

**توظيف المواقع الالكترونية العراقية لتطبيقات  
الاعلام الرقمي في ادارة الازمات  
دراسة مسحية**

**أ.د. بشرى حسين الحمداني**

**مركز البحوث والدراسات**

**الجامعة العراقية**

Emerged interest in the role of electronic culture, interest, science, science, science, science, helpless, science, brand, message, mark in transportation, and brand messages on a large scale and in a variety of ways, which led to successful decision-making and implementation of crisis decision-making procedures. One of the most severe crises in Iraq is the crisis of the displaced and its repercussions in the Iraqi media. The electronic trading platform for your various trading device in the field of trading.

The research problem persisted with several questions, as follows:

- a. - To what extent do Iraqi websites employ digital applications in managing local crises?
  - b. - What are the most important digital media applications that Iraqi websites use in crisis management?
- As for the objectives, they are summarized as follows:
- a. - Uncovering the electronic investment method for digital media in managing local crises.
  - b. - Identify the most important digital media applications that websites have used in local crises
  - c. - Identifying the priorities of following up on digital media as a source of information for the crisis tool
  - d. - Disclose the nature of the services that were covered by the media during the crisis..

The researcher used the approach based on collecting data and information related to websites and those working on them, and the research sample was used in a comprehensive inventory method for the research sample

## المستخلص

برز الاهتمام بدور المواقع الالكترونية في ادارة الازمات في السنوات الاخيرة بعد ان كانت دراسات ادارة الازمة تميل الى تغليب الاهتمام بالجوانب الاقتصادية والادارية والسياسية لها ومع اشكاليات ثورة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وتأثيراتها المزدوجة السلبية والايجابية على اتصالات الازمة وعلى دور المواقع الالكترونية في الازمة في ظل السرعة الهائلة في نقل الرسائل على نطاق واسع وبوسائل متعددة مما دفع المواقع الالكترونية الى التحول مشاركين في الازمة والتأثير على عملية صنع القرار الخاص بالازمات واساليب تنفيذها وقد مر العراق بالغديد من الازمات التي تنوعت بين السياسية والاقتصادية والاجتماعية وغيرها . وبناء على ما تقدم فأنا البحث يهدف الى التعرف على توظيف المواقع الالكترونية العراقية لتطبيقات الاعلام الرقمي في ادارة الازمات المحلية لتحقيق اهداف متعددة ومتنوعة في مجال ممارستها . وتضمنت مشكلة البحث تساؤلات عدة كالآتي :

١ - ما انواع الازمات المحلية ؟

٢ - ما مدى توظيف المواقع الالكترونية العراقية لتطبيقات الاعلام الرقمي في ادارة الازمات المحلية ؟

٢ - ما اهم تطبيقات الاعلام الرقمي التي تستعملها المواقع الالكترونية العراقية في ادارة الازمات ؟

٣ - اهداف البحث اما عن اهداف البحث فقد تلخصت بالآتي :

١ - الكشف عن مدى توظيف المواقع الالكترونية للاعلام الرقمي في ادارة الازمات المحلية .

٢ - التعرف على اهم تطبيقات الاعلام الرقمي التي استعملتها المواقع الالكترونية في الازمات المحلية

٤ - الكشف عن طبيعة الخدمات التي تم تغطيتها من قبل الاعلام الرقمي اثناء الازمة .

**اهمية البحث** تأتي اهمية البحث في ضرورة الحصول على اجابات محددة عن دور مواقع الصحف الالكترونية العراقية لجريدتي الزمان والصبح كنموذج تم اختياره لتغطية الازمات المحلية لبيان مهنتها وموضوعيتها.

## منهجية البحث

تعد هذه الدراسة من نوع الدراسات الوصفية التحليلية لتي استخدم فيها طريقة تحليل المضمون للحصول على المعلومات الخاصة بالموقعين الالكترونيين للصحف المحلية لفهم اساليب تغطيتها للازمات بما يخدم موضوع الدراسة.

