

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي التبسي - تبسة



LARBI TEBESSI – TEBESSA UNIVERSITY

UNIVERSITE LARBI TEBESSI – TEBESSA-

جامعة العربي التبسي - تبسة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم: إعلام و اتصال

التخصص: اتصال تنظيمي

العنوان:

المعالجة الإعلامية للأزمة في مواقع التواصل الاجتماعي

الفايسبوك و أزمة فياضانات تبسة أنموذجا

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر " ل.م.د " في الاتصال التنظيمي

دفعة: 2019

إشراف الأستاذ:

رضوان بلخيري

إعداد الطالبتين:

— منصورى سارة

— أحسن نصيرة

لجنة المناقشة:

الاسم و اللقب	الرتبة العلمية	الصفة
منصر هارون	أستاذ محاضر أ	رئيسا
رضوان بلخيري	أستاذ محاضر أ	مشرفا و مقرا
منصر عز الدين	أستاذ محاضر ب	ممتحنا

السنة الجامعية: 2019/2018

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



لجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العربي التبسي تبسة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال

تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لانجاز البحث
(ملحق القرار 933 المؤرخ في 20/07/2016)

أنا الممضي أسفله الطالب(ة): منصورى ديارية
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 736098...
الصادرة بتاريخ: 2009-04-29 ب: تبسة
المسجل بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية .
قسم: علوم الإعلام والاتصال
والمكلف بإنجاز أعمال بحث: مذكرة ماستر تخصص: اتصال تنظيمي
تحت عنوان: المعالجة الآلية من الأزمات من مواقع
التواصل الاجتماعي: أزمات فيمونات تبسة
إشراف الأستاذة(ة): رضوان بلخيريا

أصرح بشرفي أنني التزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في انجاز
البحث وفق ما ينصه القرار ملحق القرار 933 المؤرخ في 20/07/2016 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية
ومكافحتها

التاريخ: 2019-06-11

إمضاء المعني بالأمر

11 جوان 2019

رئيس المجلس الشعبي البلدي
ويتفويض عنه
علاء السويدي
نائب رئيس المجلس
البلدي





وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العربي التبسي - تبسة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية



إذن بالطبع

أنا الموقع أسفله الأستاذ (ة): رضوان بلخيري

الرتبة: أستاذ محاضر

القسم: علوم الإعلام والاتصال

أشهد أن المذكورة المعنونة:

المعالجة الإعلامية للأزمة في مواقع التواصل

الاجتماعي

الفيديو وأزمة فيضانات تبسة - نتونجا

والمكملة لنيل شهادة الماستر في تخصص: إتصال تنظيمي

من إعداد:

الطالب (ة): أحمد زهير الطالب (ة): منهوي سارة

تتوفر على الشروط العلمية والمنهجية، الموضوعية والشكلية والتي تؤهلها للمناقشة العلنية بعد تحديد لجان المناقشة، وعليه أوقع على هذا الإذن للطلاب بطبع المذكرة وايداعها لدى إدارة القسم بنسختها الورقية والإلكترونية.

جامعة تبسة في: 2019.6.10

توقيع المشرف

الدكتور
رضوان بلخيري



لجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العربي التبسي تبسة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال

تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لانجاز البحث

(ملحق القرار 933 المؤرخ في 20/07/2016)

أنا الممضي أسفله الطالب(ة): أحمد نصرة

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 49.22.10

الصادرة بتاريخ: 2010.4.28 ب: تبسة

المسجل بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية . قسم: علوم الإعلام والاتصال

والمكلف بإنجاز أعمال بحث: مذكرة ماستر تخصص: اتصال تنظيمي

تحت عنوان: المعالجة الإعلامية لأزمة مؤتمر

التواصل الاجتماعي في أزمة فيضانات تبسة

القيسوك - أزمة فيضانات تبسة

إشراف الأستاذة(ة): رضوان بلعربي

أصرح بشرفي أنني التزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في انجاز البحث وفق ما ينصه القرار ملحق القرار 933 المؤرخ في 20/07/2016 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية

ومكافئتها

التاريخ: 2019-6-11

إمضاء المعني بالأمر

11 جوان 2019

عن رئيس المجلس الشعبي البلدي
بوتبة
المندوب
المكلف
بالتصديق
م. راقص
إقليسي



إهداء

الحمد لله ربّ العالمين حمدا كثيرا طيبا يليق بجلال وجهه وعظيم سلطانه، الحمد لله الذي وفقني لإنجاز هذا العمل المتواضع فالله الشكر والحمد.

أهدي هذا العمل المتواضع إلى روح جدتي الطاهرة "جميلة" رحمها الله وأسكنها جنة الفردوس إلى التي رهننت صحتها حتى ترانا اليوم بطولها، إلى ملكت الحنان إلى الوهج التي تضيء ظلمة حيرتي أهديك إحدى ثماري وأرجوا رضاك يا أغلى ما أملك حفظك الله وأدامك تاجا فوق الرأس أمي الحنون.

إلى أحب الناس وأقربهم إلى قلبي والدي العزيز حفظه الله وأطال في عمره

إلى من كانوا لي في الحياة بهجة ونعمة إخوتي وأخواتي رمز المحبة والإخاء حفظهم الله

إلى براعم العائلة "ألاء، عبد الرحمان، معاذ، تيم الله، راما، ريتال، إيلاف، سدين، سيف، أيوب، إسحاق، عبد الغفور، محمد"

إلى رفيقة دربي "نصيرة" التي كانت الصديقة والرفيقة التي شاركتني مشواري الجامعي منذ بدايته، إلى صديقات الدرب "البنى، راضية، هيبه"

إلى كل أفراد عائلة "منصوري و بوصيدة"

إلى من لم تسعهم مذكرتي وتسعهم ذاكرتي

سأرة

إهداء

الحمد لله ربّ العالمين حمدا كثيرا طيبا يليق بجلال وجهه وعظيم سلطانه، الحمد لله الذي وفقني لإنجاز هذا العمل المتواضع فانه الشكر والحمد.

إلى من تعلمت فيهم روح الجهد والنزاهة والعمل، إلى رمز الحب والوقار أطال الله في عمرهما،
أثمن لؤلؤتين أملكهما في الوجود الوالدين الكريمين أمي وأبي

إلى أخواتي حفظهم الله "عبير و بسمة وخاصة هاجر التي ساندتني كثيرا"

إلى مدلل العائلة أخي الصغير "فارس"

إلى الكتاكيت الصغار أولاد أختي "ريماس وتيم الله"

إلى رفيقتي خطوة بخطوة ومعها سرت الدرب وما تزال ترافقني حتى الآن "سارة" إلى صديقتاي
"البنى وراضية"

إلى كل أفراد عائلة "أحسن و موخر"

إلى من لم تسعهم مذكرتي وتسعهم ذاكرتي

أهدي هذا العمل

نصيحة

شكر وعرفان

له الحمد وله الشكر سبحانه وتعالى الذي وفقنا لإنجاز هذا العمل، وأعاننا على إتمامه وإنجازه في الوقت المحدد

نتقدم بفائق الشكر وخالص التقدير والاحترام إلى الأستاذ المشرف "رضوان بلخيري" لقبوله الإشراف على هذا العمل وعلى رحابة صدره رغم كثرة انشغالاته

كما أتوجه بالشكر إلى الأستاذ "سيف عبان" و"أيمن سلطاني" اللذان ساعدانا في انجاز هذا العمل

دون أن أنسى كافة أساتذة قسم الإعلام والاتصال

بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية - تبسة.

ملخص الدراسة.

تتلخص الدراسة في معرفة كيفية إدارة و معالجة مختلف الصفحات على موقع الفايسبوك لازمة الفيضانات التي شهدتها ولاية تبسة في شهر سبتمبر 2018.

بحيث سنعتمد على التحليل السيميولوجي من اجل تحليل الصور المنشورة على الصفحات في هذا الموقع بالاعتماد على مقارنة رولان بارت. لنصل إلى مجموعة من النتائج و التي من أهمها :

- تحمل الصور أبعاد إنسانية بالدرجة الأولى و هذا ما جعل جميع المواطنين من مختلف ولايات الوطن تنهافت بتداولها على مختلف الصفحات.

- حاولت مختلف الصفحات على هذا الموقع معالجة الأزمة إعلاميا نظرا لغياب متحدثين رسميين غي القنوات التلفزيونية لتغطية الحدث.

- التفاعل الكبير الذي كان واضحا من خلال الكم الهائل من التعليقات على الصور يبرز لنا مدى رغبة المواطن التبسي لإيجاد حلول لهذه الأزمة و الرغبة في تغيير الأوضاع و الظروف المعيشية التي تعانيها الولاية.

الكلمات المفتاحية:

المعالجة الإعلامية, الأزمة. مواقع التواصل الاجتماعي. الفيسبوك . فيضانات

Résumé de l'étude :

L'étude a appris à gérer et à traiter les différentes pages du site face book de la crise des inondations que la wilaya de Tébessa les a connues en Septembre 2018.

Nous nous baserons donc sur l'analyse sémiologique pour analyser les images publiées sur les pages de ce site selon l'approche de Roland Bart. Pour atteindre ensemble de résultats, parmi lesquels les plus importants qui sont ;

-l'image porte au départ des dimensions humaines, et c'est ce qui a fait flirter tous les citoyens des différentes wilayas du pays en la partageant dans des différentes pages.

-les différentes pages de ce site ont tenté de traiter de la crise d'une façon médiatique car il n'y a pas d'orateur officiel sur les chaînes de télévision pour couvrir l'événement.

-la grande interaction qui se manifestait à travers le grand nombre de commentaire sur les images montre à quel point le citoyen tébessien souhaite trouver des solutions à cette crise et le désir de changer les conditions et les circonstances de vie que la wilaya souffre d'eux.

Les mots clés :

Traitement médiatique, crise, sites de réseautage social, face book, inondations.

فهرس

المحتويات

الصفحة	العنوان
	شكر و عرفان
	الإهداء
	الملخص
	الفهرس
أ-ج	المقدمة.....
	الإطار المنهجي للدراسة
4-2	تحديد المشكلة.....
5-4	أسباب الدراسة.....
5	أهمية الدراسة.....
6	أهداف الدراسة.....
8-6	منهج الدراسة ومقاربتها النظرية.....
10-8	مجتمع البحث وعينة الدراسة.....
2-10	تحديد المفاهيم.....
15-12	الدراسات السابقة.....
	الإطار النظري للدراسة
	أولاً: الأزمة
18	تمهيد.....
25-19	1- مفهوم الأزمة.....
30-26	2- أسباب الأزمة.....
32-31	3- خصائص الأزمة.....
35-33	4- أنواع الأزمة.....
38-36	5- مراحل الأزمة.....
39	خلاصة.....
	ثانياً: اتصال الأزمة
40	تمهيد.....
45-41	1- مفهوم اتصال الأزمة وأهميته.....
46-45	2- أهداف اتصال الأزمة.....
49-46	3- مبادئ اتصال الأزمة.....
53-50	4- وسائل اتصال الأزمة.....
54-53	5- استراتيجيات اتصال الأزمة.....
55	خلاصة.....
	ثالثاً: مواقع التواصل الاجتماعي
57	تمهيد.....
58	1- تعريف مواقع التواصل الاجتماعي.....
60-59	2- نشأة وتطور مواقع التواصل الاجتماعي.....

الفهرس

64-60	3-أهمية وخصائص مواقع التواصل الاجتماعي.....
65-64	4-تقسيمات مواقع التواصل الاجتماعي.....
66	5-الفايس بوك تمهيد.....
67	1-5-تعريف الفايس بوك.....
70-67	2-5-نشأة وتطور الفايس بوك.....
71-70	3-5-خصائص الفايس بوك.....
73-72	4-5-مهام الفايس بوك.....
75-74	5-5-ايجابيات الفايس بوك.....
76	خلاصة.....
	الإطار التطبيقي
79	تمهيد.....
96-80	تحليل الصور وفق مقارنة "رولان بارت".....
98-97	نتائج الدراسة.....
100-99	خاتمة
107-101	قائمة المصادر والمراجع.....

مقدم

تفه



المقدمة:

تعيش مختلف المجتمعات الإنسانية مجموعة من التحولات التكنولوجية، الاقتصادية والاتصالية التي جعلتها تواجه العديد من التحولات والأزمات نتيجة لاكتساح هذه الأخيرة- الأزمات- مختلف مجالات الحياة بدرجات متفاوتة، ما أدى للحاجة في هذا العصر إلى علم مستقل يختص بالأزمات والكوارث وكيفية إدارتها ومواجهتها وهو علم "إدارة الأزمات" والذي يهدف إلى التحكم في الأحداث المفاجئة والتعامل معها ومواجهة أثارها ونتائجها، كما تعمل إدارة الأزمات والكوارث من خلال التعامل الفوري مع الأحداث لوقف تصاعدها والسيطرة عليها.

وتتضح أهمية وسائل الإعلام المختلفة عند إدارة ومعالجة الأزمات والكوارث سواء قبل وقوعها أو أثناء حدوثها أو بعد الانتهاء منها من خلال تبيان الحقائق للمواطنين والجمهور خاصة في حالات الكوارث حيث تعتبر هذه الوسائل عاملا حيويا في إيصال المعلومات الإيجابية المتوفرة من المؤسسات الحكومية في التوقيت المناسب التي تقلل فرص زيادة التأويلات والتخمينات بين صفوف المواطنين وعدم إصابتهم بالخوف والفوضى، كذلك لقدرتها الكبيرة في الانتشار والوصول للناس بالإضافة لقدرتها في التأثير والسيطرة النفسية على الأفراد والإقناع والتحكم في سلوكيات وتوجيهها.

ولهذا فالأزمات في مختلف مجالاتها وكذلك الكوارث الطبيعية بأنواعها تعتبر مادة ثرية لوسائل الإعلام الجماهيرية بحيث تحظى بتغطية موسعة تستجيب لحاجة الجمهور للمعرفة وكذلك تقصي كل ما هو جديد عن الكارثة أو الأزمة محل الأنظار.

كما تقوم أيضا وسائل الإعلام بمعالجة الأزمة وتناولها بصورة موضوعية تأخذ في الحسبان أبعادها المختلفة سعيا للحل مما يؤدي لانتهائها وتجاوزها في أسرع وقت ممكن من خلال التحلي بالمصداقية والدقة.

ولكن مع ظهور ما يسمى بالإعلام الجديد أو البديل والذي أحدث نقلة نوعية بمفهوم الإعلام والذي تمثل في المواقع الإلكترونية والمواقع الاجتماعية والمدونات وغيرها على شبكة الانترنت.

فلقد أتاحت هذه المواقع الاجتماعية لمتصفحها إمكانية مشاركة الملفات والصور وتبادل مقاطع الفيديو وإجراء المحادثات الفورية وإرسال الرسائل وإتاحة الفرصة للفرد للتعبير عن آرائه بكل حرية في جميع المواضيع دون قيود تحد من ذلك، بل وأصبح الفرد في هذه المواقع يقوم بعمل وبدور الصحفي من خلال تقصي الحقائق وذلك من خلال نشر وتداول الأخبار عن الأزمات والكوارث بكل وضوح وهذا ما يساعد في توسيع رقعة انتشار الخبر.

حيث تصدرت هذه المواقع والشبكات موقع الفاييس بوك والذي يعد الأشهر في يومنا هذا، فيعتمد عليه بصفة كبيرة خلال الأزمات والكوارث فيتيح للمستخدمين نشر الصور ومقاطع الفيديو مباشرة من عين الحدث ما يجعلها تتصف بنوع ما من المصداقية وكذلك الحرية في إبداء الرأي وتقديم الحلول من قبل جميع شرائح المجتمع وبجذب الأنظار للأزمة أو الكارثة محل المتابعة وهذا ما حدث عشية يوم الأربعاء 12 سبتمبر 2018 عندما تعرضت ولاية تبسة لأزمة فيضانات حيث تداولت جميع الصفحات على موقع الفاييس بوك هذه الأزمة منذ بدايتها

ما أدى جميع الصفحات سواء الرسمية أو الغير رسمية تهب وتسارع بنشر الصور ومقاطع الفيديو التي تعبر عن الخسائر والدمار الذي خلفه الفيضان ماديا وبشريا والذي راح ضحيته الطفل "أدم" ذو خمس سنوات، وإصابة 18 شخصا آخر بجروح متفاوتة وتضرر العديد من السكنات والسيارات والمنشآت العمومية التي غمرتها سيول الفيضانات.

فموقع الفاييس بوك في تلك الفترة كان سببا في جذب النظر لضرورة القيام بإصلاحات عاجلة لولاية تبسة وكشف المستور والخراب الذي تعانيه سواء في الطرقات أو المنازل على عكس وسائل الإعلام التقليدية التي لم تهتم بالقدر الكافي بهذه الأزمة ولم تنقلها بشفاافية.

وبالتالي فموقع الفاييس بوك قام بإدارة ومعالجة هذه الأزمة بصورة ملفتة نظرا للكم الهائل من المنشورات التي تداولتها العديد من الصفحات انطلاقا مما سبق فقد استمدينا مشروعية البحث في هذا الموضوع هو أنه محور العديد من النقاشات ونظرا لنقص الدراسات التي تناولت موضوع المعالجة الإعلامية للأزمة في مواقع التواصل الاجتماعي فقد جاءت دراستنا هذه لتعالج كيفية مساهمة ومعالجة موقع الفاييس بوك لأزمة فيضانات تبسة والتي عالجنها وفق خطة قسمناها إلى دراسة الأزمة انطلاقا من مفهومها، أسبابها وخصائصها ومن ثم أنواعها وخصائصها ومن ثم تطرقنا إلى اتصال الأزمة الذي يعتبر جد مهم في موضوع دراستنا فتطرقنا فيه إلى أهم العناصر التي تخدم موضوع دراستنا، كما تطرقنا إلى مواقع التواصل الاجتماعي باعتبارها متغير أساسي في دراستنا وتطرقنا من خلالها إلى موقع الفاييس بوك تعريفه ونشأته وإيجابياته وسلبياته

أما الجانب التطبيقي فقد قمنا بتحليل مجموعة من الصور التي نشرت على صفحات الفاييس بوك والتي تناولت أزمة فيضانات تبسة تحليلا سيميولوجيا وفق مقاربة رولان بارت، وانهيينا دراستنا بمجموعة من النتائج التي توصلنا إليها بعد دراستنا لهذا الموضوع.

الإطار المنهجي

****إشكالية الدراسة :**

إن ما تقوم به وسائل الإعلام من معالجة للأحداث اليومية المتسارعة تجعل المتلقي في إحاطة شاملة بما يحدث في محيطه .حيث تعمل هذه الوسائل على جمع و ترتيب المعلومات حول الموضوعات المهمة فتحاول تدعيم معلوماتها و إثبات مصداقيتها عبر تقديم تحليلات و تفسيرات و تقوم بمناقشتها، حيث تنشط هذه الوسائل في جميع المجالات و خاصة في فترات الأزمات.

ففي ظل تفاقم الأزمات في مختلف مناحي الحياة السياسية و الاقتصادية و البيئية و غيرها و على كافة المستويات المحلية و الإقليمية و الدولية و في العقود الأخيرة بشكل خاص برز موضوع إعلام الأزمات حيث أصبحت عملية إدارة الأزمات إعلاميا تخصص علمي له قواعد و نظريات و أسس و إستراتيجيات تهتم به المؤسسات الأكاديمية و المؤسسات الإعلامية من أجل دراسة الأزمات المختلفة و المؤثرة على المتلقي. حيث تظهر قوة وسائل الإعلام في زيادة حجم التأثير على الرأي العام لاسيما أن المجتمع يصبح أكثر تفاعلا مع وسائل الإعلام للتطلع على تفاصيل أكثر عن الأزمة و ظروفها أيا كان نوعها.

و لكن مع ظهور مواقع التواصل الاجتماعي استحوذت هذه الأخيرة على مكانة مميزة في المجتمع، فبعد أن كان الراديو و التلفزيون المصدر الأول للأخبار لسنين طويلة أصبحت هذه الوسائل الحديثة المصدر الأول لشريحة واسعة من الناس.

و لقد أظهرت الأزمات العالمية الأخيرة دور بارز بل و مؤثر لشبكات التواصل الاجتماعي حيث كانت مفتاح حل و نزع فتيل و احتواء العديد من الأزمات قبل تفجرها على نطاق واسع و كذلك هذه الشبكات كشفت عن تأثير استخدامها خلال الأزمات و الكوارث الطبيعية و كيفية توظيفها بفاعلية في تجاوز الأزمة .

تأثيرات نوعية و تغييرات جذرية أحدثتها مواقع التواصل الاجتماعي بأدواتها و منصات المختلفة التي مكنتها من تغيير المشهد الإعلامي الخاص بإدارة الأزمات نظرا لما تتمتع به من مزايا تؤهلها للقيادة و التوجيه و أهم ميزة يجدر ذكرها هي إتاحتها للمستخدم المشاركة و التفاعل و نقل الأخبار و المعلومات بالأفراد. وفي هذا الكم الهائل من التفاعلية التي نجدها في مواقع التواصل الاجتماعي فلا بد أن نجد مشاركات حول ما يخص الكوارث الطبيعية و التي تهدد الحياة البشرية والتي تتناولها هذه المواقع و تقوم بإدارتها و خاصة موقع الفاييس بوك الذي يعتبر من أحدث تقنيات الاتصال و أكثرها انتشارا و شعبية

رغم إن هذا الموقع أنشأ في الأساس للتواصل الاجتماعي بين الأفراد لكن استخدامه امتد ليشمل معالجة و إدارة الأزمات بأنواعها و خاصة في الكوارث الطبيعية.

وهذا ما حدث في شهر سبتمبر 2018 حيث جميع مواقع التواصل الاجتماعي تناولت أزمة الفيضانات التي شهدتها الجزائر و بالأخص ولاية تبسة و التي انجر عنها خسائر مادية و بشرية لكونها الأولى من نوعها في ولاية تبسة و هذا ما جعل مواقع التواصل الاجتماعي و خاصة موقع الفاييس بوك يتناول هذه الكارثة بصفحاته الرسمية و الغير رسمية كانت محل مناقشة لجميع شرائح المجتمع و خاصة المواطن التبسي لكون هذه الوسيلة سهلة و سريعة للتطلع على مستجدات الأزمة بسرعة و مرفقة بالصور و الفيديوهات من عين المكان .

**** انطلاقا مما سبق نطرح التساؤل الرئيسي:**

كيف ساهمت مواقع التواصل الاجتماعي في معالجة أزمة فيضانات تبسة ؟

*** أما الأسئلة الفرعية :**

- ما مدى مساهمة التغطية الإعلامية للأزمات في الحد من انتشارها بولاية تبسة؟
- كيف عالجت صفحات الفاييسبوك في تغطية أزمة فيضانات تبسة ؟
- هل نجحت صفحات الفاييسبوك في معالجة أزمة فيضانات تبسة إعلاميا ؟

****أسباب الدراسة :**

لكل باحث الرغبة في اختيار موضوع يشد انتباهه ولا بد أن يكون لديه أسباب تدفعه لاختيار الموضوع دون غيره في حين يكون اقتناعه بالموضوع محفزا ليملك القدرة و الرغبة في مواصلة البحث.

و الأسباب التي تدفعنا لاختيار موضوع مذكرتنا هي :

1 الأسباب الذاتية :

* الفضول العلمي و الرغبة في الكشف عن الجديد.

* تأثرنا الشخصي بمواقع التواصل الاجتماعي و طول الوقت نقضيه في استخدامها.

* ملاحظة الأفراد المحيطين بنا يميلون لاستخدام مواقع التواصل أكثر من نشاطاتهم اليومية و يتفاعلون من خلالها مع الأزمات.

* تأثرنا بأزمة الفيضانات التي شهدتها ولايتنا جعلنا نبحث عن دور موقع الفايس بوك في إدارة هذه الأزمة.

2 الأسباب الموضوعية :

- * حداثة الموضوع و نقص الدراسات حوله.
- * محاولة التعرف عن دور مواقع التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات.
- * التعرف على كيفية معالجة موقع الفايس بوك لازمة فيضانات تبسة.
- * التعرف على ما إذا نجح الفايس بوك في إدارة أزمة فيضانات تبسة.

** أهمية الدراسة :

تتمثل أهمية موضوعنا المتمثل في المعالجة الإعلامية للأزمة في مواقع التواصل الاجتماعي في أنه موضوع يستدعي الدراسة لكون هذه المواقع أصبحت جزء لا يتجزأ من حياتنا و الكم الهائل من مستخدميها في تزايد مستمر. حيث أصبحت وسيلة للإعلام و الأخبار للمجتمع و التعبير عن الأفكار و تبادل المعلومات و تفاعل مع الأزمات و الكوارث بل و حتى إدارتها و معالجتها . و هذا ما جعل هذا الموضوع له أهمية كبيرة يجذبنا للبحث فيه لكونه لم يسبق دراسته من قبل و فضولنا القوي في التعرف على كيفية إدارة الأزمات في مواقع التواصل الاجتماعي و خاصة الفايس بوك أثناء الكوارث الطبيعية مثل أزمة الفيضانات في تبسة و هذا ما سنتطرق إليه في دراستنا .

**أهداف الدراسة :

من المنطقي أن يكون وراء كل عمل أو دراسة هدف نسعى لتحقيقه و الوصول إليه حتى نستطيع أن نتخطى كل الصعوبات من اجل الوصول إليه

و الأهداف التي نسعى لتحقيقها في دراستنا هي :

* تقديم عمل جاد و مسئول يعكس صورة حسنة عن الطالب بعد أن يغادر الجامعة

* البحث عن دور المعالجة الإعلامية في إدارة الأزمات.

* التعرف على كيفية مساهمة مواقع التواصل الاجتماعي في معالجة أزمة فيضانات تبسة .

* التعرف على القواعد الأساسية لإدارة الأزمات في مواقع التواصل الاجتماعي.

* البحث عن كيفية تغطية موقع الفيس بوك أزمة فيضانات تبسة.

* التأكد ما إذا نجحت مواقع التواصل الاجتماعي في معالجة أزمة فيضانات تبسة أم لا.

**** منهج الدراسة ومقاربتها النظرية:**

المنهج يعتبر الخطوة الرئيسية في تنظيم وترتيب أفكار الباحث للوصول إلى نتائج منطقية.¹

ويقصد بمنهج البحث العلمي هو مجموعة من القواعد و الأنظمة العامة التي يتم وضعها من اجل الوصول إلى حقائق مقبولة حول الظواهر في مختلف مجالات المعرفة الإنسانية و بناءا عليه يمكن القول بان المناهج التي تصلح للبحث عن حقيقة ظاهرة معينة تختلف باختلاف الموضوعات المطلوب بحثها من قبل الباحثين و الذين يمكن أن يتبعوا مناهج علمية مختلفة.

و بشكل عام يمكن تعريف المنهج العلمي بأنه عبارة عن أسلوب من أساليب التنظيم الفعالة لمجموعة من الأفكار المتنوعة و الهادفة للكشف عن حقيقة تشكل الظاهرة المدروسة.

*ونظرا لطبيعة دراستنا "المعالجة الإعلامية للأزمة في مواقع التواصل الاجتماعي" والتي تعتبر من الدراسات الوصفية فكان لزاما علينا استخدام **منهج التحليل السيميولوجي**، وهو شكل من أشكال البحث الدقيق في المستويات العميقة للرسائل الأيقونية أو الألسنية على حد سواء، يلتزم فيه الباحث بالحياد تجاه

¹-محي الدين مختار،الاتجاهات النظرية والتطبيقات في منهجية العلوم الاجتماعية، ط2، دار المنشورات الجامعية،باتنة،الجزائر،1999، ص07.

