإعادة النظر بالازمة ودارتها من جديد للاستفادة من الدروس والعبر والتجارب المتوخاة منها كعملية التقييم للخطط وتطوير نظام المعلومات والاتصالات وكذلك تطوير وتدريب فرق العمل لأكسابها المنة والوقاية من أزمة قادمة .

5- المبحث الخامس : الإعلام الافتراضي (الرقمي الجديد)

برز الاعلام الافتراضي وبشكل ملفت للنظر حديثا ، بظهور تقنيات الاعلام والاتصال وأخذ بشق¹ طريقه بقوة بين المستخدمين ويمارس في نقل محتواه الإعلامي والإتصالي، بنجاح ، وهذه المفاهيم الجديدة والحديثة ، هي احدى سمات العصر الجديد للاعلام تكشف عن مرحلة جديدة من الخدمات الاعلامية ، والاتصالية تختلف عن سابقتها التي كانت تمارس في الاعلام التقليدي كالاذاعة والصحف ، قبل البث الفضائي .

(1) **تعريف الاعلام الافتراضي (الرقمي الجديد) :** هو الاعلام الذي تستخدم فيه كافة الوسائل الاتصالية المتاحة ، للوصول الى قاعدة جماهيرية اكبر ، اينما كانوا ، واينما يريد .

- **سعود صالح :** الاعلام الافتراضي الجديد والرقمي هو مصطلح ، يضم اشكال التواصل الإلكتروني ، المختلفة والتي اصبحت ممكنة من خلال استخدام تقنيات الحاسب الآلي .

- **الاعلام الافتراضي (الرقمي الجديد)** هو جملة تفاعلات تكنولوجية مرتبطة ببعضها البعض ، وتنتج في النهاية معطيات جديدة ، تفتح المجال امام الباحثين لمزيد من الاجتهادات والتوصيفات ، وانطلاقا من هذه التعريفات نجد أن الباحثين يعددون تسميته بالإعلام الجديد الإعلام الاجتماعي الإعلام الرقمي الاعلام الافتراضي ، والإعلام التفاعلي وغيرها .

¹ - د فاضل محمد البدراني ، الاعلام الرقمي في عصر التدفق الاخباري ، ، منتدى المعارف ، ص11،16،17

- الاعلام الافتراضي الجديد هو وليد لتزاوج ظاهرتين ، عرف بهذا العصر هما، التفجر المعلوماتي¹ والإعلام التفاعلي ، يعتمد على استخدام الكمبيوتر ، ووالإتصالات عن بعد في انتاج المعلوماتية .

- دكتور عباس مصطفى :يشير في تعريفه هو نظام او وسيلة تندمج مع مع الكمبيوتر ويطلق عنها الإعلام التفاعلي ، طالما توفرت حالة العطاء ، والاستجابة بين المستخدمين لشبكة الانترنت والتلفزيون ، وصحافة الانترنت ، ويرها من النظم التفاعلية الجديدة .

6- المبحث السادس: خصائص الاعلام الافتراضي في إدارة الأزمات

- **التفاعلية :** تقوم فكرة الإعلام الجديد ، على ان للجمهور قدرة على انتاج المحتوى ،² الاعلامي من صياغة وانتاج وتحرير ومونتاج صحفي باستخدام الوسائل التكنولوجية ، المتاحة لديه ، فيكون هو المتحكم فيما يبث ويرسل ، ويتحقق من تبادل الادوار المرسل والمستقبل والعملية الاتصالية فيكون الاتصال ذات اتجاهين ، وتعني بالتفاعل، قدرة المتلقي على الاستجابة ، للرسالة الموجهة اليه من خلال وسائل الإتصال الحديثة ، وهو ماحدث ، نقلة نوعية وبعدا جديدا ، مهما لانماط وسائل الاعلام الجماهيري التقليدية ، والتي تتكون في العادة من منتجات ذات اتجاه واحد ويتم ارسالها ، من مصدر مركزي كصحيفة او قناة تلفزيون ، أو الراديو الى الجمهور فقد شكل ظهور المدونات وماتبعه من ذلك من ظهور شبكات التواصل الاجتماعي ، ومواقع الفيديو التشاركية ، كاليوتيوب والموسوعات ، الحرة مثل ويكيبيديا ، الفرصة الحقيقية الفرصة الحقيقية الذي اتاحت للجمهور حرية الممارسة الاعلامية المطلقة ، فمكنت الفرد من ايصال رسالته الى مايريد ، ومتى يريد ، بطريقة متعددة الاتجاهات ، حيث اصبح المتلقي دور مؤثر في عملية الاتصال ، وازدادت التفاعل بين طرفي العملية الاتصالية .

- **حرية الاداء الاعلامي :** خاصية اخرى مهمة لتكنولوجيا الاعلام الافتراضي الجديد ، اي انها اعلت من سقف حرية الاعلام ، بشكل غير مسبوق ، فارتباط اي شخص بشبكة الانترنت ، اهله ان يكون ناشرا، قادرا على ايصال رسالته ، الى جميع انحاء العالم بتكلفة لاتذكر كما ان شبكات

¹ - مضوي ابرك عبد الله آدم عثمان ، انعكاسات الاعلام الرقمي على الاتجاهات السياسية للشباب الجامعي ، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية ، برلين - المانيا ، ط1، جوان 2022، ص18،

² - د فاضل محمد البدراني، نفس المرجع ، ص14، 15.

التواصل الاجتماعي، ، مثل فيسبوك وتويتر ، و يوتيوب والمدونات ، ومجموعة الاخبار إضافة الى انتشار اجهزة الهواتف الذكية المزودة بالكميرات الرقمية ، استقطبت جمهورا لاحدود له ، لمناقشة اي موضوع يخطر ببالهم مع عدد غير محدود من المستخدمين الآخرين في انحاء ، متفرقة من العالم ، بكل حرية وبمنتهى السهولة مع اختراق كل الحواجز الجغرافية والزمانية .

- **تفتت الجماهير:** نتيجة تعدد وسائل الاتصال الحديثة ، وتنوع وغزارة المعلومات ، والانتاج الاعلامي ، لم تعد جماهير وسائل الإعلام الجديدة ، هي الكتل الضخمة والموحدة والمتجانسة مع ذاتها ، بل تحوبت في عصرنا الحالي الى وحدات صغيرة ، واصبح كل فرد يتلقى من منفذه الخاص ، مختلف المواد التي تناسبه ، فزادت وتعددت الخيارات ، أمام مستهلكي وسائل الاعلام واصبح وقتهم موزعا بين المواقع الإلكترونية ، الى جانب وسائل الاعلام التقليدية ، من ¹تلفزيون ، صحافة ، إذاعة ، وبشكل عام نختصر سمات الاعلام الافتراضي في ما يلي :

- 1- تنوع وشمول المحتوى :أحداث الاعلام الجديد ثورة نوعية في المحتوى ، الاتصالي الذي يتضمن مزيجا من الصور والنصوص وملفات الصوت ، ولقطات الفيديو .
- 2- تعدد الثقافات وتعدد التوجهات ، بين اطراف العملية الاتصالية .
- 3- تحقيق الإنتشار وعالمية الوصول : ويقصد به الانتشار والشيوع ، ووصوله الى جميع شرائح المجتمع ، إضافة الى عالميته ، وقدرته على تجاوز الحدود الزمكانية .
- 4- حرية وسهولة النفاذ ، والحصول على المعلومات .
- 5- توسيع دائرة التنافس الاعلامي ، بين الوسائل الاعلامية والقنوات المختلفة.
- 6- تنامي دور وعمل القطاع الخاص في مجال العمل الاعلاني والاعلامي .
- 7- ظهور اشكال جديدة من الإعلام سمي (بإعلام الفرد) ، القائم على البث الشخصي ، وانتاج المحتوى الاعلامي ، عن طريق البثوث ، المدونات ، وبرامج التصميم والتطبيقات وغيرها .

7-المبحث السابع: أهمية الإعلام الافتراضي

¹ - د فاضل محمد البدراني، نفس المرجع ،ص15.

يعد الاعلام الافتراضي العصب الرئيسي ،والاساسي في التسوق والاتصال ، لجمهور عالمي ، يتجاوز²¹ قيود الزمان والمكان ،لقد احدثت ثورة جذرية في كيفية تداول العلومات ، وصياغة الرأي العام و إدارة الاعمال مقارنة بالوسائل التقليدية .

- ✓ تفاعلية عالية ومشاركة فعالة :تحول المتلقي من مجرد مشاهد سلبي ، الى صانع ومشارك للمحتوى الرقمي والافتراضي (صحافة المواطن) .
- ✓ انتشار واسع ، وتكلفة اقتصادية منخفضة :يوفر وصولا دقيقا ، لشرائح محددة ، من الجمهور عالميا بميزانية أقل بكثير ، مقارنة بالاعلانات التقليدية .
- ✓ المرونة والتحديث اللحظي : امكانية تعديل وتحديث الاخبار ، وتقديم محتوى مخصص يتناسب مع سلوك واهتمامات كل مستخدم .
- ✓ تمكين الشركات والعلامات التجارية :يعد ركيزة محورية في بناء الصورة الذهنية والتسويق³ الرقمي وادارة العلاقات العامة للشراكات والافراد .
- ✓ الوصول الى البيانات وتحليلها : امكانية قياس مدى نجاح الحملات الاعلامية بدقة عبر ادوات احصائية متطورة.