والمنهج الوصفي « يستخدم عموما في البحوث السلوكية والاجتماعية ومنها البحوث الاعلامية ويرتبط «مفهوم البحث الوصفي بدراسة واقع الاحداث والظواهر والمواقف والآراء وتحليلها وتفسيرها .

## حدود البحث

- الحدود الموضوعية: تحدد البحث بموضوعة الازمات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والامنية ودور الاعلام الرقمي في الصحف الالكترونية العراقية بتغطية الازمات .

الحدود الزمنية : تركز الدراسة على تغطية الازمات المحلية -الحدود المكانية : تم الاعتماد على الموقعين الالكترونيين لجريدتي الزمان والصبح للفترة من ٢١ / ٧ / ٢٠٢١ - ٢١ / ١ / ٢٠٢٢ .

مجتمع البحث :

- موقع جريدة الصباح وهي جريدة سياسية يومية عامة تصدر عن شبكة الاعلام العراقي .
- موقع صحيفة الزمان وهي صحيفة عراقية عربية يومية تصدر بطبعتين عراقية وعربية في لندن و بغداد وبيروت. يرأس تحرير الصحيفة سعد البزاز، ويرأس تحرير الطبعة الدولية .

#### اداة البحث

تم الاعتماد على اداة تحليل المضمون وتطبيقها في تحليل محاور الاستمارة في تغطية المواقع الالكترونية العراقية للازمات المحلية على مختلف انواعها وبالاعتماد على الاعلام الرقمي في مواكبة التطورات الحديثة .

#### الاطار النظري / الاعلام الرقمي

يعرف الاعلام الرقمي بانه اعلام جديد يعتمد على تدفق المعلومات عبر شبكة الانترنت والهاتف الجوال ويعمل الإعلام الرقمي على نقل الصوت والصورة والحرف رقمياً أو إلكترونياً، بدلاً من الطباعة بالحبر أو الصورة، بما يسمى النظام المتشابه التقليدي. وينتج الاعلام الرقمي من اندماج ثلاثة عناصر:

- ١- الكمبيوتر
- ٢- الشبكات
- ٣- الوسائط المتعددة

لا يوجد تعريف محدد للاعلام الرقمي هو عبارة عن مرحلة من مراحل التطور التكنولوجي في وسائل الاتصال التي تعتمد على الوسائط الالكترونية في تزويد الجماهير بالأخبار والمعلومات ويعبر عن المجتمع الذي يصدر منه ويتوجه اليه فهو يشترك مع الاعلام بشكل عام في الاهداف والمبادئ العامة، يتميز باعتماده على وسائل تكنولوجيه جديدة المتمثلة في استخدام الحواسيب الالية او الاجيال المتطورة من الهواتف النقالة وتصفح شبكة الانترنت وهو يركز على الوسائل المستخدمة في هذا النوع من الاعلام.

الاعلام الرقمي هو الإعلام الأكثر تعبيراً عن الإنسان لأنه ينقل أدق تفاصيل حياته وذلك بسبب استخدامه أحدث المعدات مثل للحاسوب والانترنت . ( ١ ) ويعرفه حسنين شفيق بانه الاعلام المعتمد على التكنولوجيا الرقمية مثل مواقع الويب ،الفيديو والصوت والنصوص وغيرها وبالتالي فهو العملية الاجتماعية التي يتم فيها الاتصال عن بعد بين اطراف يتبادلون الادوار في بث الرسائل الاتصالية المتنوعة واستقبالها من خلال النظم الرقمية ووسائلها لتحقيق اهداف معينة وهو بهذا يشمل كل وسائل الاعلام التي تعمل وفق النظم الرقمية بما فيها التلفزيون التفاعلي او التلفزيون غير التفاعلي الذي يستخدم النظم الرقمية في انتاج وبث المضامين الاعلامية .

