جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية

قسم علوم الإعلام والإتصال

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي

بعنوان:

اليقظة المعلوماتية ومساهمتها في التقليل من مخاطر الإشاعات اثناء حدوث الأزمات

دراسة ميدانية على الجمهور الداخلي المؤسسة الحماية المدنية – مدينة المسيلة

إعداد الطالبة:

- دنيا عطاالله

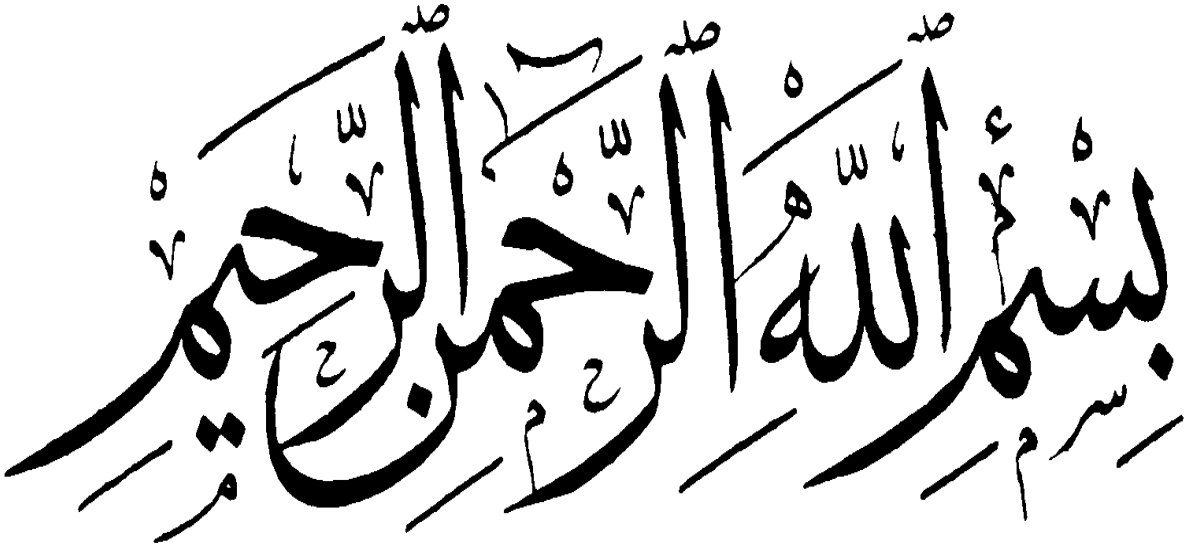
إشراف الأستاذة:

د. ابتسام حمديني

لجنة المناقشة

اللقب والاسم	الرتبة	الصفة
د/رمضان الخامسة	أستاذ محاضر أ	رئيسا
د/ ابتسام حمديني	أستاذ محاضر أ	مشرفا ومقررا
د/ نايلي سهيلة	أستاذ محاضر أ	ممتحنا

السنة الجامعية: 2024-2025


بسم الله الرحمن الرحيم

شكـــــر وعرفان

بكل مشاعر التقدير والامتنان، أتقدّم بجزيل الشكر والعرفان لكل من ساهم، من قريب أو بعيد، في إنجاز هذا العمل الأكاديمي.

أخصّ بالذكر أستاذتي المشرفة الفاضلة، التي كان لتوجيهاتها العلمية الرصينة، وملاحظاتها الدقيقة، ودعمها المتواصل، الأثر البالغ في إخراج هذا العمل على النحو المطلوب

فلكِ مني كل الشكر والتقدير والاحترام.

كما أتوجّه بالشكر إلى إدارة المؤسسة محل الدراسة، على تعاونها وتيسيرها كافة السبل التي ساعدت في إنجاز الجانب الميداني من هذه المذكرة.

ولا يفوتني أن أعبّر عن امتناني لكل من قدّم لي يد العون، سواء بكلمة، أو نصيحة، أو دعم صادق في أوقات التحدي والضغط.

فلكم جميعًا خالص الاحترام والتقدير، وعظيم العرفان.

دنيا عطاالله

الإهـــــــــداء

إلى من كان وجودهم النور الذي أنار عتمة أيامي...

إلى والديَّ العزيزين، من زرعا فيَّ حب العلم، وسقيا دربي بدعواتهما الصادقة.

إلى أمي، نبع الحنان الذي لا يجف، وإلى أبي، السند الذي لا يميل.

إلى إخوتي الذين كانوا لي وطنًا صغيرًا حين ضاق العالم، إلى من أحبهم بصدق، من كانت محبتهم صامتة لكنها ثابتة، لا تهتز مع الظروف. وإلى من علّمني حرفًا، أو زرع فيَّ فكرة، أو وجّهني بصبرٍ ورفق، إلى أساتذتي الأفاضل، فلهم مني كل الاحترام والامتنان،

وإلى نفسي، التي قاومت، وثابرت، وصبرت، رغم كل التحديات... شكرًا لكِ لأنك لم تستسلمي.

أهدي ثمرة هذا الجهد، عربون وفاء واعتراف بالفضل، لكل من منحني من علمه، وقته، ودعمه النبيل.

دنيا عطاالله

ملخص

تُعدّ اليقظة المعلوماتية داخل المؤسسات أداة استراتيجية تهدف إلى جمع وتحليل المعلومات لمواجهة التحديات والتهديدات المحتملة. في سياق الأزمات، تلعب هذه اليقظة دورًا حاسمًا في تقليل مخاطر الإشاعات من خلال توفير معلومات دقيقة وموثوقة في الوقت المناسب.

في دراسة ميدانية أُجريت على الجمهور الداخلي لمؤسسة الحماية المدنية بمدينة المسيلة، تم التركيز على كيفية مساهمة اليقظة المعلوماتية في تقليل مخاطر الإشاعات أثناء الأزمات. أظهرت نتائج الدراسة أن التواصل الفعّال داخل المؤسسة، سواء كان صاعدًا من الموظفين إلى الإدارة أو نازلاً من الإدارة إلى الموظفين، يعزز من فعالية اليقظة المعلوماتية. هذا التواصل يُسهم في تحسين صورة المؤسسة وتعزيز الثقة بين العاملين، مما يقلل من انتشار الإشاعات.

كما أظهرت الدراسة أن استخدام وسائل الاتصال المختلفة، مثل الاجتماعات والإعلانات، يُسهم في نقل المعلومات بشكل فعّال، مما يُعزز من قدرة المؤسسة على إدارة الأزمات بشكل أكثر كفاءة. بالإضافة إلى ذلك، يُعتبر الهيكل التنظيمي المحكم للمؤسسة عاملاً مساعدًا في تحقيق أهداف اليقظة المعلوماتية.

بناءً على هذه النتائج، توصي الدراسة بضرورة تعزيز قنوات الاتصال الداخلية وتطوير استراتيجيات اليقظة المعلوماتية داخل المؤسسات، خاصة تلك التي تُواجه أزمات بشكل متكرر، لضمان تقديم معلومات دقيقة وتقليل مخاطر الإشاعات.

الكلمات المفتاحية: اليقظة المعلوماتية، إدارة الأزمات، الإشاعات، الصوة الذهنية للمؤسسة، الاتصال المؤسساتي

باللغة الانجليزية:

Summary:

Information vigilance within organizations is a strategic tool aimed at gathering and analyzing information to address potential challenges and threats. In crisis contexts, this vigilance plays a crucial role in reducing the risk of rumors by providing accurate and reliable information in a timely manner.

A field study conducted among the internal audience of the Civil Protection Agency in the city of M'Sila focused on how information vigilance contributes to reducing the risk of rumors during crises. The study results showed that effective communication within the organization, whether from employees to management or from management to employees, enhances the effectiveness of information vigilance.

This communication contributes to improving the organization's image and enhancing trust among employees, which reduces the spread of rumors.

The study also showed that the use of various communication methods, such as meetings and announcements, contributes to the effective transmission of information, enhancing an organization's ability to manage crises more efficiently. Additionally, an organization's robust organizational structure is a contributing factor in achieving information vigilance goals.

Based on these findings, the study recommends strengthening internal communication channels and developing information vigilance strategies within organizations, especially those facing recurring crises, to ensure accurate information and reduce the risk of rumors.

Keywords: Information vigilance, crisis management, rumors, corporate image, corporate communication

فهرس المحتويات:

الشكر والتقدير.....
إهداء.....

ملخص.....

فهرس المحتويات:.....

مقدمة .....أ

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة .....

1-إشكالية الدراسة.....4

2-تساؤلات الدراسة 5

3-أهداف الدراسة:.....6

4-أهمية الدراسة.....6

5-تحديد المصطلحات.....9

6-الدراسات السابقة:.....12

7-المقاربة النظرية للدراسة توظيف نظرية انتشار المعلومات.....18

أولًا: تعريف نظرية انتشار المعلومات.....18

ثانيا :عناصر نظرية انتشار المعلومات 19

ثالثًا :توظيف النظرية في الدراسة الحالية.....19

رابعًا :أهمية المقاربة النظرية للدراسة.....20

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة.....21

المبحث الأول: اليقظة المعلوماتية.....24

المطلب الأول: خصائص اليقظة المعلوماتية 24

المطلب الثاني: اهداف اليقظة المعلوماتية 26
المطلب الثالث: انواع لليقظة المعلوماتية 26
المطلب الرابع: أدوات وتقنيات اليقظة المعلوماتية 27
المبحث الثاني: الأزمات في المؤسسات..... 30
المطلب الأول: خصائص الأزمة ووظائفها 30
المطلب الثاني: أنواع الأزمات..... 32
المطلب الثالث: أسباب حدوث الأزمات في المؤسسة 34
المطلب الرابع: إستراتجيات مواجهة الأزمات..... 36
المبحث الثالث: الإشاعات في بئية العمل وآليات التصدي لها..... 39
المطلب الأول: خصائص الإشاعات 39
المطلب الثاني: أهداف وظائف الإشاعات 39
المطلب الثالث: أنواع الإشاعات 40
المطلب الرابع: عوامل انتشار الإشاعات 44
المطلب الخامس: أساليب معالجة الإشاعات وآليات التصدي لها عبر اليقظة المعلوماتية..... 46
خلاصة 50
الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة..... 51
تمهيد :..... 51
المبحث الأول : تقديم وعرض المؤسسة محل الدراسة..... 52
المطلب الأول: تعريف بمؤسسة الحماية المدنية 52
المطلب الثاني: النشأة والتطور القانوني لمؤسسة الحماية المدنية في الجزائر 52
المطلب الثالث: المديرية الولائية للحماية المدنية بولاية المسيلة..... 53
المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة 54
المبحث الثالث: عرض وتحليل النتائج..... 58

1-2- عرض تحليل نتائج المحور الثاني: اليقضة الملعوماتية داخل المؤسسة الحماية المدنية..... 63

1-3- عرض نتائج المحور الثالث: طبيعة المواضيع المرتبطة باليقظة المعلوماتية أثناء الأزمات..... 87

مناقشة نتائج دراسة:..... 107

خاتمة:..... 112

قائمة المصادر والمراجع : 113

الملاحق 115

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	توزيع الاستبانة بالنسبة لاستبيان الموجه للموظفين	57
02	يوضح أفراد عينة حسب متغير الجنس	58
03	يوضح توزيع العينة حسب متغير السن	59
04	يوضح توزيع خصائص العينه حسب المستوى التعليمي	60
05	يوضح توزيع خصائص العينه حسب الرتبة	61
06	يوضح توزيع خصائص العينه حسب سنوات الخبرة داخل المؤسسة	62
07	يوضح درجة أهمية اليقظة المعلوماتية.	64
08	يوضح نسب تلقي تكوين في اليقظة المعلوماتية	66
09	يوضح نوع التكوين الذي تلقيته	68
10	يوضح وجود مصلحة مسؤولة عن جمع وتحليل المعلومات في المؤسسة	69
11	مصلحة جمع وتحليل المعلومات	70
12	يوضح مدى تحديث المعلومات	71
13	يوضح كيفية تحديث المعلومات	73
14	يوضح مدى سهولة الوصول للمعلومات	74
15	يوضح المشاركة في نشاط يدخل مجال اليقظة المعلوماتية	75
16	يوضح نوع النشاط	76
17	يوضح متى يتم جمع المعلومات في المؤسسة	77
18	يوضح كيف يتم رصد الأخبار والمستجدات	78
19	يوضح مدى وجود إجراءات استباقية مبنية على تحليل معلومات مسبقة	80
20	يوضح أنواع الإجراءات المتخذة	81
21	يوضح مظاهر وجود اليقظة	83
22	يوضح مدى إشراك الموظفين في رصد المعلومات	84
23	يوضح كيف يتم إشراك الموظفين	85

24	يوضح هل ترى أن المؤسسة تتخذ قرارات مبنية على معلومات موثوقة	87
25	يوضح هل يتم التحقق من صحة المعلومات قبل اعتمادها	88
26	يوضح المواضيع المرتبطة باليقظة المعلوماتية	89
27	يوضح المواضيع التي تركز عليها المؤسسة عادةً أثناء الأزمات	91
28	يوضح المواضيع التي تُسبب صعوبة في جمع معلومات دقيقة عنها أثناء الأزمات	93
29	يوضح تعرض مؤسستكم لانتشار الإشاعات	94
30	يوضح كيف تنتشر الإشاعات داخل المؤسسة في الظروف العادية	95
31	يوضح هل يختلف نمط انتشار الإشاعات أثناء الأزمات	97
32	يوضح كيف تختلف وسائل أو سرعة انتشار الإشاعات أثناء الأزمة	98
33	يوضح الأسباب الرئيسية في رأيك لانتشار الإشاعة داخل المؤسسة خلال الأزمات	99
34	يوضح ما هو تأثير الإشاعات على عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة في ظل الأزمات	100
35	يوضح هل توجد آلية لرصد الإشاعات داخل المؤسسة	101
36	يوضح ما هي الآلية المتبعة لرصد الإشاعات داخل المؤسسة	103
37	يوضح الوسائل التي تعتمدها المؤسسة في مواجهة الإشاعات أثناء الأزمات	104
38	يوضح الوسائل التي تعتمدها المؤسسة في مواجهة الإشاعات أثناء الأزمات	105
39	يوضح كيف تساهم اليقظة المعلوماتية في كشف مصادر الإشاعات	106
40	يوضح الوسائل التي تستخدمها المؤسسة في إطار اليقظة المعلوماتية	107
41	يوضح أبرز أهداف اليقظة المعلوماتية أثناء الأزمات	107

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	يوضح أفراد عينة حسب متغير الجنس	58
02	يوضح توزيع العينة حسب متغير السن	59
03	يوضح توزيع خصائص العينه حسب المستوى التعليمي	60
04	يوضح توزيع خصائص العينه حسب الرتبة	62
05	يوضح توزيع خصائص العينه حسب سنوات الخبرة داخل المؤسسة	63
06	يوضح درجة أهمية اليقظة المعلوماتية.	66
07	يوضح نسب تلقي تكوين في اليقظة المعلوماتية	68
08	يوضح نوع التكوين الذي تلقيته	70
09	يوضح وجود مصلحة مسؤولة عن جمع وتحليل المعلومات في المؤسسة	71
10	مصلحة جمع وتحليل المعلومات	72
11	يوضح مدى تحديث المعلومات	73
12	يوضح كيفية تحديث المعلومات	74
13	يوضح مدى سهولة الوصول للمعلومات	75
14	يوضح المشاركة في نشاط يدخل مجال اليقظة المعلوماتية	77
15	يوضح نوع النشاط	78
16	يوضح متى يتم جمع المعلومات في المؤسسة	79
17	يوضح كيف يتم رصد الأخبار والمستجدات	80
18	يوضح مدى وجود إجراءات استباقية مبنية على تحليل معلومات مسبقة	82
19	يوضح أنواع الإجراءات المتخذة	83
20	يوضح مظاهر وجود اليقظة	84
21	يوضح مدى إشراك الموظفين في رصد المعلومات	86
22	يوضح كيف يتم إشراك الموظفين	87
23	يوضح هل ترى أن المؤسسة تتخذ قرارات مبنية على معلومات موثوقة	88

24	يوضح هل يتم التحقق من صحة المعلومات قبل اعتمادها	90
25	يوضح المواضيع المرتبطة باليقظة المعلوماتية	91
26	يوضح المواضيع التي تركز عليها المؤسسة عادةً أثناء الأزمات	93
27	يوضح المواضيع التي تُسبب صعوبة في جمع معلومات دقيقة عنها أثناء الأزمات	94
28	يوضح تعرض مؤسستكم لانتشار الإشاعات	95
29	يوضح كيف تنتشر الإشاعات داخل المؤسسة في الظروف العادية	96
30	يوضح هل يختلف نمط انتشار الإشاعات أثناء الأزمات	97
31	يوضح كيف تختلف وسائل أو سرعة انتشار الإشاعات أثناء الأزمة	98
32	يوضح الأسباب الرئيسية في رأيك لانتشار الإشاعة داخل المؤسسة خلال الأزمات	99
33	يوضح ما هو تأثير الإشاعات على عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة في ظل الأزمات	100
34	يوضح هل توجد آلية لرصد الإشاعات داخل المؤسسة	102
35	يوضح ما هي الآلية المتبعة لرصد الإشاعات داخل المؤسسة	103
36	يوضح الوسائل التي تعتمدها المؤسسة في مواجهة الإشاعات أثناء الأزمات	104
37	يوضح الوسائل التي تعتمدها المؤسسة في مواجهة الإشاعات أثناء الأزمات	105
38	يوضح كيف تساهم اليقظة المعلوماتية في كشف مصادر الإشاعات	106
39	يوضح الوسائل التي تستخدمها المؤسسة في إطار اليقظة المعلوماتية	107
40	يوضح أبرز أهداف اليقظة المعلوماتية أثناء الأزمات	108

مقدمة

مقدمة

أصبحت المؤسسات العمومية في العصر الحديث تواجه تحديات متزايدة بفعل الأزمات المتكررة وسرعة تداول المعلومات، لاسيما في ظل الانتشار الواسع لوسائل الإعلام الرقمي وشبكات التواصل الاجتماعي، ما يجعلها عرضة للإشاعات والمعلومات المغلوطة التي قد تؤثر سلبًا على أدائها واستقرارها.

وفي هذا السياق، تبرز اليقظة المعلوماتية كآلية أساسية تتيح للمؤسسة رصد المعلومات وتحليلها واستباق آثارها المحتملة، خاصة أثناء الأزمات التي تتطلب وعيًا مؤسسيًا داخليًا عاليًا. ولا تقتصر أهمية هذه الممارسة على الجانب التقني، بل تشمل البعد التنظيمي والتواصلي، خصوصًا لدى الجمهور الداخلي الذي يُعدّ أحد أبرز الفاعلين في التصدي للإشاعات من داخل المؤسسة.

ومن هنا جاءت هذه الدراسة التي تسعى إلى تسليط الضوء على مدى مساهمة اليقظة المعلوماتية لدى الجمهور الداخلي لمؤسسة الحماية المدنية بولاية المسيلة في التقليل من مخاطر الإشاعات خلال الأزمات، بالاعتماد على دراسة ميدانية تدمج بين المعالجة النظرية والتحليل العملي للواقع المهني.

تسعى هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على دور اليقظة المعلوماتية لدى الجمهور الداخلي لمؤسسة الحماية المدنية بولاية المسيلة في الحد من الإشاعات أثناء الأزمات. ولتحقيق هذا الهدف، تم تقسيم الدراسة إلى ثلاثة فصول رئيسية، تتكامل فيما بينها لتغطية الجوانب المنهجية، النظرية، والتطبيقية للموضوع.

يُعنى الفصل الأول بالإطار المنهجي للدراسة، حيث يتضمن تحديد إشكالية البحث، أهدافه، أهميته، فرضياته، المنهج المعتمد، أدوات جمع البيانات، إلى جانب تحديد مجال الدراسة وحدودها، مما يشكل قاعدة منهجية صلبة تسند باقي الفصول.

أما الفصل الثاني، الإطار النظري للدراسة، فيُفصل الجوانب المفاهيمية والعلمية ذات الصلة بموضوع الدراسة، وذلك عبر ثلاثة مباحث رئيسية:

يتناول المبحث الأول: اليقظة المعلوماتية باعتبارها وسائل أساسية للتعامل مع المعلومات داخل المؤسسة، بينما يناقش المبحث الثاني: الأزمات في المؤسسات، أما المبحث الثالث: الإشاعات في بيئة العمل وآليات التصدي لها.

وفي الأخير، يأتي الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة، الذي يتناول الجانب الميداني من خلال تحليل البيانات التي تم جمعها، ومناقشة النتائج المتوصّل إليها،

الفصل الأول:

الإطار المنهجي للدراسة

1- إشكالية الدراسة

تعتبر المعلومات من اهم الموارد الاستراتيجية داخل أي مؤسسة، اذ تلعب دورا حيويا في تحسين الاداء، ودعم اتخاذ القرار، وضمان استمرارية النشاط المؤسسي، سواء في الظروف العادية او اثناء الازمات، ويعد توفر المؤسسة على مصادر معلومات موثوقة امرا ضروريا لتناقل البيانات داخل محيطها الداخلي بطريقة صحيحة، مما يساعد في تفادي الفوضى المعلوماتية التي قد تؤدي الى انتشار الإشاعات وتعطيل سير العمل، غير ان المعلومات داخل المؤسسة لابد ان تكون رسمية، حتى تحافظ على مصداقيتها وتقلل من احتمالية التلاعب بها او تحريفها بما يخدم مصالح معينة.

ولتسهيل تداول المعلومات داخل المؤسسة، ينبغي ان تكون مدعومة بوسائل اتصال فعالة، سواء كانت تقليدية كالتقارير والاجتماعات، او حديثة كالمنصات الرقمية وشبكات التواصل الداخلي، هذه الوسائل لا تستخدم فقط لضمان انسياب المعلومات داخل المؤسسة، بل تمتد ايضا لمحيطها الخارجي، حيث يلعب الاتصال الخارجي دورا في ايصال الصورة الصحيحة عن المؤسسة وتعزيز شفافيتها تجاه الجمهور الخارجي والشركاء.

بحيث ان الإشاعات تعد من اخطر التحديات التي تواجه المؤسسات، خاصة اثناء الازمات، نظرا لما تسببه من ارتباك داخلي وتشويش في تدفق المعلومات، حيث تنتشر بسرعة وتؤثر على استقرار المؤسسة واتخاذ القرارت، فغياب المعلومات الدقيقة او تأخرها يفتح المجال امام انتشار الاخطاء المغلوطة، مما يستدعي تعزيز اليقظة المعلوماتية لمواجهتها.

ومع ذالك يبقى المحيط الداخلي هو الاكثر تأثرا بتدفق المعلومات، حيث يعتمد نجاح المؤسسة في مواجهة الازمات على مستوى وعي الجمهور الداخلي، والذي يشمل الموظفين الاداريين، التقنيين، وعناصر التنفيذ الميداني، فهم ليس وفقط متلقين للمعلومة، بل يساهمون في

نشرها وتصحيحها عند الضرورة، مما يجعلهم عنصرا اساسيا في تعزيز اليقظة المعلوماتية داخل المؤسسة.

وفي ظل الازمات، تزداد أهمية امتلاك الموظف للمعلومات الدقيقة حول مؤسسته، اذ يحق له معرفة تفاصيل الاوضاع التي تؤثر على بيئة عمله، اضافة الى امتلاك رؤية واضحة حول المؤسسات الأخرى وخاصة المنافسة منها لمعرفة التحديات التي قد تؤثر على مكانة مؤسسته، وهنا تظهر أهمية اليقظة المعلوماتية التي تعرف بكونها عملية مستمرة لرصد المعلومات وتحليها لضمان اتخاذ القرارات المناسبة، مما يساهم في التقليل من تأثير الإشاعات التي قد تنتشر عن المؤسسة سواء من داخلها او من جهات خارجية تسعى للتأثير على سمعتها او اضعاف دورها، وبناء على ذالك يمكن طرح الإشكالية التالية. "**ما دور اليقظة المعلوماتية لدى الجمهور الداخلي لمؤسسة الحماية المدنية بولاية المسيلة في التقليل من مخاطر الإشاعات أثناء الأزمات؟**"

2- تساؤلات الدراسة

- ماذا تمثل اليقظة المعلوماتية بالنسبة لمؤسسة الحماية المدنية بولاية المسيلة أثناء وقوع الأزمات؟
- ماهي المواضيع التي ترتبط بيها اليقظة المعلوماتية في مؤسسة الحماية المدنية بمدينة المسيلة أثناء حدوث الأزمات؟
- ما هو دور اليقظة المعلوماتية في مواجهة الإشاعات داخل مؤسسة الحماية المدنية بولاية المسيلة اثناء حدوث الأزمات، وكيف تساهم في الحد من تأثيرها على الجمهور الداخلي؟

3-أهداف الدراسة:

- تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التعرّف على مصادر ووسائل اليقظة المعلوماتية المعتمدة داخل مؤسسة الحماية المدنية بولاية المسيلة أثناء وقوع الأزمات، وكيفية توظيفها في رصد وتحليل المعلومات ذات الصلة بالأزمة.
- تحليل كيفية تلقي الجمهور الداخلي للمعلومات اليقِظة داخل المؤسسة خلال فترات الأزمات، ومدى فعاليتها في توجيه سلوكهم المهني وتقليل حالة الغموض.
- تحديد طبيعة المواضيع والمضامين التي ترتبط بها أنشطة اليقظة المعلوماتية أثناء الأزمات، والتي تُسهم في تفادي تصاعد الأزمات وتفشي الإشاعات داخل المؤسسة.
- الكشف عن الدور الذي تلعبه اليقظة المعلوماتية في مواجهة الإشاعات أثناء الأزمات، وتقييم مدى مساهمتها في الحد من تأثير هذه الإشاعات على الجمهور الداخلي وتعزيز الثقة بالمعلومة الرسمية.

4- أهمية الدراسة

تستمد دراستنا أهميتها من

- تبرز أهمية اليقظة المعلوماتية كأداة إستراتيجية في التعامل مع تدفق المعلومات داخل المؤسسة، خاصة أثناء الأزمات.
- تسلط الضوء على الجمهور الداخلي في مواجهة الإشاعات والمعلومات المغلوطة التي قد تضر بصورة المؤسسة وتعيق أدائها أثناء الأزمات.
- تسهم في الكشف على مستوى الوعي ألمعلوماتي لدى العاملين بمؤسسة الحماية المدنية، ومدى استعدادهم لاعتماد آليات اليقظة المعلوماتية بشكل فعال.

- تقدم محرجات قابلة للتطبيق ميدانيا لتحسين الاتصال الداخلي واليات رصد المعلومات داخل المؤسسة.
- تتيح إمكانية تعميم نتائجها على مؤسسات عمومية أخرى، مما يعزز من قدرات القطاع العام على مواجهة الإشاعات في فترات الأزمات.
- تسد فراغا بحثيا في الأدبيات الأكاديمية الجزائرية، من خلال دراسة موضوع نادر التناول في البيئة المؤسساتية الوطنية، لا سيما في قطاع حساس كقطاع الحماية المدنية.

5- تحديد المفاهيم

اليقظة معلوماتيًا

لغة: اليقظة" في اللغة العربية تعني الانتباه والوعي الكامل لما يدور حول الإنسان. وتُستخدم أيضًا للإشارة إلى الاستعداد لمواجهة المواقف أو الأحداث المفاجئة، جاء في لسان العرب لابن منظور:

"اليَقَظَةُ: النَّبَاهَةُ، والانْتِبَاهُ، والتَّنَبُّهُ".[1]

اصطلاحا: يُعنى تعبير بمجموعة الإجراءات التي ينفذها الأفراد أو المنظمات لجمع، وفحص، وتقدير، وتبادل المعلومات بطريقة صحيحة وموثوقة في أوضاع معينة مثل الطوارئ أو المصائب.

إنها عملية متواصلة الغاية منها التعامل مع المعلومات المتداولة بشكل يضمن دقة هذه المعلومات، وغربلة الإشاعات والأخبار الكاذبة، والتثبت من مصدرها واعتماديتها، وبالأخص في البيئات المليئة بالتحولات كالأزمات.

يعرّفها الباحث "فيلكس ديرين" في مؤلّفه الأدوات والتقنيات" بأنها:

"عملية متابعة وتحليل المعلومات المتداولة بهدف التأكد من صدقها وتقييم مدى أثرها على القرارات المتخذة في اللحظات الحرجة"[1]

[1]- ابن منظور، لسان العرب، دار صادر بيروت، 2008، ج9، ص 123.

التعريف الإجرائي: قدرة العاملين (الجمهور الداخلي) بمؤسسة الحماية المدنية بولاية المسيلة عى تتبّع المعلومات المتعلقة بالأزمات، والتمييز بين المعلومات الصحيحة والمغلوطة، والتبليغ عنها أو تصحيحها، مع توظيف المهارات الاتصالية والرقمية في رصد الإشاعات وتحليلها، بما يسهم في اتخاذ قرارات دقيقة وتوثيق المعلومات بشكل منهجي.

الإتصال المؤسساتي:

لغة كلمة "اتصال" مشتقة من الجذر "وَصَلَ"، وتعني الصلة أو الربط. في اللغة اللاتينية، تعود إلى "communis" التي تعني "مشترك"، مما يشير إلى تبادل المعلومات والأفكار بين الأطراف لتحقيق فهم مشترك[2].

اصطلاحا: الاتصال المؤسسي هو الإطار الذي تستخدمه المؤسسة لإدارة تدفق المعلومات داخليًا بين مختلف المستويات التنظيمية، وخارجيًا مع الأطراف ذات العلاقة، بهدف تعزيز الانسجام بين الموظفين، وتحقيق الفاعلية في العمل، ورفع كفاءة تنفيذ السياسات والبرامج[3].

التعريف الإجرائي: الاتصال المؤسساتي يُقصد به، في إطار هذه الدراسة، جميع العمليات والوسائل الاتصالية الرسمية وغير الرسمية التي تعتمدها مؤسسة الحماية المدنية بمدينة المسيلة لنقل المعلومات، وتنسيق الجهود، ومشاركة المعطيات مع جمهورها الداخلي (الإطارات، الأعوان، الموظفين)، خاصة أثناء الأزمات، بهدف دعم اليقظة المعلوماتية والتقليل من الإشاعات.

- **الاتصال الأزماتي:**

الاتصال لغةً: من الفعل "وصل"، ويعني الجمع بين شيئين أو أكثر، أو الربط بين طرفين. جاء في "لسان العرب": "اتصل الشيء بالشيء: انضم إليه والتحق به، والاتصال نقيض الانفصال."[4]

---

[1] – ديرين، فيليكس، اليقظة المعلوماتية: الأدوات والتقنيات، 2018، ط1، دار العلم للنشر، ص 45.

[2] - شبلي محمد عبد الحميد، 2000، الإعلام والاتصال، مدخل نظري، القاهرة، عالم الكتب، ص 241.

[3] - لعزاوي، محمد عبد المجيد. (2014). الاتصال المؤسسي: الأسس النظرية والتطبيقات العملية. عمّان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، ص 18.

[4] – العلوي، عبد الله، (2012)، الاتصال المؤسسي وإدارة الأزمات، دار الهدى، ص: 119.

الأزمة لغةً: الشدة والضيق والاختناق، قال الزبيدي في "تاج العروس":

"الأزمة الشدة أو الضيق في الأمور، ومنها أزمة المرض وأزمة الاقتصاد."[1]

اصطلاحًا:

الاتصال الآزماتي: "مجموعة من الاستراتيجيات الاتصالية التي تعتمدها المؤسسة في فترات الأزمات من أجل ضمان تدفق سليم ودقيق للمعلومات بين مختلف مستوياتها الداخلية والخارجية، بغرض تقليل الغموض، وطمأنة الجمهور، والحد من الإشاعات أو تضارب المعلومات."[2]

اجرائيا: في هذه الدراسة، يُقصد به مجموع الإجراءات الاتصالية المخططة والمفعّلة من قبل مؤسسة الحماية المدنية بمدينة المسيلة خلال الأزمات، والتي تهدف إلى إدارة المعلومات داخليًا، تنسيق المهام بين الفرق، توجيه سلوك الجمهور الداخلي، وتوفير بيانات دقيقة لتقليل الغموض والحد من انتشار الإشاعات.

الاشاعة

الإشاعة لغةً: الإشاعة مشتقة من الفعل "شاعَ"، أي انتشر وذاع بين الناس دون تحقق أو تثبّت.

جاء في لسان العرب لابن منظور:

"شَاعَ الخبرُ: ظهر وانتشر وتفشّى بين الناس."

الإشاعة اصطلاحًا

الإشاعة هي: "معلومة أو نبأ يتم تداوله ونشره بين الأفراد دون التحقق من صدقه أو منبعه، غالبًا ما تنشر في أوضاع التوتر أو الأزمات، وترمي إلى التأثير في الرأي العام أو إثارة القلق أو التلاعب بالمواقف."

[1] – العلوي، عبد الله، (2012)، الاتصال المؤسسي وإدارة الأزمات، دار الهدى، ص: 119.

[2] – فليفل، عبد الرحمن، (2018) إدارة الاتصال في المؤسسات خلال الأزمات، مجلة دراسات إعلامية، العدد 16، ص: 87.

ويُعرّفها الباحث غالب جبر في مؤلّفه "الإشاعة: المفهوم والتأثير":

"الإشاعة هي عملية تواصل غير رسمية، تُنقل عبر الأشخاص داخل المجتمع، وتتميز بغموض أصلها، وغالبًا ما ترتبط بمواضيع هامة أو مثيرة للجدل، وتنتشر سريعًا خصوصًا في الأزمات."[1]

الإشاعة إجرائيًا

كل معلومة أو خبر يتم تداوله بين أفراد هيئة الحماية المدنية بولاية المسيلة خلال الأزمات دون التأكد الرسمي من صدقها أو مصدرها، سواء نُقلت شفويًا أو عبر وسائل الاتصال الداخلية أو الرقمية، وقد تؤثر على فاعلية الاستجابة للأزمة وتشوش على اتخاذ القرار أو تنشر الفزع.

الأزمات

الأزمات لغةً

الأزمة: في اللغة مأخوذة من الجذر "أزَمَ"، والذي يعني: اشتداد أو توقّف الشيء.

جاء في "لسان العرب" لابن منظور:

"**الأزمة:** الشدة والصعوبة، وهي النقطة التي يتوقف عندها شيء ما أو يصل إلى مرحلة حرجة."[2]

الأزمة اصطلاحاً

واقعة أو وضع شاذ يدل على خلل أو خطر للمؤسسة أو الجماعة أو الأشخاص، وتتميز بعدم الإمكانية من التعامل معه بالطرق المألوفة، ما يستدعي تدخلًا عاجلاً وغير نمطي لمعالجة المشكلة أو التخفيف من تبعاتها."

[1]– غالب جبر، الإشاعة: المفهوم والتأثير، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع، 2011، ط1، ص 33

[2]– ابن منظور، محمد بن مكرم، لسان العرب، الجزء 1، بيروت: دار صادر، 2008، ص 45.

يعرّف "إدموند بيركي" الأزمة بأنها:

"مرحلة حاسمة في التطور الاجتماعي أو السياسي تستوجب اتخاذ قرارات سريعة وفورية لحلها قبل أن تتفاقم."[1]

الأزمة إجرائيًا

"موقف طارئ أو حالة غير عادية تحدث في مؤسسة الحماية المدنية بولاية المسيلة، حيث يتعرض النظام الإداري أو التنسيقي لتحديات كبيرة بسبب حدث مفاجئ، مثل كارثة طبيعية أو حادث ضخم، ويستدعي ذلك تدخلًا سريعًا وقرارات فورية من جميع الأفراد المعنيين."

6- الدراسات السابقة:

الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى: تناولت دراسة "اليقظة المعلوماتية كأداة للحد من انتشار المعلومات المضللة" لعبد الله حسين وآخرين (2019)، المنشورة في مجلة دراسات الإعلام والاتصال، دور اليقظة المعلوماتية داخل المؤسسات الجزائرية في مواجهة المعلومات الزائفة، مركّزة على آليات التحليل الرقمي والرصد الإعلامي.