هذه الرسالة من جهة ويسعى فيه من جهة أخرى إلى تحقيق التكامل من خلال التطرق إلى الجوانب الأخرى السيكلوجية، الاجتماعية، والثقافية التي يمكن أن تدعم التحليل بشكل أو بآخر.¹ ويقول الباحث السيميولوجي "لويس يامسلاف" أن التحليل السيميولوجي عبارة عن مجموعة من التقنيات والخطوات المستهدفة لوصف وتحليل شيء باعتباره دلالة في حد ذاته من جهة أخرى.²

*المقاربة النظرية للدراسة:

وسنعمد في هذه الدراسة على مقاربة رولان بارت* من أجل البحث عن الدلالة الحقيقية لمحتوى الرسائل، وهذا بمعرفة معناها الحقيقي ومضمونها الخفي.³

قام رولان بارت مع بداية الستينيات بتوظيف التحليل السيميولوجي على الصور، حيث بين أن المعاني توجد في نظامين أو مستويين:

-**المستوى التعيني:** يعني المعنى الفوري أو البديهي السطحي للصور أو القراءة الأولية، وهو ما يقابل الدال عند "دي سوسير" بمعنى آخر أنه وصف أولي تعيني للصور، هذا المستوى هو وصف جزئي لا يمكنه أن يوصلنا لكل معنى الصورة إذا نحن في هذا المستوى نقوم بالإجابة على السؤال "ماذا" فهو يساعد على تحديد الموضوع الذي تعالجه الصورة ويعرفنا على محتواها.

-**المستوى التضميني:** هو كما يقول الباحث هاميسلاف: هو النظام التالي للفهم الإيديولوجي الاجتماعي وهو أعمق مستوى في قراءة الصورة، والتي تكون حسب قيم ودوافع المتلقي إذ أن الوصول إلى المعنى الحقيقي العميق إلى الصورة إنما يتم على مستوى المدلول أو الدلالة التضمينية وهو ما أكده العديد من الباحثين في مجال السيميولوجيا فالصورة في مستواها التضميني أو الرمزي تصبح نسيجا من العلامات التي تنبثق من قراءات متعددة أو معاجم ولغات متغيرة.⁴

**مجتمع البحث و عينة الدراسة :

يعتبر تحديد مجتمع البحث و عينة الدراسة خطوة مهمة في البحث العلمي حيث نتوقف عليها باقي مراحل البحث العلمي. إذ لا بد أن يتعرض الباحث على مجتمع البحث قبل الشروع في إنجاز بحثه.

¹ -رضوان بلخيري، الدلالات السيميائية للصورة السينمائية دراسة تحليلية سيميولوجية لصورة العرب والمسلمين في السينما الأمريكية، رسالة دكتوراه في علوم الإعلام والاتصال، جامعة عنابة، 2014، ص 25.

² -محمد عبد الحميد، تحليل المحتوى في بحوث الإعلام، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1988، ص 30.

-رولان بارت: توفي سنة 1980 عن عمر يناهز الخامسة والستون، كان أستاذا في كلية كوليج دو فرانس، وهو أعلى منصب في النظام الأكاديمي الفرنسي، هو صاحب كتاب "عناصر السيميوطيقا" والذي أشتهر من خلاله بالترقية بين اللغة والكلام، وبين الدال والمدلول.

³ -رضوان بلخيري، المرجع السابق، ص 27.

⁴ -محسن بو عزيزي، السيميولوجيا الاجتماعية، ط1، مركز الدراسات الوحدة العربية، لبنان، 2010، ص 112.

ولعل من أهم المشاكل التي يواجهها الباحث هي اختيار العينة للبحث العلمي هذه الأخيرة لها جانب كبير من الأهمية لأن عليها تتوقف كل القياسات و النتائج التي يخرج بها الباحث من دراسته.

*** مجتمع البحث:** و هناك من يطلق عليه بمجتمع الدراسة الأصلي و يقصد به كامل أفراد أو أحداث أو مشاهدات موضوع البحث أو الدراسة. إذا استطاع الباحث إجراء دراسته تكون ذات نتائج أقرب للواقع و أكثر دقة و نسمي ذلك مسحا. و لكن إذا وجد الباحث صعوبة في التعامل مع كل مشاهدة من مشاهدات المجتمع لعدة أسباب مما سيضطره لإجراء الدراسة على مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة و هذه المجموعة نسميها عينة الدراسة.¹

*** حيث في دراستنا سيكون مجتمع البحث مجموع الصفحات على موقع الفيس بوك التي تناولت أزمة فيضانات تبسة و التي حاولت معالجة هذه الكارثة الطبيعية .**

*** العينة:** هي جزء من مجتمع البحث أو الدراسة الذي تجمع منه البيانات الميدانية. و هي تعتبر جزء من الكل بمعنى أنه تأخذ مجموعة من أفراد المجتمع على أن تكون ممثلة لمجتمع البحث . فالعينة هي جزء معين أو نسبة معينة من أفراد المجتمع الأصلي ثم تعمم نتائج الدراسة على المجتمع ككل. و قد تكون وحدات العينة أشخاصا أو أحياء أو شوارع أو غير ذلك.²

و في هذه الدراسة سنعتمد على **العينة القصدية** و التي تعرف : على أنها العينة التي يستخدم فيها الباحث الحكم الشخصي على أساس أنها هي الأفضل لتحقيق أهداف الدراسة. و منه ينتقي الباحث أفراد عينته بما يخدم أهداف دراسته و بناء على معرفته.و يختار الباحث أفراد عينته دون الاعتماد على الطريقة العشوائية البسيطة بل يضع الباحث مواصفات محددة لأفراد العينة مبنية على المعلومات المعروفة مسبقا عن مجتمع الدراسة.³

و تتمثل العينة القصدية في هذه الدراسة في صفحات الموجودة على موقع الفيس بوك و نخص في دراستنا الصفحات الخاصة بأخبار ولاية تبسة أي الصفحات المحلية التي كانت عين المواطن التي اهتمت برصد ومواكبة هذه الأزمة في مختلف مراحلها منذ البداية والتي كان التفاعل فيها كبير جدا من طرف المستخدمين، حيث سنقوم بتحليل و وصف هذه الصفحات بدقة من أجل التعرف على كيفية معالجتهم لأزمة فيضانات تبسة على موقع الفيس بوك.

****تحديد المفاهيم:**

¹ عبد الرحمان برفوق ، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية ، مؤسسة حسين الجبل للنشر والتوزيع ،الجزائر، 2017، ص 226.

² المرجع نفسه ،ص 227.

³ -كمال بسلي، منهجية البحث العلمي، منشورات جامعة حماة ،سوريا، 2016، 137.

تعتبر عملية تحديد المفاهيم من الخطوات الأساسية في البحث العلمي لما لها من دور كبير في تحديد مسار البحث. و بذلك نتناول المفاهيم ذات الصلة المباشرة بموضوع الدراسة أو بعض جوانبه منها :

1/ المعالجة الإعلامية:

و يقصد بها التكتيك المستخدم في عرض قضية ما أو طرح فكرة ما أو متابعة حدث. و تجمع المعالجة الإعلامية بين مختلف فنون الصحافة التلفزيونية فهي الكيفية التي يتم من خلالها التعامل مع مختلف القضايا المطروحة و كيفية طرحها في البرامج الإخبارية.

فالمعالجة الإعلامية هي الخصائص التي يتسم بها التناول الإعلامي للقضية محل الدراسة من حيث الشكل (القوالب الفنية صفات الشخصيات و الضيوف) , و المضمون (قضايا فرعية – الأطر الإعلامية الموظفة – القوى الفاعلة في المعالجة- الأطر المرجعية الموظفة- مدى التوازن في العرض – أساليب الإقناع المستخدمة). يهدف توصيف هذا التناول, و المعالجة تركز في الأساس على سؤال واحد مفاده كيف تعاملت المؤسسة الإعلامية مع المعلومات و البيانات المتعلقة بحدث معين و كيف عالجت الآثار و تداعيات المترتبة على بث أو نشر تلك البيانات و المعلومات. بالإضافة الكشف عن القضايا التي تم إهمالها و تجاهلها. ومن ثم فان المعالجة الإعلامية تشير إلى هيئة التحرير مجتمعة و إلى السياسة التحريرية للمؤسسة الإعلامية سواء كانت قناة أو صحيفة¹.

2/ الأزمة :

لغة :هي الشدة و القحط ،وأزم عن الشيء :امسك عنه ،وأزم على الشيء أزمًا:عض بالفم كله عضاً شديداً،وتأزم : إصابته أزمة².

اصطلاحاً : تعرف على أنها حالة من عدم التوازن و الاتساق بين ما تم و بين ما يجب أن يتم أو هي كل ما لا يمكن توقعه أو التفكير فيه سواء من أحداث أو تصرفات تآثر أو تهدد بقاء الناس أو منظمات الأعمال أو تلوث البيئة و الحياة الطبيعية

¹ هالة محمد إسماعيل بغدادي، المتغيرات المؤثرة على تغطية القضايا العربية الإخبارية، رسالة دكتوراه، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، 2007، ص 62.

² أبو الفضل جمال الدين محمد بن منظور، لسان العرب المحيط، بيروت، دار صادر، ص 12 .

* كما تعرف على أنها حالة توتر و نقطة تحول تتطلب قرار ينتج عنه مواقف جديدة سلبية كانت أو إيجابية تؤثر على مختلف الكيانات ذات العلاقة¹

3/ مواقع التواصل الاجتماعي :

هو مصطلح يطلق على مجموعة من المواقع على شبكة الانترنت العالمية حيث تتيح التواصل بين الأفراد في بيئة مجتمع افتراضي في نظام عالمي لنقل المعلومات

و هي منظومة من الشبكات الإلكترونية التي تسمح للمشارك فيها بإنشاء حساب خاص به و من ثم ربطه من خلال نظام اجتماعي إلكتروني مع أعضاء آخرين لديهم نفس الاهتمامات و الهوايات أو جمعه مع الأصدقاء. و تتيح هذه المواقع لأعضائها بتقديم أنفسهم و التعبير عن آرائهم و أفكارهم.²

4/ الفيس بوك :

* هو موقع اجتماعي على شبكة الانترنت لتكوين الأصدقاء الجدد و التعرف على أصدقاء حول العالم أو الانضمام إلى مجموعات مختلفة على شبكة الويب. و يمكن للمشاركين في الموقع الاشتراك في الشبكة أو أكثر مثل المدارس أو أماكن العمل أو مجموعات اجتماعية . وهذه الشبكات تتيح للمستخدمين الاتصال بالأعضاء الذين هم في نفس الشبكة و يمكن لهم من أن يصبحوا أصدقاء لصفحتهم و يتيح لهم رؤية الصفحة الشخصية.

*هو أحد مواقع التواصل الاجتماعي و التي يمكن الوصول إليه على الشبكة العنكبوتية من خلال الرابط « **FACEBOOK.COM** » و تتيح الشبكة لمستخدميها التعارف و التواصل و مشاركة المعلومات و تبادل الخبرات من خلال أدوات تقنية تفاعلية.³

**الدراسات السابقة :

يعتبر موضوع دراستنا من المواضيع الحديثة، إذ أنه لم يتسنى للكثير من الباحثين والأكاديميين الخوض في غمار البحث فيها، نظرا لعدة أسباب يرجع أغلبها إلى طبيعة الإعلام الجديد وارتباطه بالعديد من

¹ نادية العقون، العولمة الاقتصادية و الأزمات المالية الوقاية والعلاج دراسة لازمة الرهن العقاري في الولايات المتحدة الأمريكية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2013، ص 12.

² محمد منصور، تأثير شبكات التواصل على الجمهور المتلقين، الأكاديمية العربية المفتوحة، الدنمارك، 2012، ص 222.

³ دحدوح علاء، تصور مقترح لتوظيف الشبكة الاجتماعية facebook في الجامعات الفلسطينية، شهادة لنيل الماجستير في مناهج وطرق التدريس، الجامعة الإسلامية، غزة، 2012، ص 7.

الأطر المنهجية والعلمية والإحصائية التي خلقت لدى العديد من الباحثين نوعا من التوجس من مغبة إبداء آراء قد لا تكون مكتملة أو إجابات وافية عن موضوع المعالجة الإعلامية للأزمة في مواقع التواصل الاجتماعي (بالتحديد موقع الفيس بوك) ونظرا لكون هذه الدراسة حديثة حاولنا قدر الإمكان الحصول على دراسات مشابهة لموضوعنا

الدراسة 1: نصيرة تامي 2012

دراسة بعنوان: المعالجة الإعلامية لظاهرة الإرهاب من خلال البرامج الحوارية في الفضائيات الإخبارية العربية المتخصصة "دراسة تحليلية مقارنة بين قناة "الجزيرة" القطرية وقناة "العربية" السعودية".

أطروحة مقدمة للحصول على درجة الدكتوراه في الإعلام كلية العلوم السياسية والإعلام قسم علوم الإعلام والاتصال جامعة الجزائر-3.

تسعى هذه الدراسة إلى تحليل وتقييم ظاهرة تغلب عليها صفة التحديد، وهي كيفية معالجة قضايا الإرهاب البارزة من خلال البرامج الحوارية في الفضائيتين الإخباريتين "الجزيرة" و"العربية" سعت الدراسة الحالية إلى تحديد ورصد الأطر الخبرية التي توظفها القنوات محل الدراسة في معالجتهما لقضايا الإرهاب البارزة بعد أحداث الحادي عشر من سبتمبر التي مثلت مرحلة جديدة في تاريخ الإرهاب الدولي.

وقد توصلت هذه الدراسة للنتائج التالية:

- تم التوصل إلى أن الإرهاب هو نتيجة تعدد الأسباب والغايات المرجوة من وراء العمل الإرهابي، فقد تعذر تقديم تعريف موضوعي ومقبول للإرهاب على الصعيد العالمي.
- هنالك علاقة بين الإعلام والإرهاب هي علاقة غالبا ما توصف بأنها علاقة تكاملية قائمة على أساس المصلحة المتبادلة، حيث يعتمد كل منهما على فوائد الآخر¹.

الدراسة 2: هامل مهدية: 2008/2009

دراسة بعنوان: اتصال الأزمة في المؤسسة الجزائرية "دراسة حالات لوحداث من المؤسسات الصناعية والخدمية".

أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم فرع تنمية وتسيير الموارد البشرية قسم علوم اقتصادية جامعة قسنطينة.

تسعى هذه الدراسة إلى تناول موضوع اتصال الأزمة في المؤسسة الجزائرية صناعية كانت أم خدمية نابع في الحقيقة من رغبتنا في دفع المؤسسة لمواكبة التغيرات المحلية والدولية، وإعادة النظر في أساليب

¹ نصيرة تامي : المعالجة الإعلامية لظاهرة الإرهاب من خلال البرامج الحوارية في الفضائيات الإخبارية العربية المتخصصة ، دراسة تحليلية مقارنة بين قناة الجزيرة القطرية و قناة العربية السعودية ، أطروحة مقدمة للحصول على درجة الدكتوراه في الإعلام ، جامعة الجزائر 2012 .

و طرق العمل وكذا التعامل مع مختلف الأزمات التي تعترضها ، بهدف تحويل المؤسسة إلى فاعل إيجابي ترتقي إلى مستوى التحكم في أزماتها ، واستثمار نظامها الاتصالي في مختلف مراحل نمو الأزمة .

وقد توصلت هذه الدراسة للنتائج التالية :

- هنالك فعلا تحضير مسبق من حيث تحديد خلية الأزمة وتحديد الصلاحيات والخطط وفقا لما يمليه القانون الوارد في المرسوم التنفيذي رقم 85-231 المتضمن في العدد 36 من الجريدة الرسمية الجزائرية.
- تعمل المؤسسات على توفير التجهيزات المادية لمواجهة الأزمات ولاسيما الأخطار الصناعية ، وتحدد إمكانياتها بناءا على حجم هذه الأخطار التي يمكن أن تظهر في المؤسسة.
- التجهيزات الاتصالية غير محددة بشكل واضح ، فعلى الرغم وجودها إلا أن تفعيلها وتخصيصها للعمل وقت الأزمات يتم فقط أثناء وقوع الأزمة بحيث يتم تجميع وتفعيل هذه الوسائل مباشرة¹.

الدراسة 3 : بدر الدين بن بلعباس 2015/2014

دراسة بعنوان : شبكات التواصل الاجتماعي و الهوية الثقافية عند الطلبة الجامعيين " الفاييس بوك وطلبة بسكرة نموذجا".

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في علم اجتماع تخصص علم اجتماع كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة محمد خيضر بسكرة .

تسعى هذه الدراسة إلى الإشارة بشكل أو بآخر لأحد العوامل المهمة في تحديد مستقبل الطلبة ، وصياغة واقعهم وتحديد خياراتهم ومنطقهم و المتمثلة في الهوية الثقافية التي تعتبر سببا ركيزيا في اختلال منطق الصراع بين المحاور المختلفة في الشرق والغرب شمالا وجنوبا، وقد أسهمت العولمة بحضورها الطاغي على المشهد المتعكر مسبقا في زيادة تعكير الواقع ،ومن تجليات العالم الرقمي اليوم هو انتشار شبكات التواصل الاجتماعي.

وقد توصلت هذه الدراسة للنتائج التالية :

- تسليط الضوء أكثر على موضوع اللغة المستعملة في الفاييس بوك في دلالاته المختلفة وعلاقتها بالطلبة الجامعيين كعنوان لهويتهم الثقافية
- توجد علاقة بين شبكات التواصل الاجتماعي و الهوية الثقافية عند الطلبة الجامعيين بصفة عامة.²

**** أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة :**

*وضع الدراسة في الإطار الصحيح

*بلورة مشكلة البحث وتحديد أبعادها ومجالاتها

*بناء تساؤلات البحث اعتمادا على النتائج التي توصل إليها الآخرون

¹ هامل مهديّة ، اتصال الأزمة في المؤسسة الجزائرية " دراسة حالة لوحداث من المؤسسات الصناعية و الخدماتية " ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه إعلام ، جامعة قسنطينة ، 2009 .

² بدر الدين بن بلعباس : شبكات التواصل الاجتماعي و الهوية الثقافية عند الطلبة الجامعيين : الفيسبوك و طلبة بسكرة نموذجا ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، 2015 .

الإطار المنهجي للدراسة

- * استكمال الجوانب التي وقفت عندها الدراسات السابقة
- * التوجيه لتجنب الأخطاء ونواحي التقصير التي وقع فيها باحثون آخرون
- * تزويدنا بالكثير من المراجع والمصادر المهمة
- * عدم التكرار غير المفيد، عدم إضاعة المجهود في دراسة موضوعات بحثت بشكل جيد
- * توضيح وشرح خلفية موضوع الدراسة.

الإطار

النظ

ري

أولا : الأزمة

تمهيد

- 1- مفهوم الأزمة
- 2- أسباب الأزمة
- 3- خصائص الأزمة
- 4- أنواع الأزمة
- 5- مراحل الأزمة

خلاصة

أولا : الأزمة

تمهيد :

مفهوم الأزمة من المفاهيم واسعة الانتشار في المجتمع المعاصر, حيث أصبحت الأزمات تمس بشكل أو بآخر كل جوانب الحياة بدءا من الأزمات التي تواجه الفرد مرورا بالأزمات التي تمر بها الحكومات و المؤسسات و انتهاءا بالأزمات الدولية .

إن مصطلح الأزمة أصبح من المصطلحات المتداولة على جميع الأصعدة و في مختلف المستويات الاجتماعية. و عالم الأزمات عالم حي و متفاعل،عالم له أطواره و خصائصه و أسبابه، تتأثر به الدولة و الحكومة،فيتأثر به أصغر كائن موجود في المجتمع البشري،وهذا يدفع إلى التفكير بصورة جدية في كيفية مواجهتها و التعامل معها بشكل فعال يؤدي إلى الحد من النتائج السلبية لها،و الاستفادة إن أمكن من نتائجها الإيجابية،ولما للأزمات مواجهتها من أهمية كبيرة فعليه سنقوم بتوضيح مفهوم الأزمة، أسباب نشوئها، و خصائصها، و أنواعها و مراحل تكوينها.

1/ مفهوم الأزمة لغة و اصطلاحا :

ترجع الأصول التاريخية لكلمة أزمة إلى الطب الإغريقي القديم حيث كانت تستخدم للإشارة إلى نقطة تحول هامة أو لحظات اتخاذ قرار مصيري في حياة المريض تؤدي إما لشفائه أو وفاته.

أستخدم هذا المصطلح بكثرة في القرن السادس عشرة في المعاجم الطبية، و تم اقتباسه في القرن السابع عشر للدلالة على ارتفاع درجة التوتر في العلاقات بين الدولة و الكنيسة. و بحلول القرن التاسع عشر تواتر استخدامه للدلالة على ظهور مشكلات خطيرة أو لحظات تحول فاصلة في تطور العلاقات السياسية و الاقتصادية و الاجتماعية ثم أستعار كارل ماكس المصطلح في كتاباته عن " الحتمية التاريخية " للإشارة إلى أزمات الإفراط في الإنتاج. و قد تناول هذا المصطلح مختلف فروع العلوم الإنسانية كعلم الاجتماع و علم النفس و العلوم السياسية و الإعلامية و غيرها.¹

* الأزمة لغة :

هي : الشدة و القحط ، و أزم عن الشيء أمسك عنه،و المازم المضيق كل طريق ضيق بين جبلين مأزم و موضع الحرب أيضا مأزم، ومنه سمي الموضع الذي بين المشعر و بين عرفة مأزمين ، و الأوازم "

¹-عباس رشدي العماري،إدارة الأزمات في عالم متغير ،ط1،مركز الأهرام للترجمة والنشر ،القااهرة، 1993، ص17 .

أولا: الأزمة

السنون الشدائد".¹ و أزم عليهم العام و الدهر
يأزم أزما و أزوم و المتأزم : المتألم لأزمة الزمان و شدته، و أزمتهم السنة أزما : إستأصلتهم ، و يقال
:أصابتنا أزمة و أزمة أي : " شدة "

و هناك لفظ مرادف للأزمة و هو لزبة أو أزبة يقال :أصابتهم أزبة و لزبة أي : "جذب و محل"

ولا ينحصر معنى الأزمة في الشدة و الجذب بل يتعدى إلى المصائب و الابتلاءات. و من ذلك ما روي في
الأثر عن علي بن أبي طالب رضي الله عنه قال : كان رسول الله صلى الله عليه و سلم يقول اشتدي أزمة
تنفرجي "، و المراد أبلغني في الشدة النهائية حتى تنفرجي ، و ذلك أن العرب كانت تقول :أن الشدة إذا
تناهت انفرجت.²

- كما عرف قاموس أكسفورد الأزمة " أنها نقطة تحول قد تتسم بالصعوبة و الخطورة و القلق على
المستقبل و وجوب اتخاذ قرار محدد."³

- و في قاموس ويبستر تعرف بأنها " نقطة تحول إلى الأفضل أو إلى الأسوأ و أنها لحظة حاسمة أو
وقت حرج 3 كما تعرف بأنها " وضع أو موقف بلغ مرحلة حرجة ".⁴

- و وفقا لقاموس المورد فإن الأزمة هي " تغير مفاجئ نحو الأفضل أو نحو الأسوأ في الأمراض
الحمية الحادة، أو هي مرحلة في العمل القصصي أو المسرحي تتضارب فيها العوامل المتعارضة أشد ما
يكون التضارب، و يعطي قاموس لسان العرب لمفهوم الأزمة معنى محددًا فهي حالة الجذب أو القحط أو
المجاعة.⁵

* اصطلاحاً :

تعددت التعريفات التي تناولت مفهوم الأزمة تبعاً لاختلاف المجالات و المستويات التي يتناولها الكتاب و
الباحثون في دراستهم للأزمات.و كذلك لتعدد أنواع الأزمات و أسبابها.

و من أهم التعاريف نذكر ما يلي :

- الأزمة هي تهديد خطير يمكن أن يعصف بأهداف و قيم و معتقدات و ممتلكات الأفراد و المنظمات و
الدول، سواء كان الخطر متوقع أو غير متوقع... و أنها لحظة حرجة و حاسمة تتعلق بمصير الكيان
الإداري الذي أصيب بها، مشكلة بذلك صعوبة حادة أمام متخذ القرار تجعله في حيرة بالغة.⁶

¹-الرازي أبو عبد الله محمد بن أبي بكر، مختار الصحاح، تح: يوسف الشيخ محمد، المكتبة العصرية، بيروت، 1999، ص17 .
²-محمد بن عبد الرحمن السخاوي، المقاصد الحسنة في بيان كثير من الأحاديث المشتهرة على الألسنة، تح: محمد عثمان الخشت، ط1، دار الكتاب
العربي، بيروت، 1985، ص116 .

³ -Oxford ،dictionary of current english ،London ،Oxford Univ ،1995 ،P276 .

⁴ -Webster ،Noch ،New twentieth century dictionary of english language ،New york ،collins world publishing
،1991 ،P307 .

⁵-الهوري السيد، الموجز في إدارة الأزمات، مكتبة عين الشمس، مصر، 1998، ص3 .
⁶- محسن أحمد الخضير، إدارة الأزمات :علم امتلاك كامل القوة في أشد لحظات الضعف، ط1، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2003،
ص113 .

- الأزمة هي حالة من عدم الاستقرار تتضمن إشارات و تنبؤات بحدوث تغيرات جسيمة قريبة قد تكون نتائجها غير مرغوب فيها على الإطلاق, و قد تكون هذه النتائج إيجابية في بعض الأحيان و مرغوب فيها بصورة كبيرة.¹

- أو هي تلك النقطة الحرجة و اللحظة الحاسمة التي يتحدد عنها مصير تطور ما, إما للأفضل و إما للأسوأ الحياة أو الموت, الحرب أو السلم , لإيجاد حل لمشكلة ما أو انفجارها.²

- الأزمة تعبر عن موقف و حالة يواجهها متخذ القرار في أحد الكيانات الإدارية, تتلاحق فيها الأحداث و تتشابك معها الأسباب بالنتائج و يفقد معها متخذ القرار السيطرة عليها و على اتجاهاتها المستقبلية.³

- أما عن **عباس رشدي العماري** فيعرفها :الأزمة عبارة عن مرحلة متقدمة من مراحل الصراع و الصراع في أي مظهر من مظاهره و على أي نطاق من نطاقاته بدأ من داخل النفس البشرية، منذ أن قتل قابيل أخاه هابيل. حتى يرث الله سبحانه و تعالى الأرض و من عليها، و هو حقيقة من حقائق الحياة الثابتة فإما أن نتعلم كيفية التعايش معها، و إما أن نموت بها، عندما نقول أن الأزمة مرحلة من مراحل الصراع فإننا نقصد بذلك من مستوياتها، ابتداء من الصراع النفسي الذي يفقد الإنسان توازنه النفسي في ذروة احتدامه، و الصراع بين الإنسان و أخيه الإنسان داخل مجتمعه و مستوياته المختلفة، من الأسرة إلى القبيلة إلى العشيرة إلى الدولة، و بين الدولة و غيرها من الدول.⁴

* تعريف الأزمة من حيث معايير تصنيفها :

يمكن أن نذكر ثلاث عناصر رئيسية تضبط مفهوم الأزمة حسب معايير تصنيفها وهي : الاجتماعية , السياسية و الاقتصادية :

- **تعريف الأزمة اجتماعيا :** هي توقف الحوادث المنتظمة و المتوقعة و اضطراب العادات و العرف مما يستلزم التغيير السريع لإعادة التوازن و تكوين عادات جديدة أكثر ملائمة مثلا : أزمات التغيير الاجتماعي في العادات و التقاليد... الخ. و يقصد بها أيضا الخلل الناتج عن المرحلة الحرجة التي تواجه المنظومة الاجتماعية , أو الناتج عن توقف بعض الوظائف الحيوية لهذه المنظومة أو كلها, يرافقها تطور سريع في الأحداث, يسفر عنه عدم استقرار النظام الأساسي لهذه المنظومة, و يدفع سلطة اتخاذ القرار فيها إلى ضرورة التدخل السريع لنجدها, و إعادة توازن النظام.