اما عبير الرحباني فقد ذكره في كتابها بعنوان الاعلام الرقمي (الالكتروني) على انه الخدمات والنماذج الاعلامية الجديدة التي تتيح نشأة وتطوير محتوى وسائل الاتصال الاعلامي اليا او شبة اليا في العملية الاعلامية باستخدام التقنيات الالكترونية الحديثة الناتجة عن اندماج تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات كنواقل اعلامية غنية بإمكاناتها في الشكل والمضمون والاعلام الالكتروني هو الاشارات والمعلومات والصور والاصوات المكونة لمواد اعلامية بأشكالها المختلفة التي ترسل او تستقبل عبر المجال الكهرومغناطيسي . ( ٢ ) ويصفه البعض بانه شكل من اشكال الاعلام الجديد الذي يقوم على بعض تطبيقاته التي تقوم على التكنولوجيا الرقمية مثل التلفزيون الرقمي، الراديو الرقمي، وغيرها، أو للإشارة إلى أي نظام أو وسيلة إعلامية تندمج مع الكمبيوتر.

#### مفهوم الأزمة ونشأتها:

عرّف الباحثون مفهوم الأزمة بأنه: "حدث مهم ، مثل حريق أو فيضان أو كارثة أخرى ، ينتج عنه خسارة الأصول المادية للشركة ويؤثر على قدرة المؤسسة على تحقيق الربحية". في تعريف آخر ، يشير إلى أزمة: "حدث غير متوقع ومفاجئ يهدد عمليات المنظمة ويسبب اضطراباً لسمعة المنظمة وحالتها المالية". يتم تعريفه أيضاً على أنه: "حدث يؤثر أو من المحتمل أن يؤثر على مؤسسة بأكملها". إذا كان حدث معين يؤثر على جزء من منظمة ، فقد لا يعتبر أزمة كبيرة ، في حين أنه إذا كان من الصعب أن يشمل تنظيمية تعتبر أزمة وازمة كبرى. ( ٣ ) باختصار يمكننا تعريف الأزمة بأنها: "حالة غير طبيعية خارجة عن السيطرة تؤدي إلى توقف حركة العمل أو تراجعها إلى درجة غير طبيعية تهدد تحقيق الأهداف المرجوة من المنظمة خلال فترة زمنية محددة".

عوامل نشوء الازمة

هنالك العديد من العوامل التي تسبب الأزمة ويمكن حصرها بالاتي : -

١. ضعف الامكانيات المادية .
٢. عدم وضوح اهداف المنظمة .
٣. ضعف نظام صنع القرار .
٤. ضعف العلاقات بين العاملين .
٥. عدم الاهتمام في التدريب .
٦. أسباب اقتصادية : أزمات مرتبطة بالعمالة والأسواق .
٧. أسباب ترتبط بالمعلومات : خسارة معلومات مخزنة ، قيمة عن الموردين والمتسهلكين .
٨. أسباب مادية : فشل المنتج ، خسارة المواد الأولية .
٩. أسباب تتعلق بالموارد البشرية : ارتفاع بالحوادث والعنف بمكان العمل .
١٠. أسباب سياسية : الانقلابات العسكرية والثورات .
١١. أسباب طبيعية : البراكين ، الزلازل ، الفيضانات والأعاصير .

#### خصائص الأزمة : ( ٥ ) أهم خصائص الأزمة :

- الأزمة قد تكون حدثا مفاجئا، وقد تكون حدثا متوقعا.
- تختلف الأزمات فيما بينها، ومن ثم تتطلب استجابات متباينة.
- تتطلب الأزمة تخطيطا استراتيجيا لتجنب التطورات غير المرغوبة في بيئة العمل في المنظمة.
- تمثل الأزمة تهديدا للمنظمة أو سمعتها.