وقد استندت الدراسة إلى المنهج الوصفي التحليلي، بهدف الكشف عن مدى فعالية الأدوات الرقمية في دعم اتخاذ القرار المعلوماتي خلال الأزمات، تمثّل "مجتمع الدراسة" في موظفي ومديري وحدات الاتصال والإعلام في مؤسسات عمومية جزائرية تعتمد تقنيات تحليل المعلومات، بينما تكوّنت "العينة" من 50 مفردة تم اختيارهم بطريقة قصدية من قطاعات حيوية مثل الصحة والتعليم العالي، لجأ الباحثون إلى "الاستبيان" كأداة رئيسة لجمع البيانات، التي تم

[1]- إدموند بيركي، الأزمات وحلولها: دراسة تحليلية، القاهرة: دار الفكر العربي، 2005، ط1، ص 65.

تحليلها إحصائيًا باستخدام برنامج SPSS، حيث أظهرت النتائج أهمية تبنّي أنظمة يقظة معلوماتية في تعزيز مصداقية المحتوى الرقمي والتقليل من تداول المعلومات المضللة.

أهداف الدراسة:

- تحديد مفهوم وآليات اليقظة المعلوماتية في البيئة الرقمية.
- إبراز دور اليقظة المعلوماتية في كشف المعلومات الزائفة والمضللة.
- اقتراح أدوات تقنية تساعد المؤسسات على تحسين عملية تحليل وتتبع المعلومات.
- بيان أثر اليقظة المعلوماتية في اتخاذ القرار خلال فترات الأزمات الإعلامية.

نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى أهمية اليقظة المعلوماتية في تقليل تأثير "الإشاعات" أثناء الأزمات، حيث أظهرت دراسة عبد الله حسين وآخرون (2019) أن "اليقظة المعلوماتية" تعتبر أداة أساسية في "رصد وتحليل المعلومات"، إذ تمكن الأفراد من التحقق من صحة المعلومات المتداولة والتفاعل معها بشكل سريع ودقيق، وبالتالي، تعزز هذه اليقظة من قدرة الأفراد على تمييز الأخبار الصحيحة من المغلوطة، مما يساهم في تقليل انتشار "الإشاعات" وتوجيه الجهود نحو اتخاذ قرارات سليمة خلال الأزمات.

الدراسة الثانية: اعتمدت دراسة مناصري نسيمة (2024) بعنوان "مساهمة اليقظة المعلوماتية في تحسين الصورة الذهنية لمؤسسة الدرك الوطني" على "المنهج الوصفي التحليلي" لفهم كيفية توظيف آليات اليقظة الرقمية في تعزيز الصورة الذهنية للمؤسسة، وقد تمثّل "مجتمع الدراسة" في الجمهور المتفاعل مع المحتوى الرقمي للدرك الوطني عبر منصتي "فيسبوك ويوتيوب"، إضافة إلى الإطارات المشرفين على أنشطة الاتصال الإعلامي داخل المؤسسة.

تشكّلت العينة من شقين: الأول نوعي، من خلال تحليل مضمون مجموعة من تعليقات المتابعين عبر المنصتين الرسميتين للمؤسسة، والثاني من خلال إجراء مقابلات موجهة مع

مجموعة من المسؤولين عن تطبيق أنظمة اليقظة المعلوماتية، وذلك بهدف رصد الأثر الفعلي لتلك الآليات في مراقبة التفاعلات الرقمية، وتصحيح المعلومات الخاطئة، بما يسهم في ترسيخ صورة مؤسساتية إيجابية لدى الجمهور.

نتائج الدراسة:

توصلت الباحثة إلى جملة من النتائج، أبرزها:

1. أن اليقظة المعلوماتية الرقمية تُعد أداة فعالة لمتابعة ما يُنشر حول المؤسسة عبر وسائل الإعلام ومنصات التواصل الاجتماعي، مما يُمكّن من رصد التغيرات في الرأي العام.

2. تمكنت مؤسسة الدرك الوطني من خلال هذه الآلية من التعرف على الانطباعات السلبية والعمل على تصحيحها، ما ساهم في تحسين الصورة الذهنية لديها.

3. لعبت التعليقات والردود على المحتوى المنشور دوراً مهماً في توجيه المحتوى الاتصالي المستقبلي للمؤسسة بما يتلاءم مع توقعات واهتمامات الجمهور.

4. أظهرت الدراسة أن هناك وعياً متزايداً لدى المؤسسة بأهمية استخدام أدوات التحليل الرقمي في دعم استراتيجيات العلاقات العامة.

الدراسة الثالثة: اعتمدت دراسة مكاك خولة وعود كريم (2020) بعنوان: اليقظة المعلوماتية ودورها في تنمية كفاءات الباحثين – دراسة ميدانية في مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة (عمر البرناوي بسكرة)"، على المنهج الوصفي الميداني بهدف تحليل كيفية توظيف اليقظة المعلوماتية في تعزيز القدرات البحثية. وقد تمثّل مجتمع الدراسة في الباحثين الدائمين والمساعدين العاملين بمركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة بمدينة بسكرة، ممن لهم صلة مباشرة بجمع وتحليل المعلومات العلمية.

وبلغت عينة الدراسة 30 باحثًا، تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة لتمثيل الفئات المختلفة داخل المركز، استُخدم الاستبيان كأداة رئيسة لجمع البيانات، حيث ركز على رصد سلوكيات الباحثين في تتبع مصادر المعلومات، وأساليب تقييمهم لموثوقية المحتوى، وانعكاس ذلك على جودة مخرجاتهم العلمية، وقد أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين مستوى اليقظة المعلوماتية وكفاءة الأداء البحثي، من حيث دقة المعلومات، وحداثتها، ومناسبتها لأهداف البحث.

نتائج الدراسة:

- تبين أن أغلب الباحثين يملكون وعيًا جيدًا بأهمية اليقظة المعلوماتية في مجال البحث العلمي.
- وجدت الدراسة أن هناك علاقة إيجابية بين ممارسة اليقظة المعلوماتية وتطوير المهارات البحثية، لا سيما في تحليل المعلومات واستخدامها بشكل فعال.
- اعتمدت عينة الدراسة بشكل كبير على مصادر الإنترنت وقواعد البيانات الرقمية في تطبيق اليقظة المعلوماتية.

الدراسة الرابعة: اعتمدت دراسة بوخاتم سامية (2019)، الموسومة بـ: "أثر اليقظة المعلوماتية في تحسين جودة اتخاذ القرار الإداري – دراسة ميدانية على مستوى مديرية الصحة لولاية سطيف"، على المنهج الوصفي التحليلي بهدف الكشف عن مدى إسهام ممارسة اليقظة المعلوماتية في تعزيز فعالية القرارات الإدارية داخل المؤسسات الصحية. وقد تمثل مجتمع الدراسة في الموظفين الإداريين العاملين في مديرية الصحة لولاية سطيف، خاصة أولئك المنخرطين في عمليات اتخاذ القرار وتسيير الموارد.

أما عينة الدراسة فقد بلغت 40 موظفًا تم اختيارهم بطريقة قصدية، نظرًا لطبيعة المهام الموكلة إليهم، واستُخدم الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تم تصميمه حول ثلاث

محاور أساسية: مستوى ممارسة اليقظة المعلوماتية، جودة المعلومات المتاحة، وأثر ذلك على عملية اتخاذ القرار.

وقد بيّنت نتائج الدراسة وجود "علاقة ارتباط إيجابية" بين ممارسة اليقظة المعلوماتية وجودة القرار الإداري، لا سيما من حيث السرعة والدقة والقدرة على التوقع، كما كشفت عن محدودية استخدام الأدوات التكنولوجية الخاصة باليقظة، واقتصارها على المبادرات الفردية دون دعم مؤسسي، وأوصت الدراسة بضرورة تبني برامج تدريبية متخصصة في هذا المجال لتطوير الكفاءات الإدارية وتحسين فعالية الاستجابة في الظروف الطارئة.

التعليق على الدراسات السابقة وحدود الاستفادة منها

تُعد الدراسات السابقة خطوة أساسية في توطيد الأساس النظري والعملي لأي بحث علمي، إذ تتيح للباحث الوقوف على ما أُنجز في ميدان الموضوع، واستكشاف مواطن القوة والقصور، وتحديد موقع الدراسة الجديدة في السياق المعرفي العام. وبالنظر إلى طبيعة الموضوع الحالي الموسوم بـ: "اليقظة المعلوماتية لدى الجمهور الداخلي للمؤسسة ومساهمتها في التقليل من مخاطر الإشاعات أثناء حدوث الأزمات – دراسة ميدانية على الجمهور الداخلي لمؤسسة الحماية المدنية"، فقد تم استعراض مجموعة من الدراسات التي تناولت موضوعات ذات صلة، والتي تشكل مرجعًا مهمًا من حيث الإطار المفاهيمي والتطبيقي.

تُعد الدراسة الأولى لعبد الله حسين وآخرين (2019)، من الدراسات التأسيسية في موضوع "اليقظة المعلوماتية"، حيث ركزت على دور هذه الأخيرة في الحد من انتشار المعلومات المضللة داخل المؤسسات، خاصة أثناء الأزمات، وقد أبرزت الدراسة أهمية استخدام الأدوات الرقمية والتقنيات الحديثة لتحليل وتقييم المعلومات في الوقت الحقيقي، بما يعزز من اتخاذ القرار الرشيد، وتكمن أهمية هذه الدراسة في كونها توفر خلفية نظرية متينة حول مفهوم وآليات اليقظة المعلوماتية، ما يمنح الباحث أرضية صلبة لفهم أبعاد هذا المفهوم، غير أن

حدود الاستفادة من هذه الدراسة تتمثل في كونها تناولت الموضوع من زاوية المؤسسات ككيانات تنظيمية دون التطرق إلى الجمهور الداخلي بوصفه فاعلًا رئيسيًا في إدارة المعلومة والتفاعل معها، وهو ما تسعى الدراسة الحالية لمعالجته.

أما الدراسة الثانية لمناصري نسيمة (2024)، فقد انطلقت من سياق أمني–مؤسساتي لتسلط الضوء على دور اليقظة المعلوماتية الرقمية في تحسين الصورة الذهنية لمؤسسة الدرك الوطني، اعتمادًا على تحليل تعليقات الجمهور على المنصات الرقمية وإجراء مقابلات مع القائمين على عمليات الرصد، وتبرز قيمة هذه الدراسة في تقديمها لأدلة تطبيقية حول كيف يمكن لليقظة المعلوماتية أن تساهم في فهم انطباعات الجمهور وتصحيح المعلومات المغلوطة، ويمكن للدراسة الحالية الاستفادة من هذه النتائج في ما يتعلق بآليات التحليل الرقمي والتفاعل الإعلامي، إلا أن حدودها تتمثل في تركيزها على الجمهور الخارجي، بينما يتمحور موضوع هذا البحث حول الجمهور الداخلي للمؤسسة، أي الموظفين والعاملين داخل الحماية المدنية.

وفيما يتعلق بدراسة مكاك خولة وعود كريم (2020)، فإنها تناولت دور اليقظة المعلوماتية في تنمية كفاءات الباحثين، من خلال دراسة سلوكياتهم في جمع وتحليل المعلومات داخل مؤسسة بحثية، وتقدم هذه الدراسة إضافة نوعية من حيث التأكيد على العلاقة الإيجابية بين ممارسة اليقظة المعلوماتية وتطوير المهارات التحليلية، وهو ما يشكل أساسًا مهمًا في توسيع إدراك الأفراد للمعلومة ومصادرها ورغم أن السياق البحثي يختلف عن السياق الميداني لمؤسسة الحماية المدنية، إلا أن هذه الدراسة تفيد من خلال استلهام ممارسات الأفراد اليقظين كمؤشر على أهمية التكوين المعلوماتي والوعي الفردي. إلا أن الدراسة لم تتطرق إلى موضوع الإشاعات أو الأزمات، وهو ما يجعل استفادة الدراسة الحالية منها جزئية ومحدودة بمجال المهارات الفردية فقط.

تبرز دراسة بوخاتم سامية (2019) أهمية اليقظة المعلوماتية كعنصر داعم لتحسين جودة اتخاذ القرار الإداري، خاصة في قطاع حساس كالصحة، إذ اعتمدت الباحثة على منهج

وصفي تحليلي مدعوم بدراسة ميدانية في مديرية الصحة لولاية سطيف، مستهدفة فئة الموظفين الإداريين المعنيين مباشرة بصنع القرار.

كشفت النتائج عن وجود علاقة ارتباط إيجابية بين مستوى ممارسة اليقظة المعلوماتية من جهة، وفعالية القرار الإداري من جهة أخرى، مما يبرز دور هذه الممارسة في تعزيز سرعة ودقة القرارات، إلى جانب القدرة على التنبؤ بالمواقف المستقبلية، وهو ما يعكس الأهمية التطبيقية لمفهوم اليقظة المعلوماتية في البيئة الإدارية.

رغم النتائج الإيجابية، نبهت الدراسة إلى أحد أبرز التحديات التي تواجه تفعيل اليقظة المعلوماتية، وهو غياب الدعم المؤسسي وضعف توظيف الأدوات التكنولوجية الحديثة، حيث ظلت المبادرات ذات طابع فردي.

هذا الخلل يعكس الحاجة الماسة إلى مأسسة مفهوم اليقظة المعلوماتية من خلال وضع سياسات واضحة وبرامج تدريبية متخصصة تستهدف تنمية الكفاءات وتحسين جاهزية المؤسسة لمواجهة الأزمات، التوصيات التي خرجت بها الدراسة تؤكد على ضرورة الاستثمار في الموارد البشرية والتكنولوجية من أجل بناء ثقافة تنظيمية قائمة على الرصد الاستباقي للمعلومات واتخاذ القرار المدروس.

في ضوء ما سبق، يمكن القول إن الدراسات السابقة مجتمعةً تُشكّل أرضية نظرية وتطبيقية غنية حول موضوع اليقظة المعلوماتية، إلا أن معظمها ركز على المؤسسات ككل أو على الجمهور الخارجي، دون منح الاهتمام الكافي لدور الجمهور الداخلي في تفعيل آليات اليقظة والتصدي للإشاعات ومن هنا تبرز أهمية الدراسة الحالية التي تسعى إلى سد هذا الفراغ، من خلال تسليط الضوء على وعي وسلوكيات الموظفين في مؤسسة الحماية المدنية، ومدى مساهمتهم في حماية المؤسسة من الإشاعات أثناء الأزمات، وهو ما يشكل إسهامًا جديدًا

في الحقل المعرفي، ومجالًا خصبًا للبحث والتطبيق في مؤسسات ذات طابع حساس واستراتيجي.

7- المقاربة النظرية للدراسة توظيف نظرية انتشار المعلومات

تُعد المقاربة النظرية جزءًا أساسيًا في أي بحث علمي، إذ تساعد في بناء الإطار المفاهيمي والمنهجي الذي يُفسر الظاهرة قيد الدراسة، وفي سياق دراسة: "اليقظة المعلوماتية لدى الجمهور الداخلي للمؤسسة ومساهمتها في التقليل من مخاطر الإشاعات أثناء حدوث الأزمات – دراسة ميدانية على الجمهور الداخلي لمؤسسة الحماية المدنية"، تُستخدم نظرية انتشار المعلومات كمرجعية تحليلية لتفسير الكيفية التي تنتقل بها المعلومات أو الإشاعات داخل بيئة العمل أثناء الأزمات، ودور اليقظة المعلوماتية في التحكم بهذه العملية.

أولًا: تعريف نظرية انتشار المعلومات

تُعتبر نظرية انتشار المعلومات (Diffusion of Information Theory) إحدى النظريات الأساسية في علوم الاتصال، وقد طورها الباحث الأمريكي إيفريت روجرز (Everett Rogers) في ستينيات القرن العشرين، وذلك ضمن إطار دراسته لانتقال الابتكارات والمعلومات داخل المجتمعات .وتفترض هذه النظرية أن المعلومات تنتقل عبر مراحل متعددة من المصدر إلى المتلقي، وتتأثر بعدة عوامل منها طبيعة المعلومة، وسائل الاتصال، وخصائص الجمهور، والظروف الزمانية والاجتماعية.[1]

تشمل مراحل انتقال المعلومات وفقًا لهذه النظرية :مرحلة المعرفة ثم الإقناع ، تليها مرحلة القرار، ثم التنفيذ، وأخيرًا التبني أو الرفض.

[1]- Rogers, E. M. (2003). Diffusion of Innovations (5th ed.). New York: Free Press.

ثانيا :عناصر نظرية انتشار المعلومات

1. المصدر :(Source) هو الجهة التي تصدر أو تنتج المعلومة، وقد يكون رسميًا أو غير رسمي.
2. الرسالة :(Message) المحتوى الذي يتم نقله، سواء كان صحيحًا أو مضللًا.
3. القنوات (Channels) الوسائل المستخدمة لنقل الرسالة، مثل وسائل الإعلام، البريد الإلكتروني، الاجتماعات.
4. المتلقي :(Receiver) الجمهور المستهدف، وهو في هذه الدراسة الجمهور الداخلي للمؤسسة.
5. السياق الزمني والمجتمعي :الظروف التي تؤثر على طبيعة التلقي والاستجابة للمعلومة، خصوصًا أثناء الأزمات.

ثالثًا :توظيف النظرية في الدراسة الحالية

تُستخدم نظرية انتشار المعلومات في هذه الدراسة كأداة تحليلية لفهم كيفية انتقال المعلومات والإشاعات داخل مؤسسة الحماية المدنية. يتم ذلك من خلال مراقبة سلوكيات الجمهور الداخلي في كيفية استقبالهم للمعلومات وتبنيها أو رفضها خلال الأزمات. تسهم هذه النظرية في تحليل مراحل الاستجابة للمعلومات وتقييم تأثير القنوات الرسمية وغير الرسمية على عملية الانتشار.

كما تساعد النظرية في توضيح دور اليقظة المعلوماتية كعامل رئيسي في كسر حلقات انتشار الإشاعات، يُفترض أن الموظف اليقظ هو من يتحقق من صحة المعلومات ويتجنب إعادة نشرها إذا لم تكن موثوقة، في هذا السياق، يتم دمج النظرية مع مفاهيم التحقق من المعلومات، الثقافة الاتصالية، والتفاعل مع القنوات المؤسسية.

رابعًا :أهمية المقاربة النظرية للدراسة

تتجلى أهمية هذه المقاربة في قدرتها على تمكين الباحث من تحليل وفهم الظاهرة المدروسة من منظور علمي شامل، يربط بين السلوك الفردي والجماعي داخل المؤسسة، والعوامل التي تؤثر في انتشار المعلومات خلال الأزمات. كما تسهم في تطوير أدوات الدراسة الميدانية، مثل الاستبيانات، بناءً على أسس نظرية دقيقة.

علاوة على ذلك، تبرز أهمية النظرية في تقديم تدخلات عملية تهدف إلى تحسين إدارة المعلومات في المؤسسات، من خلال تعزيز القنوات الرسمية وتدريب الموظفين على التحقق من المعلومات واستخدام أدوات اليقظة المعلوماتية الرقمية. وبالتالي، فإنها تؤطر الجانب التحليلي والتطبيقي للدراسة في الوقت نفسه.

الفصل الثاني:

الإطار النظري للدراسة

تمهيد

المبحث الأول: اليقظة المعلوماتية

المطلب الأول: خصائص اليقظة المعلوماتية

المطلب الثاني: اهداف اليقظة المعلوماتية

المطلب الثالث: انواع لليقظة المعلوماتية

المطلب الرابع: أدوات وتقنيات اليقظة المعلوماتية

المبحث الثاني: الأزمات في المؤسسات

المطلب الأول: خصائص الأزمة ووظائفها

المطلب الثاني: أنواع الأزمات

المطلب الثاني: أسباب حدوث الأزمات في المؤسسة

المطلب الثالث: إستراتجيات مواجهة الأزمات

المبحث الثالث: الإشاعات في بئية العمل وآليات التصدي لها

المطلب الأول: خصائص الإشاعات

المطلب الثاني: أهداف ووظائف الإشاعات

المطلب الثالث: أنواع الإشاعات

المطلب الرابع: عوامل انتشار الإشاعات

المطلب الخامس: أساليب معالجة الإشاعات وآليات التصدي لها عبر اليقظة المعلوماتية

خلاصة

تمهيد

في العصر الرقمي الذي نعيشه اليوم، أصبحت المعلومات جزءًا لا يتجزأ من حياتنا اليومية، وتتزايد الحاجة إلى أدوات وتقنيات فعالة للتعامل مع الكم الهائل من البيانات المتاحة. يشهد العالم تحولًا سريعًا في مجالات متعددة، مما يخلق بيئات ديناميكية يتطلب التعامل معها استراتيجيات مبتكرة ومدروسة، ومن هنا، ظهرت مفاهيم مثل "اليقظة المعلوماتية" التي تهدف إلى مراقبة وتحليل المعلومات من مصادر متعددة، لتتمكن الأفراد والمؤسسات من التفاعل بشكل سريع وفعال مع التغيرات الحاصلة في بيئاتهم.

الوعي بأهمية اليقظة المعلوماتية لم يعد محصورًا في القطاعات التجارية أو العلمية فقط، بل امتد ليشمل كافة مجالات الحياة، من بينها المؤسسات الحكومية والخاصة، التي تسعى إلى ضمان استمرارية عملها وتحقيق أهدافها الاستراتيجية. هذا التوجه يعكس تغيرًا كبيرًا في طريقة استخدام المعلومات واتخاذ القرارات، بحيث أصبحت تلك القرارات مبنية على تحليل دقيق للبيانات وتحقيق أقصى استفادة من المعلومات المتوفرة.

تعتبر اليقظة المعلوماتية إحدى الأدوات الهامة التي تساهم في تعزيز القدرة على التكيف مع المتغيرات السريعة في السوق أو المجتمع، وتساعد في تقليل المخاطر المحتملة الناتجة عن الأخبار المغلوطة أو الإشاعات، خاصة في فترات الأزمات، لا تقتصر فوائد اليقظة المعلوماتية على مجرد الحصول على البيانات، بل تتعداها إلى تحسين القدرة على اتخاذ قرارات أكثر وعيًا وواقعية، سواء في الأوقات العادية أو خلال الظروف الاستثنائية.

المبحث الأول: اليقظة المعلوماتية

تعرف على أنها وظيفة تفاعلية تتضمن عمليات البحث والجمع والاختيار وتحليل ونشر المعلومات ذات القيمة المضافة واتاحتها للجمهور، تتعلق بموضوعات مستهدفة لتعزيز التبادل ومشاركة المعرفة للمستفيدين ودعم المؤسسة لاتخاذ القرار"، كما تعرف بأنها عملية مراقبة نشر المعلومات ذات صلة بموضوع معين من خلال إجراءات البحث والمعالجة والنشر لاستغلاله من طرف المستفيدين وهذا ما يمثل ميزة تنافسية"، وهي عبارة عن نشاط منظم لجمع واختيار وتحليل البيانات من طرف أخصائي المعلومات بهدف تزويد الأفراد بالمعلومات من دراسات وأخبار وغيرها فهي تشمل مراقبة المعلومات والتنبيه بمصادر المعلومات مما تسمح الأخصائي المعلومات بالتخصص ومعرفة المجال الذي يقوم بتغطيته.[12]

المطلب الأول: خصائص اليقظة المعلوماتية

1. الاستمرارية والديناميكية: تتميز اليقظة المعلوماتية بكونها عملية مستمرة وديناميكية، لا تقتصر على لحظة زمنية معينة أو حدث بعينه، بل تعتمد على المتابعة الدائمة للتطورات والمستجدات المتعلقة بمجال محدد، فالمعلومات لا تُجمَع بشكل عشوائي أو موسمي، بل يتم مراقبة مصادرها باستمرار، مما يجعل اليقظة جزءًا لا يتجزأ من النظام المعلوماتي للمؤسسة أو الباحث. [13]

2. الانتقائية: من بين أهم خصائص اليقظة المعلوماتية أنها انتقائية بطبيعتها، حيث يتم اختيار المعلومات ذات الصلة والأهمية المباشرة بمجال البحث أو اتخاذ القرار، واستبعاد ما

---

[12] – Moreau, I. R. (2008). La situation de la veille informationnelle dans les 4. organisations gouvernementale. Revue Documentation et bibliothèques, pp. 274-276.

[13] - شريف، أحمد، 2017، *إدارة المعرفة واليقظة الاستراتيجية*. الإسكندرية: دار الفكر الجامعي، ص45.

يُعرف بالضجيج أو الضوضاء المعلوماتية. تهدف هذه الخاصية إلى تقليص الجهد والوقت، والتركيز على ما هو فعلاً مفيد.

3. **الاستباقية:** تُعد الاستباقية من الخصائص الجوهرية لليقظة المعلوماتية، إذ تتيح للمؤسسة أو الفرد إمكانية التنبؤ بالتغيرات أو التهديدات أو الفرص المستقبلية قبل حدوثها فعليًا. فاليقظة لا تقتصر على مراقبة الواقع بل تمتد لتوقّع المستقبل، وهو ما يجعلها أداة استراتيجية في التخطيط طويل الأمد. وقد بيّن بوالو (Beaulieu, 2003) أن "وظيفة اليقظة الأساسية هي الإنذار المبكر، الذي يُمكّن من الاستعداد للتغيرات المحتملة قبل وقوعها".

4. **التنظيم والتخطيط:** تخضع عملية اليقظة لمنهجية واضحة ومنظمة، تتضمن مراحل متسلسلة تبدأ بتحديد الأهداف والمجالات المستهدفة، مرورًا برصد المعلومات، وتحليلها، ثم توظيفها أو مشاركتها، إن غياب التنظيم يُفقد اليقظة معناها وفاعليتها. [14]

5. **الاعتماد على التكنولوجيا:** تعتمد اليقظة المعلوماتية بشكل كبير على أدوات وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات، مثل برامج التنقيب في البيانات، محركات البحث المتخصصة، أدوات التنبيهات الفورية، الذكاء الاصطناعي، وخدمات RSS.

6. **التحليل والتركيب:** لا تقتصر اليقظة على جمع البيانات فقط، بل تتجاوز ذلك إلى تحليل هذه البيانات وربطها واستنتاج دلالات ذات معنى. فعملية التحليل تُحوّل المادة الخام إلى معرفة قابلة للتوظيف الاستراتيجي، وهو ما يجعل من اليقظة أداة تفكير وتخطيط، لا مجرد رصد معلومات. [15]

[14] - حمداني، سمير، (2021)، "اليقظة المعلوماتية في المؤسسات الإعلامية الجزائرية: دراسة ميدانية"، *المجلة الجزائرية لعلوم الإعلام والاتصال*، العدد 15، ص 83، 97.

[15] - كريم، مصطفى، (2020)، "أثر اليقظة المعلوماتية في دعم القرار الإداري: دراسة حالة". مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 6، العدد 2، ص، 53–65.

المطلب الثاني: اهداف اليقظة المعلوماتية

تتحدد لليقظة المعلوماتية اهداف عديدة يمكن ايجازها بالاتي:[16]

1. تطوير استراتيجية العمل داخل المؤسسات من خلال التعرف على المتغيرات والتقنيات الحديثة وسوق المنافسة،

2. تحديد المخاطر التي من الممكن تجنبها والوقوع بها،

3 مقارنة مستوى الاداء الخدمي وتطويره بشكل مستمر ضمن مستويات الابداع والتطوير والبحث والاختراعات؛

4. التعرف على درجة النمو الحاصلة في العمل وتحديد فجوة الاداء،

5 ايجاد الأفكار والحلول الجديدة ومختلف الابداعات التي تنشأ لدى استخدام البيئة الرقمية،

6. التوسع في استخدام ونشر المعلومات بالشكل الذي يلبي اهتمامات المستفيدين.

المطلب الثالث: انواع لليقظة المعلوماتية

توجد هنالك عدة انواع لليقظة المعلوماتية تتمثل بالاتي:

- **اليقظة الرقمية:** تشير إلى القدرة على الحفاظ على التركيز والانتباه عند استخدام التكنولوجيا الرقمية، مثل الكمبيوتر أو الهاتف، لفترات زمنية ممتدة.

- **اليقظة الامنية:** تشير هذه القدرة إلى التعرف على التهديدات الأمنية وضمان سلامة المعلومات الشخصية والبيانات الحساسة. كما تشمل كيفية التعرف على رسائل البريد

[16]– سوهام بادي و مقداد سعودي (2018) أساليب اليقظة المعلوماتية في المكتبات ومتطلبات تطبيقها. مجلة المركز العربي للبحوث والدراسات في علوم المكتبات والمعلومات، ص .133-132

الإلكتروني المزيفة أو الاحتيالية، والروابط الضارة، ووسائل الحماية من الاختراقات السيبرانية.

- **اليقظة الاجتماعية:** وتشمل القدرة على التعامل بحذر مع المعلومات التي يتم مشاركتها عبر وسائل التواصل الاجتماعي والتفاعلات الاجتماعية الأخرى، يشمل ذلك فهم اثر المشاركة المفرطة للمعلومات الشخصية والحفاظ على الخصوصية الرقمية.[17]

المطلب الرابع: أدوات وتقنيات اليقظة المعلوماتية

تعتبر اليقظة المعلوماتية من المجالات الحديثة التي تعتمد على تجميع وتحليل البيانات والمعلومات من مصادر متعددة بهدف مراقبة التغيرات المستمرة في مجالات مختلفة، تهدف هذه الأدوات والتقنيات إلى مساعدة الأفراد والمؤسسات في اتخاذ قرارات مستنيرة بناءً على المعلومات المتاحة، مما يساهم في التنبؤ بالتوجهات المستقبلية والتفاعل مع المستجدات.

أولا: أدوات اليقظة المعلوماتية

1. أنظمة إدارة المعرفة (Knowledge Management Systems)

تعتبر أنظمة إدارة المعرفة أداة أساسية في اليقظة المعلوماتية، يتم استخدامها لتخزين البيانات، دراستها، وتقديمها داخل المؤسسات لتسهيل عملية اتخاذ القرارات، عبر هذه الأنظمة، يمكن للمؤسسات جمع المعرفة من مصادر متنوعة وترتيبها لتكون متاحة للاستخدام.[18]

[17]– سلام جاسم عبد الله، اليقظة المعلوماتية في مواقع الويب للمكتبات الجامعية العراقية، جامعة ديالى، كلية القانون والعلوم السياسية، العراق، جوان 2023.

[18] – Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). The Knowledge-Creating Company, Oxford University Press,P33.

2. محركات البحث المتقدمة (Advanced Search Engines)

تُستعمل محركات البحث المتطورة لاستخلاص بيانات دقيقة من الويب بفعالية. يعتمد المتخصصون في اليقظة المعلوماتية على هذه الأدوات لتحديد آخر المستجدات في مجالات معينة، كعلوم التكنولوجيا أو الاقتصاد.[19]

3. التعلم الآلي (Machine Learning)

يشمل التعلم الآلي استخدام الخوارزميات لتحليل البيانات الكبيرة. يمكن لهذا التحليل أن يساهم في التنبؤ بالاتجاهات المستقبلية وتحليل التغيرات.[20]

4. أنظمة التنبيه الذكية (Smart Alert Systems)

هذه الأنظمة تقوم بإرسال إشعارات للمستخدمين بشأن الأحداث الهامة أو التغيرات التي تحدث في مجالات معينة مثل الأمن الإلكتروني أو الصحة العامة.

ثانيا: تقنيات اليقظة المعلوماتية

1. التنقيب في البيانات (Data Mining)

تُستخدم هذه التقنية لاستخلاص الأنماط والمعطيات القيمة من مجموعات البيانات الضخمة. يعتبر التنقيب في البيانات أداة مهمة جدًا لتحليل التوجهات المتوقعة بالاعتماد على البيانات المتوفرة.[21]

---

[19] – Dunning, T. (2010).Mining the Web: Transforming Customer Data into Customer Value , O'Reilly Media, P142.

[20] – Jordan, M. I., & Mitchell, T. M. (2015). Machine Learning: Trends, Perspectives, and Prospects. Science, P 19.

2. الرصد الاجتماعي (Social Media Monitoring) يعتمد هذا النهج على تتبع التفاعلات والأنماط على وسائل التواصل الاجتماعي يوفر هذا التتبع معلومات حول كيفية تفاعل المستخدمين مع الأحداث أو المنتجات، مما يساعد على فهم توجهات السوق.[22]

3. التحليل التنبؤي (Predictive Analytics)

يعتمد التحليل التوقعي على أساليب الذكاء الصناعي في دراسة المعطيات، بهدف توقع المسارات المستقبلية في مجالات التجارة، أو السياسة، أو الاقتصاد.

حيث تعتبر أدوات وتقنيات اليقظة المعلوماتية من الأدوات الأساسية في العصر الحديث، حيث تسهم في تحسين دقة اتخاذ القرارات من خلال توفير معلومات شاملة وموثوقة، إن التطور المستمر لهذه الأدوات يشير إلى أهمية اليقظة المعلوماتية في مختلف المجالات، مما يجعلها جزءًا لا يتجزأ من الاستراتيجيات المؤسسية والتخطيط المستقبلي.[23]

---

[21] – Han, J., Kamber, M., & Pei, J. (2011). Data Mining: Concepts and Techniques Morgan Kaufman.P 110.

[22] – Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of social media. Business Horizons.P12.

[23]– Shmueli, G., & Koppius, O. R. (2011), Predictive Analytics: A Review and Research Directions, Journal of the Royal Statistical Society.p61.

المبحث الثاني: الأزمات في المؤسسات

الأزمات في المؤسسات هي مواقف غير متوقعة تؤثر سلبًا على سير العمل وقد تُهدد بقاء المؤسسة أو صورتها أو أداءها العام. تختلف الأزمات من حيث النوع والحجم، لكنها تشترك في كونها تتطلب استجابة سريعة وحاسمة

المطلب الأول: خصائص الأزمة ووظائفها

1. **المفاجأة وعدم التوقّع:** من أبرز خصائص الأزمة أنها غالبًا ما تحدث بشكل مفاجئ دون إنذار مسبق، ما يجعل التعامل معها أكثر تعقيدًا، ويرى البعض أن المفاجأة ليست فقط في توقيت الأزمة، بل في مدى تأثيرها غير المتوقع.[24]

2. **التصعيد السريع:** تتميز الأزمات بأنها تتصاعد بسرعة إذا لم يتم احتواؤها منذ اللحظات الأولى، مما يؤدي إلى تفاقم آثارها السلبية.

3. **التهديد:** الأزمة بطبيعتها تنطوي على تهديد حقيقي أو محتمل لمصالح المؤسسة أو الأفراد، سواء على المستوى المادي أو المعنوي. يوضح هيرمان (Hermann, 1963) أن "الأزمة تُحدث تهديدًا حاسمًا للأهداف الجوهرية للمؤسسة، وغالبًا ما تتطلب قرارات سريعة تُتخذ في ظل ضغوط متزايدة".

4. **الغموض ونقص المعلومات:** غالبًا ما تترافق الأزمة مع نقص في المعلومات، أو توافر معلومات غير دقيقة أو متضاربة، مما يصعّب عملية اتخاذ القرار.

5. **قصر الوقت المتاح لاتخاذ القرار:** تضع الأزمة متخذي القرار تحت ضغط الوقت، ما يتطلب سرعة في التصرف، وأحيانًا الاعتماد على الحدس أو الخبرة السابقة.[25]

[24] - عبد الحميد، جلال. (2012)، إدارة الأزمات والكوارث، القاهرة: دار المعرفة الجامعية، ص 103.
[25] - العزاوي، خالد، (2015)، الاتصال أثناء الأزمات: الأسس النظرية والتطبيقية، عمان: دار صفاء للنشر.

ثانيًا: وظائف الأزمة

1. وظيفة التحفيز والتغيير: رغم طابعها السلبي، يمكن للأزمة أن تمثل دافعًا للتغيير والتجديد داخل المؤسسة أو المجتمع. فالأزمات تكشف نقاط الضعف وتدفع إلى إعادة النظر في السياسات.[26]

2. وظيفة الكشف والتشخيص: تُسهم الأزمة في كشف الاختلالات البنيوية أو التنظيمية داخل المؤسسة، سواء في الموارد، أو الاتصال، أو القيادة.