- **تعريف الأزمة سياسيا :** تعبر الأزمة في المفهوم السياسي عن الموقف الذي يؤدي إلى استخدام القوة العسكرية في المواجهة أو التوصل إلى حل بين الأطراف. و هي عبارة عن تداعي سلسلة من التفاعلات يترتب عليها نشوء موقف ينطوي على تهديد مباشر للقيم و المصالح الجوهرية للدولة. أو هي الحالة أو المشكلة التي تأخذ بأبعاد النظام السياسي لتعصف به، إذ تستدعي اتخاذ قرارات لمواجهة التجديدات الحكومية و المؤسساتية، الانقلابات السياسية ، العنف السياسي.⁵

¹- عبد الرزاق محمد الدليمي، مدخل إلى وسائل الإعلام، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص19 .

²-عباس رشدي العماري، مرجع سبق ذكره، ص25 .

³-محسن أحمد الخضيرى، إدارة الأزمات :منهج اقتصادي إداري متكامل لحل الأزمات، مكتبة مدبولي، القاهرة، 1990، ص25 .

⁴- عباس رشدي العماري، مرجع السابق، ص13 .

⁵-السيد عليوة، إدارة الأزمات والكوارث، ط2، دار الأمين للنشر والتوزيع القاهرة، مصر، 2002، ص13 .

- **تعريف الأزمة اقتصاديا** : إذ اعتبرنا الأزمة كظاهرة اقتصادية فهي بهذا المعنى تعرف بنتائجها أو مظاهرها , إذ يمكن في هذا السياق إدراج التعاريف التالية :

- يرى دانييل أرنولد " أن الأزمة الاقتصادية عبارة عن فترة انقطاع في مسار النمو الاقتصادي السابق, لا بل حتى انخفاض في مستوى الإنتاج في فترة يكون فيها مستوى النمو الفعلي أدنى عن النمو الاحتمالي".

- الأزمة الاقتصادية عند جون مايندر كينز " هي تلك الأزمات التي تنشأ عن نقص في الاستهلاك بمعنى عدم كفاية الطلب الفعلي بسبب هبوط الفعالية الجدية لرأس المال".¹

* الأزمة و المفاهيم الأخرى :

على الرغم من أن الأدبيات الخاصة بدراسة الأزمة و إدارة الأزمات قد حققت تقدما واضحا فإن قدرا من الغلط مازال قائما بين مفهوم الأزمة و غيره من المفاهيم الأخرى. و تعود أهمية التمييز بين مفهوم الأزمة و المفاهيم الأخرى و وضع حدود فاصلة بين تلك المفاهيم، إلى أن هذا التداخل قد ينعكس سلبا على طريقة إدارة الأزمة. فالخطأ في تشخيص موقف ما يؤدي في الغالب إلى خطأ في المعالجات، و فيما يلي عرض مختصر لبعض من نماذج لتلك المفاهيم.

– الأزمة و المشكلة :

يشير مفهوم المشكلة إلى الباعث الأساسي الذي يسبب حالة ما من الحالات غير المرغوب فيها و التي تحتاج في الغالب إلى جهد منظم للتعامل معها و حلها. و تمثل المشكلة مرحلة من مراحل الأزمة. و لكنها لا تمثل الأزمة بجميع جوانبها.²

* و في تعريف آخر فإن المشكلة هي عائق أو مانع يحول بين الفرد و الهدف الذي يسعى إلى تحقيقه. و بهذا المعنى فإن ما يميز المشكلة عن الأزمة، أن الأولى لا يشكل ضغط الوقت العنصر الرئيس فيها، بمعنى أنها تتسم بمدى زمني أطول سواء أكان يتعلق بعمر المشكلة أو بالمدى الزمني المتاح لحلها و تسويتها، و ذلك على العكس من حال الأزمة. و يمكن التمييز بين المشكلة و الأزمة استنادا إلى مدى قدرة المنظمة أو المؤسسة، فقد تستطيع المنظمة تحمل المشكلة لفترة زمنية طويلة، غير أنها لا تستطيع تحمل موقف الأزمة التي ترتبط بتهديد حال كيان المنظمة و قدرتها على البقاء أو القيام بوظائفها الأساسية. الأمر الذي يفرض على القائمين بالعمل في المنظمة أو على فرق إدارة الأزمات داخليا سرعة مواجهتها و التعامل معها. و قد حدد بعض الباحثين الفترة الزمنية التي تستطيع المنظمة أن تتحملها المنظمة عند

¹-دانييل أرنولد، تحليل الأزمات الاقتصادية للأمس واليوم، تر: عبد الأمير شمس الدين، ط1، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، لبنان، 1992، ص166 .

²-السيد عليوة، إدارة الوقت والأزمات والإدارة بالأزمات، دار الأمين، القاهرة، 2003، ص80 .

حدث أزمة بثلاثة أيام، بينما حددها آخرون بسبعة أيام. بحيث إذا استمرت المنظمة بأداء عملها بما يزيد عن تلك المدة دون انهيار فإننا نكون أمام مشكلة و ليس أزمة.¹

* الأزمة والكارثة:

الكارثة من الكرت بمعنى : الغم ، و الكارت : هو الأمر المسبب للغم الشديد.²

و منهم من قال بأن الكارثة هي " أحد المفاهيم الأكثر التصاقا بالأزمات، و قد ينجم عنها أزمة، و لكن لا تكون أزمة بحد ذاتها، و تعبر الكارثة عن حالة مدمرة حدثت فعلا و نجم عنها ضرر في الماديات أو كليهما فعلا"³

* و من جهته فقد قدم الباحث حسن عماد مكاوي ثلاث سمات أساسية للكارثة و هي :

- **الشدّة و القساوة :** و يمكن قياس هذه الشدّة من خلال حجم الدمار و الخسائر المادية و البشرية و الاقتصادية.

- **اتساع النطاق :** حيث تمتد آثارها إلى مناطق جغرافية واسعة أو منظمات دولية متعددة الجنسيات.

- **الشيوع و العلنية :** حيث تكون الكارثة واضحة علنية غير قابلة للتجاهل من جانب الحكومات و الجماهير و وسائل الإعلام. حيث تهتم الكثير من الدول للأخطاء البشرية المسببة للحوادث و الكوارث و الأزمات و توليها اهتماما بالغاً لمواجهة الأخطار و الخسائر الضخمة و لأثارها في المجتمع.⁴

* و من جهته فقد حدد الباحث "ربحي عبد القادر الجديلي" ثلاث نقاط أساسية تميز الكارثة عن الأزمة و هي كالتالي :

◦ **الأزمة أعم و أشمل من الكارثة :** فكلمة الأزمة تعني الصغيرة منها و الكبيرة ،المحلية و الخارجية. أما الكارثة فمدلولها ينحصر في الحوادث ذات الدمار الشامل و الخسائر الكبيرة في الأرواح و الممتلكات.

◦ **للأزمات مؤيدون داخليا و خارجيا، أما الكوارث و خاصة الطبيعية منها غالبا لا يكون لها مؤيدون.**

◦ **في الأزمات تحاول اتخاذ القرارات لحل تلك الأزمات،و ربما تنجح و ربما تفشل، أما في الكارثة فإن الجهد غالبا ما يكون بعد وقوع الكارثة و ينحصر في التعامل معها.⁵**

* الأزمة والصراع :

و يقصد بالصراع " حدوث شيء يترتب عليه تعرض الهيكل الرمزي للنظام لخلل أو اضطراب، و لكن ليس بدرجة تصل إلى تحدي الافتراضات الأساسية التي يقوم عليها النظام".

و يقترب مفهوم الصراع و النزاع من مفهوم الأزمة،و ذلك على اعتبار أن بعض الأزمات ماهية إلا تصارع بين إرادتين و تضاد مصالحهما و تعارضهما.¹

¹- أحمد إبراهيم أحمد، إدارة الأزمة التعليمية من منظور عالمي، مكتبة العلمي، الإسكندرية، 2001، ص26 .

²- لويس معلوف، المنجد، ط12، المطبعة الكاثوليكية، بيروت، 1951، ص720 .

³- السيد عليوة، إدارة الأزمات في المستشفيات، إيتراك للطباعة والنشر، القاهرة، 2001، ص12 .

⁴- حسن عماد مكاوي، الإعلام ومعالجة الأزمات، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2005، ص72 .

⁵- فهد أحمد الشعلان، إدارة الأزمات (الأسس، المراحل، الآليات)، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، 2002، ص5 .

إلا أن الصراع قد لا يكون بالغ الحدة و شديد التدمير كما هو الحال في الأزمات، كما أن الصراع قد يكون معروف أبعاده و اتجاهاته، وكذا أطرافه و أهدافه، في حين تكون هذه المعطيات المذكورة شبه مجهولة في الأزمات.²

* الأزمة و الخلاف :

يعبر مفهوم الخلاف عن المعارضة و التضاد و عدم التطابق سواء في الشكل، الظروف أو المضمون، و هو ما قد يكون أحد مظاهر الأزمة و لكنه لا يعبر عنها تماما، فالخلاف إذن لا يمثل في حد ذاته الأزمة و لكنه يعبر عنها، أو يكون باعثا على نشوئها.³

* الأزمة و الحادث :

يمكننا تعريف الحادث على أنه " فعل مادي له تأثير سلبي على الفرد أو المنظمة " .⁴

كما يعبر الحادث عن شيء فجائي غير متوقع، تم بشكل سريع و أنفض أثره فور إتمامه، ولا يكون له صفة الامتداد بعد حدوثه الفجائي العنيف، بل تتلاشى آثاره مع تلاشي تداعيات الحادث ذاته ولا تستمر، في حين أن الأزمة قد تنجم عن الحادث و لكنها لا تمثله فعلا، و إنما تكون فقط أحد نتائجه، كما أنها كثيرا ما تمتد لفترة بعد نشوئها و التعامل معها أيضا.

فالحادث بهذا عبارة عن تطور جزئي تتم معالجته ضمن إطاره ووفق منطلق سياقه، و ثمة احتمال قائم دائما و هو أن يتحول الحادث بشكل معتمد إلى أزمة.⁵

2- أسباب الأزمة :

بالنظر إلى طبيعة ظاهرة الأزمة، لا يمكن أن نعزو وقوعها إلى عوامل محددة أو عامل محدد، و لكنها تأتي في الغالب نتيجة تفاعل عدد من العوامل المتزامنة و المتتالية، دون أن ينفي ذلك تفاوت الأهمية النسبية لأحد العوامل أو بعضها دون الأخرى وفقا لطبيعة الأزمة، و بالتالي فإن للأزمة مقدمات تدل عليها و شواهد تشير إلى حدوثها. و هذه الأسباب ممكن أن تكون نتيجة لما يلي :

¹-محمد نصر مهنا، إدارة الأزمات والكوارث (دراسة تحليلية)، المكتب الجامعي الحديث، القاهرة، 2008، ص243 .
²-عبد الرزاق محمد الدليمي، التخطيط الإعلامي، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2012، ص48 .
³-المرجع نفسه، ص49 .
⁴قدرى على عبد المجيد، اتصالات الأزمة وإدارة الأزمات، دار الجامعة الجديدة، القاهرة، 2008، ص163 .
⁵-محسن محمد العبودي، نحو إستراتيجية علمية في إدارة الأزمات، دار النهضة العربية، القاهرة، 1995، ص20 .

* **سوء الإدراك** : يمثل الإدراك مرحلة استيعاب المعلومات التي يتم الحصول عليها، و الحكم التقديري على الأمور المعروضة. فإذا ما كان الإدراك غير سليم ، فإن ذلك يؤدي إلى عدم سلامة التوجه أو الاتجاه، و بالتالي حدوث انفصام بين الأداء الحقيقي أو المرغوب و القرار المتخذ ، فتحدث الأزمة.

* **سوء التقدير و التقييم** : التفاؤل الخاطئ هو سبب رئيس في حدوث الأزمة في جميع المجالات و ينشأ أساسا من خلال جانبين :

- المغالاة و الإفراط في الثقة الفارغة في النفس و في القدرة الذاتية في مواجهة الآخر و التغلب عليه.

- سوء تقدير قوة الآخر و الاستخفاف به و استصغار شأنه، و هنا لا تكون الأزمة عادية و لكن تكون خطيرة مدمرة و محطمة لكل شيء.

* **استعراض القوة** : إذ يقوم الرئيس بتوبيخ و تعنيف المرؤوسين لاستعراض القوة، و سواء أتم مقابلة هذا التوبيخ برد فعل صامت أو معاكس فإن له آثارا ستؤدي لأزمة¹.

* **الفكر الجماعي السائد**: إن كان القائد قويا و يفرض نفسه على الآخرين و يضع الحلول الغير سليمة لمشكلات مطروحة، فسينتج عنها أزمة.

* **الإدارة الفوضوية غير الرشيدة (سوء الإدارة)** " : و من أسباب سوء الإدارة ما يلي :

عدم وجود نظام التخطيط ، عدم وجود نظام المعلومات ، عدم الاهتمام بالأزمات ، الصراعات الإدارية بين الأقسام أو بين المديرين ، عدم وجود أنظمة للمراقبة والمسائلة ، الاستبداد الإداري.

* **تعارض المصالح و الأهداف** : حيث تختلف وجهات النظر أو تختلف المصالح و الأهداف، فينشأ صراع بين الأفراد أو بين المديرين أو بين الأقسام، الأمر الذي قد يؤدي إلى كوارث و أزمات.

و من أسباب تعارض المصالح و الأهداف ما يلي : المغالاة في قيمة المعلومات الخاصة بالأزمة، و الشك في قيمة المعلومات، و الاستخفاف بالأطراف الأخرى في الأزمة ، و الاستهانة بالأزمة و المعلومات المرتبطة بها، و عدم التحليل المنطقي العقلاني للمعلومات الواردة عن الأزمة.

* **سوء الفهم** : و ينتج عن :

قلة المعلومات و إشارات الإنذار عن الأزمة، و عدم القدرة على الإلمام بالمعلومات السريعة و المتلاحقة و المتغيرة، و عدم القدرة على جمع المعلومات، و التداخل و التشويش في المعلومات و تضاربها، و عدم القدرة على ربط المعلومات بالأزمة.

* **الأخطاء البشرية** : و هي أخطاء تعود لانعدام رغبة أطراف الأزمة أو قدرتها على التعامل مع حقائق الأزمة، و ترجع الأخطاء البشرية للأسباب التالية : تدهور الدافعية و المعنويات ، و قلة الخبرة في نوعها و سنواتها، التعب و الإرهاق، و عدم التركيز في العمل و الإهمال.

¹ -فتحي محمد، الخروج من المأزق (فن إدارة الأزمات)، دار التوزيع والنشر الإسلامية، القاهرة، 2001، ص19 .

أولا: الأزمات

* **اليأس** : هو فقدان الأمل في حل المشاكل و الكوارث، أو هو الإحباط و عدم الرغبة لدى متخذ القرار في مواجهة المشاكل و يرجع ذلك لأحد الأسباب التالية : تدهور في الأنظمة الإدارية، الشعور بالظلم، انخفاض الدخل و الراتب، عدم معالجة المنظمة لمشاكلها، و القمع الإداري.

* **انعدام الثقة** : و هو عدم الإيمان بالآخرين و تنعدم الثقة في بعض الناس و ربما تنعدم في نظام كامل، كأن تنعدم الثقة في الإدارة العليا أو المنظمة، و يرجع عدم الثقة إلى ما يأتي :

سيادة ظروف عمل سيئة، انخفاض الدخل و الروح المعنوية و الدافعية، التوجس و الخوف من تصرفات النظام، عدم الاهتمام بالعمل ، استرضاء الرؤساء و اللجوء إلى الحيل السياسية ، عدم كفاءة النظام الإداري ، الاستبداد و الديكتاتورية في العمل الإداري .¹

* **الأزمات المتعددة** : هو افتعال مشكلات و أزمات أشد خطورة من الأزمة الحقيقية، و يرجع السبب في افتعال الأزمات على ما يلي : محاولة التمويه و التغطية على الأزمات الحقيقية ، و محاولة كسب أرضية بصورة غير أخلاقية على حساب الآخر، و انعدام الثقة في الآخرين .

* **الإشاعات (التضليل الإعلامي)** : إن نشوء الأزمات في أغلبها يكون نتيجة إشاعة أطلقت بشكل معين و تم توظيفها بشكل معين لتحقيق هدف محدد.

فالإعلام الهدام يلعب دورا فعلا في تنشئة الأزمات و اختلاقها من العدم ، حيث يعمد مفتعلو الأزمات إلى استخدام معلومات كاذبة معادية للكيان المراد استهدافه، فينشرونها في الأوساط الاجتماعية ، و تتقبلها النفوس المريضة و تستسيغها، فيحدثون بذلك أزمة اجتماعية قوية .²

* و في محاولة أخرى لتحديد أسباب وقوع الأزمات داخل المنظمات الإدارية حدد سيمور و موور تلك الأسباب فيما يلي :

الاطمئنان الكبير نحو بعض المخاطر، الانطلاق من منظور خاطئ ، الفشل في احترام آراء الآخرين ، تجاهل بعض إشارات التنبيه التي قد تكون مقدمة لنشوء الأزمة ، كما أن بعض المنظمات لا ترى دائما حاجة لإنشاء مقاييس خاصة لاحتمالات نشوء الأزمات مما يدفعها إلى تجاهل المخاطر الناشئة في الظروف الأكثر صعوبة .³

* وقد اعتبر الباحث " المعاينة " أن الأزمة عبارة عن فشل إداري لمتخذ القرار نتيجة لحدوث خلل معين، و ذكر أن أسباب الأزمات تختلف باختلاف وجهات النظر حولها. فمن وجهة نظر الاقتصاديين تعود أسباب الأزمات إلى :

- القرارات التي تتخذها الحكومة.

- الفشل في مواكبة القواعد العامة لنظام الاقتصاد العالمي.

- تظليل المجتمع ببيانات رقمية مظللة لا تعبر عن الحقيقة.

¹- إبراهيم نعيم الظاهر، إدارة الأزمات، الدار الجامعية، القاهرة، 2006، ص26 .

²- ماهر أحمد، إدارة الأزمات، الدار الجامعية، القاهرة، 2006، ص26 .

³- Seymour M, & Moor, 'Effective crisis management world wide principle and practice', London and New York 2002, P80 .

أولا: الأزمات

* ومن وجهة نظر السياسيين تعود الأسباب إلى :

- فشل القيادة السياسية.

- عدم قدرة الأحزاب السياسية على إدارة الصراعات الاجتماعية.

- الفشل في تطوير نظام سياسي عادل.

* ومن وجهة نظر علماء الاجتماع تعود الأسباب إلى :

- عدم المساواة الاجتماعية بين أفراد المجتمع و نقص الدوافع و الحوافز و تحدي السلطة.

- انهيار النظام الأخلاقي و زيادة الفردية و انهيار نظام الأسرة.

- فشل نظام الرقابة و التحكم.¹

و أضاف الباحث أحمد أسباب متعددة يمكن إرجاعها إلى :

- أسباب خارجية عن إدارة المنظمة : مثل الزلازل و البراكين و الأعاصير و التقلبات الجوية الحادة و غيرها من الكوارث الطبيعية التي يصعب التكهّن بها و التحكم في أبعادها.

- أسباب داخلية : يمكن أن تعزى إلى ضعف الإمكانيات المادية و البشرية للتعامل مع الأزمات مما يؤدي إلى تفاقم الأزمات و تحولها إلى كوارث و مضاعفة الخسائر الناجمة عنها.

- أسباب فردية : و هي أسباب تتعلق بالفرد ذاته، أو بالفرد و الكيان الإداري الذي يعمل به، أو بالفرد و اتجاهات المجتمع المعاصر.

- الأسباب المجتمعية : و منها سيادة الشعور بالإحباط إزاء انهيار آليات تسوية الصراعات الاجتماعية و تحقيق التوازن الاجتماعي مما يؤدي إلى شعور طبقات معينة داخل المجتمع بالاغتراب في ظل الأوضاع الراهنة لمجتمعها. و ضعف السلطة، و عجز البيان الاجتماعي، و من ثم الثقافة العامة خاصة في المجتمعات النامية عن مواجهة التغيرات و التحديات الجديدة الطارئة، بالإضافة إلى عجز المؤسسات الاجتماعية القائمة عن خلق السلوكيات الإيجابية المطلوبة.

* الأسباب الاقتصادية.

* الأسباب الإدارية.²

* ومن وجهة نظر " الصيرفي " يمكن إجمال الأسباب في :

أ : البيئة الخارجية و المتمثلة في :

○ المنافسين : كقيام المنافسين بتقديم خدمات أفضل مما يؤدي إلى جذب المستفيدين إليهم.

¹- عبد العزيز المعاينة، الإدارة المدرسية في ضوء الفكر الإداري المعاصر، ط1، دار الحامد، عمان، 2007، ص284 .
²- أحمد أحمد إبراهيم، إدارة الأزمات التعليمية في المدارس: الأسباب والعلاج، دار الفكر العربي، القاهرة، 1422هـ، ص29-30 .

أولا: الأزمة

◦ الضغوط الحكومية و النقابية : كتحصيل ميزانية من قبل الحكومة للمستشفى تكون غير كافية لتشغيل قسم أو اثنين.

◦ القيم و المبادئ السائدة.

◦ الكوارث الطبيعية : مثل الزلازل و البراكين، و هي لا دخل للإنسان بها، بل هي من فعل الطبيعة.

ب : البيئة الداخلية و المتمثلة في .

◦ خصائص الأفراد و المديرين : فبعضهم لا يتمتع بالمقدرة على التعامل مع المشكلات البسيطة و اتخاذ القرارات السليمة و هذا يؤدي إلى نشوء أزمة.

◦ ضعف الإمكانيات المادية و البشرية و التكنولوجية.

◦ التهوين من الأزمات و عدم أخذها بعين الاعتبار و بالتالي يؤدي إلى تفاقمها و عدم السيطرة عليها.

◦ عدم فعالية الاتصالات بين أجزاء المؤسسة مع بعضها البعض، و بين المؤسسات الأخرى ذات العلاقة، و أيضا ضعف الاتصال بين الأفراد و المسؤولين.

◦ التسرع في اتخاذ القرارات و بالتالي تكون غير سليمة و غير دقيقة.

◦ انعدام الثقة و ضعف القيادات.¹

3/ خصائص الأزمة:

رغم اختلاف تعريفات الباحثين و المحللين لمفهوم الأزمة إلا أن معظمهم يتفق على أن الأزمة هي موقف يتسم بالخصائص التالية :

- تختلف الأزمات من حيث شدتها و احتمالية حدوثها، و لكنها تشترك جميعا في وجود التهديد الذي يسبب أذى للمنظمات، و الذي يجب أن يقاس وفقا للضرر الذي يلحق بصورة المؤسسة و وفقا للخسائر المادية الفعلية.

- **المفاجأة :** هي حدث غير متوقع، يحدث بشكل سريع و غامض و سرعة تطور الأحداث و ضيق الوقت المستمر لاتخاذ القرار. و التهديد المباشر للمصالح العليا للدولة، النظام، المؤسسة (مادي و معنوي و بشريا) بالإضافة إلى ندرة المعلومات.

- تؤدي الأزمة إلى إحداث تأثير على حياة الفرد.²

- ينتج من الأزمات مكاسب مثلما ينتج عنها خسائر. فالأزمات تنتج مكاسب مثل ميلاد الأبطال، الإسراع بالتغيير، مواجهة المشكلات الكامنة، إمكانية تغيير المواقع، إدخال إستراتيجيات جديدة. و على العكس تنتج الأزمات خسائر مثل التأثير الحار على أرباح الأنظمة، استخدام الموظفين و رأس المال بلا جدوى.¹

¹-محمد الصيرفي، إدارة الأزمات، مؤسسة حورس الدولية، الإسكندرية، 2008، ص23 .

²-جمال حواش، سيناريو الأزمات والكوارث بين النظرية والتطبيق، ط1، المؤسسة العربية بين النشر والتوزيع، القاهرة، 1999، ص29 .

أولا: الأزمة

- حالة توتر غالبا ما تكون غير مألوفة و غير معتادة و مفاجئة و غير متوقعة، و يؤدي تتابع الأحداث بشكل سريع إلى تهديد الأهداف الأساسية للكليات ذات العلاقة بالأزمة.
 - مربكة، فهي تهدد الافتراضات الرئيسية التي يقوم عليها النظام، و تخلق حالة من حالات التوتر، و عدم اليقين في البدائل المتاحة، خاصة في ظل نقص المعلومات، الأمر الذي يضاعف من صعوبة اتخاذ القرار، و يجعل من أي قرار ينطوي على قدر من المخاطر.²
 - ضيق الوقت المتاح لمواجهة الأزمة، فالأحداث تقع و تتصاعد بشكل متسارع و ربما حاد، الأمر الذي يفقد أطراف الأزمة أحيانا قدرتها على السيطرة على الموقف و استيعابه جيدا، حيث لا بد من تركيز الجهود لاتخاذ القرارات الحاسمة و السريعة في وقت يتسم بالضيق و الضغط.³
 - التعقيد و التشابك و التداخل في عناصرها و أسبابها و قوى المصالح المؤيدة أو المعارضة لها .
 - نقص المعلومات و ندرتها بسبب تصاعدها المفاجئ الذي يؤدي إلى درجات عالية من الشك في البدائل المطروحة لمجابهة الأحداث المتسارعة.⁴
 - الصدمة التي تسببها الأزمة في البداية تؤثر على فعالية العقل المواجه لها، و قد تصل إلى حد الرعب من المجهول التي تتضمنها الأزمة.
 - تهدد استقرار المؤسسة و مقومات البيئة.⁵
- فالأزمة بخصائصها السابقة خطرا يهدد كيان المنظمة، الأمر الذي يتطلب عملا شاقا على إدارة المنظمات. بدءا بأخذ الحيطة و الحذر قبل وقوع الأزمات ، و من ثم التعامل الجيد و المتزن أثناء و وقوعها، و الاستفادة و أخذ الدروس و العبر بعد الوقوع.

¹-عثمان محمد العربي، اتصالات الأزمة، مسح و تقييم للتطورات النظرية فيها، المجلة المصرية لبحوث الإعلام، العدد 5، جامعة القاهرة، 5 ابريل 1999، ص 13 .

²-محمد شومان، الإعلام والأزمات، دار الكتب العلمية للنشر و التوزيع، القاهرة، 2002، ص 17 .

³-محسن أحمد الخضيرى، مرجع سبق ذكره، ص 59 .

⁴-محمد نصر مهنا، إدارة الأزمات مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2004، ص 264 .

⁵-عبد العزيز المعايطة، مرجع سبق ذكره، ص 283 .

4/ أنواع الأزمات :

إن تعدد الأزمات و اختلافها أدى إلى وجود تصنيفات مختلفة من الأزمات، و لعل من أهم هذه التصنيفات ما يلي :

* **تصنيفات الأزمات وفقا لمرحلة التكوين :** الأزمة باعتبارها ظاهرة اجتماعية فهي تمر بدورة حياة مثلها مثل أي كائن حي، و هذه الدورة تمثل أهمية قصوى في متابعتها و الإحاطة بها من جانب متخذ القرار الإداري. فكلما كان متخذ القرار سريع التنبيه في الإحاطة ببداية ظهور الأزمة أو بتكوين عواملها كلما كان أقدر على علاجها و التعامل معها.

ومن هنا يمكن لنا أن نميز بين خمس مراحل تمر بها الأزمة في دورة حياتها و هي :

- الأزمة في مرحلة الميلاد.

- الأزمة في مرحلة النمو والانتساع.

- الأزمة في مرحلة النضج.

- الأزمة في مرحلة الانحسار و التقلص.

- الأزمة في مرحلة الاختفاء.¹

* **تصنيف الأزمات من حيث تكرار حدوثها :** يعتبر هذا المعيار من أهم المعايير المستخدمة في التفرقة بين الأزمات و في تشخيصها أيضا، و وفقا لهذا الأساس أمكننا التمييز بين نوعين من الأزمات و هما:²

- **الأزمات الدورية :** و هي عادة ما تكون مرتبطة بالاقتصاد و هذا النوع يرتبط في أسباب حدوثه و في حجم اتساعه و تأثيره، بل و في طرق و وسائل معالجته بطبيعة النظام الاقتصادي و الاجتماعي و السياسي المسيطر على حركة الفعل في الدولة التي حدثت فيها الأزمة.