وقد استخدم هذا التقسيم أيضا كل من الباحثين : (الصيرفي، ٢٠٠٣ : ١٧ )، (عياصرة و بني أحمد. ٧٧ : ٢٠٠٨)

#### التطور التاريخي لمفهوم إدارة الأزمات

ولقد نشأ اصطلاح إدارة الأزمات، في الأصل، من خلال علم الإدارة العامة؛ وذلك للإشارة إلى دور الدولة في مواجهة الكوارث المفاجئة، والظروف الطارئة، مثل: الزلازل والفيضانات والأوبئة والحرائق، والصراعات المسلحة، والحروب الشاملة. وما لبث أن نما، بصفته علما، ولاسيما في مجال العلاقات الدولية؛ للإشارة إلى أسلوب إدارة السياسة الخارجية، في مواجهة المواقف الدولية المتوترة. وسرعان ما ازدهر في إطار علم الإدارة، بكونه أسلوبا جديدة، تبنته الأجهزة الحكومية، والمنظمات العامة؛ لانجاز مهمات عاجلة، وضرورية، أو لحل المواقف الطارئة ( ٦ ) ومن خلال تحقيق تلك المهمات، ظهرت إدارة المشروعات، أو فكرة غرفة العمليات، الرامية إلى إدارة المشاكل الحادة، المتفجرة؛ فهي، إذا، إدارة الأزمات، وتمثل أحد فروع أو آليات الإدارة، مثل: الإدارة بالأهداف، أو الإدارة العلمية. ويتبلور أسلوب إدارة الأزمات، بدأت تتضح إمكانية تحويله إلى نمط متكامل، ذي وحدة وظيفية متكاملة؛ لمعالجة مواقف محددة، تتمثل في الأزمات والمشاكل الصعبة؛ ليصبح، بذلك، نمطا إداريا محدد الخصائص، له آلياته الخاصة، لمواجهة تلك الأزمات المتعددة، والمتتالية . ( ٧ )

ولهذا أصبح موضوع إدارة الأزمات أسلوبا شائعا وأمر واقع يفرض نفسه على صعيد الصراع الدولي في مجال السياسة الدولية وذلك نتيجة لتشابك العلاقات بين الدول وتعدد صور الصراع وتداخل المشكلات الاقتصادية والأيدولوجية وزيادة الاعتماد المتبادل بينها .

ولما تبلورت معالم هذا الأسلوب ثار التساؤل حول إمكانية تحويله إلى نمط متكامل يسمى إدارة الأزمات، يعمل كوحدة واحدة لمعالجة موضوعات محددة هي الأزمات والمشاكل الصعبة وذلك بوضع القواعد والأسس النظامية له ليصبح نمطا إداريا محدد الخصائص المميزة في مواجهة الأزمات المتعددة والمتعاقبة . ( ٨ ) وفي ظل العلاقة بين القطاعين الحكومي والخاص وفي ظل تبادل المصالح ودخول قطاع الأعمال إلى مجالات متعددة وفي ظل تنوع الأزمات وحجم تأثيرها، لم يكن بالإمكان أن يتجنبها القطاع الخاص، بل أصبح الأكثر مواجهة للأزمات من القطاع الحكومي، لأن الأزمات تهدد بقاءه واستمرارية عمله. وهكذا أصبح دور القطاع الخاص دورة أساسية في مواجهة الأزمات حديثا. ( ٩ ) في ضوء ما سبق يمكن القول أن إدارة الأزمات كممارسة موجودة منذ القدم بعدها أسلوب الحل للمشاكل لكنها كإطار نظري حديثة المنشأ، نشأت في أحضان علم الإدارة العامة ثم في مجال السياسة والعلاقات الدولية.