3. **وظيفة التنبيه:** تُرسل الأزمة إشارات إنذار لمتخذي القرار بضرورة مراجعة السياسات أو الممارسات القائمة قبل فوات الأوان.

4. **وظيفة إعادة التوازن:** في بعض الحالات، تُسهم الأزمة في إعادة التوازن الداخلي والخارجي للمؤسسة أو النظام المتأزم.[27]

[26] - قطاية، ناصر، (2019)، إدارة الأزمات في المؤسسات، الجزائر: دار الخلدونية، ص 75.
[27] - الطرابلسي، منير، (2018)، "إدارة الأزمات واتخاذ القرار"، مجلة دراسات إدارية واقتصادية، المجلد 7، العدد 2، ص. 112–125.

المطلب الثاني: أنواع الأزمات

تتعدد التقسيمات الخاصة بالأزمات، وارتأيت إلى اختيار التقسيم التالي:

1. الأزمات وفقا لدرجة شدتها : تقسم الأزمات على النحو التالي:

الأزمات الخفيفة الأزمات ذات التأثير الهامشي هي أزمات تتميز بتأثير محدود على البيئة الداخلية والخارجية أزمات عابرة، حيث يسهل إدارتها والتعامل معها وعلاجها بسرعة، بعد معرفة أسبابها الحقيقية، ويحدث لظروف لحظية وآنية، مثلا: أزمة انقطاع سلعة ما ثم إيجاد بديل لها بصورة سريعة.

الأزمات العنيفة هي أزمات بالغة الشدة، تؤثر بقوة في كل مكونات المؤسسة، لها تأثيرات جوهرية في هيكلة المؤسسة، وتؤثر بصورة واضحة على وظائفها الأساسية، ويمكن أن تحدد بقاء المؤسسة أو جزء منها، كما يمكن للمؤسسة النجاح في إدارتها من خلال التركيز على إفقادها قوة دفعها الخاصة بها والعمل على تجزئتها وتفكيكها، والتعامل مع كل جزء بالاستراتيجيات والتكتيكات والسياسات والإجراءات التي تناسبه، ومن أمثلتها: أزمة انقطاع التيار الكهربائي وامدادات الطاقة في أوقات ذروة الإنتاج أزمة انقطاع امدادات خطوط الإنتاج من المواد الخام، مما يؤدي إلى عدم الإلتزام بالصفقات المبرمة مع الزبائن.[28]

2. الأزمات وفقا لمعدل تكرارها : تتمثل في الأنواع التالية:[29]

الأزمات الدورية هي أزمات تحدث عادة لأسباب خارجية، ومعظمها لأسباب اقتصادية، وبالأخص بسبب الدورات الاقتصادية.

---

[28]– يوسف أحمد أبو فارة، إدارة الأزمات مدخل متكامل إثراء للنشر والتوزيع، ط1، 2009، عمان، الأردن، ، ص 113.

[29]– الصيرفي محمد (2007)، إدارة الأزمات، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، مصر، ص 110.

الأزمات غير الدورية هي تلك الأزمات التي تحدث لأسباب عشوائية يصعب توقعها، مما يفرض على المؤسسة استعمال نظام فعال لتوقع الأزمات التي تقع عادة فجائية دون إنذارات واضحة، مثل الأزمات الناجمة عن الفضائح والرقابة المالية، الأزمات الناجمة عن الأحوال الجوية السيئة، الزلازل والبراكين.

3- الأزمات وفقا لموضوع الأزمة (وفقا للمحتوى): تتمثل في الأنواع التالية:

الأزمات المادية الملموسة تتعلق بالأزمات ذات الموضوع المادي الملموس، كأزمة النقص والزيادة في العمالة، أزمة السيولة وأزمة تراجع المبيعات والحصة السوقية.

الأزمات المعنوية تتعلق بالجانب غير الموضوعي (غير ملموس)، حيث يجري الإحساس بها من خلال الإدراك لمضامينها الأزمية، ومن أمثلتها أزمة الولاء التنظيمي، أزمة الثقة وأزمة المصداقية ....

الأزمات المادية والمعنوية تتضمن هذه الأزمات الجنبين معا، كأزمة السرقة من أموال المؤسسة، حيث تتضمن أزمة مادية تتمثل في سرقة الأموال والمعنوية فتتمثل في تأثر سمعة المؤسسة.[30]

4 أزمات الأعمال: يمكن للمؤسسات أن تتعرض لمجموعة من الأزمات من هذا النوع وهي:

- أزمة الصورة الذهنية العامة للمؤسسة.
- أزمة التحول السوقي المفاجئ.
- أزمة فشل المنتجات.
- أزمة استبدال المديرين في الإدارة العليا.
- أزمة علاقات العمل.
- -أزمة الأقسام والفروع الدولية للمؤسسة.

[30]- محمد الصيرفي، إدارة الأزمات، مؤسسة حورس الدولية 2007، الاسكندرية، مصر، ص 28.

- أزمة النقدية.
- أزمة تغير النظم القانونية للعمل.
- أزمة الحوادث الصناعية.

المطلب الثالث: أسباب حدوث الأزمات في المؤسسة

ثانيا: أسباب نشوء الأزمة هناك مجموعة من الأسباب وراء حدوث الأزمات، ولقد تم تقسيمها وفقا لعدة أنواع، وسوف نعتمد على التقسيم التالي:

سوء الفهم الذي قد يكون من جانب الإداري في المؤسسة أو من جانب الأطراف الأخرى ذات العلاقة بالأزمة، ويكون ذلك بفعل نقص المعلومات والتسرع في إصدار القرارات أو الحكم على الأمور قبل تبين حقيقتها، وكل ذلك بفعل عدم وجود نظم للتغذية العكسية، وانعدام نظام فعال للمعلومات.

سوء الإدراك: يتعلق الأمر بمدى استيعاب المعلومات المحصل عليها والحكم التقديري على الأمور المعروضة، واتخاذ قرارات خاطئة قد تزيد من حدوث اضطرابات في المؤسسة (الغيابات التكاسل، عدم الولاء والانتماء...)، بمعنى عدم إدراك الإدارة العليا للمشكلات بصورة واضحة وكافية.

سوء التقدير والتقييم: يتعلق الأمر بالمغالاة والإفراط في الثقة بالنفس وفي القدرة الذاتية، فضلا عن سوء تقدير الطرف الآخر والاستخفاف به واستصغاره والتقليل من شأنه واحتقاره وإظهاره بغير حقيقته، مما يزيد من مقاومة التغيير من قبل العاملين أو المشاكل مع النقابة.

الإدارة العشوائية: سيادة الجهل والانحراف والتسيب يؤدي إلى انتشار التسيير الفوضوي وهو ما لا يسمح للمؤسسة بالصمود أمام أي أزمة، فتسود النظرة القصيرة، البحث عن المصالح الذاتية، عدم التخطيط .... بمعنى عدم وجود أسلوب إداري واضح لإدارة الموارد بالمؤسسة.

الرغبة في الإبتزاز: بمعنى السيطرة على متخذ القرار في الإدارة وابتزازه من خلال التصرفات الخاطئة التي يقوم بها والتي يعلمها بعض الأفراد في المؤسسة، وإجباره على القيام بتصرفات أكبر منها وأكثر ضررا، ويكون ذلك باكتشاف تصرفاته الخاطئة، مع استغلال أخطائه لإجباره على الاستمرار في الخطأ.

اليأس: يعتبر أحد الأزمات النفسية والسلوكية، تسبب الإحباط وفقدان الرغبة في العمل والتطوير والتنمية والتحسين.... بحيث يصبح العمل روتيني يومي، فتتفاقم الأزمة لتصبح " حالة اغتراب" بين الفرد والمؤسسة التي يعمل فيها، بفعل ظروف العمل، انخفاض الأجور، لا مبالاة الإدارة بذلك....

الإشاعات: يتم إطلاق الإشاعات بشكل معين ويتم توظيفها بشكل معين، ويتم تسخيرها باستخدام مجموعة حقائق صادقة حدثت فعلا، وملموسة من طرف فئة كبيرة من الأفراد، وبالتالي فإن إحاطتها بحالة من البيانات والمعلومات الكاذبة والمضللة التي تتسرب عبر الإشاعات ، وإعلانها في توقيت معين وفي إطار مناخ وبيئة محيطة تم إعدادها بشكل معين، ومن خلال استغلال حدث معين، فتتحقق الأزمة، ومن بين الإشاعات: إشاعات تخفيض الحوافز، تقليل المكافآت، عدم وجود المرتبات .....

استعراض القوة: عادة ما يتم من قبل المؤسسات الطموحة في حالة امتلاكها لنقاط قوة، من أجل قياس رد فعل الأقوياء من جهة، والضعفاء من جهة أخرى، وبتدخل بعض العوامل غير المنتظرة قد تحدث الأزمة وتتفاقم (حركة الاندماجات بين المؤسسات).

الأخطاء البشرية: قد يكون العنصر البشري هو السبب الرئيسي للأزمة من خلال الأخطاء الفادحة التي يرتكبها في أداء الأعمال الموكلة إليه، وهذا بفعل عدم وجود موارد بشرية مؤهلة كافية، وغير المدربة.

تعارض الأهداف: قد يكون بين متخذي القرار والمنفذين، وهو ما يؤدي إلى فقدان الثقة بين الطرفين.

تعارض المصالح في حالة وجود تعارض المصالح بشكل شديد ، تبرز الدوافع الحدوث الأزمة.

يمكن إضافة العديد من العوامل الخارجية التي يمكن أن تساهم في حدوث الأزمة):

- العناصر السياسية،
- العناصر القانونية
- العناصر الاقتصادية والمالية
- العناصر الاجتماعية،
- العناصر الطبيعية، والتي تتمثل في توقعات المستفيدين عناصر التنافسية (تراجع قوة الزبائن) تقادم التكنولوجيا، نقص الموارد الطبيعية.

المطلب الرابع: إستراتجيات مواجهة الأزمات

من أهم الاستراتيجيات الأزمات ما يلي :

أ. **إستراتيجية العنف:** وتستخدم هذه الاستراتيجية في حالة المواجهة مع الأزمة المجهولة حيث لا تتوفر المعلومات الكافية أو في حالة المواجهة مع الأزمات المتعلقة بالمبادئ والقيم ومواجهة الأزمات التي تؤكد المعلومات أهمية استخدام العنف فيها .

إن التكتيكات المستخدمة في التعامل العنيف مع الأزمة هي نوعان :

تكتيك التدمير الداخلي للأزمة: ويقصد به هو محاولة تحطيم المقومات التي اعتمدت عليها الأزمة في ظهورها من الجوانب والأطراف المسئولة عن حدوث الأزمة، ومهاجمة العقول المفكرة أو الوقود المشعل للأزمة وشل حركتها في إعطاء التعليمات، لكي يتم توقيف تغذية

الأزمة بالوقود اللازم لاستمرارها. بالإضافة إلى محاولة خلق صراع داخلي بين القوى الصانعة للأزمة عن طريق الاستقطاب[31] .

تكتيك التدمير الخارجي للأزمة: وهو محاولة الحصار الشديد حول العناصر المسببة والمغذية للأزمة من الخارج وقطع مصادر الإمداد عنها، وتجميع القوى المعارضة الخارجية ودفعها إلى داخل مجال الأزمة، بحيث يتم تمكين تسلل عناصر خارجية لتدمير المقومات والأعمدة الرئيسية للأزمة، بالإضافة إلى محاولة استخدام التكنولوجيات الحديثة للتعامل عن بعد في التدمير، مثل: أجهزة التجسس، والإنصات .

ب. إستراتيجية وقف النمو: تهدف هذه الإستراتيجية التركيز على قبول الأمر الواقع وبذل الجهد لمنع تدهوره وفي نفس الوقت السعي إلى تقليل مشاعر الغضب وتقليل درجة القوة المصاحبة للأزمة، وضمان عدم الوصول إلى درجة الانفجار. وتستخدم هذه الإستراتيجية في حالات المواجهة مع قوى ذات حجم كبير ومتشعبة، قضايا الرأي العام، الجماهير، والإضراب العمالي.

يتمثل التكتيك المستخدم في هذه الإستراتيجية في التعامل بذكاء وحرص مع القوى المسببة للأزمة، والاهتمام والاستماع لقوى الأزمة، والعمل على تلبية بعض المتطلبات وتقديم بعض التنازلات التكتيكية، ومحاولة تقديم النصح والإرشاد لتخفيف من حدة الأزمة حتى يمكن دراسة العوامل المسببة لها وتلافيها وتهيئة الظروف للتفاوض المباشر[32].

ج. إستراتيجية التجزئة وتقوم هذه الإستراتيجية على محاولة التحليل الدقيق والشامل للأزمات ذات الكتلة الكبيرة وتحويلها إلى أجزاء أو أزمات صغيرة يسهل التعامل معها . والتكتيك

[31]– السويدي، أحمد محمد، الأسس النظرية والتطبيقات العملية، دار الصفاء للنشر والتوزيع – عمّان، 2017 ، ص 112–114.

[32]– الهندي، فهد صالح، مدخل استراتيجي معاصر، مكتبة الرشد – الرياض، 2020 ، ص88–89.

المستخدم هو خلق نوع من التعارض في المصالح بين الأجزاء المكونة لتحالف الأزمة، مع دعم القيادات المغمورة، وتقديم إغراءات .

د. إستراتيجية إجهاض الفكر بما أن الفكر هو الذي يقف وراء الأزمة في صورة قيم واتجاهات معينة تمثل تأثيرا على شدة الأزمة، لذا فإن هذه الإستراتيجية تقوم على إجهاض هذا الفكر والتأثير عليه لكي يفقد أهميته، والتكتيك المستخدم هو : التشكيك في عناصر الأزمة والتحالف مع بعض الفئات المرتبطة بشكل ضعيف مع ذلك الفكر

هـ . إستراتيجية تغيير المسار تستخدم هذه الإستراتيجية مع الأزمات الجارفة التي يصعب الوقوف أمامها، وترتكز على محاولة ركوب عربة قيادة الأزمة والسير معها لأقصر مسافة ممكنة ثم تغيير مسارها وتحويلها إلى مسارات بعيدة عن اتجاهات الأزمة .

و. إستراتيجية تصعيد الأزمة: تهدف هذه الإستراتيجية إلى الإسراع بدفع القوى المشاركة في صناعة الأزمة إلى مرحلة متقدمة تظهر خلافاتهم وتسرع بوجود الصراع بينهم، وتتم هذه الإستراتيجية عند تكتل وتضامن قوى غير متشابهة ومتنافرة من أجل صناعة الأزمة .

إن التكتيك المستخدم في هذه الإستراتيجية هو التظاهر بعدم القدرة على المقاومة وتسريب معلومات الخاطئة عن انهيارات حدثت نتيجة لحدوث الأزمة، ومن ثم تقديم تنازلات تكتيكية لتكون مصدرا للصراع عند مناقشة كيفية الاستفادة بها.[33]

[33]– كامل، سامي، إدارة الأزمات الأمنية: المفاهيم والتطبيقات، المركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية – القاهرة، 2016، ص 65-66

المبحث الثالث: الإشاعات في بئية العمل وآليات التصدي لها

المطلب الأول: خصائص الإشاعات

1. الانتشار السريع في غياب المعلومات الرسمية: من أبرز خصائص الشائعة أنها تنتشر بسرعة، خاصة في أوقات الأزمات أو الأحداث الغامضة، حيث يقل توفر المعلومات الرسمية، ويرى دي فاي (DiFonzo, 2007) أن "الإشاعات تزدهر حين تغيب المعلومة الموثوقة، ويزيد الاعتماد على مصادر غير رسمية".

2. طابعها غير المؤكد ومجهول المصدر: الشائعة عادة ما تكون معلومة غير مؤكدة، لا يمكن التحقق من صحتها بسهولة، وتصدر غالبًا من مصادر مجهولة.

3. قابلية التعديل والتحوير: تخضع الشائعة للتعديل المستمر، حيث تتغيّر بعض تفاصيلها عند كل نقل، مما يخلق سرديات متعددة من نفس الأصل، حيث يشير Allport & Postman (1947) إلى أن "الشائعة كلما انتقلت من شخص إلى آخر، أصبحت أقصر، وأوضح، وأكثر توافقًا مع معتقدات وميول المتلقي".

4. **ارتباطها بالجانب العاطفي واللاشعوري:** تحاكي الشائعة عواطف الناس ومخاوفهم، ما يجعلها أكثر قابلية للانتشار من الأخبار الرسمية.[34]

المطلب الثاني: أهداف وظائف الإشاعات

أولا: أهداف الإشاعات

1. التشويه والاغتيال المعنوي: تُطلق بعض الإشاعات بقصد النيل من سمعة الأفراد أو المؤسسات، خاصة في الأوساط السياسية أو المنافسة الاقتصادية.

[34] - العزاوي، خالد، (2020)، "الشائعات وتأثيرها على الأمن الاجتماعي"، مجلة الإعلام الجديد، العدد 6، ص. 72–85.

2. بث الخوف والبلبلة: تُستخدم الإشاعات لخلق حالة من الذعر أو زعزعة الاستقرار، سواء لأغراض سياسية أو اجتماعية.

3. الإشباع النفسي والاجتماعي: قد تُروّج الشائعة من أجل التسلية، أو للظهور بمظهر المطلع، أو كوسيلة لبناء علاقات اجتماعية.[35]

ثانيا: وظائف الإشاعات

1. التعبير عن القلق أو الاضطراب الجماعي: تلعب الإشاعات دورًا في التعبير اللاشعوري عن مخاوف المجتمع، خاصة في أوقات التوتر والقلق، وقد اعتبرها فرويد (Freud, 1921) شكلاً من أشكال التنفيس الجماعي.

2. ملء الفراغ المعلوماتي: عندما تغيب المعلومة الرسمية، تسعى الإشاعات إلى ملء هذا الفراغ، وغالبًا ما تُقدَّم على أنها "تفسير بديل" لما يحدث.

3. التأثير في الرأي العام: تُستعمل الإشاعات أحيانًا للتأثير في الرأي العام، إما من خلال تشويه صورة معينة أو تعزيز موقف أو فكرة.[36]

المطلب الثالث: أنواع الإشاعات

يمكن أن نقسم الإشاعات إلى أقسام عدة وفق معايير مختلفة وهي:

تقسيم الإشاعات وفق المعيار الزمني من حيث سرعة انتشارها إلى ثلاثة اقسام

الإشاعات الاندفاعية: والتي تنتشر انتشار اللهب في الهشيم لأنها تتعلق بوعيد أو بوعد مباشر ولذلك فإنها تجتاح المجتمع في وقت مذهل في القصر وتنطوي على إشاعات العنف

[35] - العزاوي، خالد. (2020). "الشائعات وتأثيرها على الأمن الاجتماعي"، *مجلة الإعلام الجديد*، العدد 6، ص. 72–85.
[36] - أبو زيد، يوسف. (2019)، الشائعات والحرب النفسية، عمان: دار المناهج، ص 45.

أو إشاعات الحوادث أو الكوارث أو النصر الحاسم في وقت الحرب ولذلك فإنها تستند إلى انفعالات قوية من الهلع أو الغضب أو الفرحة المفاجئة.

الإشاعات الحابية: وهي تنمو ببطء ويتسع انتشارها في جو من السرية حتى يكاد أن يسمع بها كل فرد كالإشاعات العدائية أو الدائرة حول الشخصيات الرسمية

الإشاعات الغاطسة: وهي الإشاعات التي تنتشر برهة ثم تغطس أو تنسى ريثما تعود فتطفو من جديد في وقت لاحق حين تسمح الظروف بها جودت ولبورتو سيكولوجية الإشاعة

تقسيم الإشاعات من حيث مصادرها إلى:[37]

شائعات شخصية: يسعى مروجوها إلى تحقيق مكاسب شخصية أو الحصول على مراكز مرموقة ولذلك فإنها تعد من الإشاعات الحالمة مثل الشائعة التي يروجها عميد الكلية عن نفسه بانه مرشح لمنصب رئيس الجامعة وتنتقل هذه الإشاعات عادة عن طريق حملات الهمس.

الإشاعات المحلية: التي تدور حول القضايا الخاصة ببلد معين فقد ذكرت جريدة الانباء الكويتية شائعة حول الكويت قالت فيها: أدت المخاوف من وقوع حوادث عسكرية دامية في بلد عربي تمزقه الحرب الأهلية إلى سقوط كبير في عملته.

الإشاعات القومية: وهي الإشاعات التي تدور حول القضايا القومية العامة والأزمات التي تواجهها وعوامل التدهور والانحطاط ونواحي القوة والقدرة على التحدي فقد ترددت إشاعات قوية عن قرب اجراء محادثات سرية بين اسرائيل والاردن مما دعا ياسر عرفات إلى القول بأنه سيطالب القمة العربية المقبلة بمناقشة المحادثات الاردنية الاسرائيلية السرية.

---

[37]– عبد الفتاح عبد الغني الهمص وفايز كمال شلدان الأبعاد النفسية والاجتماعية في ترويج الاشاعات عبر وسائل الإعلام وسبل علاجها من منظور اسلامي الجامعة الاسلامية، فلسطين، 2008–2009، ص ص 17–18 .

الإشاعات الدولية: تنتشر هذه الإشاعات عند حدوث الأزمات الدولية وانتشار الأوبئة أو الكوارث الطبيعية كالإشاعات التي راجت حول محاولة امريكية لاختطاف مسؤول ليبي في الجو.

بعد توتر العلاقات بين امريكا وليبيا نتيجة أحداث خليج سرت الإشاعة والحرب النفسية – المركز العربي للدراسات الأمنية والتدريب.

تقسيم الإشاعات من حيث دلالتها الوظيفية الى:

الإشاعات العدوانية وهي الحكايات المفروضة التي يطلقها البعض في لباس فكاهي أو تعبر عن الكراهية أو العنصرية مثل تحقير الزنوج أو السود وكراهية العرب أو تتضمن الحط من شان البعض بقصد التجريح.

الإشاعات المحايدة لما كان من الخصائص الاساسية للشائعات أن تكون مشحونة بشحنة انفعالية ووجدانية قوية وتنتشر في ظروف القلق والاضطراب لذلك فان الإشاعات التي تنصب على حالة خاصة لا أهمية لها بالنسبة للجمهور لا تنتشر وإنما تبقى في نطاق ضيق جداً مثل إشاعة قيام أحد الاشخاص بشرب 40 قنينة عصير.

الإشاعات الفكاهية: ثمة علاقة وثيقة بين الإشاعات والفكاهات لأنهما احيانا لا تستهدفان إثارة التصديق وإنما إثارة الضحك فقط وللتعبير عن المشاعر الحميمة مثالها قصة الرجل الذي كان يسير على ضفة نهر الراين فسمع استغاثة رجل يكاد أن يغرق فقفز في الماء وأنقذه وبعدها ظهر انه هتلر.[38]

[38]– شريف علي حماد، التأصيل الشرعي للإعلام الدعائي وترويج الاشاعات جامعة القدس المفتوحة فلسطين، ص ص8-7

الإشاعات حسب جمهورها

يمكن تقسيم الإشاعات حسب جمهورها الى:

شائعات الضغط: إذا كانت الإشاعات تمس موضوعا يتعذر الكشف عن الحقائق المجردة فيه في الوقت الذي تنطلق فيه الإشاعات ويتيح الاستمرار في عدم الرد على الإشاعات بصورة بماشرة إلى زيادة سريانها وذيوعها فان مصمم الشائعة يضع ذلك في اعتباره عندما يبدا في تصميمها فهو يرتكز في تصميمه للشائعة على أن أحد محاورها يمكن أن يؤدي إلى الاعتقاد في صحة الإشاعات .

الإشاعات الفردية: وإذا كانت الشائعة ذات طبيعة فردية ولكنها تؤدي إلى اثارة جماهيرية ومجتمعية فينبغي الا تعتبر من قبيل الإشاعات المجتمعية إنما توجه الاجهزة المجتمعية معاونتها غير المباشرة بالشكل الذي يتفق مع طبيعتها الفردية من حيث المادة والتكوين ومن انجح الاساليب في مثل هذه الإشاعات هو الاقناع عن طريق عرض جانب واحد أو فكرة معينة متعلقة بموضوع الشائعة عرضاً يكون مشفوعاً بنفس الوقت بما يعتبر في نظر الاشخاص الموجه إليهم معقولة تؤكد قبول التفسير.

الإشاعات الجماعية: تظهر خطورة الإشاعات ذات الطبيعة الجماعية في محاولتها تفتيت وحدة البناء الاجتماعي ولهذا فهي لا تقل خطورة عن الإشاعات المجتمعية وتتميز الشائعة التي تتناول فئة أو أكثر من فئات المجتمع أو جماعة من جماعاته المختلفة بأنها تكون واعية تماماً بخصائص هذه الفئة أو الجماعة وخاصة من الناحية العقلية النفسية.

الإشاعات المجتمعية: الإشاعات ذات الطبيعة المجتمعية تتصف بخاصية فريدة تميزها عن كل من الإشاعات الفردية والجماعية اذ تجد ان كلاً من الإشاعات الفردية والجماعية تنطلق وتروج داخل إطار المجتمع المحلي أو القومي بالرغم مما يكون لها من جذور

وتنظيمات خارجية في حين أن الإشاعات المجتمعية تستند على جهود تبذلها أدوات النشر الخارجية.

المطلب الرابع: عوامل انتشار الإشاعات

أولاً: الشك العام يقول مونتغمري بلجيون يتوقف سريان الإشاعة على الشك والغموض في الخبر أو الحدث، فحينما تعرف الحقيقة لا يبقى مجال للإشاعة، فالإشاعة هي محاولة لتبادل العلم بالواقع ومشكلاته في ظل نظام إعلامي يحاول الحيلولة دون هذه المعرفة، لذا يعتبر بعض الباحثين أن الإشاعة هي مجرد بديل" يعوض غياب الحقيقة الرسمية، فالإشاعة تنتشر، عندما تتوقف المؤسسات – التي من المفروض أن تقدم الخبر المضبوط – عن مهامها الحقيقية.

ثانياً: إشراك المتلقي في التفكير في النتائج مما يفتح أمامه فضاء من التخيلات لا تخضع إلا للرغبات والأهواء.

ثانياً: إشراك المتلقي في التفكير في النتائج مما يفتح أمامه فضاء من التخيلات لا تخضع إلا للرغبات والأهواء.[39]

ثالثاً: القلق الشخصي.

رابعاً: سرع : سرعة تلقي الإشاعة أو سذاجة المتلقي أو عقلية القطيع.

خامساً: الترقب والتوقع، وعدم الاستقرار وعدم الثقة.

سادساً: وجود أجواء التوتر النفسي التي تخيم على المجتمع.

سابعاً: سوء الوضع الاجتماعي والاقتصادي.

[39]– الخليفة، نوال، دور وسائل التواصل الاجتماعي في انتشار الشائعات في المجتمع السعودي، مجلة العلوم الاجتماعية – جامعة الكويت، 2020 ، المجلد 48، العدد 3 ص. 133–134

ثامناً: الفراغ الناتج من تفشي ظاهرة البطالة الظاهرة والمقنعة، ومن أشكال الأخيرة البطالة المقنعة بأوراق البيروقراطية، ممثله في وجود موظفين لا يعملون شيئا إلا البقاء في مكاتبهم لتبرير قبضهم لمرتباتهم، وتعطيل الموظفين العاملين المنتجين فعلاً.

تاسعاً: شيوع أنماط التفكير الخرافي القائم على قبول الأفكار الجزئية دون التحقق من صدقها أ كذبها بأدلة تجريبية والأسطوري القائم على قبولا الأفكار الكلية دون التحقق من صدقها أو كذبها بأدلة منطقيه.

عاشراً: شيوع ظاهره الحرمان الإدراكي، ومضمونها تداول الناس في المجتمعات المغلقة المجموعة محدودة من المعارف، وممارسه عادات نمطيه متكررة، غارقين في بركه راكدة من الحياة المملة غير المتصلة بمجريات الحياة خارجها وهنا يصبح اطلاق الاشاعات وتلقيها محاوله لإيجاد جديد.[40]

[40]– حسين بن صديق حسين ،عقيل اسهامات معلم التربية الاسلامية بالمرحلة الثانوية في مواجهة الشائعات. مذكرة ماجستير ، جامعة أم القرى المملكة العربية السعودية ، 2016، ص 32–33.

المطلب الخامس: أساليب معالجة الإشاعات وآليات التصدي لها عبر اليقظة المعلوماتية

الإشاعات تعتبر أحد أكبر التحديات التي تواجه المجتمعات في العصر الحديث، خصوصًا في ظل الثورة الرقمية والتطور التكنولوجي السريع. قد تؤدي الإشاعات إلى تدمير السمعة الشخصية أو المؤسسية، وقد تساهم في نشر الفوضى والارتباك. لذلك، من الضروري فهم الأساليب الفعّالة لمعالجة الإشاعات وطرق التصدي لها باستخدام اليقظة المعلوماتية.

تعريف الإشاعات :

الشائعة: هي معلومة غير مؤكدة أو قد تكون غير صحيحة، تنتشر بين الأفراد أو داخل المجتمع بطريقة غير رسمية، وغالبًا ما تكون مغلوطة أو مبالغًا فيها. الإشاعات يمكن أن تكون حول أشخاص، أحداث، أو ظواهر اجتماعية، وتهدف في بعض الأحيان إلى زعزعة الثقة أو تشويه السمعة.[41]

أولا: أساليب معالجة الإشاعات

معالجة الإشاعات يتطلب استراتيجيات مدروسة وتعاون من مختلف الأطراف المعنية. أهم الأساليب التي يمكن اتباعها لمعالجة الإشاعات تشمل:

1. التحقق من المعلومات (Fact-Checking):

- يجب التحقق من صحة المعلومات قبل تصديقها أو نشرها، يعتبر التحقق من الحقائق أحد الأساليب الفعّالة لمكافحة الإشاعات . يشمل ذلك الرجوع إلى مصادر موثوقة مثل الأخبار الرسمية، المؤسسات الحكومية، أو الخبراء في الموضوع.[42]

---

[41]– الهيئة العامة للإعلام، "دليل التحقق من المعلومات"، القاهرة، مصر، دار الهدى للنشر، ط1، 2020، ص 15-17

[42]– أحمد سعيد، "التحقق من الأخبار الزائفة في العصر الرقمي"، بيروت، لبنان، دار المعرفة للنشر، ط2، 2019، ص 70-73.

2. الاستجابة السريعة (Response Management): رد فعل سريع ومنظم من السلطات المختصة (مثل الدول أو المنظمات) قد يوقف انتشار الإشاعة، عند انتشار إشاعة ما، يجب على الجهات الرسمية أن تصدر بياناً رسمياً لتكذيب الإشاعة وتوضيح الحقائق.[43]

3. التوعية العامة (Public Awareness): نشر الوعي حول كيفية التعامل مع الإشاعات وكيفية التعرف على الأخبار الكاذبة. يجب تعليم الأفراد كيفية التحقق من الأخبار باستخدام منصات المراجعة والبحث.[44]

4. استخدام الوسائل الإعلامية الموثوقة: استخدام وسائل الإعلام الموثوقة مثل الصحف، القنوات الإخبارية الرسمية، والمواقع الإلكترونية الموثوقة لنقل المعلومات بدقة.[45]

5. الشراكات بين المؤسسات: التعاون بين المؤسسات الحكومية والخاصة والمنظمات غير الحكومية في إطار توحيد الجهود لمكافحة الإشاعات عبر برامج مشتركة.

ثانيا: آليات التصدي للشائعات عبر اليقظة المعلوماتية

اليقظة المعلوماتية: هي عملية مراقبة وتحليل المعلومات المتوفرة عبر الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي بهدف اكتشاف الأخبار المزيفة والإشاعات والحد من تأثيرها. تُستخدم في هذه العملية العديد من الأدوات والتقنيات لتحديد المعلومات المضللة، ومنها:

1. استخدام أدوات فحص الحقائق الرقمية (Fact-Checking Tools): هناك العديد من الأدوات التي تُساعد في التحقق من صحة المعلومات مثل:

- Snopes و PolitiFact: منصات للتحقق من الأخبار الزائفة.

---

[43]- علي الجمل، "إدارة الأزمات والشائعات الإعلامية"، القاهرة، مصر، دار النشر الجامعي، ط1، 2018، ص 115-117.

[44]- ريم مصطفى، "التوعية الإعلامية ضد الشائعات"، القاهرة، مصر، دار الهدى للنشر، ط1، 2020، ص 41-43.

[45]- نادية عبد الحليم، "دور الإعلام في مكافحة الشائعات"، دبي، الإمارات العربية المتحدة، مركز الإعلام العربي، ط2، 2019، ص 90-93.

– Google Fact Check: أداة من جوجل تساعد في تحديد الأخبار الكاذبة أو المشكوك فيها.[46]

2. الذكاء الاصطناعي والتحليل البياني: تستخدم تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحليل الأخبار والمحتوى عبر الإنترنت وتحديد الأنماط التي تشير إلى الأخبار الزائفة أو الإشاعات .

– يمكن استخدام الخوارزميات للكشف عن الأخبار التي تنتشر بسرعة والتي قد تكون غير موثوقة.[47]

3. التحليل اللغوي (Linguistic Analysis): تُستخدم أساليب تحليل اللغة لفحص النصوص والتعرف على الكلمات أو التعبيرات التي قد تشير إلى وجود إشاعة أو معلومات خاطئة.[48]

4. الاستفادة من وسائل التواصل الاجتماعي: تأسيس حسابات وحملات على مواقع التواصل الاجتماعي لنشر الحقائق والتصدي للأخبار الكاذبة، وبالتالي المساعدة في تعديل طريقة تعامل الناس مع المعلومات.[49]

5. التعاون مع منصات التواصل الاجتماعي: التنسيق بين الجهات الحكومية والشركات المشغلة لمنصات التواصل الاجتماعي لمحاربة الأخبار الزائفة والإشاعات باستعمال آليات تنقية ومراجعة متطورة.[50]

---

[46]– معهد الصحافة الرقمية، "الأدوات الرقمية للتحقق من الأخبار"، القاهرة، مصر، دار الصحافة الحديثة، ط1، 2018، ص 43–45.

[47]– محمد عادل، "الذكاء الاصطناعي في مكافحة الأخبار الزائفة"، القاهرة، مصر، دار تكنولوجيا المعلومات، ط1، 2020، 95–97

[48]– فوزية الزهراني، "التعاون المؤسساتي في مواجهة الأخبار الزائفة"، الرياض السعودية، دار المريخ للنشر، ط1، 2021، ص 110–113

[49]– سامي عبد الله، "الشائعات على وسائل التواصل الاجتماعي: تحليل ودور التصدي"، بيروت لبنان، دار النشر الأكاديمية، ط1، 2019، ص 66–67

4. أهمية اليقظة المعلوماتية في التصدي للشائعات: تعتبر الوعي بالمعلومات عاملاً هامًا في مكافحة الإشاعات، لأنه يسمح للمجتمع بفهم الأخبار الخاطئة بسرعة ودقة أكبر، بفضل هذا الوعي، يمكن تحديد الأزمات الإعلامية والتفاعل معها بفعالية، مما يساعد على تقليل الآثار السلبية المحتملة.

[50]– ياسر عبد الرحمن، "التعاون بين الحكومات ووسائل التواصل الاجتماعي في مكافحة الشائعات"، القاهرة، مصر، دار الإعلام العربي، ط2، 2020، ص 130–132.

خلاصة

اليقظة المعلوماتية أداة أساسية في العصر الحديث، حيث تمكّن الأفراد والمؤسسات من مراقبة وتحليل المعلومات من مصادر متعددة بشكل مستمر، مما يعزز قدرتهم على اتخاذ قرارات استراتيجية مستنيرة، من خلال استخدامها الفعال، يمكن للمؤسسات الحصول على معلومات دقيقة وموثوقة تساعد في التفاعل مع التغيرات السريعة في البيئة المحيطة، وتقليل المخاطر المرتبطة بالإشاعات والأخبار المغلوطة.

