جامعة قاصدي مرباح-ورقلة-
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الإنسانية

الشعبة: علوم الإعلام والاتصال

التخصّص: الاتصال الجماهيري والوسائط الجديدة

مقدمة من طرف:

حسني رميسة

كويسي جهاد

الموضوع: مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر بعنوان:

إستراتجية إدارة الأزمات عبر الوسائط الجديدة

دراسة تحليلية لعينة من منشورات صفحة الحماية المدنية لولاية ورقلة على موقع "الفيسبوك".

إشراف: د. لبنى سويقات

لجنة المناقشة:

د/ نجاة الداوي ..... رئيسا

د/ لبنى سويقات ..... مشرفا ومقررا

أ/ محمد الطيب الزاوي ..... مناقشا

السنة الجامعية 2019-2020

الشـــــكر والـــــتقدير

الحمد لله رب العالمين الذي وفقنا لإنجاز هذا العمل، وسهل لنا خطواتنا فأتممنا هذا الجهد المتواضع، ولا يسعنا بهذه المناسبة أن ننتهز الفرصة لنعبر عن عميق شكرنا وامتنانا إلى الأستاذة المشرفة "سويقات لبنى" لجميل صبرها معنا، ولما كان يبعث في أنفسنا التفاؤل، راجيين من العلى القدير أن يحفظها ويرعاها.

كما نتقدم بجزيل الشكر وعظيم التقدير إلى أستاذتنا أخص بالذكر الدكتور "الزاوي محمد الطيب" والدكتور "قندوز عبد القادر" والدكتور "صالحي عبد الرحمان" وجميع أساتذة قسم الإعلام والاتصال الذين قدموا لنا كل العون خلال مسيرتنا العلمية.

الإهـــــــــداء

قال الله تعالى (يرفع الله الذين آمنوا منكم والذين أتوا العلم الدرجات)

الحمد لله والشكر له على جزيل نعمه ووافر عطائه وله الفضل على إحسانه وبعد:

نهدي عملنا المتواضع إلى من رضاهما من رضي الله عز وجل وأوصى ببرهما من فوق سبع سموات وتطمئن قلوبنا بجوارهن أمهاتنا الغاليات.

وإلى من كانوا سبب في وجودنا إلى من بذلوا النفس والنفيس لأجل إسعادنا إلى من نعتبرهم قدوة في حياتنا إلى أبائنا الغاليين.

إلى إخواننا وأخواتنا والصديقة والزميلة لعبادي مروة والخلان.

إلى كل من ساعدنا في إنجاز مذكرتنا من قريب أو بعيد.....نهدي ثمرة جهدنا.

ملخص الدراسة:

تعد الأزمات أكثر متغير مستجد في الوقت الراهن بوجه عام، مما أدى إلى حاجة ظهور علم مستقل يختص بالأزمات وكيفية إدارتها ومواجهتها يطلق عليه "علم إدارة الأزمات"، وبوجه خاص الوسائط الجديدة تعتبر من أهم مستجدات العصر التي تتضح أهميتها ضمن إستراتيجيات إدارة الأزمات لدى المؤسسات التي تتعامل مع الأزمات بشكل يومي وهو ما ينطبق على صفحة مؤسسة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة كغيرها من المؤسسات الإنسانية التي تتعامل مع الأزمات بشكل الدائم ومتكرر، والتي وقع عليها الاختيار لتمثل عينة قصدية لهذه الدراسة، منطلقة من تساؤل رئيسي تمثل فيما يلي:

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

سعت هذه الدراسة من خلال هذا التساؤل إلى التّعرف على الإستراتيجيات المتّبعة في إدارة الأزمات عبر الوسائط الجديدة ومدى استغلال التطّور التكنولوجي الحاصل أثناء اتخاذ القرارات ووضع الحلول لمواجهة هذه الأزمات، والى التعرف على قدرة الوسائط الجديدة أثناء تحقيق أهداف مؤسسة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة أثناء إدارتها للأزمات عبر صفحتها، كما سعت إلى تحقيق جملة من الأهداف المتعلقة بفئات الشكل والمضمون الخاصة باستمارة التحليل.

وقد اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لعينة من منشورات فيسبوكية من صفحة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة وفق أسلوب العينة العشوائية المنتظمة، وأداة استمارة التحليل في جمع البيانات المقسمة إلى فئات تتعلق بالشكل وأخرى المضمون الخاصة بالمناشير.

وبعد تحليلنا لهذه الفئات توصلت الدراسة في الأخير إلى مجموعة من النتائج منها:

- اعتمدت صفحة الحماية المدنية لولاية ورقلة على اللغة العربية بدرجة الأولى في منشورات المتعلقة مواضيع الأزمات.
- وظفت صفحة الحماية المدنية لولاية ورقلة أداة الصور بدرجة الأولى في دعم المنشورات التي تناولت مواضيع الأزمات، كونها تعزز من قوة الإستراتيجيات المتبعة من طرفها.
- تتبع صفحة الحماية المدنية لولاية ورقلة إستراتيجيات خاصة بها أثناء إدارتها للأزمات، والتي منها إستراتيجية الأفعال التصحيحية وإستراتيجية العمل تصحيح الأوضاع وإستراتيجية التقليل والتهوين من عنف وشدة الحدث.
- تعالج صفحة الحماية المدنية لولاية ورقلة مواضيع الأزمات الآنية من أجل إدارتها عبر الوسيط الاتصالي "الفيسبوك" مما يدل على فطنة مسؤولي صفحة لدور هذه الوسائط.

Study summary:

Crises are the most emerging variable at the present time in general, which has led to the need for the emergence of an independent science related to crises and how to manage and confront them, called the science of crisis management. In particular, new media are considered among the most important developments of the era; whose importance is evident within the crisis management strategies of institutions that deal with crises on a daily basis, as seen on the page of the Algerian Civil Protection Organization in the Wilaya of Ouargla, like other humanitarian institutions that deal with crises on a permanent and frequent basis, and which was chosen to represent an intentional sample for this study, starting from a main question:

How does the Algerian Civil Protection Organization in the Wilaya of Ouargla use the social networking site Facebook as one of the new media in its crisis management strategies?

Through this question, this study sought to identify the strategies followed in managing crises through new media and the extent of exploiting the technological development that occurred during decision-making and developing solutions to confront these crises, and to identify the capacity of the new media while achieving the objectives of the Algerian Civil Protection Organization in the Wilaya of Ouargla during its crisis management across its page, as well as
it sought to achieve a number of objectives related to the form and content categories of the analysis form. This study relied on the descriptive and analytical method of a sample of Facebook publications from the Algerian Civil Protection page in the wilaya of Ouargla according to the method of regular random sampling, and the analysis form tool in collecting data divided into categories related to the form and the content of publications. After our analysis of these groups, we concluded that:

* The Civil Protection page of the Wilaya of Ouargla adopted the Arabic language in the first place for publications related to crisis issues.

* The Civil Protection page of the Wilaya of Ouargla utilized the image tool in the first place to support publications that dealt with issues of crises, as it strengthens the strategies adopted by it.

* The Civil Protection page of the Wilaya of Ouargla follows its own strategies during its crisis management, including the corrective action strategy, the corrective action strategy, and the strategy for reducing and minimizing violence and the severity of the event.

* The Civil Protection page of the Wilaya of Ouargla deals with the topics of immediate crises in order to manage them through the communication medium "Facebook", which indicates the acumen of the page's officials for the role of these media.

فهرس المحتويات:

كلمة شكر وتقدير	I
إهداء	II
ملخص الدراسة بالعربية	III
ملخص الدراسة باللغة الأجنبية	IV
فهرس المحتويات	V
قائمة الجداول	VI
مقدمة	أ- ت
الفصل الأول: الإطار المنهجي والنظري للدراسة	
1- إشكالية الدراسة	12
2- تساؤلات الدراسة	14
3- أهداف الدراسة	15
4- أهمية الدراسة	16
5- أسباب اختيار الموضوع	17
6- منهج وأدوات الدراسة	17
7- مجالات الدراسة	22
8- مصطلحات ومفاهيم الدراسة	23
9- الدراسات السابقة	29
10-المقاربة النظرية المستخدمة	44
الفصل الثاني: الجانب التطبيقي للدراسة	
المبحث الأول: الإجراءات الميدانية للدراسة	51
المبحث الثاني: التحليل الكمي والكيفي لعينة من منشورات صفحة الحماية المدنية لولاية ورقلة على موقع "الفيسبوك" تبعا لفئات الشكل	55
المبحث الثالث: التحليل الكمي والكيفي لعينة من منشورات صفحة الحماية المدنية لولاية ورقلة على موقع "الفيسبوك" تبعا لفئات المضمون	60
- النتائج العامة للدراسة	78
- خاتمة	82

- قائمة المراجع	98
- الملاحق	/

قائمة الجداول:

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
الجدول رقم (01)	يوضح فئة طبيعة اللغة المستخدمة في منشورات الصفحة	55
الجدول رقم (02)	يوضح فئة الأدوات المستخدمة في دعم منشورات الصفحة	56
الجدول رقم (03)	يوضح فئة أشكال تفاعلية الجمهور مع منشورات الصفحة	58
الجدول رقم (04)	يوضح فئة المواضيع التي ركزت عليها منشورات الصفحة	60
الجدول رقم (05)	يوضح فئة أسباب الأزمات التي ذكرت في منشورات الصفحة	62
الجدول رقم (06)	يوضح فئة أنواع الأزمات التي ركزت عليها منشورات الصفحة	63
الجدول رقم (07)	يوضح فئة نتائج الأزمات التي ذكرت في منشورات الصفحة	65
الجدول رقم (08)	يوضح فئة الحلول التي ذكرت في منشورات الصفحة	66
الجدول رقم (09)	يوضح فئة طبيعة المصادر المنشورات المعتمد عليها من طرف الصفحة	69
الجدول رقم (10)	يوضح فئة أنواع المصادر المنشورات المعتمد عليها من طرف الصفحة	70
الجدول رقم (11)	يوضح فئة طبيعة الجمهور الذي تتوجه له الصفحة بمنشوراتها	71
الجدول رقم (12)	يوضح فئة طبيعة تفاعل القائمين على الصفحة مع تعليقات متابعي منشورات الأزمات الخاصة بالصفحة	73
الجدول رقم (13)	يوضح فئة الأهداف المركز عليها من طرف منشورات الصفحة	74

مقدمة

مقدمة:

إن التسليم بحقيقة أن الأزمات أصبحت جزءا من حياة الأفراد والتنظيمات والمؤسسات والدول أصبحت حقيقة حتمية لابد علينا من التعايش معها، حيث أصبحت سمة من سمات المجتمع المعاصر، مما تولد عنها الاهتمام النظري والعلمي للمعالجة الأزمات من خلال طرق وأدوات ومناهج محددة لها قواعد وأصول العمل بها، بحيث تمكننا من التعامل مع الأزمات وتداركها والتعارف عليها من أجل الوقاية منها والتنبؤ بوقوعها، واستخلاص الدروس وتحديد مراحلها والتخطيط لإدارتها.[1]

إن دراسات إدارة الأزمات تطورت وأصبحت مجالا مشتركا لاهتمام وعمل الباحثتين والخبراء من تخصصات علمية مختلفة بهدف مواجهة الأزمات والكوارث التي تتعرض للأفراد والمؤسسات، وذلك من خلال جملة من القواعد والأسس العلمية المنضوية تحت علم إدارة الأزمات.

ومن هذا المنطلق أصبح لا ينظر للأزمة كحالة طارئة ومفاجئة ينتج عنها أوضاع غير متوازنة ومستقرة في النظم والقيم إنما كفرصة تطوير وتغيير لهذه الأوضاع، وذلك من خلال تدخل الإنسان لتسيرها بطريقة عقلانية ورشيدة وتكنولوجية لإدارتها، والتي يتم في الغالب التحكم فيها والتعرف عليها من خلال إستراتجيات معينة تعتبر كورقة قوة وضغط جعلت كل الأفراد والدول والمؤسسات التي تواجه الأزمات معينة إلى توظيف إستراتجيات معينة.

وتتوقف طرق وإستراتيجيات إدارة الأزمات على حسب الأزمة المتعامل معها، والتي منها تقليدية وتكنولوجية، هذه الأخيرة التي شهدت تطورات سريعة ومتلاحقة، والتي من أهم إفرازاتها المعلوماتية والتقنية ما يعرف بالوسائط الجديدة أو الفضاء السيبراني أو الإعلام الرقمي أو الإعلام التفاعلي أو الشبكي، والذي أحدث نقلة نوعية في مختلف المجالات لتوفرها على جملة من الخصائص الأمر الذي جعلها الأكثر استثمار أثناء الأزمات سواء من ناحية إثارتها أو إدارتها.

ولعل من أبرز أنواع هذه الوسائط منصات التواصل الاجتماعي والمواقع الإلكترونية التي لا تنفك مؤسسة ولا هيئة ولا وزارة ولا مسؤول إلا وله حساب خاص لأحدى هذه المنصات، نظرا لما فيها من سمات استقطبتهم لاستخدامها.

---

[1] إلهام بوعمرة، **المعالجة الإعلامية للأزمة المالية العالمية من خلال الصحافة الجزائرية المكتوبة – دراسة تحليلية لعينة من الصحف اليومية: الشعب، المساء، الشروق اليومي، Elwatan** أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص الإعلام والاتصال، قسم علوم الإعلام ولاتصال، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر3، 2013- 2014، ص2.

وقد أثبت الدراسات والأبحاث إنه أثناء الأزمات يتم الاعتماد الكلي على هذه التكنولوجيات والوسائط الأمر الذي جعل الكل يفكر في الاستخدام الأمثل لها ودمجها ضمن إستراتيجيات الخاصة بإدارة الأزمات لما يترتب عليها من مزايا للفئة أو المؤسسة أو الهيئة.... المستثمرة فيها.[1]

وتعتبر الجزائر من أكثر الدول في إفريقيا استيرادا لهذه التكنولوجيات(الهواتف الذكية، الألواح الإلكترونية، الكومبيوترات...)، نهيك عن استخدامهم لهذه الوسائط التي تشهد يوم بعد يوم تزايدا في عددهم الأمر الذي جعل المؤسسات بمختلف أنواعها تسعى إلى دمج هذه الوسائط في معاملاتها الإدارية سواء داخليا بالنسبة للأعمال أو خارجيا بالنسبة لجمهورها من خلال إنشاء صفحات خاصة بهم أو تصميم صفحات في مواقع التواصل تبقيهم على إطلاع دائما بمجريات الأمور بالنسبة للبيئة الداخلية والخارجية، ونرى هذا خصوصا في المؤسسات الاقتصادية التي تهدف إلى زيادة أرباحها عبر التواصل والتفاعل الدائم مع زبائنها من خلال مواقع إلكترونية متواجدة على الخط، ونراها كذلك بوجه خاص في صفحات المؤسسات التي أساس عملها مواجهة الأزمات بشكل يومي؛ منها الحماية المدنية التي تعتبر أحق بحصولها على هذه التكنولوجيات، واستخدام هذه الوسائط أثناء إدارة الأزمات التي تواجهها نظرا لطبيعة العمل المنوط بها، الأمر الذي يجعلها محط النظر للدراسة والبحث خصوصا ونحن نعيش في عالم الأزمات، ومن هذه الفكرة تحاول الدراسة التي بين أيدينا الوقوف نظريا وميدانيا في محاولة رصد إستراتجيات إدارة الأزمات عبر الوسائط الجديدة من خلال دراسة صفحة الرسمية للحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة، والتي انطلقت لتحقيق أهدافها من جزئيين بالإضافة إلى المقدمة والخاتمة كما يلي: يمثل الجزء الأول من الدراسة **الإطار المنهجي للدراسة**، والذي تناولنا فيه إشكالية الدراسة وتساؤلاتها الفرعية وأسباب وأهداف وأهمية الدراسة، ثم المنهج المستخدم بعد تحديد نوع الدراسة وكذا أدوات الجمع البيانات، كما أبرزنا حدود الدراسة وصولا إلى تحديد مفاهيمها ومصطلحاتها، وكذلك قمنا بذكر الدراسات السابقة التي استفادنا منها وأخيرا تناولنا المقاربة النظرية لدراستنا.

أما الجزء الثاني فثمل في **الجانب التطبيقي للدراسة**، والذي تناولنا فيه الدراسة التحليلية الخاصة بمنشورات صفحة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة المتعلقة بالأزمات، والذي عرضنا فيها نتائج الدراسة بعد قراءات تحليلية لاستمارة تحليل المضمون لنخلص في الأخير إلى النتائج العامة لهذه الدراسة.

[1] أشرف السعيد أحمد، **تكنولوجيا المعلومات وإدارة الأزمات**، دذط، دذب، 2013، ص47.

الإطار المنهجي والنظري للدراسة:

1. إشكالية الدراسة
2. تساؤلات الدراسة
3. أهداف الدراسة
4. أهمية الدراسة
5. أسباب اختيار الموضوع
6. منهج وأدوات الدراسة
7. مجالات الدراسة
8. مصطلحات ومفاهيم الدراسة
9. الدراسات السابقة
10. المقاربة النظرية المستخدمة

1- تحديد إشكالية الدراسة:

تعددت الأزمات في عالمنا المعاصر، وأصبحت تهدد كل القطاعات السياسية والاقتصادية والاجتماعية... بمختلف المستويات، مؤدّية إلى سلسلة من التفاعلات التي نجم عنها مخاطر مادية ومعنوية للمصالح الأساسية على المستوى العالمي عامة والوطني خاصة.

إن إدارة الأزمات بات من الأمر الضروري للمحافظة على أصول وممتلكات المنظمة والمحافظة على الأفراد والعاملين بها، والاهتمام بهذا الموضوع ليس بالأمر الجديد فالأزمات الكبرى تركت بصمتها في الماضي، وتعتبر أزمة الصواريخ الكوبية سنة 1962 مرجعا تاريخيا لتفكير في إدارة الأزمات الأمر الذي نوه إلى هذا تخصص وجعل من هذا العلم مجالا مشتركا لاهتمام وعمل الخبراء بهدف مواجهة الأزمات التي تعترض الأفراد والمؤسسات، مما أدى بمختلف دول العالم اليوم بإتباع مناهج وأساليب لإدارة هذه الأزمات التي تواجهها بمختلف مستوياتها وعلى جميع أصعدتها، وذلك من خلال الدراسات المعمقة لها ولظروف نشأتها وأبعادها والأسباب المسببة فيها.[1]

تواجه مختلف المؤسسات بجميع أحجامها من المؤسسات الصغيرة إلى المتوسطة إلى المؤسسات المتعددة الجنسيات أزمات تمس مختلف عواملها التقنية، الاقتصادية، الاجتماعية، القانونية، المالية، والتجارية. لذا تلجأ هذه المنشأت إلى أسس عامة تترجمها إلى خطة جاهزة لتطبيق في حالة وقوع أي حدث طارئ، وتحفّ ز العمل الجماعي بأساليب علمية تتسم بالهدوء وعدم الانفعال طيلة فترة معالجة الأزمة بالإضافة إلى الاهتمام بالعلاقات الإنسانية وتشجيع المبادرة والإبداعات ونشر روح الحماس بين العاملين والابتعاد عن البيروقراطية، والاهتمام بتطويق الأزمة وعدم السماح بتوسعها، على مراحل متسلسلة وتحديد المستلزمات المادية وعدد الأجهزة والمعدات بالحد الكافي وحسب متطلبات الأزمة، وذلك بناءا على تكليف فريق خاص لإدارتها لتسخير هذه التقنيات والتحكم فيها لتحقيق النجاح وضمان صيرورة المؤسسة في وضعها الطبيعي.[2] وعلى المستوى الوطني المؤسسات الجزائرية كأي مؤسسة كونها وحدة عامة أو خاصة مصغرة عن المجتمع الكبير أثناء سيرها العادي تتعرض لأزمات داخلية أو خارجية تنتقل وتؤثر على النظام الداخلي للمؤسسة، الأمر الذي يجعلها تهتم بعلم إدارة الأزمات، فالمنشئات المحلية تتبع مناهج وأساليب لإدارة أزماتها من خلال

[1] إلهام بوعمرة، **المرجع السابق**، ص2.

[2] ليلى حرشب، **تسيير المؤسسة في حالة أزمة – دراسة حالة الشركة الوطنية لإنجاز القنوات**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص تسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة بوقرة، بومرداس، 2006- 2007، ص12.

مراحل التحضير للمواجهة سواء قبل حدوثها أو بعد حدوثها، فالمؤسسات الجزائرية لا تختلف عن باقي المؤسسات.

ومنه فإن إدارة الأزمة ترتبط بالإستراتجية باعتبارها القلب النابض لمختلف المؤسسات فهي مرتبطة بمراحل التحضير لمواجهة الأزمة، وتتنوع استراتجيات إدارة الأزمات من دولة إلى دولة ومن مؤسسة إلى مؤسسة كما ترتبط في الواقع بمراحل التخطيط والمراقبة، وتعتبرها المؤسسات عنصرا ديناميكيا ينمو ويتطور ويتأثر بمتغيرات عدة، فهي مطالبة بمتابعة ومراقبة كل ما يحيط بها سواء على المستوى التجاري أو الاجتماعي أو التكنولوجي.

بالنظر في القضايا الدولية نجد كل من الثورات العربية مرورا بإعصار هوستن وحوادث تحطم واختفاء الطائرات وصولا إلى انقلاب تركيا والعمليات الإرهابية في ألمانيا وفرنسا وغيرها من نماذج عدة تكشف عن تأثير الوسائط الجديدة خلال الأزمات والكوارث الإنسانية والطبيعية والسياسية المختلفة، الأمر الذي يتوجب عنه توافق في كيفية توظيف هذه الأخيرة بفاعلية في تجاوز تلك الأزمات ومنع تضخمها وتفاقمها، ذلك للتغيرات الجذرية التي أحداثتها الوسائط الجديدة بأدواتها ومنصاتها المختلفة....، التي مكنتها من تغيير معالم المشهد الإعلامي الخاص بإدارة الأزمات نظرا لما تتمتع به من مزايا وخصائص تؤهلها للقيادة والتوجيه فالأزمات العالمية الأخيرة أكسبت الوسائط الجديدة حضورا، حيث كانت مفتاح لحل أو احتواء للعديد من الأزمات قبل تفجرها على نطاق واسع كما حدث في الإنقلاب "تركي" وتستخدم هذه الوسائط خلال الكوارث والأزمات بسبب ما تتمتع به من خصائص تتفرد بها عن غيرها من الوسائل كالفورية والتزامن في النشر وتبادل المعلومات وإتاحة خاصية البث المباشر الذي يحقق الوصول إلى الجماهير الواسعة ونتيجة لهذه الخصائص مكنها من توظيف أثناء إدارة الأزمات بشرط توفر المهنية، لكونها تتطلب إتباع إستراتجية اتصالية يقوم على تنفيذها ومتابعتها فريق متخصص في مجلات عدة وهو ما تفتقره العديد من المؤسسات في عالمنا العربي لأنها تحتاج إلى تخطيط ومتابعة مطالب الجمهور دون إهمال حيث تتطلب البعض منها ردا سريعا قد لا يتحمل التأجيل أحيانا.[1]

[1] منى الحديدي، **مقالة بعنوان الإعلام ومواجهة الأزمات**، تاريخ الإطلاع 08- 07- 2020 بتوقيت 16:45، المتوفرة على الرابط التالي:
https://www.arabmediasociety.com/%d8%a7%d9%84%d8%a5%d8%b9%d9%84%d8%a7%d9%85-%d9%88%d9%85%d9%88%d8%a7%d8%ac%d9%87%d8%a9-%d8%a7%d9%84%d8%a3%d8%b2%d9%85%d8%a7%d8%aa/

إن اهتمام عدد كبير من الأفراد بالتكنولوجيات والوسائط الجديدة ومواقع تواصل الاجتماعي أمر جعل من هذا الموضوع متغير للدراسة والبحث حول استخدامهم لهذه التكنولوجيات ونسبة الولوج إلى هذه الشبكات أثناء الأزمات كمصدر للمعلومات لكونها مصادر متاحة للاستخدام اليومي، ومنه انبثقت لدينا فكرة تخصيص دراسة تهدف إلى معرفة مساهمة الوسائط الجديدة في إستراتجيات إدارة الأزمات، وذلك بإجراء دراسة ميدانية في مؤسسة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة تصبو إلى معرفة عمل إدارة الأزمة بالاعتماد على الوسائط الجديدة و"الفيسبوك" بوجه خاص، ووقع الاختيار لهذه المؤسسات كونها تحتاج لهذه الوسائط نظرا لطبيعة العمل المنوط بها والتي بدورها تواجه أزمات تمس الصالح العام والخاص في آن واحد وهذا كل تحت ضغط وقت وقوع الأزمة. وعليه نصل إلى طرح على التساؤل الرئيسي المتمثل في:

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

2- تساؤلات الدراسة:

- ويتفرع التساؤل أعلاه إلى أسئلة فرعية الفرعية التالية:

1- ما هي اللغة المستخدمة في صفحة الحماية المدنية لولاية ورقلة لمعالجة الأزمات؟

2- ما هي الأدوات التي تستخدمها صفحة الحماية المدنية لولاية ورقلة في دعم منشوراتها أثناء الأزمات؟

3- ما أشكال تفاعلية الجمهور مع المنشورات الخاصة بالأزمات على صفحة الحماية المدنية لولاية ورقلة؟

4- ما هي المواضيع المتعلقة بالأزمات التي ركزت عليها صفحة الحماية المدنية لولاية ورقلة؟

5- ما طبيعة المصادر المعتمدة في تزويد ونشر المعلومات على صفحة الحماية المدنية لولاية ورقلة أثناء إدارة الأزمات؟

6- ما طبيعة الجمهور الذي تتوجه له صفحة الحماية المدنية لولاية ورقلة بمنشوراتها؟

7– ما طبيعة تفاعل القائمين على الصفحة الحماية المدنية لولاية ورقلة مع تعليقات متابعي منشورات الأزمات؟

8- ما هي الأهداف التي تسعى صفحة الحماية المدنية لولاية ورقلة إلى تحقيقها أثناء إدارة الأزمات؟

3- أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التّعرف على الإستراتيجيات المتّبعة في إدارة الأزمات عبر الوسائط الجديدة ومدى استغلال التّطور التكنولوجي الحاصل أثناء اتخاذ القرارات ووضع الحلول لمواجهة هذه الأزمات، ومن هنا نعرض أهم أهداف هذه الدراسة:

1- محاولة التعرف على قدرة الوسائط الجديدة أثناء تحقيق أهداف المؤسسة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة أثناء إدارتها للأزمات.

2 - محاولة الإشارة إلى أهمية الفهم العميق للإستراتيجيات إدارة الأزمات عبر الوسائط الجديدة ولفت الانتباه لدور اليقظة التكنولوجية أثناء مواجهة الأزمات من خلال معرفة مدى تطبيقها من طرف الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة.

3- محاولة معرفة نسبة تفاعلية الجمهور مع منشورات الأزمات التي تنشرها الصفحة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة.

4- التعرف على مختلف الأدوات التي تعتمدها الصفحة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة في دعم منشوراتها بشكل أكثر أثناء معالجتها لمواضيع أزمات التي تعالجها ورصد اختلافها حسب نوع الأزمة.

5- رصد اللغة الأكثر استخدام من طرف المسؤولين على الصفحة أو الناشرين عبرها أو المتفاعلين وكذلك تعرف على طبيعتها إذا ما كانت فصحة أو عامية أو أجنبية خلال إدارة الأزمات وكذا التّعرف على اللغة الأكثر فهما واستيعابا من طرف جمهور الصفحة.

6- محاولة إلقاء الضوء على أهم المواضيع الأزمات وأنواعها التي تركز عليها هذه الوحدة الوطنية وتقصي كيفية إدارتها إلكترونيا على مستوى الصفحة وعلى المستوى المحلي والمستوى الوطني ورصد مصادرها من حيث رسميتها وكذلك التّعرف نوع الجمهور المستهدف من هذه المنشورات.

4- أهمية الدراسة:

لكل دراسة أهمية سواء من الناحية العلمية أو المعرفية، وبالنسبة لدراستنا فلديها أهمية معرفية وعملية تكمن في البحث عن شق جديد من تراكم معرفي سابق ويتمثل في كيفية اعتماد الوسائط الجديدة في إدارة الأزمات، وكذلك إثراء مجال الأبحاث في علوم الإعلام والاتصال فيما يخص تخصص الوسائط الجديدة وتزويد المكتبة العلمية بدراسات سابقة محلية ووطنية حول معالجة هذا الموضوع، وقد تكون دراستنا نقطة بداية لدراسة جديدة، كما تعرفنا هذه الدراسة على نماذج وأساليب استخدام الوسائط الجديدة على المستوى

المحلي ومقارنتها مع المستوى الوطني، وكما تسعى هذه الدراسة إلى تبني أو رفض مدخل النظري من حيث العمل به.