المواقع الالكترونية العراقية و الازمات المحلية تعددت وتونعت الازمات التي يعيشها العراق حتى بات يطلق عليه مصطلح منتج للازمات فما ان تنتهي ازمة حتى يقع في اخرى ، وفي الوقت الذي يتعرض صحفيي العراق ومراسليها لشتى انواع المضايقات للحيلولة دون تغطية الاحداث بز دور المواقع الالكترونية بتطبيقاتها الالكترونية المتنوعة فباتت مصدرا رئيسا بل ومهما من مصادر الحصول على المعلومة في العراق ، تعد الازمات مادة ثرية لوسائل الإعلام الجماهيرية؛ حيث تحظى بتغطية موسعة تستجيب لحاجة الجماهير للمعرفة، كما يعد الإعلام مكوناً رئيساً من مكونات استراتيجية مواجهة الأزمة، فهو أحد الوسائل التي تؤثر في تشكيل معارف واتجاهات الرأي العام تجاه الأزمة. ( ١٠ ) ان انتشار تلك المواقع وعدم اعترافها بالحدود والاقاليم كانت من ابرز سمات القرن الواحد والعشرين فاستعت مدارك الافراد واطارها الدلالي فشهد العالم ميلاد بيئة اعلامية جديدة ابرز خصائصها التواصل الانبي وتجاوز الحدود او النطاقات الجغرافية والانعقاد من الرقابة وحراس البوابة والخطوط الحكراء .وفي العراق قطعت المواقع الالكترونية للصحف العراقية خطوات كبيرة في طريق التقدم اذ باتت تتسابق لتقديم الخدمات والمعلومات ونقل الخبر للمتلقي كما وقع واينما كان لاضفاء المصادقية عن طريق استخدام المواقع الالكترونية العراقية التي اثرت بشكل ايجابي على المتلقين .كما اسهمت في التأثير في فهم الانسان وقناعاته تجاه الازمات المحلية المختلفة ابلاغاً واقناعاً وتوجيهياً وبأشكالها المختلفة صورة ونصاً من مصادرها الى المستقبل مباشرة وباستخدام احدث التقنيات الرقمية الحديثة . ( ١١ )

### دور الإعلام قبل وأثناء وبعد الازمات

تمر الازمة تمر بثلاث مراحل : ما قبل وقوع الأزمة - مواجهة الأزمة حال وقوعها - إجراءات ما بعد الأزمة، بينما يرى علماء آخرون أن دورة حياة الأزمة تمر بخمس مراحل رئيسية، هي:مرحلة إشارات الإنذار - مرحلة الاستعداد والوقاية - مرحلة احتواء الأضرار - مرحلة استعداد النشاط - مرحلة استيعاب الدروس المستفادة.ينطلق دور الإعلام والاتصالات في المراحل المختلفة للأزمة من ثلاثة مبادئ رئيسية، هي: إدارة القضايا التي تثيرها الأزمة، التخطيط لمنع الأزمة، الإنجاز والعمل على انحسار الأزمة.ثم تناول الفصل عناصر الاتصال ودورها في المراحل المختلفة في الأزمة على النحو الآتي: ( ١٢ )

- المرسل: وتتحدد مهامه وقت الازمات من خلال معرفة ودراسة طبيعة وخصائص الجمهور الذي يتوجه إليه، والإلمام بمفهوم الأزمة وأهمية الدور الإعلامي في التعامل معها.
- الرسالة الإعلامية: التي يجب أن تثير اهتمام الجمهور لتتسبب عنصر المشاركة، وإبراز المطلوب من الجمهور للإسهام في مواجهة الأزمة وتداعياتها، بالإضافة إلى ضرورة البساطة والوضوح في صياغة الرسالة.
- الوسيلة الإعلامية: ينبغي على المرسل فهم خصائص كل وسيلة من الوسائل، مع الحرص على تحقيق مبدأ الوحدة والتنوع في أداء وسائل الإعلام لإدارة الازمات.
- المستقبل: يرتبط نجاح الإعلام في التعامل مع الازمات بمدى قدرة الجمهور على الاستجابة للرسالة الإعلامية وفك رموزها والتفاعل معها وفقاً لثقافته ومفاهيمه ومعتقداته.