تلعب اليقظة المعلوماتية دورًا حيويًا في الأوقات العصيبة، مثل الأزمات، حيث تساهم في دعم اتخاذ القرارات السريعة، وتحقيق الشفافية في التواصل، مما يقلل من تأثير الإشاعات ويسهم في الحفاظ على استقرار المؤسسة. من خلال تكامل الأدوات والتقنيات الحديثة، تساعد اليقظة المعلوماتية في تحقيق توازن بين سرعة التكيف مع الأزمات وحماية المؤسسة من المخاطر المستقبلية.

بناءً على ذلك، تعد اليقظة المعلوماتية عنصرًا حاسمًا في نجاح المؤسسات، إذ تتيح لها إدارة الأزمات بفعالية، مما يعزز من قدرتها على البقاء والنمو في بيئة تنافسية ومتغيرة باستمرار.

الفصل الثالث:

الإطار التطبيقي للدراسة

تمهيد :

بعد التأسيس النظري لموضوع الدراسة من خلال عرض الإطار المفاهيمي، والتطرق إلى مختلف الجوانب المرتبطة به، يأتي هذا الفصل التطبيقي ليجسد الجانب العملي من البحث، من خلال محاولة رصد واقع الظاهرة محل الدراسة ميدانيًا، وتحليلها بالاستعانة بالأدوات والإجراءات المنهجية الملائمة.

وقد ارتأينا في هذا الفصل أن نبدأ بتعريف المؤسسة موضوع الدراسة، لما لذلك من أهمية في تحديد السياق التنظيمي والاجتماعي الذي تنتمي إليه الفئة المبحوثة، ثم انتقلنا إلى عرض الإجراءات المنهجية المعتمدة، والتي شملت تحديد نوع الدراسة، وأدوات جمع البيانات، وعينة الدراسة، بالإضافة إلى كيفية تحليل المعطيات.

وفي القسم الأخير من هذا الفصل، قمنا بعرض نتائج الدراسة الميدانية وفق محاور وتساؤلات البحث، متبوعًا بمناقشتها في ضوء ما توصلت إليه الدراسات السابقة والإطار النظري، بغرض الوقوف على أهم المؤشرات والدلالات التي تسمح بالإجابة عن إشكالية الدراسة، واقتراح بعض التوصيات التي من شأنها أن تساهم في تحسين واقع الفئة المدروسة ضمن المؤسسة الجامعية.

المبحث الأول : تقديم وعرض المؤسسة محل الدراسة

المطلب الأول: تعريف بمؤسسة الحماية المدنية

تُعد الحماية المدنية جهازًا عموميًا ذو طابع إنساني واجتماعي، تتمثل مهمته الجوهرية في حماية الأرواح البشرية، الممتلكات، والبيئة من مختلف الأخطار الطبيعية، الصناعية، التكنولوجية، والحوادث اليومية، إضافة إلى إدارة الكوارث وتقديم المساعدة في حالات الطوارئ. وتُعنى هذه الهيئة بالتدخل السريع والمنظم في مختلف الحالات الحرجة، عبر عمليات الإنقاذ، الإسعاف، الإخلاء، والتكفل الأولي بالضحايا والمتضررين، كما تسهر على نشر ثقافة الوقاية والتحسيس وسط المواطنين من أجل الحد من المخاطر الممكنة قبل وقوعها.

وتعتبر الحماية المدنية جزءًا لا يتجزأ من منظومة الأمن الوطني الشامل، حيث تتكامل مهامها مع باقي القطاعات الحيوية في الدولة كقطاعي الصحة والأمن، ما يجعلها ذات دور محوري في ضمان الاستقرار المجتمعي، خاصة أثناء وقوع الكوارث والأزمات.

إلى جانب الجانب العملياتي، تضطلع الحماية المدنية بأدوار تربوية وتكوينية من خلال مراكزها الجهوية والمحلية، لتكوين أعوان متخصصين في مجالات الإسعاف، الإطفاء، والوقاية، فضلاً عن تنظيم دورات تكوينية وتحسيسية لفائدة مختلف شرائح المجتمع.

المطلب الثاني: النشأة والتطور القانوني لمؤسسة الحماية المدنية في الجزائر

يرجع تاريخ نشأة الحماية المدنية في الجزائر إلى مرحلة ما بعد الاستقلال، حيث تطلبت الظروف آنذاك إنشاء جهاز متخصص يتولى مهام الوقاية والتدخل في حالات الطوارئ، نظراً لما عرفته البلاد من تحديات على مستوى البنية التحتية والتنظيم المدني.

وقد تم تقنين هذا الجهاز بصفة رسمية بموجب الأمر رقم 71-28 المؤرخ في 22 أبريل 1971، والذي نص على إنشاء المديرية العامة للحماية المدنية، محددًا بذلك الإطار العام لمهامها وتنظيمها الهيكلي. ثم توالت التعديلات والتحديثات القانونية التي مست هذه الهيئة عبر عدة مراسيم تنظيمية، أبرزها:

القانون رقم 04-20 المؤرخ في 25 ديسمبر 2004 المتعلق بالوقاية من الأخطار الكبرى وإدارة الكوارث في إطار التنمية المستدامة.

المرسوم التنفيذي رقم 91-269 المؤرخ في 10 أغسطس 1991 المتضمن تنظيم المديرية العامة للحماية المدنية وصلاحياتها.

وتجدر الإشارة إلى أن الحماية المدنية شهدت تطورًا ملحوظًا سواء من حيث الوسائل التقنية واللوجستية أو من حيث الموارد البشرية، حيث تم إدماج تكنولوجيات حديثة في عملها اليومي، كما تم فتح معاهد ومراكز تكوين على المستوى الوطني لإعداد أعوان مختصين بمؤهلات عالية.

المطلب الثالث: المديرية الولائية للحماية المدنية بولاية المسيلة

تُعد مديرية الحماية المدنية لولاية المسيلة امتدادًا محليًا للهيكل المركزي للمديرية العامة، وهي تضطلع بنفس المهام العامة مع مراعاة خصوصيات الولاية، من حيث التوزيع الجغرافي، الكثافة السكانية، والمخاطر المحتملة (كحرائق الغابات، فيضانات، حوادث المرور...). وتضم هذه المديرية وحدات عملياتية منتشرة عبر دوائر الولاية، وتنسق بشكل دائم مع السلطات المحلية لضمان سرعة وفعالية التدخل في مختلف الحوادث.

وتلعب المديرية دورًا محوريًا في توعية الجمهور الداخلي والخارجي، من خلال الحملات التحسيسية والبرامج التكوينية، وهي بذلك تشكل نموذجًا حيًا للتكامل بين الأداء العملياتي والتواصلي، مما يجعلها بيئة ملائمة لدراسة موضوع اليقظة المعلوماتية ومواجهة الإشاعات أثناء الأزمات.

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة

أولا تعريف بمجتمع وعينة الدراسة: اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة الواقع و الظاهرة كما توجد في الواقع ووصفها وصفا دقيقا و التعبير عنها كما وكيفا ، وكذلك اعتمدنا على المنهج الإحصائي الذي حولنا من خلاله إيجاد علاقة التأثير بين متغيرات الدراسة .

ثانيا متغيرات الدراسة: إن المجتمع هو المجموعة الكلية من العناصر التي يسعى الباحث

إلى أن يعمم عليها النتائج ذات العلاقة بالمشكلة المدروسة، وتهدف هذه الدراسة إلى الوقوف على اليقظة المعلوماتية لدي الجمهور الداخلي للمؤسسة ومساهمتها في التقليل من مخاطر الإشاعات اثناء حدوث الأزمات ولتطبيق هذه الدراسة قمنا بتحديد مجتمع الدراسة بموظفي مدرية الحماية المدانية بالمسيلة و البالغ عددهم50 موظفين .

ثالثا عينة الدراسة: "هي مجموعة جزئية من مجتمع البحث يتم اختبارها بطريقة مناسبة واجراء الدراسة عليها ،بحيث يمكن تعميم تلك النتائج على المجتمع بأكمله، وهي أيضا جزء من المجتمع حيث تتوافر في هذا الجزء خصائص المجتمع نفسها" ويلجأ أ أي باحث إلى اختيار العينة كون أنه يصعب دراسة المجتمع ككل فيكون اختيار العينة لاختصار الوقت و الجهد و للوصول إلى نتائج يمكن تعميمها على المجتمع ككل، وقد اعتمدنا في دراستنا على "العينة العشوائية البسيطة " وهي العينة التي اختيرت بطريقة يكون لكل عنصر في المجتمع في فرصة الاختيار، وأن اختيار أي عنصر لا يرتبط باختيار أي عنصر آخر"، "فالاختيار العشوائي للعينة يتم وفقا لقواعد تعطي لجميع وحدات العينة فرصة متكافئة في الاختيار"[1].

[1]– فاطمة عوض صابر، ميرفت علي خفاجة، أسس ومبادئ البحث العلمي ، ط 1 ، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، الإسكندرية، 2002، ص 191.

وسنخصص الدراسة على مختلف فئات العينة و المتمثلة في موظفي الحماية المدنية وتم تحديد العينة بـ 50 مفردة ثم توزيع الإستبانة على 50 موظفين وتم استرجاع 50 نسخة

رابعا حدود ومتغيرات الدراسة:

أ- حدود الدراسة:

- **أولا المجال البشري** : تم تطبيق الدراسة على 50 موظف بمدرية الحماية المدنية
- **ثانيا – المجال المكاني والزماني** تم تطبيق الدراسة بمقر مديرية الحماية المدنية لولاية المسيلة، نظرًا لطبيعة نشاطها المرتبط بإدارة الأزمات وتدفق المعلومات داخليًا، مما يجعلها مجالًا مناسبًا لفحص آليات اليقظة المعلوماتية ودورها في التصدي للإشاعات تمت الدراسة الميدانية خلال شهر ماي من سنة 2025، حيث تم في هذه الفترة توزيع الاستبيانات، إجراء المقابلات، وجمع البيانات وتحليلها، بما يتوافق مع أهداف البحث وظروف المؤسسة..
- **ب – متغيرات الدراسة** : انطلاقا من موضوع الدراسة فإن متغيرات الدراسة هي

1 المتغير المستقل: اليقضة المعلوماتية

2 المتغير التابع : التقليل من مخاطر الاشاعات اثناء حدوث الازمات

- **التعريف بأدوات جمع البيانات** لجمع المعلومات حول موضوع الدراسة تم الاعتماد على الاستبيان للحصول على المعلومات التي تخدم البحث فهو من أكثر الأدوات استخداما في العلوم الاجتماعية.

1- **الاستبيان** يعرف الاستبيان على أنه عبارة عن مجموعة من الأسئلة المكتوبة التي تعد بقصد الحصول على معلومات أو آراء من المبحوثين حول الظاهرة أو موقف ما معين محل الدراسة.

و الاستبانة هي تقنية لجمع المعلومات عن طريق استمارة تتضمن مجموعة من الأسئلة تتعلق بموضوع معين يقوم بهذه العملية الأفراد، سواء ميدانيا أو ترسل الاستمارات عن طريق

البريد أو تنشر الأسئلة في الجرائد والمجلات أو عبر الإذاعة والتلفاز ، وبعد الإجابة التي يمكن أن يدونها المبحوثين أنفسهم، أو يدونها الباحث الميداني تدوينا دقيقا [1].

ولقد قمت بتصميم الإستبانة الموجه للموظفين والذي تضمن الجزء الأول مقدمة عن الموضوع محل الدراسة وأهميتها، وإرشادات توضيحية حول كيفية تعبئة الإستبانة للإجابة عن الأسئلة المطروحة.

المحور الأول: يتضمن البيانات الشخصية الجنس والسن 05 أسئلة

المحور الثاني: .اليقظة المعلوماتية داخل المؤسسة الحماية المدنية يتكون من 18 سؤال

المحور الثالث: طبيعة المواضيع المرتبطة باليقظة المعلوماتية في نشاطات الحماية المدنية بولاية المسيلة يتكون من 03 أسئلة

المحور الرابع: دور اليقظة المعلوماتية في مواجهة الاشاعات أثناء الأزمات يتكون من 10 أسئلة.

لقد تم توزيع الاستبيان من خلال التواصل المباشر مع أفراد العينة إلا أن هناك العديد من الصعوبات التي كانت عائق لجمع المعلومات منها:

بالرغم من الحضور الشخصي إلا أن البعض لم يستوعب بعض الأسئلة.

- محاولة التهرب من الإجابة من طرف بعض الموظفين

- عدم فهم بعض أسئلة.

[1]- محمد شلبي، المنهجية في التحليل السياسي، المقاربات، المناهج الإقتربات، الأدوات، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الجزائر، 1997، ص 107.

جدول رقم (01) توزيع الاستبانة بالنسبة لاستبيان الموجه للموظفين

البيانات	عدد الاستمارات الموزعة	عدد الاستمارات المسترجعة	عدد الاستمارات الغير مسترجعة	عدد الاستمارات الملغاة	عدد الاستمارات الصالحة لدراسة
العدد	50	50	00	00	50
النسبة	% 100	%100	%00	%00	%100

لقد تم عرض الاستبيان على محكمين أستاذ من قسم علوم اعلام والاتصال وعلى الأستاذ المشرف وهذا بغيت إعطاء رأيهم وإعطاء توجيهات حول منهجية بناء الاستبيان.

الأساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسة:

لتحليل ومعالجة البيانات التي تم الحصول عليها من الدراسة الميدانية إحصائيا قمنا باستخدام

البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS v25) ومن خلاله اعتمدنا على مجموعة من الأساليب الإحصائية التالية:

- التكرارات و النسب المئوية لوصف أفراد عينة الدراسة حسب برنامج الجداول الإحصائية Excel المتوسط الحسابي لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض درجة الموافقة على كل عبارات الاستمارة.

- معامل الارتباط برسون.

-الانحراف المعياري.

المبحث الثالث: عرض وتحليل النتائج

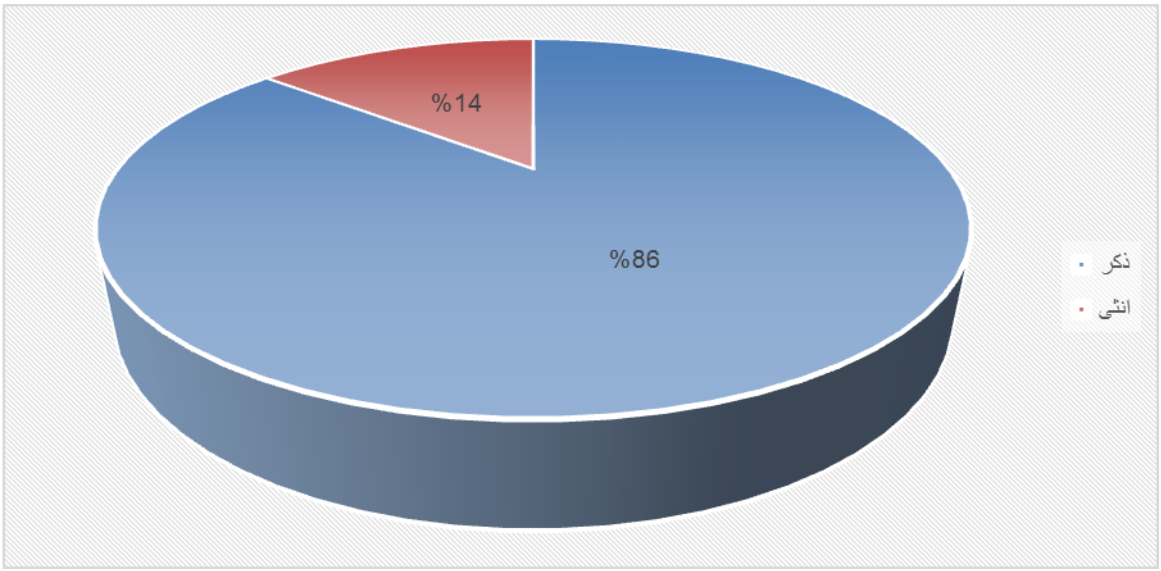
يشتمل هذا المبحث لعرض النتائج التي توصل إليها الباحث وفق أهداف البحث الحالي، فضلا عن مناقشة تلك النتائج في ضوء النظريات والدراسات السابقة المعتمدة في الدراسة، ومن ثم الخروج بمقترحات بالاستناد إلى تلك النتائج.

1-1-عرض نتائج المحور الأول: البيانات الشخصية للمستجوب

الجدول رقم (02) يوضح أفراد عينة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	43	86
الانثى	07	14
المجموع	50	100

الشكل رقم 1: يوضح توزيع العينة حسب متغير الجنس



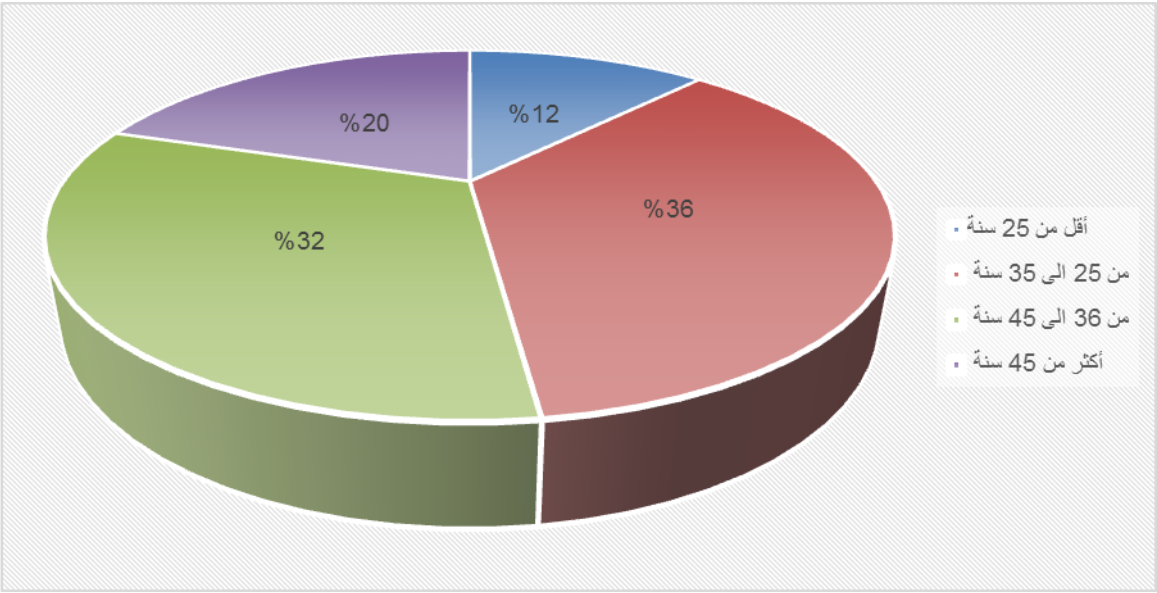
المصدر: من اعداد الطالبة **و بالاعتماد على برنامج Excel**

من خلال الجدول رقم (1) يبين أن توزيع العينة حسب الجنس ونلاحظ من خلاله نسبة الذكور تفوق نسبه الإناث وهي كالتوالي% 86 ذكور والإناث % 14 ما يدل على كفاءات الذكور في مجال العمل، وذلك ما يتميز به الذكور على الإناث من خبرات وقدرات ومنه نستنتج أن فئة الذكور هي الفئة الغالبة في مؤسسة الحماية المدنية .

2- الجدول رقم 03: يوضح توزيع العينة حسب متغير السن

الفئة	التكرار	النسبة %
أقل من 25 سنة	06	12
من 25 الى 35 سنة	18	36
من 36 الى 45 سنة	16	32
أكثر من 45 سنة	10	20
المجموع	50	100

الشكل رقم 2: يوضح توزيع خصائص العينة حسب متغير السن



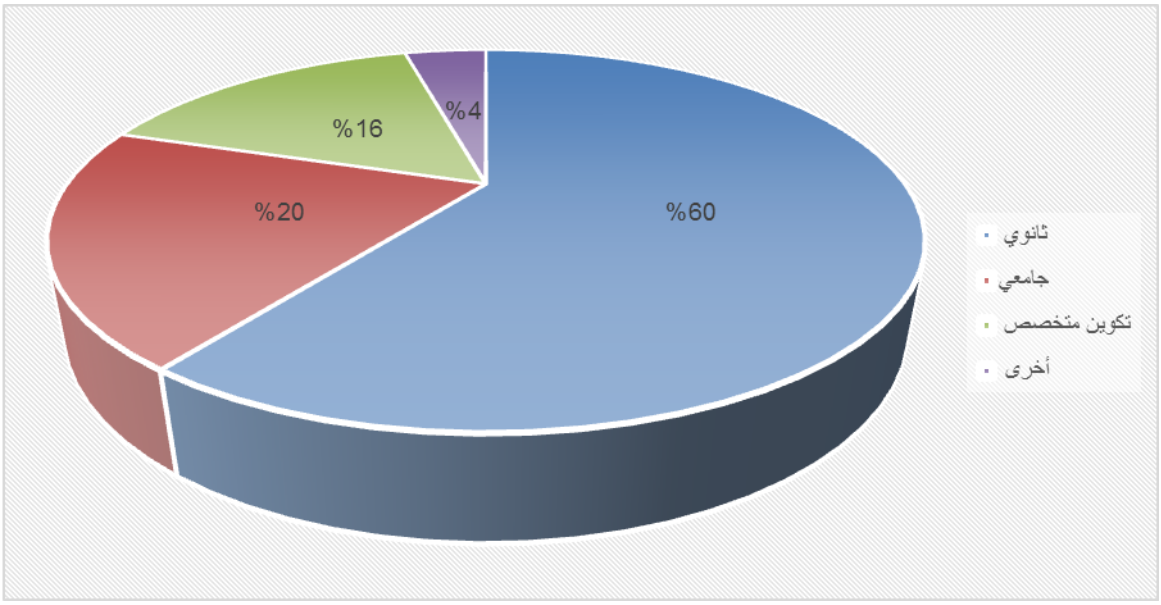
ونلاحظ أن الفئة العمرية التي تتراوح بين 25 إلي 35 سنة تمثل أعلى نسبة حيث قدرت ب نسبة% 36 وتليها السن من 36 إلي 45 بنسبة % 36 تليها أكثر من 45سنة بنسبة % 20 و تليها أقل من 25 سنة كأقل نسبة ب 12%.

ومن خلال النتائج المبينة أعلاه نستنتج أن الفئة العمرية التي تتراوح اعمارهم بين25 إلي 35 أن لديهم الأغلبية في العمل والتي تتحمل المسؤولية وان المؤسسة تعتمد عليها أكثر.

الجدول رقم(04): يوضح توزيع خصائص العينه حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة %
ثانوي	30	60
جامعي	10	20
التكوين المهني	08	16
أخرى	02	04
المجموع	50	100

الشكل رقم 3: يوضح توزيع خصائص العينة حسب متغير المستوى التعليمي



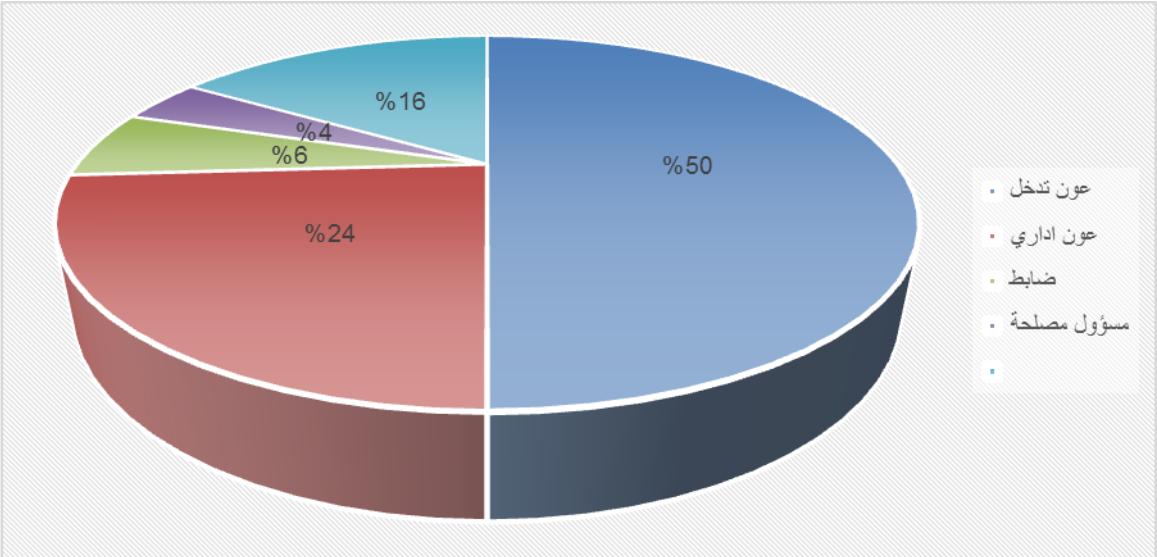
المصدر: من اعداد الطالبة و بالاعتماد على برنامج Excel

من خلال الجدول رقم(4) يبين توزيع خصائص العينة المستوى التعليمي ونلاحظ أن النسب أعلاه أن أغلب الافراد حاصلين على مستوى ثانوي قدرت ب نسبة، % 60 وتليها شكل الحاصلين على مستوى جامعي قدرت ب نسبة% 20 بينما الحاصلين على شكل التكوين متخصص بنسبة % 16 و تليها الحاصلين على شكل أخرى بنسبة % 4، منه نستنتج أن مؤسسة الحماية المدنية عند التوظيف لا تطلب شهادات جامعية وانما تكتفي بالمستوى الثانوي .

الجدول رقم(05):يوضح توزيع خصائص العينه حسب الرتبة

الرتبة	التكرار	النسبة %
عون تدخل	25	50
عون اداري	12	24
ضابط	03	6
مسؤول مصلحة	02	4
أخرى	08	16
المجموع	50	100

الشكل رقم 4: يوضح توزيع خصائص العينة حسب الرتبة

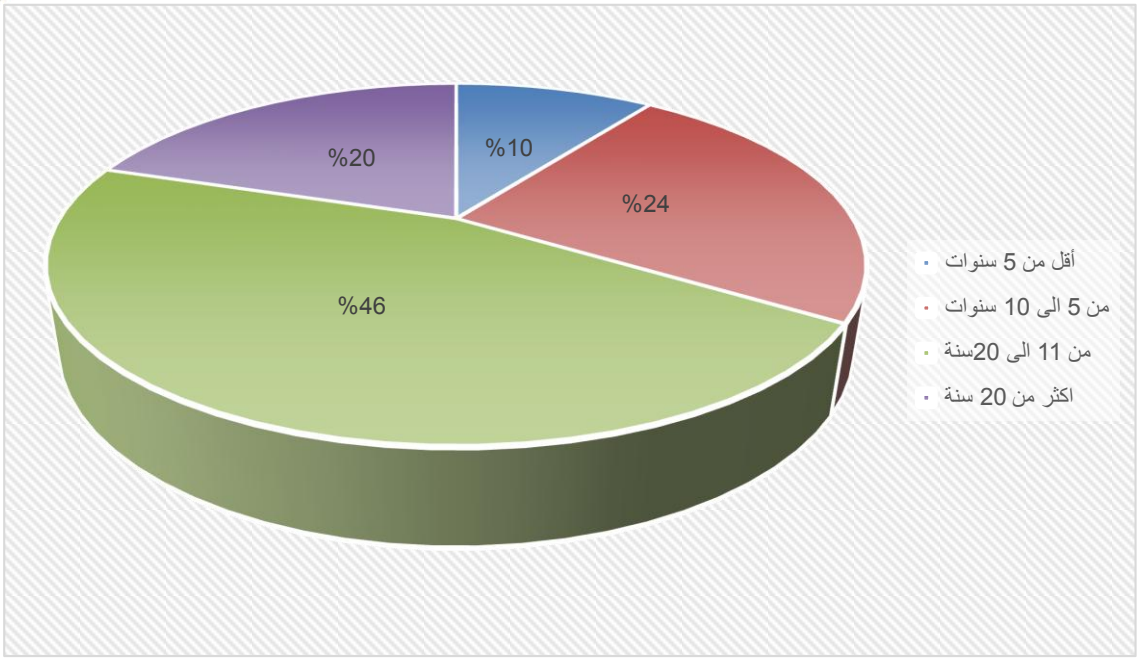


من خلال الجدول رقم 4 يوضح توزيع الرتبة في المؤسسة ونلاحظ أن أعلى نسبة هيا رتبة عون تدخل حيث قدرت ب نسبة 50% تليها رتبة عون اداري وذلك بنسبة 24% تليها بشكل اخرى بنسبة 16% تليها رتبة ضابط بنسبة 6% وفي الاخير نجد رتبة مسؤول مصلحة 4%

ومنه نستنتج أن المؤسسة تعتمد بشكل كبير على اعوان تدخل.

الجدول رقم(06): يوضح توزيع خصائص العينة حسب سنوات الخبرة داخل المؤسسة

الخبرة	التكرار	النسبة %
أقل من 5 سنوات	05	10
من 5 الى 10 سنوات	12	24
من 11 الى 20سنة	23	46
اكثر من 20 سنة	10	20
المجموع	50	100



من خلال الجدول رقم (6) يوضح توزيع خصائص الأقدمية في المؤسسة ونلاحظ أن بالنسبة للخبرة العملية قد تبين أن نسبة 42 % اصحاب على الخبرة ما بين 11 الى 20سنة بينما 24 %اصحاب الخبرة أكثر من 5 الى 10سنوات، وتليها أصحاب الخبرة أكثر من 20 سنة بنسبة 20% ، وتليها اصحاب الخبرة أقل من 05 سنوات بنسبة 10 % وتؤشر هده النسبة إلى ضعف الفئة من أصحاب الخبرة الوظيفية العالية مما يدل على عدم استقرار الموظفين بصفه مستمرة في المؤسسة.

2-1- عرض تحليل نتائج المحور الثاني: اليقضة الملعوماتية داخل المؤسسة الحماية المدنية

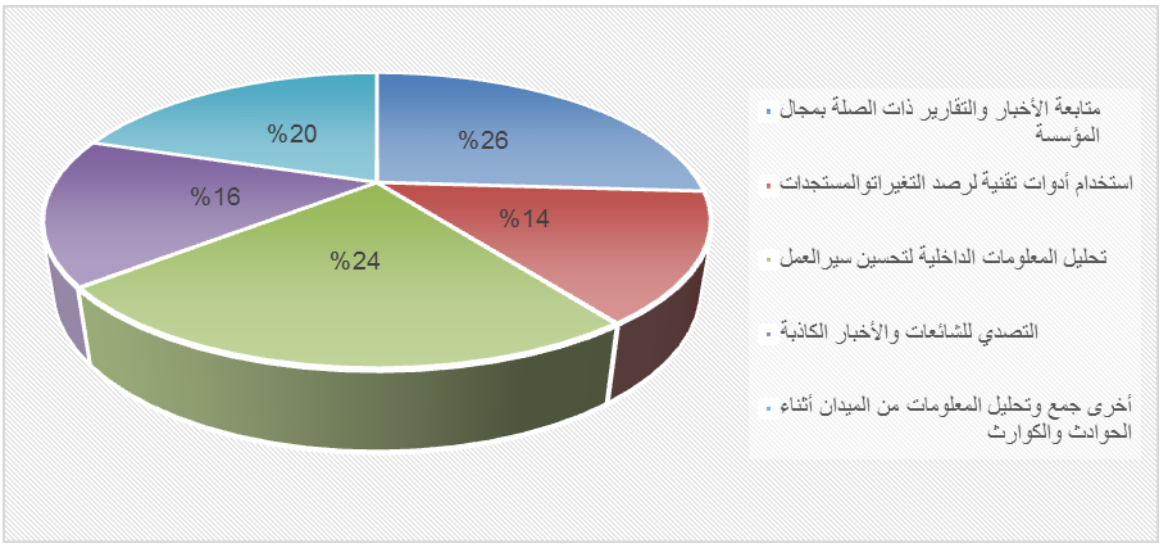
1- ما مفهومك لليقضة المعلوماتية:

الجدول رقم 06: مفهوم اليقظة المعلوماتية

الفقرة	التكرار	النسبة (%)
متابعة الأخبار والتقارير ذات الصلة بمجال المؤسسة	**13**	**26**
استخدام أدوات تقنية لرصد التغيرات والمستجدات	**7**	**14**
تحليل المعلومات الداخلية لتحسين سير	**12**	**24**

العمل		
التصدي للشائعات والأخبار الكاذبة	**8**	**16**
جمع وتحليل المعلومات من الميدان أثناء الحوادث والكوارث	10	20
المجموع	50	100

الشكل رقم 06: يوضح توزيع خصائص العينة حسب سنوات الخبرة داخل المؤسسة



المصدر: من اعداد الطالبة و بالاعتماد على برنامج Excel

يتبيّن من معطيات الجدول رقم (1) أن أعلى نسبة تحققت في خيار "متابعة الأخبار والتقارير ذات الصلة بمجال المؤسسة" حيث بلغت (26%)، مما يعكس إدراكًا واضحًا لدى العينة بأهمية مواكبة المستجدات في مجال عملهم. يليه بند "تحليل المعلومات الداخلية لتحسين سير العمل" بنسبة (24%)، وهو مؤشر إيجابي على اهتمام المؤسسات بتحليل معطياتها الداخلية لتطوير الأداء. فيما جاءت نسبة "جمع وتحليل المعلومات من الحوادث والكوارث" في المرتبة الثالثة بـ(20%)، ما يشير إلى وعي بأهمية إدارة الأزمات. أما "التصدي للشائعات والأخبار الكاذبة" فبلغ (16%)، و"استخدام أدوات تقنية لرصد التغيرات والمستجدات" حصل على أقل نسبة بـ(14%)، مما يدل على وجود فرصة لتحسين هذا الجانب وتفعيل الأدوات التقنية بشكل أوسع في المؤسسة. وتشير هذه النتائج إجمالًا إلى تنوع

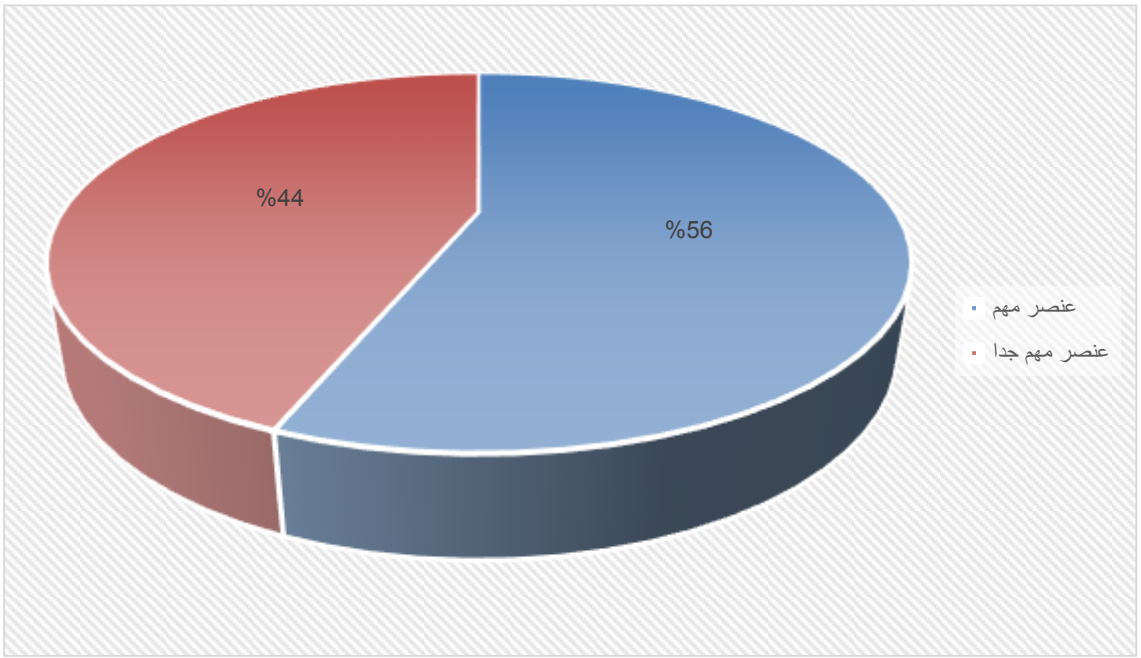
أولويات مفهوم القضيّة المعلوماتية لدى العينة، مع تركيز ملحوظ على المتابعة والتحليل الداخلي، والحاجة إلى مزيد من الاهتمام بالجانب التقني.