تزداد أهمية الدراسة وضوحا في مؤسسة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة بشكل خاص كونها وحدة تتعامل مع الأزمات يوميا باعتبار هذه المؤسسة تقع في دولة من دول العالم النامي هناك فجوة رقمية أدت إلى التخلف عن تطور الركب الرقمي العالمي، وبالتالي جهل عن استراتجيات إدارة الأزمات عبر الوسائط الجديدة وقلة الخبرة في استثمارها وطنيا ومحليا في إدارة أزمات كان لابد من تناول دراسة كهذه لتنويه بضرورة استغلال الوسائط الجديدة ودمجها ضمن إستراتجيات إدارة الأزمات أو كإستراتجية في حدي ذاتها خصوصا في عالم ذكاء الاصطناعي، ونرجو من أن تكون جميع المؤسسات المحلية سواء خاصة أما عامة قد تفطنت لضرورة العمل على تخصيص قسم للإدارة الأزمات على مستوى هذه الوسائط.

كما تكمن أهمية هذه الدراسة في التنويه بضرورة تفعيل اليقظة التكنولوجية في حالة معالجة الأزمات سوء عبر الوسائط الجديدة أو غيرها من الأزمات لكون أن دراسات السابقة الوطنية بصفة عامة والمحلية بصفة خاصة التي تناولت استراتيجيات إدارة الأزمات عبر الوسائط الجديدة دون تعرض لضرورة العمل بها إضافة إلى أنها تناولت في غالب الأحيان على الجانب الاقتصادي والأزمات المالية أو الاتصال دوره في إدارة الأزمات دراسة حالة للمؤسسات وطنية أو المعالجة الإعلامية لبعض الأزمات من صحف الورقية، مما جعلنا ندرك أن دراستنا ستبرز الجانب المغفل عنه و وهو كيفية اعتماد وتفعيل الوسائط الجديدة والتّعرف على الأساليب المتبعة في إدارة هذه الوسائط خلال الأزمات، وكذلك التعرف على اختلاف إستراتجيات إدارة الأزمات بشكل مباشر أو بشكل غير مباشر(الوسائط الجديدة)، مما يسمح لمسؤولي المؤسسات بتفعيل عدد من الإستراتجيات يسمح بإدارة الأزمات.

5- أسباب اختيار الموضوع:

5- 1 الأسباب ذاتية:

- ✓ اهتمامنا الشخصي بالإستراتجيات المتابعة في إدارة الأزمات عبر الوسائط الجديدة إضافة إلى وجود علاقة وطيدة بين موضوع البحث وما تعيشه المجتمعات حاليا.

5- 2 الأسباب الموضوعية:

- ✓ تزايد الأزمات على نطاق عالمي وعربي ووطني جعل هذا الموضوع يفرض نفسه للبحث.
- ✓ محاولة الكشف عن دور الوسائط الجديدة ضمن إستراتيجيات إدارة الأزمات.

6- منهج وأدوات الدراسة:

إن المنهج هو طريق والسبيل الذي يسير وفقه الباحث بهدف الوصول إلى أهداف الدراسة وتحقيقها والوصول إلى نتائج الظاهرة المدروسة، وهذا ما أكد عليه ديكارت إذ يقول (لا نستطيع أن نفكر في بحث حقيقة ما إذا كان سنبحثها بدون منهج الآن الدراسات والأبحاث بدون منهج تمنع العقل من الوصول إلى الحقيقة).[1] إذا نجد تنوع وتعدد لمناهج البحث المتبعة طبقا لتوجهات الباحثين أو لمدارسهم التي ينتمون إليها أو طبقا لهدف نوع الدراسة ومستوياتها، فمنها "الدراسات الاستكشافية" التي تسعى لاستكشاف الظواهر محط الدراسة، ومنها كذلك" الدراسات الوصفية "التي تسعى لوصف الظواهر وصفا دقيقا، ومنها التي تسعى لتفسير العلاقات القائمة بين متغيراتها وتسمى "الدراسات التفسيرية".

إن من أسباب اختيار المنهج ونوع الدراسة تخصصها أو طبيعة البحث، ومنه فإن الدراسة التي بين أيدينا تنتمي إلى مجال **الدراسات الوصفية التحليلية**، هذه الأخيرة التي تحمل صفات المنهج الوصفي ولا تقتصر على مجرد جمع البيانات الإحصائية، وإنما يعتمد مجالها على تصنيف البيانات والحقائق وتفسيرها وتحليلها تحليلا شاملا، واستخلاص النتائج ودلالات مفيدة.[2] وبهدف الحصول على البيانات ودراستها وتفسيرها وتحليلها بعمق والوصول إلى نتائج أكثر دقة وموضوعية، وتماشيا مع نوع الدراسة ومستواها الوصفي انتهجت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي.

والذي من مراحله ما يلي:[3]

- تحديد المشكلة وصياغتها.
- وضع الفروض والأسس التي بنيت عليها.
- تحديد المعلومات والبيانات التي يجب جمعها لأغراض البحث، وكذلك طرق وأساليب جمعها.

---

[1] محمد عبيدات وآخرون، **منهجية البحث العلمي(القواعد والمراحل والتطبيقات)**، ط2، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، 1999، ص 48.

[2] سمير محمد حسين، **بحوث الإعلام الأسس والمبادئ**، ط2، عالم الكتب، القاهرة، 1995، ص 127.

[3] عليان ربحي مصطفى، غنيم عثمان محمد، **مناهج و أساليب البحث العلمي النظرية والتطبيقية**، ط1، دار صفاء للنشر، عمان، 2000، ص46.

- القيام بالتطبيق من خلال الملاحظات الموضوعية.
- وضع قواعد تتسم بالدقة لتصنيف البيانات.
- وصف النتائج وتحليلها بشكل منطقي بعبارات واضحة ومفهومة لتحديد استنتاج يمكن من خلاله وضع الحلول المناسبة لمشكلة الدراسة.

إن دراستنا تطرقت إلى موضوع استراتجيات إدارة الأزمات عبر الوسائط الجديدة، وكان المنهج الوصفي التحليلي أهم منهج ساعدنا في استقاء وجمع البيانات فمواضيع الإستراتيجيات وإدارة الأزمات والوسائط الجديدة تستدعي شرحا، عرضا، تفسيرا وتوضيحا لهذه المفاهيم وميكانيزمات عملها، وخاصة إذا تداخلت في موضوع واحد. وهنا يأتي دور التحليل بهدف تفكيك هذه العناصر وشرحها وإعادة تركيبها لتمكن من تفسيرها.

تأتي بعد مرحلة اختيار منهج البحث الملائم لدراسة خطوة اختيار الأدوات المنسبة للمنهج والتي تسمح للباحث بالوصول النتائج المراد التوصل إليها بأسلوب يختصر الوقت والجهد والمال، لذلك تتطلب هذه المرحلة الحيطة من الباحث أثناء اختيار أداة البحث. وعليه فإن أدوات جمع البيانات و تّعرف على أنها "مجموعة من الوسائل والطرق والأساليب والإجراءات المختلفة التي يعتمد عليها الباحث في جمع المعلومات الخاصة بالبحث وتحليليها، وهي متنوعة، ويحدد استخدامها على أساس احتياجات موضوع البحث وبراعة الباحث وكفاءته في حسن استخدام الوسيلة والإبداع بذلك".[1]

وقد اعتمدنا في دراستنا على أداة الملاحظة العلمية كخطوة أولية، والتي يعرفها الدكتور "أحمد بن مرسلي" بأنها «تعد مصدر أساسي للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لموضوع الدراسة، خاصة إذا استخدمت بطريقة مخططة ومصممة للجوانب التي ستتم ملاحظتها وتسجيل البيانات حولها».[2]

ومن تم استخدام الملاحظة الغير المنتظمة في بداية الدراسة من خلالها تمكنا من الإطلاع على عدد من المراجع التي تم استخدمها في الجانب النظري والمنهجي وكذلك في الإطلاع الأولي على صفحة الدراسة، أما الملاحظة المنتظمة تم تفعيلها أثناء الدراسة الصفحة بهدف التّعرف على خصائصها ومميزتها وكذلك ساعدتنا في بناء استمارة تحليل المضمون، العودة إلى الملحق رقم01.

[1] صلاح الدين شروخ، **منهجية البحث القانوني للجامعيين للعلوم القانونية والعلوم اجتماعية**، دذط، دار للعلوم للنشر والتوزيع، عمان، 2003، ص24.
[2] أحمد بن مرسلي، **مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال**، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005، ص203.

وبما أن دراستنا تحليلية استخدمنا أداة تحليل المضمون أو كما يسميها برلسون أسلوب تحليل المضمون ويقصد بتحليل المضمون في الدراسات الإعلامية « "دراسة المادة التي تقدمها الوسيلة بهدف الكشف عما تريد هذه الوسيلة أن تبلغه لجمهورها، ودراسة تأثير القراءة أو الاستماع أو المشاهدة على هذا الجمهور ».[1]

- استمارة التحليل Shedule "للباحث إطارا محدد لتسجيل المعلومات التي تفي بمتطلبات البحث حيث يتم تصميمها بما يتفق وأغراض التحليل، وتعبير كميا عن رموز الوثيقة الواحدة التي تشمل فئات التصنيف ووحدات التسجيل ووحدات القياس بالإضافة إلى البيانات الأولية عن وثيقة المحتوى".[2]

من هذا التعريف يمكننا أن نستنتج الهيكل العام لاستمارة التحليل وهو كتالي:[3]

- البيانات الأولية عن الوثيقة.

- فئات التحليل.

- وحدات التحليل.

- وحدات القياس.

- ملاحظات كيفية لا يستطيع الباحث ترجمتها كميا.

- فئات التحليل:

- ويقصد بفئات التحليل Category على أنها: "عبارة عن أجزاء أصغر تجتمع فيها وحدة الصفات أو الخصائص أو الأوزان، وتعتبر بعد ذلك جيوب أو أماكن يضع فيها الباحث كل ما يقابله من وحدات تجتمع فيها هذه الصفات أو الخصائص أو الأوزان"، ومن خلال الإطار النظري لمشكلة البحث، يبدأ الباحث في هذه المرحلة بصياغة معايير التصنيف Classification Criteria، حتى لا تصبح الفئات المختارة مجرد مسميات أو عناوين دون دلالات تصنيفية، وتيسر على الباحث عملية التصنيف وتحديد الفئات.[4]

---

[1] سمير محمد حسين، **بحوث الإعلام دراسات في المناهج البحث العلمي**، ط2، عالم الكتب، القاهرة، 1995، ص 153.

[2] محمد عبد الحميد، **تحليل المحتوى في بحوث الإعلام**، دذط، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1979، ص ص 111- 112.

[3] محمد عبد الحميد، **المرجع السابق**، ص152.

[4] محمد عبد الحميد، **المرجع السابق**، ص113.

- وتنقسم فئات التحليل إلى قسمين الأول يهتم بالمحتوى أو المضمون وتسمى فئات المضمون أو فئات ماذا قيل، أما الثاني يسمى فئات الشكل أو كيف قيل والتّي يندرج ضمنهما مجموعة من الفئات، ومن خلال العينة الدراسة والتي سيتم تحليلها قمنا بالاطلاع عليها لمرات وتحديد الفئات الأنسب لذلك، بالاستناد في ذلك إلى الإطار النظري لهذه الدراسة وللإشكالية المطروحة وكذا التساؤلات البحثية والتي تهدف للوصول إلى نتائج بشأنها، وقد تناولت فئات تحليل تبعا لشكل الخاصة بهذه الدراسة كل من طبيعة اللغة وأشكال تفاعلية الجمهور مع منشورات الأزمات والأدوات المستخدمة في دعم هذه المنشورات، أما فيما يخص فئات المضمون فقد تناولت كل من فئة المواضيع الأزمات التي ركزت عليها الصفحة وتحت هذه الفئة بتحديد تحت فئة تناولت كل من أسباب الأزمات وأنواع الأزمات ونتائج الأزمات والحلول المقترحة لها، وفئة المصادر المعتمدة في المنشورات من طرف مسؤولي الصفحة وتحت هذه الفئة تحت فئة تناولت أنواع هذه المصادر بتحديد، وفئة الطبيعة الجمهور الذي تتوجه له صفحة بهذه المنشورات، وفئة طبيعة تفاعل القائمين على الصفحة مع متابعي هذه المنشورات، وفي الأخير فئة الأهداف التي سعت صفحة إلى تحقيقها أثناء إدارتها للأزمات من خلال هذه المنشورات، العودة إلى الملحق 01.

2- وحدات التحليل:

بعد تحديدنا للفئات المناسبة للتحليل في هذه الدراسة تأتي مرحلة اختيار وحدات التحليل المناسبة وتعرف على أنها: "مقطع محدد من رسالة أو مجموعة من الرسائل ممثلة لنفس خصائص وطبيعة الفئة".[1]

ووحدات التحليل هي تلك "التي يتم عليها العد والقياس مباشرة وهذه الوحدات تتبلور في نموذج بناء رموز المحتوى الذي يبدأ بالفكرة"، ثم يتم اختيار الوحدات اللغوية للتعبير عن هذه الفكرة وصياغتها، وبعد ذلك يأخذ المحتوى الشكل الذي ينشر فيه على الصفحة ".[2]

وبعد الإطلاع على المنشورات الأزمات التي عالجتها صفحة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة تم اختيار وحدة التحليل الخاصة بوحدة الفكرة، والتي تعتبر الأنسب لهذه المنشورات والتي تم الاستعانة بها في تحليل عبارات وجمل المنشورات المتعلقة بالأزمات، إضافة لكونها وحدة تعامل معها يتوافق مع قدراتنا الأمر الذي يجعل تحليل أكثر دقة.

[1] يوسف ثمار، **تحليل المحتوى للباحثين والطلبة الجامعيين**، ط1، طاكسيج كوم للدراسات والنشر والتوزيع، الجزائر، 2007، ص83.
[2] محمد عبد الحميد، **بحوث الصحافة**، ط1، عالم الكتب، القاهرة، 1996، ص 149.

- **مجتمع الدراسة وعينته:**
  - **مجتمع الدراسة:**

يقصد بمجتمع الدراسة مجتمع البحث الذي يراه الباحث المناسب لدراسته، ومنه يعرفه" أنجرس موريس" على أنه مجموعة منتهية أو غير منتهية من العناصر المحددة مسبقا والتي تركز عليها الملاحظات، وفي هذه الحالة أو تلك يستطيع تحديد المقاييس بالجمع الأفراد والأشياء ويميزهم عن غيرهم من الأفراد والأشياء".[1]

ومن هذا التعريف إن تحديد مجتمع البحث الذي سوف تجرى عليها الدراسة الميدانية، يتمثل في مجموعة من المنشورات على صفحة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة، وهو أسس دراستنا التحليلية.

- **عينة الدراسة:**

تعرف العينة على أنها "عدة مفردات مكونة للمجتمع أخذت منه لتمثله ويتوقف صدق وتمثيل العينة للمجتمع عن طريق اختيار العينة، أي المعاينة وحجم العينة.[2]

وتعرف العينة بأنها "مجموعة جزئية معبرة عن مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة معينة وإجراء الدراسة عليها، ومن ثم استخدام النتائج وتعميمها على كل المجتمع الدراسة ".[3]

ومنه فإن عينة دراستنا عينة قصدية: وهي التي يستخدمها الباحث في دراسة مجتمع ما، ثم تحديده يقوم الباحث هنا، باختيار العينة التي يرى أنها تحقق أغراض الدراسة اختيارا حرا يبنى على مسلمات أو معلومات مسبقة كافية ودقيقة تمكنه من الحصول على نتائج دقيقة يمكن تعميمها.[4]

وتعرف العينة القصدية تحت أسماء متعددة مثل العينة الغرضية، أو العينة العمدية، أو العينة النمطية وهي أسماء تشير كلها للعينة، التي يقوم الباحث بإختيار مفرداتها بطريقة تحكمية لا مجال فيها للصدفة، بل يقوم هو شخصيا باقتناء المفردات الممثلة أكثر من غيرها لما يبحث عنه من المعلومات وبيانات، وهذا

---

[1] محمود ابراقن، **التحليل السيميولوجي للفيلم**، تر: أحمد بن مرسلي، دذط، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2006، ص 166.

[2] محمد الصاوي، **البحث العلمي، أسسه وطريقة كتاتيه**، دذط، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، 1992، ص 40.

[3] وائل عبد الرحمان التل، عيسى محمد قحل، **البحث في العلمي في العلوم الإنسانية والإجتماعية**، ذدط، دار حامد ودار الراية للنشر والتوزيع، عمان دذس، ص 126.

[4] وائل عبد الرحمان التل، عيسى محمد قحل، **المرجع السابق**، ص 126.

لإدراكه، المسبق ومعرفته الجيدة لمجتمع البحث ولعناصره العامة، التي تمثله تمثيلا صحيحا، وبالتالي لا يوجد صعوبة في سحب مفرداتها بطريقة مباشرة.[1]

ومنه فإن عينة دراستنا تتمثل في مجموع المنشورات المنتقاة من صفحة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة من فترة 6 جانفي2020 إلى غاية 22 جوان 2020، والتي تم إنتقاءها بعد الملاحظة معمقة للصفحة ويعود اختيار هذه الفترة كونها شهدت نشاط للصفحة وزيدتا في عدد متابعيها وشهدت الأزمات إرتفاع ملحوظا الأمر المرتبط بدراستنا.

ولقد قمنا باختيار عدد من المنشورات من هذه الفترة بأسلوب المعاينة العشوائية المنتظمة، وذلك بسحب كل من أربعة مناشير في شهر الواحد من الفترة المحددة أعلاه، ثم أخذنا منشور من كل أسبوع: الأسبوع الأول والأسبوع الثاني والأسبوع الثالث والأسبوع الرابع من شهر الأمر الذي جعلها منتظمة حتى بالنسبة لليوم إلا في بعض المنشورات التي لم تنشر فيها الصفحة في ذلك اليوم، وتم إنتقاء المنشور بطريقة عشوائية أي المنشور الأول من مجموعة المنشورات المنشورة في ذلك اليوم تم إنتقاءه مباشرة ليمثل مفردة من مفردات الدراسة.

7- مجالات الدراسة:

7- 1 حدود موضوعية:

ويتعلق الأمر بالمتغيرات المرتبطة بالدراسة، حيث يتضح من عنوان والإشكالية الدراسة التي نقوم بها أنها تقوم على متغيران أساسيان هما:

المتغير المستقل: الوسائط الجديدة.

المتغير التابع: إستراتيجيات إدارة الأزمات.

7- 2 المكانية:

تقع هذه الدراسة في الجزائر، تحديدا فإن الإطار الجغرافي لها يتمثل في ولاية ورقلة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة محل الدراسة الميدانية ولكن نظرا لكون أداة الدراسة تحليل المضمون على مجموع المنشورات فإن المجال المكاني بتحديد للدراسة هو صفحة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة على الفيسبوك الموجدة على رابط:

[1] أحمد بن مرسلي، **مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال**، ط1، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2003، ص197- 198.

https://www.facebook.com/profile.php?id=100011378665921&epa=SEARCH_BOX

7- 3 الزمنية:

تم تسجيل هذه الدراسة في الموسم الجامعي 2020/2019، وعليه بدأ تجميع المادة العلمية الخاصة بالموضوع من فترة سبتمبر إلى أكتوبر الذي كان عبارة عن جانب منهجي أما من17 ديسمبر إلى 19 فيفري تضمنا جانب النظري لدراسة.

أما بخصوص الدراسة الميدانية انطلقت من شهر02 مارس إلى شهر30 أفريل، تليها مرحلة الجانب التطبيقي وفيها تم تصميم استمارة تحليل المضمون وتحكيمها، وثم اختيار هذه الفترة بتحديد01 ماي إلى غاية 30 أوت ويعود هذا لكونها فترة عرف فيها العالم عدد من الأزمات بأنواعها المختلفة، متزامنة في نفس الوقت في ارتفاع وضخامة المستخدمين للوسائط الجديدة نظرا لتطور المتلاحق والمستمر في هذه التكنولوجيات، والتي أصبحت بدورها المحرك الرئيسي لمختلف الوظائف عبر العالم، ولعل من أبرزها الأزمات، وعليه تمت عملية تفريغ الاستمارة ثم تحليل نتائجها.

8- مصطلحات ومفاهيم الدراسة:

8- 8- 1 الإستراتيجية (The strategy):[1]

الإستراتيجية التعريف اللغوي: مأخوذة أصلاً من اللغة اليونانية وتعني حرفياً "فن الجنرال" أو أساليب القائد العسكري.[2]

الإستراتيجية التعريف المعجمي: يعرفها المعجم الإعلامي بأنها عبارة عن مجموعة من الأفكار والمبادئ التي تتناول مجالاً من مجالات المعرفة الإنسانية بصورة شاملة ومتكاملة تنطلق نحو تحقيق أهداف معينة.[3]

الإستراتيجية التعريف الإجرائي: هي عبارة عن مجموعة الخطط والقوالب الفنية والأساليب العقلية والعاطفية المنشورة عبر صفحة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة بهدف توعية الفئة المستهدفة من خلاله لمواجهة هذه الأزمات بشكل صحيح.

---

[1] A. S Hornby, **oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English**, Eighth edition, univercity press, 2015, p1528.

[2] محمد منير حجاب، **المعجم الإعلامي**، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2004، ص 34.

[3] محمد منير حجاب، **المرجع السابق**، ص34.

8- 1-2 التحليل الاستراتيجي (Strategic Analysis):[1]

التحليل (Analysis):[2]

التحليل التعريف اللغوي: حلل الشيء أي أرجعه إلى عناصره وحلل الشيء دراسته وكشف خباياه.[3]

التحليل الإستراتيجي التعريف المعجمي: يعرّف على أنه أحد مناهج التسيير الحديث الذي يقوم على فكرة عدم معاملة العمال مثل الوسائل والتأكيد على أن لكل عامل أهدافه وحريته واستقلاليته وطموحه ومشاعره وحريته في قراءة الدور المسند إليه، ومن المفاهيم التي يعتمدها الإستراتيجية والسلطة والشك ونسق الفعل والعلاقات المتبادلة بين الفاعل والنسق.[4]

تحليل الإستراتيجي التعريف الإجرائي: هو أحد طرق التي يستخدمها مسؤولي صفحة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة لتعّرف على أسباب الأزمة والعوامل المؤثرة فيها أو في التعّرف على أساليب مواجهتها وكذا الفئة المستهدفة من هذه الأزمة.

8- 1- 3 التخطيط الإستراتيجي(Strategic Planning):[5]

التخطيط الإستراتيجي التعريف اللغوي: خطط: الخط الطريقة المستطيلة في الشيء، والجمع خطوط والتخطيط : من التسطير والتهذيب والتخطيط كالتسطير، تقول :خططت عليه ذنوبه أي سطرت.[6]

التخطيط الإستراتيجي التعريف المصطلحي: يعرّف بأنه خطة عامة لتسهيل عملية الإدارة الناجحة وهو يخرج المخطط من دائرة النشاطات والأعمال اليومية داخل المنظمة، ويعطي صورة كاملة حول ماذا نفعل؟ وما هو مسارنا المستقبلي؟ فهو يزود المخطط أو الإدارة برؤية واضحة حول إلى ما تريد أن تصل؟ وكيف تصل إلى ما تريد؟ هذا إلى جانب الخطط والأنشطة اليومية، ويعرف أيضا على أنه عملية منظمة ومستمرة تخضع لضوابط تقنية تتم مبكرا قبل توقيت المنتظر للأزمات المحتلمة.[7]

---

[1] Alan Gilpin, **Dictionary of economic terms**, butterworths, London, fourth edition, 1977, p506.

[2] A.S Hornby, **the previous reference**, p 48.

[3] بشير عباس العلاق، **المعجم الشامل للعلوم الإدارية والمحاسبية والتمويل والمصاريف**، دذط، دار الجماهيرية لنشر والتوزيع ولإعلان، بن غازي، ليبيا، دذس، ص36.

[4] ناصر قاسمي، **مصطلحات أساسية في علم اجتماع الإعلام والاتصال**، دذط، ديوان المطبوعات الجامعية للنشر، دذب، 2017، ص 67.

[5] Alan Gilpin, **the previous reference**, p507.

[6] ابن منظور الأنصاري الإفريقي المصري، **لسان العرب**، ط2، ج7، تحقيق عامر أحمد حيدر، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان، 2009، ص324.

[7] يونس إبراهيم جعفر، **أثر التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات دراسة تطبيقية : المؤسسات العامة في منطقة ضواحي القدس**، مجلة الأقصى العدد الأول، المجلد 21، 2007، ص296.

التخطيط الإستراتيجي التعريف الإجرائي: هي عملية التخطيط من طرف مسؤولي صفحة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة، والتي تشمل التقنيات والقوالب الفنية ومختلف الأساليب التي تهدف إلى التحكم في الأزمات التي تواجه هذه الوحدة.

8- 2- 1 الأزمة (The crisi):[1]

الأزمة التعريف اللغوي: جاء في معجم الصحاح أن الأزمة هي "الشدة والقحط".[2] ويعرفها لسان العرب الأزْم: إغلاق الباب وأزَم البا ب أزماً أغلقه. والأزْم :الإمساك. والأوازِم: السنون الشدائد كاللوازم. وأزم عليهم العام والدهر يأزم أزماً وأزوماً: اشتد قحطه. والأزمة هي الشدة والقحط.[3]

الأزمة التعريف المعجمي: وفي المعجم الوجيز في مادة أزم : أزم على شْيٍ أزما أي عض بالفم كله عضا تشديد ويقال أزم الفرس على اللجام وأزمة السنة، أزما أي اشتد قحطها، تأزم أصابتها أزمة، والأزمة: الشدة والقحط، والجمع أوازم وأزمات.[4]

الأزمة التعريف الإجرائي: هي عبارة عن الحالات الحرجة التي تواجهها وحدة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة (حرائق الغابات، الفيضانات، زلزال، الأوبئة، حوادث المرور.....).

8- 2- 2 إدارة الأزمات (Crisis Management):[5]

إدارة (Administration):[6]

إدارة التعريف اللغوي: وتعني أدار وهي الترتيب والتنظيم الخاص الذي له أهداف معينة.[7]

---

[1] A.S Hornby, **the previous reference** , p361.

[2] محمد بن أبي بكر بن عبد القادر الرازي، **مختار الصحاح**، مكتبة لبنان، بيروت، 1918، ص 6.

[3] ابن منظور الأنصاري الإفريقي المصري، **لسان العرب**، ط2، ج12، تحقيق عامر أحمد حيدر، الدار الكتب العلمية، بيروت، لبنان، 2009، ص ص 19- 20.

[4] مجمع اللغة العربية، **المعجم الوجيز**، المطبعة الأميرية، القاهرة، 1998، ص 15 .

[5] A.S Hornby, **the previous reference**, **p935.**

[6] Rami Abou Sleiman et d'autres, **Dictionnaire Juridique (Français, Anglais, Arabe)**, Dar Al – kotob Al Ilmiyah ,1971,p38.

[7] العلاق بشير عباس، **المرجع السابق**، ص 38.

إدارة الأزمات التعريف المصطلحي: هي أحد العلوم الإنسانية الحديثة التي ازدادت أهمية في عصرنا، وهو علم إدارة توازنات القوى ورصد حركتها واتجاهاتها، وهو أيضا علم المستقبل، وعلم التكيف مع المتغيرات، وعلم تحريك الثوابت وقوى الفعل في المجالات الإنسانية كافة، إنه علم مستقل بذاته ولكنه متصل بكافة العلوم الإنسانية.[1]

إدارة التعريف الإجرائي: هي عملية إدارية تقوم بها الفئة المسؤولة عن إدارة صفحة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة، والمتمثل في الإجراءات والقرارات المنشورة عبر صفحة الهادفة إلى السيطرة على الأزمة والحد من تفاقمها.

8- 3- 1 الوسائط الجديدة (New Media):[2]

الوسائط الجديدة التعريف اللغوي: هي مرادف لكلمة الوسائط المتعددة ومنها في لغة تعّرف على أنها كلمة مكونة من مقطعين وهما "Multi" وتعني متعددة ومقطع"Media" تعني الوسائط، الوسائط المتعددة.[3]

الوسائط الجديدة التعريف المعجمي: على أنها إمكانية تمثيل المعلومات باستخدام أكثر من نوعا من الوسائل مثل الرسومات، النصوص، الصور الفوتوغرافية، الفيديو، والصوت والحركة.[4]

الوسائط الجديدة التعريف الإجرائي: هي عبارة عن صفحة الوسيط الاتصالي الفيسبوك، الخاص بوحدة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة، والذي يقضي باستعمال أكثر من تقنية في آن واحد (صوت، الصورة الثابتة أو المتحركة، النص، الفيديو)، لإيصال ونقل وتخزين... المعلومات الخاصة بالأزمات التي تواجهها.

8- 3- 2 الفضاء السبيراني (Cyber Space):[5]

الفضاء السبيراني التعريف اللغوي: أصل الكلمة اشتق من اللغة اليونانية القديمة "kybernètè" والتي تعني "مساعد التوجيه" أو "الحاكم" أو"الرائد" أو"الدفة".[6]

---

[1] أديب خضور، **الإعلام والأزمات**، ط1، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 1999، ص 10.

[2] A.S Hornby, **the previous reference**, p 956.

[3] خالد محمد فرجون، **الوسائط المتعددة بين التنظير والتطبيق**، ط1، دار الفلاح للنشر و التوزيع، الكويت، 2004، ص121.

[4] محمد منير حجاب، **المرجع السابق**، ص609.

[5] Michael Trayler, **Concise, English Dictionary, words worth reference series**, first ediction by wordsworth, Britain, 2007, p893.