- **الأزمات الغير دورية :** هذه الأزمات عشوائية الحدوث لا ترتبط في حدوثها بأسباب دورية متكررة مثل الأزمات المرتبطة بالدورة الاقتصادية. و من ثم لا يسهل توقعها ، و إذ كانت بالطبع المتابعة الحديثة لعوامل نشوئها تساعد على مدى إمكانية حدوث هذا النوع من الأزمات و العمل على معالجتها أو تلاقي وقوعها.

* **تصنيف الأزمات وفقا لمقدار عمق الأزمة :** يمكن تصنيف الأزمات وفقا لمقدار عمقها أو تغلغلها في الكيان الإداري الذي حدثت فيه الأزمة إلى نوعين و هما :

- **أزمات سطحية :** و هي لا تشكل خطورة شديدة، و تحدث طفرة بشكل مفاجئ و تنتهي بسرعة التعامل مع أسبابها الغير عميقة، و بالتالي فهي هامشية التأثير.

- **أزمات عميقة :** و هي أخطر أنواع الأزمات ، و هي جوهرية بالغة التأثير، ذات طبيعة شديدة القسوة.¹

¹-ممدوح زيدان، تقييم الأداء ومواجهة الأزمات، ط1، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2003، ص12 .

²-جمال حواش، مرجع سبق ذكره، ص58 .

- * **تصنيف الأزمات من حيث التأثير:** وفقا لهذا المعيار يمكننا التمييز بين نوعين من الأزمات وهما:
- **أزمات ظرفية هامشية محدودة التأثير:** و هي أزمة وليدة ظروفها، و هذا النوع من الأزمات يحدث عادة دون أن يترك بصمات أو معالم بارزة على الكيان الذي حدثت فيه.
 - **أزمات جوهرية هيكلية التأثير:** هذا النوع يختلف تمام الاختلاف عن النوع السابق، و من أمثلتها : أزمة المياه ، أزمة الكهرباء ، أزمة الوقود.²
- * **تصنيف الأزمات من حيث درجة شدتها :** و وفقا لهذا الأساس تصنف الأزمات إلى نوعين أساسيين و هما :
- **أزمات عنيفة جامحة :** و هي أزمات بالغة الشدة و العنف مثل : الأزمات العمالية.
 - **أزمات هادئة خفيفة :** و عادة ما يكون تأثيرها على الري العام أو الجمهور المحيط بها خفيفا، و هي أقل درجة في الشدة من النوع الأول.
- * **تصنيف الأزمات من حيث المستوى :** هنا يمكن ان نفرق نوعين من الأزمات و هما :
- **أزمة على المستوى القومي الكلي:** و هذا النوع من الأزمات يصيب الدولة ككل، و يتأثر به المجتمع ككل، و هي أزمات شاملة عامة سواء في أسبابها أو نتائجها.
 - **أزمات على المستوى الجزئي:** عادة فإن حجمها و تأثيرها لا يمتد كثيرا خارج هذه الوحدات، و في الغالب تكون هذه الأزمات على مستوى المشروعات و الوحدات الإنتاجية.³
- * **تصنيف الأزمات من حيث علاقتها بالعالم الخارجي:** يمكن تصنيفها على النحو التالي:
- **أزمة عالمية مستوردة من الخارج .**
 - **أزمة محلية يمكن تصديرها إلى الخارج .**
 - **أزمة محلية لا يمكن تصديرها إلى الخارج .**
- * **تصنيف الأزمات من حيث محورها :** و وفقا لهذا الأساس يمكن تصنيف ثلاث أنواع من الأزمات و هي كالتالي :
- **أزمات مادية :** و هي التي تدور حول محور موضوعي مادي، كمي وهي قابلة للقياس و ذات طابع اقتصادي، يمكن دراستها و التعامل معها ماديا، و بأدوات تناسب طبيعة الأزمة. مثل أزمة الغذاء ، أزمة السيولة، و هي أزمات جميعها تدور حول شيء مادي ملموس.

¹-محسن أحمد الخضيرى ،مرجع سبق ذكره ،ص 81 .

²-ممدوح زيدان ،مرجع سبق ذكره ،ص 13 .

³-محسن أحمد الخضيرى ،مرجع سبق ذكره ،ص 81 .

- **أزمات معنوية** : تدور حول محور غير موضوعي ذات طابع نفسي و شخصي يرتبط بذاتية الأشخاص المحيطين بالأزمة. مثل أزمة الثقة . و هذا النوع من الأزمات لا يمكن الإمساك بأبعادها بسهولة ، ولا يمكن رؤية أو سماع الأزمة، بل الشعور بها.¹

- **أزمات تجمع النوعين السابقين** : تجمع ما بين المادي و المعنوي .

5/ مراحل الأزمة :

الأزمة ظاهرة اجتماعية تتكون خلال مراحل متتابعة مختلفة تشهد تفاعلات داخلية تنبه لبدائية تكونها و أطوار النضج المتعاقبة، و تمثل متابعة هذه المراحل أهمية خاصة لمتخذ القرار، الذي يمكنه التنبيه لوجودها و ظهورها، و تكون العوامل المساعدة على نضجها فيكون أقدر على مواجهتها. و تمر الأزمة من لحظة نشأتها و حتى اضمحلالها بعدة مراحل وهي :

* **المرحلة التحذيرية** : و تدعى كذلك بمرحلة " ما قبل الأزمة "، و تكمن أهميتها في قدرة المحلل على اكتشاف كل الاحتمالات و المتغيرات الواردة في سياق وقوع الأزمة، و مدى تأثيرها و من ثم البحث عن الآليات المناسبة لمواجهتها.

* **مرحلة نشوء الأزمة** : إذا فشل محلل الأزمة في مرحلة ما قبل الأزمة في توقع حدوثها من عدمه، فإن متغيرات هذه المرحلة سرعان ما تتسع و يتعاضم خطرها. إذ تتجلى قدرة مجابقتها في كفاءة فعالية القرارات المتخذة من قبل هذا المعالج التي تتوقف على عدة عوامل نذكر منها:²

- حجم المعلومات المتوفرة حول الأزمة محل الدراسة.

- القدرة على تحديد الأولويات و من ثم الكفاءة اللازمة الناجمة عن الأزمة.

- القدرة على الاختيار الدقيق للبدائل المتاحة لمعالجة هذه الأزمة.

و في هذه المرحلة يكون هناك إحساس مبهم بوجود شيء غير متوقع و يندر بخطر غير محدد المعالم أو الاتجاه أو المدى الذي يصل إليه. و يرجع اتساع نطاق المجهول إلى عدم وجود معلومات كافية عن أسبابها و احتمال تطورها و الأضرار التي ستسببها. لذلك تكون خبرة متخذ القرار و كفاءته من العوامل الأساسية في التعامل معها و مواجهتها خلال هذه المراحل التالية :

- **النمو** : تبدأ هذه المرحلة حينما لا ينتبه متخذ القرار من خطر الأزمة في مرحلة نشوئها. و خلال هذه المرحلة يتعاضم إحساس متخذ القرار و شعوره بوجود أزمة فتبدأ المحاولات الجادة لمواجهتها و إلا ستنعكس سلبا خلال هذه المرحلة على الكيان كله و تتفاقم لتبلغ مرحلتها التالية.

¹- السيد عليوة، إدارة الأزمات والكوارث، مرجع سبق ذكره، ص 42 .

²- السيد عليوة، إدارة الأزمات والكوارث مرجع سبق ذكره، ص 26 .

- **النضج** : إن ما يدفع الأزمة إلى هذه المرحلة هو عدم كفاءة الإدارة و جهلها و تخلفها، فتزداد عوامل تفاقمها التي تمدها بالقوة المؤثرة اللازمة لبلوغها أقصى درجاتها شدة و عنفا، ما يجعل السيطرة عليها مستحيلا. إلا من خلال مصادماتها صدماء عنيفا قد ينتهي إلى تدمير الكيان أو المشروع الذي نشأت فيه.

- **الانحصار**: و هي المرحلة التي تصل إليها الأزمة بعد تحقيق أهدافها خلال ما تعرضت إليه، إذ تفقد قدرا كبيرا من قوتها فتبدأ بالانحصار. و إن فشل الاصطدام في تبديدها أو تقليصها ، فقد تتجدد و تأخذ شكل موجات متلاحقة تزعزع استقرار الكيان الذي يدخل مرحلة الانكماش و التقلص حتى يصل إلى درجة الاختفاء أو الفناء .

- **الاضمحلال** : حينما تفقد الأزمة قوتها تتلاشى مظاهرها و يدفع اختفاؤها الكيان الذي نشأت فيه إلى إعادة البناء، و علاج الآثار المترتبة عليها، و يستعيد فاعليته و أداءه بعد اكتسابه الخبرة و المناعة في التعامل مع مثل هذه الأزمات التي ألمت به.

* **مرحلة انفجار الأزمة** : و هي تعتبر أهم و أصعب مرحلة ، حيث أن إخفاق متتابع أحداث الأزمة في التعامل مع العوامل التي أدت إلى تحريكها و بالتالي انفجارها. يؤدي إلى فقدان السيطرة على متغيراتها شديدة المرونة و التفاعلية و بالتالي حدوث الكارثة و تتعقد الأوضاع، مما يؤدي إلى نتائج سيئة.

* **مرحلة انحصار الأزمة** : في هذه المرحلة تبدأ العوامل الرئيسية المسببة للأزمة في التلاشي، بحيث يعود الوضع إلى مرحلة الانفجار، و بالتالي التوازن الطبيعي الذي كان قبل حدوث هذه الأخيرة. و تدعى كذلك مرحلة " الصفاء و التمايز "، و هي تتميز بتوفر درجات عالية من الكفاءة لدى رصيد المحلل ، و بالتالي إمكانية طرح البدائل و الحلول المناسبة لقمع الأزمة محل الدراسة.¹

_ و يرى " جهاد مساعدة " أن الأزمة تمر في سبع مراحل مختلفة و هي :

مرحلة ما قبل الميلاد . - مرحلة الميلاد . - مرحلة النمو . - مرحلة النضج . - مرحلة الانكسار .

- مرحلة الانحسار . - مرحلة الموت.²

_ من جهة أخرى قام " ماهر 2006 " بتصنيف مراحل الأزمة على الشكل التالي :

* **مرحلة ما قبل الأزمة** : تبدأ هذه المرحلة عند ظهور قصور في الأداء الوظيفي، و هي بذلك تظهر بعض الإشارات التحذيرية لاحتمال وقوع الأزمة في المستقبل.

* **مرحلة الأزمة** : و يطلق عليها أيضا مرحلة الخلل و الاضطراب ، و يقع حدث مفاجئ يبرز الأزمة و يشير إليها .

* **مرحلة ما بعد الأزمة** : و تظهر في هذه المرحلة النتائج التي خلفتها الأزمة، إذ من الممكن أن تكون النتائج مدمرة تشبه ما يخلفه إعصار أو زلزال. و من جهة أخرى من الممكن أن تكون النتائج مشابهة للشعور بالراحة بعد النجاة من الحادث.¹

¹-قديري على عبد المجيد، اتصالات الأزمة وإدارة الأزمات، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر، 2008، ص 15 .
²-جهاد مساعدة، عناصر إدارة الأزمات ومعوقاتها في المؤسسات الرياضية في الأردن، رسالة ماجستير جامعة اليرموك، الأردن، 2003، ص25

من هنا نرى أن الأزمة تمر في دورة نشأتها و اكتمالها بعدة مراحل أساسية توضح سلسلة تطورها منذ بدايتها كحدث عارض و حتى مواجهتها و بدء التعامل معها. و لكن مهما كان الاختلاف في وجهات النظر بين الباحثين فيما يتعلق بمراحل حياة الأزمة، إلا أنه اختلاف في المسميات و ليس اختلافا في المضمون، و بالتالي يمكن استخدام دورة حياة الأزمة بالتكهن بالنتائج المتوقعة لكل مرحلة من المراحل و الاستفادة من ذلك بالتدخل في الوقت المناسب للعلاج و التعامل معها بكفاءة .

خلاصة :

في نهاية هذا الفصل يمكننا القول بأن مفهوم الأزمة من المفاهيم واسعة الانتشار و التي يصعب تحديدها لأسباب عدة كالطبيعة الشمولية للمصطلح و اتساع نطاق استخدامه و إلى خصوصية المنظور الذي ينظر به كل علم إلى مفهوم الأزمة. و خاصة بعد أن جذب مجال دراسة الأزمات العديد من الباحثين من مجالات علمية مختلفة. حيث نتج عن كثرة التعريفات و تنوع المعالجات زيادة غموض المفهوم بحيث كل الباحثين يرون الأزمة من خلال تخصصهم و كذلك لكثرة حدوث الأزمات في مجالات عدة ، و هذا ما أدى إلى وجود تصنيفات مختلفة من الأزمات. و رغم اختلاف التعاريف حول مفهوم الأزمة إلا أن الباحثين اجتمعوا حول فكرة أسباب نشوء الأزمة و السمات التي تتميز بها و كذلك مراحل تكوينها و التي سبق ذكرها في المضمون.

¹- أحمد ماهر، إدارة الأزمات، الدار الجامعية، الإسكندرية، القاهرة، 2006، ص12 .

ثانيا : اتصال الأزمة :

تمهيد

1 مفهوم اتصال الأزمة و أهميته

2 أهداف اتصال الأزمة

3 مبادئ اتصال الأزمة

4 وسائل اتصال الأزمة

5 استراتيجيات اتصال الأزمة

خلاصة

تمهيد

ترجع بداية الاهتمام بدراسة وظائف الاتصال و الإعلام أثناء الأزمات إلى عقد الستينات من القرن العشرين. حيث تنبه بعض الباحثين إلى أهمية دور الإذاعة في نقل رسائل التحذير عن الكوارث، و أهمية صياغة الرسائل الإعلامية و خصائصها أثناء وقوع الأزمة و الكارثة. غير أن معظم هذه الدراسات لم تول عمليات الاتصال ما قبل الأزمة و مرحلة ما بعدها الاهتمام الكافي و الوافي.

و قد ظهرت في هذه الفترة محاولات فردية لتحليل الجوانب المختلفة لإعلام الأزمات، حيث أعد إيوبيل ويليامز عام 1953م، رسالة ماجستير تضمنت تحليل مضمون لصحيفة نشرت صور و تقارير عن إعصار ضرب إحدى المدن الأمريكية.

و قد قام "هاري موور" عام 1958م، بإعادة شرح و تحليل المواد الصحفية التي قام بها "ويليامز" بتحليلها عن نفس الكارثة.

و من جهة أخرى أخفق الباحثون الأوائل في إدراك الدور المزدوج للإعلام في الأزمات و الكوارث فوسائل الإعلام تقرر الأحداث و تنقل الوقائع، و في الوقت ذاته تعمل كمنظمات رئيسية في التحضير و الاستعداد و الاستجابة للأزمات و الكوارث.

أما فترة الثمانينات و التسعينات من القرن الماضي، فقد شهدت زيادة مطردة في بحوث اتصالات الأزمة و ذلك نتيجة زيادة عدد الأزمات القومية و الدولية، و اتساع مجالاتها من جهة ، و كذلك التطور غير المسبوق في تكنولوجيا الاتصال و سرعة تبادل الرسائل ، مما انعكس على كثافة الاهتمام ببحوث اتصالات الأزمات و الكوارث.

لذا في هذا الفصل سنقوم بتسليط الضوء على مفهوم اتصال الأزمة و أهميته و كذلك أهدافه و أهم المبادئ التي يرتكز عليها، و سنتطرق للوسائل المستخدمة في اتصال الأزمة و لأهم الإستراتيجيات المعتمدة في هذا النوع من الاتصالات.

1- مفهوم اتصال الأزمة و أهميته :

أ : مفهوم اتصال الأزمة :

إن اتصال الأزمة ليس علما دقيقا، حيث بدأ الحديث عنه في التسعينات حيث شهدت تلك الفترة العديد من الكوارث الطبيعية من زلازل و فيضانات، و العديد من الأزمات السياسية و الاقتصادية و الاجتماعية...الخ، الأمر الذي استدعى إيجاد مخططات لصد هذه الأزمات.

لقد أصبح اتصال الأزمة من أكثر المجالات استخداما في المؤسسات، و هذا نظرا للدور الكبير الذي يلعبه قبل، أثناء و بعد الأزمة ، و كذلك نظرا للأهداف التي يحققها كتحسين صورة و سمعة المؤسسة . و كذا تقليل الخسائر إلى أدنى حد ممكن أثناء الأزمات، و لهذا سنتقصى التعاريف التي وضعها الباحثون العرب و الأجانب لمفهوم اتصال الأزمة.

* جاء في "الموسوعة الإعلامية " لصاحبها "محمد منير حجاب" التعريف الآتي لاتصال الأزمة :

اتصالات الأزمة هي عملية التفاعل اللفظي، الشفهي أو المكتوب، أو المرئي، أو المسموع بين المؤسسة و جماهيرها باستخدام وسائل و أساليب اتصالية متنوعة تتضمن وصول المعلومات إلى الجماهير قبل ، أثناء و بعد وقوع الأحداث السلبية للأزمة، و هذه الاتصالات قد صممت لتقليل الأضرار الواقعة على سمعة المؤسسة. و تعتمد على دور ممارسي العلاقات العامة في القيام بأنشطة اتصالية متعددة ليتعاملون فيها مع مندوبي وسائل الإعلام المسموعة، المرئية، و المطبوعة بما يحقق مصلحة المؤسسة و يضمن رسائل تحمل معلومات صحيحة و دقيقة و كافية للجماهير.¹

* أما الباحث العربي " محمد شومان" فيعرف اتصال الأزمة على النحو التالي :

يشمل اتصال الأزمة كافة الأنشطة و الأدوار الاتصالية التي تمارس أثناء المراحل المختلفة للأزمة. و يندرج في إطار الأنشطة الاتصالية كل أنواع الاتصال بغض النظر عن الوسائل و المضامين المستخدمة فيها. و على هذا فإن الأنشطة و الأدوار

¹-محمد منير حجاب ،الموسوعة الإعلامية ،المجلد 1 ،دار الفجر للنشر والتوزيع ،القاهرة ،مصر ، 2003 ،ص38 .

ثانيا :اتصال الأزمة

الاتصالية المختلفة التي تقوم بها المؤسسات أثناء مراحل الأزمة ، بما في ذلك أنشطة الإدارات العلاقات العامة تدخل في نطاق اتصال الأزمة، كذلك فإن الأنشطة و الأدوار التي تقوم بها وسائل الإعلام الجماهيري في المجتمع تدخل في نطاق اتصال الأزمة.¹ يعني هذا أن اتصال الأزمات ليس قاصرا على وظائف و مهام العلاقات العامة، بل أن مسؤولية القيام به تقع أيضا على عاتق وسائل الإعلام الجماهيري و التي تعمل و تتأثر بطبيعة النظام الإعلامي السائد و إمكانياته المتاحة سواء كانت مادية أو بشرية أو فنية. * و يذهب البعض إلى تحديد اتصال الأزمة بأنه : " عملية تجربها العلاقات العامة في المؤسسة المعنية عند حدوث الأزمة، و يتبع ذلك أن تتصف هذه العملية الاتصالية بكونها تجرى في ظروف غير اعتيادية و في جو مشحون بالسلبية و العداء من قبل وسائل الإعلام، و من قبل واحد أو أكثر من الجماهير الإستراتيجية للمؤسسة المعنية."² ³ * و حسب "ماكس بازار" فيعرفه بأنه : إعادة ترتيب الاتصال لإعادة الثقة و ذلك من خلال الاستعانة بالأفعال.

ب :أهمية اتصال الأزمة :

يتفق معظم الباحثون على أن الاتصال يلعب دورا بالغ الأهمية في المراحل المختلفة من الأزمات، و من هنا تنامي الاهتمام النظري و العملي باتصالات الأزمة، و التي تنتسج لكل أنماط الاتصالات و مجالاته أثناء الأزمات. و في هذا السياق تطورت على نحو سريع استخدامات العلاقات العامة لاتصالات الأزمة حيث تعمل العلاقات العامة على الاتصال بجماهير المنظمة الداخلية و الخارجية بما فيها وسائل الإعلام و أطراف الرأي العام لإخراج المنظمة من ورطتها و تهيئة الظروف لإعادة سمعة المنظمة و صورتها إلى ما كانت عليه من قبل الأزمة.⁴

¹-محمد شومان ،مرجع سبق ذكره ،ص70 .

²-علي منصور الشميري ،دور العلاقات العامة في مواجهة الأزمات الأمنية ،جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ،الرياض ،2008 ، ص 12 .

3

⁴-متاح على الموقع الإلكتروني :

[Http://WWW.Crismc.net/Downloads.php?action:showfid:26](http://WWW.Crismc.net/Downloads.php?action:showfid:26)

تاريخ الزيارة: 2019/02/24 الساعة 20:15 .

فقد تنبه الباحثون الأوائل إلى أهمية دور الإذاعة في نقل رسائل التحذير عن الأزمات و الكوارث و ركزت البحوث على عملية التحذير و تصميم رسائل التحذير و خصائصها و العقبات التي تواجهها. لكن أغلب هذه البحوث في الستينات من القرن الماضي لم تهتم بمجال عمليات الاتصال الجماهيري في مرحلة ما قبل و ما بعد انفجار الأزمة أو الكارثة.

لذا لاتصالات الأزمة أهمية كبيرة أثناء وقوع الأزمة و تبرز هذه الأهمية من خلال مجالات و محاور متعددة :

أ - الانعكاسات النفسية (السيكولوجية) للأزمة : إذ أن الأزمة تترك آثارا نفسية تتطلب معالجة و مواجهة من خلال اتصالات الأزمة (الخطة الإعلامية للأزمة) ، إذ أن هذه الاتصالات تركز على إزالة هذه الآثار و الانعكاسات.

و تجدر الإشارة إلى أن أهم الانعكاسات و الآثار السلبية للأزمة هي الخوف و التوتر و نقص الشعور بالأمان و التأثير بالآراء و المواقف المعلنة و الشائعات....الخ.

ب - تعدد و تنوع وسائل الإعلام في ظل ثورة الاتصالات : تأتي أهمية إعلام الأزمة في ظل التعدد و التنوع الكبير لوسائل الإعلام على الصعيد المحلي و على الصعيد العالمي، فصارت وسائل الإعلام تتنافس على الاستئثار بالسبق الإعلامي لتغطية حدث الأزمة. و من هنا ، فإن وضع خطة إعلامية محكمة يعد من العوامل الحرجة لتحقيق الإدارة الفاعلة للأزمة.

ج - الدور المتزايد في تكوين الآراء و الاتجاهات و المواقف : أصبح الإعلام يلعب دورا متزايد في تكوين آراء الأفراد و مواقفهم و اتجاهاتهم. و لم تعد التجربة الشخصية وحدها هي المسؤولة عن هذا التكوين. و من هنا، فإنه عندما تقع أزمة ما في المنظمة فإن آراء الأفراد من داخل المنظمة و خارجها و مواقفهم و اتجاهاتهم و قيمهم تتأثر بدرجة كبيرة بأسلوب و طبيعة تناول وسائل الإعلام لهذه الأزمة.

و يلاحظ أن عدد كبير من وسائل الإعلام صار يتفاعل مع الأزمة في كل مراحلها، و صارت هذه الوسائل تصدر التقديرات في ضوء عمليات التشخيص التي تجربها، و تقترح الاستراتيجيات لمعالجة الموقف ، و تقترح سبل التنفيذ بكفاءة و فاعلية.¹ و يتم تحديد أسلوب الاتصال الأمثل للتعامل مع الأزمة لطبيعتها و نوعيتها و أبعادها.² و تسعى اتصالات الأزمة أيضا إلى حماية صورة المؤسسة التي أصابها العطب من الانهيار .

كما تعمل على تزويد الجماهير بالمعلومات ضد ما يقال من شائعات حول المؤسسة و تصرفاتها و كذلك العمل على تهيئة الظروف لإعادة الثقة في المؤسسة من جديد.³

2- أهداف اتصال الأزمة :

يتفق جل الباحثون و المفكرون في حقل الأزمات و إدارتها، على أن الاتصال يلعب دورا بالغ الأهمية في المراحل المختلفة للأزمات. و من هنا تنامي الاهتمام النظري و العملي باتصالات الأزمة، و التي تتسع لكل أنماط الاتصالات و مجالاته أثناء الأزمة، و على الرغم من اختلاف المؤسسات و اختلاف الأزمات التي تواجهها، إلا أنه يمكن تحديد أهداف اتصالات الأزمة، والتي لخصها الباحث "محمود يوسف" في كتابه تحت عنوان : " دراسات في العلاقات العامة المعاصرة " في النقاط التالية :

- التصدي الفوري و الفعال عند وقوع الأزمة.
- توزيع المهام و الأدوار على الأجهزة المختلفة للمؤسسة و كذا توفير الإمكانيات و الموارد اللازمة لمواجهة الأزمة.
- سرعة الاستجابة الفورية للأزمة و كذا تقليل الخسائر إلى أدنى حد.
- زيادة قدرة المؤسسة على التعامل مع وسائل الإعلام سواء المحلية، الإقليمية أو الدولية.

¹-يوسف أحمد أبو فارة، إدارة الأزمات مدخل متكامل، ط1، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، 246 .

²--فوزي عبد الغني خلاف، اتجاهات جمهور جنوب الصعيد تجاه معالجة وسائل الإعلام لحادثة الأقصر، دراسة ميدانية على عينة من الشباب الجامعي، مجلة كلية الآداب، جامعة حلوان، العدد السادس، أوت 1999، ص 437

³-عثمان محمد العربي، مرجع سبق ذكره، ص 120 .

- يجب أن تستعيد المؤسسة عافيتها في أقصر مدة زمنية ممكنة و كذا لاستمرار أدائها لدورها في المجتمع.
- تخفيف الآثار السلبية للأزمة و إزالة رواسبها على مستوى الجماهير الداخلية و الخارجية.
- الاستفادة من مدخلات (معطيات) الأزمة و مخرجاتها (نتائجها) لمنع تكرار أزمات مماثلة ما أمكن من ذلك.
- تفعيل الاتصالات مع الجماهير الداخلية و الخارجية.¹

3- مبادئ اتصال الأزمة:

يحتاج التعامل مع الأزمات إلى وعي و إدراك شاملين لما يمكن أن يواجهه صانع القرار في المؤسسة، بينما هناك عدة دساتير إدارية و تسييرية، عادة ما تعرف بالمبادئ العشر لاتصال الأزمة و هي كالتالي :

* **مبدأ توخي الهدف:** هناك دائماً هدفان متعارضان في إدارة الأزمات و كل منهما مضاد للآخر و هما على النحو التالي :

- هدف قوى صنع الأزمة الذين يسعون لتحقيقه.
- هدف مدير الأزمات الذي يعمل على تحقيقه.

* **مبدأ الاحتفاظ بحرية الحركة وعنصر المبادرة:** يحتاج المدير الناجح إلى الاحتفاظ بحرية الحركة وعنصر المبادرة حتى يستطيع التعامل بنجاح مع الأزمات.

* **مبدأ المباغتة :** تعتبر المباغتة من أهم الوصايا العشر للتعامل مع الأزمات، حيث تؤمن لفترة مناسبة من الزمن السيطرة شبه الكاملة على الأزمة، ذلك أنه إذا تم تأمين المباغتة فإنها فوراً تحدث نوعاً من الذهول لدى القوى صانعة الأزمة. و تحت تأثير صدمة المباغتة يمكن التعامل معها و القضاء عليها أو شل حركتها إلى فترة مناسبة من الزمن.

* **مبدأ الحشد :** يقصد بالحشد جمع القوة المناط بها معالجة الأزمة في الزمان الذي يهيئ الوفرة الفنية للقوة و المكان المناسب لتأمين عملية التدخل.

¹-محمود يوسف ،دراسات في العلاقات العامة المعاصرة ،دار البيان للنشر والتوزيع ،القاهرة ،مصر ، 2002 ، ص 108 .