8- المبحث الثامن : وسائل الإعلام الافتراضي

عندما ننقل بتعاملنا مع أدوات الاعلام , من البيئة التقليدية في مرحلة ما قبل ظهور الحاسوب⁴والانترنت الى البيئة الالكترونية او البيئة الافتراضية الرقمية ، فإن ذلك يعني اننا ، نحول البيانات المتوفرة لدينا من صيغها الاولى الى بيانات الكترونية او لرقمية لتكون مهيئة للدخول الى النظم والاجهزة الرقمية لمعالجتها ، و تخزينها ثم تداولها ، ومن هذه النظم والاجهزة الحاسوب والهاتف واجهزة الاتصال الرقمي وغيرها.

¹ - المطوية أف- أم Metouia FM ،صفحة فيسبوكية ، <https://www.facebook.com>

³ - المطوية أف- أم Metouia FM ، صفحة فيسبوكية ، <https://www.facebook.com>

⁴ - أ حارث عبود و أمزهر العاني ، الاعلام والهجرة الى العصر الرقمي ، دار و مكتبة الحامد النشر والتوزيع ، عمان ، ط1، 2015م-1436هـ، ص 83،84،85

وقد إجتهدنا في حصر التطبيقات الجديدة، لتكنولوجيا الحاسوب والانترنت ، في ميدان الاعلام والاتصال والمعلومات، ووسائلها الجديدة الرقمية او الالكترونية على النحو التالي :

✚ النشر الالكتروني : استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة ،في نقل وتبادل المعلومات ،بإستخدام الوسائط المتعددة سواء أكانت نصا ام صوتا ام صورة او فيديو .

✚ الصحف الالكترونية : مواقع الكترونية لها عناوين ثابتة تقدم لخدمات الصحفية على الشبكة فتتشر الاخبار والوثائق المتصلة بها والتقارير الصحفية والتحقيقات والمقالات غيرها ، وتصدر في مواعيد معينة .

✚ المنتديات الالكترونية : مواقع الكترونية تسمح لأعضائها بطرح مواضيع متنوعة ، وتبادل الافكار والوثائق باستخدام الوسائط المتعددة ، من خلال اجراءات يجدها المسؤول عن المنتدى .

✚ المدونات الالكترونية :احد تطبيقات الانترنت ، وتشمل مذكرات ومقالات ، ويوميات وتجارب ووصف لاحداث وغيرها باستخدام الوسائط المتعددة التفاعلية

✚ مواقع عرض المواد المرئية والمسموعة :مواقع الكترونية على الانترنت لبث المواد المرئية¹ والمسموعة

✚ مواقع الاعلان الالكتروني : لتقديم خدمات النشر الاعلاني عبر مختلف الوسائل الالكترونية ، سعيا وراء انتشار الواسع والسريع.

✚ البث عبر الهاتف المحمول : البث عبر الهاتف الجوال للرسائل القصيرة والاعلانات ، عبر خدمتي الرسائل النصية والمصورة وغيرها

✚ المواقع الشخصية : مواقع ينشأها اشخاص ، لعرض سيرتهم الذاتية ، واهتماماتهم ، ولتمكينهم من التواصل م اصدقائهم ، ومحبيهم وذوي الاهتمام المشترك .

✚ المجموعات البريدية : مواقع لتقديم خدمة التواصل عبر البريد الالكتروني ، بين مجموعة من الافراد بهدف نشر ما يهتمون به ، من معلومات وتبادل الوثائق فيما بينهم .

¹ - أ حارث عبود و أ مزهر العاني، نفس المرجع، ص85-86

- ✚ الارشيف الالكتروني : المواقع التي تحتوي على معلومات ، ووثائق متنوعة الصيغ والاشكال ، تكون في متناول المستخدم عند طلبها عبر الانترنت.
- ✚ غرف الحوارات : تطبيق للحوار عبر الانترنت ، يسمح بالتواصل بين شخصين او اكثر ، باستخدام الوسائط المتعددة ، وبصور متعددة تنظمها قواعد محددة للاستخدام .
- ✚ وكالات الانباء الالكترونية : مواقع الكترونية لها عناوينها الثابتة التي تقدم خدمات النشر الصحفي باستخدام الوسائط المتعددة عبر الانترنت ، ويسهم المشاركون فيها من المؤسسات والافراد ، مقابلة رسوم مالية محددة ، دون ان يتمكن الغير المشتركين من مشاهدة الصفحات ذاتها ، التي يتم تخصيصها للمشاركين .
- ✚ دور النشر الالكترونية : مواقع تتولى اصدار للمنتجات العلمية والثقافية والفنية ، بصيغ الكترونية وعرضها للتداول .

9- المبحث التاسع : جمهور الإعلام الافتراضي

- في ضل الحرية التي يوفرها الاعلام الافتراضي الجديد ، تزايد عليه من كل فئات وشرائح المجتمع ، كل حسب احتياجاته ومتطلباته ، ويمكن ان نقسم جمهور الاعلام الافتراضي الى ثلاث فئات هم:
- ✚ طبقة المهمشين : وهي الفئة الفاقدة للزاد العلمي والمعرفي ، حيث يمثل مايتناقضونه عبارة عن¹ اشاعات والنكت الشعبية السياسية والاجتماعية الساخرة ، والناقدة للمادة الأساسية ، المتداولة في اوساطهم وهي النافذة الوحيدة للتنفس عليهم من جو التهميش ، وحالة الاقصاء ، التي يعيشونها يوميا ، وهو النوع المفضل الذي يفر لهم الحصانة والحماية وتجنبهم المساءلة القانونية ، من نشر هذه الاشياء .
 - ✚ النخبة : نظرا لامتلاكها الزاد المعرفي والتعليمي ، والموقع الاجتماعي المتميز ، نلاحظ استخدامهم للاعلام الافتراضي بشكل منظم واكثر تطورا وجدية ، واكثر انسجاما مع مستجدات ومتطلبات المجتمع ، الي يعيشون فيه ، حيث يفصلون الانترنت كإعلام بديل .
 - ✚ النخبة الشبابية : تحديدا هم خريجو الجامعات والمعاهد العليا ، وهي الفئات الشبابية، التي تعاني من تهميش السلطات ، وكذلك المجتمع ، وهذا ماجعلهم في مفترق طرق ، هم ليسومن

¹ - د فاضل محمد البدراني، نفس المرجع ،ص،18

الفئة المهمشة ، لامتلاكهم الزاد العلمي والمعرفي ، ولا من فئة النخبة التي تمتلك الاحترام ، والمكانة الاجتماعية المرموقة ، وهم عادة يستعملون الانترنت كبديل لهم بأسماء مستعارة تجنباً للمساءلة القانونية .

10- المبحث العاشر : تحديثات الاعلام الافتراضي

- ✚ مصداقية المحتوى والاعبار الزائفة : سرعة الانتشار وسهولة انتاج ونشر المعلومات ، جعلت¹ التحقق منها تحديا كبيرا ، خاصة مع تطور تقنيات الذكاء الاصطناعي التوليدي في فبركة النصوص والصور ، إضافة الى اغراق المعلومات المضللة ، التي تستهدف الراي العام .
- ✚ التطور التقني والخوارزميات : هيمنة المنصات الرقمية على شبكات التواصل الاجتماعي ، تتحكم في الوصول الى المحتوى وتوجيه اهتمامات الجمهور ، مما يفرض على الاعلامي التكيف لمستمر مع تحديثاتها ، اما الفجوة الرقمية وهي المتمثلة في مواكبة التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي ، في تحليل البيانات وصناعة المحتوى .
- ✚ الامان الرقمي والخصوصية : التهديدات السيبرانية ، حيث يتعرض الاعلاميين والمؤسسات الكبرى للاختراقات لحساباتها ، من خلال برامج التجسس اوحظر محتواها ، اما اخلاقيات النشر فإنتهاك خصوصية الافراد في الفضاء الافتراضي ، وصعوبة تحديد المسؤوليات القانونية² والاخلاقية للمستخدمين ، وصناع المحتوى .
- ✚ إقتصاديات الاعلام وتحدي الاستدامة : تراجع الايرادات وصعوبة ايجاد اعمال مالية مربحة ، ومستدامة للأفراد والمؤسسات بعيدا عن الاحتكار الاعلاني ، بينما الارهاق من التغيير ، والتنويع في اشكال المحتوى ، لتلبية تفضيلات الجمهور .
- ✚ قياس الجمهور والتفاعل : الجمهور المشتت وصعوبة الاحتفاظ بولاء الجمهور ، في ظل وفرة الخيارات والمصادر الاخبارية ، وتغيير انماط الاستهلاك ، وتفضيل الجمهور للمحتوى البصري القصير ، والسريع على حساب المواد الاخبارية العميقة .

¹ - معهد الجزيرة للاعلام ، برنامج دعم التحول الرقمي ، institute.aljazeera.net

² - معهد الجزيرة للاعلام ، برنامج دعم التحول الرقمي ، institute.aljazeera.net

11 – المبحث الحادي عشر : الاعلام الافتراضي والازمة الكروية بين البلدين المغرب والسنغال

❖ ساهم الاعلام الافتراضي وخاصة صفحات التواصل الاجتماعي فيسبوك تويتر ، في تشكيل مسار الازمة الكروية بين البلدين ،البلد المنظم لكأس افريقيا للامم المغرب ،والفريق الفائز بكأس افريقيا للامم قبل انسحابه بدقائق من ارض الملعب، السنغال ،وذلك من خلال نقل الاحداث لحظة بلحظة ، وتوفير فضاء واسع من التفاعل ، والتعليق ابداء الرأي ، ولقد لعبت الصفحة الفيسبوكية عين اسد الغرب دورا كبيرا في تغطية المستجدات ، الازمة ونشر الاخبار والصور ومقاط افيديو ، المتعلقة باحداث المصاحبة لهت مما ادى الى توجيه الراي العام ، وإثارة النقاش، بين المتابعين من مختلف البلاد العربية والافريقية ، كما اتاحت هذه المنصة فرصة للتعبئة الرقمية وحشد التأييد للمواقف المختلفة غير ان بعض المنشورات والتعليقات الانفعالية ، ساهمت في تصعيد التوتر ، والتعصب الرياضي وتبادل الاتهامات بين الجماهير ، حيث اثبت ان الاعلام الافتراضي ليس مجرد وسيلة لنقل الاحداث ،بل اصبح فاعلا ومؤثرا في ادارة الازمات ، الرياضية والكروية ، وذالط من خلال صناعة الراي العام وتوجيه النقاشات ، والدعوة للمقاطعة المحتويات المضللة التي تؤيد التعصب عخطابات الكراهية .