[6] أحمد زكي بدوي، **معجم مصطلحات الإعلام مع التعريفات(انجليزي، فرنسي،عربي)**، ط2، دار الكتاب اللبناني لطباعة ونشر وتوزيع، 1994، ص75. ص75.

الفضاء السبيراني التعريف المعجمي: هو الوسط الذي تتواجد فيه شبكات الحاسوب ويحصل من خلالها التواصل الإلكتروني وبمفهوم أشمل يعرف بأنه مآل مركب مادي وغير مادي يشمل مجموعة من العناصر هي: أجهزة الكمبيوتر، أنظمة الشبكات، ومستخدمي كل هذه العناصر.[1]

تعريف الفضاء السبيراني الإجرائي: هو عبارة عن مجال يتطلب توفر تكنولوجيا الاتصال واستعمال الإنترنت للوصول إلى صفحة الرسمية للحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة واستخدام مواقع التواصل الاجتماعي يعد سبب للولوج فيها.

8- 3- 3 مواقع التواصل الاجتماعي (Social Networking Sites):[2]

المواقع(Sites):[3]

المواقع التعريف اللغوي: في قاموس الوجيز يعرف الموقع على أنه موضع يقع عليه ويعتاد على إتيانه.[4]

التواصل(Communication):[5]

التواصل التعريف اللغوي: بالرجوع إلى المادة وصل، فإن الواو والصاد واللام: أصل واحد يدل على ضم شيء حتى يغلقه.[6]

الاجتماعي(Social):[7]

الاجتماعي التعريف اللغوي: فلان جماع لبني فلان، يأوون إليه ويعتمدون على رأيه.[8]

مواقع التواصل الاجتماعي التعريف المصطلحي: تعرف بأنها مجموعة من صفحات الويب التي تسهل التفاعل النشط بين الأعضاء المشتركين في مواقع التواصل الاجتماعي وتهدف إلى توفير مختلف وسائل الاهتمام التي تساعد الأعضاء على التفاعل بين بعضهم البعض.[9]

---

[1] أحمد زكي بدوي، **المرجع السابق**، ص 75.

[2] A.S Hornby, **the previous reference**, **p1464.**

[3] Rami Abou Sleiman et d'autres,**the rèfèrence prècèdente**, p374.

[4] عبد الله يوسف وآخرون، **قاموس الوافر وجيز**، دذط، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، بيروت، لبنان، دذس، ص45 .

[5] Walter w . Skeat, **A concise etymological,Dictionary of the english language**, cosimo calssics, New York, 2005, p151.

[6] أحمد بن فارس بن زكرياء القزويني الرازي، **معجم مقاييس اللغة**، تحقيق عبد السلام محمد هارون، ج6، دار الفكر، 1979، ص115.

[7] Michael Trayler, **the previous reference**, p885.

[8] إبراهيم مصطفى وآخرون، **المعجم الوسيط**، ط1، ج1، دار الدعوة، مجمع اللغة العربية، 2004، ص135.

[9] دنيا عبد العزيز فهمى، **الحماية الجنائية من إساءة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي**، دذط، دار النهضة العربية، دذب، 2018، ص 20.

تعرف أيضا على أنها عبارة عن خدمات تؤسسها وتبرمجها شركات كبرى لجمع المستخدمين والأصدقاء ولمشاركة الأنشطة والاهتمامات، وللبحث عن تكوين صداقات والبحث عن اهتمامات وأنشطة لدى أشخاص آخرين.[1]

مواقع التواصل الاجتماعي التعريف الإجرائي: هي عبارة عن موقع "الفيسبوك" الخاص بالحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة، والذي يسمح لمستخدميه بإمكانية التواصل والتفاعل عبر صفحتهم من خلال تعليقات والمشاركة الملفات المنشورة ضمنه.

8- 3- 4 اليقظة التكنولوجية (Technological Constriction)[2]:

اليقظة(Vigilance):[3]

اليقظة التعريف اللغوي: تعني الانتباه والصحوة وهي عكس الغفلة، فهي تعني أن الشخص تيقظ وأخذ حذره.[4]

التكنولوجية(Technological):[5]

التكنولوجية التعريف اللغوي: التكنولوجية مأخوذة من التكنولوجيا وهي كلمة ذات أصل يوناني تتكون من مقطعين، المقطع الأول "Techno" ويعني حرفة أو مهارة أو فن أما المقطع الثاني "logy" ويعني علم أو دراسة، ومن هنا فإن كلمة تكنولوجيا تعني علم الأداء أو علم التطبيق.[6]

التكنولوجيا التعريف المصطلحي: هي مراقبة وتحليل المحيط مع نشر المستهدف للمعلومات المختارة والمفيدة في اتخاذ القرارات الإستراتجية وتمثل مجموع التي تسمح:

- مراقبة المحيط المنظمة ومتابعة الإبداعات التكنولوجية.
- جمع المعلومات والتطورات وابتكارات التكنولوجية ومعالجتها.
- إيصال هذه المعلومات إلى مراكز اتخاذ القرار في المنظمة.[7]

---

[1] عبد الرزاق الدليمي، **صناعة الاعلام العالمي المعاصر**، دذط، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، دذب، 2015، ص 101 .

[2] A.S Hornby, **the previous reference**, **p1589.**

[3] Michael Trayler , **the previous reference**, p1041.

[4] بن هادية علي وآخرون، **القاموس الجديد لطلاب معجم عربي**، ط1، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1991، ص356.

[5] Michael Trayler, **the previous reference**, p 957.

[6] أحمد زكي بدوي، **معجم المصطلحات والعلوم الإجتماعية** ، دذط، مكتبة لبنان، لبنان، دذس، ص396.

[7] هواري معراج، ناصر دادي عدون، **اليقضة التكنولوجية كعامل للإبداع في المؤسسة الاقتصادية**، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سيدي بلعباس، الجزائر، عدد خاص، 2005، ص159.

يعرفها: كل من "ستفين.س" "C. Steven " و"ويلوريت" "Wheelwright" اليقظة التكنولوجية تتكون من مجموعة التقنيات التي تستهدف تنظيم بشكل نظامي، جمع، تحليل، نشر المعلومات التقنية والمفيدة لبقاء وتطور المنظمة هذه المهام تهدف إلى إنذار المسؤولين في المنظمة من مواجهة المنافسة العالمية.[1]

اليقظة التكنولوجية التعريف الإجرائي: هي عملية رصد ومراقبة وسيرورة ما يتعرض للبيئة الداخلية والخارجية للحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة من أزمات والتي تكون من طرف مسؤولي صفحة رصد التقنيات والتطبيقات المستحدثة الخاصة "بالفيسبوك" من أجل استثمارها في مواجهة الأزمات.

9- الدراسات السابقة:

إن الغرض الأساسي من التعرض للدراسات السابقة هو الوقوف على أهم الدراسات النظرية والتطبيقية ذات العلاقة بموضوع البحث ومعرفة ولو باختصار النتائج التي توصلت إليها، والتي يمكن الاستفادة منها لمعالجة موضوع الدراسة من جوانبه المختلفة، وباعتبارها هي التي تأسس شرعية البحث بمساعدة الباحث على تقديم المبررات العلمية والعملية التي تستدعي إجرائه تطرقنا إلى عدد من هذه الدراسات منها الأجنبية:

9-1 الدراسات المحلية:

9- 1- 1 الدراسة الأولى:

- دراسة بوبلال عبد الباقي ولزهر سيروكان (2015- 2016):[2]

حملت هذه الدراسة عنوان "**إدارة الأزمات في ظل استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة - دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة**"، وقد هدفت إلى التعرف على مدى استخدام مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة لتكنولوجيا الاتصال الحديثة أثناء إدارتها للأزمات، من خلال الإجابة على التساؤل مفاده:

- كيف تستخدم مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارتها للأزمات؟

- والذي اندرج عنه جملة من التساؤلات الفرعية وهي كالتالي:

1- ما هي الأزمات التي مرت بها مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة؟

[1] Daniel Rouachc.Lkn, **la veille technologique et l'intelligence économique**, presses universitaires de France , 1ère édition, 1996, p17.

[2] عبد الباقي بوبلال، لزهر سيروكان، **إدارة الأزمات في ظل استخدام تكنولوجيا الإتصال الجديدة- دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، تخصص تكنولوجيا الإتصال الجديدة، قسم الإعلام والإتصال، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2015- 2016.

2- ما هي الوسائل التي استخدمتها المؤسسة في إدارتها للأزمات؟

3- ما هي أهم الفوائد المتوخاة من استخدام مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة للتكنولوجيا الحديثة أثناء إدارتها للأزمات؟

- ومن خلال التساؤلات أعلاه سعت هذه الدراسة للوصول إلى جملة من الأهداف وهي كالتالي:

1- كيفية استخدام مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة لتكنولوجيا الاتصال الجديدة.

2- معرفة أبرز الأزمات التي مرت بها اتصالات الجزائر بورقلة خلال خمس سنوات الماضية.

3- التعرف على مختلف الوسائل والقنوات الاتصالية التي تستخدمها مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة في إدارتها للأزمات.

4- معرفة الفوائد التي تجنيها مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة خلال استخدمها لتكنولوجيا الاتصال الجديدة أثناء إدارتها للأزمات.

5- الخروج بنظرة شاملة حول واقع استخدام مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة للتكنولوجيا الاتصال الحديثة.

ولقد تم الاستعانة بمنهج الدراسة الحالة لكونه يتميز بخاصية البحث العميق للحالات الفردية في إطار المحيط الذي تتفاعل فيه، ولهذا اعتماد منهج الدراسة الحالة لكونها جاءت بهدف مسح ظاهرة الأزمات ومحاولة الوقوف على واقعها في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة ومدى استخدام المؤسسة لتكنولوجيا اتصال الجديدة، ولمسح ظاهرة الأزمات في هذه الدراسة تم الاستعانة بأداتي الاستمارة بهدف الحصول على عدد من الإجابات من المبحوثين احتوت على أربعة محاور بلغ فيها عدد الأسئلة المطروحة 31 سؤالا، والمقابلة بهدف تركيز على جمع أكبر عدد من المعلومات والبيانات من خلال إدلاء المبحوثين بآراء وموافق يصعب الإدلاء بها، وأجريت هذه المقابلة مع رئيس خلية الاتصال والعلاقات الخارجية بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة السيد "عمر تليب" وقد وضع استبيان للمقابلة مكون من أربعة محاور تحتوي على عدد من التساؤلات معتمدينا على الأسئلة المفتوحة، وإضافة إلى أداتي المقابلة والاستمارة تم الاعتماد على أداة الملاحظة في الإطلاع على بعض الصفحات الإلكترونية وبعض الوثائق الإدارية لمؤسسة اتصالات والإطلاع على البيانات الخاصة بالأزمات والتي أشار الباحثان إلى لكونها مكنتهما من التعّرف على بعض المؤشرات ساعدتهم في استنتاج بعض الأمور تخدم أهداف البحث.

- وفيما يخص مجتمع وعينة الدراسة اعتمدت العينة القصدية دون العشوائية، فالعينة العمدية يختارها الباحث وفق ما يراه من سمات أو خصائص توفرت في المفردات بما يخدم البحث ومنه فإن دراسة تمت في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة على مفردات من إطاراتها بمختلف الرتب الإدارية ومختلف أقسامها.

- وقد توصلت الدراسة إلى نتائج كالتالي:

1- تحتل تكنولوجيا الاتصال الجديدة مكانة كبيرة في عمل مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة في مجال إدارة الأزمات، حيث توصلت الدراسة إلى أن المؤسسة تعتمد كليا في تعاملاتها داخليا وخارجيا على التكنولوجيا الجديدة للاتصال لدرجة أنها أبعدت كل الوسائل التقليدية في تعاملاتها كالفاكس مثلاً واستبدلها بوسائل تكنولوجيا جديدة.

2- استطاعت المؤسسة من خلال الأزمات التي مرت بها في خمس سنوات مضت من التعامل الجديد معها بالاعتماد أساسا على اتصال الأزمة الذي استطاع من تحقيق جملة من الأهداف التي تصعب عموماً في جانب تحسين صورة المؤسسة لدى الجمهور المستهدف والمحافظة على مكانة المؤسسة.

3- مرت مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة خلال خمس سنوات ماضية بأزمات كلها كانت فجائية تسببت فيها عوامل بشرية متمثلة في السرقات وأخرى عوامل طبيعية نتيجة خصوصية المنطقة الجنوبية فكانت أزمات حرق لمعدات وسرقة تجهيزات.

4- تعتبر الإذاعة والتلفزيون والجرائد من الوسائل التقليدية المعتمدة من طرف مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة في إدارتها للأزمات بالإضافة إلى اعتماد المؤسسة على مواقع التواصل الاجتماعي كالفيسبوك والتويتر والبريد الإلكتروني إلى جانب التطبيقات أخرى المتمثلة في الانستغرام واليوتيوب.

5- حققت مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة نتائج إيجابية من استخدامها لتكنولوجيا الاتصال الجديدة في إدارتها للأزمات خاصة ما تعلق بتحسين صورة المؤسسة لدى الجمهور ومحاولة التّعرف وعن قرب على مختلف انشغالات الزبائن ومحاولة استقطاب زبائن جدد كما ساهم ذلك في تلقي مقترحات عملية من طرف بعض الزبائن.

وقد أفادتنا هذه الدراسة في الجانب المنهجي والنظري في التعرف على المتغير الدراسة وهو إدارة الأزمات وكذلك في متغير تكنولوجيا الاتصال الجديدة وأفادتنا أيضا في التعرف على أدوات هذه الدراسة وكيفية استخدامها، وهنا يمكن الإشارة إلى أن هذه الدراسة تتشارك مع دراستنا في البحث حول دور وقيمة التكنولوجيات الحديثة في إدارة الأزمات داخل المؤسسات الجزائرية، أما اختلافهما يكمن في نوع دراستنا دراسة تحليلية لعينة من منشورات صفحة الحماية المدنية بينما هي دراسة حالة لمؤسسة اتصالات والذي ينتج عنه أيضا اختلاف في أدوات جمع البيانات التي تمثلت في دراستنا في استمارة التحليل المضمون أما هي فكانت عبارة عن استبانة، كما ساعدتنا هذه الدراسة في الجانب التطبيقي حيث أضافت لقدراتنا قدرة النقد والتحليل والتفسير بين نتائج دراستنا ونتائج الدراسة السابقة ومعرفة الإضافات الجديدة لدراستنا على المستوى البحث العلمي.

9- 1- 2 الدراسة الثانية:

- دراسة مريم أوليدي (2018- 2019):[1]

حملت هذه الدراسة عنوان "**إستراتيجية إدارة الأزمات في المؤسسة العمومية الاقتصادية الجزائرية دراسة حالة مديرية توزيع الكهرباء والغاز فرع ورقلة**"، هدفت هذه الدراسة إلى رصد استراتيجيات إدارة الأزمات المتبعة من طرف مؤسسة "سونلغاز" فرع ورقلة، من خلال الإجابة على التساؤل الرئيسي المتمثل في:

- ما مدى تبني مؤسسة "سونلغاز" فرع ورقلة إستراتيجيات إدارة الأزمات؟

- ويتفرع التساؤل أعلاه إلى أسئلة فرعية الفرعية التالية:

1- ما مفهوم الأزمة وإدارة الأزمات؟

2- ما هي طبيعة صنع قرار الأزمة في مؤسسة "سونلغاز" فرع ورقلة؟

3- كيف يتم التعامل مع النتائج التي تفرزها الأزمة في مؤسسة "سونلغاز" فرع ورقلة؟

4- ما هي معايير إدارة الأزمة الناجحة في مؤسسة "سونلغاز" بورقلة؟

- ومن خلال هذه التساؤولات وضعت الباحثة جملة من الفروض التي تسعى إلى إثبات صحتها من عدمها والتي قسمتها إلى فرضية الرئيسية وفرضيات الجزئية وهي كالتالي:

[1] مريم أوليدي، **إستراتيجية إدارة الأزمات في المؤسسة العمومية الاقتصادية الجزائرية- دراسة حالة مديرية توزيع الكهرباء والغاز فرع ورقلة**، مذكرة مكلمة لنيل شهادة الماستر، تخصص تنظيم سياسي وإداري، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2018 - 2019.

- ✓ الفرضية الرئيسية: تقترن إستراتيجية إدارة الأزمات بعملية اتخاذ القرار حيث كلما توفرت المؤسسة على إستراتيجية واضحة لإدارة الأزمات سهل عليها ضمان خدماتها للزبائن.
- ✓ الفرضيات الجزئية:

أ - تتسم العلاقة بين جودة نظم المعلومات ونجاح مؤسسة "سونلغاز" فرع ورقلة بالترابط الإيجابي.

ب - يلعب الاتصال الفعال دوراً هاما في اتخاذ القرار بمؤسسة "سونلغاز" فرع ورقلة.

- ومن خلال التساؤلات والفرضيات أعلاه سعت هذه الدراسة للوصول إلى جملة من الأهداف وهي كالتالي:

- هدفت هذه الدراسة إلى إثراء حقل علم الإدارة من خلال:

1- التعرف على مفهوم الأزمة ومحاولة توضيح أهم الفروقات بينها وبين مصطلحات مشابهة لها.

2- تبيان مواطن القوة والضعف والفرص والتهديدات التي تحيط ببيئة مؤسسة "سونلغاز" فرع ورقلة.

3- معرفة متطلبات إدارة الأزمة.

4- معرفة كيفية مواجهة الإدارة لبعض قرارات الأزمة العقلانية وأهم من ذلك كيفية الوقاية منها وعلاج الأزمات قبل وقوعها وذلك من خلال إستراتيجيات المؤسسة.

5- معرفة كيفية التعامل مع الأزمات ومدى انتهاج المؤسسة لإستراتيجيات ناجعة.

ولقد تم الاستعانة بعدد من المناهج بهدف التّعرف إلى الاستراتيجيات المتبعة لدى فرع "سونلغاز" ورقلة أثناء الأزمات أولها المنهج الوصفي بهدف استقصاء وجمع البيانات حول الوسائل المستعملة إداريا لتوخي حدوث الأزمات داخل مؤسسة " سونلغاز" فرع ورقلة، ومنهج دراسة حالة فقد تطلب الأمر من الباحثة النزول إلى الميدان لجمع الحقائق والبيانات من أجل الوصول إلى المعلومات المؤكدة وبالتالي اختبار صحة الفرضيات المقدمة سلفا، ومنهج تحليل المضمون حيث استخدمتها الباحثة قصد دراسة وتحليل محتوى الوثائق و اعتمدتها في تحليل مضمون الوثائق والمخططات والقانون الداخلي لمؤسسة التوزيع الكهرباء والغاز فرع ورقلة، وهذا كله من خلال المقابلات لعدد من الموظفين منهم "إدريس رزقي" مهندس مكلف بالأمن و"عبد الرزاق بلعيد" رئيس قسم تقنيات الغاز و"بلهوشات حليمة" مهندس في الإعلام الآلي قسم المراقبة التقنية و"خليفة مراد" مسؤول مكلف بالصفقات و"بن قوقة السعيد" رئيس مصلحة تطوير الشبكات الكهربائية وغيرهم من المسؤولين وتم استخدام هذه الأداة في هذه الدراسة لكون أن طبيعة العينة قصدية متمثلة في

مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بولاية ورقلة فرع "سونلغاز" وأما فيما يخصص حدودها زمانية أجريت الدراسة خلال الموسم الجامعي (2018- 2019).

- وقد توصلت الدراسة إلى نتائج كالتالي:

1- وجوب إدراك الأسلوب العلمي ومعرفة تقنيات حديثة للتعامل مع الأزمات والتي تتغير مع تغير الظروف ووعي القائمين على إدارة الأزمة.

2- تبين من خلال الدراسة الميدانية أن مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز فرع ورقلة تمتلك إدارة أزمة وذلك الأزمة بفرض القانون، وذلك لما له من أهمية بالغة على استمرارية المؤسسة وحمايتها.

3- تصاغ الإستراتيجية على المستوى المركزي فتكون من وضع المديرية العامة بالبليدة أما تنفيذ إدارة الأزمة ووضع خطط المؤسسة الوقائية ومن يسهر على تحقيقها وتفعيلها فهي من حق المديرية الفرعية بورقلة.

4- على الرغم من توفر مؤسسة التوزيع للكهرباء والغاز فرع ورقلة على وحدة معالجة المعلومات وهي مخصصة لاستقبال شكاوي وحالات الاستعجال فإن المديرية العامة تريد أن تفعل الرقم المجاني للتكفل بمهمة استقبال الحالات الطارئة ويكون مقرها بالبليدة وتقوم هاته الأخيرة بالاتصال بالوحدات المناوبة وشركات المناولة تكليفها بتصليح الأعطاب.

5- تبين جليا عدم تعاون الجماعات المحلية مع مؤسسة "سونلغاز" فرع ورقلة وذلك بعدم إطلاعها الأخيرة على إستراتيجيات الجماعات المحلية من مشاريع سكنية وبنى تحتية مما يعرقل إمكانية التخطيط والدراسة في وقت أوسع.

6- امتلاك المؤسسة مخططات لكل مصلحة يمكنها من استباق الأزمات وسهولة التعامل معها خاصة وأنها تجدد دراستها نهاية شهر سبتمبر من كل سنة فاته من ضمن إستراتيجيات مؤسسة "سونلغاز" ورقلة في إدارة الأزمات المحتمل وقوعها وحرصها على تدريب الموارد البشرية من ضمن خططها الفعالة في تفادي أزمات أكثر.

وقد ساعدتنا هذه الدراسة في الجانب المنهجي والنظري في التعرف على المنهج وعيينة الدراسة إضافة إلى التّعرف على المتغير الدراسة وهو إستراتيجية إدارة الأزمات وكذلك في متغير المؤسسة العمومية الجزائرية، وأفادتنا أيضا في التعرف على أدوات هذه الدراسة وكيفية استخدامها، وهنا يمكن الإشارة إلى أن هذه الدراسة تتشارك مع دراستنا في البحث حول رصد الإستراتيجيات إدارة الأزمات داخل المؤسسات الجزائرية مما يجعلها كذلك تتشابه معها في نوع المنهج الوصفي والعينة المختارة، أما اختلافهما يكمن في نوع دراستنا دراسة تحليلية لعينة من منشورات صفحة الحماية المدنية بينما هي دراسة حالة لمؤسسة "سونلغاز" فرع ورقلة والذي ينتج عنه أيضا اختلاف في أدوات جمع البيانات التي تمثلت في دراستنا في استمارة التحليل المضمون أما هي فكانت عبارة عن مقابلات وكذلك تحليل المحتوى لدراسة الوثائق والسجلات كما ساعدتنا هذه الدراسة في الجانب التطبيقي من حيث تصميم استمارة التحليل المضمون وكذلك في مقارنة نتائج هذه الدراسة ودراستنا.

9- 2 الدراسات العربية والوطنية:

9- 2- 1 الدراسة الأولى(العربية):

دراسة فيصل سعد متعب المطيري (2010- 2011):[1]

حملت هذه الدراسة عنوان "**تأثير أساليب التخطيط الإستراتيجي على إدارة الأزمات لدى القطاع المصرفي الإسلامي الكويتي**"هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير أساليب التخطيط الإستراتيجي على إدارة الأزمات لدى القطاع المصرفي الإسلامي الكويتي، من خلال الإجابة على التساؤل الرئيسي المتمثل في:

- هل يؤثر استخدام أساليب التخطيط الإستراتيجي على إدارة الأزمات لدى القطاع المصرفي الإسلامي الكويتي؟

- وندرج ضمن التساؤل الرئيسي جملة من التساؤلات الفرعية وهي كالتالي:

1- هل يؤثر استخدام أسلوب تحليل الأسئلة الحرجة على إدارة الأزمات لدى القطاع المصرفي الإسلامي الكويتي؟

2- هل يؤثر أسلوب تحليل جوانب القوة والضعف والفرص والتهديدات (S. O. W .T) على إدارة الأزمات لدى القطاع المصرفي الإسلامي الكويتي؟

[1] فيصل سعد متعب مطيري، **تأثير أساليب التخطيط الإستراتيجي على إدارة الأزمات لدى القطاع المصرفي الإسلامي الكويتي**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط ،الكويت، 2010- 2011.

3- هل يؤثر استخدام أسلوب تحليل مجلات العمل على إدارة الأزمات لدى القطاع المصرفي الإسلامي الكويتي؟

وفيما يخص منهج وأدوات الدراسة تم الاستعانة بالمنهج الوصفي باعتباره سرد ومشاهدة وهو الطريقة المعتمدة لوصف الظواهر كما في الواقع وكشف جوانبها وتحديد العلاقات بين عناصرها وبينها وبين الظواهر الأخرى حيث شملت عينة الدراسة 319 موظفاً وثلاثة مصارف إسلامية كويتية ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانتين الأولى بعنوان أساليب التخطيط الإستراتيجي والثانية بعنوان إدارة الأزمات، وتم توزيعها على أفراد العينة.

- ولقد توصلت الدراسة إلى جملة من نتائج أهمها ما يلي:

1- ارتفاع مستوى تأثير استخدام أساليب التخطيط الإستراتيجي على إدارة الأزمات لدى القطاع المصرفي الإسلامي الكويتي.

2- ارتفاع مستوى إدارة الأزمات لدى القطاع المصرفي الإسلامي الكويتي.

3- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة في عملية تأثير استخدام أساليب التخطيط الإستراتيجي على إدارة الأزمات لدى القطاع المصرفي الإسلامي الكويتي تبعا لمتغير الجنس لصالح الإناث وتبعاً لمتغير سنوات الخبرة لصالح من لديهم خبرة طويلة.

4- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة في عملية تأثير استخدام أساليب التخطيط الإستراتيجي على إدارة الأزمات لدى القطاع المصرفي الإسلامي الكويتي تبعاً لمتغيري المؤهل العلمي والبنك.

وقد ساعدتنا هذه الدراسة في الجانب المنهجي والنظري في التعرف على المنهج والعينة الدراسة إضافة إلى التعرف على المراجع، وكذلك في تعرف على أحد المصطلحات الدراسة وهو التخطيط الإستراتيجي وكذلك إدارة الأزمات، وأفادتنا أيضا في التعرف على أدوات هذه الدراسة وكيفية استخدامها، وهنا يمكن الإشارة إلى أن هذه الدراسة تتشارك مع دراستنا في البحث حول العوامل المؤثرة في إدارة الأزمات داخل المؤسسات إلا أنها هي تخصصت في تأثير أساليب التخطيط الإستراتيجي في القطاع المصرفي الكويتي، مما يجعلها كذلك تتشبه معها في نوع المنهج الوصفي والعينة المختارة، أما اختلافهما يكمن في نوع دراستنا دراسة تحليلية لعينة من منشورات صفحة الحماية المدنية لولاية ورقلة بينما هي دراسة حالة لقطاع المصرفي إسلامي كويتي والذي ينتج عنه أيضا اختلاف في أدوات جمع البيانات التي تمثلت في دراستنا في استمارة

التحليل المضمون أما هي فكانت عبارة مقابلات وكذلك استبانتين، كما ساعدتنا هذه الدراسة في الجانب التطبيقي من حيث مقارنة نتائج هذه الدراسة العربية مع دراستنا الوطنية.

9- 2- 2 الدراسة الثانية (الوطنية):

دراسة شوقي بوشارب (2014- 2015):

حملت هذه الدراسة عنوان "**إتصال الأزمة ودورها في إدارة الأزمات - مديرية الحماية المدنية لولاية أم البواقي أنموذجا**" هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور الاتصال في إدارة الأزمة بمديرية الحماية المدنية ولاية أم البواقى وذلك من خلال الإجابة عن التساؤل الرئيسي المتمثل في:[1]

- فيم يبرز دور اتصال الأزمة في إدارة الأزمات بمديرية الحماية المدنية بولاية أم البواقي؟

- وندرج ضمن التساؤل الرئيسي جملة من التساؤلات الفرعية وهي كالتالي:

1- فيما تكمن أهمية الإتصال بمختلف أشكاله في إدارة الأزمات في مديرية الحماية المدنية؟

2- ما هو دور الذي تقوم به وسائل الإتصال الجماهيري في إدارة الأزمات بمديرية الحماية المدنية؟

3- كيف يتم التخطيط الأزمة ومواجهتها في مديرية الحماية المدنية؟

- أما عن الأهداف التي تسعى هذه الدراسة للوصول إليها تمثل فيما يلي:

1- محاولة التعرف على دور الاتصال بمختلف أشكاله ولا سيما الاتصال الجماهيري في إدارة الأزمة وإبراز دور كل من الوظيفتين الوقائية والعلاجية قبل وأثناء وبعد الأزمة.

2- محاولة التعرف على أهمية واقع العملية الاتصالية بمديرية الحماية المدنية والعراقيل التي تتعرض لها مع اقتراح بعض الحلول المناسبة لها، ثم وضع تصور لأساليب تطوير إدارة الأزمة.

3- محاولة الكشف ومعرفة كل الإجراءات الواجب اتخاذها في عملية التخطيط لإدارة الأزمة.