* **مبدأ التفوق في السيطرة على الأحداث:** يعد النتابع المتوالي تصاعديا لإحداث أزمة من أكثر الأمور خطورة على متخذ القرار، حيث كلما تصاعدت حدة الأزمة كلما كانت قادرة على استقطاب روافد جديدة لقوتها و من هنا فمعالجتها تتطلب تفوق في السيطرة على الأحداث.¹

* **مبدأ التعاون :** لا يستطيع الكيان الإداري أن يتعامل وحده مع بعض الأزمات التي قد تعترضه خاصة إذا كانت فجائية، لذا فإن كان من اللازم على متخذ القرار بالإضافة إلى تسخير كافة قدراته و إمكانياته لمواجهة الأزمة أن يطلب معاونة كل الأطراف التي تساعد للتغلب على الأزمة .

* **الاقتصاد في استخدام القوة :** إن استخدام القوة أو صانعيها يجب أن يكون خاضع لحسابات مضبوطة و دقيقة. ذلك أن التسرع و الإسراف في استعمال القوة عادة ما يكون مدمرا، ليس فقط لصانعيها بل أيضا للكيان الإداري ذاته سواء من حيث التكلفة التي أنفقت و أيضا من حيث الأمان و رد الفعل الانعكاسي، و كذا لاحتمالات عملية الارتداد و المخادع.

* **مبدأ الأمن و التأمين للأرواح و الممتلكات و المعلومات :** يشكل هذا المبدأ ضرورة حتمية لمواجهة الأزمات خاصة تلك التي يكون لها بعض الجوانب التدميرية أو التي اتخذت مظاهر تخريبية، و تشمل عملية التأمين جانبيين أساسيين و هما :

- التأمين الطبيعي الممتد من قبل وقوع الأزمة : وهو الذي يقوم به الكيان الإداري.

- التأمين التعبوي الإضافي عند وقوع الأزمة : وهو يستخدم في الأوقات الغير عادية.

* **مبدأ المواجهة السريعة و التعرض السريع للأحداث.**

* **مبدأ استخدام الأساليب الغير مباشرة كلما كان ذلك ممكنا.²**

¹-مراد كموش، العلاقات العامة وإدارة الأزمة :دراسة تجرية شركة الخطوط الجوية الجزائرية كنموذج، مذكرة مكملة لنيل شهادة

الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر، 2008، ص 93 .

²-بويكر بوعزيز، الإعلام وإدارة الأزمات :إدارة أزمة القبائل من خلال جريدة الخبر، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم

الإعلام والاتصال، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر، 2005، ص 33.

ثانياً: اتصال الأزمة

- _ ومن جهتهم، فقد حدد **أودي ريون** و آخرون عشر مبادئ أساسية لاتصال الأزمة و هي : - إعادة تنشيط ردود أفعال المؤسسة شيء أساسي.
- يجب على المؤسسة أن تتحمل مسؤوليتها ولا أن تقوم "بالنفي" فقط، و كذا عدم رمي المسؤولية على هيئة أخرى. و هنا أحسن إستراتيجية هي الإستراتيجية التعريفية .
- يجب على المؤسسة أن تتوقع الأزمة حينما تكون في ذروتها و عندما تكون في حالة تطور.
- يجب على المؤسسة أن تكون متفتحة و أن تتميز بالخاصية " التوافقية " .
- في بداية الأزمة يجب أن يتميز خطاب المؤسسة بلغة إنسانية و أن اللغة التقنية تأتي في المرحلة الثانية.¹
- هذه المبادئ الخمس الأولى تكون بصورة عامة، و هناك خمس مبادئ أخرى و هي تكون **(حسبهم)** بصفة خاصة لوسائل الإعلام، و هي في النقاط التالية :
- يجب على المؤسسة أن تكون حذرة في بداية الأزمة و أن تعمل على عدم غلق منافذ المعلومات و الحوار.
- عدم استعمال اللغة العامية و الاعتماد أكثر على كلمات بسيطة و مفهومة و الاعتماد أيضا على دعائم بصرية.
- يجب أن تكون المؤسسة حاضرة دائما و أن تعطي الأولوية لبعض الدعائم الاتصالية.
- يجب على المؤسسة على إرسال رسائل واضحة و مفهومة، و أن يكون ناطق رسمي واحد.
- بالرغم من الضغوطات التي تعاني منها المؤسسة في حالة الأزمة، إلا أنه يجب أن تبقى في حالة هدوء و أن تتعامل مع تساؤلات وسائل الإعلام بكل نكاه و حكمة.²
- _ وقد أوردت كتب العلاقات العامة العديد من المبادئ التي على المؤسسات مراعاتها أثناء الأزمة.
- و من هذه المبادئ ما أوردها " **سميث** " و هي على النحو التالي :
- مبدأ العلاقات العامة الدائم: التواصل مع الجمهور.

¹ -[http://WWW.Creativity.ps/library/data new /cre6 /308 .pdf](http://WWW.Creativity.ps/library/data%20new/cre6/308.pdf)

تاريخ الزيارة: 2019/02/20 الساعة 18:32 .

² -Audi Rion et autre ،'Tout la fonction communication ،DUNOD ،Paris ،2010 ،P336 .

ثانياً: اتصال الأزمة

- مبدأ النظر للوسائل على أنها مساندة لك .
- مبدأ أولوية السرعة.
- مبدأ الاستجابة السريعة.
- مبدأ الشفافية.
- مبدأ الصوت الواحد، و في حالة وجود حاجة لأكثر من متحدث رسمي واحد

- يجب أن يكون هناك تنسيق بينهم.¹

4- وسائل اتصال الأزمة:

يتميز المجتمع الإنساني بأنه مجتمع اتصالي، و هذا الأخير يلعب دورا هاما في التعامل مع الأزمة. و يمكن القول أن لكل أزمة وسيلة اتصال تسهم بدرجة كبيرة في التعامل معها.

و يمكن رصد كل وسائل الاتصال المستخدمة في التعامل مع الأزمة:

* **الاتصال العام** : يقصد بالاتصال العام الذي يتم من خلال الشكل الخطابي و تلعب شخصية الفرد دورا هاما في الاتصال العام، و يمكن رصد ستة عناصر تجعل عملية الاتصال العام لها تأثير على حالة الأزمة منها :

الشخصية المتماسكة، المعرفة الواسعة، المهارات اللفظية، الحساسية اتجاه رغبة الجمهور، الحساسية اتجاه الموقف الخطابي، الثقة بالنفس. فعلى سبيل المثال في حالة حدوث أزمة يقوم مدير المؤسسة باستخدام الاتصال العام من خلال المشاركة الشعبية، و مصارحة الجماهير بحقيقة الموقف و تحذيرهم من تطور الموقف الحالي إلى موقف أشد منه خطرا، و طلب مشاركتهم من أجل الحفاظ على روح التعاون و من أجل معالجة شاملة للأزمة حتى يتم إفراجها.²

* **اتصالات جماعات العمل** : الجماعات الصغيرة لها دور و فعالية في عملية الاتصال بأنها هامة في حل الأزمة. ففرق العمل تبدأ في تحديد حجم الأزمة ثم تحاول وضع

¹-حمزة بيت المال، الإعلام الأمني والأزمات، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2011، ص 14 .

²-محمد نصر مهنا، مرجع سبق ذكره، ص 260 .

مجموعة من البدائل حتى تستطيع في النهاية استخدام أفضل البدائل التي تقود إلى الحل الأمثل للأزمة.

و توجد مجموعة من البدائل التي تقود للحل الأمثل للأزمة و تتمثل في الآتي :

- **جماعة حل المشاكل:** تركز نشأة هذه الجماعة حول محاولة التغلب على المشكلات و الأزمات، و تستخدم جماعة حل المشكلة خطوات التفكير العلمي المنظم، فالجماعة تحاول تحديد المشكلة و حجمها و أهميتها، ثم وضع مجموعة فروض ترتبط بالمشكلة و البدائل ثم اختبار صحتها من خلال معايير يحددها فريق العمل. و في النهاية تحاول الجماعة انتقاء الحل المناسب في ضوء التكلفة و العائد و القيمة المضافة و الوقت و الأداء و غيرها من المعايير التي يحددها فريق العمل.

- **جماعة توليد الأفكار:** في الآونة الأخيرة ظهرت جماعات أطلق عليها "جماعات العصف الذهني"، و هذه التقنية قدمها أوزبون، و يقوم العصف الذهني على مبدئين أساسيين يترتب عليهما أربعة قواعد يقضي إتباعها في جلسات توليد الأفكار.¹ أحد هذين المبدئين يؤكد على ضرورة إرجاء التقييم أو النقد لأية فكرة إلى ما بعد جلسة توليد الأفكار، أما المبدأ الثاني فيؤكد على أن الحكم " يولد الكيف " ، و ينطوي هذا المبدأ على التسليم بأن الأفكار و الحلول المبتكرة للمشكلات تأتي على تالية لعدد من الحلول غير الجيدة أو الأفكار الأقل أصالة.

أما القواعد الأربع التي تترتب على هذين المبدئين و التي تتمثل في مجموعها الإجراءات الواجب إتباعها في جلسات العصف الذهني.

* **الاتصال التنظيمي:** إن العصر الذي نعيشه هو عصر تكنولوجيا المعلومات و الكمبيوتر و الهاتف و أجهزة معالجة المعلومات و الأقمار الصناعية، ليست ثورة صناعية فحسب بقدر ما هي معلوماتية ، و يعد الاتصال التنظيمي بمثابة ترحيل و استقبال المعلومات ضمن تنظيم معقد، و الاتصال التنظيمي ما هو إلا تبادل المعلومات و الأفكار و المشاعر صعودا و هبوطا و عبر قنوات التنظيم، و يلعب الاتصال التنظيمي دورا هاما في التعامل مع الأزمات و ذلك من خلال الاتصال بين مجموعات العمل في تحديد توصيف المشكلة ثم طرح الحلول المناسبة.

¹-عثمان فاروق السيد، التفاوض وإدارة الأزمات، ط1، دار الأمين للطباعة، مصر، 2004، ص 143 .

* **الاتصال الجماهيري:** إن وسائل الاتصال الجماهيري تعد أداة مهمة في إدارة الأزمات من خلال نقلها إلى الجماهير، بحيث تشارك في التخلص من هذه الأزمة. و غالبا ما يلجأ رجال الإدارة إلى استخدام هذه الوسائل لاحتواء الأزمة. و تتمثل هذه الوسائل في:¹

- **الانترنت :** إن الانترنت لها وزن ثقيل في إدارة الرأي العام مباشرة، لأن هذا القطاع أصبح مصدرا رئيسيا للمعلومات بالنسبة للصحفيين في موقع الواب الذي تملكه أو موقع واب خفي يستطيع توفير معلومات شرط وضع في عين الاعتبار مختلف الجماهير المستهدفة، و لتعلم أنه يحتمل أن تكون اقتراحاتك ذات مصداقية ضئيلة خاصة إذا كانت مؤسستك مهتمة .

- **الصحافة المكتوبة :** لها بعض الاستثناءات حيث تفضل الكلمات عن الصور لأنها تركز على النقد، فهي تترك الوقت للقراء كي يكونوا أو يصوغوا رأيا خاصا بهم. لأنها تسمح لها بخلق صورة ذاتية و شخصية عن الأزمة، و أن زمن سير الصحافة المكتوبة بدأ بالتراجع بسبب الجرائد الالكترونية لكن رغم هذا فإنها تبقى دائما الرائدة لأنها تمكن القارئ من امتلاك المعلومة التي تلاؤمه و لذلك فهي وسيلة إعلام مهمة.

- **التلفزيون :** في التلفزيون الكلمة لا أهمية لها مقارنة مع الصور، فالوقت المخصص لكل موضوع يكون قصيرا جدا حيث تفرض على المتفرج الصورة التي تعتبر أحسن دليل، و هذا يعني أنه إذا كنت في حالة أزمة يجب أن تواجه وسائل الإعلام بقدراتك الحقيقية و الجدية و في هذه الحالة العلامات الفيزيولوجية ضرورية، هذه الأشياء كلها تبين إذا كانت اقتراحاتك صادقة عن الأزمة، و يجب على القائم بالاتصال في حالة الأزمة الحذر من اللذين يدورون حوله مثل (محامون، خبراء بالإضافة إلى وكالات الاتصال) بالإضافة إلى عدم الارتباك بسبب وسائل الإعلام لأن ذلك سيزيد من الشكوك حول الموضوع و هذا ما قد يسبب كارثة إعلامية.

- **الإذاعة :** باستطاعتها التأثير بقوة على المواطنين و تبقى في مقدمة مراكز نشر المعلومة في مواعيد منتظمة و متكررة عكس وسائل الإعلام الأخرى.

¹-حمزة بيت المال ،مرجع سبق ذكره ،ص45 .

- مزيج من وسائل الإعلام : الإذاعة تقوم بإنذار الجمهور الذي يتوجه إلى رؤية الصور في نشرة الثامنة قبل الذهاب على البحث عن تكملة المعلومات في الصحافة المكتوبة و الانترنت، مخطط اتصال الأزمة يجب أن يضع في عين الاعتبار هذا التكامل بين وسائل الإعلام و يجب أن يعلم القائم باتصال الأزمة أن الانترنت تترك آثارا من حين لآخر على مستوى محركات البحث ، فلذلك عليه التنبؤ بالمرجع الذي يضع حدا لنهاية الأزمة.¹

5 - إستراتيجيات اتصال الأزمة :

تحدد أدبيات اتصال الأزمة عدة إستراتيجيات اتصالية تستخدم خلال الأزمات للتصدي للشائعات، و هي على النحو التالي :

* **إستراتيجية التركيز** : و يقصد بها استخدام وسائل إعلامية متعددة لتوصيل رسائل إلى جماهير منتشرة في مناطق جغرافية بعيدة، ولا تستخدم إلا في حالة توافر إمكانيات و موارد كبيرة تسمح باستخدام أكثر من وسيلة.²

* **إستراتيجية الديناميكية النفسية** : و تعتمد على فرضيات و مساهمات علم النفس فيما يتعلق بالمنبه و الاستجابة عند الفرد، كما تقترح التركيز على عوامل إدراكية أو عاطفية للتأثير في الفرد و الجماعة، و تحقيق إستمالات عاطفية أو إثارة انفعالات و مخاوف.

* **الإستراتيجية الثقافية الاجتماعية** : تقترح هذه الإستراتيجية تقديم رسائل إعلامية مقنعة تحدد أو تعيد تحديد المتطلبات الثقافية و قواعد السلوك لدى الأفراد و الجماعات داخل المجتمع. بحيث يؤدي ذلك إلى تعديل في السلوك الاجتماعي.

* **إستراتيجية بناء المعاني** : تفترض هذه الإستراتيجية أن التأثير الإعلامي أو الإقناع يحدث عندما تتجح وسائل الإعلام في تعديل المعاني و الصور والرموز المحيطة بالإنسان و إكسابها معاني جديدة.³

¹ -Patrik Lagadec ،La gestion des crise ,outils de réflexion a l'usage des décideurs ،MC grau –hill ،mars ،1999 ،P17 .

² -عادل صادق محمد ،الصحافة وإدارة الأزمات (مدخل نظري تطبيقي) ،دار الفجر للنشر والتوزيع ،القاهرة ،مصر ، 2007 ،ص28.

³ -على منصور الشميري ،مرجع سبق ذكره ،ص 25 .

ثانيا :اتصال الأزمة

* الإستراتيجية القانونية : و تقوم المعالجة الإعلامية فيها على الاستعانة بآراء الخبراء و المستشارين القانونيين للمؤسسة، و تتمثل في ذكر أقل المعلومات، و إنكار الاتهامات الموجهة للمؤسسة لتحويل المسؤولية لجهة أخرى.

* إستراتيجية الاستجابة و الدفاع : و تقوم باختصار هذه الإستراتيجية على إعداد دفاع يتضمن معلومات حقيقية. يقوم به المتحدث الرسمي للمؤسسة و ذلك بالاستعانة بآراء و خبرات كافة المستشارين المعينون بالأزمة.¹

* إستراتيجية الاتصال الوقائي : تتميز الإستراتيجيات السابقة بأن لها طابع "دفاعي"، من هنا برز التفكير في أهمية وضع إستراتيجية وقائية تستخدم كافة وسائل الإعلام من أجل توعية المواطنين بمفهوم الشائعات و الظروف المرتبطة بنشأتها و تطورها و المخاطر الناجمة عنها.²

كما تهدف هذه الإستراتيجية إلى تحقيق أهداف تربية على المدى البعيد، مع بقاء المجتمع و مؤسساته في حالة وعي و يقظة من مناخ الشائعات و أساليب ترويجها.

أما الباحث الأجنبي "ماري هالان" فقد حدد ثلاثة إستراتيجيات لاتصال الأزمة و هي :

- اتصال أدنى.

- الإخفاء المتحكم.

- الشفافية.³

¹- عادل صادق محمد ،المرجع سبق ذكره ،ص 30 .

²-عادل صادق محمد ،المرجع نفسه ،ص30 .

³ -Marie Haléne ،Communication ،Dunod ،3émé édition ،Paris ،2000 ،P48 ..

خلاصة:

في نهاية هذا الفصل يمكننا القول أن تعقد الأزممات المختلفة و تصاعد و تنامي مخاطرها المحلية أو العابرة للحدود و تأثيرها الخطير و تهديدها الواضح للحياة في مختلف المجالات مهما كان نوعها، لذا لمواجهة الأزممات في أي مجال كان لزاما على مختلف دول العالم اليوم الاعتماد على اتصال الأزممات لمواجهة الأحداث و الظروف الطارئة.

و لكي يظل نجاح إدارة الأزممة ناجح دائما لابد من صانع القرار أن يكون مدرك لجميع المبادئ التي تساعد في التعامل مع الأزممة و أن يتم اختيار الوسيلة الاتصالية المناسبة حيث لكل أزممة وسيلة اتصال تسهم بدرجة كبيرة في التعامل معها. و لا ننسى الإستراتيجيات التي يتم اعتمادها و اختيارها وفقا للخطة المتبعة من طرف جهاز العلاقات العامة و صانع القرار. حيث وضع الإستراتيجية المثيلة التي تناسب الأزممة موضع المعالجة من شأنها أن تخرج بحلول مناسبة لتجاوز الوضع الصعب.

ثالثا: مواقع التواصل الاجتماعي

تمهيد

- 1- تعريف مواقع التواصل الاجتماعي
- 2- نشأة وتطور مواقع التواصل الاجتماعي
- 3- أهمية وخصائص مواقع التواصل الاجتماعي
- 4- تقسيمات مواقع التواصل الاجتماعي
- 5- الفاييس بوك 1-5- تعريف الفاييس بوك
- 5-2- نشأة وتطور الفاييس بوك
- 5-3- خصائص الفاييس بوك
- 5-4- مهام الفاييس بوك
- 5-5- ايجابيات الفاييس بوك

خلاصة

ثالثا: مواقع التواصل الاجتماعي

تمهيد

يشغل الفضاء الافتراضي بصفة عامة في حياة المجتمعات المعاصرة حيزا واسعا من تعاملاتهم واتصالاتهم، وتعدى ذلك فبات وسيلة بالغة الأهمية في كل المجالات الاقتصادية والعلمية

ثالثا: مواقع التواصل الاجتماعي

السياسية والرياضية، وكان له دور كبير في تغيير معالم الواقع ورسم ملامح جديدة لمجتمعات الألفية الثالثة.¹

وقد ساهم التطور الهائل في مجال تكنولوجيا الاتصالات الحديثة في تغيير أنماط كثيرة في حياة الأفراد بعد مساهمة هذه التكنولوجيا في العديد من القضايا التي ترتبط حتى بالعلاقات الأسرية ، فتكنولوجيا الانترنت التي أفرزت وسائل عديدة في مقدمتها مواقع التواصل الاجتماعي التي تعد نوعا من التواصل الاجتماعي بين البشر في فضاء الكتروني افتراضي، قرب المسافات بين الشعوب وألغى الحدود، وأنتج زواج بين الثقافات لتصبح أكثر استخداما على شبكة الانترنت ، بحيث تتيح هذه المواقع خدمات متنوعة تختلف من موقع لأخر مثل: الفاييس بوك ،تويتر ...

1- تعريف مواقع التواصل الاجتماعي:

تعددت تعريفات شبكات التواصل الاجتماعي والتي اختلفت من باحث لأخر ،يعرفها محمد عواد بأنها: تركيبة اجتماعية الكترونية تتم صناعتها من أفراد أو جماعات أو مؤسسات ، وتتم تسمية الجزء التكويني الأساسي (مثل الفرد الواحد) باسم العقدة، بحيث يتم إيصال هذه العقد بأنواع مختلفة من العلاقات كتشجيع فريق معين أو الانتماء لشركة ما أو حمل جنسية لبلد ما في هذا العالم ، وقد تصل هذه العلاقات لدرجة أكثر عمقا كطبيعة الوضع الاجتماعي أو المعتقدات أو الطبقة التي ينتمي إليها الشخص.²

وقد برز في هذا التعريف فكرة المركزية والتفاعل ضمن الحيز الالكتروني واحدة من أهم السمات التي تنفرد بها شبكات التواصل الاجتماعي.

¹-بدر الدين بن بلعباس ،شبكات التواصل الاجتماعي والهوية الثقافية عند الطلبة الجامعيين -الفايس بوك وطلبة جامعة بسكرة نموذجاً- مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في علم اجتماع ،جامعة محمد خيضر بسكرة ،2015، ص38.

²-محمد منصور ،تأثير شبكات التواصل على جمهور المتلقين، الأكاديمية العربية المفتوحة ،الدنمارك ،2012، ص222.

ثالثا: مواقع التواصل الاجتماعي

وكما تعرفها هبة محمد خليفة بالقول: الشبكات الاجتماعية هي شبكة مواقع فعالة جدا في تسهيل الحياة الاجتماعية بين مجموعة من المعارف والأصدقاء، كما تمكن الأصدقاء القدامى من الاتصال بعضهم البعض وبعد طول سنوات، وتمكنهم أيضا من التواصل المرئي والصوتي وتبادل الصور وغيرها من الإمكانيات التي توحد العلاقة الاجتماعية بينهم.¹

وتعرف أيضا على أنها منظومة من الشبكات الالكترونية التي تسمح للمشارك فيها بإنشاء حساب خاص به ومن ثم ربطه من خلال نظام اجتماعي الكتروني مع أعضاء آخرين لديهم نفس الاهتمامات، والهوايات أو جمعه مع أصدقاء الجامعة أو الثانوية.

تصنف هذه المواقع ضمن مواقع الجيل الثاني للويب (web2.0) وسميت اجتماعية لأنها أنت من مفهوم "بناء المجتمعات" وبهذه الطريقة يستطيع المستخدم التعرف على أشخاص لديهم اهتمامات مشتركة في شبكة الانترنت والتعرف على المزيد من المواقع في المجالات التي تهتم، ومشاركة صورته ومذكراته وملفاته مع العائلة وأصدقائه وزملاء العمل.²

2-نشأة وتطور مواقع التواصل الاجتماعي

يرجع ظهور مفهوم الشبكات الاجتماعية إلى عالم الاجتماع "جون بارنز" في عام 1954، حيث كانت تتمثل في نوادي المراسلة العالمية التي تستخدم في ربط علاقات الأفراد في مختلف الدول باستخدام الرسائل المكتوبة، إلا أن ظهور شبكة الانترنت ساعد على انتشار هذا المفهوم بشكل واسع، من خلال التطبيقات والمواقع الالكترونية التي تركز على بناء شبكات اجتماعية تربط ذوي الاهتمام والنشاط المشترك، بحيث يكون لكل مشترك حساب خاص يحتوي على ملف شخصي وسياسة حماية لحسابه، تسمح للمستخدمين بتبادل وتشارك المعلومات والبيانات والأفكار والرؤى.³

ففي منتصف التسعينات من القرن العشرين بدأت شبكات التواصل الاجتماعي تظهر بشكلها الجديد مدفوعة بالطبيعة الاجتماعية للبشر وحاجاتهم للتواصل، وتمكن احتمال ظهور وتطور شبكات التواصل الاجتماعي عبر ثلاث موجات أساسية **الموجة الأولى** حبست ظهور الشبكات لعدم تواصل الأفراد مع إضافة بعض الخدمات الاجتماعية من حين لآخر **والموجة الثانية** تميزت بالتنافس بين شبكات عديدة الاستعمال المستخدمين من خلال تخصص بالتوجه لجماهير معينة أما **الموجة الثالثة** فهي مرحلة الوصول للجماهير العريضة في ظل سيطرة وشهرة شبكات معينة، و البداية انطلقت سنة 1995 مع موقع **classmates** وهو موقع اجتماعي للتواصل مع الأصدقاء و المعارف من الروضة حتى الجامعة حيث يستطيع أي شخص إنشاء ملف شخصيا مجانا للتواصل بأصدقائه و الانضمام للمجتمعات المحلية و الدردشة في المنتديات لكن يعتبر موقع **sixdegrees.com** أول شبكة للتواصل الاجتماعي معترف بها سنة 1997

¹-المرجع نفسه، ص 223.

²-وائل مبارك خضر فضل الله، أثر الفيس بوك على المجتمع، ط1، السودان، 2011، ص 7.

³-علي محمد بن فتح محمد، مواقع التواصل الاجتماعي وأثارها على الأخلاقيات والقيمية، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة، السعودية، ص22.

حيث يسمح للمستخدمين بإنشاء ملفات أو صفحات شخصية تضم قوائم الأصدقاء.¹ وبعدها توالى ظهور المواقع التي دعت إلى إنشاء صفحات شخصية إلا أن معظمها لم يدم طويلا واختفى بسبب الصعوبات التقنية والصدمات الاجتماعية حتى بسبب انهيار الثقة بين المستخدم والموقع، إلى أن ظهرت مواقع جديدة في عام 2003 استقطبت اكبر عدد من المستخدمين ومنها ما لا يزال موجود إلى يومنا هذا وقد أحدثت مواقع التواصل الاجتماعي قفزة كبيرة في عالم التكنولوجيا فقد عوضت وسائل الإعلام والاتصال القديمة وأصبحت هذه المواقع الأكثر استقطابا للمستخدمين.²

3- أهمية وخصائص مواقع التواصل الاجتماعي

3-1- أهمية مواقع التواصل الاجتماعي

تلعب مواقع التواصل الاجتماعي دورا هاما في حياة الكثيرين من شباب اليوم، فهذه المواقع الاجتماعية فتحت أمامهم أبواب القضاء على الفراغ العملي والنفسي والاجتماعي، فنجد الشباب يسترخون على مقاعد الانترنت ويدل كون عقولهم بالأحاديث والدرشة عبر هذه المواقع ويحسنون نفسيتهم بالتعبير عن آرائهم و أفكارهم على حائطهم الخاص وتلقي التعليقات من أصدقائهم، معتقدين أنهم تغلبوا على وقت فراغهم وكسروا جمود الوقت، فالمرهق لديه العديد من الحسابات على مواقع التواصل الاجتماعي والطالب الجامعي له كومة من تلك الحسابات حيث بات لا يتذكر المعلومات المدرجة بكل حساب، وكذا العامل بات لا يتخلى عن فتح صفحة فايس بوك أو تويتر، فالكل قيد نفسه بحساب على مواقع التواصل الاجتماعي ولهذه المواقع الاتصالية الاجتماعية أدوارا في غاية الأهمية، لا نستطيع إنكارها فبالرغم من التأثيرات السلبية التي أنت بها هذه المواقع إلا أن أهميتها كبيرة خاصة ونحن في عصر السرعة، عصر الاتصال من أقرب نقطة على الأرض إلى أبعدا، ويمكن تلخيص أهمية مواقع التواصل الاجتماعي في النقاط التالية:

* تكوين علاقات مختلفة مع الأشخاص من مختلف أنحاء العالم هذا ما يسمح لهم بالتعرف على عادات وتقاليد وثقافات المجتمعات وتبادلها معهم.

* استرجاع علاقات اجتماعية سابقة انقطعت من خلال البحث الفوري على الشخص.

* تعتبر فسحة ومكان للتنفيس عن المكبوتات والتعبير عن الآراء والأفكار ومشاركة الآخرين بها.