الفصل التطبيقي

تمهيد /

عبر مضمون هذا الفصل, سنتناول الدراسة التحليلية للأعداد والحلقات ، من الصفحة الفيسبوكية -عين
أسد المغرب- والتعرف من خلالها على أبرز نقاط التحليل ، والتعرف على ملامح والاتجاه الحقيقي لهذه
الصفحة ، ووجهات النظر التي يتطرق إليها ، مبرزا اهم المصادر المعلوماتية لديه ، الرسمية والغير
رسمية والتغطيات الإعلامية ، ومؤثرين وغيرها ، وجمهور المتابعين العام والخاص ، المؤيد
، المعارض والمحايد، وأهم الأطراف الفاعلة فيها ، واهم المؤثرات السمعية والبصرية المستخدمة ،
مبرزين الدور، والاهداف ،التي تلعبها وترمي اليها هذه الصفحة ، الى أهم النتائج العامة للصفحة
،والمعلقة بشكلها واهدافها ، واخيرا الى التوصيات.

01/ تحليل بيانات الصفحة الفيسبوكية (عين أسد المغرب) :

تعتبر الصفحة الفيسبوكية عين أسد المغرب من أهم الاصوات الناطقة على المواقع الافتراضية لما تمتلكه من جمهور متابعين ولذي بلغ أكثر 236 ألف متابع على صفحتها فيسبوك **facebook** ويوتيوب **YouTube**، من مختلف البلاد العربية والافريقية ، أنشئت هذه الصفحة بتاريخ 24 أكتوبر عام 2016 مقرها على صفحتها الرابط المغرب ، تعنى هذه الصفحة بتقديم أهم الأخبار في العالم ، وعلى الصعيد الدولي والعربي والمغاربي بوجه الخصوص، وعلى جميع الأصعدة وفي كالمجالات والميادين الاقتصادية، السياسية، والفنية والسياحية وحتى الرياضية، على صفحتها فيسبوك **facebook** ، حيث يعرف بأنه موقع ويب تديره شركة ميتا، وهو يعد من أشهر الوسائل التواصل الاجتماعي في العالم والإكثر شساعة في النطاق ، حيث يتيح للمستخدمين الإنضمام الى شبكات محلية مرتبطة بمكان العمل او المدرسة او الإقليم ، بهدف التواصل والتفاعل مع الآخرين عبر إضافة الاصدقاء، وإرسال الرسائل ، وتحديث ملفاتهم ، ومن هنا ومن خلال هذه الصفحة سنقوم بتحليل 09 منشورات قامت بنشرها خلال تنظيم المغرب لكأس افريقيا للأمم لعام 2025 والتي لم يفصل بعد من اجتاز النجاج والكأس لمن أخذت لصالح المغرب البلد المنظم، او دولة السنغال التي فازت في الملعب قبل انسحابها للحضات ولدقائق فقط ولقد انقسمت الآراء الى مؤيد ومعارض للكأس لمن تكون ولصالح من؟ بعدما قامت المغرب بتسجيل انسحاب السنغال لدقائق فقط من مباراة النهائي لكأس افريقيا للأمم , مما أدى بالسنغال بتقديم طعن اثر فوزها بالكأس على نظيرتها المغرب امام الطاس ، وكل هذا سيتم دراسته وفق 07 جداول و06 دوائر نسبية ، لننتهي باستمارة تحليل المضمون وأهم التوصيات التي سنصل اليها



عين أسد المغرب

٢٤٦ ألف المتابعون • ١٦٤ يتابع

عين أسد المغرب | Eye of the Moroccan Lion

أخبار المغرب والعالم 🌍🇲🇦

تحليل وردود مهنية 🗨️



saidbelgarani@gmail.com



YouTube: 230K+



Official Channel

<https://www.youtube.com/@eyeofthemoroccanlion>

...

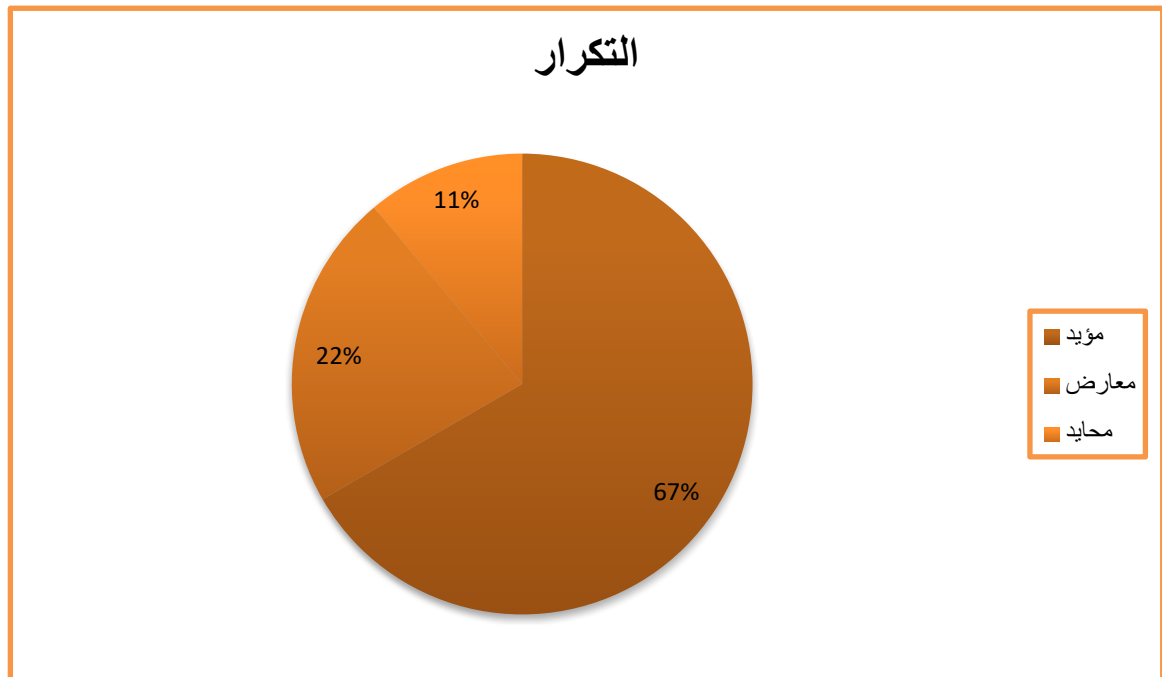
متابعة 📺

...

/* جدول رقم 02 يوضح فئة الاتجاه :

الاتجاه	التكرار	النسبة
مويد	06	66%
معارض	02	22%
محايد	01	11%
المجموع	09	100%

/* دائرة نسبية رقم 01 تمثل نسبة فئة الاتجاه:



- يوضح الجدول رقم 02 فئة اتجاه الصفحة نحو نهائي كأس رابطة أبطال افريقيا للأمم ومن هو الفائز الحقيقي بالكأس السنغال ،التي فازت في المباراة عن جدارة وتم تسجيل هدف مقابل لا شي ،عن طريق اللاعب السنغالي بابي غاي في الدقيقة 94 من الشوط الإضافي ، التي اقيمت في 18 جانفي 2026، امام نظيرتها المغرب ،التي رات انسحاب السنغاليين ،بعدما أقر الحكم ركلة جزاء لصالح

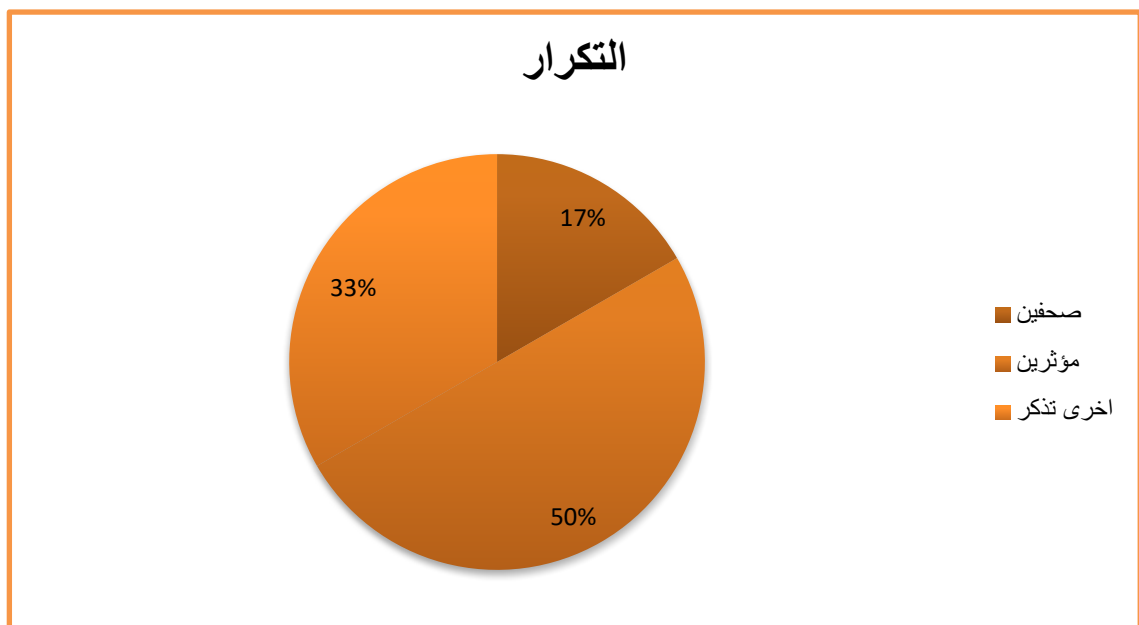
منتخب المغرب هزيمة لها ، ولا يجب استكمال المباريات ، والاكتفاء بتتويج المغرب بكأس افريقيا للامم لعام 2025.