2- هل تعتبر اليقظة المعلوماتية داخل المؤسسة؟

الجدول رقم (07): يوضح درجة أهمية اليقظة المعلوماتية.

درجة الاهمية	التكرار	النسبة (%)
عنصر مهم	28	56
عنصر مهم جدا	22	44
المجموع	50	100

الشكل رقم 07: يوضح درجة أهمية اليقظة المعلوماتية



خلال الجدول رقم(7) يبين درجة أهمية اليقظة المعلوماتية داخل المؤسسة نلاحظ 56% من الموظفين أجابوا بأنها عنصر مهم، في حين أن نسبة 44 %من الموظفين

أجابوا بأنها عنصر مهم جدا ومنه نستنتج أن اليقظة المعلوماتية عنصر مهم في المؤسسة.

3-هل سبق لك وأن تلقيت تكوينا في مجال اليقظة المعلوماتية ؟

الجدول رقم (8): يوضح نسب تلقي تكوين في اليقظة المعلوماتية

تلقي تكوين في اليقظة المعلوماتية	التكرار	النسبة (%)
نعم	**46**	**92**
لا	**4**	**6**
المجموع	**50**	**100**

الشكل رقم 08: يوضح تلقي تكوين في اليقظة المعلوماتية

المصدر: من اعداد الطالبة و بالاعتماد على برنامج Excel

تشير معطيات الجدول رقم **(8)** إلى أن غالبية أفراد العينة، وبنسبة بلغت 92%، قد سبق لهم أن تلقوا تكوينًا في مجال اليقظة المعلوماتية، مقابل 8% فقط لم يسبق لهم

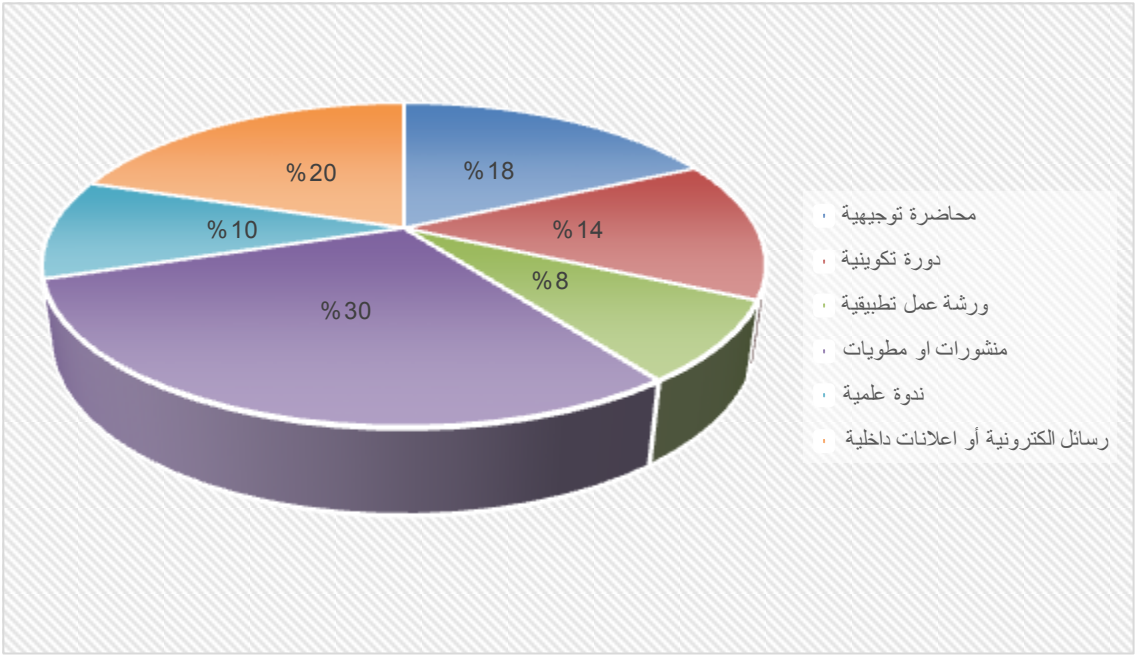
ذلك، مما يعكس اهتمام المؤسسة بشكل واضح بتعزيز هذا النوع من التكوين داخل بيئتها الداخلية. وتدل هذه النسبة المرتفعة على وجود وعي مؤسساتي بأهمية اليقظة المعلوماتية كآلية فعالة لمتابعة المستجدات والمخاطر المحتملة، خاصة أثناء الأزمات التي تتطلب سرعة في جمع المعلومات وتحليلها واتخاذ القرارات المناسبة. كما يُفهم من هذه النتائج أن التكوين في هذا المجال بات يُمثل عنصرًا أساسيًا في تعزيز قدرات الموارد البشرية، سواء في ما يتعلق برصد الإشاعات أو التصدي لها أو في تحسين الأداء العام للمؤسسة. وبالرغم من وجود نسبة بسيطة ممن لم يتلقوا التكوين (8%)، إلا أن ذلك لا يؤثر على المؤشر العام الذي يؤكد على توجه المؤسسة نحو ترسيخ ثقافة اليقظة المعلوماتية لدى جمهورها الداخلي.

2-إذا كان بنعم ماهو نوع التكوين الذي تلقيته ؟

الجدول رقم (9): يوضح نوع التكوين الذي تلقيته

نوع التكوين	التكرار	النسبة (%)
محاضرة توجيهية	9	18
دورة تكوينية	7	14
ورشة عمل تطبيقية	4	8
منشورات او مطويات	15	30
ندوة علمية	5	10
رسائل الكترونية أو اعلانات داخلية	10	20
المجموع	50	100

الشكل رقم 9: يوضح نوع التكوين



المصدر: من اعداد الطالبة و بالاعتماد على برنامج Excel

من خلال معطيات الجدول رقم (9) الذي يوضح نوع التكوين الذي تلقّاه المبحوثون، يتضح أن النسبة الأكبر من المبحوثين استفادوا من منشورات او مطويات بنسبة 30%، تليها الرسائل الالكترونية أو اعلانات داخلية بنسبة 20%، تليها المحاضرات التوجيهية بنسبة 18%، ثم الدورات التكوينية بنسبة 14%. في حين جاءت الندوات العلمية بنسبة 10%. كما سجلت ورشات العمل التطبيقية بلغت 8% لكل منهما.

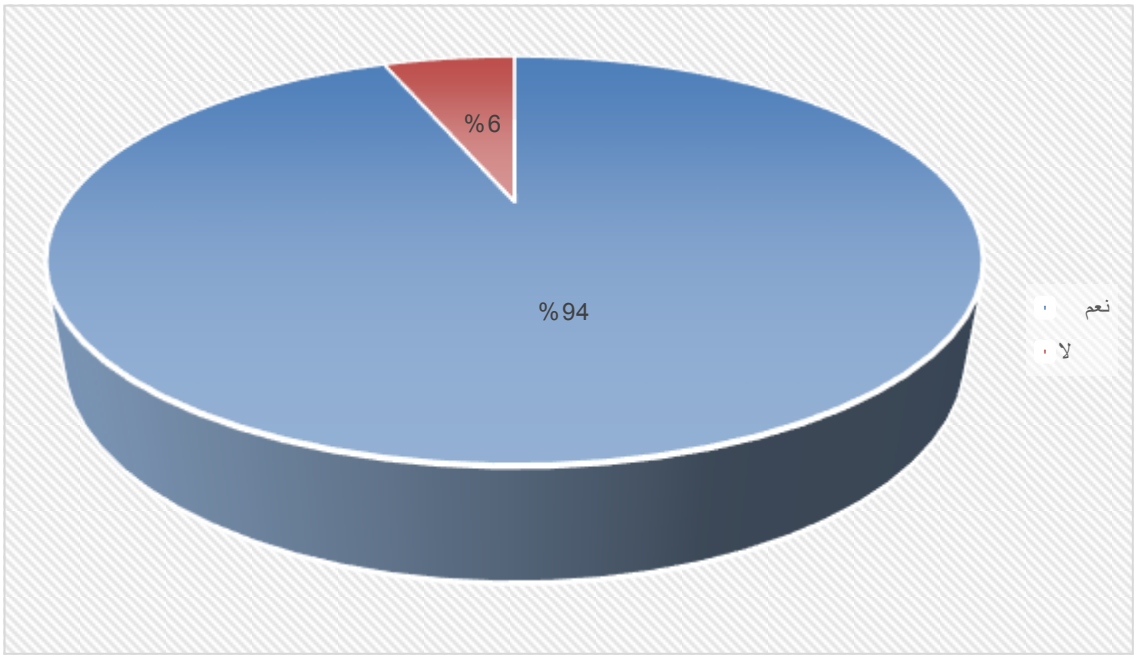
ومن خلال هذه النتائج يمكن القول إن المؤسسة تعتمد بدرجة أكبر على منشورات او مطويات في تكوين موظفيها، نظراً لسهولة تنظيمها وقلة تكلفتها مقارنة بالورشات التطبيقية والندوات العلمية، مع تسجيل تنوع نسبي في طرق التكوين المعتمدة.

5. هل توجد مصلحة مسؤولة عن جمع وتحليل المعلومات في المؤسسة؟

الجدول رقم (10): يوضح وجود مصلحة مسؤولة عن جمع وتحليل المعلومات في المؤسسة

وجود مصلحة لجمع وتحليل المعلومات	التكرار	النسبة (%)
نعم	47	94
لا	03	06
المجموع	50	100

الشكل رقم 10: يوضح وجود مصلحة مسؤولة عن جمع وتحليل المعلومات في المؤسسة

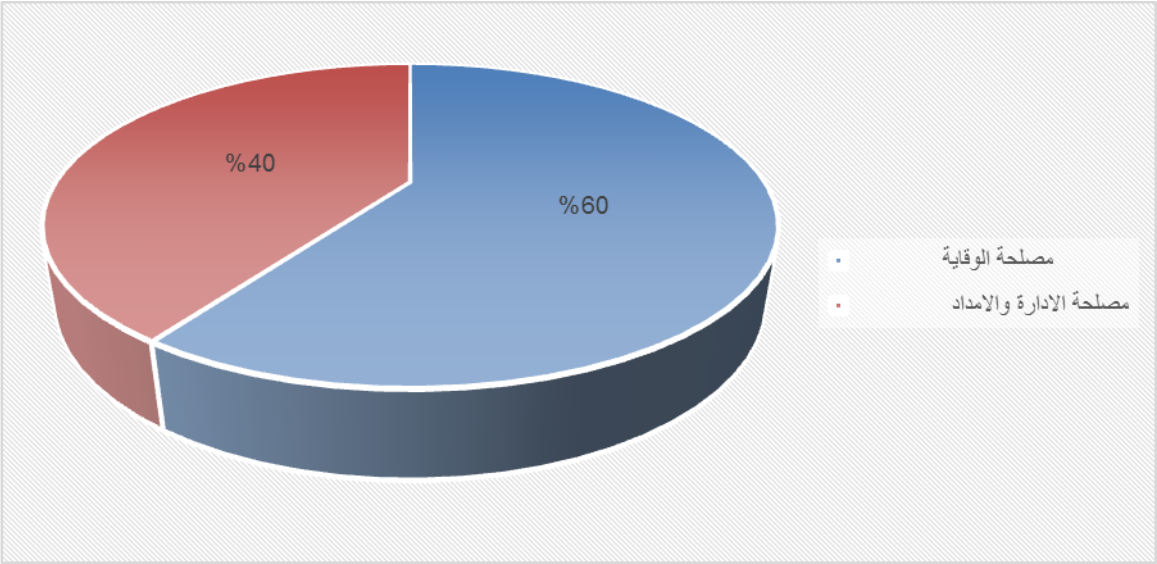


من خلال نتائج الجدول رقم (10) الموضحة والشكل البياني نلاحظ أن نسبة 94% أجابوا بوجود مصلحة لجمع وتحليل المعلومات و 6 % أجابوا بعدم وجود مصلحة لجمع وتحليل المعلومات.

الجدول رقم 11: مصلحة جمع وتحليل المعلومات

إسم المصلحة	التكرار	النسبة (%)
مصلحة الوقاية	30	59,57
مصلحة الادارة والامداد	20	40,42
المجموع		100

الشكل رقم 11: مصلحة جمع وتحليل المعلومات



المصدر: من اعداد الطالبة و بالاعتماد على برنامج Excel

من خلال نتائج الجدول رقم (11) الموضحة والشكل البياني نلاحظ أن نسبة 59.57% أجابوا على أن مصلحة مسؤولة عن جمع وتحليل المعلومات في المؤسسة هي مصلحة الوقاية

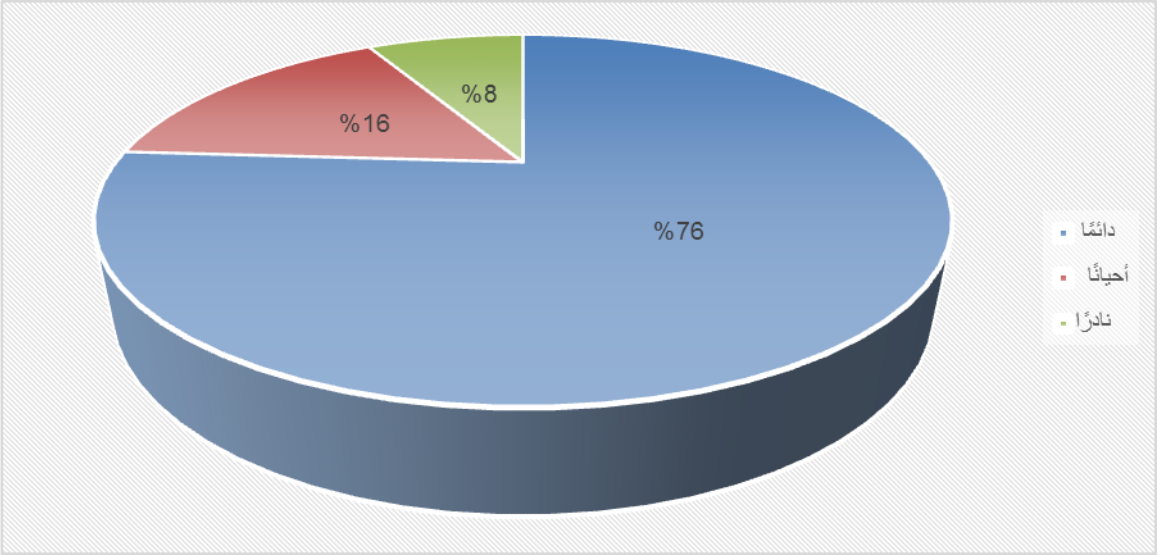
في حين نسبة 40.42% أجابوا على أن مصلحة مسؤولة عن جمع وتحليل المعلومات في المؤسسة هي مصلحة الادارة والامداد

6. هل يتم تحديث المعلومات داخل المؤسسة؟

الجدول رقم 12: يوضح مدى تحديث المعلومات

مدى تحديث المعلومات	التكرار	النسبة (%)
دائمًا	38	76
أحيانًا	08	16
نادرًا	04	08
المجموع	50	100

الشكل رقم 12: يوضح مدى تحديث المعلومات



المصدر: من اعداد الطالبة وبالاعتماد على برنامج Excel

من خلال نتائج الجدول رقم(12) الموضحة والشكل البياني، يتبين أن غالبية أفراد العينة يرون أن المعلومات يتم تحديثها "دائمًا"، بنسبة تمثل 76%، أي ما يعادل 38 فردًا من أصل 50.أما الذين أجابوا بأن التحديث يتم "أحيانًا"، فبلغ عددهم 8 أفراد، أي بنسبة 16%، في حين اعتبر 4 أفراد فقط، بنسبة 8%، أن التحديث نادرًا ما يتم.

يتضح من ذلك أن هناك وعيًا مؤسسيًا واضحًا بأهمية تحديث المعلومات بشكل مستمر، ما يعكس وجود آليات فعّالة في إدارة المعلومات تضمن تدفقها بانتظام، وهو ما يُعدّ مؤشرًا

إيجابيًا على نضج نظم اليقظة المعلوماتية داخل المؤسسة. ومع ذلك، فإن وجود فئة – ولو كانت صغيرة – ترى أن التحديث يتم نادرًا أو بشكل غير منتظم، قد يشير إلى بعض النقاط التي تتطلب تحسينًا أو توحيدًا في الممارسات بين مختلف أقسام المؤسسة. هذا التفاوت، وإن كان محدودًا، قد ينجم عن اختلاف في طبيعة الأقسام أو مستوى الانخراط في النظام المعلوماتي، ما يستدعي النظر في آليات التوزيع والتنسيق الداخلي لضمان فعالية التحديث في جميع المستويات.

7. كيف يتم تحديث المعلومات؟

جدول رقم 13: يوضح كيفية تحديث المعلومات

كيفية تحديث المعلومات	التكرار	النسبة (%)
عبر تقارير دورية.	15	30
من خلال الاجتماعات التنسيقية.	9	18
بواسطة أدوات رقمية للرصد والمتابعة.	5	10
عبر التعليمات الصادرة من الجهات العليا.	7	14
من خلال المبادرات الفردية لأعوان المؤسسة.	4	8
تبادل المعلومات مع الجيش، الدرك، الشرطة، الصحة، المصالح الولائية.	10	20
المجموع	50	100

الشكل رقم 13: يوضح كيفية تحديث المعلومات

من خلال نتائج الجدول رقم (14)الموضحة والشكل البياني نلاحظ أنه يتم تحديث المعلومات.

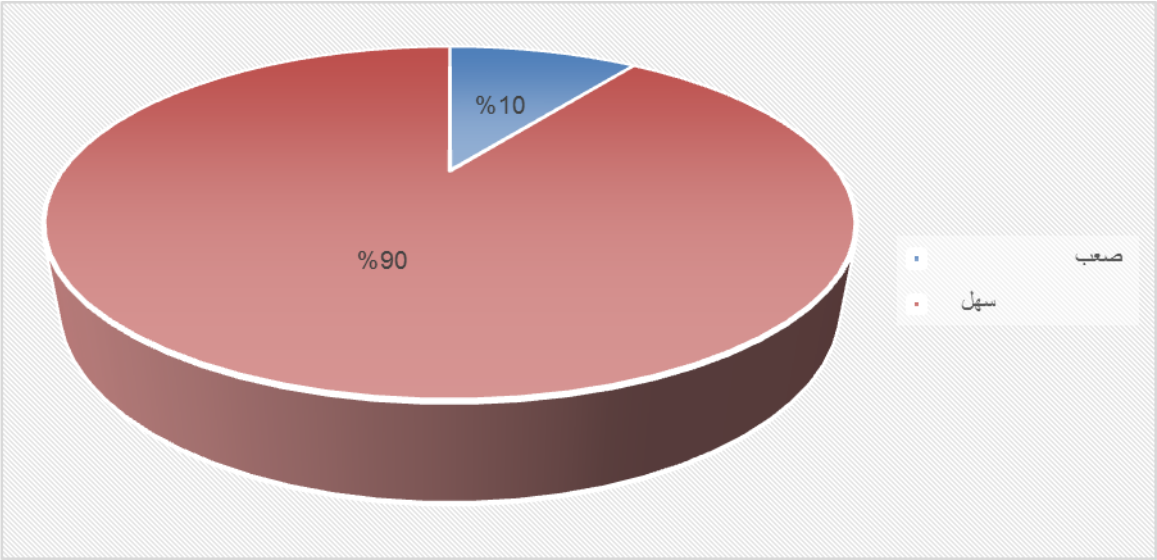
عبر تقارير دورية بلغت نسبة الاجابة 30 % كأعلى نسبة تليها اجابة بأخرى: تبادل المعلومات مع الجيش، الدرك، الشرطة، الصحة، المصالح الولائية بنسبة20 % , تليها من خلال الاجتماعات التنسيقية في حين قدرت نسبة الذين اجابوا عبر التعليمات الصادرة من الجهات العليا، تليها عبر التعليمات الصادرة من الجهات العليا بنسبة 14 % أما نسبة 8 % من خلال المبادرات الفردية لأعوان المؤسسة ومنه نستنتج أنه يتم تحديث المعلومات عبر تقارير دورية

8. هل الوصول إلى المعلومات؟

جدول رقم 14: يوضح مدى سهولة الوصول للمعلومات

مدى سهولة الوصول للمعلومات	التكرار	النسبة (%)
صعب	05	10
سهل	45	90
المجموع	50	100

الشكل رقم 14: يوضح مدى سهولة الوصول للمعلومات



المصدر: من اعداد الطالبة وبالاعتماد على برنامج Excel

من خلال نتائج الجدول رقم(14) الموضحة والشكل البياني بين أن الوصول الى المعلومات كانت صعبة ام سهلة، نلاحظ أن نسبة **90 %** وتليها نسبة قدرت ب 10% ترى أن الوصول الى المعلومات صعبة.

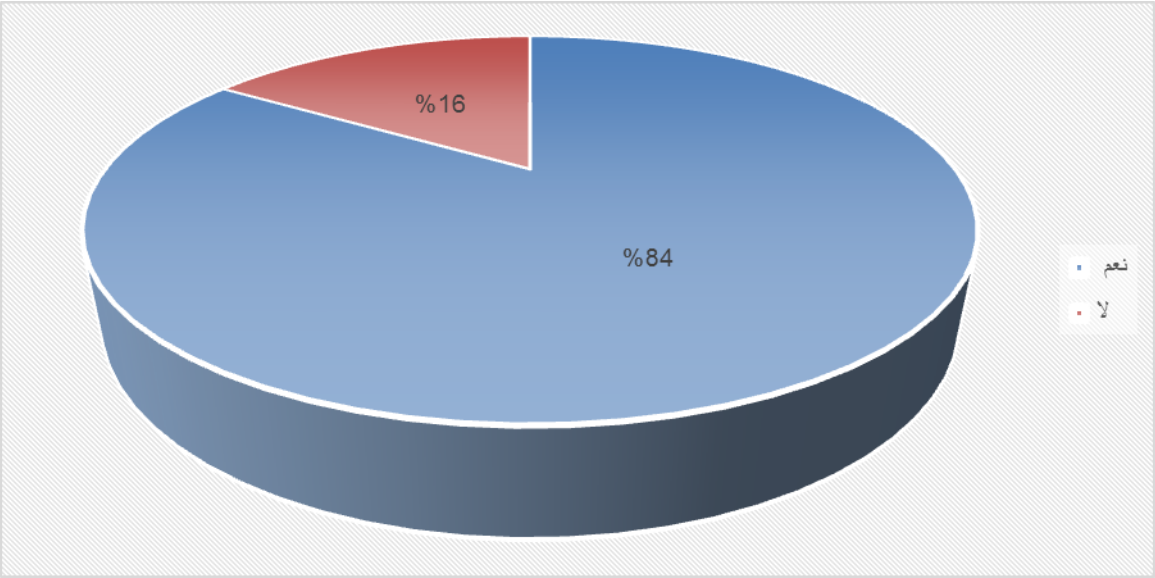
ومن خلال الجدول الموضح فيه النسب نتوصل فيه إلى أن الوصول إلى المعلومات سهل

9. هل سبق لك أن شاركت في إجراء أو نشاط يدخل ضمن مجال اليقظة المعلوماتية؟

الجدول رقم 15: يوضح المشاركة في نشاط يدخل ضمن مجال اليقظة المعلوماتية

المشاركة في نشاط يدخل ضمن مجال اليقظة المعلوماتية	التكرار	النسبة (%)
نعم	42	84
لا	08	16
المجموع	50	100

الشكل رقم 15: يوضح يوضح المشاركة في نشاط يدخل ضمن مجال اليقظة المعلوماتية



من خلال الجدول رقم يبين إجابات مشاركة في إجراء أو نشاط يدخل ضمن مجال اليقظة المعلوماتية ونلاحظ أن نسبة84 % اجاب بعم شاركوا في إجراء أو نشاط يدخل ضمن مجال اليقظة المعلوماتية، أما نسبة 16% أجاب بلا لم يشاركوا.

ومن خلال الجدول نرى أن يدل على ان المؤسسة مهتمة بموضوع اليقظة المعلوماتية ويهمها كثيرا ان يكون موظفوها على مستوى عالي من اليقظة المعلوماتية.

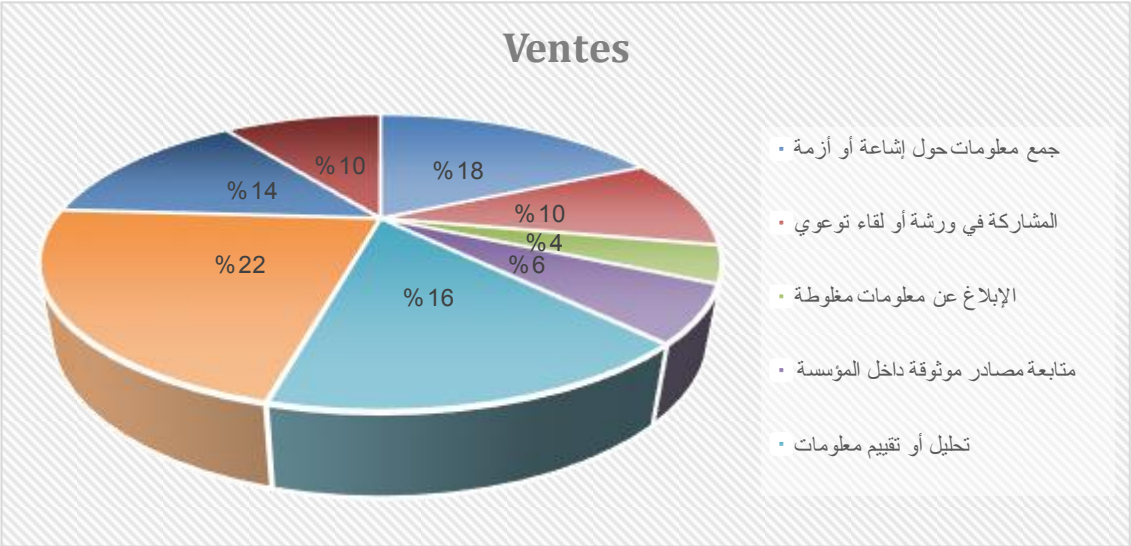
إذا كانت اجابتك بنعم ما نوع هذا النشاط؟

جدول رقم 16: يوضح نوع النشاط

نوع النشاط	التكرار	النسبة (%)
جمع معلومات حول إشاعة أو أزمة	09	18
المشاركة في ورشة أو لقاء توعوي	5	10
الإبلاغ عن معلومات مغلوطة	02	4
متابعة مصادر موثوقة داخل المؤسسة	03	6
تحليل أو تقييم معلومات.	08	16
المشاركة في خلية يقظة.	11	22

التنسيق مع الشركاء الخارجيين.	7	14
متابعة التغيرات المناخية- حرائق، فيضانات، زلازل ....الخ	5	10
المجموع	50	100

الشكل رقم 16: يوضح نوع النشاط



من خلال نتائج الجدول رقم (16) الموضحة والشكل البياني يبين نوع هذا النشاط قدرت المشاركة في خلية يقظة بنسبة 22% كأعلى نسبة , تليها جمع معلومات حول إشاعة أو أزمة تحليل أو تقييم معلومات 18% أما نسبة 14% كانت اجابة بأخرى: التنسيق مع الشركاء الخارجيين، تليها كل من المشاركة في ورشة أو لقاء توعوي وأخرى: متابعة التغيرات المناخية- حرائق، فيضانات، زلازل ....الخ بنسبة10% في حين كانت اجابة بمتابعة مصادر موثوقة داخل المؤسسة بنسبة 6% وبأقل نسبة هي الإبلاغ عن معلومات مغلوطة بأقل نسبة قدرت ب 4%.

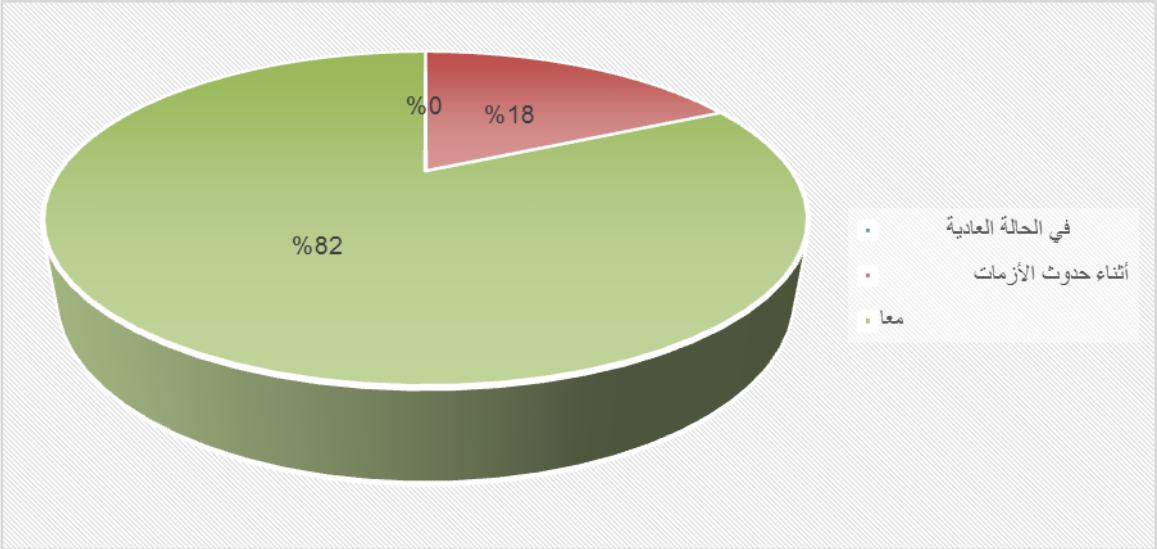
ومنه نستنتج أن نوع النشاط الذي يدخل ضمن مجال اليقظة المعلوماتية هو المشاركة في خلية يقظة.

10. هل يتم جمع المعلومات في مؤسستكم؟

جدول رقم 17: يوضح متى يتم جمع المعلومات في المؤسسة

متى يتم جمع المعلومات في المؤسسة	التكرار	النسبة (%)
في الحالة العادية	00	00
أثناء حدوث الأزمات	09	18
معا	41	82
المجموع	50	100

الشكل رقم 17: يوضح متى يتم جمع المعلومات في المؤسسة



من خلال نتائج الجدول رقم (17) الموضحة والشكل البياني يبين كيف جمع المعلومات في مؤسسة نلاحظ أن الاجابة ب معا كأعلى نسبة قدرت ب 82% , تليها نسبة18 % كانت اجابة أثناء حدوث الأزمات , في حين في الحالة العادية بنسبة منعدمة .

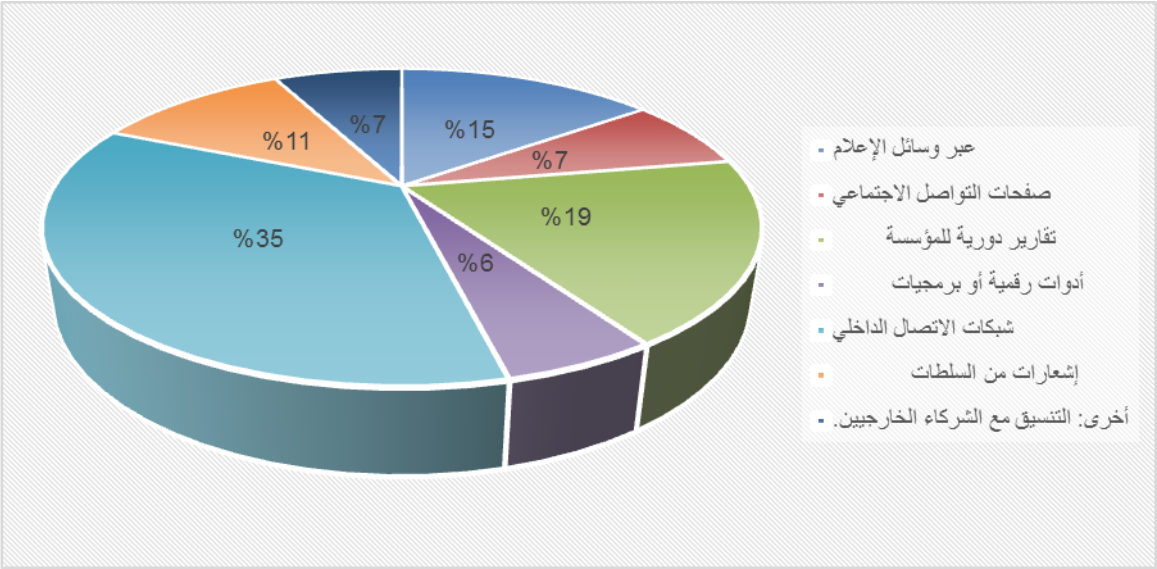
11. كيف يتم رصد الأخبار والمستجدات؟

جدول رقم 18: يوضح كيف يتم رصد الأخبار والمستجدات

كيف يتم رصد الأخبار والمستجدات	التكرار	النسبة (%)
عبر وسائل الإعلام	08	16
صفحات التواصل الاجتماعي	04	8

تقارير دورية للمؤسسة	10	20
أدوات رقمية أو برمجيات	03	6
شبكات الاتصال الداخلي	12	24
إشعارات من السلطات	06	22
التنسيق مع الشركاء الخارجيين.	04	26
المجموع	50	100

الشكل رقم 18: يوضح كيفية رصد الأخبار والمستجدات



من خلال تحليل معطيات الجدول، يتضح أن أغلب موظفين المؤسسة يعتمدون بشكل أساسي على الإشارات الواردة من السلطات بنسبة بلغت 26%، ما يدل على وجود مركزية في استقاء المعلومات والمستجدات من الجهات الرسمية. تليها شبكات الاتصال الداخلي بنسبة 24%، وهو ما يعكس فعالية البنية التنظيمية الداخلية في تداول الأخبار.

كما تشير النتائج إلى اعتماد ملحوظ على الأدوات الرقمية والبرمجيات بنسبة 22%، مما يعكس توجهًا متزايدًا نحو الرقمنة والاعتماد على التكنولوجيا الحديثة في الرصد والمتابعة.

أما الوسائل التقليدية كـ عد وسائل الإعلام وصفحات التواصل الاجتماعي فتمثل نسبًا أقل نسبيًا (16% و8% على التوالي)، مما قد يدل على تراجع ثقة المؤسسة أو العينة في هذه الوسائل كمصادر أولية للمعلومة.

في المقابل، نجد أن الوسائل الأقل استخدامًا كانت أدوات التقييم الداخلي (6%)، والتنسيق مع الشركات الخارجية (2%)، وهو ما يُبرز محدودية التعاون الخارجي والتقييم الذاتي في منظومة الرصد.