* تعتبر مصدر لاستقاء أخبار العالم و المعلومات العامة في مختلف المجالات، وبهذا يكون الفرد على صلة أكبر ودراية بما يجري حوله من أحداث.

* التواصل مع أفراد العائلة والأصدقاء المقربين والأصدقاء الجدد من أجل بناء علاقات اجتماعية قوية.

¹ -جسمة اللدعة، استخدامات الشبكات في الإعلان، رسالة مقدمة لنيل البكالوريوس في الصحافة والإعلام، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2011، ص38.

² - علي محمد بن فتح محمد، مرجع سبق ذكره، ص22.

*التواصل مع الكثير من الأشخاص والتفاعل معهم في وقت واحد وبدون تكلفة.¹

2-3- خصائص مواقع التواصل الاجتماعي

رغم أن هذه المواقع تختلف في الطبيعة والانتماء والاستخدام والاهتمام، إلا أنها تشترك مع بعضها في عدد من الخصائص التي تجعل المستخدمين في إقبال كبير عليها.

نورد هذه الخصائص فيما يلي :

- ✓ **سهولة الاستخدام:** طورت شبكات التواصل الاجتماعي بحيث تكون سهلة الاستخدام، فهي تحتاج إلى القليل من المعرفة في أسس التكنولوجيا من أجل النشر وتحقيق التواصل عبر الإنترنت، وكل ما يتطلب لاستخدام شبكات التواصل هو التدريب البسيط على الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وفي المقابل هناك بعض التطبيقات لأشخاص من المتقدمين على التقنيات.²
- ✓ **التعريف بالذات:** الخطوة الأولى للدخول إلى الشبكات الاجتماعية هي إنشاء صفحة معلومات شخصية، وهي صفحة التي يضعها المستخدم ويطورها ويقوم من خلالها بالتعريف بنفسه من خلال النص، الصور، الموسيقى والفيديوهات وغيرها من الوظائف الأخرى، كما تسمح مواقع التواصل الاجتماعي للأشخاص بتعبئة وتنظيم علاقاتهم الاجتماعية وصفحاتهم الشخصية بالطريقة التي يحب أصدقائهم رؤيتها بها.
- ✓ **خاصية الدوام:** حيث أن الحديث والتعليقات المتبادلة على هذه المواقع مسجلة ويمكن للأفراد الرجوع إليها بعد دقائق أو بعد ساعات وأيام أو حتى بعد شهور من تسجيلها، وعلى هذا فإن المحادثات تختلف اختلافا كبيرا عن محادثات الأفراد العادية التي تحدث في نطاق الاجتماعات الحياتية، فالكلمات التي يتبادلها الأفراد عادة ما تكون لحظية وغير مسجلة فلا يستطيع الفرد استرجاعها بعد اللحظة التي قيلت فيها.³
- ✓ **التفاعلية:** فرغم وجود قدر من التفاعلية بين وسائل الإعلام القديم والجمهور، إلا أن هذه الخاصية تختلف كثيرا في الإعلام الجديد، من حيث حجمها وتأثيرها، بل أن التفاعلية تمثل الفارق الرئيسي الذي يميزه وهي أهم سماته.⁴

وأدت هذه الخاصية إلى وجود حوار بين طرفي الاتصال، وأدت إلى ما بات يعرف بتبادل الأدوار بين المرسل والمستقبل، ومع ذلك فإن التواصل بين الإعلام الجديد والقديم ذابت لأن القديم نفسه أعيد تكوينه وتجسيده ومراجعتة ليتلقى مع الجديد في بعض جوانبه.

- ✓ **الفردية والتخصص:** وتأتيان نتيجة لميزة رئيسية هي التفاعلية فإذا ما كان الإعلام الجماهيري (واسع النطاق) هو ما يميز إعلام القرن العشرين فإن الإعلام التخصصي و الفردي هو إعلام القرن الجديد، فالإنترنت عموما ومواقع التواصل الاجتماعي

¹ -على خليل شقرة، الإعلام الجديد شبكات التواصل الاجتماعي، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص75.

² -Ali.H.A، 'the power of social media in developing nation، new tools for closing the global digital divide and beyond، Harvard human rights journal/rol124، 2011، p46.

³ -دانا بويد، الشباب. موقع الإنترنت الاجتماعية، دور الإنترنت في الحياة الاجتماعية للمراهقين، ط1، الهيئة العامة، القاهرة، 2009، ص10.

⁴ -عباس صادق، الإعلام الجديد: المفاهيم والوسائل والتطبيقات، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص33.

ثالثاً: مواقع التواصل الاجتماعي

- خصوصاً هي من الأدوات التي جعلت من الفرد قادراً على البحث عن أي مضمون في الوقت الذي يريده.¹
- ✓ **المشاركة:** لا ريب أن الانترنت تعد الوسيلة الأكثر مشاركة من بين وسائل الاتصال، حيث ساهمت في تفعيل دور المستخدمين من خلال تمكينهم من نشر المعلومات التي يرغبون في نشرها، بل وحتى تبادلها مع غيرهم من مستخدمي الشبكة والمشاركة في المعلومات نفسها بين عدد كبير منهم.²
- ✓ **المحتوى يصنعه الزوار:** وهي خاصية أساسية في مواقع التواصل الاجتماعي، حيث المحتوى هو من صنع الزوار و المتصفحين وصاحب الموقع مكلف ببناء بيئة مناسبة سهلة ليستطيع الزوار أن يضعوا فيها ما يحمله من معلومات وأفكار، وكل ما يخطر في بالهم ضمن توجه الشبكة العامة وسياساتها وقوانينها، ربما برامج المنتديات تحقق هذه الصفة بجدارة.
- ✓ **الكونية والعالمية:** حيث ألغت مواقع التواصل الاجتماعي الحواجز الجغرافية والمكانية وتحطمت فيها الحدود الدولية، حيث يستطيع الفرد في الشرق التواصل مع الفرد في الغرب بكل بساطة وسهولة.³

إن البيئة الأساسية الجديدة لوسائل الاتصال الحديثة ومنها شبكات التواصل الاجتماعي هي بيئة عالمية دولية، مكنت المعلومة من أن تتيح المسارات المعقدة وتعقب المسارات التي يتدفق عليها رأس المال الإلكتروني عبر الحدود الدولية مجيئاً وذهاباً من أقصى مكان في الأرض إلى أدناه في أجزاء على الألف من الثانية إلى جانب تتبعها مسار الأحداث الدولية في أي مكان من العالم، و في ظل هذه البيئة الاتصالية التي ألغت الحدود الجغرافية والقيود على تدفق المعلومات أصبح بإمكان الفرد بمجرد الاشتراك في شبكات التواصل الاجتماعي أن يتلقى ويرسل المعلومات التي يريدها في أي وقت ومن أي مكان.

- ✓ **طرق جديدة لتكوين المجتمع:** تسمح الشبكات الاجتماعية للأشخاص بخلق صداقات مع أصدقاء يبادلونهم الاهتمام والمحتوى، وبالتالي فهي تساهم بشكل فعال في تجسيد مفهوم المجتمع الافتراضي المتواجد منذ بداية تطبيقات الانترنت.

10-الصفحات: أول من استخدم هذه الفكرة كان موقع التواصل الاجتماعي الفاييس بوك، حيث استخدمت بطريقة تجارية فعالة من خلال إنشاء حملات إعلانية موجهة تتيح لأصحاب المنتجات التجارية أو الفعاليات توجيه صفحاتهم وإظهارها إلى فئة يحددونها من المستخدمين، وتقوم الإدارة باستقطاع مبلغ الإعلانات عن كل مستخدم يشاهد أي إعلان، وتقوم فكرة الصفحات على إنشاء صفحة يتم فيها وضع معلومات، عن المنتج أو الشخصية أو الحدث، ويقوم المستخدمين بعد ذلك بتصفح تلك الصفحات عن طريق تقسيمات محددة، ثم إن وجدوا اهتماماً بتلك الصفحة يقومون بإضافتها إلى ملفهم الشخصي.⁴

¹ -شريف اللبان، مدخلات في الإعلام البديل والنشر الإلكتروني، ط1، دار العالم العربي، القاهرة، 2001، ص73.

² -Jérôme Bondu.Alain Garnier، L'impact des réseaux، inter-ligere، Jamespot، Montréal، 2009، p06.

³ -شريف اللبان، مرجع سبق ذكره، ص74.

⁴ -Panaeiotis Zaphiris .Chee Siang ang، social computing and virtual communities، Taylor and Francis group، New York، 2010، p153.

4- تقسيمات مواقع التواصل الاجتماعي

تعددت تقسيمات مواقع التواصل الاجتماعي تبعا للخدمة المقدمة أو الهدف من إنشائها إلى الأنواع التالية:

النوع الأول حسب الاستخدام والاهتمام وتقسم إلى:

- شبكات شخصية لشخصيات محددة وأفراد ومجموعة أصدقاء تمكنهم من التعارف وإنشاء صداقات بينهم مثل: الفيس بوك
- شبكات ثقافية تختص بفن معين وتجمع المهتمين بموضوع أو علم معين مثل: Labrary Thing
- شبكات مهنية تهتم وتجمع أصحاب المهن، والوظائف المتشابهة لخلق بيئة تعليمية وتدريبية فاعلة مثل: Linkd In

أما النوع الثاني فقد جاء على حسب الخدمات وطريقة التواصل وفيه نجد:

- شبكات اجتماعية تتيح التواصل الكتابي.
- شبكات اجتماعية تتيح التواصل الصوتي.
- شبكات اجتماعية تتيح التواصل المرئي¹.

جاء التقسيم الثالث لشبكات التواصل الاجتماعي كالآتي:

- شبكات داخلية خاصة Internal social networking :

تتكون هذه الشبكات من مجموعة من الناس تمثل مجتمع مغلق أو خاص يمثل الأفراد، داخل شركة أو تجمع ما داخل مؤسسة تعليمية أو منظمة، ويتحكم في دعوة هؤلاء الأشخاص فقط وليس غيرهم من الناس للدخول للموقع والمشاركة في أنشطته من تدوين وتبادل آراء وملفات وحضور اجتماعات و الدخول في المناقشات المباشرة وغيرها من الأنشطة.

- شبكات خارجية عامة External social networking :

هي شبكات متاحة لجميع مستخدمي الانترنت، بل صممت خصيصا لجذب المستخدمين للشبكة، ويسمح فيها العديد من المستخدمين بالمشاركة في أنشطته بمجرد أن يقوم المستخدم بالتسجيل في الموقع وتقديم نفسه للموقع².

¹-عدنان يوسف العتوم وآخرون، التواصل الاجتماعي، عالم الكتب الحديث، اربد، 2010، ص35.

²-سلطان بن خلف النوري، دور شبكات التواصل الاجتماعي في تنمية الوعي لدى الشباب في منطقة الجوف في السعودية، أطروحة دكتوراه مقدمة في علم الاجتماع، الجامعة الأردنية، 2004، ص21.

5- الفاييس بوك

تمهيد

شهد العالم في السنوات الأخيرة نوعا من التواصل الاجتماعي بين البشر في فضاء إلكتروني افتراضي والتي تعرف بمواقع التواصل الاجتماعي والتي يعد الفاييس بوك من أكثرها انتشارا خاصة في المغرب العربي الكبير، فلا يمكن الحديث عنه على أنه موقع عادي بل يمكن القول أنه ظاهرة أذهلت العالم فزيادة على العدد الكبير من المستخدمين يعد أكثر المواقع نموا في العالم فقد قال عنه جون ولفورد "أنا أرى الفاييسبوك أحد الأدوات من بين أخرى التي يمكنها فتح الحوار بين الناس ليس بديلا عن التواصل الشخصي ولكن أكثر كآلية ربط فعالة للبقاء على اتصال دائم".¹

¹-Kelse Todd ،social networking spaces. from Facebook to twitter and everything in between ،a press ،New York ،USA ،2010 ،p52.

5-1- تعريف الفيس بوك:

هو عبارة عن موقع على شبكة الانترنت، يتواصل من خلاله الملايين من البشر عبر مختلف أنحاء العالم، تجمعهم اهتمامات مشتركة في مختلف المجالات، حيث تتيح هذه الشبكات لمستخدميها مشاركة الملفات والصور وتبادل مقاطع الفيديو، وإنشاء المدونات، وإرسال الرسائل وإجراء المحادثات الفورية فيما بينهم .

ويعرف قاموس الإعلام والاتصال Dictionary of media and communications الفيس بوك على أنه: "موقع خاص بالتواصل الاجتماعي أسس عام 2004 ويتيح نشر الصفحات الخاصة profiles وقد وضع في البداية لخدمة طلاب الجامعة وهيئة التدريس والموظفين لكنه اتسع ليشمل كل الأشخاص".¹

ويعرف أيضا على أنه "مجتمع افتراضي يشير إلى مكان أين يمكن أن يلتقي الأفراد ويتفاعلوا، من خلال تبادل الصور ومقاطع الفيديو ومعلومات أخرى، واتصالات عامة مع الأصدقاء والعائلة والآخرين".²

¹ -Marcel Danesi، Dictionary of media and communications، M.E. Sharpe،New York ،2009 ،p117.

² -Sherry Knoph gunter ،teach yourself Facebook ،sans ،united states of America ،2010 ،p05.

وعرفه راضي عبد الكريم على أنه "موقع للتواصل الاجتماعي تستخدم فيه تقنية تسمى ب web2.0 وتنتمي لشبكات التواصل الاجتماعي، ويتيح للمستخدمين تكوين الصداقات وتبادل الاهتمامات والمشاركة في الأنشطة المختلفة وتتيح أيضا خدمات البحث وتكوين الصداقات كما تقدم المحادثة الفورية والرسائل الخاصة والعديد من الخدمات الأخرى"¹.

2-5- نشأة وتطور الفاييس بوك

جاءت تسمية الفاييس بوك في أوروبا وهو مصطلح جديد انتشر مع مرور الوقت إلى أن أصبح من أكثر المصطلحات المتداولة في العالم، حيث تعني دفتر ورقي يحتوي على صور ومعلومات غيرها، بغرض تعرف الطلبة على بعضهم البعض داخل الجامعة، من خلال طريقة Facebook فيقوم الطلاب الجدد باستعراض هذا الدفتر للتعرف على الطلاب الموجودين معهم في كلياتهم بأقسامها المتعددة، ومن هنا جاءت تسمية هذا الموقع²، والذي انطلق كنتاج غير متوقع من "فايس ماتش" في 28 أكتوبر 2003.

ويعد الفاييس بوك خدمة اتصالية جماعية تم بناؤها عام 2004 بواسطة شاب أمريكي يدعى مارك زوكربيرغ Mark Zuckerberg* وكان عمره آنذاك 20 عاما درس في جامعة هارفارد Harvard الأمريكية، الذي يخشى أن يكون إدمانه للإنترنت سببا في عزله الاجتماعية، وانقطاعه عن المجتمع وتواصله مع الناس، فقرر أن يخلق مجتمعا من الأصدقاء على الإنترنت –مجتمع افتراضي-، من خلال إنشاء موقع الكتروني يتقابل فيه أصدقاء الجامعة، وذلك من أجل تعزيز التواصل بينهم، والإبقاء على الروابط بعد التخرج وكان أول انطلاق للموقع في يوم 04 فيفري 2004 في جامعة هارفارد، ثم طور وعمم على الجامعات وأصبح مفتوحا للجميع ببريد الكتروني فعال يستطيع من خلاله المستخدم أن ينشأ ملفاته الشخصية ويعرض المعلومات والصور وأشرطة الفيديو ومشاركته مع أصدقائه، وبعد أن شهد الموقع إقبالا معتبرا من قبل طلبة الجامعات آنذاك، قرر مارك أن يخطو خطوة أخرى للأمام وهي أن يفتح موقعه أمام كل من رغب في استخدامه والمشاركة فيه – لكل من هو أكثر من 13 سنة خارج مجتمع الجامعة –³

ولعل السبب الرئيسي في فتح الموقع أمام الجميع بعد سنتين من انطلاقه هو الرواج الكبير الذي لقيه الموقع بين طلبة هارفارد فيما بينهم الأمر الذي شجعه على توسيع قاعدة من يحق لهم الدخول إلى الموقع ليشمل طلبة جامعات أخرى ولطلبة المدارس الثانوية الذي يسعون إلى التعرف على الحياة الجامعية.

¹- عبد الكريم راضي، الإنترنت في خدمة حرية التعبير، الشبكة العربية لحقوق الإنسان، القاهرة، ص81.

²- عبد الكريم راضي، مرجع السابق، ص89.

*فايس ماتش: هو موقع الكتروني تابع لجامعة هارفارد وهو موقع من نوع Hot or not يعتمد على نشر الصور لمجموعة من الأشخاص ثم إختيار رواد الموقع للشخص الأكثر جاذبية حيث ابتكر من طرف مارك زوكربيرغ في أكتوبر 2003 .
*مارك زوكربيرغ Mark Zuckerbeg رجل أعمال أمريكي ولد في 14 ماي 1984 بوايت بلينس، نيويورك الولايات المتحدة الأمريكية اشتهر بتأسيسه موقع الفيس بوك الاجتماعي وهو أكبر موقع اجتماعي في العالم، وهو من أسرة يهودية أبوه إدوارد زوكربيرغ طبيب أسنان وأمه كارين طبيبة نفسية.

³-إلهام الغازي، الطفل الذي رفض مليار دولار، جريدة الخبر الأسبوعي، العدد594، الصادرة في 14 جويلية 2010، ص17.

ثالثا: مواقع التواصل الاجتماعي

وكغيره من مواقع التواصل الاجتماعي الأخرى فإن الفاييس بوك انطلق أساسا كوسيلة لدخول الانترنت و الانضمام إلى مجموعة من الناس مع شيء ما مشترك، ومن ثم تبادل المعلومات مع بعضهم البعض، ومع النمو الكبير لأعداد المستخدمين والعائدات المالية الضخمة أصبح من الصعب استيعاب حجم النمو العالمي ل الفاييس بوك منذ لحظة افتتاحه أمام المستخدمين من غير الطلبة في خريف 2006، حيث تم الإعلان عن سمة **Feed News** أو التغذية الإخبارية التي تظهر على الصفحة الرئيسية لجميع المستخدمين، حيث تقوم بتمييز بعض البيانات مثل التغييرات التي تحدث في الملف الشخصي، وكذا الأحداث المرتقبة وأعياد الميلاد الخاصة بأصدقاء المستخدم، وفي بداية 2008 افتتح الفاييس بوك مشروع الترجمة الجديدة، وفي نهاية 2008 أتيح استخدامه بـ35 لغة، وبعد هذه الفترة عرف الفاييس بوك ارتفاعا ملحوظا لعدد المستخدمين حيث وصل في نهاية 2009 إلى أكثر من 350 مليون مستخدم، وكان ينمو بحوالي 1 مليون مستخدم جديد كل يوم في 160 دولة، وبفضل النجاحات التي حققها الموقع تلقى مارك زوكربيرغ عرضا لشراء الموقع بمليار دولار في 2010 إلا أنه فاجأ الكثير برفضه العرض لأنه رأى أن قيمة موقعه أعلى بكثير من المبلغ المعروض عليه.¹

وفي سبتمبر 2011 أعلن مارك زوكربيرغ من خلال مؤتمر **"FB"** المنعقد في سان فرانسيسكو عن تعديلات جذرية في المحتوى والشكل حيث أعلن عن خاصية جديدة وهي **Timeline Profile** والذي يوفر شكلا جديدا للبروفایل الشخصي معتمدا على الترتيب الزمني واللحظات التي مر بها الشخص في حياته من صور وفيديوهات وحالات أخرى منذ تسجيله في الموقع، بالإضافة إلى الإشارة إلى تاريخ ميلاده وتاريخ التحاقه بالمدرسة أو الجامعة أو تخرجه

منها، والتحاقه بعمل معين وهكذا، وتم تشغيل هذه الخاصية بشكل تجريبي للمستخدمين المطورين للتطبيقات على الشبكة على أن يتم تعميم الخاصية على المستخدمين العاديين لاحقا.²

3-5- خصائص الفاييس بوك

يتميز الفاييس بوك بمجموعة من الخصائص التي تميزه عن باقي المواقع الأخرى نورد هذه الخصائص فيما يلي :

✓ **العالمية:** استطاع الفاييس بوك بحركيته إلغاء العديد من الحواجز الجغرافية والمكانية بين المستخدمين، حيث يتيح للأفراد المشاركين فيه التواصل في أي مكان ببساطة وسهولة، وبتنا نسمع بمصطلحات كالسيولة الاتصالية وغيرها، وهو ما وفر مجموعة إضافية من التطبيقات سمح بالتواصل المقروء، المسموع والمرئي.

¹- عبد الرزاق محمد الدليمي، الإعلام الجديد والصحافة الإلكترونية، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص185.
* **مؤتمر FB:** هو مؤتمر لمطوري موقع Facebook أقيم في سبتمبر 2011 في سان فرانسيسكو بالولايات المتحدة الأمريكية حيث صرح فيه المطورين عن تعديلات جذرية قاموا بتطبيقها في موقع فاييس بوك من أجل مسابقة التقدم الحاصل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة، كما بين مالك الموقع مارك أن المؤتمر مناسبة لتوضيح الميزات الفريدة لموقع Facebook في سوق التكنولوجيا ومواقع التواصل الاجتماعي، كما أنها تعتبر منبر يجمع وسائل الإعلام المهمة بمثل هكذا مواضيع من أجل إيصالها إلى مستخدمي الموقع.

²- عبد الرزاق محمد الدليمي، مرجع سبق ذكره، ص185.

كان شعار الفاييس بوك عبر مالكة مارك زوكربيرغ هو " لنجعل العالم أكثر انفتاحا وتواصلًا"، حيث تجاوز الفاييس بوك حدود المكان وزادت آفاق استخدامه فلم يعد للفايس بوك حدود تقيدته، فلا تكاد تخلو دولة من نسبة من المستخدمين للفايس بوك، وجعل الفاييس بوك من العالم قرية كونية صغيرة للجميع الحق في التواصل وتداول الأخبار ومعرفة المستجدات، وباتت عملية كتم الأخبار من المواضيع التي تشدد عليها المقررات الدولية لحقوق الإنسان والمنظمات العالمية أمرا متداولًا، وعرف الفاييس بوك انتشارا مذهلا في مدى 4 سنوات الأخيرة فأصبح يغطي القارات الخمس وزادت نسبة مستخدميه بشكل سريع جدا، حتى أن بعض البلدان التي تحضر استخدامه – كالصين على سبيل المثال- تجاوز عدد مستخدميه عشرات الملايين.¹

✓ **التنوع وسهولة الاستخدام:** أتاحت التحديثات العديدة التي قام بها موقع الفاييس بوك الفرصة أمام المشتركين لاستخدام البرامج والأنشطة والتحديثات بشكل سهل وواضح، حيث يعتبر الفاييس بوك أحد البرامج الافتراضية السهلة التي تستخدم الحروف ببساطة في اللغة، وكذا استخدام الرموز والصور التي تسير للمستخدم التفاعل فيها مع الآخرين، وهذا هو الفرق الأساسي الذي فهمه الفريق الإداري المسير للفايس بوك وهو: البساطة والسهولة، وهي رأس المال الحقيقي في مواجهة المد التقني الكبير والمنافسة الشرسة من قبل باقي المواقع، فكل لحظة تمر فيه إلا ويتم فيها خلق فكرة إبداعية جديدة حيث تكون المنافسة على أوجها ولم تعد المعايير القائمة على ذلك الزخم الكبير المتعلق بالحجم أو الألوان أو غيرها بل أصبحت الوظائف الجديدة الذكية السهلة المتنوعة هي المعيار ببساطة نستطيع أن نقول بأن هذه الوظائف هي لغة التكنولوجيا.²

وقد يكون مرد هذا الأمر أساسا إلى الكفاءة التي تتحلّى بها الإدارة الشابّة والذهنية المتحررة للجيل الجديد التي تدرك معنى لغة الشباب "لغة التجديد" ولكن في المحصلة النهائية ومهما كان الدافع فإن سلامة التي تميز الفاييس بوك أضفت ميزة خاصة على التعامل معه ما أكسبه جماهيرية واسعة وإقبال متزايد.

✓ **التوفير والاقتصادية:** إن مجانية الاشتراك والتسجيل، أتاحت للفرد البسيط إمكانية امتلاك فضاء على الفاييس بوك، وبات يشعر بانتمائه ولم يعد ذلك حكرا على أصحاب الأموال فأبي فرد يرغب في فتح صفحة على الفاييس بوك فله ذلك، غير أن الفاييس بوك كونه مؤسسة استثمارية تخصصت في المجال الرقمي فإنه يحصل سنويا على عشرات الملايين من الدولارات كأرباح ناتجة عن تداول الأفراد لأنشطتهم وصورهم وتفاعلاتهم اليومية، فالحرص على بقاء مجانية الفاييس بوك هو في الأساس حرص على زيادة مؤشرات الأرباح.³

¹-وائل مبارك خضر فضل الله، مرجع سبق ذكره، ص16.

²- عباس صادق، مرجع سبق ذكره، ص41.

³- مؤيد ناصف جاسم السعدي، فلسفة التواصل في موقع الفاييس بوك، ط1، ألفا للوثائق، قسنطينة، 2016، ص176.

4-5- مهام الفاييس بوك:

يقوم موقع الفاييس بوك بعدة مهام تحقق الغاية من الموقع منها نشاطات اجتماعية وأخرى مهنية نذكرها فيما يلي :

❖ **النشاطات الاجتماعية:** بدأ الفاييس بوك كموقع شبكة تواصل اجتماعية لطلاب الجامعة بشكل رئيسي مما زاد من نسبة الانضمام إليه ومن بين تلك التفاعلات :

-**البحث عن الأصدقاء:** يسعى المنتسبون في الفاييس بوك إلى البحث عن الأصدقاء الذين لم يسمع عنهم الشخص منذ زمن طويل، وذلك من خلال المعلومات الموجودة في ملفات كل شخص واسمه، إن قام بتسجيل الاسم الحقيقي بالإضافة إلى المعلومات الشخصية يستطيع المنتسب لصفحة الفاييس بوك البحث من خلال اسم المدرسة، الجامعة، الوظيفة، الدولة والمدينة وغيرها.

-**مصادقة أشخاص جدد:** من السهولة البحث عن أشخاص والاتصال بهم من ذوي الاهتمامات المشتركة، ويتم ذلك من خلال المعلومات الشخصية قبل التواصل معه، كما يمكن التعرف عليهم من الصفحات والمجموعات والتحاور معهم.

-**التواصل مع الأصدقاء البعدين جغرافيا:** يكون ذلك عن طريق تسجيل الموقع الذي يكون الشخص متواجدا فيه، وليعرف الآخرون المكان الذي يوجد فيه المستخدم.

-**التعبير عن الرأي:** تقوم خاصية التدوين (الملاحظات) في الفاييس بوك إتاحة الفرصة للتعبير عن الرأي وكتابة المقالات وإطلاع الآخرين على مختلف الموضوعات.

-**متابعة الألعاب:** يتيح الفاييس بوك مجموعة من الألعاب المتنوعة، التي يقوم الشخص من خلالها باللعب مع أشخاص آخرين مهتمين باللعبة نفسها.¹

-**البيع والشراء:** يتيح الفاييس بوك باستخدام بطاقات الائتمان Credit Card شراء وبيع السلع عن طريق تطبيق السوق Market Place .

❖ **الاستخدامات المهنية:** تستطيع الشركات الاستفادة من موقع الفاييس بوك في الإعلان والتسويق عن المنتجات، البحث عن الموظفين (عروض عمل) وتعزيز العمل الجماعي لدى الأفراد ويمكن ذلك فيما يلي:

-**إيجاد فرص عمل:** يتم ذلك من خلال عدة وسائل مثل: متابعة إعلانات طلب الموظفين، وضع السيرة الذاتية في البروفايل الشخصي أو مراسلة المهتمين، أو من خلال العلاقات الشخصية و الأصدقاء في الفاييس بوك.¹

¹ - فاند فير ،الفايسبوك Facebook . دليل الاستخدام بمهارة ،دار شعاع للنشر والعلوم ،2012 ،ص9.