انقسم الاتجاه مابين مؤيد للكأس للمغرب بنسبة 66% ،لانه تم انسحاب فريق السنغال وهو ماتمثل في متابعين الصفحة من الجمهور المغربي وبعض جماهير العرب كتونس وموريتانيا بينما من يرى ان السنغال هو المتوج بكأس افريقيا لعام 2025 لانه بعد الانسحاب بدقائق قام بالعودة الى ارض الملعب لاستكمال باقي المباراة ، وتسجيله هدف عن جدارة واستحقاق في الدقيقة 94 من المباراة، وتمثلت هذه النسبة في 22% من الاتجاه المعارض وتمثل في جمهور السنغال مصر والجزائر بينما الاتجاه المحايد والذي يشكل نسبة ضعيفة تمثل في بعض بلدان افريقيا ،المشاركة في النهائي لكاس الأمم الافريقية.

/* جدول رقم 03 يوضح فئة الفاعلين في هذه الصفحة :

النسبة	التكرار	فئة الشخصية
16,67%	1	صحفي
50%	3	مؤثرين
33,33%	2	اخرى تذكر
100%	6	المجموع

/* دائرة نسبية رقم 02 توضح فئة الفاعلين في الصفحة:



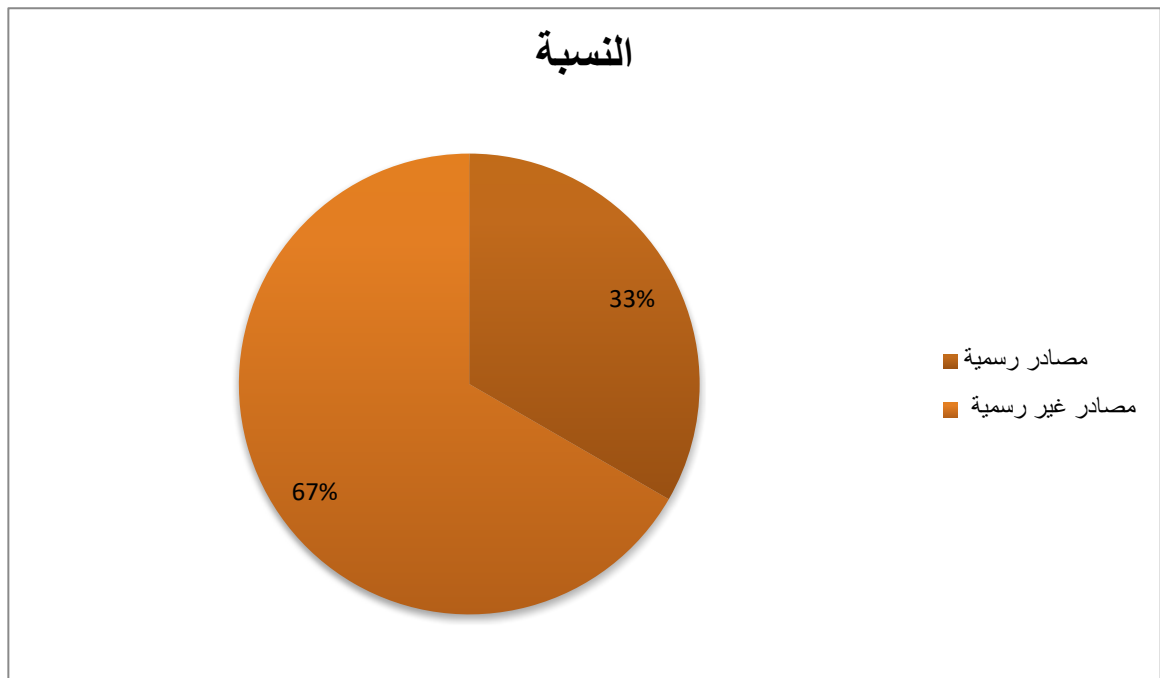
- يبين الجدول فئة الاشخاص الفاعلين في هذه الصفحة ، وخاصة بموضوعات كأس افريقيا للأمم ، حيث جاءت نسبة المؤثرين اكبر نسبة والتي تمثلت في نسبة 50% من فئة الفاعلين تليها نسبة الشخصيات الأخرى الفاعلة في الصفحة بنسبة 33,33% من نسبة الفاعلين ، اما نسبة الصحفيين جات محتشمة بنسبة 16,67% من اجمالي النسب ،

ومن هنا نرى من اهم الشخصيات المؤثرة الاستاذ ابي طالب وهو موريتاني الجنسية مهتم بقضايا دول الساحل والصحرا وقضية الصحراء الغربية التي لم يفصل فيها بعد ، يعرف بنشاطه كاعلامي والتحليلي ، يظهر كمعلق على منصات وبرامج عديدة من بين منصات التعليق نجد صفحة عين أسد المغرب الذي شارك بنشاطه في موضوع كأس افريقيا للأمم ، والذي يدعم فيه المغرب البلد المنظم للكأس، على حساب المنتخب الفائز على ارض الميدان وهي دولة السنغال قبل انسحابها لدقائق فقط، ويرى انسحاب السنغال خسارة لها ويجب سحب اللقب منها ،بينما المؤثر أسعد الشرعي , وهو ناشط وحلل يماني ، يقوم بتحليل عبر قنواته **الشرعي TV**، على منصة يوتيوب ، ويقدم فيديوهات ومشاركات على فيسبوك عرف بمواقفه المساندة للمغرب ، فيما يخص الصحراء الغربية والذي يدعي انها مغربية لصالح المغرب، ويعنى بالحراك الإجتماعي ، مما يجعله يحظى ،بمتابعة واسعة ، من الجانب المغربي ، يتميز بأسلوبه الساخن ،في النقاشات والحوارات ، حيث نشر له عبر منصة عين أسد المغرب الضغط الكبير،و الفوبيا التي تواليه دولة الجزائر ومصر والسنغال اثر سحب اللقب من دولة السنغال من طرف الطاس ومن فوز فوزي لقجع رئيس الجامعة الملكية المغربية لكرة القدم ورجوع الكأس للمغرب.بينما الصحفيين نجد الصحفي المغربي رضوان والذي طبعاً يدعم الكرة لصالح بلده المغرب على الفريق الفائز بجدارة واستحقاق السنغال ، ويتهم الاطراف الاخرى بالانحياز للبلد الفائز السنغال ، والتآمر على بلده المغرب كالجزائر ، مصر ، السنغال وبوركينا فاسو وغيرها من الدول الافريقية والعمل على سحب اللقب من السنغال وإرجاعه لصاحبه الأصلي بينما جات الشخصيات الفاعلة الاخرى والتي تمثلت في تصريحات رئيس الجامعة الملكية المغربية لكرة القدم فوزي لقجع والمؤيدة للبلد المظم المغرب بعدما قام بتهديد فريق السنغال بأن الانسحاب مسجل ، والمغرب جاهز بكل قوة امام الطاس ، بينما يأتي من الشخصيات الاخرى ايضا المحلل الجزائري علي بن الشيخ حيث يقول ، بأن السنغال لها الحق في الكأس بدل المغرب وعلى السنغال التظاهر ضد هذا القرار المجحف.