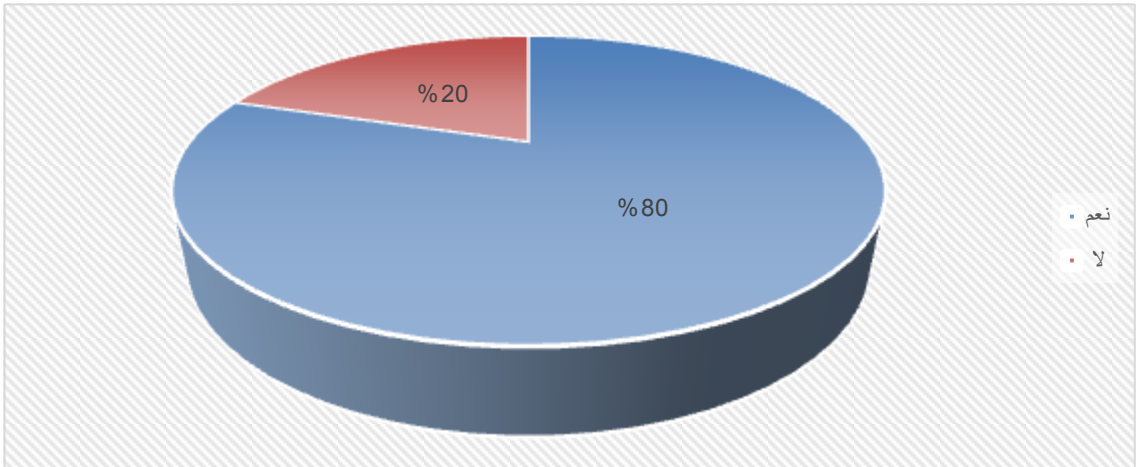
ومنه نستنتج أن البيانات تعكس توازنًا نسبيًا بين المصادر الرسمية والتكنولوجية في رصد المستجدات، مع ضعف واضح في الانفتاح على التقييمات الذاتية والشراكات الخارجية

1. **هل تلاحظ وجود إجراءات استباقية مبنية على تحليل معلومات مسبقة؟**

جدول رقم 19: يوضح مدى وجود إجراءات استباقية مبنية على تحليل معلومات مسبقة

مدى وجود إجراءات استباقية مبنية على تحليل معلومات مسبقة	التكرار	النسبة (%)
نعم	40	80
لا	10	20
المجموع	50	100

الشكل رقم 19: يوضح مدى وجود إجراءات استباقية مبنية على تحليل معلومات مسبقة



تضح من خلال الجدول رقم (5) أن أغلبية المستجوبين (80%) أكدوا على عدم وجود إجراءات استباقية مبنية على تحليل معلومات مسبقة، مقابل (20%) فقط أشاروا إلى وجود مثل هذه الإجراءات.

ويُعزز هذا المعطى من خلال الشكل البياني الدائري، حيث تظهر النسبة الأكبر من الاستجابات باللون الأزرق الداكن تمثل خيار "لا"، مما يدل على غياب ثقافة التحليل الاستباقي للمعلومات لدى الجهات المعنية، واعتمادها غالبًا على ردود الأفعال بدلاً من التخطيط المبني على تحليل البيانات.

ومنه نستنتج أن هذه النتائج تعكس ضعفًا واضحًا في منظومة اتخاذ القرار، حيث لا يتم الاعتماد بشكل كافٍ على المعلومات والبيانات المتاحة لتحليل الوضعيات مسبقًا، وهو ما يُعد عاملًا مقلقًا خاصةً في ظل التحولات السريعة والتحديات المعقدة التي تتطلب استشرافًا وتحليلًا مسبقًا للمعطيات لاتخاذ قرارات فعّالة وفعّالة.

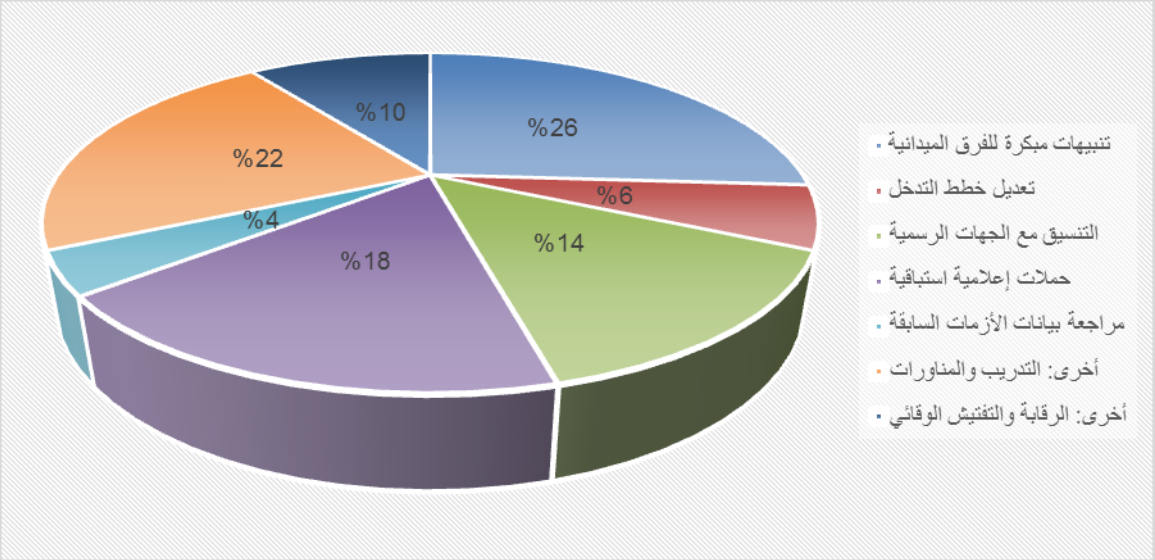
إذا رغبت في ربط هذه النتائج بالإطار النظري أو أهداف الدراسة، يمكنني مساعدتك في ذلك أيضًا.

2. إذا كانت إجابتك "نعم"، ما هي أنواع الإجراءات المتخذة؟

جدول رقم 20 : يوضح أنواع الإجراءات المتخذة

أنواع الإجراءات المتخذة	التكرار	النسبة (%)
تنبيهات مبكرة للفرق الميدانية	13	26
تعديل خطط التدخل	03	6
التنسيق مع الجهات الرسمية	07	14
حملات إعلامية استباقية	09	18
مراجعة بيانات الأزمات السابقة	02	4
التدريب والمناورات	11	22
الرقابة والتفتيش الوقائي	05	10
المجموع	40	100

الشكل رقم 20: يوضح أنواع الإجراءات المتخذة



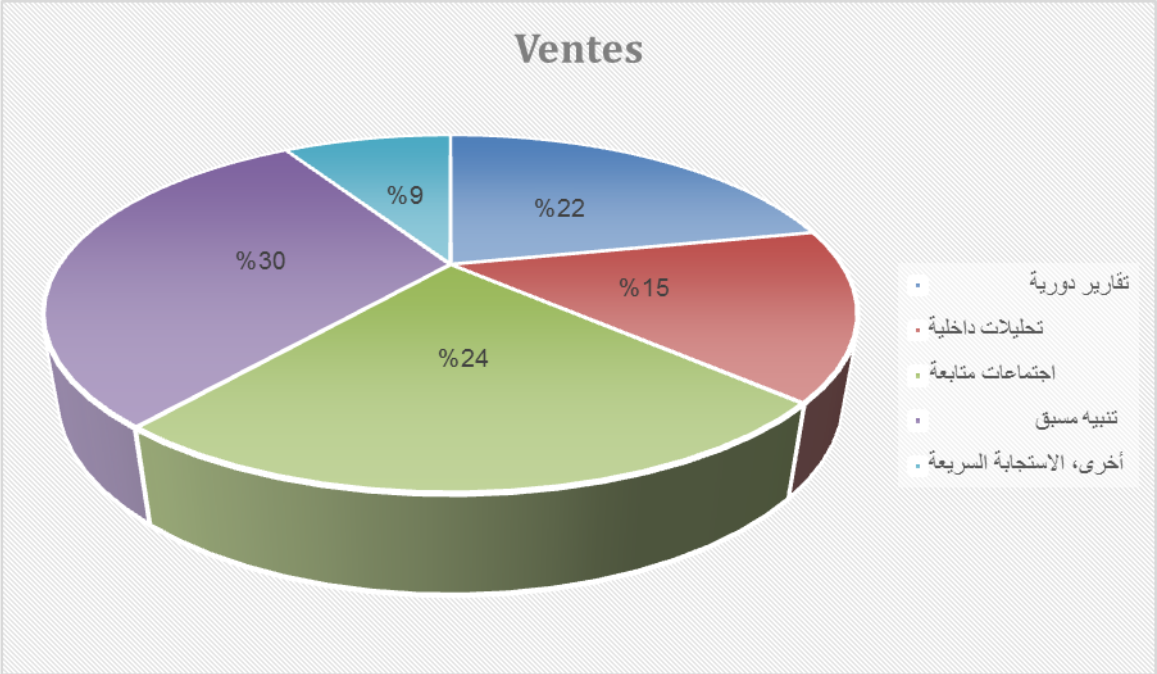
انطلاقًا من معطيات الجدول رقم (20) يتبين أن أكثر الإجراءات المتخذة ضمن خطط الطوارئ تمثلت في تنشيط فرق الطوارئ الميدانية بنسبة بلغت 26%، مما يدل على وعي بأهمية الاستجابة الميدانية السريعة في مواجهة الأزمات، في المقابل، جاءت نسبة تحديد خطط التحمل منخفضة بـ 6% فقط، وهو ما يعكس ضعفًا في الاستعداد الاستراتيجي طويل المدى لمجابهة الأزمات، أما التنسيق مع الجهات الرسمية فقد شكّل 14% من الإجراءات، وهو مؤشر على وجود تعاون نسبي مع الأطراف المعنية، لكنه لا يزال بحاجة إلى تعزيز لتحقيق استجابة أكثر تكاملًا وفعالية.

3. ما أبرز المظاهر التي تدل على وجود يقظة معلوماتية؟

جدول رقم 21: يوضح مظاهر وجود اليقظة

مظاهر وجود اليقظة	التكرار	النسبة (%)
تقارير دورية	10	20
تحليلات داخلية	08	61
اجتماعات متابعة	12	24
تنبيه مسبق	15	30
الاستجابة السريعة	05	10
المجموع	50	100

الشكل رقم 21: يوضح مظاهر وجود اليقظة



المصدر: من اعداد الطالبة وبالاعتماد على برنامج Excel

من خلال الجدول رقم 21 أن أبرز مؤشر على وجود يقظة معلوماتية هو "تنبيه مسبق"، حيث حاز على أعلى نسبة (30%) من مجموع الإجابات، مما يدل على وعي بأهمية التنبؤ المبكر واتخاذ القرارات الاستباقية. يليه في الترتيب "اجتماعات متابعة" بنسبة (24%)، ما يعكس اهتماماً بالتنسيق المستمر وتحليل الوضعيات بشكل دوري.

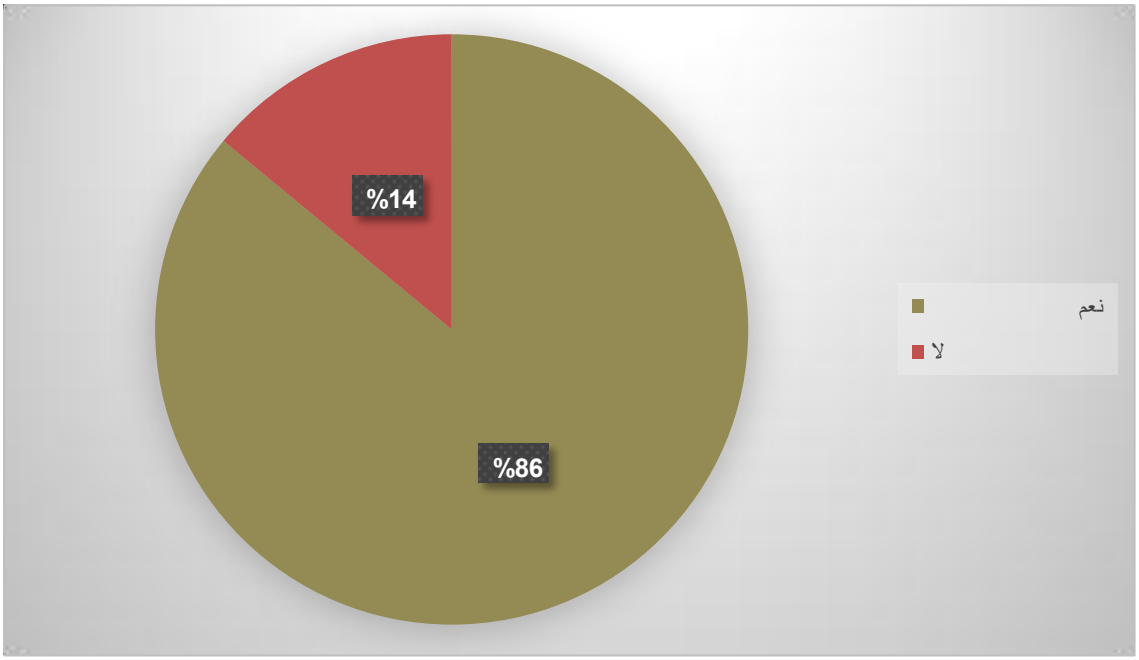
أما "تقارير دورية" فقد سجلت نسبة (20%)، ما يشير إلى دورها المهم في تقييم الأداء وتوجيه النشاطات. بينما سجلت "تحليلات داخلية" نسبة (16%)، وهو مؤشر على محاولة ربط المعطيات وتحليلها داخليًا لكنها لا تزال دون التوقعات. وفي المقابل، حازت فئة "أخرى: الاستجابة السريعة" على أدنى نسبة (10%)، ما قد يدل على ضعف في سرعة التفاعل مع المستجدات رغم أهمية ذلك في بيئة تتطلب يقظة مستمرة.

2- هل يتم إشراك الموظفين في رصد المعلومات؟

جدول رقم 22: يوضح مدى إشراك الموظفين في رصد المعلومات

مدى إشراك الموظفين في رصد المعلومات	التكرار	النسبة (%)
نعم	43	86
لا	07	14
المجموع	50	100

الشكل رقم 22: يوضح مدى إشراك الموظفين في رصد المعلومات



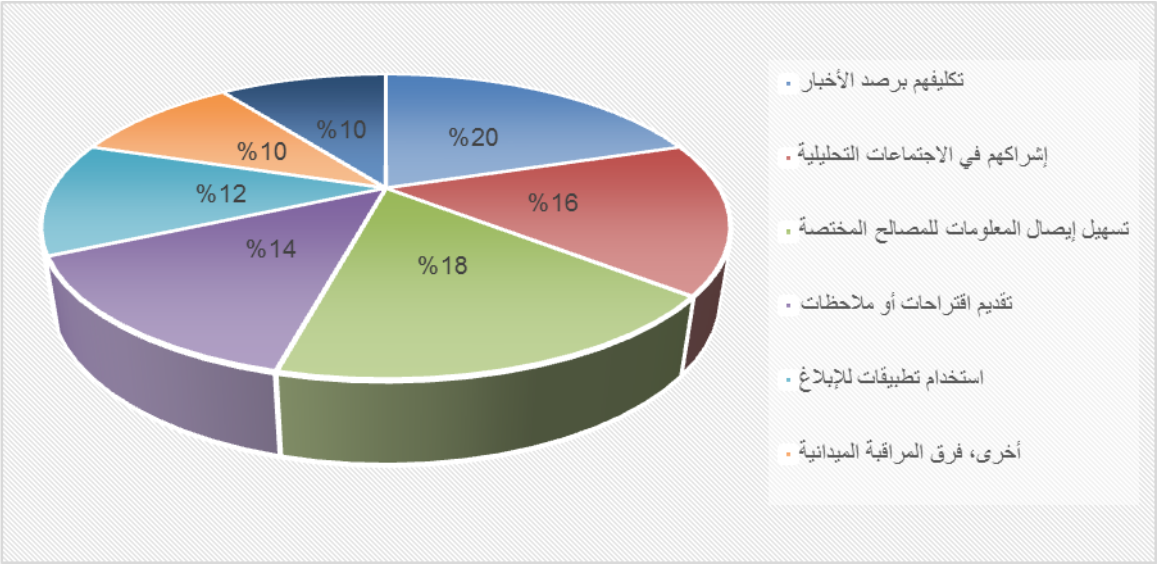
يتضح من الجدول رقم (22) أن غالبية الموظفين الذين شملهم الاستبيان أكدوا مشاركتهم في عملية رصد المعلومات داخل المؤسسة، حيث بلغت نسبتهم 86%، مقابل 14% أشاروا إلى عدم مشاركتهم. وهذا يدل على أن المؤسسة تعتمد بشكل كبير على موظفيها في جمع البيانات والمعلومات، مما يعكس توجهًا نحو تعزيز العمل التشاركي والاستفادة من خبرات المورد البشري في دعم القرار الإداري والمعلوماتي.

4. إذا كانت الإجابة "نعم"، كيف يتم إشراكهم؟

جدول رقم 23: يوضح كيف يتم إشراك الموظفين

كيف يتم إشراك الموظفين	التكرار	النسبة (%)
تكليفهم برصد الأخبار	10	20
إشراكهم في الاجتماعات التحليلية	8	16
تسهيل إيصال المعلومات للمصالح المختصة	9	18
تقديم اقتراحات أو ملاحظات	7	14
استخدام تطبيقات للإبلاغ	6	12
فرق المراقبة الميدانية	5	10
الاعتماد على تجارب الموظفين المحليين.	5	10
المجموع	50	100

الشكل رقم 23: يوضح كيف يتم إشراك الموظفين



من خلال معطيات الجدول رقم (4)، يتبين أن أكثر وسائل إشراك الموظفين شيوعًا تتمثل في تكليفهم برصد الأخطار، حيث نالت أعلى نسبة بلغت 20%، مما يدل على وعي الإدارة بأهمية دور الموظف في تحديد مكامن الخطر داخل المؤسسة. تليها تفعيل إيصال المعلومات للمصالح المختصة بنسبة 18%، و المشاركة في الاجتماعات

التحليلية بنسبة 16%، وهو ما يعكس اعتمادًا ملحوظًا على التواصل الداخلي وتعزيز العمل الجماعي في اتخاذ القرار.

كما يُلاحظ أن تقديم الاقتراحات أو الملاحظات احتل نسبة معتبرة (14%)، مما يشير إلى توفر هامش معين من حرية التعبير والمبادرة لدى الموظفين. أما فئة "أخرى، دون الرقابة المالية" فبلغت 12%، ما يفتح المجال أمام ضرورة تدقيق هذه الفئة لفهم أبعادها بدقة.

من جهة أخرى، فإن استخدام تقنيات الإعلام والاعتماد على تجارب الموظفين لم تتجاوزا 10% لكل منهما، وهو ما قد يُفهم على أنه قصور نسبي في استغلال الوسائل الحديثة والمعرفة التراكمية للموظفين.

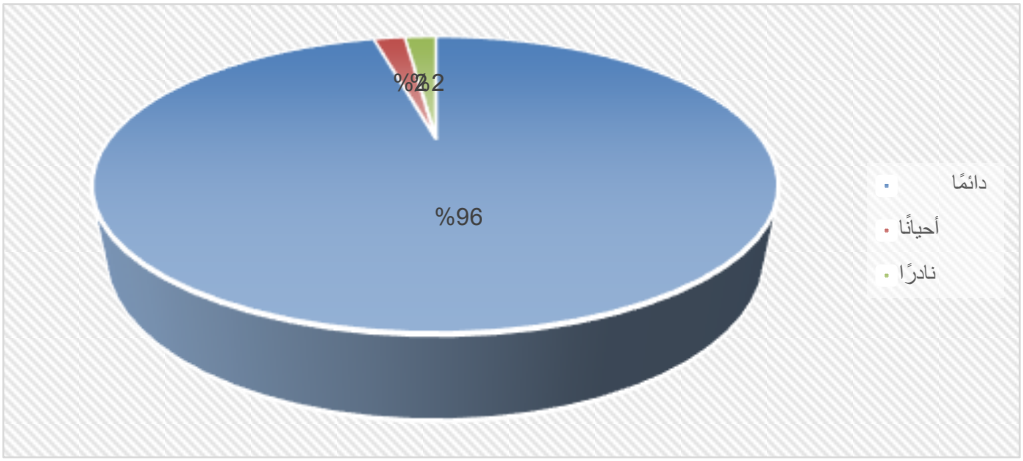
بوجه عام، تعكس البيانات اهتمامًا نسبيًا بمشاركة الموظفين، غير أن هناك تفاوتًا في الآليات المعتمدة، ما يتطلب مزيدًا من التوازن في اعتماد أساليب المشاركة، لا سيما تلك المرتبطة بالتحفيز المعرفي والتقني.

3- هل ترى أن المؤسسة تتخذ قرارات مبنية على معلومات موثوقة؟

جدول رقم 24: يوضح هل ترى أن المؤسسة تتخذ قرارات مبنية على معلومات موثوقة

هل ترى أن المؤسسة تتخذ قرارات مبنية على معلومات موثوقة	التكرار	النسبة (%)
دائمًا	48	96
أحيانًا	01	02
نادرًا	01	02
المجموع	50	100

الشكل رقم24: يوضح هل ترى أن المؤسسة تتخذ قرارات مبنية على معلومات موثوقة



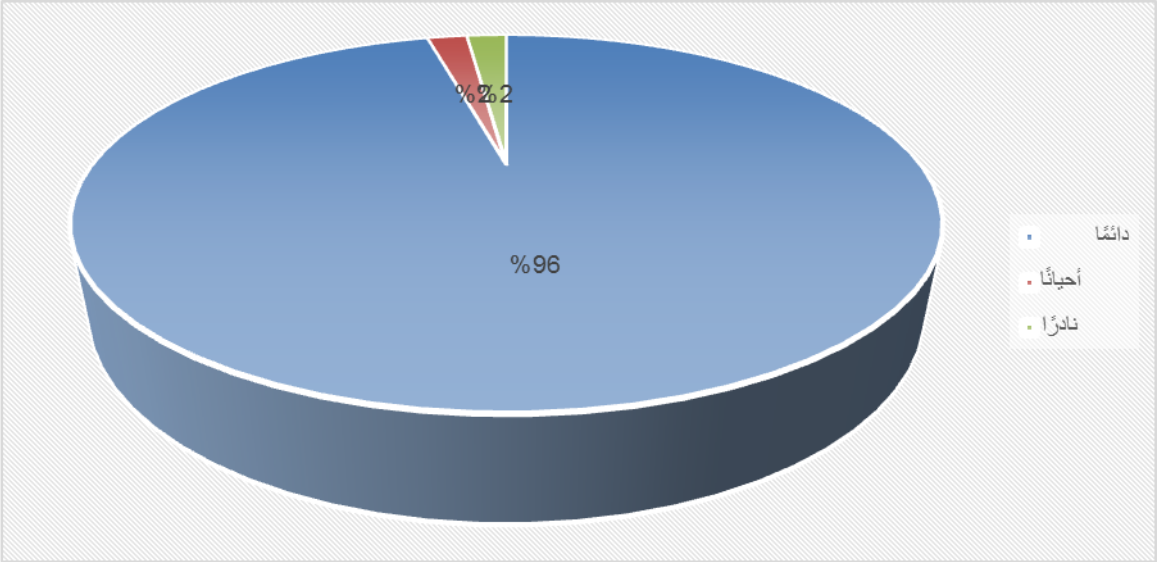
من خلال معطيات الجدول رقم (23)، يتضح أن غالبية أفراد العينة يرون أن المؤسسة دائمًا ما تتخذ قراراتها بناءً على معلومات موثوقة، حيث بلغت نسبتهم 96%، مقابل 2% فقط لكل من يرى ذلك أحيانًا أو نادرًا، وهو ما يعكس مستوى عالٍ من الثقة في آليات اتخاذ القرار داخل المؤسسة ويشير إلى اعتمادها الواضح على بيانات دقيقة وموثوقة، ما يعزز من فعالية قراراتها ويؤكد وجود نظام معلوماتي منظم يدعم الشفافية والتحليل الموضوعي قبل اتخاذ أي إجراء.

6- هل يتم التحقق من صحة المعلومات قبل اعتمادها؟

جدول رقم 25: يوضح هل يتم التحقق من صحة المعلومات قبل اعتمادها

هل يتم التحقق من صحة المعلومات قبل اعتمادها	التكرار	النسبة (%)
دائمًا	48	96
أحيانًا	01	02
نادرًا	01	02
المجموع	50	100

الشكل رقم25: يوضح هل يتم التحقق من صحة المعلومات قبل اعتمادها



المصدر : من اعداد الطالبة وبالاعتماد على برنامج Excel

من خلال معطيات الجدول رقم (24) الذي يتناول مدى التحقق من صحة المعلومات قبل اعتمادها، يتبين أن نسبة كبيرة جدًا من أفراد العينة، بلغت 96% أي ما يعادل 48 فردًا من أصل 50، أكدوا أنهم دائمًا يتحققون من صحة المعلومات قبل اعتمادها، بينما صرّح فرد واحد فقط بنسبة 0.2% بأنه يتحقق أحيانًا، وفرد آخر بالنسبة نفسها بأنه نادرًا ما يتحقق. تعكس هذه النتائج وعيًا عاليًا لدى المبحوثين بأهمية التأكد من صحة المعطيات قبل اتخاذ أي إجراء أو إصدار قرار، كما تدل على وجود ثقافة مهنية قائمة على الدقة والموضوعية، وهو ما يعد مؤشرًا إيجابيًا يعزز من مصداقية العمليات الإدارية أو البحثية التي تعتمد على هذه المعلومات.

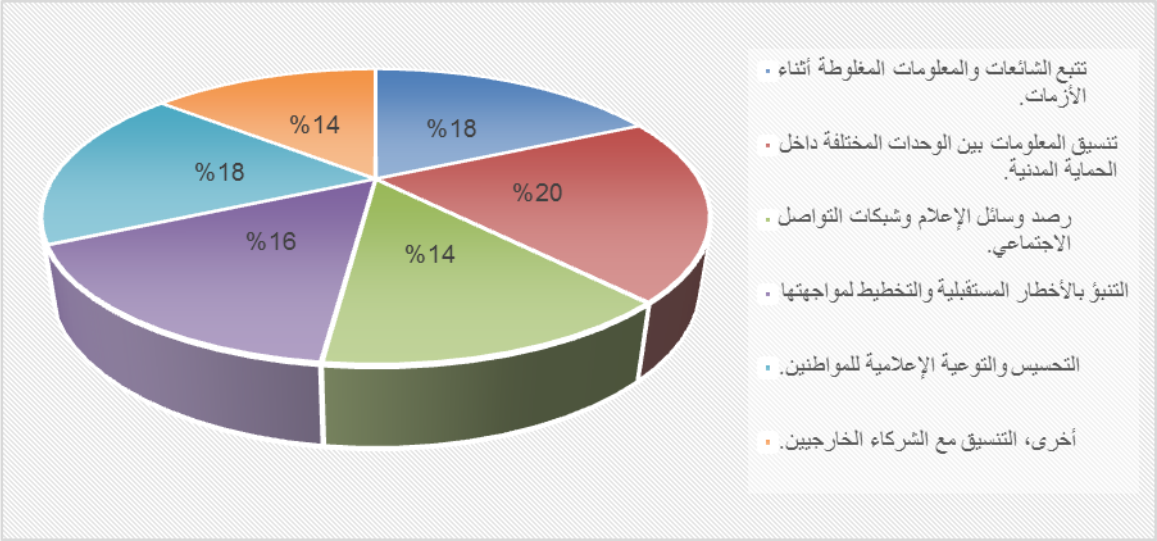
1-3- عرض نتائج المحور الثالث: طبيعة المواضيع المرتبطة باليقظة المعلوماتية أثناء الأزمات

1. ما هي المواضيع التي ترتبط باليقظة المعلوماتية في نشاطات الحماية المدنية بولاية المسيلة؟ (يمكن اختيار أكثر من خيار):

الجدول رقم 26: يوضح المواضيع المرتبطة باليقظة المعلوماتية

المواضيع المرتبطة باليقظة المعلوماتية	التكرار	النسبة (%)
تتبع الإشاعات والمعلومات المغلوطة أثناء الأزمات.	9	18
تنسيق المعلومات بين الوحدات المختلفة داخل الحماية المدنية.	10	20
رصد وسائل الإعلام وشبكات التواصل الاجتماعي.	7	14
التنبؤ بالأخطار المستقبلية والتخطيط لمواجهتها.	8	16
التحسيس والتوعية الإعلامية للمواطنين.	9	18
التنسيق مع الشركاء الخارجيين.	7	14
المجموع	50	100

الشكل رقم26: يوضح المواضيع المرتبطة باليقظة المعلوماتية



المصدر: من اعداد الطالبة وبالاعتماد على برنامج Excel

من خلال معطيات الجدول رقم (25)، نلاحظ تباينًا في آراء أفراد العينة حول المواضيع المرتبطة بالحماية المعلوماتية، حيث جاءت "تنسيق المعلومات بين الوحدات المختلفة داخل الحماية المدنية" في المرتبة الأولى بنسبة 20%، مما يعكس وعيًا بأهمية التعاون الداخلي وتبادل البيانات خلال الأزمات.

كما احتلت "التحسيس والتوعية الإعلامية للمواطنين" و"تتبع الإشاعات والمعلومات المضللة أثناء الأزمات" نسبًا معتبرة (18% لكل منهما)، مما يشير إلى إدراك العينة للدور الحيوي للإعلام والتواصل في مواجهة المعلومات المغلوطة.

من جهة أخرى، جاءت مواضيع مثل "رصد وسائل الإعلام وشبكات التواصل الاجتماعي" و"التنسيق مع الشركاء الخارجيين" في المرتبة الأخيرة بنسبة 14%، وهو ما قد يعكس ضعفًا نسبيًا في الاهتمام أو في الإمكانيات المخصصة لهذين الجانبين، رغم أهميتهما في تعزيز الحماية المعلوماتية الشاملة.

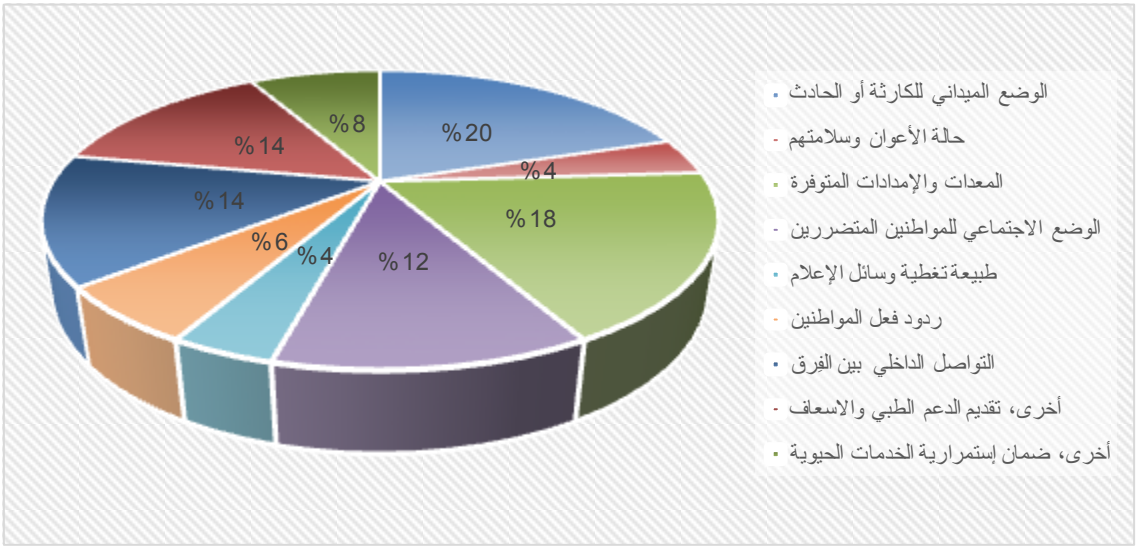
بشكل عام، تعكس المعطيات وعيًا متنوعًا لدى الأفراد حول الجوانب المتعددة للحماية المعلوماتية، مع تركيز واضح على التنسيق الداخلي والتوعية الجماهيرية كأولويات رئيسية.

2. ما هي المواضيع التي تركز عليها المؤسسة عادةً أثناء الأزمات؟ (يمكن اختيار أكثر من خيار):

جدول رقم 27: يوضح المواضيع التي تركز عليها المؤسسة عادةً أثناء الأزمات

المواضيع التي تركز عليها المؤسسة عادةً أثناء الأزمات	التكرار	النسبة (%)
الوضع الميداني للكارثة أو الحادث	10	20
حالة الأعوان وسلامتهم	2	4
المعدات والإمدادات المتوفرة	9	18
الوضع الاجتماعي للمواطنين المتضررين	6	12
طبيعة تغطية وسائل الإعلام	2	4
ردود فعل المواطنين	3	6
التواصل الداخلي بين الفِرق	7	14
تقديم الدعم الطبي والاسعاف	7	14
ضمان إستمرارية الخدمات الحيوية	4	8
المجموع	50	100

الشكل رقم27: يوضح المواضيع التي تركز عليها المؤسسة عادةً أثناء الأزمات



المصدر : من اعداد الطالبة وبالاعتماد على برنامج Excel

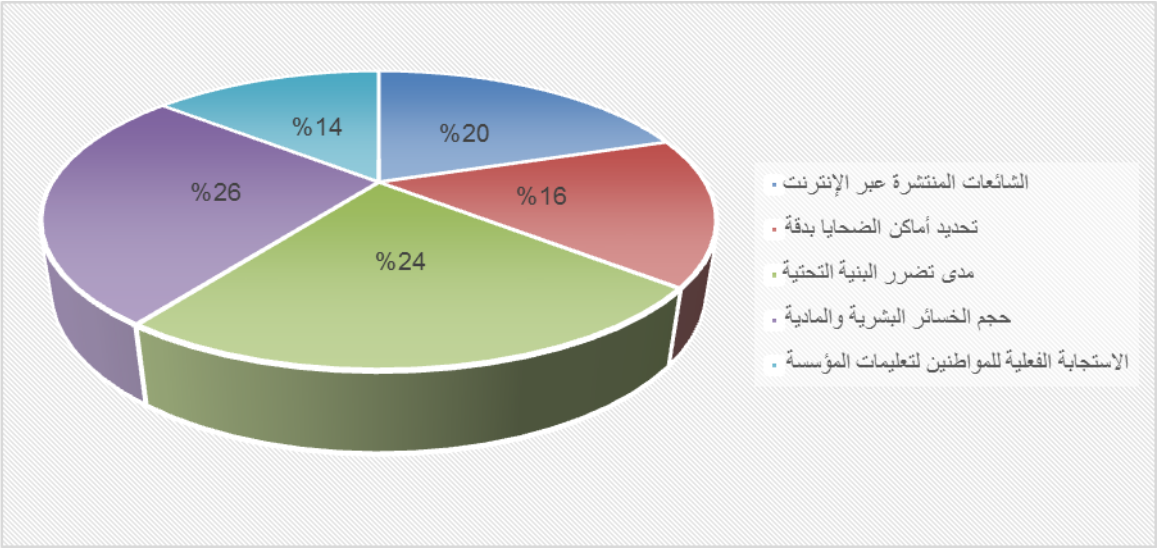
من خلال معطيات جدول رقم (26)، يتضح أن المؤسسات خلال الأزمات تركّز بدرجة أكبر على "الوضع الميداني للكارثة أو الحادث"، حيث نال هذا الموضوع أعلى نسبة بلغت 20% من مجموع الإجابات، يليه "المعدات والإمدادات المتوفرة" بنسبة 18%، ثم "الوضع الاجتماعي للمواطنين المتضررين" بنسبة 16%. في المقابل، نجد أن "حالة الأعوان وسلامتهم" و"ضمان استمرارية الخدمات الحيوية" قد سجلتا أدنى نسب اهتمام بلغت 4% فقط لكل منهما. ويُفهم من ذلك أن الأولوية الاتصالية تميل نحو الجوانب الميدانية واللوجستية والاجتماعية، بينما تُعطى أهمية أقل للجوانب الإنسانية الداخلية واستمرارية الخدمات. كما أن نسب التركيز على "التواصل الداخلي بين الفرق" و"تغطية وسائل الإعلام" جاءت متساوية عند 14%، ما يعكس اهتمامًا متوسطًا ببُعدين أساسيين في إدارة الأزمة. هذه النتائج تُبرز توجهات المؤسسة الاتصالية خلال الأزمات، وتُظهر مكامن القوة والقصور التي يمكن العمل على تحسينها مستقبلًا.