### عناصر التخطيط الإعلامي في إدارة الازمات:

- تختلف الخطط الإعلامية لإدارة الازمات باختلاف طبيعة ونوع الأزمة من ناحية، وطبيعة وإمكانيات الجهة التي تواجه موقف الأزمة من ناحية أخرى، ولكن هناك عناصر أساسية مشتركة يجب أن تقوم عليها أي خطة إعلامية لإدارة الأزمة، هي:
- تحديد الأهداف العامة والخاصة للخطط الإعلامية في المراحل المختلفة للأزمة.
- تحديد الجماهير المستهدفة.
- تحديد الوسائل والإمكانيات المتاحة.
- إعداد الرسالة الإعلامية.

كما قدّم الفصل دور الإعلام في مواجهة الشائعات خلال المراحل المختلفة للأزمة والاستراتيجيات الإعلامية لمواجهة الشائعات في المراحل المختلفة للازمات. ( ١٣ ) ما ذهب اليه صحيفة الزمان الالكتروني وتلك دلالة واضحة على عدم الاهتمام وتسليط الضوء على القضايا الاجتماعية من قبل الصحفيين وذلك يعد قصورا كبيرا في توجه الصحفيين لان القضايا الاجتماعية يجب ان تسلط عليها الانظار لكي تكون محل اهتمام من قبل السلطات التشريعية والتنفيذية والقضائية الحاكمة في الدولة العراقية. واخيرا نقول رغم التقارب من ناحية التغطية

الخبرية للصحيفتين في بعض الفئات الرئيسية وتسلسلها ولكن هناك اختلافات كبيرة في تفاصيل الازمات وانواعها برزت اثناء تغطية الزمان والصبح الالكترونيان.

## نتائج الدراسة التحليلية

### المحور الاول / انواع الازمات المحلية

جدول رقم ( ١ ) يبين الازمات السياسية التي تناولتها المواقع محل البحث

موقع جريدة الزمان		موقع جريدة الصباح		الازمات السياسية
ك	%	ك	%	
٥٢	٣٢,٧	٢٣	٤٤,٢٣%	ازمة الانتخابات
٤٣	٢٧	١٣	٢٥%	ازمة معتصمي الخضراء
٣٩	٢٤,٥٢	٩	١٧,٣%	الفساد
٢٥	١٥,٧٢	٧	١٣,٤٦%	الصراع بين الاقليم والمركز
١٠٨	٩٤,٩٩	٥٢	٩٩,٩٩	المجموع

### التحليل والتفسير

بين الجدول رقم ( ١ ) بان ازمة الانتخابات التي تم تغطيتها من قبل موقعي جريدين ( الصباح والزمان ) وبالمرتبة الاولى بتكرار قدره ( ٢٣ ) في موقع ريدة الصباح وبنسبة مئوية قدره ( ٤٤,٢٣ % ) فيما تكررت ( ٥٢ ) مرة في موقع جريدة الزمان وبنسبة مئوية بلغت ( ٣٢,٧ % ) . واحتلت ازمة معتصمي الخضراء المرتبة الثانية بتكرار قدره ( ١٣ ) في موقع الصباح وبتكرار ( ٢٥ % ) ، والمرتبة الثالثة كانت من نصيب استثناء الفساد بتكرار في موقع جريدة الصباح قدره ( ٩ ) وبنسبة مئوية وصلت ( ٣,١٧ % ) فيما تكررت في موقع رية الزمان ( ٣٩ ) وبنسبة مئوية قدرت ب( ٢٤,٥٢ % ) واحتلت الصراع بين الاقليم والمركز المرتبة الثالثة والاخيرة وبتكرار قدره في موقع الصباح ( ٧ ) وبنسبة مئوية بلغت ( ١٣,٤٦ % ) وبين موقع جريدة الزمان تكرر الازمة الامنية ب( ٢٥ ) وبنسبة مئوية قدره ( ١٥,٧٢ % )