ولقد تم الاستعانة على الدراسات المسحّية والتي تستند إلى المنهج الوصفي وذلك بطريقة المسح بالعينة لأن هذه الأخيرة توفر الوقت والجهد والمال ويأتي بنتائج دقيقة المتعلقة بالمجتمع المدروس لكون أن العينات ممثلة له، ويرى الباحث أن المنهج الوصفي يسمح له بوضع تصور دقيق والوقوف على دور الاتصال في إدارة الأزمات بمديرية الحماية المدنية لولاية أم البواقي إضافة إلى أنه يرى بأنه كفيل بتحقيق الغرض

[1] شوقي بوشارب، **إتصال الأزمة ودورها في إدارة الأزمات- مديرية الحماية المدنية لولاية أم البواقي أنموذجا**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، قسم العلوم الإنسانية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2014- 2015.

المطلوب من الدراسة، إذا يوفر لنا انتهاجه المساعدة لجمع البيانات والمعلومات والمطيات الضرورية لبلوغ الأهداف.

وفيما يخص العينة كانت عينة قصدية متمثلة في ثامنة من الكوادر والتي قام الباحث باستقاء المعلومات والبيانات عنها بأداتي الملاحظة البسيطة والمباشرة لتعرف عن أهم الأجهزة والوسائل الاتصالية وطريقة استخدامها ومتى تستخدم خاصة أثناء الأزمات والكوارث وكانت الملاحظة على مستوى ثلاثة مصالح بالمديرية، أما الأداة ثانية هي المقابلة والتي كانت عن عبارة عن جملة من الأسئلة ضمن استمارة بهدف إيجابا أكثر دقة وثراء وذلك من خلال تحليل شخصية المبحوثين بين من هم جديين في الإجابة على الأسئلة وبين من هم غير ذلك من خلال ردة أفعالهم وطريقة إجابتهم وتعاملهم مع الأسئلة وكانت هذه الأسئلة وجهت الكوادر ثامنة الذين هم جزء من المجال البشري لدراسة المتمثل في خمسين موظف، أما المجال الزمني كان من بداية شهر فيفري إلى غاية 14 ماي 2014 أما الإطار المكاني تمثل في المديرية الحماية المدنية لولاية أم البواقي.

- ولقد توصلت هذه الدراسة من خلال الدراسة الميدانية إلى الإجابة عن التساؤلات الدراسة(نتائج) وهي كالأتي:

1- أثبت النتائج أن للاتصال الداخلي والخارجي بالمديرية دور بالغ الأهمية في عملية التنسيق بين مختلف المعلومات والبيانات المرسلة والمستقبلة والتي من شأنها المساهمة في إدارة الأزمات باحترافية وفاعلية.

2- أثبت النتائج على أن الوسائل الإعلام تساهم وبشكل كبير في إخبار وتذكير المواطنين من أخطار يمكن التعرض لها والإجراءات اللازم إتباعها لمنعه أو تخفيفه نظراً للخصائص التي تمتاز بها عن غيرها في إمكانية الوصول إلى أكبر عدد ممكن من الجمهور وفي ظرف قياسي.

3- أثبت النتائج المتحصل عليها أن الخطة المنتهجة لإدارة الأزمات تحدد المسؤوليات وتنظم علاقات المؤسسات مع بعضها، لتسهيل إنجاز المهام الموكلة على عاتق كل جهاز من الأجهزة المعينة بإدارة الأزمة ومدى براعة وتنظيم الخطط المنتهجة في إدارة أي نوع من الأزمات الممكنة الحدوث.

وقد ساعدتنا هذه الدراسة في الجانب المنهجي والنظري في التعرف على المنهج والعينة الدراسة إضافة إلى التعرف على المراجع لأنها تعالج أحد متغيرات دراستنا المتمثل في إدارة الأزمات، وأفادتنا أيضا في التعرف على أدوات هذه الدراسة وكيفية استخدامها، وهنا يمكن الإشارة إلى أن هذه الدراسة تتشارك مع دراستنا في البحث حول العوامل المؤثرة في إدارة الأزمات داخل المؤسسات إلا أنها هي تخصصت في دور

الاتصال الأزمة ودورها في إدارة الأزمات واتخذت المديرية الحماية المدنية لولاية أم البواقي نموذجا، مما يجعلها كذلك تتشابه معها في نوع العينة المختارة، أما اختلافهما يكمن في نوع دراستنا دراسة تحليلية لعينة منشورات صفحة الحماية المدنية لولاية ورقلة بينما هي دراسة المسحّية والذي ينتج عنه أيضا اختلاف في أدوات جمع البيانات التي تمثلت في دراستنا في استمارة التحليل المضمون أما هي فكانت عبارة مقابلات وكذلك استبيان والتي بفضلها تعرفنا على إيجابيات وسلبيات هاتان أداتان، كما ساعدتنا هذه الدراسة في الجانب التطبيقي من حيث مقارنة نتائج هذه الدراسة الوطنية مع دراستنا المحلية ومعرفة أوجه الاختلاف بينهما.

9- 3 الدراسات الأجنبية:

9- 3- 1 الدراسة الأولى:

دراسة Maureen Taylor end Danielle C.Perry(2005):[1]

حملت هذه الدراسة عنوان "Diffusion of traditional and new media tactics in crisis communication"، " **نشر التكتيكات التقليدية و الإعلامية في التواصل مع الأزمات - دراسة تحليلية على موقعي** MSNBC.COM – CNN.COM "، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على استخدام الانترنت من طرف المنظمات في حل الأزمات، من خلال الإجابة على سؤال الإشكالية مفاده:

- هل المنظمات تستعمل الإنترنت في حل الأزمات؟
- إذا نعم ما هي أنواع العلاقات التكتيكية التي تستعملها لحل الأزمات؟

- و لقد تم وضع فرضيات لهذين سؤالين وهم كالأتي:

1 - المنظمات تستعمل طرق حديثة (الإنترنت) وطرق قديمة في آن وحد.

2 - مع الوقت الحلول والتكتيكات من الانترنت تزيد.

3 - المنظمات التكنولوجيا (التي تعتمد على تكنولوجيا) في الأزمات تنجح أحسن من المنظمات التقليدية.

[1] Maureen Taylor, Danielle C.Perry, **Diffusion of Traditional and New Media Tactics in Crisis Communication - Analytical Study on My Site : "CNN.COM" end "MSNBC.COM"**, Complementary notes to obtain a master's degree, Department of Communication,Rutgers University,United States America,2005.

- ولقد هدفت الدراسة إلى:

1- تعرف على كيفية استعمال الإنترنت في حل الأزمات.

2- تعرف على مدى أهمية الإنترنت في العلاقات الإعلامية.

3- تقديم تفسير (تبرير) لاستعمال الإنترنت.

4- تعرف على كيف تم الاعتماد على الإنترنت في التواصل مع الأزمات.

5- تعرف على تأثير الإنترنت على العلاقات الإعلامية.

تمت الدراسة على موقعين"CNN.COM" و"MSNBC.COM" والتي كان منشور فيهما 92 أزمة متبعة في وجهة الموقعين، وتم تجميع المعلومات من أكتوبر 1998 حتى أكتوبر 1999 وتم اختيار أكتوبر لدراسة لفهم الأزمات، ليتم إعادة التجربة في أفريل 2000 (06أزمات بعدها) و02 آخرين في أفريل 2003 وأكتوبر2003 في ظرف 30 يوم تم تسجيل عدد ساعات استعمال الإنترنت في مدة الأزمة يعني في فترة الأزمات عدد استعمل الانترنت يزيد في وجهة الموقعين ولقد تم الاستعانة بمنهج تحليل المضمون واستمارة تحليل المضمون لقياس الجمهور الموقعين من المشاركة الرابط ونقرات الإعجاب... وغيرها من طرق قياس المبحرين.

- و لقد توصلت دراسة إلى:

1- إن معظم الأزمات المذكرة 92 تم الضغط عليهم للحصول على المقال الكامل والبحث على الحلول من 92 أزمة التي كانت تشكل الرأي عام.

2- يوجد شروط الزيارة (الاقتصادية، الاجتماعية، أو تابع للمنظمات الدولية)، وخاصة إذا كان المقال المثبت منشور في صحيفة وطنية، أو عندما يكون المقال يحكي على حالة اجتماعية عامة يبحث فيها الفرد عن طريقة يستطيع من خلاله اتخاذ القرارات.

3- كانت إجابة المنظمات التقليدية على أنها تعتمد على طرق تقليدية منها (منشور في الصحيفة، مقال سؤال جواب، مقال مقابلة، مؤتمر صحفي).

4- تعتمد المنظمات التكنولوجية على طرق حديثة منها (موقع خاص بها فيه ميزات عديدة، صور، فيديوهات، مواقع تجعلك تتواصل مع الصحفي مباشرة، تحديد ساعي للمنشور مع كل التغيرات للأزمة فتح الحوار مع العامة).

5- (54%) من المنظمات تستعمل الأنترنت في الحل الأزمات، إذن الفرضية الثانية الصحيحة.

وقد أفادتنا هذه الدراسة في الجانب المنهجي والنظري في التعرف على المنهج والعينة الدراسة إضافة إلى التعرف على المتغير الدراسة وهو الأزمات وكذلك في متغير تكنولوجيا الاتصال الجديدة والتقليدية وعلى نشر التكتيكات عبرهما، وأفادتنا أيضا في التعرف على أدوات هذه الدراسة وكيفية استخدامها، وهنا يمكن الإشارة إلى أن هذه الدراسة تتشارك مع دراستنا في البحث حول دور وقيمة استخدام التكنولوجيات الحديثة في إدارة الأزمات والفرق بينها وبين التكنولوجيات التقليدية أثناء الأزمات، مما يجعلها كذلك تتشابه معها في نوع العينة المختارة وفي نوع دراستنا لأنها دراسة تحليلية لموقعين "CNN.COM"و"MSNBC.COM" دراستنا دراسة تحليلية لعينة من منشورات صفحة الحماية المدنية الجزائرية والذي ينتج عنه أيضا تطابق في أدوات جمع البيانات التي تمثلت في دراستنا في استمارة التحليل المضمون مثل الدراسة السابقة، كما ساعدتنا هذه الدراسة في الجانب التطبيقي حيث أضافت لقدراتنا قدرة النقد والتحليل والتفسير والمقارنة بين نتائج دراستنا ونتائج الدراسة السابقة ومعرفة الإضافات الجديدة لدراستنا على المستوى البحث العلمي وعلى المستوى الوطني والمحلي.

9- 3-2 الدراسة الثانية:

دراسة Ina Strander (2011):[1]

حملت هذه الدراسة عنوان Effective Use of Social Media in Crisis Communication"Recommendations for Norwegian Organisations"، "الاستخدام الفعال لوسائل التواصل الاجتماعي في اتصال الأزمات- توصيات للمنظمات النرويجية"، هدفها التّعرف على استخدام المنظمات النرويجية لمواقع التواصل الاجتماعي أثناء الأزمات، من خلال الإجابة على سؤال الإشكالية مفاده:

- كيف يمكن إيجاد أدلة لإقناع المؤسسات في النرويج لاستعمال مواقع التواصل في توصيل ومناقشة أزمة؟

- ومن خلال هذا التساؤل الرئاسي هدفت هذه الدراسة إلى تحديد جملة من الأهداف الموضحة كما يلي:

1- إيجاد مؤسسات عالمية استعملت مواقع التواصل في أزمة.

[1]Ina Strander, **Effective Use of Social Media in Crisis Communication - Recommendations for Norwegian Organisations**,Complementary notes to obtain a maste's degree,Specialized in Business Administration,University of Leeds,Norway,2011.

2- تحليل طريقة استعمال المواقع التواصل من طرف المؤسسات النرويجية والعالمية وإيجاد حلول محتملة(أي المقصود هنا تعرف على طرق تعامل مع الأزمات على المستوى العالمي والنرويجي ومحاولة تعلم من الخبرات).

3- إنشاء نموذج لتسير الأزمات "JKL" وتحديد دور المواقع التواصل أثناء الأزمات.

4- تحديد إطار الاستعمال الصحيح للمواقع التواصل في حالة واقتراحها للتوصيات.

ومن هنا لقد تمت هذه الدراسة في المؤسسة "أوزلو مجمع JKL" مركز العلاقات العامة بنرويج على 05 أشخاص من الكوادر المؤسسة وتم الاستعانة بأداتي الملاحظة والمقابلة التي كانت عبارة على استمارة لأسئلة المواجهة لموظفي المجمع والتي كانت حول تعريف المواقع التواصل الاجتماعي والتي قامت مفردات البحث بالإجابة صحيحة عن سؤال إضافة إلى سرد الموظفين إلى قصص حول مواقع التواصل الاجتماعي إضافة إلى دورها وسرعة تجاوبها وعملها أثناء الأزمات، وتم الاستعانة بهاتين الأداتين لكون أن الدراسة هي دراسة حالة لمجمع أي تم الاستناد منهج دراسة الحالة الذي وظفتها الباحثة في جمع البيانات من موظفي مجمع "أوزلو" أما منهج تحليل المضمون في تحليل منشورات المواقع التواصل الاجتماعي للأزمات التي مرت بها المؤسسات (نيسلي، دومينوس، تويوتا)، أما أثار فضول الباحث لتقصي دور مواقع تواصل الاجتماعي هو بعد تعرض مدينة "أوزلو" لقصف والتي أسفرت عن تقرب سكان منطقة "توروای" التي كانت بمنعزل عن مواقع التواصل الاجتماعي، نظرا المنشورات التي انتشرت على موقع تواصل "توتير" حول الضحايا والحاضرين مما جعلهم يتعايشون مع الأزمة صوتا وصورة في آن واحد وهذا كله يعود إلى سوم المواطنين من المنصات التقليدية، فالمعلومات التي تنشر لم تغربل مما أدى إلى انفجار المواقع التواصل بنرويج (2011) وهذا الذي نتج عنه اكتساح وتأثير مواقع التواصل على الأفراد وعلى أطراف الأزمة وهذا ما أعطى دفعا كبيرا للباحثة لدراسة هذه الزاوية.

ومن خلال مناقشة وتحليل المقابلات لاحظ أن المواطنين النرويجيين اتضح أنهم على مستوى من الفهم لدور مواقع التواصل في لأزمة، ولكن طريقة استعمالها خطأ نوع ما، ومن خلال الفكرة العامة لتحليل المقابلات توصلت الدراسة إلى ما يلي:

1- المؤسسات العالمية "تويوتا" أزمة بسب عطل في المكابح راح ضحيته أربعة أشخاص والتي تصرفت فيها بحكمة فقامت بتحريات عوض من أن تتعرف بأنه عيب تصنعي بحيث قامت بنشر كل جديد محاولتا احتواء القضية وذلك من خلال مواقعها الخاصة"توتير" و"الفيسبوك" وقامت بالاعتذار رسمياً وقدمت تعويضات،

وكذلك مؤسسة "نيسلي" والتي تعرضت الأزمة بحيث قام شخص على"الفيسبوك" بنشر منشور على أنها تستعمل مواد سامة وكانت ردة فعله أنها تحضر الحساب ومحت كل منشورات ولم تقوم بنشر أي منشور لتبرير مما أدخلها في أزمة، وكذلك قضية "دومينوس" بحث قام أحد الأشخاص بنشر صورة مقززة فيقع لعامل في "دومينوس" عبر مواقع التواصل الاجتماعي وفي عوض أن تنشر تبرير أو الاعتذار تم إيقاف العامل كونه يمثل نفسه لا المؤسسة مما دأخلها في أزمة أخرى.

2- تشير هذه الدراسة إلى مواقع التواصل الاجتماعي سيف ذو حدين من جهة بإمكانها تحقيق تعاون وتوعية ويسهل عليك ما هو صعب أو أنها تقوم من جهة أخرى إلى توجيه إلى اتجاه سلبي في جميع المجالات وهذا يعود إلى طريقة استخدامها في الجانب الإيجابي أما السلبي.

3- يعتمد استعمال المواقع بطريقة جديدة وذكية، استغلال الجانب السريع والجانب التواصل مع الجمهور، وهذا من خلال المنهج تواصل الأزمة [2.0] تحديث التواصل بهدف تدراك الأزمة أو محييها أو تزيد من حدتها.

4- أظهرت نتائج الدراسة أن المواطنين النرويجيين على وعي بدور مواقع التواصل الاجتماعي ولكن طريقة استعمالهم خاطئة نوعا ما أثناء الأزمة.

وقد أفادتنا هذه الدراسة في الجانب المنهجي والنظري في التعرف على المنهج والعينة الدراسة إضافة إلى التعرف على المتغير الدراسة وهو اتصال الأزمات وكذلك في متغير تكنولوجيا الاتصال الجديدة من خلال الاستخدام الفعال لوسائل التواصل الاجتماعي، وبعتبر دراستنا حول الوسائط الجديدة قد أفادتنا أيضا في التّعرف على أدوات هذه الدراسة وكيفية استخدامها، وهنا يمكن الإشارة إلى أن هذه الدراسة تتشارك مع دراستنا في البحث حول دور وقيمة استخدام الشبكات الاجتماعية والمدونات الشخصية والمواقع المؤسسات في اتصال الأزمات أثناء الأزمة وبعد الأزمة، مما يجعلها كذلك تتشابه معها في نوع العينة المختارة و في نوع دراستنا لأنها دراسة حالة لمؤسسة "أوزلو" النرويجية، كما ساعدتنا هذه الدراسة في الجانب التطبيقي من حيث تصميم استمارة التحليل المضمون لكونها استخدمتها في تحليل المنشورات العينة والمؤسسات العالمية التي تم مقارنتها مع المؤسسات النرويجية، إلا أنها اختلفت في كون أن دراسة حالة استخدمت عدة أدوات لجمع البيانات منها المقابلة والتي أشارت إلى أنها أصعب الأدوات وتتطلب قدرة هائلة نظرا لما مرت بيه أثناء جمع البيانات ويمكن الإشارة إلى أنها ساعدتنا في المقارنة بين نتائج دراستنا ونتائج الدراسة السابقة ومعرفة الاختلافات بينهم.

10- المقاربة النظرية:

إن استخدام النظرية في البحث العلمي وإسقاطها على الدراسة وتبني مفاهيمها وفروضها يعد من ضروريات وأساسيات البحث التي لابد من الباحث التقيد بها وحتى لا تكون هناك قطيعة إبستيمولوجية وليتمكن الباحث من تفسير ومقاربة ما توصل إليه على ضوء الأبحاث والنظريات التي توصل إليها الباحثين في ميدان العلوم الإعلام والاتصال، ولقد اعتمدنا في دراستنا على نظرية "الحتمية التكنولوجية" كخلفية نظرية.

نشأة وتطور النظرية:[1]

ساد في النصف القرن الثاني من القرن العشرين أسلوبان أو طريقتان للنظر إلى وسائل الإعلام بشكل عام:

1- أنها وسائل لنشر المعلومات والترفيه والتعليم.

2- أنها جزء من سلسلة التطور التكنولوجي.

وطبعا لكل حقبة تاريخية مثقفيها ولعل من أبرز مثقفي هذه الحقبة "مارشال ماكلوهان" صاحب نظرية الحتمية التكنولوجية، الذي كان ينظر إلى أن "مضمون" وسائل الإعلام لا يمكن النظر إليه مستقلا عن تكنولوجية الوسائل الإعلامية نفسها، فبينما كان "كارل ماركس" يؤمن بالحتمية الاقتصادية وبأن التنظيم الاقتصادي للمجتمع يشكل جانبا أساسيا من جوانب حياته، وبينما كان" فرويد" يؤمن بأن الجنس يلعب دورا أساسيا، فحين ذهب " ماكلوهان" إلى أن التاريخ يأخذ موقفا نستطيع أن نسميه "الحتمية التكنولوجية"، مؤمن بأن الاختراعات التكنولوجية الهامة هي التي تؤثر تأثيرا أساسيا على المجتمعات "، منتهجا طريق أستاذه "إينيس" الذي جاءت فرضياته وبحوثه بمثابة المبشر بميلاد نظرية جديدة تهتم بأثر وقدرة تكنولوجيا الاتصال على المجتمعات، والتي نسبت "لمارشال" بعدما طورها وأعطاها تسمية "الحتمية التكنولوجية".[2]

---

[1] جيهان أحمد رشتى، **الأسس العلمية لنظريات الإعلام**، دذط، دار الفكر العربي للطباعة والنشر، دذب، 1978 ، ص ص 371- 372.

[2] لبنى سويقات،عبد القادر عبد الإله، **الحتمية التكنولوجية: مدخل نري لدراسة استعمالات الإعلام الإلكتروني**، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، المجلد 9، العدد2، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة غرداية، 2016، ص878.

ولقد طّور "ماكلوهان" هذه الفكرة استناد إلى أفكار الدكتور "وايت" صاحب كتاب "**التكنولوجية الوسيطة والتغير الاجتماعي**" الذي ظهر سنة 1962. ففيه يذكر المؤلف أن الاختراعات الثلاثة التي خلقت العصور الوسيطة هي الحلقة التي يضع فيها راكب الحصان قدمه وحدوة الحصان والسرج. فبواسطة الحلقة التي يضع فيها راكب الحصان قدمه استطاع الجندي أن يلبس درعا يركب به الحصان الحربي، وبواسطة الحدوة والأربطة التي تربط الحصان بالعربة توافرت وسيلة أكثر فاعلية لحرث الأرض مما جعل النظام الإقطاعي الزراعي يظهر. وهذا النظام هو الذي دفع التكاليف التي تطلبها درع الجندي، وقد تابع "ماكلوهان" هذه الفكرة بشكل أكثر تعمقا ليعرف أهميتها التكنولوجية مما جعله يطور فكرة محددة عن الصلة بين وجود الاتصال الحديث في المجتمع والتغّيرات الاجتماعية التي تحدث في ذلك المجتمع، ويقول "ماكلوهان" أن التحول الأساسي في الاتصال التكنولوجي يجعل التحولات الكبرى تبدأ ليس فقط في التنظيم الاجتماعي ولكن أيضا في الحساسيات الإنسانية والنظام الاجتماعي في رأيه تحدده إلى حد كبير طبيعة وسائل الإعلام التي بمقتضاها الاتصال ولا يحدده "المضمون" الذي تحمله هذه الوسائل.

ويقول "ماكلوهان" أن وسائل الإعلام التي يستخدمها المجتمع أو يضطر إلى استخدامها ستحدد طبيعة المجتمع وكيف يعالج مشاكله. وأي وسيلة جديدة أو امتداد للإنسان، تشكل ظروفا جديدة محيطة تسيطر على ما يفعله الأفراد الذين يعيشون في ظل هذه الظروف، وتؤثر على الطريقة التي يفكرون ويعملون وقفا لها(الوسيلة امتداد للإنسان).[1]

ومن العوامل التي ساعدت "ماكلوهان" على تطوير نظريته المبتكرة مؤلفات عديدة منها:[2]

E.H.Gombrich, **Art end Illusion (1960)**

H.A. Annis, **The Blas of Communication (1951)**

Siegfried Giedion, **Mechanixation Takes Command (1948)**

H.J. Chaytor, **From Sclpt to Print (1945) ;** and Lewis Mumford. **Technlques and Civillxation (1934).**

[1] جيهان أحمد رشتى، **المرجع السابق**، ص ص373- 374.

[2] جيهان أحمد رشتى، **المرجع نفسه**، الصفحة نفسها.

- **مفاهيم النظرية:**

ترجع هذه النظرية إلى جهود "مارشال ماكلوهان" و"هارود أنيس"، حيث ركزا في تحليل عملية الاتصال على التكنولوجية المستعملة في وسيلة الاتصال التي تفرض هيمنتها في كل المراحل التاريخية، فالحتمية التكنولوجية من النظريات المادية التي اهتمت بتأثير تكنولوجيا وسائل الإعلام على تفكير وسلوك الأفراد ورأى "مارشال" أن الوسيلة هي الرسالة بمعنى أن مضمون أي وسيلة هو دائماً وسيلة أخرى، وأن المتلقي يجب أن يشعر بأنه مخلوق له كيان مستقل قادر على التغلب على هذه الحتمية التي نشأ نتيجة لتجاهل الناس لما يحدث حولهم.[1]

1- الوسيلة هي الرسالة: يرفض "ماكلوهان" نقاد وسائل الإعلام الذين يدعون أو وسائل الإعلام الجديدة ليست في حد ذاتها جيدة أو رديئة، لكن الطريقة التي تستخدم بها هذه الوسيلة أو الوسائل هي التي ستحد أو تزيد من فائدتها، "يقترح ماكلوهان" بدلا من ذلك أنه علينا أن نفكر في طبيعة وشكل وسائل الإعلام الجديدة، فمضمون التلفزيون الضعيف ليس له علاقة بالتغييرات الحقيقية التي يسببها التلفزيون كذلك قد يتضمن الكتاب مادة تافهة أو كلاسيكية ولكن ليس لها دخل بعملية قراءته، فالرسالة الأساسية في التلفزيون هي التلفزيون نفسه(العملية نفسها) كما أن الرسالة الأساسية في الكتاب هي المطبوع فالرأي الذي يقول أن وسائل الإعلام أدوات يستطيع الإنسان أن يستخدمها في الخير أو الشر، رأي تافه عند "ماكلوهان".[2]

فالتكنولوجيا الحديثة، مثل التلفزيون أصبحت ظرفا جديداً محيطا مضمونه ظرفاً أقدم وهذا الظرف الجديد يعادل جذرياً الأسلوب الذي يستخدم بها الناس حواسهم الخمس، والطريقة التي يستجيبون بها إلى الأشياء ولا يهم إذا عرض التلفزيون عشرين ساعة يوميا أفلام تنطوي على العنف والقسوة، برامج ثقافية راقية فالمضمون غير مهم، ولكن التأثير العميق لتلفزيون هو الطريقة التي يعدل بمقتضاها الناس الأساليب التي يستخدمون بها حواسهم وهذا ما يعبر عنها بقوله: "الوسيلة هي الرسالة".[3]

---

[1] عبد الله عبد الرحمان، **الإعلام المبادئ والأسس النظرية والمنهجية**، دذط، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2006، ص205.

[2] مرفت الطرابشي، عبد العزيز السيد، **نظريات الاتصال**، دذط، دار النهضة العربية، القاهرة، 2006، ص123.

[3] مرفت الطرابشي، عبد العزيز السيد، **المرجع نفسه**، الصفحة نفسها.

2- القرية العالمية: من الناحية السياسية يرى "ماكلوهان" أن وسائل الإعلام الجديدة تحول العالم إلى قرية عالمية تتصل في إطارها جميع أنحاء العالم ببعضها مباشرة، كذلك تقوى تلك الوسائل الجديدة العودة للقبلية في الحياة الإنسانية، فعالمنا أصبح عالما من نوع جديد توقف فيها الزمن واختفت فيه المساحة بسب تاريخ الاتصال وسائله للمجتمعات الغربية.[1]

3- الوسائل الساخنة والباردة:

لقد ابتكر"ماكلوهان" في تعريفه لذلك الميكانيزم اصطلاحات فئات "الساخنة" و"البارد" ليصف في نفس الوقت بناء وسيلة الاتصال أو التجربة التي يتم نقلها وتفاعلها، فالوسيلة "الساخنة"هي الوسيلة التي لا تحافظ على التوازن في استخدام الحواس أو الوسيلة التي تقدم المعنى مصنوعا جاهزاً إلى حد ما، مما يقلل احتياج الفرد للخيال لكي يكون صورة للواقع من العلاقات التي تقدم إليه، أما الوسيلة "الباردة" فهي الوسيلة التي تحتاج فيها إلى المحافظة على التوازن بين الحواس وتحتاج لقدر كبير من الخيال، فيعتبر "ماكلوهان"المطبوع والراديو من الوسائل الساخنة التي تستخدم كل الفلم المنطوق والتلفزيون من الوسائل الباردة التي تحتاج إلى أقصى درجة من الجهد الخيالي من طرف المتفرجين، أو هي أقرب للأشياء (High Definition) الوسيلة الساخنة أو التجربة الساخنة، درجة وضوحها مرتفعة الطبيعية، فهي على درجة عالية من الفردية، كما أن بها قدراً كبيراً من المعلومات المطلوبة ولا تحتاج إلى مساهمة كبيرة من جانب المتلقي أما الوسيلة الباردة فدرجة وضوحها منخفضة والمعلومات التي تنقلها أيضا منخفضة وتتطلب من الجمهور.[2]

- **فرضيات النظرية:**

1- وسائل الاتصال هي امتداد لحواس الإنسان: يرى أن الناس يتكيفون مع ظروف البيئة في كل عصر من خلال استخدام حواس معينة ذات صلة بنوع الوسيلة وطريقة عرضها، حيث يقسم "ماكلوهان" تطور الاتصال مرحلة شفوية ثم مرحلة كتابة ثم مرحلة طباعة ثم مرحلة الوسائل الإعلام الإلكترونية.[3]

[1] مرفت الطرابشي، عبد العزيز السيد، **المرجع السابق**، ص123.

[2] مرفت الطرابشي، عبد العزيز السيد، **المرجع نفسه**، الصفحة نفسها.

[3] حسن عماد مكاوى، ليلى حسين السيد، **الاتصال ونظرياته المعاصرة**، ط3، الدار المصرية اللبنانية العربية للطباعة والنشر، القاهرة، 2002، ص ص 284- 287.