3. ما هي أكثر المواضيع التي تُسبب صعوبة في جمع معلومات دقيقة عنها أثناء الأزمات؟

جدول رقم 28: يوضح المواضيع التي تُسبب صعوبة في جمع معلومات دقيقة عنها أثناء الأزمات

المواضيع التي تُسبب صعوبة في جمع معلومات دقيقة عنها أثناء الأزمات	التكرار	النسبة (%)
الإشاعات المنتشرة عبر الإنترنت	10	20
تحديد أماكن الضحايا بدقة	8	16
مدى تضرر البنية التحتية	12	24
حجم الخسائر البشرية والمادية	13	26
الاستجابة الفعلية للمواطنين لتعليمات المؤسسة	7	14
المجموع	50	100

الشكل رقم 28: يوضح المواضيع التي تُسبب صعوبة في جمع معلومات دقيقة عنها أثناء الأزمات



المصدر: من اعداد الطالبة وبالاعتماد على برنامج Excel

من خلال معطيات جدول رقم 1، نلاحظ أن الفئة الأكثر تكرارًا هي 'حجم الخسائر البشرية والمادية' بنسبة 26.0%. أما الفئة الأقل تكرارًا فهي 'الاستجابة الفعلية للمواطنين لتعليمات

المؤسسة' بنسبة 14.0%. وهذا يعكس تباينًا في آراء أو تجارب المشاركين حسب طبيعة المواضيع المرتبطة باليقظة المعلوماتية أثناء الأزمات.

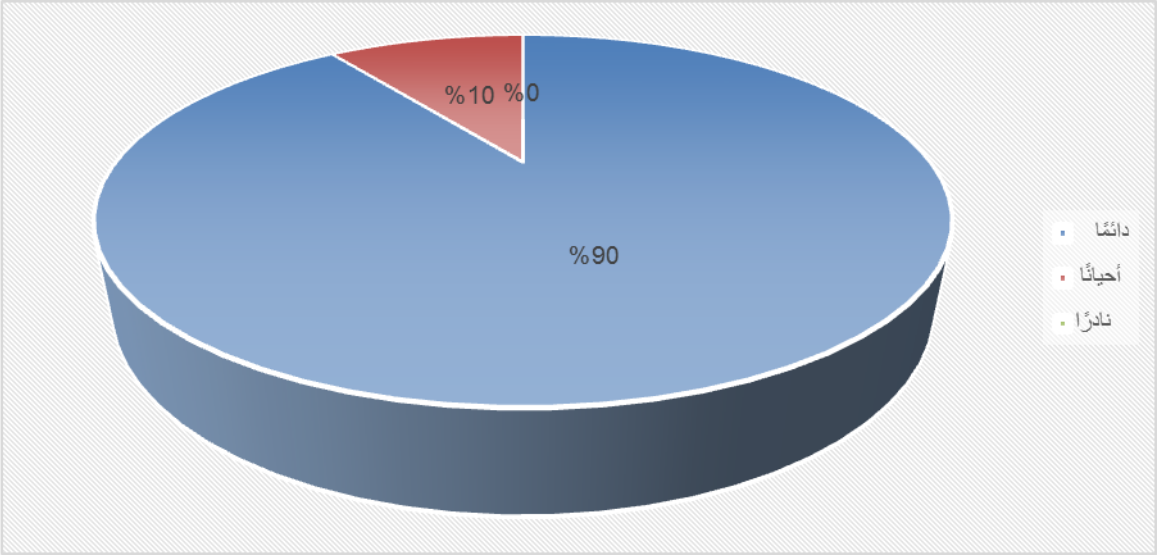
1-4- عرض نتائج المحور الرابع: دور اليقظة المعلوماتية في مواجهة الإشاعات أثناء الأزمات

1. هل تتعرض مؤسستكم لانتشار الإشاعات ؟

الجدول رقم 29: يوضح مدى تعرض مؤسستكم لانتشار الإشاعات

مدى تعرض مؤسستكم لانتشار الإشاعات	التكرار	النسبة (%)
دائمًا	45	90
أحيانًا	05	10
نادرًا	00	00
المجموع	50	100

الشكل رقم 29: يوضح تعرض مؤسستكم لانتشار الإشاعات



المصدر: من اعداد الطالبة وبالاعتماد على برنامج Excel

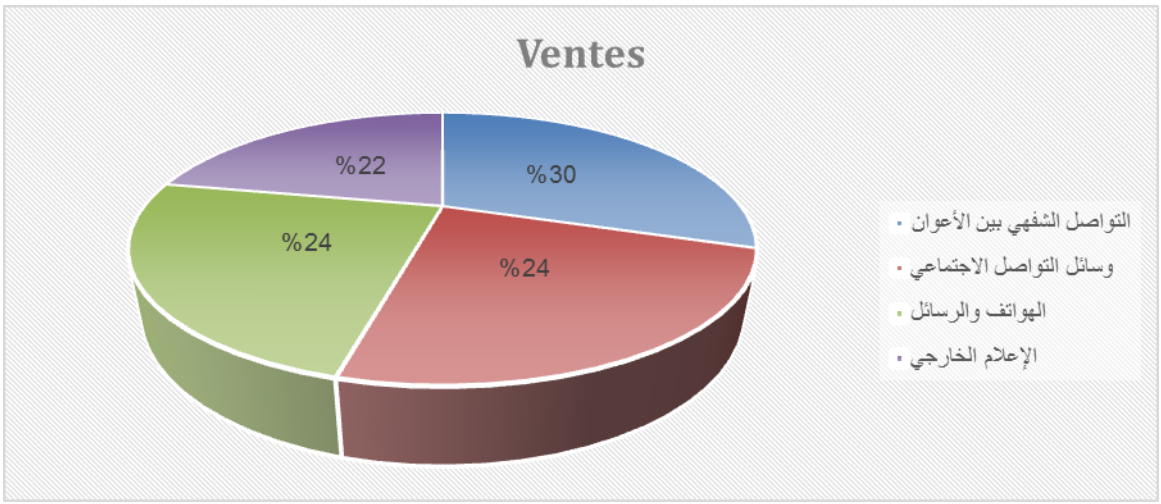
من خلال معطيات جدول رقم 2، نلاحظ أن الفئة الأكثر تكرارًا هي 'دائمًا' بنسبة 80.0%. أما الفئة المنعدمة فهي 'نادرًا' بنسبة 0%. وهذا يعكس تباينًا في آراء أو تجارب المشاركين حسب طبيعة المواضيع المرتبطة باليقظة المعلوماتية أثناء الأزمات.

2. كيف تنتشر الإشاعات داخل المؤسسة في الظروف العادية؟

الجدول رقم 30: يوضح كيف تنتشر الإشاعات داخل المؤسسة في الظروف العادية

كيف تنتشر الإشاعات داخل المؤسسة في الظروف العادية	التكرار	النسبة (%)
التواصل الشفهي بين الأعوان	15	30
وسائل التواصل الاجتماعي	12	24
الهواتف والرسائل	12	24
الإعلام الخارجي	11	22
المجموع	50	100

الشكل رقم 30: يوضح كيف تنتشر الإشاعات داخل المؤسسة في الظروف العادية



المصدر : من اعداد الطالبة وبالاعتماد على برنامج Excel

من خلال الجدول رقم (30)، يتّضح أن الإشاعات داخل المؤسسة في الظروف العادية تنتشر بشكل رئيسي عبر التواصل الشفهي بين الأعوان بنسبة 30%، مما يعكس الدور الكبير للمحادثات اليومية بين الموظفين في تداول المعلومات غير الرسمية. تليها وسائل

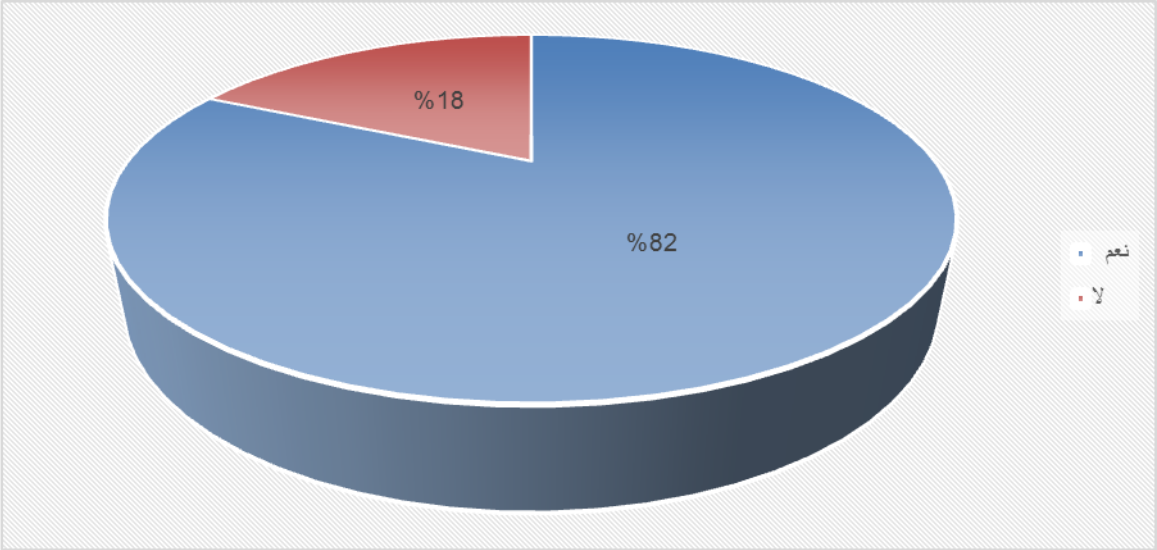
التواصل الاجتماعي بنسبة 24%، وهو ما يشير إلى التأثير المتزايد للتكنولوجيا والمنصات الرقمية في بيئة العمل. أما الإعلانات والوسائل فجاءت بنسبة 22%، متقاربة مع الإعلام الخارجي الذي سجّل نفس النسبة، مما يدل على تنوع القنوات التي تساهم في نشر الإشاعات داخل المؤسسة. وتعكس هذه النتائج أهمية ضبط ومتابعة قنوات الاتصال المختلفة للحد من تأثير الإشاعات السلبية وضمان استقرار المناخ التنظيمي داخل المؤسسة.

3. هل يختلف نمط انتشار الإشاعات أثناء الأزمات؟

الجدول رقم 31: يوضح هل يختلف نمط انتشار الإشاعات أثناء الأزمات

هل يختلف نمط انتشار الإشاعات أثناء الأزمات	التكرار	النسبة (%)
نعم	41	82
لا	09	18
المجموع	50	100

الشكل رقم31: يوضح هل يختلف نمط انتشار الإشاعات أثناء الأزمات



المصدر: من اعداد الطالبة وبالاعتماد على برنامج Excel

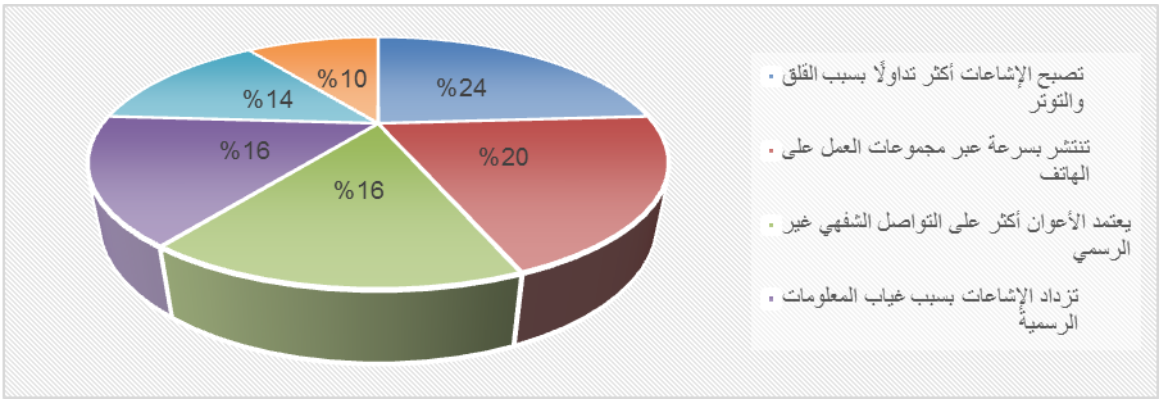
من خلال معطيات جدول رقم 4، يتضح أن الفئة 'نعم' هي الأكثر تكرارًا بنسبة 82.0%، ما يشير إلى أنها تمثل العامل أو الظاهرة الأكثر تأثيرًا من وجهة نظر المشاركين. في المقابل، الفئة الأقل تكرارًا كانت 'لا' بنسبة 18.0%، مما يدل على أنها تحتل مرتبة ثانوية في تصور المستجوبين. يعكس هذا التوزيع توجهًا عامًا يعزز أهمية معالجة المحور الرئيسي الذي تكررت فيه الآراء بشكل واضح، خصوصًا في ظل الأزمات التي تفرض تحديات معلوماتية وسلوكية معقدة على المؤسسات.

إذا كانت الإجابة "نعم"، كيف تختلف وسائل أو سرعة انتشار الإشاعات أثناء الأزمة؟ (يمكن اختيار أكثر من خيار):

الجدول رقم 32: يوضح كيف تختلف وسائل أو سرعة انتشار الإشاعات أثناء الأزمة

كيف تختلف وسائل أو سرعة انتشار الإشاعة	التكرار	النسبة (%)
تصبح الإشاعات أكثر تداولًا بسبب القلق والتوتر	12	24
تنتشر بسرعة عبر مجموعات العمل على الهاتف	10	20
يعتمد الأعوان أكثر على التواصل الشفهي غير الرسمي	8	16
تزداد الإشاعات بسبب غياب المعلومات الرسمية	8	16
يتوسع انتشارها ليشمل أطرافًا خارجية (أصدقاء، عائلة).	7	14
أخرى، التأثير السريع لوسائل التواصل الاجتماعي	5	10
المجموع	50	100

الشكل رقم 32: يوضح كيف تختلف وسائل أو سرعة انتشار الإشاعات أثناء الأزمة



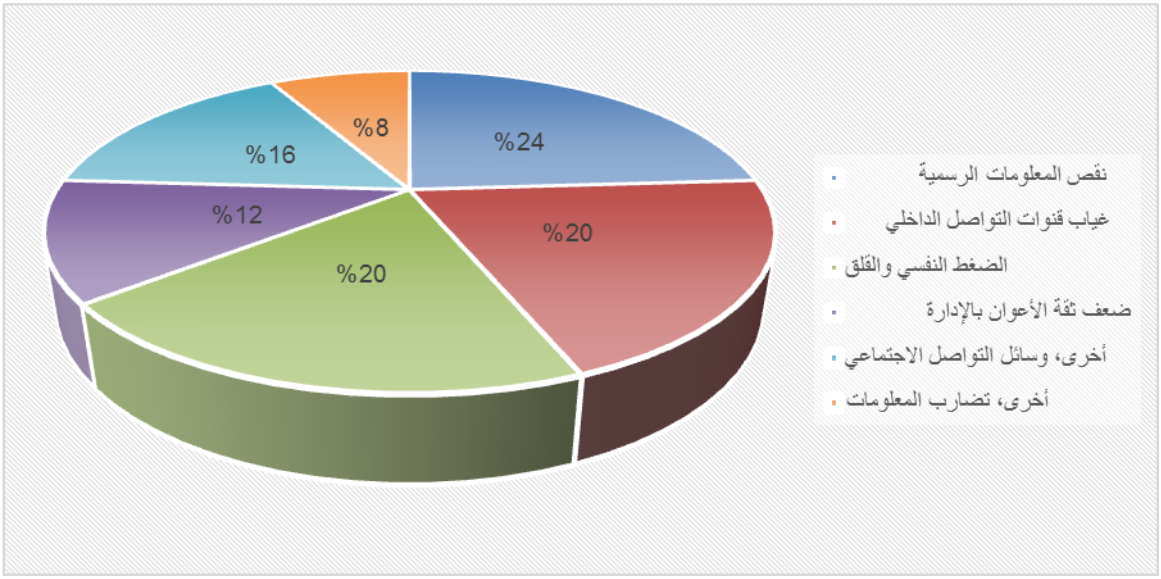
من خلال معطيات جدول رقم 32، يتضح أن الخيار ' تصبح الإشاعات أكثر تداولًا بسبب القلق والتوتر 'هي الأكثر تكرارًا بنسبة 24 ، ما يشير إلى أنها تمثل العامل أو الظاهرة الأكثر تأثيرًا من وجهة نظر المشاركين في المقابل، الفئة الأقل تكرارًا كانت' تنتشر بسرعة عبر مجموعات العمل على الهاتف 'بنسبة20.0% ، مما يدل على أنها تحتل مرتبة ثانوية في تصور المستجوبين .يعكس هذا التوزيع توجهًا عامًا يعزز أهمية معالجة المحور الرئيسي الذي تكررت فيه الآراء بشكل واضح، خصوصًا في ظل الأزمات التي تفرض تحديات معلوماتية وسلوكية معقدة على المؤسسات

4. ما الأسباب الرئيسية في رأيك لانتشار الإشاعة داخل المؤسسة خلال الأزمات؟ (يمكن اختيار أكثر من خيار)

الجدول رقم 33: يوضح الأسباب الرئيسية في رأيك لانتشار الإشاعة داخل المؤسسة خلال الأزمات

الأسباب الرئيسية في رأيك لانتشار الإشاعة داخل المؤسسة خلال الأزمات	التكرار	النسبة (%)
نقص المعلومات الرسمية	12	24
غياب قنوات التواصل الداخلي	10	20
الضغط النفسي والقلق	10	20
ضعف ثقة الأعوان بالإدارة	6	12
وسائل التواصل الاجتماعي	8	16
تضارب المعلومات	4	8
المجموع	50	100

الشكل رقم 33: يوضح الأسباب الرئيسية في رأيك لانتشار الإشاعة داخل المؤسسة خلال الأزمات



من خلال معطيات جدول رقم 6، يتضح أن الفئة 'نقص المعلومات الرسمية' هي الأكثر تكرارًا بنسبة 24.0%، ما يشير إلى أنها تمثل العامل أو الظاهرة الأكثر تأثيرًا من وجهة نظر المشاركين. في المقابل، الفئة الأقل تكرارًا كانت 'تضارب المعلومات' بنسبة 8.0%، مما يدل على أنها تحتل مرتبة ثانوية في تصور المستجوبين. يعكس هذا التوزيع توجهًا عامًا يعزز أهمية معالجة المحور الرئيسي الذي تكررت فيه الآراء بشكل واضح، خصوصًا في ظل الأزمات التي تفرض تحديات معلوماتية وسلوكية معقدة على المؤسسات.

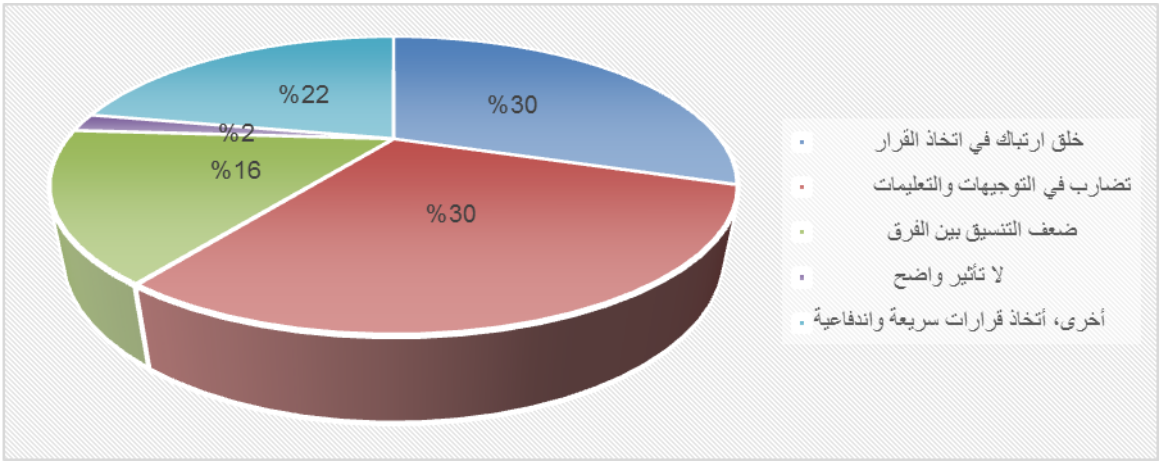
5. ما هو تأثير الإشاعات على عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة في ظل الأزمات؟

الجدول رقم 34: يوضح ما هو تأثير الإشاعات على عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة في ظل الأزمات

ما هو تأثير الإشاعات على عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة في ظل الأزمات	التكرار	النسبة (%)
خلق ارتباك في اتخاذ القرار	15	30
تضارب في التوجيهات والتعليمات	15	30
ضعف التنسيق بين الفرق	8	16
لا تأثير واضح	01	2

أتخاذ قرارات سريعة واندفاعية	11	22
المجموع	50	100

الشكل رقم 34: يوضح ما هو تأثير الإشاعات على عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة في ظل الأزمات



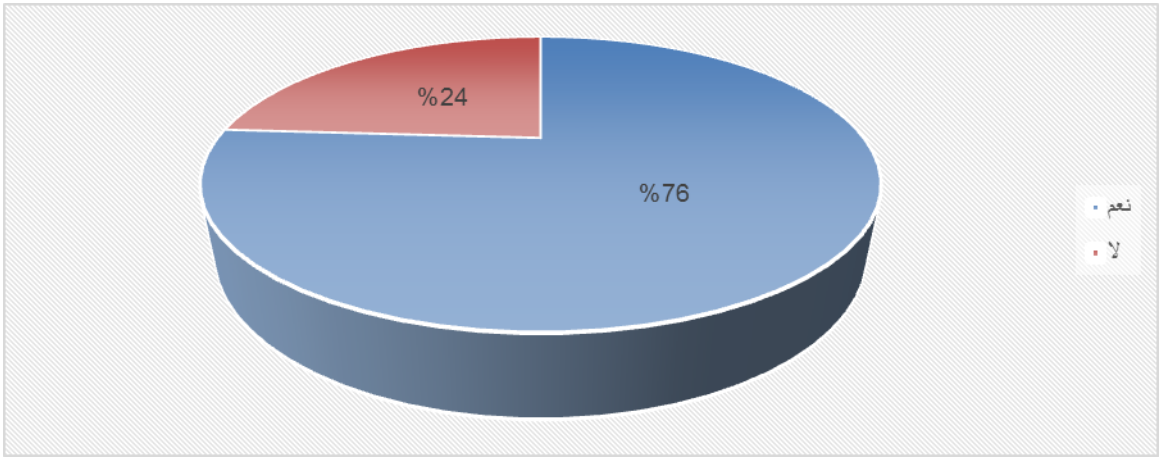
من خلال معطيات الجدول رقم (34)، يتضح أن للإشاعات تأثيرًا ملحوظًا على عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة في ظل الأزمات، حيث جاءت أعلى نسبة (30%) لصالح خيار "تضارب في التوجيهات والتعليمات"، مما يدل على أن الإشاعات تسهم في خلق حالة من الارتباك الإداري والتضارب في المعلومات، تليها بنسبة 22% الآراء التي ربطت الإشاعات باتخاذ قرارات سريعة وانفعالية، وهو ما يعكس تأثيرها النفسي والضغط الذي تولّده على متخذي القرار، في حين أشار 16% إلى أنها تؤدي إلى ضعف التنسيق بين الفرق، مما يعطل الانسجام التنظيمي ويعرقل فعالية القرارات، أما نسبة 10% فقد رأت أن الإشاعات لا تؤثر بشكل واضح، وهي نسبة ضئيلة تؤكد أن التأثير السلبي للإشاعات يكاد يكون شبه عام، بينما سجلت فئة "أخرى" نسبة 2% فقط، وهو ما يدل على أن العوامل غير المدرجة في الخيارات كانت محدودة التأثير في تصور المبحوثين.

6. هل توجد آلية لرصد الإشاعات داخل المؤسسة؟

الجدول رقم 35: يوضح هل توجد آلية لرصد الإشاعات داخل المؤسسة

هل توجد آلية لرصد الإشاعات داخل المؤسسة	التكرار	النسبة (%)
نعم	38	76
لا	12	24
المجموع	50	100

الشكل رقم 35: يوضح هل توجد آلية لرصد الإشاعات داخل المؤسسة



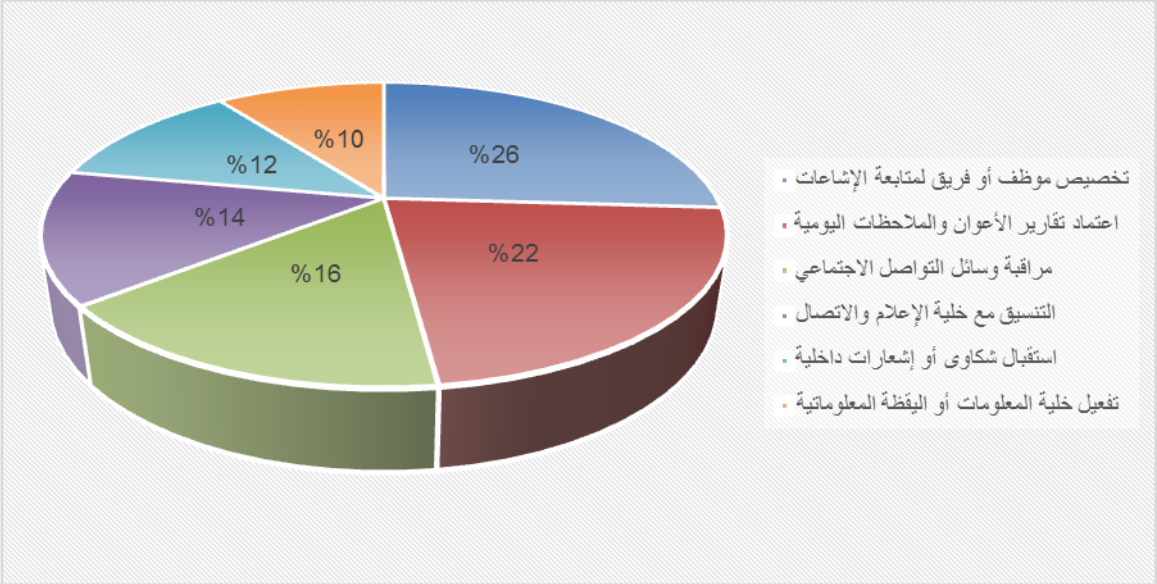
من خلال الجدول نلاحظ أن 76% من أفراد العينة أكدوا وجود آلية لرصد الإشاعات داخل المؤسسة، مقابل 24% نفوا ذلك، ما يدل على أن أغلب الموظفين يلمسون وجود إجراءات أو سياسات داخلية لمتابعة الإشاعات، وهو مؤشر إيجابي على وعي المؤسسة بأهمية التحكم في تدفق المعلومات والحفاظ على بيئة عمل مستقرة، في حين تُبرز نسبة الرافضين احتمال وجود ضعف في التوعية بهذه الآليات أو تفاوت في تطبيقها عبر مختلف الأقسام.

إذا كانت **الإجابة** "نعم"، ما هي الآلية المتبعة ومن الجهة المكلفة بذلك؟ (يمكن اختيار أكثر من خيار)

الجدول رقم 36: يوضح ما هي الآلية المتبعة لرصد الإشاعات داخل المؤسسة

ما هي الآلية المتبعة لرصد الإشاعات داخل المؤسسة	التكرار	النسبة (%)
تخصيص موظف أو فريق لمتابعة الإشاعات	13	26
اعتماد تقارير الأعوان والملاحظات اليومية	11	22
مراقبة وسائل التواصل الاجتماعي	08	16
التنسيق مع خلية الإعلام والاتصال	7	14
استقبال شكاوى أو إشعارات داخلية	6	12
تفعيل خلية المعلومات أو اليقظة المعلوماتية	5	10
المجموع	50	100

لشكل رقم 36: يوضح ما هي الآلية المتبعة ومن الجهة المكلفة بذلك



المصدر : من اعداد الطالبة وبالاعتماد على برنامج Excel

انطلاقًا من معطيات الجدول رقم (35)، يتضح أن أكثر آلية متابعة يتم اعتمادها هي "تخصيص موظف أو فريق لمتابعة الإحصاءات" بنسبة 26%، تليها "اعتماد تقارير الأعوان والملاحظات اليومية" بنسبة 22%، مما يدل على predominance واضحة للوسائل التقليدية والبشرية في عملية المتابعة. في المقابل، تسجل الوسائل الرقمية نسبًا أقل مثل "استخدام وسائل التواصل الاجتماعي" بنسبة 16% و"تفعيل خلية المعلومات أو

إبقاء المعلوماتية" بنسبة 10%، ما يعكس ضعف توظيف التكنولوجيا الحديثة في هذا الجانب. وتشير هذه النتائج إلى ضرورة تعزيز استخدام الأدوات الرقمية وتحديث آليات المتابعة لضمان فعالية أكبر واستجابة أسرع للمتغيرات الميدانية.

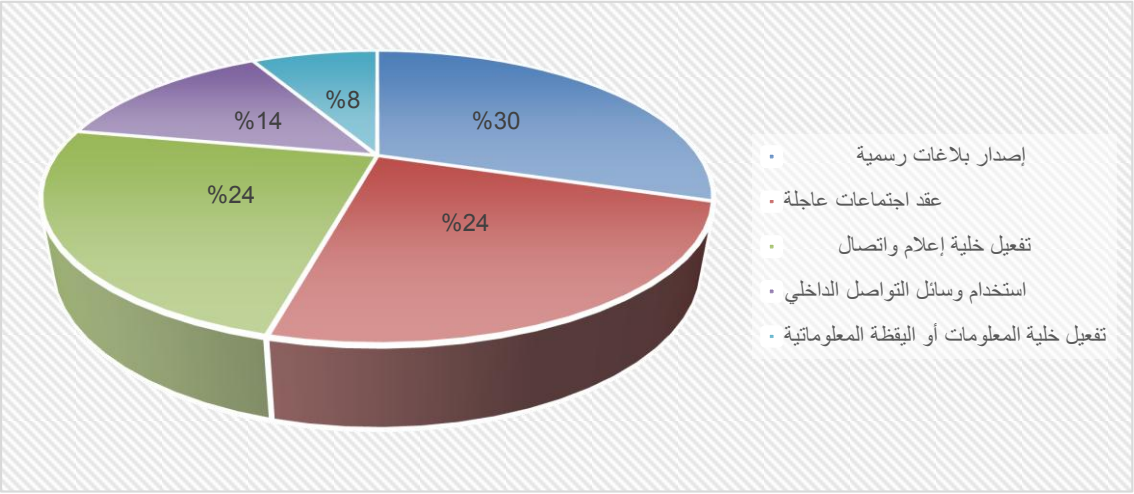
7. ما الوسائل التي تعتمدها المؤسسة في مواجهة الإشاعات أثناء الأزمات؟

الجدول رقم 37: يوضح الوسائل التي تعتمدها المؤسسة في مواجهة الإشاعات أثناء الأزمات

الوسائل التي تعتمدها المؤسسة في مواجهة الإشاعات أثناء الأزمات	التكرار	النسبة (%)
إصدار بلاغات رسمية	15	96
عقد اجتماعات عاجلة	12	80
تفعيل خلية إعلام واتصال	12	80
استخدام وسائل التواصل الداخلي	7	56
تفعيل خلية المعلومات أو اليقظة المعلوماتية	4	72
المجموع	50	100

المصدر: من اعداد الطالبة

الشكل رقم 37: يوضح الوسائل التي تعتمدها المؤسسة في مواجهة الإشاعات أثناء الأزمات



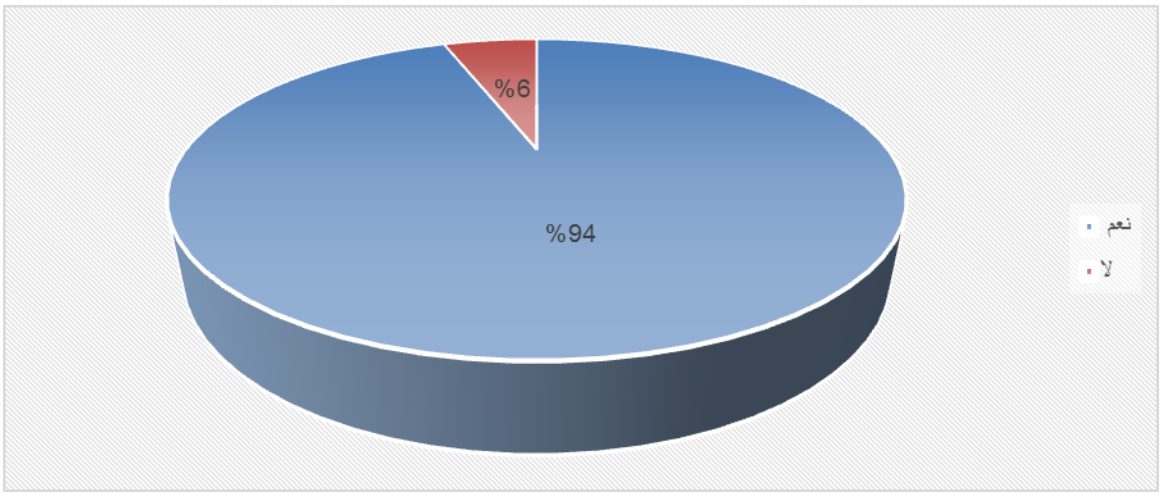
المصدر : من اعداد الطالبة وبالاعتماد على برنامج Excel

إذا كانت إجابتك على "تفعيل خلية المعلومات أو اليقظة المعلوماتية"،

الجدول رقم 38: يوضح الوسائل التي تعتمدها المؤسسة في مواجهة الإشاعات أثناء الأزمات

هل ترى أن اليقظة المعلوماتية تساعد في كشف مصادر الإشاعة	التكرار	النسبة (%)
نعم	47	94
لا	03	6
المجموع	50	100

الشكل رقم 38: يوضح يوضح الوسائل التي تعتمدها المؤسسة في مواجهة الإشاعات أثناء الأزمات



المصدر: من اعداد الطالبة وبالاعتماد على برنامج Excel

من خلال معطيات الجدول رقم (1)، يتبين أن نسبة 94% من الموظفين (47 موظفًا من أصل 50) يرون أن "إتقان المسؤوليات" يساهم بشكل فعّال في رفع مستوى الإنتاجية والإنجاز، في حين أن 6% فقط (3 موظفين) لا يرون وجود تأثير لذلك.

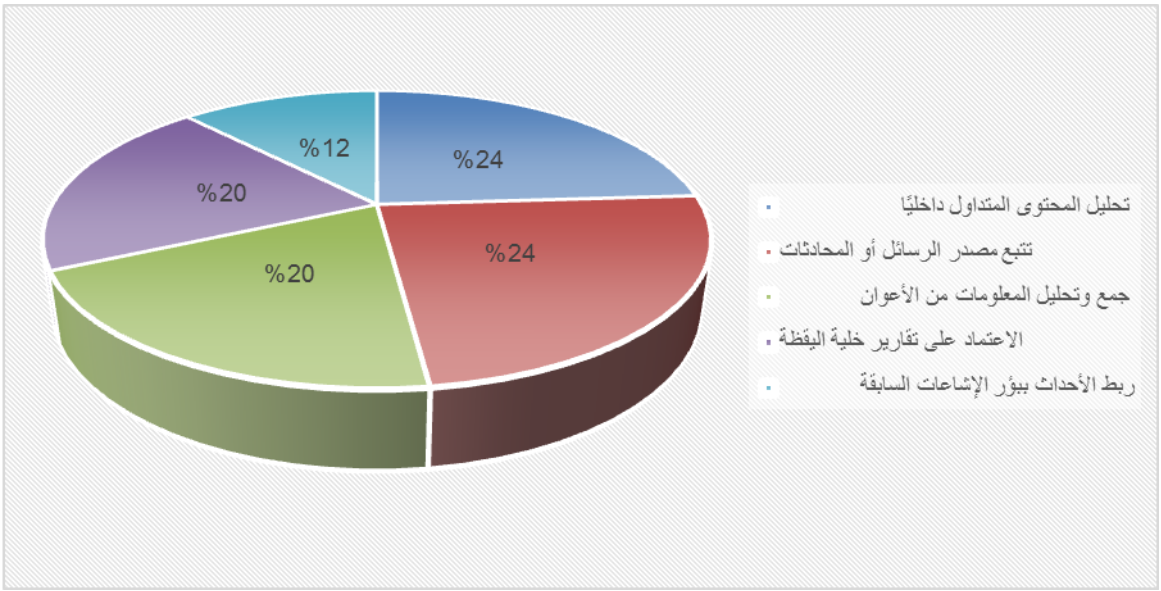
وهذا يدل على وعي كبير لدى أغلبية الموظفين بأهمية تحمل المسؤوليات في تحسين الأداء المهني وزيادة الإنتاجية، كما يعكس توجّهًا إيجابيًا نحو ثقافة الانضباط والجدية في العمل.