*/ جدول رقم 04 يوضح فئة المصادر التي اعتمدت عليها الصفحة :

النسبة	التكرار	الفئة
33,33%	03	مصادر رسمية
66,67%	06	مصادر غير رسمية
100%	09	المجموع

*/ دائرة نسبية رقم 03 توضح فئة المصدر التي اعتمدت عليها الصفحة:



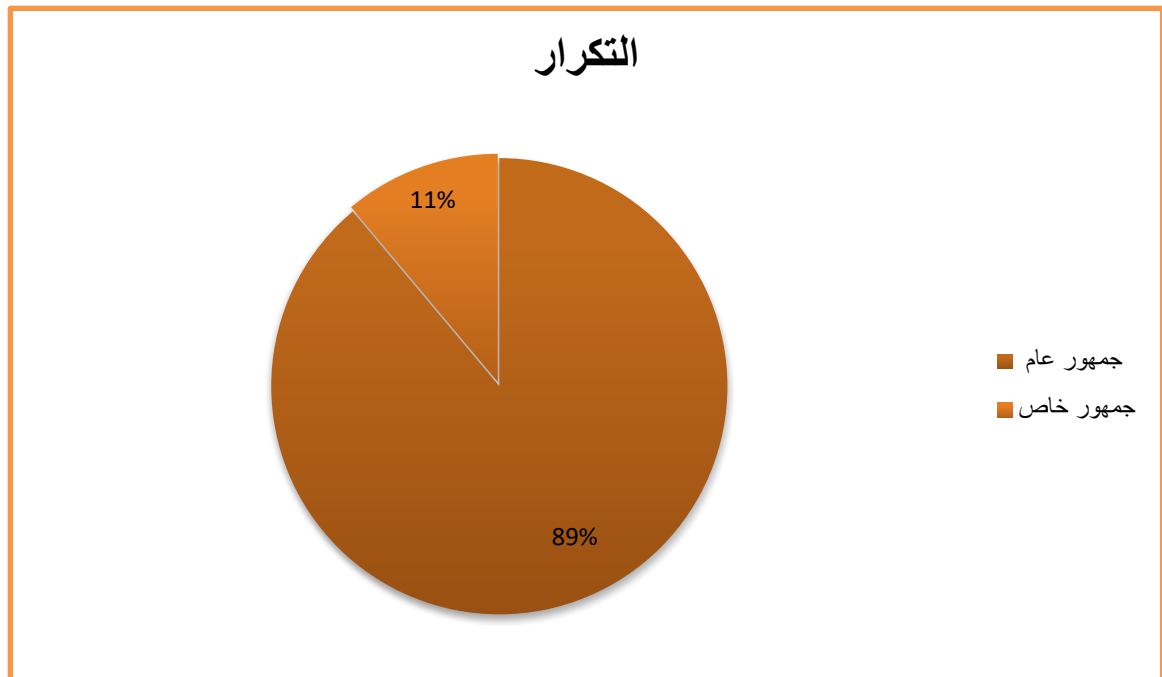
- تمثلت المصادر الرسمية في هذه الصفحة في منشور في منصة نيتفليكس NETFILX ، الذي ينصف فيه اسود الأطلس حيث تم اصدار وثائقي جديد ، يرجح انه يتناول كواليس بطولة كأس افريقيا للأمم ، والمظالم التحكيمية والتنظيمية ، التي تعرض لها المغرب وهو البلد المنظم لبطولة كأس افريقيا للأمم لعام 2025 ، حيث اكد دخول كميرات المنصة العالمية بهذا الثقل ، قد عجل من وتيرة اتخاذ بعض القرارات ، وسط مخاوف من كشف المزيد من الفضائح ، والمؤمرات، بينما الوثيقة الثانية والتي تبرز سلسلة الالقاب لاسود الأطلس لكلا القدم واهم المراتب التي احتلها، وأهم البطولات التي فاز بها ،بينما وثيقة CAN ، والتي فرضت عقوبات صارمة على البلد الفائزة بجدارة واستحقاق بكأس افريقيا للأمم ، إن لم تنفذ السنغال قرار لجنة الاستئناف،ومن هنا نرى نسبة المصادر الرسمية 33,33% بينما المصادر الغير الرسمية ، والتي تمثلت في بعض التسريبات ، من فيديوهات ، وتغريدات منتشرة عبر

مواقع التواصل الاجتماعي ومزاعم من إعلاميين ومؤثرين، يرون أن الكأس لصالح المغرب ، على نظيره السنغالي الذي فاز على أرض الميدان ، إضافة إلى تقارير اعلامية ، عن أحداث وكواليس النهائي، والتي تمثلت بنسبة كبيرة وهي 66,67%.

***/ جدول رقم 05 يوضح نوع الجمهور المستهدف في هذه الصفحة :**

الفئة	التكرار	النسبة
جمهور عام	08	%88,89
جمهور خاص	01	%11,11
المجموع	09	%100

***/ دائرة نسبية رقم 04 توضح نسبة الجمهور في الصفحة**



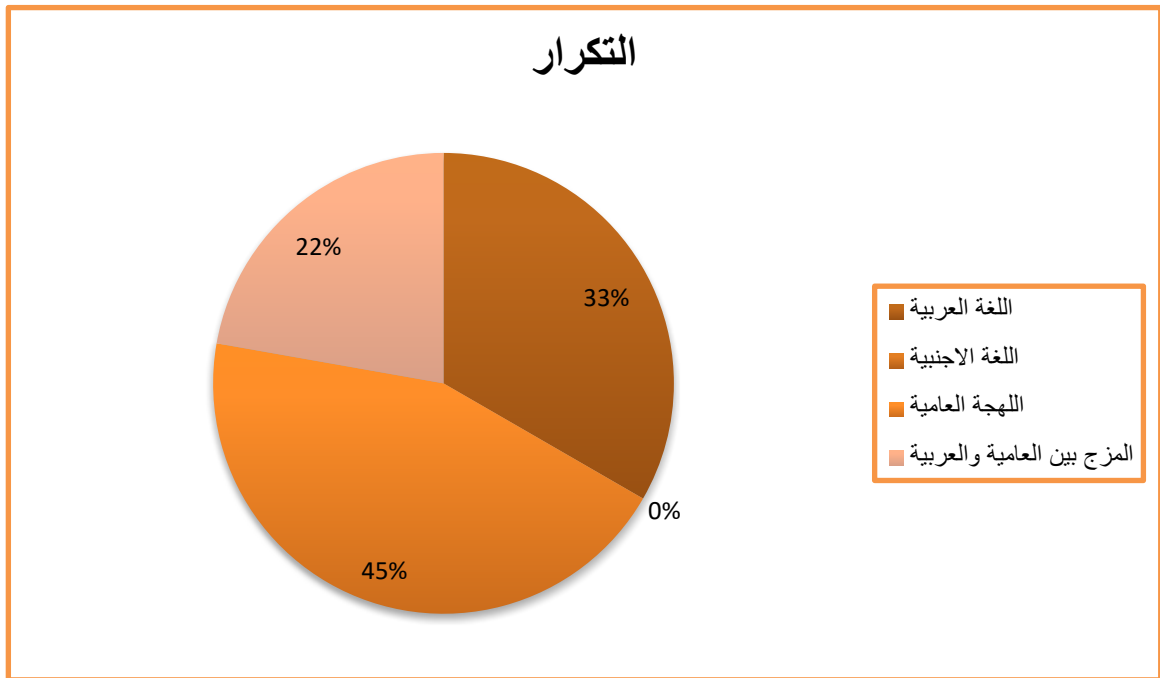
يوضح الجدول رقم 05 ، نسبة فئة الجمهور المستهدف من خلال هذه الصفحة ، حيث نجد نسبة الجمهور العام مايقارب 89% من أجمالي الجمهور المستهدف والذي تمثل في جمهور العرب المتابعين لهذه الصفحة من دول الشرق الأوسط بنسبة قليلة بينما جمهور المغرب العربي، والذي يتمثل في جمهور دولة الجزائر ،مصر و تونس ،ليبيا وموريتانيا ،وبعض الدول الإفريقية كسنغال غينيا ، وبوركينا فاسو ، المؤيدين لفوز السنغال بجدارة وإستحقاق ، على منتخب البلد المنظم لكأس افريقيا

للأمم، ألا وهي دولة المغرب، بينما الجمهور الخاص جاءت نسبته 11% من إجمالي الجماهير المستهدفة، وهو يخص جمهور بلد المغرب، الذي يعنى بهذه الصفحة، عين أسد المغرب، وبدوره يؤيد فوز بلده المغرب على السنغال إثرى انسحاب السنغال من المباريات لدقائق معدودة وعودتها الى أرض الملعب لتكملة المباراة.

*/ الجدول رقم 06 يمثل فئة اللغة المستخدمة :

النسبة	التكرار	فئة اللغة المستخدمة
	03	اللغة العربية
	0	اللغة الاجنبية
	04	اللهجة العامية
	2	المزج بين العربية والعامية
	09	المجموع

*/ دائرة نسبية رقم 05 توضح نسبة فئة اللغة المستخدمة في الصفحة :



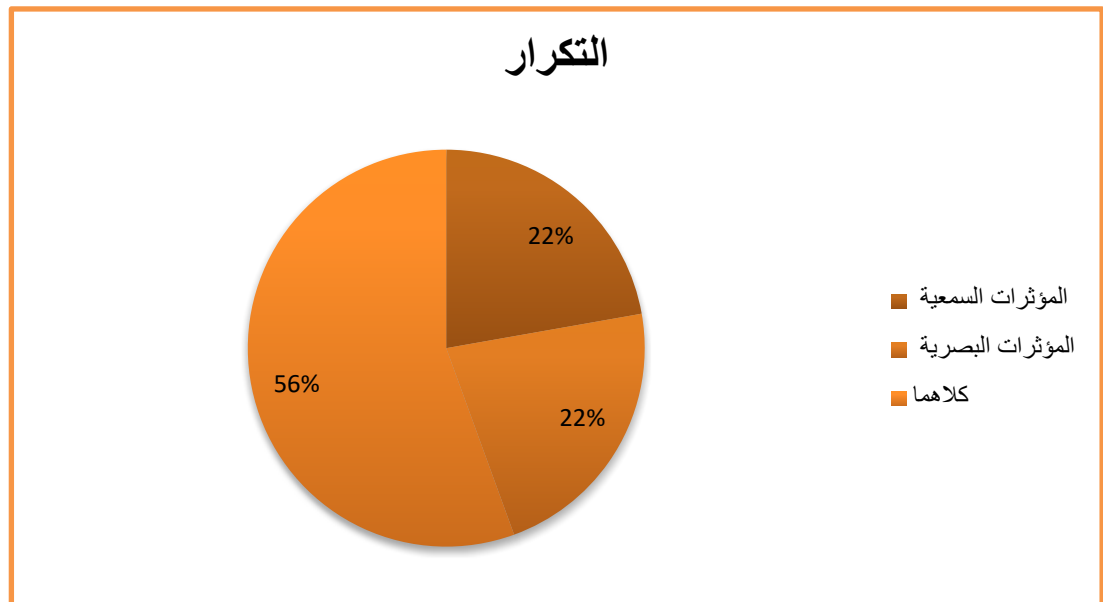
توضح الدائرة النسبية رقم 05، نسبة فئة اللغة المستخدمة في الصفحة حيث نجد نسبة اللغة العربية 33% من اجمالي النسب وهذا إن دل ، يدل على أن الصفحة ناطقة باللغة العربية وموجهة الى