2- الوسيلة هي الرسالة: بمعنى أن طبيعة كل وسيلة هي الأمر المهم و ليس مضمونها وهي الأساس في تشكيل المجتمعات على أساس لكل وسيلة جمهورها الخاص الذي يستفيد بما عرضته، وبما تتميز بخصائص ومميزات.[1]

3- وسائل الاتصال الساخنة والباردة: بمعنى ساخنة تقليدية سهلة طريقة جاهزة لا تحتاج إلى جهد تخيل مثل إذاعة، طباعة، سينما... أما الباردة هي الوسائل الإلكترونية التي تستغرق جهد ووقت وفرصة للتخيل مثل تلفزيون وأنترنت.[2]

- **إسقاط النظرية على الدراسة:**

من خلال الدراسة التي قمنا بها فقد تم تحديد الموضوع وإشكالية الدراسة بالإضافة إلى تحديد التساؤلات انطلاقا من نظرية الحتمية التكنولوجية.

فإذا ما نظرنا إلى طبيعة عمل وحدة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة، والتي تعتبر وحدة تواجه الأزمات بشكل متكرار على المستوى المحلي، والتي لابد عليها من وضع إستراتيجيات للإدارة هذه الأزمات بهدف حماية مجتمعها والقيام بالمسؤوليات المكلفة بها.

وإذا ما أسقطنا ذلك على دراستنا يمكن القول أن هذه الوحدات على المستوى المحلي تهتم وتسعى إلى ضم أو اقتناء كل ما هو جديد في عالم تكنولوجيات بصفة العامة، وفي مجال التكنولوجيا الانترنت بصفة خاصة كونها توفر سرعة الاتصال وهذا الذي تحتاجه في عملها سواء على المستوى الداخلي أو الخارجي وكذلك حتى من ناحية التنسيق بين الوحدات خلال الأزمات.

واستناد إلى هذه النظرية أيضا حاولنا الكشف عن أهمية التكنولوجيا أثناء الأزمات وهل تعتبر هذه التكنولوجيات حتمية في استخدامه وهل تعتبر من الإستراتجيات التي تعتمد عليها المؤسسات الجزائرية مهما كان نوعها واذ لما تكون هي كإستراتجيات تستخدمها في إدارة الأزمات التي تواجهه أو هناك إستراتيجيات أخرى تعتمد عليها.

[1] حسن عماد مكاوى، ليلى حسين السيد، **المرجع السابق**، ص 287.

[2] حسن عماد مكاوى، ليلى حسين السيد، **المرجع نفسه**، الصفحة نفسها.

الجانب التطبيقي

الفصل الثاني:

الجانب التطبيقي للدراسة

المبحث الأول: الإجراءات الميدانية للدراسة

المبحث الثاني: التحليل الكّمي والكيفي لعينة من منشورات صفحة الحماية المدنية لولاية ورقلة على موقع "الفيسبوك" تبعا لفئات الشكل

المبحث الثالث: التحليل الكّمي والكيفي لعينة من منشورات صفحة الحماية المدنية لولاية ورقلة على موقع "الفيسبوك" تبعا لفئات المضمون

المبحث الأول: الإجراءات الميدانية للدراسة

تمهيد:

تعتبر الدراسات الميدانية مكملة للدراسة النظرية في إجراء البحوث بحيث تساعد الباحث للوصول إلى النتائج والحقائق وتفسير وتوضيح الظاهرة موضوع الدراسة وتكشف عن تساؤلات البحث، ويمثل هذا المبحث بداية الجانب التطبيقي لهذه الدراسة والذي تناول فيه لمحة حول صفحة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة لتعريف بها وبياناتها الأولية المتعلقة بمنشورات الدراسة وكيفية استخدامنا للمنهج وأداة والدراسة وتحكيمها ومدى صدقها وثباتها.

ويعتبر المنهج طريقة للوصول إلى أهداف الدراسة وتحقيقها لذا قمنا باختياره بحذر ليكون الأنسب لدراستنا حيث اعتمدنا على **المنهج الوصفي التحليل**. والذي قمنا بإتباع خطواته بدء من جمع وتصنيف البيانات والحقائق وتفسيرها وتحليلها تحليلا شاملا، واستخلاص النتائج ودلالات المفيدة.[1]

ويظهر اعتمدنا على المنهج بدء من خطوة جمع البيانات والتي من خلالها تعرفنا على مفهوم كل من الإستراتجيات وإدارة الأزمات والوسائط الجديدة والتي تستدعي فهما وتوضيحا وتفسيرا للانطلاق في دراسة بسلاسة وسهولة للتعامل مع الدراسة، كما يظهر هذا الاعتماد في بناء استمارة التحليل بحيث من خلاله تعرفنا على دلالات ومعايير تصنيفية حول البيانات الخاصة بمواضيع الأزمات التي تناولتها منشورات العينة وظاهرة بفئات الشكل والمضمون ليأتي بعدها دورة خطوة التحليل والتي قمنا من خلالها بتفكيك فئات الشكل والمضمون المتعلقة بمواضيع الأزمات المستقاة من منشورات العينة ليتم شرحها وإعادة تركيبها وصول إلى تفسيرها ونتائجها، ويمكن اعتبارها المنهج المناسب لهذه الدراسة كونه يستخدم لدراسة المشكلات المتعلقة بالمجالات الإنسانية.

[1] سمير محمد حسين، **بحوث الإعلام الأسس والمبادئ**، المرجع نفسه، ص 127.

ولقد أجريت هذه الدراسة التحليلية بتحديد على عينة من منشورات **صفحة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة** على موقع الفيسبوك، وهي صفحة إلكترونية رسمية أحد موارد المعلومات الخاصة بمديرية الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة التي يمكن الوصول إليها من خلال متصفح الويب، يتابعها 1750 متابع والموجودة على الرابط التالي:

https://www.facebook.com/profile.php?id=100011378665921&epa=SEARCH_BOX

أما عينة الدراسة فتمثلت في العينة القصدية لصفحة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة كونها أحد المؤسسات أو الهيئات التي تتعامل مع الأزمات بشكل اليومي الأمر الذي جعلها المقصودة من دراستنا، وفيما يخص طريقة انتقاء المنشورات الدراسة فاعتمدنا أسلوب المعاينة العشوائية المنتظمة من فترة 06 جانفي إلى غاية 22 جوان 2020 والذي تمثل سداسي الأول من سنة والذي قمنا بسحب 24 منشور من خلال هذه الفترة والتي يتضح من خلال البيانات الأولية الخاصة بها أنها جميعها تم ذكر تاريخ نشر في اليوم الشهر والسنة، والذي يعود إلى طبيعة نشر في "الفيسبوك" والذي يقضي بسجيل تاريخ بصورة تلقائية، كما يعود إلى خاصية اللاتزامنية التي توفرها الوسائط الجديدة.[1] وبالتالي توفرت هذه البيانات، أما فيما يخص عدم ذكر توقيت يرجع لعدم لكون طبيعة المنشورات ركزت على الحلول ولم تذكر أسباب ونتائج الأزمات الأمر الذي لا يحتاج إلى فصل وقتي لتميز هذه الفئات إضافة إلى طبيعة الأزمات التي تتوجه هذه الوحدة والتي تحتاج إلى تدخل حالي مما يصبح توقيت المنشور توقيت غير صحيح.[2]

كما يتضح أن أهم الأيام التي تم تركيز على نشر فيها هي بداية ونهاية كل أسبوع، ويعود هذا لكون الصفحة تعالج الأزمات التي تتعرض لها وحداتها مما يفسر نشرها في يوم على حسب يوم أخر بغض النظر عن بداية الأسبوع أو نهايته.[3]

ولقد تم رصد كل هذه البيانات استنادا إلى استمارة التحليل المضمون والتي تمثل أداة جمع البيانات لهذه الدراسة والتي هي الأداة الأنسب لنوع ومنهج دراستنا، والتي كانت بمثابة إطار لتسجيل المعلومات الخاصة

[1] محمد جاسم فلحي، **النشر الإلكتروني والصحافة الإلكترونية والوسائط المتعددة**، دذط، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2006 ، ص ص 15-98.

[2] إبراهيم بن عيوة، **مقابلة إلكترونية**، بتاريخ 07- 08- 2020 بتوقيت 16:45.

[3] إبراهيم بن عيوة، **المرجع السابق**.

بفئات الشكل والمضمون ودليل تعريفاتها الإجرائية المرتبطة بإشكالية الدراسة وتساؤلاتها لدارسة والتي تم تصميمها بما يتفق وأغراض التحليل ليتم بعد ذلك عرضها على أساتذة محكمين يتراوح عددهم بين 02 - 03 إلى 05 لهم خبرة جيدة في هذا المجال البحثي، ليبدوا أرائهم بشأن صلاحية هذه الاستمارة للتحليل.

1- اختبار الصدق:

يعني صدق التحليل "أن يكون التحليل صالحا لترجمة الظاهرة التي يحملها بأمانة".[1] وهو ما يعني دراسة واختبار مدى ملائمة أدوات وطرق القياس المستخدمة في التحليل الكمي للظاهرة موضوع البحث ودرجة صلاحها لتوفير المعلومات وتحقيق أهداف الدراسة، ويتم هذا الاختبار من خلال تقييم الأساتذة المحكمين لفئات وعناصر التحليل المعرفة تعريفا دقيقا.

وقد تم تقديم هذه الاستمارة إلى مجموعة من الخبراء من أستاذة علوم الإعلام والاتصال من أجل تعديلها وتنقيحها ومعرفة مدى التوفيق في تصميم، الأمر الذي ينتج عنه اختبار مدى صدق وثبات استمارة التحليل. (العودة إلى الملحق رقم 02)

2- اختبار الثبات:

ويقصد بها صلاحية استمارة تحليل محتوى ودليلها لدراسة المضمون المراد تحليله.[2] وهو ما يتم عن طريق تحكيم الأساتذة المعنيين بتحكيم.

ويمكن الإشارة إلى أنه بعد تحكيم الاستمارة من طرف الأساتذة (د. الزاوي محمد الطيب)، و(د. قندوز عبد القادر)، و(د.صالحي عبد الرحمان)، تم إدراج بعض التعديلات على استمارة تحليل المحتوى حسب ما قدمه الأساتذة المحكمون من ملاحظات التي تمحورت عموما في تعديل وإضافة بعض الفئات المضمون التي تخدم الموضوع وكذا إضافة بعض العبارات فيما يخص الاستمارة ودليلها لتكون بذلك في سياق الموضوع ولا تحيد عنه.

قمنا بعد ذلك بحساب مستوى الثبات وذلك باستعمال معادلة (هوستلي):

[1] رشدي طعيمة، **تحليل المحتوى في العلوم الإنسانية (مفهومه، أسسه، استخداماته)**، دذط، دار الفكر العربي، القاهرة،، مصر، 1987، ص 171.
[2] محمد عبد الحميد، **تحليل المحتوى في بحوث الإعلام**، دذط، عالم الكتب، بيروت، دذب، دذس، ص 332.

حساب متوسط الاتفاق لكل محكم:

متوسط الاتفاق للمحكم الأول:

متوسط الاتفاق= الأسئلة المتفق عليها/ عدد الفئات

متوسط الاتفاق= 13/09 = **0.69**

متوسط الاتفاق للمحكم الثاني:

متوسط الاتفاق= 13/13 = **1**

متوسط الاتفاق للمحكم الثالث:

متوسط الاتفاق= 13/12 = **0.84**

-حساب متوسط الاتفاق العام:

متوسط الاتفاق العام= متوسط اتفاق المحكم الأول+ متوسط اتفاق المحكم الثاني+ متوسط اتفاق المحكم الثالث /03

متوسط الاتفاق العام= 0.84

- حساب معادلة الثبات هولستي:

معادلة الثبات= ن (متوسط الاتفاق العام) / 1+(1-ن) (متوسط الاتفاق)

معادلة الثبات = 3 (**0.84**) / 1+ (3-1) (**0.84**)

معادل الثبات = **0.94**

المبحث الثاني: التحليل الكمي والكيفي لعينة من منشورات صفحة الحماية المدنية لولاية ورقلة على موقع "الفيسبوك" تبعا لفئات الشكل

تمهيد:

وتختص هذه الفئة في الإجابة عن السؤال كيف قيل فيما يخص محتوى الوسيلة أو الرسالة المرتبطة بالدراسة، والتي يصل من خلالها الباحث إلى شكل الذي يقدم به مضمون هذا المحتوى إلى الجمهور.[1]

وتتمثل الفئة الشكل في هذه الدراسة في شكل اللغة المنشورات وشكل تفاعلية متابعي صفحة مع منشورات الأزمات وشكل القوالب الفنية الإلكترونية داعمة لهذه المنشورات.

جدول رقم (01): يوضح فئة اللغة المستخدمة في منشورات الصفحة.

فئة اللغة المستخدمة	التكرار	النسبة المئوية%
لغة عربية فصحى	24	89
لغة أجنبية	03	11
لهجة عامية	00	00
المجموع	27	%100

يتضح من نتائج الجدول السابق والذي يبين طبيعة اللغة المستخدمة في المنشورات الفيسبوكية لصفحة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة، والتي استخدمت لغة العربية بدرجة الأولى ب24 تكرار وبنسبة 89% تليها لغة أجنبية بتكرار 03 وبنسبة 11.1% أما فيما يخص لهجة العامية لم توظفها الصفحة في هذه المنشورات.

ويفسر استخدام الصفحة للغة العربية الفصحى أكثر من اللغات الأخرى كونها تمثل صفحة رسمية محلية تسجد كافة وحدات الحماية المدنية لولاية ورقلة على المستوى الوطني، إضافة إلى لكون لغة العربية الفصحى اللغة الرسمية الوطنية للمعاملات الإدارية المختلفة، ولضعف مستوى اللغة الأجنبية (الفرنسية) لدى المجتمع

[1] إبراهيم خليل ابراش، **المنهج العلمي وتطبيقاته في العلوم الاجتماعية**، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 204.

المحلي مما يجعل اللغة العربية الأمثل له، إضافة لكون اللغة العربية أسهل قراءة وأسرعا فهما واستيعابا للعقل لكونها اللغة الأم مما يسهل الفهم فيما يتعلق بمواضيع الأزمات والأهداف المرجوة من هذه المنشورات، ولكون أن صفحة توجه منشوراتها لعامة ناس بمختلف مستوياتهم،[1] مما يوضح عدم اعتمادها على اللغات الأجنبية وبالنسبة لتكرار توظيفها 03 مرات كما يوضح الجدول أعلاه يعود إلى توظيف بسيط يتمثل في كلمة (COVID19) تضمنتها كل من منشور رقم12 ورقم 18 المعالجين للأزمة كورونا أما تكرار الأخير تمثل في كلمة (DPC OUARGLA) في منشور رقم 11 المعالج لأزمة كورونا، أما فيما يخص عدم استخدام الصفحة للهجة العامية في منشوراتها يرجع لعدة اعتبارات منها أنها تضفي أسلوب غير لائق للصفحة رسمية تمثل ولايتها وطنيا وإضافة لكونها أحد مصادر المعلومة للصحافة ووسائل الإعلام ومختلف الجماهير، ولكون أن الأزمات ترتبط بمصطلحات ومفاهيم خاصة بحد ذاتها مما يبعد استخدام اللهجة العامية، إضافة لكون أن شباب التي تشترك في مثل هذه الصفحات أصبحت تمثل غالبها مجتمع مدني محلي مثقف.

جدول رقم (02): يوضح فئة الأدوات المستخدمة في دعم منشورات الصفحة.

فئة الأدوات المستخدمة من طرف الصفحة	التكرار	النسبة المئوية%
الصور	17	70.83
الفيديوهات	00	00
بث مباشر	01	4.17
أيقونات	06	25
روابط	00	00
ملفات مختلفة الصيغ(...Word وPdf و Excel)	00	00
أدوات أخرى	00	00
المجموع	24	%100

[1] إبراهيم بن عيوة، **المرجع السابق**.

يتضح من الجدول السابق والذي يبين فئة الأدوات داعمة للمنشورات من طرف صفحة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة، والتي استخدمت صور بدرجة أولى بتكرار17 وبنسبة 70.83% تليها كل من الأيقونات بتكرار06 ونسبة 25% والبث المباشر بتكرار 01 ونسبة 4.17% وفي الأخير المراتب نجد الفيديوهات وروابط وكل ملفات مختلفة الصيغ(...Wordو Pdf و Excel)، منها بتكرار 00 ونسبة 00%.

ويفسر استخدام الصفحة للصور في دعم منشوراتها بهذه نسبة كونها تلفت نظر المتصفح المنشورات وتغنيه عن قراءة المنشور بكامله وتغني الصفحة عن شرح وتفسير المطنب المنفر للمتصفح، ولكونها معبرة عن الحدث أو أحد جوانبه ولأنها توثيق لمجهودات الحماية المبذولة أثناء معالجتها للأزمات، وبعتبرها أحد الأساليب العاطفية التي تؤثر على جماهير الصفحة وذلك من خلال الاستعانة بصور الشخصيات المعروفة وبصور ترهيب وتخويف التي تظهر أحداث ووقائع مؤلمة وخطيرة ترهب نفوس المتصفحين، وبعتبرها أحد الأساليب العقلية التي تحكي العقل من خلال تجسدها للأدلة والشواهد الحّية والأمثلة الواقعية التي تلتقطها الحماية وهذا لاستمالة الجمهور والتأثير عليه لمواجهة الأزمة ولتحقيق أهداف الصفحة وهذا يؤدي إلى تعزيز إستراتيجية التقليل والتهوين من عنف وشدة الحدث،[1] وهذا ما يفسر اعتماد الصفحة عليها في 17 منشور المعالج لأزمات مختلفة الأمر الذي يجعلنا نعتبرها الوسيلة الإقناعية الأولى للصفحة.

أما فيما يخص الأيقونات التي تم استخدامها 06 مرات من خلال الصفحة يعود هذا لكونها أسلوب بسيط يحكي العقل من خلال رموز والأشكال ورسومات والأرقام مما يضفي عليه البسطة التي ينتج عنها الفهم المباشر والذي يتضح من خلال المنشورات أنها وظفتها في منشوري رقم 12 ورقم 17 الذي تضمن مجموعة من نصائح والإرشادات الوقائية حول فيروس كورونا المعالجان برسومات وأشكال وأرقام ورموز، أما فيما يخص المنشورات الأربعة الأخرى والتي لم تعالج الأزمات والمتمثلة في منشور رقم 03 و15 و19 و23 متضمنة رسائل تعزية ونعي في أشكال أيقونات تخص وحدة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورمز وشكل ولون الحداد التي تدل على تضامن موظفي هذه الوحدات مع جمهور ضحايا وأقاربهم والذي يتمثل في أقارب زملائهم في الوحدات الحماية المدنية المختلفة تابعة لولاية ورقلة الأمر الذي يجسد إستراتيجية الأفعال التصحيحية[2]، ويفسر اعتماد الصفحة على بث مباشر لكون أن الأزمات في حد ذاتها لا توفر لك خاصية البث المباشر خصوصا فيما يخص الحالات الخطيرة كإجلاء الصحي والحرائق ولطبيعة العمل المنوط بهذه الوحدة.

[1] إبراهيم بن عيوة، **مقابلة الإلكترونية**، بتاريخ 08– 08- 2020، بتوقيت 17:22.

[2] براهيم بن عيوة، **المرجع السابق**.

أما عن انعدام استخدام الصفحة لفيديوهات وروابط وملفات مختلفة الصيغ(...Word و Pdf وExcel)، كأدوات داعمة لمنشوراتها كون أن هذه الأدوات لا تناسب طبيعة الأزمات والأقل استقطاب للجمهور، كما أنها لم تستخدم أي أدوات مختلفة أخرى وهذا حسب ما لاحظناه من خلال المنشورات التي عالجنها ويعود هذا إليها في اختيار الأداة الأنسب التي تحاكي موضوع الأزمة.[1]

ونلاحظ اهتمام مسؤولي الصفحة على أداة الصور لكونها الأداة المناسبة لإدارة أزماتها حيث أن إدارة الأزمات هي "كيفية التغلب على الأزمة بالأدوات العلمية والإدارية المختلفة، وتجنب سلبياتها والاستفادة من ايجابياتها والعمل على إدارة التوازنات ورصد حركة واتجاهات القوة والتكيف مع المتغيرات المختلفة وبحث آثارها في كافة المجالات".[2]

جدول رقم(03): يوضح فئة أشكال تفاعلية الجمهور مع منشورات الصفحة.

فئة تفاعلية الجمهور مع منشورات الصفحة	التكرار	النسبة المئوية%
الإعجاب بالمنشور	24	34.78
مشاركة المنشور	23	33.33
التعليق على المنشور	22	31.88
المجموع	69	%100

يتضح من الجدول السابق والذي يبن أشكال تفاعلية الجمهور مع منشورات صفحة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة، أن نسبة 34.78% أبدت تفاعلها بالإعجاب بالمنشورات بتكرار 24 ونسبة 33.33% أبدت تفاعلها بمشاركة المنشورات بتكرار 23 ونسبة31.88% بالنسبة لتعليق على المنشورات بتكرار 22.

ويتضح من خلال الجدول أعلاه إعجاب وتفاعل الجمهور مع منشورات الصفحة يأتي في الرتبة الأولى وتفسر هذه رتبة أما بإعجاب الجمهور بمواضيع الأزمات المنشورة أو لسهولة تسجيل الإعجاب بمجرد نقرة واحدة بدلا من المشاركة والتعليق على المنشور، لذا أتت كل من مشاركات المنشور في الرتبة الثانية ويعزى

[1] إبراهيم بن عيوة، **المرجع السابق**.

[2] السيد عليوة، **إدارة الوقت و لأزمات والإدارة بالأزمات**، دذط، دار الأمين، القاهرة، 2003، ص 83.

سبب هذا كون أن عملية مشاركة المنشور في صفحتك تكون أدق لكون أن المنشور ينشر على صفحتك الشخصية مما يتيح لجميع متابعيك رؤيته، إضافة إلى الطبيعة الفروقات الفردية بين الجماهير، أما فيما يخص التعليقات احتلت الرتبة الثالثة كون أن التعليقات تمثل عن رأي شخصي حول موضوع الأزمة المنشور بالتالي تكون هناك عدة أسباب لعدم كتابة تعليق منها المستوى التعليمي واللغة بحيث الكثير من الأشخاص تقع تحت مشكلة وحجز تعبير مما يدفعها إلى عدم تعليق،[1] وكذلك عدم دراية الكافية حول موضوع الأزمة، إضافة إلى تخوف من تنمر وتعرض تعليقات سخرية والتجاوزت اللفظية الكتابية من بعض أطراف الجماهير.[2]

كما نلاحظ من خلال هذا الجدول حضور تفاعلية متابعي صفحة بمختلف الأشكال الأمر ناتج عن خصائص الوسائط الجديدة بحيث أصبح المستقبل هو المرسل كما نلمس عدد من كبير من تفاعلات الأمر الذي يدل على فكرة القرية العالمية،[3] إضافة إلى ضرورة اعتماد هذه الوسائط في إدارة الأزمات نظرا للحتمية التكنولوجية نتاج عن انتشار هذه التكنولوجيا الأمر الذي يؤدي إلى استحالة الاستغناء عنها فيما يخص إدارة كما أشارة الدراسات السابقة.[4]

[1] إبراهيم بن عيوة، **المرجع السابق**.

[2] إبراهيم بن عيوة، **المرجع السابق**.

[3] نور الدين تواتي، **ماكلوهان مارشال (قراءة في نظرياته بين الأمس واليوم)**، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد العاشر، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2013، ص ص 183- 186.

[4] عبد الباقي بوبلال ، لزهر سيروكان، **المرجع السابق**، ص84.

المبحث الثالث: التحليل والكيفي لعينة من منشورات صفحة الحماية المدنية لولاية ورقلة على موقع "الفيسبوك" تبعا لفئات المضمون

تمهيد:

وتختص هذه الفئة الإجابة عن السؤال ما يدور حوله موضوع محتوى الوسيلة أو الرسالة الخاصة بالدراسة، والتي يصل من خلالها الباحث إلى الكشف عن مراكز الاهتمام في المضمون. وهذا من خلال التّطرق لجملة من الفئات المنضوية تحت هذه الفئة والتي منها فئة الموضوع والمصادر والفاعل والاتجاه وغيرها من الفئات.[1]

وتتمثل فئات المضمون في هذه الدراسة في المواضيع الأزمات التي ركزت عليها منشورات صفحة وفي أسباب وأنواع ونتائج وحلول الأزمات إضافة إلى المصادر المعتمدة من طرف هذه الصفحة وطبيعة الجمهور الذي تتوجه له الصفحة بمنشوراتها وطبيعة تفاعل القائمين على الصفحة مع متابعيه والأهداف التي تسعى لتحقيقها من هذه المنشورات.

الجدول رقم (04): يوضح فئة المواضيع التي ركزت عليها منشورات الصفحة.

فئة المواضيع التي ركزت عليها منشورات الصفحة	التكرار	النسبة المئوية%
أسباب الأزمات	00	00
أنواع الأزمات	08	25
نتائج الأزمات	00	00
حلول الأزمات	17	53.13
مواضيع لم تعالج الأزمات	07	21.88
المجموع	32	%100

[1] **مجلة الدراسات والبحوث**، جامعة الشهيد حمة لخضر - الوادي، العدد 13 - 14 ديسمبر، 2015، ص 63.

يتضح من الجدول السابق المتعلق بطبيعة مواضيع المنشورات التي عالجتها صفحة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة، أن نسبة 53.13% من حلول الأزمات بتكرار 17 تأتي في المرتبة الأولى ونسبة 25% من أنواع الأزمات بتكرار 8 تأتي في المرتبة الثانية، ونسبة 21.88% من المواضيع التي لم تعالج الأزمات بتكرار 07 تأتي في المرتبة الثالثة أما فيما يخص أسباب الأزمات ونتائج الأزمات لم تعتمد عليها مطلق بالنسبة لمنشورات العينة بنسبة 00% وتكرار 00.

يفسر تركيز صفحة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة على وضع حلول للأزمة لا لبحث عن أسبابها ونتائجها نظرا لوقعها وهذا ما لاحظناه في المنشورات التي تعالج وباء كورونا بهدف تقليل من أثرها ومحاولة التحكم فيها، أما فيما يخص المنشورات التي عالجت حوادث المرور والحرائق والاختناق بالغاز والمواد الكيمائية لم يتم ذكر أسباب حدوثها في المنشورات برغم من أنها تهدف إلى تجنبها والتعريف بسبل التعامل معها والتقليل منها وزيادة الوعي حولها لدى متابعيها كما لم تذكر نتائجها لكون أن نتائجها بديهية،[1] لكون أيضا أن بعض أنواع الأزمات تفرض على صفحة إعطاء حلول مباشرة ممكن لدرجة خطورتها أو لكثرة تداولها الأمر الذي يجعل مسؤولي الصفحة هم أساس الخطة المنتهجة لإدارة الأزمات والتي تدخل ضمن الإستراتيجيات المتبعة كما أثبت نتائج الدراسة السابقة التي تناولت اتصال الأزمة ودورها في إدارة الأزمات بمديرية الحماية المدنية لولاية أم البواقي،[2] كما أسفرت عنه الدراسة أوليدي مريم على أن أسلوب معالجة الأزمة واختيار تقنيات لتعامل معها تعود على عاتق القائمين على إدارتها كما تصاغ الإستراتيجية على مستوى المديريات.[3]

وتفسر نسبة 21.88% بالنسبة للمواضيع التي لم تعالج الأزمات بتكرار 07 مرات إلى كونها صفحة رسمية تتنوع منشوراتها كنشرها للقرارات أو مراسيم ناتجة عن الهيئات والسلطات العليا التابعة لها ونشر فعالياتها أو تقديم تهاني بالمناسبات الدينية والوطنية والعالمية .... وتقديم تعازي بالنسبة للجمهور الضحايا وأقاربهم وهذا يعود لكونها الصفحة تتوجه لعامة ناس بغض النظر على أنها وحدة مختصة بالتّصدي لأزمات، وهذا ما لاحظناه في المنشورات رقم 02 ورقم 07 ورقم 08 التي تناولت موضوع الدورات التكوينية

[1] إبراهيم بن عيوة، **المرجع السابق**.

[2] شوقي بوشارب، **المرجع السابق**، ص 94.

[3] مريم أوليدي، **المرجع السابق**، ص 86.

الخاصة بها في مجالات مختلفة ونفس الأمر فيما يخص المنشورات رقم 03 ورقم 15 ورقم 19 ورقم 23 التي تناولت رسائل تعزية لموظفي وحدات الحماية المدنية الجزائرية تابعة لولاية ورقلة.

الجدول رقم (05): يوضح فئة أسباب الأزمات التي ذكرت في منشورات الصفحة.

فئة أسباب الأزمات	التكرار	النسبة المئوية%
إهمال المواطن	00	00
نقص الوعي	00	00
سوء التقدير والتقييم	00	00
ضعف الإمكانيات المادية	00	00
أسباب أخرى	00	00
المجموع	00	%100

يتضح من الجدول السابق المتعلق بطبيعة أسباب الأزمات التي عالجتها منشورات صفحة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة، أن نسبة 00% وبتكرار 00 والتي تمثل نسبة معدومة حيث يتضح منها أن المنشورات صفحة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة لم تذكر أي من أسباب سواء تعلق الأمر بالمنشورات التي تناولت مواضيع الأزمات أو في التي لم تتناول مواضع الأزمات.