8. برأيك، كيف تساهم اليقظة المعلوماتية في كشف مصادر الإشاعات؟

الجدول رقم 39: يوضح كيف تساهم اليقظة المعلوماتية في كشف مصادر الإشاعات

كيف تساهم اليقظة المعلوماتية في كشف مصادر الإشاعات	التكرار	النسبة (%)
تحليل المحتوى المتداول داخليًا	12	24
تتبع مصدر الرسائل أو المحادثات	12	24
جمع وتحليل المعلومات من الأعوان	10	20
الاعتماد على تقارير خلية اليقظة	10	20
ربط الأحداث ببؤر الإشاعات السابقة	6	12
المجموع	50	100

الشكل رقم 39: يوضح كيف تساهم اليقظة المعلوماتية في كشف مصادر الإشاعات



المصدر: من اعداد الطالبة وبالاعتماد على برنامج Excel

من خلال معطيات الجدول رقم (38)، يتبيّن أن أسلوبَي "تحليل المحتوى المتداول داخليًا" و"تتبع مصدر الرسائل أو المحادثات" يحتلان المرتبة الأولى بنسبة 24% لكل منهما، مما يعكس أهمية هاتين الطريقتين في كشف مصادر الإشاعات داخل الوسط المعلوماتي. كما تحتل كل من "جمع وتحليل المعلومات من الأعوان" و"الاعتماد على تقارير

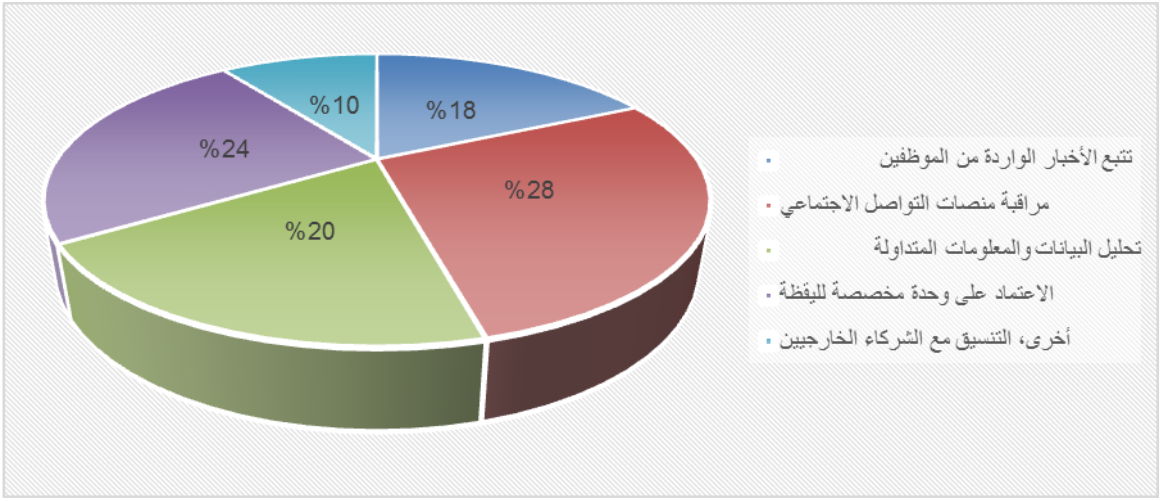
خلية الإنصات" نسبة 20%، وهو ما يدل على الدور المهم للموارد البشرية والتقارير التنظيمية في تتبع مصادر الإشاعات. في المقابل، جاءت طريقة "ربط الأحداث ببؤر الإشاعات السابقة" بنسبة 12%، وهو ما يشير إلى ضعف الاعتماد على هذا الأسلوب رغم أهميته في توفير سياق تاريخي للإشاعات المتداولة. وعليه، تعكس هذه النتائج تنوع الآليات المتّبعة في كشف مصادر الإشاعات مع تركيز ملحوظ على تحليل المحتوى وتتبع الرسائل، ما يستدعي تعزيز بقية الأساليب لتحقيق فعالية أكبر وشاملة في التصدي للإشاعات.

9. ما هي الوسائل التي تستخدمها المؤسسة في إطار اليقظة المعلوماتية؟

الجدول رقم40: يوضح الوسائل التي تستخدمها المؤسسة في إطار اليقظة المعلوماتية

الوسائل التي تستخدمها المؤسسة في إطار اليقظة المعلوماتية	التكرار	النسبة (%)
تتبع الأخبار الواردة من الموظفين	9	18
مراقبة منصات التواصل الاجتماعي	14	28
تحليل البيانات والمعلومات المتداولة	10	20
الاعتماد على وحدة مخصصة لليقظة	12	24
التنسيق مع الشركاء الخارجيين	05	10
المجموع	50	100

الشكل رقم40: يوضح الوسائل التي تستخدمها المؤسسة في إطار اليقظة المعلوماتية



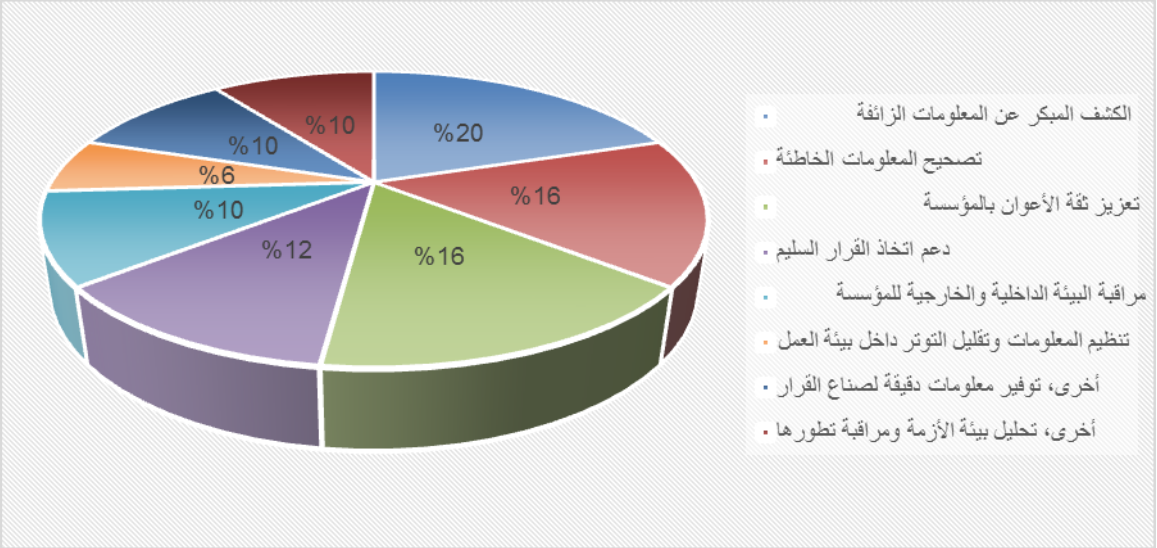
من خلال معطيات الجدول رقم (39)، يتبيّن أن المؤسسة تعتمد بدرجة أكبر على "مراقبة منصات التواصل الاجتماعي" بنسبة 28% كوسيلة أساسية في إطار اليقظة المعلوماتية، تليها "الاعتماد على وحدة مخصصة لليقظة" بنسبة 24%، مما يعكس إدراكها لأهمية التنظيم الداخلي والمتابعة الرقمية المستمرة. كما يحتل "تحليل البيانات والمعلومات المتداولة" نسبة 20%، في حين جاءت "نتائج الأخبار الواردة من الموظفين" بنسبة 18%، وأخيرًا "التنسيق مع الشركاء الخارجيين" بنسبة 10%، وهو ما يشير إلى تركيز المؤسسة بشكل أكبر على المصادر الداخلية والرقمية مقارنة بالتعاون الخارجي، الذي يبدو محدودًا ويستدعي مزيدًا من الاهتمام في المستقبل لتعزيز فعالية منظومة اليقظة المعلوماتية.

10. من وجهة نظرك، ما أبرز أهداف اليقظة المعلوماتية أثناء الأزمات؟ (يمكن اختيار أكثر من خيار):

الجدول رقم 41 : يوضح أبرز أهداف اليقظة المعلوماتية أثناء الأزمات

أبرز أهداف اليقظة المعلوماتية أثناء الأزمات	التكرار	النسبة (%)
الكشف المبكر عن المعلومات الزائفة	10	20
تصحيح المعلومات الخاطئة	8	16
تعزيز ثقة الأعوان بالمؤسسة	8	16
دعم اتخاذ القرار السليم	6	12
مراقبة البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة	5	10
تنظيم المعلومات وتقليل التوتر داخل بيئة العمل	3	6
توفير معلومات دقيقة لصناع القرار	5	10
تحليل بيئة الأزمة ومراقبة تطورها	5	10
المجموع	50	100

الشكل رقم 41 : يوضح أبرز أهداف اليقظة المعلوماتية أثناء الأزمات



المصدر : من اعداد الطالبة وبالاعتماد على برنامج Excel

من خلال معطيات الجدول رقم (40)، يتبيّن أن الهدف الأكثر أهمية لليقظة المعلوماتية أثناء الأزمات هو "الكشف المبكر عن المعلومات الزائفة" بنسبة 20%، مما يعكس وعي المستجوبين بخطورة المعلومات المغلوطة في فترات الأزمات. يليه هدفا "تصحيح المعلومات الخاطئة" و"تعزيز ثقة الأعوان بالمؤسسة" بنسبة 16% لكل منهما، في حين جاءت بقية الأهداف بنسب متفاوتة، كان أدناها "دعم اتخاذ القرار السليم" بنسبة 12%. كما توزعت نسبة 20% على هدفين ضمن خانة "أخرى"، هما "توفير معلومات دقيقة لصناع القرار" و"تحليل بيئة الأزمة ومراقبة تطورها" بنسبة 10% لكل منهما، ما يعكس تعدد اهتمامات المستجوبين في التعامل مع الأزمات. وعليه، يتضح من الجدول أن الأولوية الكبرى في اليقظة المعلوماتية خلال الأزمات تنصبّ حول إدارة المعلومات الزائفة وتعزيز المصداقية والثقة داخل المؤسسة

مناقشة نتائج دراسة:

مناقشة التساؤل الاول: الذي ينص 1_ماهي مصادر اليقظة المعلوماتية داخل مؤسسة الحماية المدنية بولاية المسيلة؟

تُعدّ مصادر اليقظة المعلوماتية داخل مؤسسة الحماية المدنية بولاية المسيلة من الركائز الأساسية لتعزيز قدرة المؤسسة على الاستجابة السريعة والفعالة لمختلف الطوارئ والمخاطر. تعتمد هذه المصادر على مجموعة متنوعة من القنوات، تشمل التقارير اليومية للفرق الميدانية، والتي توفر بيانات آنية حول الحوادث والحرائق والكوارث الطبيعية، بالإضافة إلى الأنظمة الرقمية لرصد وتحليل البيانات الجغرافية والبيئية. كما تلعب وسائل الاتصال الرسمية مثل نشرات الأرصاد الجوية والتقارير الصادرة عن هيئات الأمن والدفاع المدني دورًا مهمًا في تنبيه المؤسسة إلى التغيرات المحتملة في الوضع الميداني. ولا يمكن إغفال دور شبكات التواصل المهني والتعاون مع باقي الهيئات والمؤسسات العمومية، مثل البلديات والمستشفيات، كمصدر مهم لتبادل المعلومات ذات الصلة بالأمن والسلامة. بالإضافة إلى ذلك، تُستخدم منصات الإنترنت ومواقع الأخبار المحلية كوسائل لرصد التحولات الاجتماعية أو البيئية التي قد تؤثر على مهام الحماية المدنية. تُوظف هذه المصادر جميعها ضمن منظومة يقظة متكاملة تهدف إلى استباق الأخطار، تحسين التنسيق الداخلي، ودعم اتخاذ القرار السريع والفعال.

مناقشة التساؤل الثاني : الذي ينص 2_ماهي طبيعة المواضيع التي ترتبط بها اليقظة المعلوماتية في مؤسسة الحماية المدنية بولاية المسيلة اثناء حدوث الأزمات لتفادي وقوع المشاكل؟

ارتبط اليقظة المعلوماتية في مؤسسة الحماية المدنية بولاية المسيلة أثناء حدوث الأزمات بمجموعة من المواضيع الحيوية التي تهدف إلى تعزيز القدرة على الاستجابة السريعة والفعالة لتفادي تفاقم المشاكل. من أبرز هذه المواضيع: متابعة الأحوال الجوية

والإنذارات المبكرة حول الكوارث الطبيعية مثل الفيضانات أو العواصف، ورصد مؤشرات الخطر في البنى التحتية (كالسدود، شبكات الكهرباء والغاز)، بالإضافة إلى تحليل المعطيات المتعلقة بحوادث المرور أو الحرائق التي تتكرر في مناطق معينة. كما تشمل المواضيع المرتبطة باليقظة المعلوماتية مراقبة وسائل الإعلام ومواقع التواصل الاجتماعي لرصد الإشاعات أو نداءات الاستغاثة أو المعلومات المغلوطة التي قد تؤدي إلى ارتباك أو ذعر جماهيري. وتُعدّ متابعة جاهزية الوسائل اللوجستية والموارد البشرية وتوزيعها من المواضيع الأساسية، لضمان تدخل سريع ومنظم في الوقت والمكان المناسبين. إذ تتيح هذه اليقظة بناء قاعدة معلومات آنية ومتكاملة تساعد على اتخاذ قرارات استباقية دقيقة، ما يسهم في الحد من الخسائر وحماية الأرواح والممتلكات بكفاءة أكبر.

مناقشة التساؤل الثالث : الذي ينص ما هو دور اليقظة المعلوماتية في مواجهة الإشاعات داخل مؤسسة الحماية المدنية بولاية المسيلة أثناء حدوث الأزمات، وكيف تساهم في الحد من تأثيرها على الجمهور الداخلي؟

تلعب اليقظة المعلوماتية دورًا حيويًا في مواجهة الإشاعات داخل مؤسسة الحماية المدنية بولاية المسيلة أثناء حدوث الأزمات، حيث تُمكن هذه المؤسسة من تتبع المعلومات المتداولة بدقة وتحليلها بشكل فوري لتحديد مدى صحتها ومصدرها. تعتمد اليقظة المعلوماتية على تقنيات الرصد الإعلامي، وتحليل البيانات من وسائل التواصل الاجتماعي، والمراقبة المستمرة لمختلف المنصات، مما يسمح بالتدخل السريع لتفنيد الأخبار الزائفة ونشر المعلومات الصحيحة عبر القنوات الرسمية. هذا يسهم بشكل مباشر في الحد من انتشار الإشاعات التي قد تُربك الموظفين وتؤثر سلبًا على معنوياتهم وأدائهم، من خلال ترسيخ ثقافة الاتصال الداخلي الشفاف والمعتمد على المعلومة الدقيقة، وبالتالي تعزيز الثقة داخل المؤسسة وتوجيه جهودها بفعالية نحو التعامل مع الأزمة عوضًا عن الانشغال بالإشاعات .

خاتمة

خاتمة:

تُبرِز نتائج هذه الدراسة أن اليقظة المعلوماتية تُعدّ من الدعائم الأساسية التي يُعوَّل عليها في المؤسسات ذات الطابع الحساس، خصوصًا في سياق الأزمات، لما توفره من أدوات رصد وتحليل تمكّن من التدخل السريع وتفنيد الإشاعات في وقتها. وقد بيّنت المعالجة النظرية والميدانية أن مؤسسة الحماية المدنية بمدينة المسيلة تعتمد على مصادر متعددة لليقظة، منها التقارير الميدانية، الأنظمة الرقمية، والتنسيق مع مختلف الهيئات المحلية، إلى جانب رصد ما يُتداول في وسائل الإعلام والمنصات الرقمية. كما تتنوع مجالات هذه اليقظة بين المتغيرات البيئية، مؤشرات الخطر، والبنية التحتية، بما يعزز من القدرة على الاستباق واتخاذ القرار. وأظهرت النتائج أيضًا أن لليقظة المعلوماتية دورًا حاسمًا في كبح الإشاعات داخل المؤسسة، من خلال دعم الاتصال الداخلي، وتوفير معلومات دقيقة تحدّ من التشويش وتضمن استقرارًا وظيفيًا أثناء الأزمات.

وفي ضوء ما سبق، توصي الدراسة بضرورة تعزيز التكوين المتخصص، وتفعيل الأدوات الرقمية، وإنشاء خلايا يقظة مركزية، إلى جانب تطوير قنوات الاتصال والتنسيق المعلوماتي، من أجل ترسيخ ثقافة مؤسساتية قائمة على الاستباق والتحليل والجاهزية المستمرة

قائمة المصادر والمراجع :

- ✓ أحمد سعيد، "التحقق من الأخبار الزائفة في العصر الرقمي"، بيروت، لبنان، دار المعرفة للنشر، ط2، 2019.
- ✓ حسين بن صديق حسين ،عقيل اسهامات معلم التربية الاسلامية بالمرحلة الثانوية في مواجهة الإشاعات . مذكرة ماجستير ، جامعة أم القرى المملكة العربية السعودية ، 2016.
- ✓ الخليفة، نوال، دور وسائل التواصل الاجتماعي في انتشار الإشاعات في المجتمع السعودي، مجلة العلوم الاجتماعية – جامعة الكويت، 2020 ، المجلد 48، العدد 3 .
- ✓ ريم مصطفى، "التوعية الإعلامية ضد الإشاعات "، القاهرة، مصر، دار الهدى للنشر، ط1، 2020.
- ✓ سامي عبد الله، "الإشاعات على وسائل التواصل الاجتماعي: تحليل ودور التصدي"، بيروت لبنان، دار النشر الأكاديمية، ط1، 2019.
- ✓ سلام جاسم عبد الله، اليقظة المعلوماتية في مواقع الويب للمكتبات الجامعية العراقية، جامعة ديالى ، كلية القانون والعلوم السياسية، العراق، جوان 2023.
- ✓ سوهام بادي و مقداد سعودي (2018) أساليب اليقظة المعلوماتية في المكتبات ومتطلبات تطبيقها. مجلة المركز العربي للبحوث والدراسات في علوم المكتبات والمعلومات.
- ✓ السويدي، أحمد محمد، الأسس النظرية والتطبيقات العملية، دار الصفاء للنشر والتوزيع – عمّان، 2017.
- ✓ شريف علي حماد، التأصيل الشرعي للإعلام الدعائي وترويج الاشاعات جامعة القدس المفتوحة فلسطين.
- ✓ عبد الفتاح عبد الغني الهمص وفايز كمال شلدان الأبعاد النفسية والاجتماعية في ترويج الاشاعات عبر وسائل الإعلام وسبل علاجها من منظور اسلامي الجامعة الاسلامية، فلسطين، 2008-2009.
- ✓ علي الجمل، "إدارة الأزمات والإشاعات الإعلامية"، القاهرة، مصر، دار النشر الجامعي، ط1، 2018.
- ✓ فوزية الزهراني، "التعاون المؤسساتي في مواجهة الأخبار الزائفة"، الرياض السعودية، دار المريخ للنشر، ط1، 2021.
- ✓ كامل، سامي، إدارة الأزمات الأمنية: المفاهيم والتطبيقات، المركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية – القاهرة، 2016.

- ✓ محمد الصيرفي، إدارة الأزمات، مؤسسة حورس الدولية 2007، الاسكندرية، مصر.
- ✓ محمد عادل، "الذكاء الاصطناعي في مكافحة الأخبار الزائفة"، القاهرة، مصر، دار تكنولوجيا المعلومات، ط1، 2020.
- ✓ معهد الصحافة الرقمية، "الأدوات الرقمية للتحقق من الأخبار"، القاهرة، مصر، دار الصحافة الحديثة، ط1، 2018..
- ✓ نادية عبد الحليم، "دور الإعلام في مكافحة الإشاعات "، دبي، الإمارات العربية المتحدة، مركز الإعلام العربي، ط2، 2019.
- ✓ الهندي، فهد صالح، مدخل استراتيجي معاصر، مكتبة الرشد – الرياض، 2020.
- ✓ الهيئة العامة للإعلام، "دليل التحقق من المعلومات"، القاهرة، مصر، دار الهدى للنشر، ط1، 2020.
- ✓ ياسر عبد الرحمن، "التعاون بين الحكومات ووسائل التواصل الاجتماعي في مكافحة الإشاعات "، القاهرة، مصر، دار الإعلام العربي، ط2، 2020.
- ✓ يوسف أحمد أبو فارة، إدارة الأزمات مدخل متكامل إثراء للنشر والتوزيع، ط1، 2009، عمان، الأردن.
- ✓ Moreau, I. R. (2008). La situation de la veille informationnelle dans les . organisations gouvernementale. Revue Documentation et bibliothèques.
- ✓ Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). The Knowledge-Creating Company, Oxford University Press.
- ✓ Dunning, T. (2010).Mining the Web: Transforming Customer Data into Customer Value , O'Reilly Media
- ✓ Jordan, M. I., & Mitchell, T. M. (2015). Machine Learning: Trends, Perspectives, and Prospects. Science.
- ✓ Han, J., Kamber, M., & Pei, J. (2011). Data Mining: Concepts and Techniques Morgan Kaufman.
- ✓ Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of social media. Business Horizons.
- ✓ Shmueli, G., & Koppius, O. R. (2011), Predictive Analytics: A Review and Research Directions, Journal of the Royal Statistical Society.

الملاحق

جامعة محمد بوضياف المسيلة

كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

استمارة الاستبيان

أخي / أختي المجيب (ة)، السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته.

تحية طيبة وبعد

يقوم الباحث بإعداد دراسة من اجل الوصول والتعرف على اليقظة المعلوماتية لدى الجمهور الداخلي للمؤسسة ومساهمتها في التقليل من مخاطر الإشاعات أثناء حدوث الأزمات دراسة ميدانية على الجمهور الداخلي لحماية المدينة المسيلة.

المحور الأول: البيانات الشخصية للمستجوب

1. الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐
2. السن:

أقل من 25 سنة ☐ من 25 إلى 35 سنة ☐ من 36 إلى 45 سنة ☐ أكثر من 45 سنة ☐

3. المستوى التعليمي:

- ثانوي ☐ جامعي (ليسانس/ماستر) ☐ تكوين متخصص ☐
- أخرى، تذكر :

4. الرتبة/الوظيفة داخل المؤسسة:

عون تدخل ☐ عون إداري ☐ ضابط ☐ مسؤول مصلحة ☐

- أخرى، تذكر : .....

5. سنوات الخبرة في المؤسسة:

أقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى 10 سنوات ☐ من 11 إلى 20 سنة ☐ أكثر من 20 سنة ☐

المحور الثاني: اليقظة المعلوماتية داخل مؤسسة الحماية المدنية

6. ما مفهومك لليقظة المعلوماتية؟

- متابعة الأخبار والتقارير ذات الصلة بمجال المؤسسة
- استخدام أدوات تقنية لرصد التغيرات والمستجدات
- تحليل المعلومات الداخلية لتحسين سير العمل
- التصدي للشائعات والأخبار الكاذبة
- أخرى، اذكر.....

7. هل تعتبر أن اليقظة المعلوماتية داخل المؤسسة؟

- عنصر غير مهم ☐ – عنصر مهم. ☐ عنصر مهم جدًا. ☐

8. هل سبق لك وأن تلقيت تكوينًا في مجال اليقظة المعلوماتية؟ نعم ☐ لا ☐

9. إذا كانت إجابتك "نعم"، ما نوع التكوين الذي تلقيته؟

- محاضرة توجيهية ☐ – دورة تكوينية ☐ – ورشة عمل تطبيقية ☐ – منشورات أو مطويات ☐ ندوة علمية ☐ رسائل إلكترونية أو إعلانات داخلية ☐
- أخرى، اذكر.....

10. هل توجد مصلحة مسؤولة عن جمع وتحليل المعلومات في المؤسسة ☐ ☐

إذا كانت الإجابة "نعم"، ما اسم هذه المصلحة؟.....

11. هل يتم تحديث المعلومات داخل المؤسسة؟ دائمًا ☐ أحيانًا ☐ نادرًا ☐

12. كيف يتم تحديث المعلومات؟ عبر تقارير دورية ☐ من خلال ☐ الاجتماعات التنسيقية.

بواسطة أدوات رقمية للرصد والمتابعة. ☐ عبر التعليمات الصادرة من الجهات العليا. ☐

من خلال المبادرات الفردية لأعوان المؤسسة. ☐ أخرى، اذكر.....

13. هل الوصول إلى المعلومات؟ صعب ☐ سهل ☐

14. هل سبق لك أن شاركت في إجراء أو نشاط يدخل ضمن مجال اليقظة المعلوماتية؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كانت اجابتك بنعم ما نوع هذا النشاط؟

جمع معلومات حول إشاعة أو أزمة. ☐ المشاركة في ورشة أو لقاء توعوي. ☐ الإبلاغ عن معلومات مغلوطة. ☐ متابعة مصادر موثوقة داخل المؤسسة. ☐ تحليل أو تقييم معلومات. ☐

المشاركة في خلية يقظة. ☐ أخرى، اذكر.....

15. **هل يتم جمع المعلومات في مؤسستكم؟** ☐

في الحالة العادية ☐ **أثناء حدوث الأزمات** ☐ **معا** ☐

16. **هل يتم رصد الأخبار والمستجدات؟** عبر وسائل الإعلام. ☐ صفحات التواصل ☐ الاجتماعي.

تقارير دورية للمؤسسة ☐ أدوات رقمية أو برمجيات ☐ شبكات الاتصال الداخلي. ☐

إشعارات من السلطات ☐ أخرى، اذكر.....

17. **هل تلاحظ وجود إجراءات استباقية مبنية على تحليل معلومات مسبقة؟** نعم ☐ **لا** ☐

18. **إذا كانت إجابتك "نعم"، ما هي أنواع الإجراءات المتخذة؟**

- تنبيهات مبكرة للفرق الميدانية.
- تعديل خطط التدخل.
- التنسيق مع الجهات الرسمية.
- حملات إعلامية استباقية.
- مراجعة بيانات الأزمات السابقة.
- أخرى، اذكر.....

19. **ما أبرز المظاهر التي تدل على وجود يقظة معلوماتية؟**

- تقارير دورية
- تحليلات داخلية
- تنبيه مسبق
- اجتماعات متابعة
- أخرى، اذكر.....

20. **هل يتم إشراك الموظفين في رصد المعلومات؟** نعم ☐ لا ☐

21. **إذا كانت الإجابة "نعم"، كيف يتم إشراكهم؟**

- تكليفهم برصد الأخبار.
- إشراكهم في الاجتماعات التحليلية.
- تسهيل إيصال المعلومات للمصالح المختصة.
- تقديم اقتراحات أو ملاحظات.
- استخدام تطبيقات للإبلاغ.
- أخرى، اذكر.....

22. **هل ترى أن المؤسسة تتخذ قرارات مبنية على معلومات موثوقة؟** دائمًا ☐ أحيانًا ☐ نادرًا ☐

23. **هل يتم التحقق من صحة المعلومات قبل اعتمادها؟** دائمًا ☐ أحيانًا ☐ نادرًا ☐

المحور الثالث: طبيعة المواضيع المرتبطة باليقظة المعلوماتية أثناء الأزمات

24. **ما هي المواضيع التي ترتبط باليقظة المعلوماتية في نشاطات الحماية المدنية بولاية المسيلة؟ (يمكن اختيار أكثر من خيار):**

- تتبع الإشاعات والمعلومات المغلوطة أثناء الأزمات
- تنسيق المعلومات بين الوحدات المختلفة داخل الحماية المدنية
- رصد وسائل الإعلام وشبكات التواصل الاجتماعي
- التنبؤ بالأخطار المستقبلية والتخطيط لمواجهتها
- التحسيس والتوعية الإعلامية للمواطنين
- أخرى (يرجى التحديد).....

25. **ما هي المواضيع التي تركز عليها المؤسسة عادةً أثناء الأزمات؟ (يمكن اختيار أكثر من خيار):**

- الوضع الميداني للكارثة أو الحادث.
- حالة الأعوان وسلامتهم.
- المعدات والإمدادات المتوفرة.
- الوضع الاجتماعي للمواطنين المتضررين.
- طبيعة تغطية وسائل الإعلام.
- ردود فعل المواطنين.
- التواصل الداخلي بين الفِرق.
- أخرى (يرجى التحديد).....

26. **ما هي أكثر المواضيع التي تُسبب صعوبة في جمع معلومات دقيقة عنها أثناء الأزمات؟**

- الإشاعات المنتشرة عبر الإنترنت.
- تحديد أماكن الضحايا بدقة.
- مدى تضرر البنية التحتية.
- حجم الخسائر البشرية والمادية.
- الاستجابة الفعلية للمواطنين لتعليمات المؤسسة.

المحور الرابع: دور اليقظة المعلوماتية في مواجهة الإشاعات أثناء الأزمات

27. **هل تتعرض مؤسستكم لانتشار الإشاعات ؟** دائمًا ☐ أحيانًا ☐ نادرًا ☐

28. **كيف تنتشر الإشاعات داخل المؤسسة في الظروف العادية؟**

- التواصل الشفهي بين الأعوان.
- وسائل التواصل الاجتماعي.

- الهواتف والرسائل. - الإعلام الخارجي.
- أخرى، اذكر.....

29. **هل يختلف نمط انتشار الإشاعات أثناء الأزمات؟ نعم ☐ لا ☐**

إذا كانت الإجابة "نعم"، كيف تختلف وسائل أو سرعة انتشار الإشاعات أثناء الأزمة؟ (يمكن اختيار أكثر من خيار):

- تصبح الإشاعات أكثر تداولًا بسبب القلق والتوتر.
- تنتشر بسرعة عبر مجموعات العمل على الهاتف.
- يعتمد الأعوان أكثر على التواصل الشفهي غير الرسمي.
- تزداد الإشاعات بسبب غياب المعلومات الرسمية.
- يتوسع انتشارها ليشمل أطرافًا خارجية (أصدقاء، عائلة).
- أخرى، اذكر :.....

30. **ما الأسباب الرئيسية في رأيك لانتشار الإشاعة داخل المؤسسة خلال الأزمات؟ (يمكن اختيار أكثر من خيار)**

- نقص المعلومات الرسمية ☐ - غياب قنوات التواصل الداخلي ☐ - الضغط النفسي والقلق ☐
- ضعف ثقة الأعوان بالإدارة ☐ - أخرى، اذكر.....

31. **ما هو تأثير الإشاعات على عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة في ظل الأزمات؟**

- خلق ارتباك في اتخاذ القرار ☐ تضارب في التوجيهات والتعليمات ☐ ضعف التنسيق بين الفرق ☐ لا تأثير واضح ☐ أخرى، اذكر.....

32. **هل توجد آلية لرصد الإشاعات داخل المؤسسة؟ نعم ☐ لا ☐**

إذا كانت الإجابة "نعم"، ما هي الآلية المتبعة ومن الجهة المكلفة بذلك؟ (يمكن اختيار أكثر من خيار)

- تخصيص موظف أو فريق لمتابعة الإشاعات
- اعتماد تقارير الأعوان والملاحظات اليومية
- مراقبة وسائل التواصل الاجتماعي
- التنسيق مع خلية الإعلام والاتصال
- استقبال شكاوى أو إشعارات داخلية
- تفعيل خلية المعلومات أو اليقظة المعلوماتية
- أخرى، اذكر.....

33. **ما الوسائل التي تعتمدها المؤسسة في مواجهة الإشاعات أثناء الأزمات؟**

- إصدار بلاغات رسمية – عقد اجتماعات عاجلة
- تفعيل خلية إعلام واتصال – استخدام وسائل التواصل الداخلي
- تفعيل خلية المعلومات أو اليقظة المعلوماتية
- أخرى، اذكر.....

إذا كانت إجابتك على "تفعيل خلية المعلومات أو اليقظة المعلوماتية"،

هل ترى أن اليقظة المعلوماتية تساعد في كشف مصادر الإشاعة؟ نعم ☐ لا ☐

34. برأيك، كيف تساهم اليقظة المعلوماتية في كشف مصادر الإشاعات؟ (يمكن اختيار أكثر من خيار):

- تحليل المحتوى المتداول داخليًا ☐ تتبع مصدر الرسائل أو المحادثات ☐
- جمع وتحليل المعلومات من الأعوان ☐ الاعتماد على تقارير خلية اليقظة ☐

- ربط الأحداث ببؤر الإشاعات السابقة ☐ أخرى، اذكر.....

35. ما هي الوسائل التي تستخدمها المؤسسة في إطار اليقظة المعلوماتية؟

- تتبع الأخبار الواردة من الموظفين – مراقبة منصات التواصل الاجتماعي
- تحليل البيانات والمعلومات المتداولة – الاعتماد على وحدة مخصصة لليقظة
- أخرى، اذكر.....

36. من وجهة نظرك، ما أبرز أهداف اليقظة المعلوماتية أثناء الأزمات؟ (يمكن اختيار أكثر من خيار):

- الكشف المبكر عن المعلومات الزائفة – تصحيح المعلومات الخاطئة
- تعزيز ثقة الأعوان بالمؤسسة – دعم اتخاذ القرار السليم
- مراقبة البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة – تنظيم المعلومات وتقليل التوتر داخل بيئة العمل
- أخرى، اذكر.....

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
University Mohamed Boudiaf of M'sila

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
نيابة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة
الرقم: /2025

Faculty of Humanities and Social Sciences
Vice-Deanship of the College for Studies and Student Issues

تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

انا الممضي (ة) ادناه :

السيد(ة): عطالله دنيا

الصفة (طالب، استاذ باحث، باحث دائم): طالبة

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 1[illegible]

الصادرة بتاريخ : 2021 عن دائرة : سلطان بوكدراع

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

تخصص: اتصال وعلاقات عامة تحت رقم التسجيل: 2[illegible]

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

عنوانها: الرقابة الدستورية لدى المجلس الدستوري المؤسسة رسمية ضمان التكامل بين مؤسسات الدولة أثناء ممارسة أي منهما وظيفة دستورية على المجلس الدستوري أنموذج المجلس الدستوري المؤسسة الدستورية بجامعة المسيلة

اصرح بشرفي بانني التزم بالمعايير العلمية والمنهجية ومعايير الاخلاقيات المهنية والنزاهة الاكاديمية المطلوبة في انجاز البحث المذكور اعلاه

المسيلة في: 10 جوان 2025

امضاء المعني (ة):

رئيس المجلس الشعبي البلدي
بتفويض من الموظف
بوقرة المبروك

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

شرعية على المصادقة على الامضاء
المسيلة:
بتاريخ: 2025

وثيقة ايداع المذكرة

الموضوع: الخطأ المعلوماتي لدى الجمهور الداخلي للمؤسسة ومساهمتها في التقليل من مخاطر الإشاعات أثناء حدوث الأزمات دراسة ميدانية على الجمهور الداخلي لمؤسسة الحماية المدنية بمدينة المسيلة

إعداد الطالب :

1- عطاالله دنيا رقم التسجيل: 202037074297

القسم: علوم الإعلام والاتصال الشعبة: إعلام واتصال التخصص: اتصال وعلاقات عامة

إشراف: محمد بن السلام الرتبة: أستاذ محاضر أ

أقر بأنني تابعت العمل المذكور أعلاه في جلسات إشرافية طيلة الموسم الجامعي: 2024-2025 وأسمح بإيداعه على مستوى ادارة القسم للمناقشة والتقييم.

موافقة وإمضاء الاستاذ(ة) المشرف(ة):

رئيس فريق الاختصاص

رئيس القسم