ثالثا: مواقع التواصل الاجتماعي

-إيجاد موظفين: إما عن طريق الإعلانات في الصفحة الرسمية الخاصة بالجهة التي تبحث عن موظف، أو من خلال صفحات التوظيف، أو في صفحات الشركات الصديقة، كما يمكن البحث عن موظفين بالإعلانات المدفوعة.

-الاطلاع المستمر على مشاريع الفرق: يتمثل ذلك في مجموعات العمل في الشركات من خلال الاهتمام بوضع المواعيد النهائية والمستجدات وغيرها، والتواصل مع فرق في دول أخرى بشكل دائم.

- العمل التعاوني: ويتم ذلك باستخدام الحائط "Wall" أو الملاحظات "Notes" والمجموعات "Groups" لتبادل الأفكار والصور، كما يمكن استخدام الرسائل والمناسبات "Events" لتحديد مواعيد الاجتماعات.

-التسويق للمنتج والشركة والشخصيات: ويتمثل ذلك من خلال إنشاء الصفحات "Pages" وهي صفحات شخصية لشركات وعلاجات تجارية ومشاهير وجهات غير ربحية وغيرها للتفاعل مع الناس عبرها، أو من خلال الإعلانات "ADS" تظهر في المساحة الإعلانية في الموقع وتحتوي على الرسومات والنصوص.²

5-5-5-إيجابيات وسلبيات الفاييس بوك:

5-5-1-إيجابيات الفاييس بوك:

لموقع الفاييس بوك مجموعة من الايجابيات التي ساعدت بدورها على تزايد عدد المستخدمين يوم بعد يوم نذكر منها ما يلي:

- ✓ إتاحة الفرصة للصدقة والتواصل بين الأعضاء المشتركين في هذا الموقع.
- ✓ خدمة الشركات وأصحاب الأعمال.
- ✓ إتاحة فرصة تحميل ألبوم الصور.
- ✓ التواصل مع مجتمعات افتراضية³.
- ✓ هو نشاط نفسي مجدي يزودنا بإحساس الرفاهية إلى مستوى عميق.
- ✓ أن نسبة الوقت غير العادية التي يقضيها الناس على صفحات الفيس بوك قد تعكس قدرة موقع التواصل الاجتماعي الفاييس بوك على إشباع حاجات الأنا الأساسية بالنسبة لحالة الإنسان.

¹-فاند فير، مرجع السابق، ص10.

²-أوليف عوكي، فايبيوك للجميع، الدار العربية للعلوم ناشرون، بيروت، 2009، ص13.

³-علي خليل شقرة، مرجع سبق ذكره، ص76.

ثالثا: مواقع التواصل الاجتماعي

- ✓ إن الفاييس بوك هو أداة مفيدة ضمن جهود الأشخاص الرامية إلى الحفاظ على شعورهم بقيمة الذات وثقتهم بأنفسهم.
- ✓ أنه وسيلة تواصل مجانية ويعد واحد من أفضل وسائل التواصل الاجتماعي حيث أنه بإمكاننا إنشاء صفحة خاصة للدراسة فيتسنى للطلاب أن يتشاركوا فيها دروسهم ووجباتهم ومشروعاتهم واختباراتهم.
- ✓ الانغماس في مجتمع آخر من نوعية تختارها أنت.
- ✓ متابعة جديد الأخبار وملخصات الأحداث.
- ✓ سهولة الاستفادة منه في حقل الدعوة ونشر النصائح والتوصيات.
- ✓ تحول العالم إلى شبكة مصغرة يتواصل فيها الناس على اختلاف أجناسهم بسهولة.¹

خلاصة:

حاولنا في هذا الفصل توضيح ماهية الشبكات الاجتماعية في الفضاء الرقمي أو ما تعرف بشبكات التواصل الاجتماعي، ميرزين نشأتها وتطورها لأن الحركية التي رافقتها في المجتمع كبيرة والتغيرات التي طرأت بالتزامن مع انتشارها كانت مدعاة ومحل للتساؤل، وقد تطرقنا إلى أهميتها وإلى جملة من الخصائص التي تميزها، وعند تعريجنا على الفاييس بوك باعتباره نقطة جد مهمة في دراستنا لأنه محور دراستنا الميدانية قمنا بتعريفه وأعطينا لمحة عن نشأته ومراحل تطوره فقد بات اليوم من أكثر المواقع استخداما.

¹-إلهام الغازي، مرجع سبق ذكره، ص20.

الإط

ار

التنظير

في

تمهيد

تحليل الصور وفق مقارنة رولان بارت

✓ المستوى التعيني

✓ المستوى التضميني

الرسالة الأسنية

تمهيد

تعنى دراستنا "بالمعالجة الإعلامية للأزمة في مواقع التواصل الاجتماعي" ونظرا لتعاقب الأزمات على الجزائر خاصة في الآونة الأخيرة، وكان من أبرزها أزمة فيضانات تبسة في خريف العام الماضي والمصادف لـ 12 سبتمبر 2018 والتي أحدثت ضجة كبيرة في مواقع التواصل الاجتماعي وخاصة على صفحات الفايس بوك من خلال الصور التي نشرت يوم الكارثة.

وهذا هو مدار دراستنا التطبيقية حيث قمنا بانتقاء جملة من الصور التي كانت أكثر تداولاً، وقد قمنا باختيار مجموعة من الصفحات التي تناولت الأزمة في مختلف مراحلها وكانت عين المواطن حيث تكفلت بنقل تفاصيل هذه الأزمة بكل شفافية ووضوح.

حيث سنقوم بتحليل الصور التي نشرتها هذه الصفحات تحليلاً سيميولوجياً وفقاً لمقاربة "رولان بارت"، كما سنقوم بتحليل العبارات التي سبقت هذه الصور.

الصورة الأولى:



تحليل الصورة وفقا لمقاربة رولان بارت

المستوى التعييني:

بدأت الصورة بكلمة عاجل والتي كتبت بخط عريض بارز للفت انتباه المتلقي إلى خطورة الوضع وقد كتبت باللون الأبيض داخل إطار أحمر ويعتبر اللون الأحمر لون حار يسيطر على جميع الألوان الساخنة والباردة يذكر بالنار والحركة والانفعال والدم، وقد فرض اللون نفسه في هذه الصورة لجذب انتباه المتلقي إلى كلمة عاجل والتي كما سبق الذكر كتبت باللون الأبيض الذي يوحي بالصفاء والكمال، وبالتالي توافق مع اللون الأحمر وعلى اليسار توجد صورة لصحفي أصفر الشعر وقد ظهر لنا من الخلف فقط وهو يرتدي قبعة زرقاء واللون الأزرق يوحي بالجدية والرسمية، وقميص أخضر فاتح الذي يدعو إلى الثقة بالنفس والخصوبة، ويحمل الصحفي كاميرا

كبيرة رمادية اللون وهو لون حيادي يميل إلى الكآبة ويرمز إلى الجهد والوقار، ويصدر من هذه الكاميرا لون أبيض ساطع.

المستوى التضميني:

صدرت هذه الصورة في 12 سبتمبر 2018 على الساعة 19:14، أي تزامنا مع حدوث الأزمة التي مست الولاية ودوائرها وكانت أكثر الأحياء تضررا :طريق قسنطينة، حي هواري بومدين وحي الواد الناقص.

برز في هذه الصورة كلمة عاجل التي كتبت بخط عريض وطويل لتجذب انتباه المتلقي إلى ضرورة العلم بخطورة الوضع وأخذ الحيطة والحذر للعواقب التي قد تتجر عن هذه الأزمة وبهذا حاولت صفحة "**Tebessa Today**" معالجة هذا الموضوع فكان هذا هو المعنى الإيديولوجي الإيحائي الذي يمكن قراءته من خلال هذه الصورة

الرسالة الألسنية:

يقصد بالرسالة الألسنية الجانب اللغوي الذي تحمله الصورة، والذي يكون عادة في شكل منطوق أو مكتوب على شكل كلمات ومرافق للصور لدلالة النص والأبعاد التي يحملها.

وقد ورد الجانب اللغوي في هذه الصورة في شكل كلمات مكتوبة، وأول ما يواجهنا جملة **عاجل** **#تبسة حالة طوارئ بعاصمة الولاية تبسة وانقطاع عدد كبير من الطرقات بعد الفيضانات**

وقد كان التركيز على كلمة **#تبسة** والتي كتبت بلون أسود غليظ وذلك من أجل تبيان مكان الأزمة، وقد وردت هذه الرسالة الألسنية على لسان مواطن تبسي أراد من خلال هذه الكلمات جلب انتباه المتلقين في شكل عبارات مكتوبة بالخط الفصيح والتي أدت وظيفة تنبيه المستخدمين حول خطورة الوضع وإمكانية تفاقم الأزمة.



المستوى التعيني:

النقطت هذه الصورة من ثلاث زوايا مختلفة، أما الزاوية الأولى تمثلت في الصورة الأمامية التي يظهر فيها مجموعة من العمّال المسؤولين عن تصليح أنابيب المجاري المائية التي تضررت جراء أزمة الفيضان، مرتدين لباس العمل ويظهرون مجتمعين أمام محلات تجارية في طريق قسنطينة والمحّل البارز في الصورة هو محل الهواتف النقالة OPPO، وعلى يسار العمال شاحنة عملهم الخاصة وصل بها أنبوب رمادي غليظ أدخل في بلوعة المياه وذلك بغرض إصلاح قنوات صرف المياه التي تعرضت للضرر من جراء الفيضانات، أما عن الصورتان اللتان النقطتا من زاويتين مختلفتين هما لنفس المشهد لكن أخذ من زوايا أخرى.

المستوى التضميني:

صدرت هذه الصورة في 12 سبتمبر 2018 بعد مرور ساعتين على الأزمة، يظهر لنا من خلالها حي طريق قسنطينة وكان هذا واضح من خلال الجملة التي كتبت أعلى الصورة، وأكثر ما توحى إليه الصورة من الوهلة الأولى للمتلقي الذي يراها هو روح التكافل والتضامن بين أفراد مجتمع ولاية تبسة، وأن الجهات المعنية بدأت بالتحرك للسيطرة على هذه الأزمة وذلك عن طريق صيانة وتنظيف قنوات المجاري المائية التي تضررت من الفيضان، فكان هذا هو المعنى الذي يريد ملتقط الصورة أن يوصله للمتلقي.

الرسالة الألسنية:

ورد الجانب اللغوي في هذه الصورة في شكل جملة كتبت أعلى الصورة وهي عبارة **#تبسة طريق قسنطينة منذ لحظات**

وقد كان التركيز على كلمتي **#تبسة** و**#قسنطينة** واللذان كتبنا باللون الأسود وبالخط الغليظ للفت انتباه المتلقي إلى مكان وموقع الحدث آنذاك، وقد وردت هذه الرسالة الألسنية على لسان مواطن تبسي أراد من خلالها توضيح مكان بداية الأشغال التي تقوم بتنقية أنابيب المياه في حي طريق قسنطينة، وجاءت هذه الرسالة الألسنية في شكل عبارات مكتوبة بالخط الفصيح التي أدت وظيفة تعيينية بهدف تحديد موقع الحدث بدقة.

الثالثة:

الصورة



المستوى التعييني:

التقطت هذه الصورة من زاوية أمامية، يظهر لنا من خلالها حطام ومخلفات الفيضانات مبعثرة في كل أرجاء المكان من أواني و ألواح وأكياس وخاصة الحجارة الناجمة عن تشقق أرضية الشارع بفعل قوة المياه، ويتوسط الصورة عامل من عمال البلدية يرتدي لباس العمل وسترة صفراء، ويحمل في يده أداة العمل لمباشرة جمع تلك المخلفات ورميها في النفايات من أجل إعادة تهيئة الشارع.

المستوى التضميني:

صدرت هذه الصورة في 18 سبتمبر 2018 على الساعة 23:34 بعد مرور حوالي 5 أيام من الفيضانات، في واحد من أحياء الولاية المتضررة، ولعل أبرز معنى إيديولوجي اجتماعي توحى به الصورة هو إبراز الخسائر المادية التي انجرت عن هذه الفيضانات وكذا حيرة العامل البلدي من أين سيباشر عمله وهل بإمكانه إصلاح الوضع ويبرز هذا جليا من خلال وقفة العامل في منتصف تلك المخلفات وعلامات الحيرة والكآبة بادية على وجهه، فكان لهذه الصورة وهذا المشهد معنى إيحائي وقراءة مؤثرة في نفسية المتلقي، وكما تبرز المخلفات الكبيرة التي خلفها الفيضان.

الرسالة الألسنية:

ورد الجانب اللغوي في هذه الرسالة في شكل جملة استفهامية تعجبية وهي عبارة **#تبسة إلى أين**؟؟.....

كان التركيز فيها على كلمة **#تبسة** كتبت بخط غليظ ويليهما جملة إلى أين مرفوقة بعلامة تعجب وتليها نقاط الحذف ثم علامتي تعجب واستفهام، وقد وردت هذه الرسالة الألسنية على لسان مواطن تبسي يطرح من خلالها تساؤلا جوهريا مفاده إلى أين ستؤول الحال والوضع جراء ما يحدث داخل ولاية تبسة وماذا ينتظرها مستقبلا نتيجة إهمال السلطات المعنية بالأمر، وإمكانية تفاقم الأزمة إذ لم تتدخل في أقرب وقت ممكن، وجاءت هذه الرسالة في شكل عبارات مكتوبة بخط فصيح والتي أدت وظيفة تنبيهية بهدف توعية سكان الولاية إلى ما ستؤول إليه وضع ولايتهم مستقبلا من خلال عبارة **#تبسة إلى أين**؟؟.....

الصورة الرابعة:



Tebessa Today
19 سبتمبر، الساعة 07:59

#تبسة قالت الصحف اليومية #الخبر

بلوشي وسكان بئر مقدم يعترضون على المشروع بـ 15 مليارا

وكان بسبب بلدية بوخضرة المتجمعة شمال عاصمة الولاية تبسة، في مشاريع حماية المدينة الفيشانات غلظا ماها معتبرا بـ 30 مليار سنتيم يعلق عليه السكان بأنه مشروع وهمي، ويصفه الجميع كذبة أنجز بلوشي، بالرفع من استهلاك المبلغ كذبة وتسييد الأموال للمقاومات التي تركت خرابا متفورا وراها، ورحلت عن المدينة التي تهددها الفيشانات هشد أنجز بموجب هذا المبلغ جدار بـ 200 متر وعرض 7 م ومجرى من الإسمنت المسلح مهمل ومهجور، دون أية سيانة تذكر وحتى الجسر المنجز لا يتسع للأليات الثقيلة في حال الكوارث، واعتدلت فيه عملية إنجاز قتاد 80 سم باتجاه طريق المريج، واتهمت المجالس البلدية المتعاقبة قطاع الموارد المائية باعتماد دراسات غوغل دون حسابات دقيقة، واعترض سكان بئر مقدم عن إنجاز مشروع الحماية بـ الفلاحية لإتجاز حاجز مائي يقي المدينة من أخطار الفيشانات، غير أن بعض أهالي بالمنطقة قالوا أن الدراسة ضعيفة ولا طائل منها.

وتدعى مكاتب الدراسات حليفة المقاولات في توقيع محاضر استلام المشاريع لتسييد الأموال المائلة في قفص اتهام الشارح التبسي، إلى حين تحرك آلة العدالة

وتدهورت وضعيتة الفوسى بعد تجميد مشروع محطة التنقية على مستوى وادي عين بيوش المصب الرقوسى للمياه القذرة لمدينة الشريعة.

عاصمة الولاية تهددها أخطار 7 أودية رئيسية بعدما استهلكت 240 مليارا في دراسات صيرانية

تتموقع مدينة تبسة في الفيشانات تملو جبال ميزاب وأنوال والدكان، هذه التسلسلة الجبلية التي تتفرع منها أودية فرعية في أكثر من 7 مواقع منها واد تاغدة ووادي زعور ووادي رهانا ووادي الناقص، هذا الأخير الذي كاد أن يصبب الأرواح البشرية بالألاف في أرياء 12 سبتمبر 2018 على الساعة 6.30 مساء، وكان الخط حليف العائلات التبسية بعد أن تساقطت الأمطار خارج أوقات تدرس التلاميذ، ومادون ذلك كانت ستمود كارثة باب الواد إلى أختان التيسين ويخيم فيها الحزن على فقدان برادة لم يتجاوز عمره الـ 5 سنوات، بعدما غمرته المياه وجرفته إلى غاية طريق المطار الخلاقا من شارع هوازي بومدين.

وحسب تقرير رسمي صادر عن اللجنة المختصة للمجلس الشعبي الولائي في سبتمبر 2016، وتحوز "الخبر" نسخة منه، فإن بلدية تبسة استنفدت منذ سنة 2002 من دراسة وإنجاز مشروع حماية المدن من الفيضانات ضمن برنامج رئيس الجمهورية.

هقد تم تسجيل الشطر الثاني من عملية الحماية من

مخلفات السيول الأخير 2 تبسة

سكان ولاية تبسة، جراء أخطار الفيشانات، هقد ابتلعت ثلاث بلديات قفص عاصمة الولاية وبوخضرة والشريعة 280 مليار سنتيم وفي كل زخات مطر تطالب المزيد من ضخ الأموال في دراسات شعبية وفاشلة.

7 تعليقات 3 مشاركات

110   

المستوى التعيني:

تظهر لنا الصورة مقال مأخوذ من صفحة من جريدة الخبر اليومي مقسومة إلى جزأين الجزء العلوي منها يظهر أربع سيارات غارقة في مياه الفيضانات ومرصوفة وراء بعضها على الرصيف، وصورة الطفل "آدم" الذي كان الضحية البشرية الوحيدة التي انجرت عن هذه الفيضانات وقد جاءت صورته داخل إطار دائري بلون أبيض وأسود والذي يدل على حالة الحزن والأسى.

المستوى التضميني:

صدرت هذه الصورة في 19 سبتمبر 2018 على الساعة 07:59 بعد مرور يوم كامل على فيضانات تبسة، يظهر لنا من خلالها الخسائر المادية والبشرية المنجزة عن الفيضانات، ويظهر هذا من خلال الجملة التي كتبت أعلى الصورة ولعل أكثر ما توحى إليه هذه الصورة لأول وهلة إبراز المخاطر التي تسببها الفيضانات سواء كانت مادية أو بشرية، ويتبين لنا من خلال صورة الضحية "آدم" أن مثل هذه الأزمات تهدد حياة الجميع دون استثناء وبأن لها تأثير كبير على المجتمع.

الرسالة الألسنية:

ورد الجانب اللغوي في هذه الصورة في شكل جملة كتبت أعلى المقال وهي عبارة **#تبسة قالت الصحف اليومية #الخبر**

ركز في هذه الجملة على لفظي **#تبسة #الخبر** لتوضيح مكان الحادثة، والجريدة التي نشرت الخبر، وقد كتبت الكلمتين بخط أسود غليظ وقد وردت هذه الرسالة الألسنية على لسان مواطن تبسي قرأ هذا المقال أراد مشاركته مع باقي المستخدمين لأن هذا المقال جاء فيه مجموع الخسائر المادية والبشرية التي انجرت عن الفيضان والتي تكبدتها الولاية، من أجل لفت انتباه الجهات المعنية للتدخل لحل هذه الأزمة ومعالجتها وذلك بالقيام بدورهم على أكمل وجه، وقد كتبت هذه العبارات بالخط الفصيح والتي أدت بدورها وظيفة إخبارية بهدف إخبار المتلقي عن الأضرار والخسائر التي انجرت عن هذه الأزمة الطبيعية.

الصورة الخامسة:

تيسة الآن



57 تعليقا 106 مشاركات

493 🙄 🤔 👍

المستوى التعيني:

التقطت هذه الصورة من عدة زوايا مختلفة، بالنسبة للصورة الأولى تظهر لنا جليا شكل السيارة المحطمة جزاء أزمة الفيضانات ويوجد في يمين الصورة شخص يقوم بتصوير واجهة السيارة والعديد من الأشخاص يطوقون المكان وعلامات الدهشة بادية على وجوههم، أما بالنسبة للصور الأخرى فقد كانت تظهر لنا نفس المشهد لكن بعد وصول سيارة الحماية المدنية لعين المكان وتجمع العديد من الأشخاص حول المكان وذلك بغية إنقاذ ما يمكن إنقاذه ورصد الخسائر التي خلفتها هذه الأزمة الأليمة.

المستوى التضميني:

صدرت هذه الصورة في 13 سبتمبر 2018 تظهر لنا هذه الصورة حي هواري بومدين المتضرر من أزمة الفيضانات والحال الذي آل إليه والخسائر المادية التي تعرض لها سكان المنطقة ويظهر هذا جليا من خلال العبارة التي كتبت أعلى الصورة #تيسة الآن

توحي هذه الصورة من الوهلة الأولى لمتلقيها حجم الخسائر المادية التي تعرض لها هذا الحي جراء أزمة الفيضانات فكان هذا هو المعنى الإيديولوجي والإيحائي الخفي الذي تتضمنه الصور والتي أراد ملتقطها إيصالها للمتلقي.

الرسالة الألسنية:

ورد الجانب اللغوي في هذه الصورة في شكل عبارة كتبت أعل الصورة وهي عبارة **#تبسة الآن** كان التركيز على كلمة **#تبسة** التي كتبت باللون الأسود وبخط غليظ للفت انتباه المتلقي إلى مكان وموقع الحدث ولكي يكون له دراية بكل ما يحدث من حوله، وقد وردت هذه الرسالة الألسنية على لسان مواطن تبسي بسيط أراد من خلالها أن يوضح حال ولايته على الرغم من أنها في ساعة متأخرة من الليل والوضع الذي آلت إليه جراء الفيضانات، بالنسبة للخط الذي كتبت به العبارة أو هذه الرسالة الألسنية فهو العربي الفصح فأدى بذلك وظيفة زمانية لأنه ينقل لنا وضع ذلك الحي في ذلك الوقت.

الصورة السادسة:

بسمه امس سيميم
13 سبتمبر، الساعة 23:09

الطفل الغريق الذي توفي في فيضانات تبسة امس ربي
يرحمو ويجعل مثواه الجنة انالله وانا اليه راجعون عظم الله
اجرکم اهل مدينة تبسة وكل البلديات التابعة لول... عرض
المزيد



48 تعليقًا

بسمه أمل حليم و39 من الأشخاص الآخريين

تعليق

أعجبنى

المستوى التعييني:

تظهر لنا الصورة بشكل جلي صورة الطفل آدم ذو خمس سنوات الذي كان ضحية أزمة فيضانات تبسة التقطت هذه الصورة للضحية قبل أيام من الحادثة تظهر لنا هذه الصورة معنى

البراءة البادية على ملامح هذه الطفل، أما الصورة الثانية فهي صورة الضحية وهو منجرف داخل الفيضانات والمياه تسحبه بقوة كبيرة، كتبت عبارة تعزية فوق هذه الصورة.

المستوى التضميني:

صدرت هذه الصورة في 13 سبتمبر 2018 على الساعة 23:09 بعد يوم من فيضانات تبسة، ينحدر الطفل آدم من حي واد الناقص وقد كان هو الضحية البشرية الوحيدة في هذه الفيضانات، كانت هذه الصورة الأكثر تداولاً بين صفحات الفيس بوك وحتى على مواقع التواصل الاجتماعي الأخرى فقد كانت الأكثر تأثيراً، يظهر لنا من خلال صورة الطفل قبل الفاجعة وكأنه يستجد ويطلب من السلطات المعنية بأن تضع حد لمتل هذه الأزمات وكأنه يطلب يد المساعدة كانت ملامح الطهر والبراءة بادية على ملامحه، أما الصورة التي كان الطفل يواجه فيها حتفه فقد كانت أكثر صورة تحمل بين طياتها جميع أشكال الألم والحزن، فهذه البراءة لا تستحق بأن تلقى حتفها بهذه الطريقة المؤلمة والبشعة ولهذا كانت هذه الصورة الأكثر تأثيراً على المتلقين وذلك لما تحمله من معاني تؤثر بشكل كبير في المتلقين.

الرسالة الألسنية:

ورد الجانب اللغوي في هذه الصورة في شكل فقرة قصيرة كتبت على النحو التالي: **الطفل الغريق الذي توفي في فيضانات تبسة أمس ربي يرحمو ويجعل مثواه الجنة، إن لله وإنا إليه راجعون عظم الله أجركم أهل مدينة تبسة ، وكل البلديات التابعة لولاية تبسة.**

وقد وردت هذه الرسالة الألسنية على لسان مواطن جزائري حاول من خلالها التضامن مع المجتمع التبسي ومع أهل الضحية وتقديم التعازي لهم نتيجة الأزمة التي أصابتهم، وقد جاءت الرسالة في شكل عبارات مكتوبة بالخط العربي أدت وظيفة إنسانية تدعو إلى ضرورة الوقوف مع المتضررين من هذه الأزمة.

الصورة السابعة:



المستوى التعييني:

التقطت هذه الصورة ليلا وتظهر لنا حي الواد الناقص وهو من الأحياء المتضررة جراء هذه الأزمة، وأرضية شوارعه محطمة كليا جراء أزمة الفيضانات حيث تبين الصورة جزء كبير من مطب السيارات وهو منكسر نتيجة قوة اندفاع المياه وقد عرقلت سير حركة المرور وهذا واضح من خلال الصورة حيث توجد سيارة تسير على الرصيف بشكل منحرج بسبب انكسار الحجارة وسط الطريق مما حال دون مرورها بشكل صحيح، وقد كتبت أعلى الصورة عبارة اللغة العامية: **دودانة طارت في فياضانات تبسة** تليها رموز تعبيرية تبكي من شدة الضحك.

المستوى التضميني:

صدرت هذه الصورة بعد فيضانات تبسة بعدة أيام وقد التقطت ليلا، يظهر لنا من خلالها حي الواد الناقص والخسائر التي تعرض لها جراء أزمة الفيضانات خاصة على مستوى طريقه الرئيسي، فتظهر لنا الصورة مدى قوة الفيضانات التي أصابت ولاية تبسة وأثارها الوخيمة ويظهر هذا جليا من خلال السيارة التي اتخذت من الرصيف طريقا للمرور، فتوحي لنا هذه الصورة مدى قوة مياه الفيضانات وحجم ارتفاعها على سطح الأرض مما دفع بها لاقتلاع أرضية الطريق وعرقلة عملية السير.

الرسالة الألسنية:

ورد الجانب اللغوي في هذه الصورة في شكل عبارة كتبت أعلى الصورة باللغة العامية وهي عبارة: دودانة طارت في فيضانات تبسة تليها رموز تعبيرية توضح وجه يبكي من شدة الضحك.

وقد جاءت هذه الرسالة الألسنية على لسان مواطن تبسي أراد من خلالها الاستهزاء بمقاولات ومقاولين ولاية تبسة فمن المفروض بأن لا تؤثر مثل هذه الأزمات الطبيعية على أشغالهم إلا أن الغش في العمل أدى إلى "طيران الدودانة" على قول المواطن وأكثر ما يشد الانتباه في هذه الرسالة أنها جاءت اللغة العامية "الدارجة" وأدت هذه الرسالة وظيفة سخيرية من أوضاع الولاية.

الصورة الثامنة:



المستوى التعييني:

النقطت هذه الصورة من ثلاث زوايا مختلفة فكانت الصورة الأولى تظهر لنا الحجم الهائل للمياه المرتفعة عن سطح الأرض والذي يوضح مدى خطورة الفيضانات التي تعرضت لها ولاية تبسة، أما الصورة الثانية فتظهر لنا سيارة غارقة وسط المياه المرتفعة مما عرقل حركة سيرها، أما

الصورة الأخرى فقد التقطت من زاوية مخالفة يظهر لنا من خلالها ازدحام حركة السيارات نتيجة لارتفاع منسوب المياه من على سطح الأرض وقد كتبت أعلى الصورة عبارة: تبسة الآن

المستوى التضميني:

صدرت هذه الصورة بتاريخ 12 سبتمبر 2018 بعد مرور حوالي خمس ساعات من أزمة الفيضانات، ما يؤكد هذا عبارة **#تبسة الآن**.