ويفسر هذا إلى كون أن المواضيع الأزمات التي تناولتها منشورات صفحة من حوادث المرور إلى الاختناق بالغاز والتسمم بالمواد الكيميائية والحرائق وباء كورونا كلها أزمات أسبابها واضحة بالنسبة للجماهير خصوصا حوادث المرور والاختناق بالغاز والتسمم بالمواد الكيميائية والحرائق الأمر البديهي الذي لا يجعل الصفحة تركز على أسبابها إنما على الكيفية الوقائية والتقليل منها لأنها من أكثر الأزمات حاصدا للأرواح برغم من كل التدبير والإجراءات المتخذة لتصدي لها، الأمر الذي تؤكده الدراسات السابقة بكون أن هذه الخلايا مسؤولة عن وضع خطة لإدارة الأزمة لاحتوائها وتطويقها وبالتالي تحدد هي الأسلوب الأمثل

لمواجهتها كما أنها هيئات تسعى لوضع الحلول،[1] ونفس الأمر فيما يخص بعدم ذكر أسباب وباء كورونا والذي يعود لكون أن الموضوع أصبح مستهلكا بدرجة كبيرة جد الأمر الذي جعل جماهير صفحة على دراية جيدة بأسبابه كما أن ذكر كل من الأسباب والنتائج والحلول في منشور واحد يؤدي إلى ملل الجمهور مما ينفرهم من قرأته خصوص وأن نسبة القراء تنحصر بسب هذه التكنولوجيات الأمر الذي يبعد الصفحة عن تحقيق الأهداف المرجوة من هذه المناشير،[2] وهذا الأمر يجبرها إلى مراعاة ما يجذب الجماهير لها لزيدت عدد متابعيها ومعجبيها لتحقيق أكبر نسبة من الأهداف لدى فئة جماهير عريضة، إضافة إلى أن أسباب الأزمة الوحدة قد يتعدد مما يصبح ذكر سبب على أخر مجحف في حقها خصوصا إذا كانت جميع الأسباب ضرورية ذكر الأمر الذي يجعل صفحة كالكتاب لأمر الذي ينفر الجماهير منها ويعزى سبب هذه نسبة أيضا لكونها صفحة توعوية تهدف إلى توعية وتثقيف وتنويه وتنبيه عامة ناس في كيفية تعامل مع الأزمات المختلفة.[3]

الجدول رقم (06): يوضح فئة أنواع الأزمات التي ركزت عليها منشورات الصفحة.

فئة أنواع الأزمات	التكرار	النسبة المئوية%
حوادث المرور	03	11.11
إجلاء الصحي	00	00
حرائق	02	7.41
وباء كورونا	11	40.74
عمليات مختلفة	11	40.74
المجموع	27	%100

يتضح من الجدول السابق والذي يبن نوع الأزمات التي عالجتها المناشير صفحة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة، إذ نجد في مقدمة تحت فئة أنواع الأزمات موضوع أزمة وباء كرونا بنسبة

[1] شوقي بوشارب، **المرجع السابق**، ص 93.

[2] إبراهيم بن عيوة، **المرجع السابق**.

[3] إبراهيم بن عيوة، **المرجع السابق**.

40.74%وبتكرار11، وبنفس نسبة 40.74 % لعمليات مختلفة بتكرار 11 والمتمثلة في"أخطار غاز أحادي أكسيد الكربون بتكرار03، وأخطار المواد الكيمياوية بتكرار01 عمليات التكوين والتمهين بتكرار03، ورسائل تعزية ونعي بتكرار 4 "أما نسبة 11.11% تخص حوادث المرور بتكرار03، ونسبة 7.41% تخص الحرائق بتكرار02، وأما في يخص الإجلاء الصحي لم يتم تناولها مطلق في المنشورات بنسبة 00% وبتكرار .00

لم تعتمد الصفحة على وحدة موضوع واحدة بحيث اتضح لنا أنها اعتمدت في معالجتها على عدة مواضيع بنسب متفاوتة استنادا إلى منشوراتها بحيث نرى أنها تناولت موضوع الاختناق بغاز أكسيد الكربون بتكرار03 والذي تناولت عبارات منشوره وحدة طبيعة الأزمة ووحدة طبيعة الحلول الأزمة، وأخطار المواد الكيميائية بتكرار01 الذي تناولت فقرات منشوره كل من وحدة طبيعة الأزمة ووحدة طبيعة الحلول الأزمة وتناولت موضوع حوادث المرور بتكرار 03 في المنشور رقم 04 بتاريخ 24 جانفي 2020 والمنشور رقم 06 بتاريخ 08 فيفري2020 والمنشور 08 مارس 2020 ، وقد عالجت جمل وفقرات هذه المنشورات كل من وحدة طبيعة الأزمة ووحدة حلول الأزمة، وتناولت منشورات صفحة موضوع الحرائق بتكرار 02 في كل من منشورين 06 جانفي 2020 و22 جوان 2020، والذي بطبيعة الحال تضمنت عبارتها وحدة طبيعة كل من نوع الأزمة وحلول المواجهة لها، كما تناولت الصفحة ضمن العمليات المختلفة مواضيع لم تعالج الأزمات وتمثل في عمليات التكوين وتمهين في منشور 13 جانفي و16 فيفري و23 فيفري 2020، والتي عبرت كلمته عن وحدة الموضوع وكذلك من بين العمليات المختلفة تناولت صفحة رسالات تعزية ونعي وذلك في 16 جانفي و15 أفريل و15، 17 ماي2020 والذي عبرت كلمته عن وحدة الموضوع، وفيما يخص باقي المنشورات تناولت موضوع وباء كرونا بتكرار11 منها منشور 17 مارس08 أفريل و22 ماي و01 جوان والتي عبرت فقرات وجمل وكلمات منشوراتها عن وحدة طبيعة الأزمة ووحدة طبيعة الحلول الأزمة.

ويفسر تعدد المواضيع الأزمات المعالجة في منشورات الصفحة لكون أنها أحدى الوحدات الوطنية المحلية المختصة في مجابهة الأزمات وخاصة مواكبة المستحدث منها الأمر الذي يجعله تعالج مختلف مواضيع الأزمات على مستوى صفحتها، ولفطنة ويقظة مسؤوليها على مواكبة ركض التكنولوجية أو ما يعرف باليقظة التكنولوجية واستثمارها في القضاء على الأزمات ويفسر كذلك سبب معالجتها للمواضيع لا

تخص الأزمات إلى طبيعة وحدتها وجمهورها والتي هي في الأصل لا تخرج عن العمل المنوط بها كتقديم تهاني بالمناسبات الوطنية فهذا يمثل وجب وطني بنسبة لها وتقديم تعازي يعتبر وجب تضامني.[1]

الجدول رقم (07): يوضح فئة نتائج الأزمات التي ذكرت في منشورات الصفحة.

فئة نتائج الأزمات	التكرار	النسبة المئوية%
خسائر مادية	00	00
خسائر بشرية	00	00
خسائر معنوية	00	00
المجموع	00	%100

يتضح من الجدول السابق المتعلق بطبيعة نتائج الأزمات التي عالجتها منشورات صفحة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة، أن نسبة 00% وبتكرار 00 والتي تمثل نسبة معدومة حيث يتضح منها أن المنشورات صفحة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة لم تذكر أي من نتائج الأزمات فيما تعلق الأمر بالمنشورات التي تناولت مواضيع الأزمات أما المنشورات التي لم تتناول مواضع الأزمات تكلمت عن نتائج المواضيع متعلقة بالعمليات المختلفة بتحديد تم ذكر نتائج هذه في منشورات رقم 03 ورقم 15 ورقم19 ورقم 23 التي تناولت رسالات تعزية لموظفي وحدات الحماية المدنية الجزائرية تابعة لولاية ورقلة والتي كان من نتائجها خسائر بشرية ومعنوية لكنها لا تمثل نتائج الأزمات لأنها انضوت تحت الفئة المواضيع التي لم تعالج الأزمات.

ويمكن تفسير هذه النسبة المعدومة إلى كون أن مواضيع الأزمات التي عالجتها المنشورات نتائجها واضحة إضافة إلى أن وحدة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة تتعامل مع الأزمات التي بمجرد ووقعها تنتهي نتائجها أي ليس لها تداعيات، كما يعزى سبب عدم ذكرها للنتائج وتوضيحها إلى مراعاة مشاعر جماهيرها المتنوعة المستويات خصوصا الفئة العمرية صغيرة فيما يتعلق بإرهاب نفوسهم خصوصا وأنها تعتمد على الصور كأحد الوسائل الدائمة لمنشوراتها بالدرجة الأولى وعموما شخصيات رقيقة الإحساس التي لا تتحمل رؤية المشاهد كالتي تنشرها فيما يخص حوادث المرور وغيرها من الأزمات التي تعالجها إضافة

[1] إبراهيم بن عيوة، **المرجع السابق**.

لكونها صفحة تسعى حل ومعالجة الأزمات وبالتالي يكون تركيزها على الحلول أكثر من الأسباب والنتائج الأزمات.[1]

الجدول رقم (08): يوضح فئة الحلول التي ذكرت في منشورات الصفحة.

تحت فئة المواضيع	التكرار	النسبة المئوية%
احتواء الأزمة	11	30.56
تكرار موضوع الأزمة	04	11.11
حملات تحسيسية وتوعوية	07	19.44
تدبير وإجراءات وإرشادات وقائية	12	33.33
مناورات تطبيقية	02	5.56
وضع التجهيزات المادية في حالة الاستعداد	00	00
حلول أخرى	00	00
المجموع	36	%100

يتضح من الجدول السابق والذي يبن وحدة طبيعة حلول الأزمات التي عالجتها مناشير صفحة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة، إذ نجد في مقدمة تحت حلول الأزمات حل تدبير وإجراءات وإرشادات وقائية بنسبة 33.33% وبتكرار12، ونسبة 30.56% لحل احتواء الأزمة بتكرار11 أما نسبة 19.44% تخص الحملات التحسيسية التوعوية بتكرار 07 ونسبة 11.11% تخص تكرار موضوع الأزمة بتكرار04 والتي تخص نسبة أنواع المواضيع الأزمات التي تكررت إذا نجد أن موضوع "وباء كورونا تكرر 11 مرة وحوادث المرور تكرر 03 مرات والأخطار الغاز تكرر 03 مرات وفي أخر ترتيب الحرائق بتكرار 02"، ونسبة 5.56 % يخص المناورات التطبيقية بتكرار 02، أما في يخص حل وضع التجهيزات المادية في حالة الاستعداد أو أي حلول أخرى لم يتم ذكره مطلق في المنشورات بنسبة 00% وبتكرار 00.

[1] إبراهيم بن عيوة، **المرجع السابق**.

ويفسر وجود حل تدابير وإجراءات وإرشادات وقائية في مقدمة الحلول إلى طبيعة الأزمات المعالجة التي احتاجت مثل هذه الحلول نظرا لكونها تمثل الحل الأنسب لمواجهة هذا نوع من الأزمات حيث نجد تكرر 10 مرات منه اقتصر على أزمة وباء كورونا في كل من مناشير رقم 11 و12 و13 و14 و16 و17 و18 و20 و21 و22 باستثناء منشور رقم 09 من نسبة الكلية للمنشورات التي عالجت وباء كورنا واقتصرت على حل آخر، ويهدف تكرار هذا الحل إلى محاربة انتشار وتفشي هذا الوباء المستحدث والمستعصي حيث أن هذه الوحدات قامت بعمليات تطهير وتعقيم المتكرر على مستوى المناطق المحلية وهذا ما وضحته عبارات المناشير التي عالجت هذه الأزمة والتي منها" في إطار الإجراءات الوقائية للحد من انتشار فيروس كورونا، الإجراءات الوقائية المتبعة، في إطار الإجراءات الوقائية لمكافحة، في إطار التدبير والإجراءات الوقائية، غرس ثقافة وقائية، عملية تعقيم وتطهير..."، أما تكرر 02 فيما يخص هذا الحل عالج منشور رقم 04 الذي تناول أزمة حوادث المرور ومنشور رقم 24 الذي تناول موضوع حرائق نخيل وهذا لفائدة الفلاحين وفائدة سائقي الحافلات وجميع الركاب بهدف تقديم النصائح ولإرشادات كما يفسر رتبة الأولى لهذا الحل كون أن هذه الوحدات تختص بهذا النوع من الحلول لكونها وحدة وطنية مسؤولة عن إرشاد مواطنيه ولكون هذه الحلول تمثل كل من إستراتيجية التقليل والتهويل ومن عنف وشدة الحدث وإستراتيجية العمل وتصحيح الأوضاع، كما تعبر هذه الحلول على تفطن مسؤولي الصفحة على دور هذا الوسيط الاتصالي في هذه الأزمات مما جعلهم يحاولون تقديم حلول للقضاء على هذا نوع منها.

ويفسر نسبة 11 تكرر بالنسبة لحل احتواء الأزمة تمثل في المناشير 11 التي عالجت وباء كورونا ودرجة خطورتها كبيرة تؤدى إلى خسائر بشرية ومادية إضافة إلى تعطيل النشاطات اليومية للأفراد والمؤسسات وكذلك لكون أن هذه أزمة "وباء كورونا" تأتي في المرتبة الأولى من مواضيع الأزمات التي ركزت عليها الصفحة كما أن حل احتواء الأزمة حل طبق على المستوى العالمي للمعالجة هذه الأزمة ولكونها أزمة وقعت وتفشت بشكل رهيب إضافة إلى خاصية مرونتها وانتشارها وصعوبة القضاء عليها جعل هذه الوحدات تهتم بهذا الحل فيما يخص هذه الأزمة، ويعتبر هذا الحل كأحد أهم الإستراتيجيات المتبعة في إدارة الأزمات من استيعابها وربما تجاوزها ويعتبر حل احتواء الأزمة من طرق غير تقليدية للمواجهة الأزمات.[1]

[1] أديب خضور ، **المرجع السابق**، ص 13.

ويفسر تمركز الحملات التحسيسية التوعوية في رتبة ثالثة إلى كون أن هذا الحل أحد الحلول التي تسعى هذه الوحدات إلى تطبيقه كواجب وطني وعملي والذي تكرر 07 مرات ويخص المنشورات التي عالجت كل من حوادث المرور والاختناق بالغاز وأخطار الكهرباء وتسمم المواد الكيمائية بتكرار 05 مرات في المنشورات التالية منشور رقم 01 ورقم 04 ورقم 05 ورقم06 ورقم 08 ورقم 10 وبتكرار 02عالج وباء كورونا في المنشور رقم 14 و21 والتي تضمنت حلين ويعود استخدام الصفحة لهذا لكون أن هذه الأزمات تحتاج إلى تقديم نصائح ومعلومات وتحسيس حول مخاطرهم لمواجهتهم وتقليل منهم والحد من انتشاره فيما يخص وباء كورونا وهذا من خلال تطبيق إستراتيجية العمل على تصحيح الأوضاع.[1]

ويأتي في رتبة رابعة تكرار موضوع حل الأزمة والذي سعت من خلالها الصفحة إلى تعريف بخطورة هذه الأزمات ومواجهتها وتحكم فيها والذي ينتج عن تكرره زيادة الوعي ومعرفة الحلول الوقائية وطرق مواجهتها ومواضيع الأزمات التي كررتها أزمة كورونا بتكرار 11 وحوادث المرور والاختناق بالغاز كل منها بتكرار 03 والحرائق بتكرار02، أما فيما يخص حل المناورات التطبيقية اعتمدتها الصفحة في المنشور رقم 09 ورقم 24، والذي من خلال المنشور رقم 09 حاولت هذه المناورة توضيح لكيفية تدخل وإجلاء ضحية مصابة بفيروس كورونا إلى المستشفى، أما المنشور 24 وضحت مناورته كيفية تعامل مع حرائق نخيل، ويفسر توظيف هذا الحل بتكرار 02 لكون أن هذه المناورات تتطلب عتاد التدخل وحضور الهيئات الرسمية المحلية وهدفت من خلال هاتين المناورتين في زيادة الوعي لدى عامة الناس في كيفية التعامل مع الأزمات التي تواجههم، أما فيما يخص حالة وضع التجهيزات المادية في الاستعداد لمواجهة الأزمات لم تذكرها المنشورات، وهذا يعود لكونه أسرار العمل إلا انه من خلال الصور يتضح استعمال أجهزتها المختلفة خصوصا التي عالجت إجراءات تعقيم وتطهير لمحاربة فيروس كورونا إضافة إلى أجهزة تدخل التي استخدمتها في مناوراتها، وتبقى هذه معظم الحلول التي انتهجتها الصفحة ولم تذكر أي حلول أخرى غير هذه.

ويفسر تحليل هذا الجدول عدم إرفاقها لمواقيت المنشورات الذي يعود إلى كونها ركزت على الحلول بحيث لم تتناول الأسباب والنتائج وهذا ما توضحه أرقام الجداول التالية 04 و05 و06 و07 و08 الأمر الذي لا يدفعها إلى ذكر الوقت لتفصل بينهما أو لتدقيق المنشورات أو لكون أن عدم ذكر المواقيت وقع سهوا أو تخطيا الإجراء تراها عادي بالنسبة لها أو لكون أن هذه المنشورات تنشر بعد أيام أو ساعات أو دقائق من

[1] إبراهيم بن عيوة، **المرجع السابق**.

معالجتها مما يضع المسؤول على النشر أمام حالة نسيان التاريخ بالضبط أو أمام ضميره بعدم إرفاق تاريخ غير دقيق أو صدق.[1]

ويتضح من نتائج الجداول السابقة تركيز صفحة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة على حلول مثلها مثل أي وسيط جديد تابع للمنظمات والهيئات، وهذا ما أكدتها الدراسات السابقة الأجنبية حيث يتضح من نتائجها أن المنظمات والهيئات تسعى إلى احتواء أزماتها من خلال مواقعها بدء من الفيسبوك وتويتر عن طريق ذكر الحلول،[2] وأشارت دراسة أجنبية أخرى إلى أن معظم المنظمات تركز على ذكر الحلول للأزمات بنسبة 92 بالمائة لكون أن متابعيها يبحثون عن الحلول وأنها تعتمد على طرق الحديثة منها المواقع، صور والفيديوهات لفتح الحوار مع العامة الأمر الذي يؤكد على دور الوسائط الجديدة والحتمية التكنولوجية.[3]

الجدول رقم (09): يوضح فئة طبيعة المصادر المنشورات المعتمد عليها من طرف الصفحة.

فئة طبيعة المصادر	التكرار	النسبة المئوية%
مصادر أولية	20	88.33
مصادر ثانوية	04	16.67
المجموع	24	%100

يتضح من الجدول السابق والذي بين طبيعة المصادر المنشورات المعتمدة لدى صفحة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة، أن نسبة 88.33% مصادر أولية بتكرار 20 ونسبة 16.67% مصادر ثانوية بتكرار 04.

ويمكن تفسير ذلك لكونها صفحة لهيئة رسمية محلية وطنية لها وزنها وهي مسؤولة عن كل مناشيرها لذلك كان لابد عليها من تأكد من صحة مواضيع الأزمات المنشورة الأمر الذي يوضح الاعتماد الغالب على المصادر الأولية كما يعزى هذا إلى أن أغلب المنشورات الصفحة هي توثيق لمجهوداتها اتجاه الأزمات التي تسعى إلى معالجتها ويرجع هذا لاعتماد إلى كونه جزء من إستراتيجيات إدارة الأزمات الخاصة بها وبالتالي

[1] إبراهيم بن عيوة، **المرجع السابق**.

[2] إنا ستراند، **المرجع السابق**، ص 45.

[3] مورين تايلور، دانيال س باري، **المرجع السابق**، ص 212.

هي تشكل مصدر لهذه المناشير، أما فيما يخص اعتمادها للمصادر الثانوية بهذه نسبة الضئيلة يعود سببه إلى طبيعة المنشورات التي عالجتها صفحة فتكرار المصادر الثانوية يعود فقط لكون أن المواضيع التي تناولتها هذه المنشورات استدعى هذا النوع من المصادر مع العلم أن هذه المناشير الأربعة لم تعالج مواضيع الأزمات وهي مصادر الضحايا وأقاربهم الذين توجهت لهم الصفحة برسائل التعزيات وبالتالي مزودين هذه المعلومات هم أقارب ضحايا.[1]

جدول رقم (10): يوضح فئة أنواع المصادر المنشورات المعتمد عليها من طرف الصفحة.

فئة أنواع المصادر	التكرار	النسبة المئوية%
شهود عيان	00	00
ضحايا وأقاربهم	04	11.11
سلطات محلية	02	5.56
مستشفيات	01	2.78
أسلاك أمنية	05	13.89
مصادر أخرى	24	66.67
المجموع	36	%100

يتضح من نتائج الجدول السابق الذي بين المصادر الأولية والثانوية لمنشورات التي اعتمدتها صفحة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة، حيث نجد أن صفحة اعتمدت على المصادر الأولية بنسبة 88.33% وتكرار 20 ونسبة 16.67% وتكرار 04 بالنسبة للمصادر الثانوية وهذا في الجدول السابق رقم09.

ويتضح من الجدول السابق الذي يبن طبيعة نوع المصادر التي اعتمدتها الصفحة بالتحديد بحيث نجد أنها اعتمدت على خلية الإعلام والاتصال تابعة لوحدتها بتكرار 20 والمجتمع المدني بتكرار 02 ومديرية شؤون الدينية والأوقاف بتكرار02 مندرجة تحت إطار الفئة الفرعية مصادر أخرى بنسبة 88.33 %

[1] إبراهيم بن عيوة، **المرجع السابق**.

بتكرار 24، تليها كل من الأسلاك الأمنية بنسبة 13.89% وتكرار 05 وضحايا وأقاربهم بنسبة 11.11% وتكرار 04 وسلطات المحلية بنسبة 5.56% وبتكرار 02 والمستشفيات بنسبة 2.78% وتكرار 01، أما فيما يخص شهود العيان لم تعتمد عليهم كأحد مصادر المعلومات بنسبة 00 %وتكرار 00.

ونفسر هذا الاعتماد بالدرجة الأولى على مصادرها الخاص بتكرار 20 المتمثل في خلية الإعلام والاتصال في تزويد ونشر في الصفحة لكونها تنشر مواضيع الأزمات التي تعالجها هي بحد ذاتها، إضافة لكونها مسؤولة عن معلومات المواضيع الأزمات التي تنشرها لذلك يتوجب عليها أن تكون منشوراتها ذات طابع الرسمي لكونها صفحة رسمية أيضا، مما يجعلها تعتمد على مصادر أولية كسلطات المحلية والمستشفيات والجمعيات الفاعلة وأسلاك الأمن ومديرية الشؤون الدينية والأوقاف التي تعتمد على بياناتها ونشاطاتها ومبادراتها المشتركة بينهم (الحماية) اتجاه أزمات بالاعتماد على تصريحات أعضائها بهذه النسب وهنا تم اعتبارهم ضمن المصادر الأولية كون أن كل المصادر المذكورة سابقا شاركت مع وحدات الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة في حملات تحسيسية أو مناورات تطبيقية وفي فعالياتها المختلفة وهذا استناد إلى منشوراتها، أما فيما يخص عدم اعتمدها على شهود كأحد المصادر يعزى لكون هذه المنشورات لم تتطلب هذا نوع من المصادر لتتزود بالمعلومات.

الجدول رقم (11): يوضح طبيعة الجمهور الذي تتوجه له الصفحة بمنشوراتها.

فئة الجمهور	التكرار	النسبة المئوية%
جمهور عامة الناس	18	54.55
جمهورصحافةووسائل الإعلام	04	12.12
جمهور المجتمع المدني	02	6.06
جمهور السلطات والإدارات المحلية	04	12.12
جمهور ضحايا وأقاربهم	05	15.15
المجموع	33	%100

يتضح من نتائج الجدول السابق الذي يبن طبيعة الجمهور الذي تتواجه له صفحة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة بمنشوراتها، حيث نجد أن نسبة 54.55% تمثل جمهور عامة ناس بتكرار 18 ونسبة 15.15% تمثل جمهور ضحايا وأقاربهم بتكرار05 ونسبة 12.12% تمثل جمهور صحافة ووسائل الإعلام بتكرار 04 ونفس نسبة 12.12% تمثل جمهور سلطات والإدارات المحلية بتكرار4 و نسبة 6.06% تمثل جمهور المجتمع المدني بتكرار 02 نسبة.

ويفسر تفاوت نسب الجمهور الذي تتوجه له صفحة بمنشوراتها لكون طبيعة المنشور وموضوع الأزمة الذي تعالجه.

حيث نجد أغلب الجمهور الذي تتوجه له الصفحة هو عامة الناس بدرجة أولى وهذا يعود لكونها صفحة عامة رسمية مواجهة لمختلف شرائح المجتمع وهذا ما أكدته نتائج الدراسات السابقة كون المنظمات تتوجه لعامة ناس من خلال منشوراتها،[1] ونظرا لطبيعة موضوعاتها التي تمس أغالب فئات المجتمع وخاصتنا أن المواضيع التي تناولتها المنشورات تمثلت في وباء كورونا وحوادث المرور والاختناق بالغاز وأخطار المواد الكيميائية والحرائق والأمر الذي جعلها تتوجه بها للعامة ناس وقت معالجتها لهذه الأزمات في فترات ذروتها كالفترة الشتوية للاختناق بالغاز والفترة الحالية لمواجهة وباء كورونا، ويأتي جمهور ضحايا وأقاربهم بدرجة الثانية بتكرار 5 وتوجهت الصفحة لهذا الجمهور بوجه خاص من خلال تعازي لفائدة موظفي وحداتها وأقاربهم والتي لا تعتبر من مواضيع الأزمات التي عالجتها منشورات الصفحة أما فيما يخص المنشور الأخير المواجه لجمهور ضحايا وأقاربهم توجهت به إلى فائدة ضحايا حرائق الغابات من خلال تناول مجموعة الحلول لتفادى وقوعها والذي يعتبر من الجماهير التي تتعامل معه صفحة كثيرا نظر لطبيعة العمل المنوط بهذه الوحدات كحوادث مرور، ويأتي بدرجة ثالثة جمهور صحافة ووسائل الإعلام الممثل للعاملين في إطار الصحافة ووسائل الإعلام الأمر الذي يجعلهم يتوجهون لصفحة رسمية لاستقاء المعلومات منها كما أن صفحة تتوجه لهذا الجمهور باعتباره يمثل أحد مؤسسات التنشئة الإجتماعية وأحد الوسائل التي تدعمها فيما يخص بعض موضوعات الأزمات المنشورة الأمر الذي يضعه في هذه رتبة ويتساوى معه بنفس درجة وتكرار ونسبة جمهور سلطات والإدارات المحلية والذي تتوجه له صفحة فيما يخص الأمور المتعقلة بهذه السلطات والهيئات ومشاركتهم في فعاليات مع وحداتهم، أما جمهور المجتمع المدني يأتي في أخر ترتيب، ويفسر هذا طبيعة الجمهور الذي يمثله ناشطين في الجمعيات الفاعلة محلي والتي تتميز باستقلالية نشاطها

[1] مورين تايلور، دانيال س باري، **المرجع السابق**، ص 212.

وبالتالي لها صفحات خاصة لتنشط به كما أن هي أيضا لها جماهيرها الأمر الذي يفسر قلة توجه الصفحة له إلا بعض منها تشترك مع وحدات الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة في فعالياتها وحملاتها المختلفة كما وضحتها المنشورات عينة الدراسة.

الجدول رقم (12): يوضح فئة طبيعة تفاعل القائمين على الصفحة مع تعليقات متابعي منشورات الأزمات الخاصة بالصفحة.

فئة طبيعة تفاعل القائمين على الصفحة مع تعليقات متابعيه	التكرار	النسبة المئوية%
تجاوب القائمين على الصفحة مع تعليقات متابعيه	07	46.67
غياب تجاوب القائمين على الصفحة مع تعليقات متابعيه	08	53.33
المجموع	15	%100

يتضح من الجدول السابق والذي بين طبيعة تفاعل القائمين على الصفحة مع تعليقات متابعيه حول منشورات الأزمات، أن نسبة 53.33% بتكرار 08 تمثل غياب تجاوب القائمين على الصفحة مع تعليقات متابعيه ونسبة 46.67% بتكرار 07 تمثل تجاوب القائمين على الصفحة مع تعليقات متابعيه.

ويفسر مجموع هذا الجدول 15 من أصل 24 منشور تم دراسته أنه 07 مواضيع التي تم عالجها لم تتناول مواضيع أزمات، أما فيما يخص منشورين لم يتم تسجيل تعليق فيهما منهما موضوع من مواضيع التي لم تعالج الأزمة وهو منشور 23 مارس 2020 ومنشور الثاني الذي عالج موضوع أزمة ولم يسجل فيه أي تعليق المتمثل في منشور 01 جوان 2020.