الجمهور العربي في الشرق الأوسط والمغرب العربي الكبير ،حيث تمثلت فيالتحليلا الاعلامية وبعض المؤثرين العرب مثل ابي طالب الموريتاني والتي كل تحليلاته باللغة العربية ، بينما اللهجة العامية ،تمثلت في مختلف لهجات العرب، اللهجة المغربية، الجزائرية ،المصرية ،الاردنية وغيرها من اللهجات الاخرى يث جاءت بنسبة 45% من اجمالي نسبة اللغة المستخدمة ،اما اللغة الاجنبية منعدمة النسبة 0% لكون الصفحة ناطقة بالعربية ،وموجهة لجمهور العرب ،اما المزج بين اللهجة العامية ،واللغة العربية ، جاءت بنسبة 22% من فئة اللغة المستخدمة في الصفحة والتي تعنى بخطابات المحللين، على مباراة، نهائي كأس افريقيا للأمم،بين المغرب والسنغال ، والتي تم مزج فيها العربية بالعامية لتقريب المعنى للجمهور العربي وجذبه للمتابعة ، والتفاعل داخل الصفحة ،مايبن مؤيد ومعارض.

***/جدول رقم 07يوضح المؤثرات الصوتية والسمعية المستخدمة :**

النسبة	التكرار	فئة المثرات الصوتية والبصرية
	02	المؤثرات الصوتية
	02	المؤثرات البصرية
	05	كلاهما
	09	المجموع

***/ دائرة نسببة رقم 06 توضح نسبة المؤثرات السمعية والبصرية :**



- تظهر هذه النسب جلية من خلال الصفحة ، والتي اعتمدت بشكل كبير عن الدمج بين الصورة والصوت وجاءت بنسبة 55% ، وهذا من اجل التأثير وجذب الإنتباه ، وزيادة نسبة المتابعة للصفحة ، اثناء تناولها للأزمة الكروية بين المغرب والسنغال ، في استعمال الفيديوهات المصحوبة بالتعليق الصوتي او الموسيقى المؤثرة او بعض اهازيج رياضية لدولة المغرب ، حيث يساهم في نقل الحدث بصورة أكثر إثارة وواقعية ، لرفع نسب المشاركة ، داخل المنصات الرقمية ، بينما نبية الصوت والصورة على أفراد جاءت بنسبة 22% ، اي بالتساوي حيث اعتمدت الصفحة على التصميم البصرية والصور الثابتة ، كالمنشورات المكتوبة وبها صور شخصيات كلقجع او أشرف حكيمي او اللاعب ساديو ماني وغيره ، واستخدام الصوت ، من اجل توجيه الراي العام والحث على التفاعل .

*** دور الصفحة الفيسبوكية عين أسد المغرب في ادارة الازمات الاقليمية :**

- لعبت صفحة عين أسد المغرب، دورا هاما ومحوريا ، في إدارة أزمة مباراة نهائي كأس افريقيا للأمم ، بين البلد المنظم المغرب والسنغال ، وذلك من خلال نشر اخبار المباراة ، وتطورات الأزمة لحظة بلحظة ، وذلك من خلال احداث الشغب الاخيرة ، أو قرارات الحكم ، وهذا ما جعل الجمهور يتابع المستجدات دون إنتظار وسائل اعلامية تقليدية .

- أثرت هذه الصفحة ، وبشكل كبير في توجيه الراي العام مابين مؤيد ومعارض ، من ربح في المباراة ، حيث تبنت هذه الصفحة موقف تأييد الفوز للمغرب بدل السنغال الفريق الفائز على أرض الملعب ، وترى في انسحابه خسارة له ، مما ادى إلى تأجيج الوضع ، والتوتر بين جماهير الصفحة المؤيدة لفوز السنغال ، من هذا الطرح .

- إعتمدت هذه الصفحة الفيسبوكية على نظرية التأطير الإعلامي ، حيث تم عرض هذا الحدث من زوايا مختلفة ، حيث تم التركيز على فريق السنغال الذي احتج علر ركلة الجزاء ، وعلى بعض سلوكات الجماهير العربية المؤيدة لفوز السنغال ، وعلى بعض الجوانب التنظيمية لدولة المغرب في احتضانها لطبعة كأس افريقيا للأمم.

- خلقت هذه الصفحة فضاءا للنقاش والتفاعل مع منشوراتها والجهات الفاعلة فيها ، حيث وفرت التعليقات ، والمشاركات ، مساحة واسعة للجماهير للتعبير عن آرائهم مما جعل الازمة تتحول إلى نقاش جماهيري واسع ، ولكنه خرج في بعض الأحيان عن السيطرة ، بسبب التعصب.

- من خلال هذه الصفحة يتضح لنا ، أن بسبب غياب الرقابة تم نشر أخبار كاذبة عن الطاس والكان وعن سحب اللقب من دولة السنغال ، وتضخيم بعض الاحداث ، مثل إعادة مباراة السنغال والمغرب، ونشر معلومات مغلوطة مما زاد من حدة الأزمة.

02/ النتائج العامة للدراسة :

- تعرضت هذه الصفحة لموضوع مباراة كأس افريقيا للأمم ، حيث نجد، انها لعبت دورا هاما في نقل المعلومات ، سواء رسمية أو غير رسمية حيث ساهمت في نشر أخبار المباراة ، وتطور أزمة السنغال والمغرب ، لحظة بلحظة ، مثل احداث الشغب ،قرار التحكيم ، مما جعل الجمهور العام والخاص يتابع المستجدات .

- اثبتت الصفحة أن لها دورا أساسيا في توجيه مواقف الراي العام مابين تأييد ومعارضة من خلال منشور واد او تحليل سياسي للمباراة من طرف محللين او مؤثرين وهذا مما ادى الى التأثير القوي في الرأي العام .

- ازدواجية الدور التي تلعبه هذه الصفحة ، اثناء التواصل ، حيث لم تعد مجرد وسيلة تواصل ، بل اصبحت فاعلا اساسيا في إدارة الأزمات الاعلامية .

- التفاعل الجماهيري كقوة ضاغطة جمهور عام بنسبة 89%، وجمهور خاص بنسبة 11%، من اجمالي الجماهير المتابعة للصفحة ، في التعليقات ، والمشاركات الكثيفة ، وتباين اللهجات لدول المشرق والمغرب العربي ، وهيمنة الطابع العاطفي ، (تعصب ، غضب ، تأييد ، رفض ، تحيز ، محايدة ...) وغيرها من أنواع التفاعلات العاطفية .

- اعتمدت هذه الصفحة على المصادر الغير رسمية بنسبة 66% أكثر من المصادر الرسمية، بنسبة 33% وهذا من اجل التنوع في المناشير وكسب التفاعل الجماهيري .

- اعتمدت الصفحة الفيسبوكية عين أسد المغرب على الشخصيات الفاعلة من جنسيات الشرق الأوسط والمغرب والدول القريبة للمغرب من خلال الإقليم الجغرافي والقرب السياسي كالإمارات المغرب ، وموريتانيا واليمن .

03/ نتائج الدراسة المتعلقة بشكل الصفحة :

- اعتمدت الصفحة على الخصائص الشكلية ، مثل تباين اللهجات العربية ، وإستخدام اللغة العربية والمزج بينهم ، بينما نرى ان اللغة الاجنبية ،منعدمة تماما وهذا مارجح لنا أن الجمهور جمهور عربي بحت.
- اعتمدت الصفحة بشكل كبير على المؤثرات البصرية السمعية ، مثل الفيديوهات القصيرة ، والمناشير ولقطات من مباراة النهائي بين المغرب والسنغال ، ات جدلية بين اللاعبين وردود فعلهم بعد مآقر الحكم ركلة جزاء لصالح المرب على حساب السنغال .
- إعادة نشر محتويات صفحات فيسبوكية اخرى في صفحاتها ، كما اعادت نشر بعض الخطابات التحليلية لبعض المحللين مثل ابي طالب ، اسعد الشرعي وحفيظ الدراجي ، مابين تأييد ومعارضة .
- استخدام الوسوم - الهاشتاغات - للوصول الى المناشير التي تقوم بنشرها هاته الصفحة ، والمرتبطة بالمباراة ، وازمة أزمة المباراة . لتجميع النقاشات والوصول السهل الى المنشورات .
- في الصفحات التي تعتمد على المصادر الغير رسمية نجد محتوى عشوائي نوعا ما وضعف في التصميم والدقة .
- اعتماد الصفحة على البث المباشر، لبعض المؤثرين المؤيدين لفوز المغرب على السنغال ، وهذا مازاد التفاعل الفوري للجمهور .
- إستخدام عناوين قصيرة وجذابة ، وهذا مايميز المنشورات بعناينها القوية ، واحيانا مثيرة للجدل للعداية والعصبية ، بهدف رفع عدد النقرات ، والمشاركات ، حتى لوكان على حساب الدقة .
- بشكل عام اعتمدت الصفحة الفيسبوكية عين أسد المغرب على المؤثرات السمعية البصرية والعناوين الجذابة ، والقوية ، ومقاطع الفيديو القصيرة لشخصيات فاعلة داخل الصفحة . من خلال استخدام اللغة العربية واللهجة العامية ، لتحقيق انتشار واسع ، وكسب تفاعل جماهيري قوي ، والوصول الى أكبر قاعدة جماهيرية ممكنة ، وهذا مايعكس طبيعة الاعلام الرقمي والافتراضي وسرعة التأثير القوية .