توحي هذه الصورة من الوهلة الأولى للمتلقي مدى حجم الخسائر المادية التي ستكبدتها الولاية جراء هذه الفيضانات التي ألحقت الضرر بالعديد من الأحياء والسيارات وخاصة الطرقات، وغياب الجهات الأمنية المعنية برصد هذه الخسائر.

الرسالة الألسنية:

ورد الجانب اللغوي في هذه الصورة في شكل عبارة جاءت في لفظين بارزين وهما **#تبسة الآن**. جاء التركيز فيها على كلمة تبسة التي كتبت باللون الأسود وبخط غليظ للفت انتباه المتلقي إلى حال الولاية الراهن، وردت هذه الرسالة الألسنية على لسان مواطن تبسي من عين المكان أراد من خلالها مشاركة أهل الولاية في تفاصيل هذه الأزمة، كتب فيها رسالته بالخط العربي الفصيح أدت هذه الرسالة وظيفية زمنية حدد من خلالها وضع وحال الولاية في تلك اللحظة.

الصورة التاسعة:



المستوى التعييني:

التقطت هذه الصورة من زوايا مختلفة، يتضح لنا من خلال الصورة الأولى مجموعة من الأشخاص الواقفين على الرصيف ومجموعة من السيارات الغارقة وسط المياه وقد عرقل حجم المياه حركة سيرها، أما الصورتان التاليتان توضحان سيارة بيضاء غارقة وسط المياه حتى بالكاد تظهر واجهتها للمتلقي، أما الصورة الموالية فتوضح سيارة اصطدمت بشجرة على الرصيف نتيجة عرقلة سيرها بفعل قوة المياه وهكذا توالى باقي الصور التي تبرز الخسائر التي تعرضت لها السيارات جراء هذه الأزمة.

المستوى التضميني:

صدرت هذه الصورة بتاريخ 12 سبتمبر 2018 على الساعة 18:56 يظهر لنا من خلال هذه الصور مجموعة من الأشخاص الذين تظهر على وجوههم علامات الحيرة والدهشة بسبب الحالة المزرية التي تسببت فيها الفيضانات، كما تظهر لنا باقي الصور الخسائر التي تعرضت لها السيارات جراء هذه الأزمة وغياب السلطات المسؤولة عن تقييم الخسائر والبحث عن حلول لهذه الأزمة واضح من خلال العبارة التي سبقت هذه الصور #تبسة الآن شاهد أضرار وخسائر معتبرة خلفتها الفيضانات وغياب السلطات عن الكارثة.

الرسالة الألسنية:

ورد الجانب اللغوي في هذه الصورة في شكل عبارة جاءت على النحو التالي: **#تبسة الآن شاهد أضرار وخسائر معتبرة خلفتها الفيضانات وغياب السلطات عن الكارثة.**

جاء التركيز فيها على كلمة **#تبسة**، وردت هذه الرسالة على لسان مواطن تبسي واكب الحدث وشد انتباهه غياب السلطات عن الكارثة على حد قوله أراد من خلالها أن يوضح حال ولايته بعد أزمة الفيضانات بساعات قليلة، وقد جاءت هذه الرسالة بالخط العربي الفصيح أدت هذه الرسالة وظيفة إخبارية إعلامية بهدف إخبار المتلقين بحال الولاية بعد الأزمة وتبيان الحصيلة الأولية للخسائر المادية وإعلانهم بغياب السلطات عن الحدث.

الصورة العاشرة:

... تمت مشاركة رابط بواسطة كريم الله. 15 سبتمبر، الساعة 23:25 • 



echoroukonline.com
500 مليون لمواجهة فيضانات خلفت خسائر بمئات الملايير في تبسة

1 تعليق 2 مشاركتان

4 

المستوى التعييني:

جاءت هذه الصورة مزوجة بين صورتين الأولى التقطت أثناء الفيضانات تظهر عرقلة سير مجموعة من السيارات بسبب السيول وارتفاع منسوب المياه، أما الصورة الثانية فهي تبرز الأضرار والخسائر التي تعرضت لها هذه السيارات، ووقوف شخصين ينظران إلى الوضع وعلامات الدهشة والاستغراب بادية على وجوههم، كما يتبين لنا من خلال الصورة الثانية تراكم النفايات والقارورات التي جرفتها السيول، وتضرر الطريق.

المستوى التضميني:

صدرت هذه الصورة في 15 سبتمبر 2018 على الساعة 23:25 تم مشاركة هذه الصورة من رابط قناة الشروق الإخبارية التي كانت من أولى القنوات الإخبارية التي سعت لنقل الخبر بكل شفافية ووضوح، جمعت بين صورتين الأولى وقد التقطت عشية الأزمة يظهر لنا من خلالها غرق السيارات وعرقلة حركة سيرها بسبب ارتفاع منسوب المياه الذي سببته الفيضانات التي أصابت الولاية، أما الصورة الثانية فهي تظهر لنا الخسائر التي تكبدتها الولاية والحالة المزرية التي آلت إليها الولاية بعد أزمة الفيضانات سواء على مستوى الطريق الذي لم يعد صالحا لحركة السيارات والذي يظهر لنا كأنه مكب للنفايات، وحتى السيارات التي تضررت كثيرا من هذه الأزمة.

وما يؤكد هذا العبارة المصاحبة مع الرابط 500 مليون لمواجهة فيضانات خلفت خسائر بمئات الملايير في تبسة، و تبرز لنا هذه العبارة نقص التمويل من طرف المسؤولين مقارنة بحجم الخسائر التي تتعدى الملايير وهذا دليل على أن ولاية تبسة تكبدت خسائر كبيرة جدا جراء هذه الأزمة.

الرسالة الألسنية:

ورد الجانب اللغوي في هذه الصورة في شكل العبارة التالية **500 مليون لمواجهة فيضانات خلفت خسائر بمئات الملايير في تبسة.**

كتبت هذه العبارة كلها بالخط الغليظ لجذب انتباه المتلقي ولفت نظره لحجم الخسائر التي انجرت عن أزمة الفيضانات التي أصابت الولاية وتدل هذه العبارة على استهتار المسؤولين بحجم الأزمة وعدم معابنتهم للوضع والنزول إلى عين المكان لرصد الخسائر الحقيقية وأخذ الموضوع على محمل الجد.

نقلت هذه العبارة من رابط قناة الشروق الإخبارية وقد تم تداوله ومشاركته على الصفحات الخاصة أخبار ولاية تبسة وحتى من قبل المواطنين الذين قاموا بمشاركة الرابط على صفحاتهم الشخصية.

وقد جاءت هذه العبارة الألسنية بالخط العربي الفصيح أدت وظيفة إخبارية بهدف إخبار المواطنين بحجم الخسائر واستهتار السلطات بتدهور الوضع في الولاية ولعل أكثر ما توحى به هذه العبارة هو كبر حجم الخسائر التي تكبدتها الولاية.

نتائج الدراسة:

من خلال تحليلنا للصور التي نشرت على صفحات الفايس بوك الخاصة بأخبار ولاية "تبسة" والتي تناولت أزمة الفيضانات التي أصابت الولاية في 12 سبتمبر 2018 والتي خلفت العديد من الخسائر المعتبرة سواء أ كانت مادية أو بشرية والتي تفاعل معها كافة الأفراد من مختلف الأعمار والفئات ومن مختلف ولايات الوطن، حيث أخذت حيزا كبيرا من اهتمام الأفراد والتي قمنا بتحليلها تحليلا سيميولوجيا وفق مقاربة رولان بارت، توصلنا إلى مجموعة من النتائج كانت كالتالي:

-كشفت الدراسة أن الأخبار الواردة ضمن صفحات التواصل الاجتماعي خاصة صفحات الفايس بوك تساعد الأفراد على معرفة ما يجري في محيطهم، وذلك راجع إلى أن هذه الصفحات تنقل الخبر لحظة وقوعه مستفيدة من عامل السرعة والآنية والوصول إلى أكبر قدر ممكن من الأفراد وهي إحدى ميزات تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

-تحمل هذه الصور أبعادا إنسانية بالدرجة الأولى وهذا ما جعل جميع المواطنين من مختلف ولايات الوطن تتهافت بتداولها على صفحاتهم الشخصية.

-إن التطابق الحاصل بين ما هو لغوي وما هو أيقوني في هذه الصور لم يكن صدفة بل كان مقصودا وذلك بغية إنتاج معاني ضمنية يدركها المتلقي بعد تأويل دلالات الصور.

-تحمل هذه الصور دلالات ومعاني سيكولوجية تعتمد على إعطاء شعور بناقوس الخطر للمتلقي وذلك من أجل التأثير في الفرد ومن ثم في الجماعة حتى يتكون لديهم وعي حول القضايا التي تخصهم.

-استخدمت هذه الصور من أجل محاولة معالجة هذه الأزمة إعلاميا نظرا لغياب السلطات المعنية التي وصفت الوضع بأنه "تحت السيطرة".

-كثرة الصور التي نشرت عشية الأزمة والتي كانت مصاحبة بعبارات الحزن والأسى وأخرى بعبارات الدهشة والاستغراب كانت كرد فعل هؤلاء المواطنين على الحالة المزرية التي آلت إليها ولايتهم جراء أزمة الفيضانات.

-محاولة هذه الصفحات معالجة الموضوع إعلاميا نظرا لغياب متحدثين رسميين في القنوات التلفزيونية لتغطية الحدث بكل شفافية.

-التفاعل الكبير الذي كان واضحا من خلال الكم الهائل من التعليقات على الصور يبرز لنا مدى رغبة المواطن التبسي في البحث عن حلول لهذه الأزمة والرغبة في تغيير الأوضاع والظروف المعيشية التي تعانيها الولاية.

-كان للغة العامية نصيب في هذه الصور خاصة تلك التي استهزأت بالسلطات التي لم تقم بدورها على أكمل وجه وهذا ما زاد في تفاقم الوضع .

-ونستنتج من خلال دراستنا أن موقع الفايس بوك يعتبر مصدرا مهما من مصادر استقاء الأخبار، حيث أن معظم الأفراد يعتمدون عليه اعتمادا مباشرا وبصفة مستمرة في الحصول على الأخبار وقد زاد الاعتماد عليه خلال أزمة فيضانات التي أصابت الولاية .

-ساهم الفايس بوك في جذب الأنظار إلى ولاية تبسة التي كانت تعاني من التهميش والأوضاع المزرية وكشف المستور عن تدهور البنية التحتية لولاية تبسة.

-أكدت هذه الدراسة بأن مواقع التواصل الاجتماعي بصفة عامة والفايس بوك بصفة خاصة بادروا في معالجة أزمة الفيضانات وذلك من خلال نقل مختلف تفاصيلها من خلال عدسات هواتفهم.

الخاتمة

خاتمة:

في يومنا الحاضر بات الحديث عن مواقع التواصل الاجتماعي مرتبطا بالأزمات سواء على الصعيد العربي أو حتى العالمي، وما أحدثته هاته المواقع من تغييرات على مختلف الأصعدة خاصة الضجة التي أحدثتها هذه المواقع في العالم العربي بعد أحداث ما يعرف "بثورات الربيع العربي" فقد أصبح لهذه المواقع دورا بارزا في تغطية الأزمات ومحاولة معالجتها إعلاميا، وتميزت قنوات الاتصال عبرها بمميزات تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة على غرار السرعة والتفاعل والتشارك في طرح المعلومة، ناهيك عن استقاء الأخبار بكافة أنواعها ومضامينها ومجالاتها.

فقد أصبحت مواقع التواصل الاجتماعي مضمارا رحبا لبث الأخبار وتداولها بكافة مضامينها ومحاولة معالجتها والخروج بحلول للأزمات التي تصيب العالم و مناقشتها فقد غطت عن وسائل الإعلام التقليدية بل وأصبحت مصدرا لهذه الوسائل.

وقد حاولنا في دراستنا هذه المعنونة ب: "المعالجة الإعلامية للأزمة في مواقع التواصل الاجتماعي" التقصي عن دور هذه المواقع في معالجة الأزمات إعلاميا فكان اختيارنا دراسة دور الفيسبوك في معالجة فيضانات ولاية تبسة حيث قمنا بانتقاء مجموعة من الصفحات التي نشرت وتفاعلت مع هذه الأزمة وقمنا بتحليل هذه الصور تحليلا سيميولوجيا وفقا لمقاربة "رولان بارت"

وقد خلصت الدراسة إلى أن أفراد المجتمع التبسي يعتمدون اعتمادا كبيرا على صفحات الفيس بوك في تقصي الأخبار والحصول عليها نظرا لسهولة ومجانية الحصول على الخبر لحظة وقوعه، كذلك الاستفادة من مضامين هذه الصفحات ومشاركتها مع الآخرين والتفاعل معها بحرية كبيرة في ظل غياب الرقابة على هذه الصفحات، والدور الذي لعبته في نقل تفاصيل أزمة الفيضانات منذ بدايتها ومحاولة تسليط الضوء على الخسائر التي تكبدتها الولاية، ومن ثم محاولة معالجة هذه الأزمة إعلاميا وتنبيه السلطات إلى مدى خطورة وتفاقم الوضع، فمن خلال تحليلنا للصور التي نشرت على هذه الصفحات توصلنا إلى أن المعنى الإيحائي لهذه الصور يحاول معالجة هذه الأزمة والخروج بحلول لها لتجنب تكررها مستقبلا.

الذاتمة

وفي الأخير يمكننا القول بأن لمواقع التواصل الاجتماعي وخاصة الفاييس بوك دورا كبيرا وبارزا في معالجة الأزمات في مختلف مراحلها وهذا نظرا لتغطية هذا الموقع للأزمة منذ بدايتها بكل وضوح وشفافية وأيضا لتفاعل المواطنين مع هذه الأزمات التي تتقلها هذه الصفحات.

وتعد هذه الدراسة حلقة من حلقات البحث المتتابعة لتوضيح دور مواقع التواصل الاجتماعي خاصة الفاييس بوك في معالجة الأزمات إعلاميا .

وإن وفقنا في هذا العمل ف الله الحمد وهذا من فضله وإن أخطأنا كان خلاف ذلك فليس تقصيرا منا فقد بذلنا ما استطعنا.

قائمة المصادر و

المراجع

المعاجم والقواميس:

- أبو الفضل جمال الدين محمد بن منظور ،لسان العرب المحيط ،بيروت ،دار صادر
- الرازي أبو عبد الله محمد بن أبي بكر ،مختار الصحاح ،تح: يوسف الشيخ محمد ،المكتبة العصرية ،بيروت ،1999.
- لويس معلوف ،المنجد ،ط12 ،المطبعة الكاثوليكية ، بيروت ،1951.
- محمد بن عبد الرحمان السخاوي ،المقاصد الحسنة في بيان كثير من الأحاديث المشتهرة على الألسنة ،تح: محمد عثمان الخشت ،ط1 ،دار الكتاب العربي ،بيروت ،1985.
- محمد منير حجاب ،الموسوعة الإعلامية ،المجلد1 ،دار الفجر للنشر والتوزيع ،القاهرة ،مصر . 2003 .
- Oxford ،dictionary of current English ،London ،Oxford Univ ،1995 .
- Webster ،Nosh ،New twentieth century dictionary of English language New York ،Collins world publishing ،1991.

كتب باللغة العربية:

- إبراهيم نعيم الظاهر ،إدارة الأزمات ،الدار الجامعية ،القاهرة ،2006.
- أحمد إبراهيم أحمد ،إدارة الأزمة التعليمية من منظور عالمي ،مكتبة العلمي ،الإسكندرية .2001.
- أحمد أحمد إبراهيم ،إدارة الأزمات التعليمية في المدارس :الأسباب والعلاج ،دار الفكر العربي القاهرة ،1422هـ.
- أحمد ماهر ،إدارة الأزمات ،الدار الجامعية ،الإسكندرية ،القاهرة ،2006.
- السيد عليوة ، إدارة الوقت والأزمات والإدارة بالأزمات ،دار الأمين ،القاهرة ،2003.
- السيد عليوة ،إدارة الأزمات في المستشفيات ،إيتراك للطباعة والنشر ،القاهرة ، 2001 .
- السيد عليوة ،إدارة الأزمات والكوارث ،ط2 ،دار الأمين للنشر والتوزيع القاهرة ،مصر ،2002.
- الهوري السيد ،الموجز في إدارة الأزمات ،مكتبة عين الشمس ،مصر ،1998.

- أوليغ عوكي ،فايسبوك للجميع ،الدار العربية للعلوم ناشرون ،بيروت ،2009.
- جمال حواش ،سيناريو الأزمات والكوارث بين النظرية والتطبيق ،ط1 ،المؤسسة العربية بين النشر والتوزيع ،القاهرة ،1999.
- حسن عماد مكاوي ،الإعلام ومعالجة الأزمات ،الدار المصرية اللبنانية ،القاهرة ،2005.
- حمزة بيت المال ،الإعلام الأمني والأزمات ،جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ،2011.
- دانا بويد ،الشباب .موقع الانترنت الاجتماعية ،دور الانترنت في الحياة الاجتماعية للمراهقين ،ط1 ،الهيئة العامة ،القاهرة ،2009.
- دانييل أرنولد ،تحليل الأزمات الاقتصادية للأمس واليوم ،تر:عبد الأمير شمس الدين ،ط1 المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع ،بيروت ،لبنان ،1992.
- شريف اللبان ،مدخلات في الإعلام البديل والنشر الإلكتروني ،ط1 ،دار العالم العربي ،القاهرة 2001.
- عادل صادق محمد ،الصحافة وإدارة الأزمات (مدخل نظري تطبيقي) ،دار الفجر للنشر والتوزيع ،القاهرة ،مصر ،2007.
- عباس رشدي العماري ،إدارة الأزمات في عالم متغير ،ط1 ،مركز الأهرام للترجمة والنشر ،القاهرة ،1993.
- عباس صادق ،الإعلام الجديد :المفاهيم والوسائل والتطبيقات ،ط1 ،دار الشروق للنشر والتوزيع ،عمان ،2008.
- عبد الرحمان برقوق ، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية ،مؤسسة حسين الجبل للنشر والتوزيع ،الجزائر ،2017.
- عبد الرزاق محمد الدليمي ،الإعلام الجديد والصحافة الإلكترونية ،ط1 ،دار وائل للنشر والتوزيع ،عمان ،2011.
- عبد الرزاق محمد الدليمي ،التخطيط الإعلامي ،دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ،عمان 2012.
- عبد الرزاق محمد الدليمي ،مدخل إلى وسائل الإعلام ،ط1 ،دار الثقافة للنشر والتوزيع ،عمان الأردن ،2011.
- عبد العزيز المعاينة ،الإدارة المدرسية في ضوء الفكر الإداري المعاصر ،ط1 ،دار الحامد عمان ،2007 .

- عبد الكريم راضي ،الانترنت في خدمة حرية التعبير ،الشبكة العربية لحقوق الإنسان ،القاهرة.
-عثمان فاروق السيد ،التفاوض وإدارة الأزمات ،ط1 ،دار الأمين للطباعة ،مصر ،2004.
-عدنان يوسف العتوم وآخرون ،التواصل الاجتماعي ،عالم الكتب الحديث ،أريد ،2010.
-على خليل شقرة ،الإعلام الجديد شبكات التواصل الاجتماعي ،دار أسامة للنشر والتوزيع
عمان ،2014.
-علي منصور الشميري ،دور العلاقات العامة في مواجهة الأزمات الأمنية ،جامعة نايف العربية
للعلوم الأمنية ،الرياض ،2008.
-فتحي محمد ،الخروج من المأزق (فن إدارة الأزمات) ،دار التوزيع والنشر الإسلامية ،القاهرة
2001.
- فاند فير ،الفايسبوك Facebook . دليل الاستخدام بمهارة ،دار شعاع للنشر والعلوم 2012.
-فهد أحمد الشعلان ، إدارة الأزمات (الأسس ،المراحل ،الآليات)،مكتبة الملك فهد الوطنية
الرياض ،2002.
-قذري على عبد المجيد ،اتصالات الأزمة وإدارة الأزمات ،دار الجامعة الجديدة ،القاهرة 2008.
-قذري على عبد المجيد ،اتصالات الأزمة وإدارة الأزمات ،دار الجامعة الجديدة للنشر
الإسكندرية ،مصر ،2008.
-كمال بسلي ،منهجية البحث العلمي ،منشورات جامعة حماة ،سوريا ،2016 .
-محسن أحمد الخضيرى ،إدارة الأزمات :علم امتلاك كامل القوة في أشد لحظات الضعف ،ط1
مجموعة النيل العربية ،القاهرة ،2003.
-ماهر أحمد ،إدارة الأزمات ،الدار الجامعية ،القاهرة ،2006.
-محسن أحمد الخضيرى ،إدارة الأزمات :منهج اقتصادي إداري متكامل لحل الأزمات ،مكتبة
مدبولي ،القاهرة ،1990.
-محسن بوعزيزي ،السيمولوجيا الاجتماعية ،ط1 ،مركز الدراسات الوحدة العربية ،لبنان 2010.
-محسن محمد العبودي ،نحو إستراتيجية علمية في إدارة الأزمات ،دار النهضة العربية ،القاهرة
1995.
-محمد الصيرفي ،إدارة الأزمات ،مؤسسة حورس الدولية ،الإسكندرية ،2008 .
-محمد شومان ،الإعلام والأزمات ،دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع ،القاهرة ،2002.
-محمد عبد الحميد ،تحليل المحتوى في بحوث الإعلام ،ديوان المطبوعات الجامعية ،الجزائر
1988.
-محمد منصور ،تأثير شبكات التواصل على الجمهور المتلقين ، الأكاديمية العربية المفتوحة،
الدنمارك ،2012.

- محمد منصور ،تأثير شبكات التواصل على جمهور المتلقين، الأكاديمية العربية المفتوحة الدنمارك، 2012.
- محمد نصر مهنا ،إدارة الأزمات مؤسسة شباب الجامعة ،الإسكندرية ،مصر ، 2004 .
- محمد نصر مهنا ،إدارة الأزمات والكوارث (دراسة تحليلية) ،المكتب الجامعي الحديث ،القاهرة 2008.
- محمود يوسف ،دراسات في العلاقات العامة المعاصرة ،دار البيان للنشر والتوزيع ،القاهرة مصر ، 2002 .
- محي الدين مختار ،الاتجاهات النظرية والتطبيقات في منهجية العلوم الاجتماعية ،ط2 ،دار المنشورات الجامعية ،باتنة ،الجزائر ، 1999 .
- ممدوح زيدان ،تقييم الأداء ومواجهة الأزمات ،ط1 ،مجموعة النيل العربية ،القاهرة ، 2003.
- مؤيد ناصف جاسم السعدي ،فلسفة التواصل في موقع الفايستوك ،ط1 ،ألفا للوثائق ،قسنطينة 2016.
- وائل مبارك خضر فضل الله ،أثر الفيس بوك على المجتمع ،ط1 ،السودان ، 2011.
- يوسف أحمد أبو فارة ،إدارة الأزمات مدخل متكامل ،ط1 ،إثراء للنشر والتوزيع ،الأردن ، 2009
- كتب أجنبية:**
- Ali.H.A ،the power of social media in developing nation،new tools for closing the global digital divide and beyond ،Harvard human rights journal/rol124 ،2011.
- Audi Rion et autre ،Tout la fonction communication ،DUNOD ،Paris ،2010.
- Jérôme Bondu.Alain Garnier ،L'impact des réseaux ،inter-ligere ،Jamespot ،Montréal ،2009.
- Kelse Todd ،social networking spaces. from Facebook to twitter and everything in between ،a press ،New York ،USA ،2010.
- Marcel Danesi ، Dictionary of media and communications، M.E. Sharpe،New York ،2009.
- Marie Haléne ،Communication ،Dunod ،3émé édition ،Paris ،2000 .

- Panaeiotis Zaphiris .Chee Siang ang ،social computing and virtual communities ،Taylor and Francis group ،New York، 2010.
- Patrik Lagadec ،La gestion des crise ,outils de réflexion a l’usage des décideurs ،MC grau –hill ،mars ،1999 .
- Seymour M, & Moor ،Effective crisis management world wide principle and practice ،London and New York ،2002.
- Sherry Knoph gunter ،teach yourself Facebook ،sans ،united states of America ،2010.

البحوث العلمية:

- بدر الدين بن بلعباس ،شبكات التواصل الاجتماعي والهوية الثقافية عند الطلبة الجامعيين – الفاييس بوك وطلبة جامعة بسكرة نموذجا- مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في علم اجتماع ،جامعة محمد خيضر بسكرة ،2015.
- بسة اللدعة ،استخدامات الشبكات في الإعلان ،رسالة مقدمة لنيل البكالوريوس في الصحافة والإعلام ،الجامعة الإسلامية ،غزة ،فلسطين ،2011.
- بوبكر بوعزيز ،الإعلام وإدارة الأزمات :إدارة أزمة القبائل من خلال جريدة الخبر ،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال ،كلية العلوم السياسية والإعلام ،جامعة الجزائر ،2005.
- جهاد مساعدة ،عناصر إدارة الأزمات ومعوقاتها في المؤسسات الرياضية في الأردن ،رسالة ماجستير جامعة اليرموك ،الأردن ،2003 .
- دحدوح علاء، تصور مقترح لتوظيف الشبكة الاجتماعية facebook في الجامعات الفلسطينية ،شهادة لنيل الماجستير في مناهج وطرق التدريس ،الجامعة الإسلامية ،غزة 2012.
- رضوان بلخيري ،الدلالات السيميائية للصورة السينمائية دراسة تحليلية سيميولوجية لصورة العرب والمسلمين في السينما الأمريكية ،رسالة دكتوراه في علوم الإعلام والاتصال ،جامعة عنابة 2014.

-سلطان بن خلف النوري ،دور شبكات التواصل الاجتماعي في تنمية الوعي لدى الشباب في منطقة الجوف في السعودية ، أطروحة دكتوراه مقدمة في علم الاجتماع ،الجامعة الأردنية 2004.

-علي محمد بن فتح محمد ،مواقع التواصل الاجتماعي وأثارها على الأخلاقيات والقيمية ، رسالة ماجستير ،الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة ،السعودية.
-مراد كموش ،العلاقات العامة وإدارة الأزمة :دراسة تجرية شركة الخطوط الجوية الجزائرية كنموذج ،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال ،كلية العلوم السياسية والإعلام ،جامعة الجزائر ،2008.

-نادية العقون ،العولمة الاقتصادية و الأزمات المالية الوقاية والعلاج دراسة لازمة الرهن العقاري في الولايات المتحدة الأمريكية ،أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية جامعة الحاج لخضر ،باتنة ،2013.

-هالة محمد إسماعيل بغدادي، المتغيرات المؤثرة على تغطية القضايا العربية الإخبارية، رسالة دكتوراه، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، 2007.

الجرائد والمجلات:

-إلهام الغازي ،الطفل الذي رفض مليار دولار ،جريدة الخبر الأسبوعي ،العدد594 ،الصادرة في 14 جويلية 2010 .

-عثمان محمد العربي ،اتصالات الأزمة ،مسح وتقييم للتطورات النظرية فيها ،المجلة المصرية لبحوث الإعلام ،العدد5 ،جامعة القاهرة ،5 ابريل 1999

-فوزي عبد الغني خلاف ،اتجاهات جمهور جنوب الصعيد تجاه معالجة وسائل الإعلام لحادثة الأقصر ،دراسة ميدانية على عينة من الشباب الجامعي ،مجلة كلية الآداب ،جامعة حلوان ،العدد السادس ،أوت 1999 .

المواقع الاللكترونية:

[Http://WWW.Crismc.net/Downloads.php?action:showfid:26](http://WWW.Crismc.net/Downloads.php?action:showfid:26)

[Http://WWW.Creativity.ps/library/data_new/cre6/308.pdf](http://WWW.Creativity.ps/library/data_new/cre6/308.pdf)