وأما فيما يخص نسبة 53.33% والتي تمثل عدم تجاوب القائمين على الصفحة مع تعليقات متابعيه تعود إلى أن كل مواضيع الأزمات التي عالجتها المنشورات تضمنت وحدة طبيعة الأزمة ووحدة طبيعة الحلول وبالتالي لم تكون هناك أي تساؤلات واستفسارات حول هذه حلول لكونها واضحة وفيما يخص تفاعلهم بتعليقات كان بعبارات تحفيزية لمجهودات هذه الوحدة وبالتالي لم يكون هناك ضرورة لتفاعل القائمين على الصفحة مع تعليقاتهم. وفيما يخص نسبة 46.67% والتي تمثل نسبة تجاوب القائمين على الصفحة مع تعليقات متابعيه والتي هي نسبة متوسطة نوعا ما للصفحة تسعى للإدارة الأزمات على المستوى المحلي

وتعتبر منشورات صفحتها الفيسبوكية كأحد إستراتيجيات إدارة الأزمات عبر الوسائط الجديدة والتي تسمح لها بمتابعة جمهور هذه الأزمات والتأثير فيهم إما لتقليلها أو القضاء عليها وتساعدها في تقييم أوضاع الأزمات مثلها مثل أي مؤسسة تعالج أزماتها على مستوى المواقع التواصل الإجتماعي، فنجد أن أغلب المنظمات تستعمل الأنترنت في الحل الأزمات من خلال منصاتها وتتفاعل معهم بهدف حلها وهذا ما أكدته الدراسات السابقة الأجنبية،[1] إلا أن هذه نسبة تعود لكون أن هذه المواضيع المعالجة لم تتطلب استفسارات وتساؤلات من طرف متابعي هذه الصفحة لكونها معروفة لدى هذه الجماهير برغم خطورتها وانتشارها كالحرائق والاختناق بالغاز.....، إلا موضوع وباء كورونا والذي شهد تغطية إعلامية واسعة من طرف القنوات والصفحات والمجتمع المدني الأمر الذي جعل الأسئلة حوله والذي نتج عنه نسبة ضعيفة في غياب تفاعل القائمين لكون أن أغلب المنشورات التي عالجتها تناولت موضوع وباء كورونا، كما أن مستوى كتابة المنشورات كان في مستوى عال يؤدي بالمطّلع عليه الفهم المباشر له، إضافة إلى وجود قانون يمنع مسؤولي هذه الصفحة من تقديم إجابات عبرها إلا في حالة تقديم إجاباتهم عبر حساباتهم الشخصية تفادي للوقوع المشاكل لصفحة،[2] أما هذا تجاوب كان حول العبارات التحفيزية التي قدمها متابعي هذه الصفحة لدعم هذه الوحدات والتي من المنشورات دالة على هذا التجاوب منشور 22 و25 جوان و22 ماي و17 مارس و24 و06 جانفي 2020 الأمر الذي يدل على قابلية تفاعل القائمين على الصفحة في تقديم الإجابات عن تساؤلات المواجهة لهم لزيادة التوضيح ولإدارة الأزمة بشكل فعال وذلك من خلال حساباتهم الشخصية خصوصا وأنه في حالة تفاعل مع بعض العبارات التحفيزية موجود، لم لا يكن عندما يكن الأمر أكثر أهمية لما يتعلق بأمور الأزمات، وقد لاحظنا تجاوب مع بعض تعليقات التي كانت تتضمن أسئلة لكنها مواضيع لم تتناول وأزمة مواضيع الدورات التكوينية وتم طرح الأسئلة حول هذه الدورات وتم إجابة سائلين حولها ومنها منشور 23 فيفري 2020.

[1] مورين تايلور، دانيال س باري، **المرجع السابق**، ص 212.

[2] إبراهيم بن عيوة، **المرجع السابق**.

الجدول رقم (13): يوضح فئة الأهداف المركز عليها من طرف منشورات الصفحة.

فئة الأهداف	التكرار	النسبة المئوية%
التوعية والتثقيف	13	23.21
التنبيه والتنويه	11	19.64
التعريف بالأزمة أسباب ودواعي الحدوث	00	00
رابط جمهور الأزمة بكل ما هو مستجد	00	00
تقييم شامل لإدارة الأزمة سيبرينيا	00	00
محاولة التحكم بالأزمة	11	19.64
وضع حلول لمواجهة الأزمة واقعيا وسيبرينيا	14	25
أهداف أخرى	07	12.50
المجموع	56	%100

يتضح من نتائج الجدول السابق الذي يبن يدينا طبيعة الأهداف المركز عليه من طرف منشورات صفحة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة، أن نسبة 25% تمثل هدف وضع الحلول لمواجهة الأزمة واقعيا ، بتكرار 14، يليه هدف التوعية والتثقيف بنسبة 23.21 بتكرار 13، ثم يليه في نفس رتبة كل من هدف محاولة التحكم بالأزمة بنسبة 19.64% وبتكرار 11 وهدف التنبيه والتنويه بنسبة 19.64% وبتكرار 11، تليه الأهداف الأخرى المتنوعة التي ذكرت في منشورات صفحة بنسبة 12.50% بتكرار 07، وأخير نجد تساوي في نسب الأهداف الثالثة التالية التعريف بالأزمة أسباب ودواعي الحدوث ورابط جمهور الأزمة بكل ما هو مستجد وتقييم شامل لإدارة الأزمة سيبرينيا بنسبة 00 % وبتكرار 00.

يفسر تفاوت نسب الأهداف بالنسبة لصفحة نظرا لطبيعة الأزمات، فنجد هدف وضع حلول لمواجهة الأزمة واقعيا وسبيرينيا بنسبة 25%وهدف التوعية والتثقيف بنسبة 23.21% في مقدمة الأهداف فالصفحة تريد من وراء هذا الهدف تركيز على تعجيل بحل الأزمة وتكثيف مختلف جهودها حتى لا تتطور هذه الأزمات خصوصا لكون الأزمات التي عالجتها المنشورات كالحرائق والاختناق بالغاز والمواد الكيميائية

وحوادث المرور تتطلب حل واقعيا وسريعا تدخل ونفس الشيء لوباء كورونا الذي يتطلب متابعة الإجراءات الوقائية ومن تطهير وتعقيم واقعيا وتطلب المتابعة سيبرينيا الافتراضية على مستوى الصفحة من تكرار واهتمام بنشر حول هذا الموضوع بهدف القضاء على هذا الوباء الفتاك، كما سعت إلى توعية وتثقيف من خلال الصفحة بتزويد الجمهور بالمعلومات والإرشادات المرتبطة بهذه الأزمات من إعطاء صورة حية عن الأزمة أما فيما هدف التنبيه والتنويه الذي مثل نسبة 19.64% ضروري للحد من تفاقم الأزمات وتقليل منها خصوصا حوادث المرور والاختناق بالغاز وضرورة الالتزام بالإجراءات الوقائية لتفادي الإصابة بفيروس كورونا وإنتقال العدوى وذلك من خلال توظيف أدوات داعمة لهذه المنشورات كصور والإيقونات والبث المباشر وغيرها من الأدوات تساعد على ترسيخ هذه الأهداف، وتمثل هذه الأهداف الهدف الحقيقي متعلق بهذه الوحدات بعد العمل الميداني وهذا ما تؤكده الدراسة السابقة الوطنية التي أشارت إلى أن خلية الأزمة تقوم بعملية تذكير وإخبار المواطنين من أخطار يمكن التعرض لها والإجراءات اللازم إتباعها لمنعه أو تخفيفه عن طريق وسائل الإعلام،[1] أما عن الهدف الرابع المتمثل في محاولة التحكم بالأزمة بنسبة 19.64% واختص هذا الهدف بالمنشورات التي عالجت وباء كورونا حيث قامت هذه الوحدات بعمليات تعقيم وتطهير واسعة شملت جميع المناطق المحلية إضافة إلى عمليات تحسيسية وإرشادات وقائية لكيفية تعامل مع هذا الوباء وتفادي انتشاره إضافة إلى إعطاء صورة حية عن تفاعلات الجهات الرسمية كالهيئات وسلطات المحلية وأسلاك الأمن لكون أن مقترحاتها وحلولها لها صفة إلزامية وكذلك الجهات الغير الرسمية كجمعيات المجتمع المدني حتى تؤثر على المجتمع المحلي وترسخ أهداف منشورات الصفحة، يليه الأهداف الأخرى بنسبة 12.50% والتي تمثلت في تقديم تعازي والإعلام بدورات تكوين الخاصة بهذه الوحدات واقتصرت هذه الأهداف على المواضيع التي لم تعالج الأزمات، أما فيما يخص الأهداف الثالثة التالية التعريف بالأزمة أسباب ودواعي الحدوث يعود لكون أن معظم الأزمات التي تناولتها معروفة الأسباب ونتائج، أما فيما يخص هدف رابط جمهور الأزمة بكل ما هو مستجد لا ينطبق مع كل الأزمات المعالجة فطبيعة الأزمات التي تعالجها تنتهي حل وقعها كالحرائق وتوفرت هذه الميزة إلى في وباء كورونا والذي اهتمت بالحرص على إجراءات التحكم فيه نظرا لانتشاره وخطورته كما أن جميع الوسائل لإعلامية قامت براط الجماهير حول مستجداته الأمر الذي جعله لم تهتم بربط الجمهور بأخر مستجداته بل كيفية محاربته فهي وحدة عملية أكثر من إخبارية وذكر تطورت الوباء تختص به المؤسسات الإعلامية، أما فيما يخص

[1] شوقي بوشارب، **المرجع السابق**، ص 93.

تقييم شامل لإدارة الأزمة سيبرينيا لم تعتمد عليها الصفحة لكون أن المنشورات لم تسع إلى رصد أرائهم من خلال أسئلة أو استمارات وطلب ترك ملاحظات ويبقى تحقيق هذا الهدف متعلق بأشكال تفاعل الجمهور مع المنشورات والتي لا تكفي في بعض الأحيان في عملية تقييم شاملة للأزمة.

ويعود ترتيب الأهداف التي أمامنا إلى الإستراتجيات المتخذة أثناء إدارتها للأزمات من طرف الصفحة والتي تشير إليها عدد من المراجع والدراسات منها إستراتيجية التقليل والتهوين من عنف وشدة الحدث: وهذا من خلال نشر الأعمال التي تقوم بها المؤسسة لمواجهة الأزمة، وإستراتيجية العمل على تصحيح الأوضاع: وذلك من خلال تقديم مقترحات لتصحيح الأوضاع الخاطئة، وإستراتيجية الأفعال التصحيحية: وتقوم المؤسسة تحت ظل هذه الإستراتيجية بأعمال من شأنها تصحيح ما خلفته الأزمة من أفعال معنوية ومادية كأن تقوم بمواساة المتضررين مثلا.[1] الأمر الذي يتضح من خلال أهدافها ومن خلال شرح مسؤوليها.[2]

[1] سعاد خالدي، **دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات في العالم العربي (أزمة الربيع العربي أنموذجا)**، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، قسم علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإسلامية والعلوم الإنسانية، جامعة أحمد بن بلة 1، وهران 2016- 2017، ص ص 64- 69.

[2] إبراهيم بن عيوة، **المرجع السابق**.

النتائج العامة للدراسة:

بعد تفريغ البيانات المتحصل عليها من فئات الشكل والمضمون في الجداول وتحليليها وتفسيرها توصلنا إلى النتائج التالية:

1- نتائج فئات الشكل:

- **استنتاجات متعلّقة بشكل المنشورات:**

- اعتمدت الصفحة على اللغة العربية بالدرجة الأولى عند تناول مواضيع الأزمات وذلك بنسبة 89%، أما فيما يخص اللغة الأجنبية واللهجة العامية فجاءت بنسب ضعيفة مما يدل على صفة رسمية للصفحة فيما يتعلق بمنشوراتها وإلى كون أن اللغة المعاملات الإدارية هي اللغة العربية.
- وظفت الصفحة الصور بالدرجة الأول كأداة داعمة لمنشوراتها التي تعالج الأزمات بنسبة 70.83% لأهميتها الكبيرة في جذب متابعي هذه صفحة للمنشورات، إضافة إلى كونها تخاطب عاطفته وعقله فيما يتعلق بالأزمات وحلولها، تليها الأيقونات بنسبة 25% والتي تكرارها الأعلى لم يعالج موضوعات الأزمات، يلها البث المباشر بنسبة 4.17% أما فيما يخص باقي الأدوات لم توظيفها الأمر الذي يعود على إستراتجياتها، فاختيار الصور كأداة داعمة بنسبة عالية يعود لكونها تشكل دعامة لإستراتيجية التقليل والتهوين من عنف وشدة الحدث التي تنتهجها صفحة مما يعزز قوة هذه الإستراتيجية.
- يولي متابعي هذه صفحة أهمية للموضوعات الأزمات التي تنشرها ويتضح هذا من خلال نسب أشكال تفاعلية حيث مثلت نسبة 34.78% نسبة الإعجاب بالمنشورات بتكرار 24 والذي يمثل جميع مفردات الدراسة، تليها نسبة مشاركات المنشورات ب33.33% وتكرار 23، تليها نسبة تعليقات على المنشورات ب31.88% بتكرار، 22 الأمر الذي يؤدي إلى دعم نظرية الحتمية التكنولوجية فهذه نسب تشير إلى أن الأغلبية يمتلكون الوسائل التكنولوجية التي سمحت لهم بتفاعل مع هذه المنشورات وإلى إبراز خصائص الوسائط الجديدة بحيث يصبح المتابع المستقبل لهذه المنشورات متابع مرسل.

2- نتائج فئات المضمون:

- استنتاجات متعلّقة بمضمون المنشورات:

- ركزت الصفحة على ذكر الحلول للأزمات بنسبة 53.13% وتكرار 17، يلها عدد أنواع الأزمات التي عالجتها بنسبة 25% وتكرار 08، تليها نسبة المواضيع التي تعالج الأزمات ب21.88%، وتأتي نسب معدومة فيما يخص أسباب ونتائج الأزمات التي لم يذكرها مطلق خلال 24 منشور المعالج، الأمر الذي يعود إلى إستراتيجياتها المتبعة من طرف مسؤولي الصفحة الذين يقومون بوضع الخطط لإدارة الأزمة على مستوى صفحة.
- لم تولي الصفحة عناية كبيرة لفئة الأسباب، إذ نجد نسبة معدومة تمثلها، وهذا راجع لعدة اعتبارات منها أن صفحة تتبع إستراتيجيات خاصة بها أثناء إدارتها الأزمات، والتي منها إستراتيجية الأفعال التصحيحية الهادفة إلى تصحيح الأفعال، وإستراتيجية العمل على تصحيح الأوضاع الهادفة إلى الوقاية من خلال تقديم مقترحات لتصحيح الأوضاع الخاطئة.
- ركزت الصفحة على معالجة وباء كورونا بنسبة 40.74% وتكرار 11 من أصل 24 منشور معالج والتي تمثل نسبة الأعلى، أما فيما يخص باقي الأزمات فجاءت بنسب متفاوتة مما يدل على اهتمام صفحة بمعالجة الأزمات الجديدة التي تواجهها من أجل احتواءها عن طريق الوسيط الاتصالي "الفيسبوك" الأمر الذي يدعم صحة نظرية الحتمية التكنولوجية ويدل على فطنة مسؤولي صفحة لدور التكنولوجية.
- لم تولي صفحة عناية كبيرة لفئة النتائج، إذا نجد نسبة معدومة تمثلها وهذا راجع لعدة اعتبارات منها إستراتيجيات المتبعة من طرف صفحة، إضافة لكونها صفحة تسعى لمعالجة الأزمات الأمر الذي يجعلها تركز على ذكر الحلول لا نتائج.
- ركزت الصفحة على بعض حلول على حساب أخرى بحيث نجد في قمتها حل تدبير وإجراءات وإرشادات وقائية بنسبة 33.33%، يلها حل احتواء الأزمة بنسبة 30.56% ثم حل الحملات التحسيسية والتوعوية بنسبة 19.44%، يلها موضوع تكرار الأزمة بنسبة 11.11% ونسبة 5.56% تخص حل المناورات تطبيقية، أما باقي الحلول لم تنتهجها وهذا يعود إلى طبيعة إستراتجياتها المتبناة كإستراتيجية العمل على تصحيح الأوضاع، إضافة لكون أغلب متابعي هذه الصفحات يبحثون على

الحلول من خلال لجوئهم إلى هذه الوسائط عندما يتعلق الأمر بالأزمات، ولتفطن مسؤوليها لإدارة هذا نوع من الأزمات عبر هذا الوسيط الإتصالي.

- اعتمدت الصفحة على المصادر الأولية بنسبة 88.33% والتي تمثلت في مصادرها الداخلية تابعة لوحداتها ونسبة 16.67% فيما يخص المصادر الثانوية ويرجع هذا الاعتماد إلى كونه جزء من إستراتيجيات إدارة الأزمات الخاصة بها ولكونها وحدات مسؤولة على مواجهة الأزمات بنفسه الأمر الذي يجعلها تعتمد على مصادرها الداخلية بهذه النسب، أما فيما يخص نسبة اعتمادها على المصادر الثانوية يعود إلى أن مواضيع المنشورات تطلب مثل هذا نوع من المصادر والتي في الحقيقة الأمر تعود إلى مواضيع لم تعالج الأزمات.
- وجهت الصفحة أغلب مناشيرها لجمهور عامة الناس بنسبة 54.55% لتأتي باقي النسب الأخرى متفاوتة، الأمر الذي يعزى إلى كونها صفحة رسمية لمؤسسة عمومية إضافة لكونها تسعى إلى مخاطبة مختلف شرائح المجتمع نظرا لطبيعة المهام المتعلقة بواحدتها.
- جاءت نسبة 53.33% فيما يخص عدم تجاوب القائمين على صفحة مع متابعيه والتي تمثل نسبة عالية في غياب تفاعل والتي تعود إلى كون أن هذه المنشورات تناولت وحدة طبيعة الأزمة وطبيعة حلولها الأمر الذي لم يتطلب استفسارات من طرف متابعي هذه صفحة لكون أن تفاعلاتهم كانت عبارة عن عبارات تحفيزية، والتي ليس بالضرورة على القائمين على الصفحة بالتجاوب معها، أن نسبة 46.67% والتي تمثل نسبة تجاوب القائمين على الصفحة مع عباراتهم تشجيعية.
- وجهت الصفحة أغلب مناشيرها لجمهور عامة الناس بنسبة 54.55% لتأتي باقي النسب الأخرى متفاوتة، الأمر الذي يعزى إلى كونها صفحة رسمية لمؤسسة عمومية إضافة لكونها تسعى إلى مخاطبة مختلف شرائح المجتمع نظرا لطبيعة المهام المتعلقة بواحدتها.
- جاءت نسبة 53.33% فيما يخص عدم تجاوب القائمين على صفحة مع متابعيه والتي تمثل نسبة عالية في غياب تفاعل والتي تعود إلى كون أن هذه المنشورات تناولت وحدة طبيعة الأزمة وطبيعة حلولها الأمر الذي لم يتطلب استفسارات من طرف متابعي هذه صفحة لكون أن تفاعلاتهم كانت عبارة عبارات تحفيزية والتي ليس بضرورة على القائمين بتجاوب معها، أما نسبة 46.67% والتي تمثل نسبة تجاوب القائمين على الصفحة مع متابعيه مع عباراتهم تشجيعية.

- ركزت الصفحة في فئة الأهداف على خمسة أهداف أولها هدف وضع الحلول لمواجهة الأزمة واقعيا وسبيرينيا بنسبة 25% يليه هدف التوعية والتثقيف بنسبة 23.31% وثم يليه هدف كل من التنبيه والتنويه ومحاولة التحكم بالأزمة بنسبة 19.64% يليه الأهداف الأخرى غير مذكورة في الاستمارة بنسبة 12.50%، أما باقي الأهداف فكانت نسبها معدومة، ويعود هذا التركيز إلى وحدة طبيعة الأزمة وطبيعة الحل المواجه لها والذي ارتبط بشكل مباشر مع إستراتيجيات إدارة الأزمات المتبعة من طرف صفحة والتي تمثلت في إستراتيجية الأفعال التصحيحية وإستراتيجية العمل على تصحيح الأوضاع وإستراتيجية التقليل والتهوين من عنف وشدة الحدث.

خاتمة:

عرفت الأزمات ارتفاعا ملحوظا في الآونة الأخيرة سواء على مستوى عالمي أو عربي أو وطني، ليتزايد اهتمام الباحثين والدراسيين بعلم إدارة الأزمات في الوقت الراهن، وهذا بهدف البحث عن سبل وإستراتجيات إدارتها أو تبني إدارة الأزمة في حد ذاتها كخيار إستراتيجي.

وتختلف هذه الإستراتجيات والسبل المتبعة في إدارة الأزمات من دولة إلى أخرى ومن مؤسسة إلى أخرى، ولكن في سياق التطور التكنولوجي الحاصل لا ينصب اهتمام مسؤولي إدارة الأزمات خارج استثمار التكنولوجيات في إدارة الأزمات نظرا لما تنضوي عليه من خصائص، ومن أبرز هذه التكنولوجيات ما يعرف بالوسائط الجديدة التي بدورها أصبحت محرك عالمي لمختلف الأعمال عبر كل القطاعات خصوصا ما نشهده اليوم في ظل الأزمات الراهنة وقدرتها على إبقاء تواصل مسؤولو المؤسسات والأفراد ومزاولة نشاطاتهم عن بعد.

وقد حاولنا من خلال هذه الدراسة البحث في إستراتيجيات إدارة الأزمات عبر الوسائط الجديدة كأحد الوسائل التكنولوجية الجديدة التي لا مفر منها في ظل الاستعمال المكثف لها والبحث عن تفاصيلها عبر "الفيسبوك" كأحد الوسائط الجديدة.

وقد توصلنا إلى مجموعة من نتائج بعد معالجة فئات الشكل والمضمون فيما يخص هذه الإستراتيجيات حيث اتضح من تحليلها ومعالجتها أن إستراتيجيات إدارة الأزمات عبر الوسائط الاتصالية تكون إستراتيجيات خاصة ترتبط بنوع الأزمة المعالجة، حيث نجد أن صفحة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة تبنت ثلاثة إستراتيجيات مختلفة في إدارة الأزمات والمتمثلة في إستراتيجية الأفعال التصحيحية الهادفة وإستراتيجية العمل على تصحيح الأوضاع وإستراتيجية التقليل والتهوين من عنف وشدة الحدث والتي اتضحت من خلال أهداف المنشورات الأزمات وتصريحات مسؤولو صفحة، ووظفت الوسائل المثلى التي تعزز من قوة هذه الإستراتيجيات كاستخدامها لصور في دعم إستراتيجية التقليل والتهوين من عنف وشدة الحدث وتم تركيز على معالجة الأزمات الجديدة من خلال صفحة "الفيسبوك" تابعة لوحدة الحماية نظرا للقدرة الوسائل التكنولوجية على تجاوز المسافات أو ما يطلق عليها بالقرية العالمية والكونية، وكما تأكد نتائج تفاعل متابعي صفحة مع المنشورات أهمية استخدام هذه الوحدات لهذا الوسيط الاتصالي بتالي حققت اليقظة التكنولوجية في إدارتها للأزمات.

المراجع

قائمة المراجع:

أولا) المعاجم والقواميس:

أ ـ باللغة العربية:

1- إبراهيم مصطفى وآخرون، المعجم **الوسيط** ، ط1، ج1، دار الدعوة، تحقيق، مجمع اللغة العربية، 2004.

2- ابن منظور الأنصاري الإفريقي المصري، **لسان العرب**، ط2،ج7، تحقيق عامر أحمد حيدر، دار الكتب العلمية بيروت، لبنان، 2009.

3- ابن منظور الأنصاري الإفريقي المصري، **لسان العرب**، ط2، ج12، تحقيق عامر أحمد حيدر، الدار الكتب العلمية بيروت، لبنان، 2009.

4- الرازي أحمد بن فارس بن زكرياء القزويني، **معجم مقاييس اللغة**، تحقيق عبد السلام محمد هارون، ج6، دار الفكر 1979.

5- الرازي محمد بن أبي بكر بن عبد القادر، **مختار الصحاح**، بيروت، مكتبة لبنان، 1918.

6- العلاق بشير عباس، **المعجم الشامل للعلوم الإدارية والمحاسبية والتمويل والمصاريف** ، دار الجماهيرية لنشر والتوزيع ولإعلان، بن غازي، ليبيا، دذس.

7- بن هادية علي وآخرون، القاموس الجديد لطلاب معجم عربي، ط1، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر،1991.

8- زكي بدوي أحمد، **معجم مصطلحات الإعلام مع التعريفات(انجليزي، فرنسي، عربي)**، ط2، دار الكتاب اللبناني لطباعة ونشر وتوزيع، 1994.

9- زكي بدوي أحمد، **معجم المصطلحات والعلوم الإجتماعية**، مكتبة لبنان، لبنان، دذس.

10- يوسف عبد الله وآخرون، **قاموس الوافر وجيز**، دذط، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، بيروت لبنان، دذس.

11- منير حجاب محمد، **المعجم الإعلامي**، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2004.

12- قاسمي ناصر، **مصطلحات أساسية في علم اجتماع الإعلام والاتصال**، ديوان المطبوعات الجامعية للنشر، 2017.

ب ـ باللغة الأجنبية:

13- A. S Hornby, **oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English**, Eighth edition, univercity press, 2015.

14- Alan Gilpin, **Dictionary of economic terms**, butterworths, London, fourth edition, 1977.

15- Rami Abou Sleiman et d'autres, Dictionnaire **Juridique (Français, Anglais, Arabe)**, Dar Al – kotob Al Ilmiyah,1971.

16- Michael Trayler, **Concise, English Dictionary, words worth reference series**, first ediction by wordsworth, Britain, 2007.

17- Walter w. Skeat, **A concise etymological, Dictionary of the english language**, cosimo calssics, New York, 2005.

ثانيا) الكتب باللغة العربية:

18- ابراقن محمود، **التحليل السيميولوجي للفيلم**، تر: أحمد بن مرسلي، دذط، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2006.

19- ابراش إبراهيم الخليل، **المنهج العلمي وتطبيقاته في العلوم الاجتماعية**، ط1، دار الشروق لانشر والتوزيع، عمان، الأردن 2009.

20- أحمد رشتى جيهان، **الأسس العلمية لنظريات الإعلام**، دذط، دار الفكر العربي للطباعة والنشر، دذب، 1978.

21- التل وائل عبد الرحمان، قحل عيسى محمد، **البحث في العلمي في العلوم الإنسانية والإجتماعية**، ذدط، دار حامد ودار الراية للنشر والتوزيع، عمان، دذس.

22- الدليمي عبد الرزاق، **صناعة الاعلام العالمي المعاصر**، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2005.

23- السعيد أحمد، **تكنولوجيا المعلومات وإدارة الأزمات**، دذط، دذب، 2013.

24- الصاوي محمد، **البحث العلمي أسسه وطريقة كتاتبه**، دذط، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، 1992.

25- الطرابشي ميرفت، السيد عبد العزيز، **نظريات الاتصال**، دار النهضة العربية، القاهرة، 2006.

26- بن مرسلي أحمد، **مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال**، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005.

27- بن مرسلي أحمد، **مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال**، ط1، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2003.

28- ثمار يوسف، **تحليل المحتوى للباحثين والطلبة الجامعيين**، ط1، طاكسيج كوم للدراسات والنشر والتوزيع، الجزائر، 2007.

29- حسين محمد سمير، **بحوث الإعلام الأسس والمبادئ**، ط2، عالم الكتب، القاهرة،1995.

30- حسين محمد سمير، **بحوث الإعلام دراسات في المناهج البحث العلمي**، ط2، عالم الكتب، القاهرة، 1995.

31- خضور أديب، **الإعلام والأزمات**، ط1، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية 1999.

32- ربحي عليان مصطفى، عثمان محمد غنيم، **مناهج وأساليب البحث العلمي النظرية والتطبيقية**، ط1، دار صفاء للنشر، عمان، 2000.

33- شروخ صلاح الدين، **منهجية البحث القانوني للجامعيين للعلوم القانونية والعلوم اجتماعية**، دذط، دار للعلوم للنشر والتوزيع، عمان، 2003.

34- طعيمة رشدي، **تحليل المحتوى في العلوم الإنسانية (مفهومه، أسسه، استخداماته)**، دذط، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، 1987.

35- عبد الحميد محمد، **بحوث الصحافة**، ط1، عالم الكتب، القاهرة، 1996.

36- عبد الحميد محمد، **تحليل المحتوى في بحوث الإعلام**، دذط، عالم الكتب، بيروت، دذب، دذس.

37- عبد العزيز فهمى دنيا، **الحماية الجنائية من إساءة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي**، دذط، دار النهضة العربية، دذب، 2018.

38- عماد مكاوى حسن، حسين السيد ليلى، **الاتصال ونظرياته المعاصرة**، ط3، الدار المصرية اللبنانية العربية للطباعة والنشر، القاهرة، 2002.

39- عبد الرحمان عبد الله، **الإعلام المبادئ والأسس النظرية والمنهجية**، دذط، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2006.

40- عليوة السيد، **إدارة الأزمات و الإدارة بالأزمات**، دذط، دار الأمين، القاهرة، 2003.

41- عبيدات محمد وآخرون، **منهجية البحث العلمي(القواعد والمراحل والتطبيقات)**، ط2، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، 1999.

42- فرجون خالد محمد، **الوسائط المتعددة بين التنظير والتطبيق**، ط1، دار الفلاح للنشر والتوزيع ، الكويت، 2004.

43- فلحي محمد جاسم، **النشر الإلكتروني والصحافة الإلكترونية والوسائط المتعددة**، دذط، دار المناهج للنشر والتوزيع عمان، 2006.

ثالثا) الرسائل الجامعية:

أ- دراسات باللغة العربية:

44- بوبلال عبد الباقي، لزهر سيروكان، **إدارة الأزمات في ظل استخدام تكنولوجيا الإتصال الجديدة- دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، تخصص تكنولوجيا الإتصال الجديدة، قسم الإعلام والإتصال كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، 2015- 2016.