04/ نتائج الدراسة في ضل الدراسات السابقة :

- من خلال مقارنة نتائج دراستي بنتائج الدراسات السابقة ، التي اعتمدت عليها ، يمكن القول بأن دراسة دور الإتصال في إدارة الأزمات : حالة الأزمة الجزائرية المصرية 2009-2010 من خلال تصريحات مؤسسات الدولة الرسمية، تم تبيان قوة الاتصال الفعال ، في ادارة الازمات من خلال التصريحات من الجهات الرسمية اثناء الازمة الكروية ، مابين الجزائر ومصر ، واعطا اهمية قصوى لمدى فاعلية الاتصال والقائم بالاتصال،بينما الدراسة الثانية التي تم الإعتماد عليها ،والتي هي : كيف تستخدم مؤسسة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة موقع التواصل الاجتماعي فيسبوك كأحد الوسائط الجديدة في إستراتيجية لإدارة الأزمات التي تطرأ عليها؟، والتي من خلالها تم الاستفادة من اهم الاستراتيجيات المتبعة ،حيث تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على استراتيجيات المتبعة في إدارة الأزمات عبر الوسائط الجديدة ،ومدى استغلال التطور التكنولوجي الحاصل، أثناء اتخاذ القرارات ووضع حلول لمواجهة هذه الأزمات، والتعرف على قدرتها أثناء تحقيق الحماية المدنية ،في إدارة الأزمات، والمحاولة إلى الإشارة إلى أهمية الفهم العميق، للاستراتيجيات عبر الوسائط الجديدة ،ولفت الانتباه لدور اليقظة للتكنولوجيا ،أثناء إدارتها للازمات من طرف جهاز الحماية المدنية .

05/ الاقتراحات :

- إن الحد من الفتن ، والتعصب الكروي في المنطقة المغاربية ، يتطلب مقاربة شاملة تشترك فيها وسائل الإعلام والجمهور المتابع والمؤسسات القائمة على ذلك ، كل معا ، لتركيز على نشر الثقافة الرقمية خاصة الثقافة الرقمية الرياضية التي تجعل من جمهور العرب بالعموم وجمهور المغرب العربي بالخصوص ،الى تقارب فكري متأخي رقمي بدل أن يكون سببا في الانقسام .

❖ تعزيز اخلاقيات النشر والالتزام بالمصداقية والتحقق من الاخبار قبل نشرها في الصفحات الافتراضية .

❖ ضرورة تبني وسائل اعلام التقليدية والرقمية ، خطابا عقلانيا بعيد عن الإثارة ، وفق مبادئ الإعلام والاتصال .

❖ الحد من الشائعات التي توجب الصراع الاقليمي وتبني إستراتيجيات لادارة الازمة للحد منها.

❖ تفعيل استراتيجيات إدارة الازمات دداخل الاتجاد الرياضي للتعامل السريع مع أي توتر .

- ❖ إنشاء لجان مشتركة ، بين الدول المغاربية والافريقية ، لإحتواء الأزمات الرياضية , قبل تصاعدها .
- ❖ إعتتماد الشفافية في عرض الحقائق لتفادي التأويلات الخاطئة للجمهور .
- ❖ نشر ثقافة التسامح الرياضي ونبذ التعصب ، من خلال حملات التوعية .
- ❖ تعزيز ثقافة أن كرة القدم وسيلة للتقارب وليس للصراع بين الشعوب.
- ❖ تشجيع الجماهير، على احترام المنافس ،والإبتعاد عنخطاب الكراهية ، في المنصات الرقمية .
- ❖ إدماج قيم الروح الرياضية ، في المناهج التعليمية والانشطة الشبابية .
- ❖ دعم المبادرات الثقافية، التي تجمع بين الشعوب الافريقية ،وتعزيز وحدتها.
- ❖ الإستفادة من النظريات خاصة نظرية التأطير الإعلامي ،لفهم كيفية تشكيل الخطاب الاعلامي لتصورات الجمهور .
- ❖ تشجيع المحتوى الايجابي الذي ينبذ العنصرية الكروية ، ويبرز العلاقة الأخوية بين الشعوب , حيث يبين أن الكرة مجرد وسيلة تسلية ليست اداة للحرب والعنصرية .
- ❖ تطوير سياسات رقمية , لمكافحة الأخبار الزائفة ,وتبني استراتيجيات لادارة الازمات الكروية ونبذ الكراهية .

- الخاتمة :

في ختام هذه الدراسة، حول إدارة الازمات الإقليمية في الإعلام الافتراضي، من خلال نموذج كاس إفريقيا، يتضح أن الفضاء الرقمي أصبح فاعلا محوريا في تشكيل مسارات الازمات، ليس فقط باعتباره وسيلة لنقل الأحداث، بل كفاعل مؤثر في توجيه الرأي العام، وصناعة التصورات الجماعية، فقد أبرزت الدراسة أن الصفحات والمنصات الافتراضية، لعبت دورا مزدوجا، اذ ساهمت من جهة في تسريع انتشار المعلومات وتعزيز التفاعل، ومن جهة أخرى ساهمت في تأجيج التوترات بين الأشقاء، والأصدقاء، ونشر التعصب الكروي، في ظل غياب الضبط المهني والأخلاقي، في كثير من الأحيان.

- كما أظهرت النتائج أن إدارة الازمات في هذا السياق، تتطلب استراتيجيات إتصال رقمي قائم على الصدق والمصادقية - والسرعة والشفافية مع ضرورة تبني مقاربات إعلامية مسؤولة، تركز على تهدئة الأوضاع، لا على وترها وتصعيدها، مع تفعيل دور الهيئات الإعلامية الرسمية، وتعزيز التربية الإعلامية لدى الجمهور العام والخاص، مما يؤدي الى الحد من تأثير الأخبار الزائفة، وخطابات الكراهية، وعليه فإن نجاح إدارة الازمات الإقليمية في الإعلام الافتراضي، خاصة في الأحداث الرياضية الكبرى، يضل مرهونا بمدى التنسيق بين مختلف الفاعلين الاعلاميين، والالتزام باخلاقيات المهنة، وتطوير آليات الرقابة والتوعية، القادرة على استباق الازمات وإحتوائها، بما يسهم في ترسيخ ثقافة الحوار، والتسامح، ونبذ التعصب والكراهية بين الشعوب.

قائمة المصادر :

1 المنجد في اللغة العربية ،دار الشرق بيروت، 2002.

قائمة المراجع :

1 إدارة الأزمات في العلاقات العامة ، اكااديمية التعلم

2- ابوقارة يوسف احمد ،إدارة الازمات مدخل متكامل ، جامعة القدس المفتوحة، اثراء للنشر والتوزيع ، ط 1/ عام 2009.

3 الحاج كمال ، نظريات الاعلام والاتصال ، الجامعة الافتراضية السورية ، عام 2020.

4 احدا دن زهير ، مدخل لعلوم الاعلام والاتصال ، جامعة الجزائر ، ط .

5 الحجامي عمار حمد ، نظريات الاتصال ، 2023-2024.

6د . المحمودي سرحان عادل ، مناهج البحث العلمي ، صنعاء، ط3 ، عام 2019م -1442هـ.

7اللامي غسان القاسم داود ، و أ العيساوي ابراهيم خالد الله ، ادارة الازمات الاسس والتطبيقات ، 2015

8المعاني ايمن عودة ، الادارة العامة الحديثة ، دار وائل للنشر ، ط 1، عام 2010.

9 د -الفتاح محمد، و د سطوح سميرة ، مناهج ابحت العلمي في علوم الاعلام والاتصالوطريقة اعداد البحوث ، دار حامد للنشر ، والتوزيع ، ط1، عام 2019.

10د- المشهداني سعد سلمان ، منهجية البحث العلمي ، دار اسامة لنشر والتوزيع .عمان – الاردن ، ط1، 2019.

11 جادالله محمود ن،ادارة الازمات ، دار اسامة لنشر والتوزيع ، عمان - الاردن 2007.

12جميل عبد الكريم أحمد ، ادارة الازمات والكوارث ، الجنادية لنشر والتوزيع ، ط2، 2020.

13حسونة نسرين محمد عبده ، نظيرات الاعلام والاتصال، 2015م-1432هـ

14ديب امانى البرت و العامري امحمدحسن ، ادارة الازمات ، الفكر المعاصر للنشر والتوزيع ، ط1، عام 2026.

- 15 عبدالله مضوي ابكر و عثمان آدم ، انعكاسات الاعلام الرقمي على الاتجاهات السياسية ، للشباب الجامعي ، المركز الديمقراطي العربي ، للاستراتيجيات السياسية ، والاقتصادية ، برلين – المانيا ، ط1، جوان 2022.
- 16 عبد المجيد قدرى ، اتصالات الازمة وادارة الازمة ، دار الجامعة الجديدة ، الاسكندرية ، 2011.
- 17 د عبوي منير زيد ، ادارة الازمات ، دار كنوز للمعرفة والتوزيع .
- 18 عوجة علي وفريد كريزماز ، ادارة العلاقات العامة بين الادارة واستراتيجية الازمات ، عالم الكتب ، ن38، عبد الخالق ثروت ، القاهرة .
- 19 أ-د سليمان و سطحي سعاد ، منهجية البحث العلمي في العلم الانسانية ، دار ابن حزم ، قسنطينة – الجزائر .
- 20 د صادق عباس مصطفى ، الاعلام الجديد المفاهيم والوسائل والتطبيقات ، دار الشروق للنشر والتوزيع عام 2008.