45- بوعمرة إلهام، **المعالجة الإعلامية للأزمة المالية العالمية من خلال الصحافة الجزائرية المكتوبة - دراسة تحليلية لعينة من الصحف اليومية: الشعب، المساء، الشروق اليومي، Elwatan** أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص الإعلام والاتصال، قسم علوم الإعلام ولاتصال، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر3، 2013- 2014.

46- حرشب ليلى، **تسيير المؤسسة في حالة أزمة - دراسة حالة الشركة الوطنية لإنجاز القنوات**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص تسييرالمنظمات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة بوقرة، بومرداس، 2006- 2007.

47- خالدي سعاد، **دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات في العالم العربي (أزمة الربيع العربي أنموذجا)**، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، قسم علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإسلامية والعلوم الإنسانية، جامعة أحمد بن بلة 1، وهران 2016- 2017.

48- شوقي بوشارب، **إتصال الأزمة ودورها في إدارة الأزمات - مديرية الحماية المدنية لولاية أم البواقي أنموذجا**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، قسم العلوم الإنسانية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، 2014- 2015.

49- فيصل سعد متعب مطيري، **تأثير أساليب التخطيط الإستراتيجي على إدارة الأزمات لدى القطاع المصرفي الإسلامي الكويتي**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال جامعة الشرق الأوسط الكويت، 2010- 2011.

50- مريم أوليدي، **إستراتيجية إدارة الأزمات في المؤسسة العمومية الاقتصادية الجزائرية**- دراسة **حالة مديرية توزيع الكهرباء والغاز فرع ورقلة**، مذكرة مكلمة لنيل شهادة الماستر، تخصص تنظيم سياسي وإداري، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2018- 2019.

ب- دراسات باللغة الأجنبية:

51- Strander Ina, **Effective Use of Social Media in Crisis Communication - Recommendations for Norwegian Organisations**,Complementary notes to obtain a maste's degree,Specialized in Business Administration,University of Leeds,Norway,2011.

52-Taylor Maureen, C.Perry Danielle, **Diffusion of Traditional and New Media Tactics in Crisis Communication - Analytical Study on My Site : "CNN.COM" end "MSNBC.COM"**, Complementary notes to obtain a master's degree, Department of Communication,Rutgers University,United States America,2005.

رابعا) المجلات والدوريات العلمية:

أ- باللغة العربية:

50- إبراهيم جعفر يونس، **أثر التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات دراسة تطبيقية : المؤسسات العامة في منطقة ضواحي القدس**، مجلة الأقصى، العدد الأول، المجلد 21،2007.

51- تواتي نور الدين، **ماكلوهان مارشال (قراءة في نظرياته بين الأمس و اليوم)**، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد العاشر، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2013.

52- سوقيات لبنى، عبد الإله عبد القادر، **الحتمية التكنولوجية: مدخل نري لدراسة استعمالات الإعلام الإلكتروني**، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، المجلد 9، العدد2، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة غرداية، 2016.

53- معراج هواري، دادي عدون ناصر، **اليقضة التكنولوجية كعامل للإبداع في المؤسسة الاقتصادية**، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سيدي بلعباس، الجزائر، عدد خاص، 2005.

54- **مجلة الدراسات والبحوث**، جامعة الشهيد حمة لخضر- الوادي، العدد 13 _ 14 ديسمبر، 2015.

ب- باللغة الأجنبية:

55- Daniel Rouachc.Lkn, **la veille technologique et l'intelligence économique**, presses universitaires de France, 1ère édition,1996.

خامسا) المقابلات الإلكترونية:

56- بن عيوة إبراهيم، مقابلة إلكترونية، بتاريخ 2020.08.07 بتوقيت 16:45.

57- بن عيوة إبراهيم، مقابلة إلكترونية، بتاريخ 2020.08.08 بتوقيت 17:22.

سادسا) المواقع على شبكة الإنترنت:

58- رابط صفحة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة:

https://www.facebook.com/profile.php?id=100011378665921&epa=SEARCH_BOX

59- الحديدي منى، **مقالة بعنوان الإعلام ومواجهة الأزمات**، تاريخ الإطلاع 08- 07- 2020 بتوقيت 16:45، المتوفرة على الرابط التالي:

https://www.arabmediasociety.com/%d8%a7%d9%84%d8%a5%d8%b9%d9%84%d8%a7%d9%85-%d9%88%d9%85%d9%88%d8%a7%d8%ac%d9%87%d8%a9-%d8%a7%d9%84%d8%a3%d8%b2%d9%85%d8%a7%d8%aa/

الملاحق

ملحق رقم (01): إستمارة تحليل المضمون ودليل الإستمارة

وزارة التعليم العالي والبحث العالي

جامعة قاصدي مرباح_ ورقلة.

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

قسم علوم الإعلام والاتصال

تخصص اتصال جماهيري والوسائط الجديدة

تحت عنوان:

" دراسة تحليلية لعينة من منشورات صفحة إستراتجية إدارة الأزمات عبر الوسائط الجديدة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة على موقع الفيسبوك"

استمارة تحليل المضمون

من إعداد :

- حسني رميسة
- كويسي جهاد

تحت إشراف:

د. لبنى سويقات

السنة الجامعية: 2020/2019

استـــمـــارة تـــحليل المضـــمون

بيانات أولية:

رقم المنشور 01

تاريخ المنشور من 2 إلى 3 02 03 04

توقيت المنشور 05

فئة الشكل (كيف قيل؟)

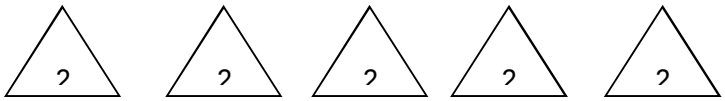
فئة اللغة المستخدمة في المنشور من 06 إلى 08 06 07 08

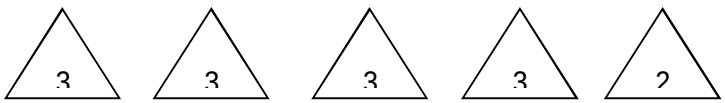
فئة الأدوات المستخدمة لدعم المنشورات من 09 إلى 15 09 10 11 12 13 14 15

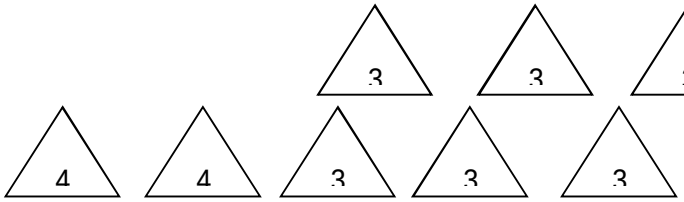
فئة أشكال تفاعلية الجمهور مع المنشورات من 16 إلى 18 16 17 18

فئة المضمون (ماذا قيل؟)

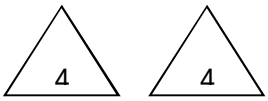
فئة المواضيع التي ركزت عليها المنشورات من 19 إلى 23 19 20 21 22 23

تحت فئة موضوع أسباب الأزمة من 24 إلى 28 

تحت فئة موضوع أنواع الأزمات من 29 إلى 33 

تحت فئة موضوع نتائج الأزمات من 34 إلى 36 

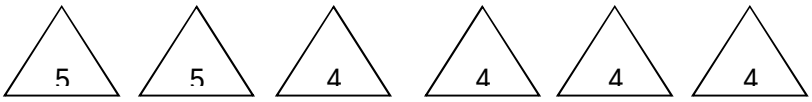
تحت فئة موضوع حلول مقترحة للأزمات من 37 إلى 43



المصادر المعتمدة في المنشورات من 44 إلى 45

44 45

تحت فئة أنواع المصادر المعتمدة من 46 إلى 5



الطبيعة الجمهور الذي تتوجه له المنشورات من 52 إلى 56

52 53 54 55 56

طبيعة تفاعل القائمين على الصفحة مع متابعي منشورات الأزمات من 57 إلى 58

57 58

الأهداف التي تسعى المنشورات إلى تحقيقها أثناء إدارتها للأزمات من 59 إلى 66

59 60 61 62

63 64 65 66

دليل استمارة تحليل المضمون

بيانات أولية

رقم المنشور 01

تاريخ المنشور يوم 02 شهر 03 سنة 04

توقيت المنشور 05

فئة الشكل (كيف قيل؟)

فئة اللغة:

لغة عربية فصحى 06 لغة أجنبية 07 لهجة عامية 08

فئة الأدوات المستخدمة:

فيديوهات 09 بث مباشر 10 أيقونات 11 الروابط 12 صور 13

ملفات مختلفة لصيغ(...Wordو Pdf و Excel) 14 أدوات أخرى 15

فئة أشكال تفاعلية الجمهور:

مشاركة المنشور 16 التعليق على المنشور 17 الإعجاب بالمنشور 18

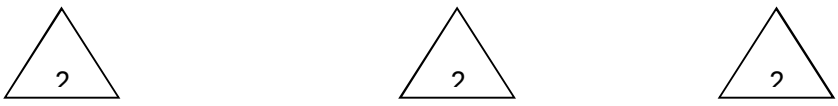
فئة المضمون (ماذا قيل؟)

فئة الموضوع:

أسباب الأزمات 19 أنواع الأزمات 20 نتائج الأزمات 21

حلول مقترحة للأزمات 22 مواضيع لم تعالج الأزمات 23

تحت فئة الموضوع:



إهمال المواطن نقص الوعي سوء التقدير والتقييم

ضعف الإمكانيات المادية ٢ أسباب أخرى ٢

حوادث مرور ٢ إجلاء صحي ٣ حرائق ٣ وباء كورونا ٣

عمليات مختلفة ٣

خسائر مادية ٣ خسائر بشرية ٣ خسائر معنوية ٣

احتواء الأزمة ٣ تكرار موضوع الأزمة ٣ حملات تحسيسية وتوعوية ٣

تدبير وإجراءات وإرشادات وقائية ٤ مناورات تطبيقية ٤ وضع التجهيزات المادية في حالة الاستعداد ٤ حلول أخرى ٤

فئة المصادر:

مصادر أولية 44 مصادرُ ثانوية 45

تحت فئة المصادر:

شهود عيان ٤ ضحايا وأقاربهم ٤ سلطات محلية ٤ مستشفيات ٤

أسلاك أمنية ٥ مصادر أخرى ٥

فئة الجمهور:

جمهور عامة الناس 52 جمهور الصحافة ووسائل الإعلام 53 جمهور المجتمع المدني 54

جمهور السلطات والإدارات المحلية 55 جمهور الضحايا وأقاربهم 56

فئة تفاعل القائمين على الصفحة:

تجاوب القائمين على الصفحة مع تعليقات متابعيه 57 غياب تجاوب القائمين على الصفحة مع تعليقات متابعيه 58

فئة الأهداف:

التوعية والتثقيف 59 تنبيه وتنويه 60 تعريف بالأزمة أسباب ودواعي حدوثها ربط 61

ربط جمهور الأزمة بكل ما هو مستجد 62 تقييم شامل لإدارة الأزمة سيبرينيا 63

محاولة التحكم في الأزمة 64 وضع حلول لمواجهة الأزمة واقعيا وسيبرينيا 65 أهداف أخرى 66

دليل التعريفات الإجرائية لفئات الشكل والمضمون:

فئات الشكل:

فئة اللغة: ويقصد بها مختلف أنواع اللغات التي عالجت بها منشورات الصفحة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة.

1- اللغة العربية الفصحى: وهي اللغة الوطنية الرسمية المتعامل بها.
2- اللغة الأجنبية: وهي اللغة غير الوطنية وتضم كل من اللغة الفرنسية والإنجليزية.
3- اللهجة العامية: وهي اللهجة المحلية التي يتكلم بها ساكن ولاية ورقلة.

فئة الأدوات المستخدمة: وهي مجموعة الوسائل الإقناعية الداعمة لمنشورات والتي تعتمدها صفحة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة بهدف إقناع وتأثير في متابعي الصفحة.

1- المنشور: وهي كل ما تنشره صفحة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة من مناشير سواء النص أو الصورة أو الفيديو، ليذاع بين متابعين الصفحة ليعلموه.
2- صور: وهي مجموعة الرسومات والأشكال المرسومة على الورق بالقلم والفرشاة أو المأخوذة بآلة التصوير التي تنشرها صفحة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة كمرافق للمناشير بهدف توضيح أو كمنشور في حد ذاتها.
3- الفيديوهات: وهي الأشرطة التي تنشرها صفحة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة لمتابعيها بهدف توضيح منشور ما أو كمنشور في حد ذاته.
4- بث مباشر: وهي ميزة تستخدمها هيئة أو مسؤولو صفحة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة من أجل بث فيديو حي لمحتوى معين لمتابعيها على الفور والتفاعل معهم في نفس الوقت من خلال تعليقاتهم وأسئلتهم وردود أفعالهم.
5- الأيقونات: وهي مجموعة صور ورموز أو ما يطلق عليها بالإيموجي المخزنة دخل ذاكرة الحاسوب أو الهاتف الذكي المستخدمة من طرف مسؤولو الصفحة ومتابعيها أثناء تفاعلاتهم مع المنشورات.
6- الروابط: مفردها رابط "Link" وهي الرابط التشعبي أو الوصلة الفائقة التي تنشرها صفحة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة لمتابعيها بهدف تصفح وتحميل بعض الصفحات أو المواد المكتوبة أو المصورة من خلال الإنترنت.

7- ملفات مختلفة الصيغ(...Wordو Pdfو Excel): وهي الملفات التي تنشرها صفحة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة والتي تسمح لمتابعيها بتصفح الوثائق والنصوص المنشورة بمختلف صيغ حول موضوع معين.

8- أدوات أخرى: وهي كل الأدوات غير متضمنة في الأدوات السابقة وتوظفها صفحة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة في دعم منشوراتها.

فئة تفاعلية الجمهور: ويقصد بها أشكال تفاعل الجمهور مع منشورات صفحة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة من الإعجابات والمشاركات والتعليقات.

1- الإعجابات: وهي فعل تعبير عن إعجاب المتابعين بالمنشورات على صفحة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة من خلال إستعمال رسومات وإيموجيات.

2- المشاركات: وهي فعل مشاركة المنشورات من طرف متابعي صفحة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة على حساباتهم الخاصة.

3- التعليقات: وهي الإيضاحات والتفسيرات والتحليلات لإبداء الرأي لدى متابعي صفحة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة حول منشوراتها.

فئات المضمون:

فئة الموضوع: تستهدف هذه الفئة الإجابة على السؤال علام ما يدور موضوع محتوى المنشورات فيما يخص الأزمات التي عالجتها صفحة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة والتي تم توضيحها من خلال الفئات التالية.

1- أسباب الأزمات: وتعالج هذه الفئة مسببات الأزمة التي ذكرت في منشورات صفحة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة.

2- أنواع الأزمات: وتعالج هذه الفئة الأنواع المختلفة للأزمات التي تناولتها منشورات صفحة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة.

3- نتائج الأزمات: وتعالج هذه الفئة آثار ومخلفات التي تركتها ورآها الأزمات التي تناولتها منشورات صفحة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة.

4- حلول أزمات: وتعالج هذه الفئة أهم المقترحات والإجراءات التي تبعتها الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة كحلول للمواجهة الأزمات.

5- مواضيع لم تعالج الأزمات: وتعالج هذه الفئة منشورات صفحة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة التي لم تتناول مواضيع الأزمات.

تحت فئة الموضوع: وهي تحت الفئة التي تنضوي تحت في فئة الموضوع وتعالج بدقة كل من أسباب وأنواع ونتائج وحلول الأزمات التي عالجتها منشورات الأزمات لصفحة الحماية المدنية لولاية ورقلة**.**

أ- أسباب الأزمات:

1- إهمال المواطن: وهو سلوك غير وعي والذي يتميز بلا مبالاة حيال إتباع الإجراءات الوقائية فيما يخص الحرائق، الاختناق، وباء كورونا، والأزمات الأخرى.

2- نقص الوعي: وهو قلة اليقظة والاستجابة للتنبيهات حول أخطار الأزمات مما يؤدي أو يعجل بحدوثها.

3- سوء التقدير والتقييم: والذي ينتج عن سوء فهم المواطنين وعدم إستعابهم للمعلومات بصورة صحيحة.

4- ضعف الإمكانيات المادية: وهي نقص في الوسائل والتجهيزات المادية للتعامل مع مختلف الأزمات من طرف وحدة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة أومن طرف الدولة أو من طرف المواطنين.

5- أسباب أخرى: و هي كل أسباب الأزمات غير المذكورة السابق.

ب- أنواع الأزمات:

1- حوادث المرور: هي حوادث طرق التي تحث في الطرق عند اصطدام سيارة بأخرى أو اصطدامها بإنسان أو بحيوان أو بمنشأة أو أشياء أخرى، والتي تنتج عنها خسائر مادية وبشرية ومعنوية وهي أحد الأزمات التي تتعامل معها وحدة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة.

2- إجلاء الصحي: وهي عملية التحرك في الوقت المناسب لتنفيذ عملية نقل جوي أو بري بوسائل سريعة وفعالة لنقل الحالات الطارئة من جراحى ومصابين وهي أحد العمليات التي تتعامل معها وحدة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة.

3- حرائق: وهي أحد الأزمات التي تتعامل معها وحدة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة والمتمثلة في إشتعال النار في الغابات والمنشأت المادية.

4- وباء كورونا: وهو مرض فيروسي معدي وقاتل شكل أحد الأزمات الخطيرة على مستوى العالم في الوقت الحالي وهو أحد الأزمات التي تتعامل معه وحدة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة.

5- عمليات مختلفة: وهي مختلف العمليات التي تتعامل معها وحدة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة ولم نذكرها سابقا.

ج- نتائج الأزمات:

1- خسائر مادية: وهي خسائر في دخل أو الثروة وقد تكون خسارة كلية تؤدي إلى الفناء التام في شيء أو خسارة جزئية تؤدي إلى الفناء الجزئي في شيء وهذه الخسائر من أحد أنواع نتائج الأزمات التي تواجهها وحدة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة.

2- خسائر بشرية: وهي خسائر للجنس البشري وتكون كلية تؤدي إلى فناء الكل كفقدان عائلة بكاملها أو جزئية بفقدان جزء من العائلة وهي أحد أنواع نتائج الأزمات التي تواجهها وحدة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة.

3- خسائر معنوية: وهي مشاعر الحزن والألم الذي يلحق بالشخص نتيجة لحادث يؤثر عليه نفسيا كفقدان شخص من الأسرة وهي أنواع نتائج الأزمات التي تواجهها وحدة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة فيما يتعلق بضحايا وأقاربهم.

د- حلول الأزمات:

1- احتواء الأزمة: أي محاصرة الأزمة في نطاق ضيق ومحدود من خلال الإجراءات التي تراها وحدة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة مناسبة لنوع وطبيعة الأزمة.

2- تكرار موضوع الأزمة: وهو عدد تكرار مواضيع الأزمات التي عالجتها صفحة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة من خلال منشوراتها.

3- تدابير وإجراءات وإرشادات وقائية: وهي حلول وتطبيقات ونصائح التي تتخذها وحدة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة للمواجهة الأزمات.

4- حملات تحسيسية توعوية: وهي سلسلة من الفعاليات التي تقوم بها وحدة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة للمواجهة الأزمات لوحدها أو بالمشاركة مع السلطات والإدارات المحلية أو المجتمع المدني أو أسلاك الأمن بهدف التوعية والتثقيف وغرس سلوكيات وقيم تعامل مع الأزمات.

5- مناورات تطبيقية: وهي عبارة عن فعاليات تقوم بها وحدة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة لوحدها أو بالمشاركة مع أسلاك الأمن أو السلطات والإدارات المحلية أو المجتمع المدني من خلال المحاكاة أي تمثيليات مباشرة للأزمات معينة كإجلاء مصب بوباء كورونا ونقله إلى المستشفى وهذا بهدف توعية بكيفية وطرق مواجهة مختلف الأزمات.

6- وضع التجهيزات المادية في حالة الاستعداد: وهي وضع الوسائل المادية تابعة لوحدة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة في حالة الاستعداد دائما للاستعمال السريع والطارئ في حالات الأزمات.

7- حلول أخرى: وهي جميع الحلول التي اتخذتها وحدة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة ولم نذكرها سابقا.

فئة المصادر: وتستهدف هذه الفئة التعرف على أهم مصادر المعلومات التي اعتمدت عليها صفحة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة فيما يخص منشوراتها.

1- مصادر أولية: وهي المصدر الأولي الذي تستقي منه الهيئة المسؤولة للحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة المعلومات وتعتمد عليها الصفحة فيما يتعلق بالمنشورات كالهيئات والوزارات الوطنية والضحايا وشهود العيان.....

2- مصادر ثانوية: وهي المصدر الذي يوفر المعلومات عن المصدر الأولي لصفحة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة كمرسل من طرف الحماية للمصدر الأولي.

تحت فئة المصادر: وهي تحت الفئة التي تنضوي تحت في فئة المصادر وتعالج بدقة كل من أنواع وطبيعة مصادر المنشورات التي اعتمدتها صفحة الحماية المدنية لولاية ورقلة.

1- شهود عيان: وهي مجموعة الأشخاص التي ترى الحادثة بعينها وتكون على اتصال مباشر بمسؤولي هيئة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة وبالتالي تزويد الصفحة بالمعلومات المستقاة منهم.
2- الضحايا وأقاربهم: وهي مجموعة الأشخاص وقرابتهم العائلية الذين أصبتهم مصيبة ما (كارثة، أزمة)، والتي تكون على اتصال مباشر بمسؤولي هيئة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة وبالتالي تزويد الصفحة بالمعلومات المستقاة منهم.
3- سلطات محلية: وهي السلطات والهيئات المحلية لولاية ورقلة ومتمثلة في الولاية والبلديات والدوائر ورؤساء مصالحها الإدارية ومدرائها التنفيذين الذين يزودون هيئة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة بالمعلومات ويتزودون منها.
4- مستشفيات: وهي مراكز الرعاية والمتابعة الصحية الخاصة والعامة والمتمثلة في الأطباء وممرضين والعاملين في القطاع الصحي لولاية ورقلة والتي تزود وتتزود بالمعلومات من طرف هيئة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة فيما يخص عدد الجراحى والقتلى وغيرها من أمور الصحة الأخرى.
5- أسلاك أمنية: وتمثل في مسؤولي الأمن وأعوانهم إضافة إلى قوات الدرك والجيش الوطني لولاية ورقلة التي تزود وتتزود بالمعلومات من طرف هيئة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة خاصة فيما يخص حوادث المرور والحرائق والجرائم.
6- مصادر أخرى: وهي كل مصدر غير متضمن في المصادر السابقة ويتعامل مع هيئة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة.

فئة الجمهور: وتستهدف هذه الفئة تعرف على طبيعة الجمهور الذي تتوجه له صفحة الحماية المدنية الجزائرية لولاية بمنشوراتها.

1- عامة الناس: وهو عبارة عن جمهور يمثل كافة الناس بمختلف مستوياته والذي يطلع على منشورات صفحة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة سواء كان هذا من خلال التصفح أو الاشتراك فيها.
2- صحافة ووسائل الإعلام: وهو الجمهور الذي يتمثل في وسائل الإعلام ويتابع صفحة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة ومنهم الصحافيون ومراكز نشر الصحف والقنوات التلفزيونية بهدف

استقاء المعلومات والإلمام بالجديد حول ما يثير اهتمامهم واهتمام جمهورهم كونها صفحة للهيئة رسمية.

3- المجتمع المدني: وهو الجمهور الذي ينتمي إلى المنظمات والنوادي والجمعيات غير الربحية وغير الحكومية المحلية، والذي تتوجه له صفحة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة بمنشوراتها خصوصا فيما يتعلق بنشاطات تطوعية وخيرية وحملات تحسيسية لتحقيق أهداف مشتركة بينهم.

4- السلطات والإدارات المحلية: وهو الجمهور الذي يمثله مسؤولو وعاملو الهيئات المحلية لولاية ورقلة بمختلف مستوياتها والذين يتفاعلون مع منشورات صفحة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة سواء كان بالتعليقات أو المشاركات أو الإعجابات .

5- ضحايا وأقاربهم: وهو الجمهور الذي يتغير ويتجدد حسب الأزمة التي تعالجها الصفحة والذين تخاطبهم صفحة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة من خلال منشوراتها بهدف تقديم نصائح وتعازي والدعم المادي والمعنوي وغيرها من الأمور الأخرى فمثلا في منشور عالج الحوادث المرور يصبح الجمهور هو ضحايا حوادث المرور وهكذا.

فئة تفاعل القائمين على الصفحة: ونقصد بها فئة الموظفين المسؤولين عن صفحة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة وطبيعة تفاعلهم مع تعليقات متابعيه حول منشورات الأزمات التي تعالجه.

1- تجاوب القائمين على الصفحة مع تعليقات متابعيه: ونقصد به تجاوب القائمين على الصفحة مع استفسارات وتساؤلات المطلعين على منشورات الأزمات من متابعيه.

2- غياب تجاوب القائمين على الصفحة مع تعليقات متابعيه: ونقصد به انعدام تفاعل وتجاوب القائمين على هذه الصفحة فيما يخص الإجابات عن استفسارات وتساؤلات متابعي منشورات الأزمات.

فئة الأهداف: وتركز هذه الفئة على معرفة الأهداف والغايات التي تحاول وحدة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة بلغوها من خلال منشوراتها.

1- التوعية والتثقيف: هما هدفان تسعى من خلالهم صفحة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة إلى جعل ناس يدركون حقائق الأمور ومعرفتها ولفت انتابهم لتركيز حول نقاط معينة في الأزمة.

2- التنبيه والتنويه: هما هدفان تسعى من خلالهم صفحة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة إلى إزالة الغفلة عن خبايا الأزمات وتنوير الناس حول مخاطرها.

3- تعريف بالأزمة أسباب ودواعي الحدوث: وهو ذكر صفحة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة لمسببات الأزمة والأمور التي أدت إلى حدوثها وتعريفها بذكر خصائصها.

4- رابط الجمهور بكل ما هو مستجد: وهو محاولة صفحة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة في ابق جمهورها على إطلاع بأخر مستجدات وتطورات التي تخص الأزمات.

5- تقييم شامل لإدارة الأزمة سيبرينيا: ويكون من خلال التقييم الشامل لكافة عناصر الأزمة مما يسمح لمسؤولي صفحة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة بمعرفة سبل إدارتها ومحاولة تحكم فيها إفتراضي.

6- محاولة التحكم في الأزمة: وهي سهر على تطبيق مختلف التدبير والإجراءات من طرف وحدة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة لمحاولة التحكم في الأزمة وعدم انتشارها واحتواها والقضاء عليها.

7- وضع حلول للمواجهة الأزمة واقعيا وسبيرينيا: وتتمثل في المقترحات والإجراءات الوقائية لتصدي للمختلف الأزمات التي توجه وحدة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة سوء على المستوى الواقعي أو على المستوى الإفتراضي.

8- أهداف أخرى: هي كل الأهداف التي سعت وحدة الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة تحقيقها من خلال منشوراتها.

ملحق رقم (02): جدول بقائمة الأساتذة المحكمون لأداة الدراسة

قائمة الأساتذة المحكمون للأداة الدراسة

اسم ولقب الخبير	الدرجة العلمية	مؤسسة الانتماء
أ/ محمد الطيب الزاوي	أستاذ مساعد	جامعة قاصدي مرباح- ورقلة
د/ عبد القادر قندوز	أستاذ محاضر	جامعة قاصدي مرباح- ورقلة
د/ عبد الرحمان صالحي	أستاذ محاضر	جامعة قاصدي مرباح- ورقلة

ملحق رقم (03): يمثل صورة عن صفحة الحماية المدنية لولاية ورقلة على موقع "الفيسبوك"

الملحق رقم (04): دليل المقابلة الالكترونية

أولا) نبذة شخصية عن المقابلة:

1- **الاسم واللقب:** ابراهيم بن عيوة.

2- الوظيفة: عون مكلف بالإعلام بمديرية الحماية المدنية الجزائرية بورقلة.

3- الخبرة: 8 سنوات.

ثانيا) معلومات المقابلة:

1- تاريخ المقابلة:

- الجزء الأول من المقابلة: 2020.08.07 بتوقيت 16:45.
- الجزء الثاني من المقابلة: 2020.08.08 بتوقيت 17:22.

2- **مكان المقابلة:** مقابلة إلكترونية من خلال رابط الصفحة عبر "الفيسبوك".

https://www.facebook.com/profile.php?id=100011378665921&epa=SEARCH_BOX

3- أسئلة المقابلة:

- **هل هي الصفحة الوحيدة لجميع وحدات الحماية المدنية الجزائرية لولاية ورقلة على المستوى المحلي؟**
- **ما هي الأدوات الداعمة لمنشورات الأزمات عبر صفحة الفيسبوك للحماية المدنية لولاية ورقلة؟**
- **ما هي طريقة النشر المتبعة في الصفحة؟**
- **ما هي الأهداف من معالجة منشورات الأزمات والاستراتيجيات المتبعة؟**
- **كيف يتم التعامل مع تفاعلات متابعي الصفحة؟**