قائمة المجلات :

- 1 جلولي مختار ، استخدامات مناهج تحليل المضمون في بحوث الاعلام والتصال بين التحليل الكمي والكيفي ،مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية ، المجلد ذ، العدد1، 2020.
- 2 دليو فضيل ، مدخل لمنهجية البحث العلمي ، منشورات مخبر المستخدم ، والمتلقي رمضان 1440هـ مارس 2024م.
- 3 درة محمد ن اهم مناهج وادوات البحث العلمي ، مجلة الحكمة للدراسات التربوية والتقنية ، مجلد 9، العدد9.
- 4 يونس عيسى و شيدار سامية و عماري عائشة ، العينة وأسس المعاينة في البحوث الاجتماعية ، مجلة الرواق للدراسات الانسانية والاجتماعية ، مجلد7، العدد7.

قائمة المنتديات والاطروحات والمواقع الالكترونية :

- 1 فاضل محمد البدراني ، الاعلام الرقمي في عصر التدفق الاخباري ، منتدى المعارف .
- 2 حسداوي مهدي ، دور الفضاء الرقمي في تحسين صورة المؤسسة ، اطروحة لنيل شهادة الدكتوراه ، جامعة 8ماي ، قالمة .

المواقع الالكترونية

1. انكوط مصطفى ، مفهوم الفلسفة في فكر ادار موران ، <https://www.mominou.com> .
- 2 التميمي خلف كريم كيوش ، الفرق بين الازمة وغيرها ، المرجع الالكتروني للمعلومات ، -ns1
almerja_com .
- 3 المطوية أف- أم Metouia FM , صفحة فيسبوكية ، <https://www.facebook.com> .
- 4 معهد الجزيرة للاعلام ، برنامج دعم التحول الرقمي ، institute.aljazeera.net .
- 5 ويكيبيديا ar.Wikipedia.org .



عين أسد المغرب

٢٤٦ ألف المتابعون • ١٦٤ يتابع

عين أسد المغرب | Eye of the Moroccan Lion

أخبار المغرب والعالم 🌍🇲🇦

تحليل وردود مهنية 🗨️

✉️ saidbelgarani@gmail.com

📺 YouTube: 230K+

📍 Official Channel <https://www.youtube.com/@eyeofthemoroccanlion>

...

متابعة ➕



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية
الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية



قسم علوم الإعلام والاتصال
شعبة التكوين في علوم الإعلام والاتصال
تخصص اتصال وعلاقات عامة

استمارة تحليل المضمون

إدارة الأزمات الإقليمية في الإعلام الافتراضي

الصفحة الفيسبوكية

(عين أسد المغرب انموذجا)

مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص إتصال وعلاقات عامة

تحت إشراف

من إعداد الطالبة :

الأستاذ :

أ.د. بلعباس عبد الحميد

محميد أمال

السنة الدراسية

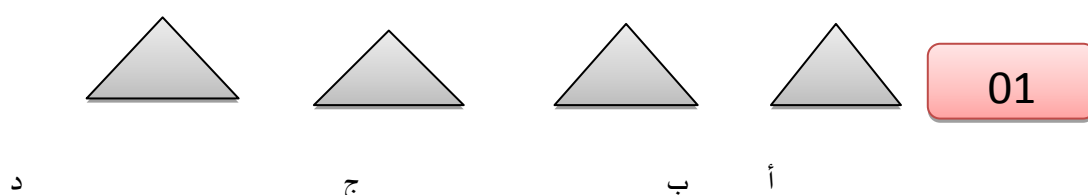
2026 / 2025

استمارة تحليل مضمون إدارة الإزمات الاقليمية في الإعلام الإفتراضي

الصفحة الفيسبوكية

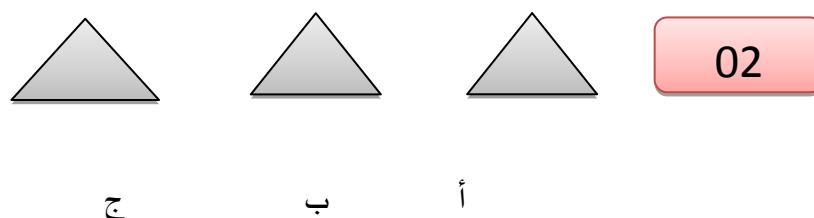
(عين أسد المغرب انموذجا)

1/ بطاقة فنية عن الصفحة الفيسبوكية (عين أسد المغرب) :

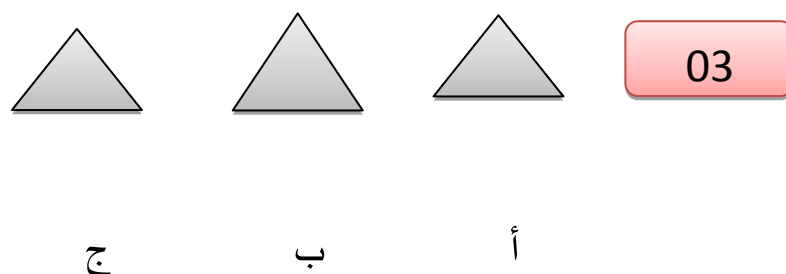


2/ البيانات الخاصة بفئة المضمون ماذا قيل ؟

*- فئة الإتجاه :



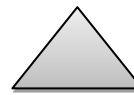
*- فئة الاشخاص الفاعلين :



*- فئة المصادر الرسمية :



ب



أ

04

*- فئة الجمهور المستهدف :



ب



أ

05

3/ الفئة الخاصة بالشكل :

*- فئة اللغة المستخدمة :



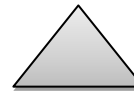
د



ج



ب



أ

06

*- فئة المؤثرات السمعية والبصرية



ج



ب



أ

07

01/ - دليل الإستمارة :

- دليل الفئات الخاص بالوسيلة :

يشير المربع الاول 01 الى البطاقة الفنية للصفحة .

يشير المثلث الاول - أ - الى اسم الصفحة .

يشير المثلث - ب - الى عدد عينات الدراسة التي تم تحليلها.

يشير المثلث - ج - الى تاريخ نشر كل عينة .

يشير المثلث - د - الى طبيعة الصفحة الفيسبوكية التي تم دراسة عيناتها.

- دليل الفئات الخاص بالمضمون :

يشير المربع الثاني 02 الى فئة الإتجاه .

يشير المثلث - أ - الى فئة اتجاه مؤيد.

يشير المثلث - ب - الى فئة اتجاه معارض.

يشير مثلث - ج - الى فئة اتجاه محايد .

يشير المربع الثالث 03 الى فئة الاشخاص الفاعلين .

يشير المثلث - أ - فئة الصحفيين.

يشير المثلث - ب - الى فئة المؤثرين.

يشير المثلث - ج - الى فئة اخرى تذكر.

يشير المربع الرابع 04 الى فئة المصادر.

يشير المثلث - أ - الى فئة المصادر الرسمية .

يشير المثلث - ب - الى فئة مصادر غير رسمية .

يشير المربع الخامس 05 فئة الجمهور المستهدف .

يشير المثلث - أ - الى فئة الجمهور العام.

يشير المثلث - ب - الى فئة الجمهور الخاص .

- دليل الفئات الخاص بالشكل :

يشير المربع السادس 06 الى فئة اللغة المستخدمة .

يشير المثلث - أ - الى فئة اللغة العربية .

يشير المثلث رقم - ب - الى فئة اللهجة العامية .

يشير المثلث - ج - الى فئة المزج بين اللغة العربية والعامية .

يشير المثلث - د - الى فئة اللغة الاجنبية .

يشير المربع السابع 07 الى فئة المؤثرات السمعية والبصرية .

يشير المثلث - أ - الى فئة المؤثرات السمعية .

يشير المثلث - ب - الى فئة المؤثرات البصرية .

يشير المثلث - د - الى فئة المزج بين المؤثرين السمعي والبصري .

الرقم: 2026 / أنا الممضي (ة) ادناه : السيد(ة): محمد أمال

الصفة(طالب، استاذ باحث، باحث دائم):

تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم:

202816049

الصادرة بتاريخ: 18/04/19 عن دائرة: بلدية فيس

المسجل(ة) بكلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم: علوم الاعلام والاتصال

تخصص: اصول وعلاقات تحت رقم التسجيل: 07522070

والمكلف بإنجاز اعمال بحث(مذكرة التخرج، مذكرة ماستر ' مذكرة ماجستير ' اطروحة دكتوراه). عنوانها:

ادارة الاضطرابات في العلاقات الانسانية
المقدمة للسيرة (من اسد الحزن الى يقا)

اصرح بشرفي بانني التزم بالمعايير العلمية والمنهجية ومعايير الاخلاقيات المهنية والنزاهة الاكاديمية المطلوبة في

انجاز البحث المذكور اعلاه

المسيلة في:

نقرا لثبوت التوقيع
07 جوان 2026

امضاء المعني (ة):

رئيس المجلس التأسيسي البلدي
وليتشويستني فمساء
المعمون اسوكليفت
امضاء: ناساي محمد

المرجع: القرار الوزاري رقم: 933 المؤرخ في: 2016-07-28 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقات العلمية ومكافحتها.

المرجع: القرار الوزاري رقم: 933 المؤرخ في: 28-07-2016 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقات العلمية ومكافحتها.