جدول رقم ( ٢ ) الازمات الامنية في مواقع البحث

موقع جريدة الزمان		موقع جريدة الصباح		الازمات الامنية
ك	%	ك	%	
٢١٥	٥,١٩	٣٠٢١	٢٢٤	ازمة التهديد بالارهاب
١٤١	٨,١٢	٨,١١	١٣٠	ازمة السلاح المنفلت
٢	٠,٢٠	-	-	عم الاستقرار الامني
٣٥٨	٥,٣٢	١,٣٣	٣٥٤	المجموع

كشف الجدول رقم ( ٢ ) بان ازمة التهديد بالارهاب التي تم تغطيتها من قبل موقعي جريدتي ( الصباح والزمان ) وبالمرتبة الاولى بتكرار قدره ( ٢٢٤ ) في موقع جريدة الصباح وبنسبة مئوية قدره ( ٢١,٣ % ) فيما تكررت ( ٢١٥٠ ) مرة في موقع جريدة الزمان وبنسبة مئوية بلغت ( ١٩,٥ % ) . واحتلت ازمة السلاح المنفلت المرتبة الثانية بتكرار قدره ( ١٣٠ ) في موقع الصباح وبتكرار ( ١١,٨ % ) ، والمرتبة الثالثة كانت من نصيب عدم الاستقرار الامني فلم تتناوله في موقعها الالكتروني وخلال فترة البحث فيما تكررت في موقع جريدة الزمان ( ٢ ) وبنسبة مئوية قدرت ب( ٠,٢٠٠ % )

- جدول رقم ( ٣ ) يمثل الازمات الاقتصادية

موقع جريدة الزمان		موقع جريدة الصباح		الازمات الاقتصادية
ك	%	ك	%	
٥٢	٣٢,٧	٤٨,٧١	١٩	ارتفاع مستوى المعيشة
٤٣	٢٧	٢٣	٩	الازمة المالية
٣٩	٢٤,٥٢	١٥,٣٨	٦	ازمة جفاف الانهار
٢٥	١٥,٧٢	١٢,٨٢	٥	ازمة الفقر البطالة
١٠٨	٩٤,٩٩	٩٩,٩١	٢٩	المجموع

حصلت الفئة الفرعية ( ارتفاع مستوى المعيشة ) في جدول رقم ( ٣ ) على المرتبة الاولى بعدد تكرارات بلغ في موقع جريدة الصباح ( ١٩ ) وبنسبة مئوية قدرها ( ٣٢,٧ % ) فيما تكررت ( ٥٦ ) مرة في موقع جريدة الزمان وبنسبة مئوية بلغت ( ٧١,٤٨ ) . واحتلت الازمة المالية المرتبة الثانية بتكرار قدره ( ٩ ) في موقع الصباح وبتكرار ( ٢٣ % ) ، والمرتبة الثالثة كانت من نصيب جفاف الانهار بتكرار في موقع جريدة الصباح قدره ( ٦ ) وبنسبة مئوية وصلت ( ٣٨,١٥ ) فيما تكررت في موقع جريدة الزمان ( ٣٩ ) وبنسبة مئوية قدرت ب( ٥٢,٢٤ % ) واحتلت ازمة الفقر والبطالة المرتبة الثالثة والاحيرة وبتكرار قدره في موقع الصباح ( ٥ ) وبنسبة مئوية بلغت ( ٨٢,١٢ ) وبين موقع جريدة الزمان تكرار ازمة البطالة ب( ٥ ) وبنسبة مئوية قدره ( ٧٢,١٥ % ) .

جدول رقم (٤) يمثل الازمات الاجتماعية

موقع جريدة الزمان		موقع جريدة الصباح		الازمات الاجتماعية
ك	%	ك	%	
١٣	٢٥	٤٨,٧١	١٩	العنف الاسري
٧	٢٧	٢٣	٩	الازمة الصحية
٥	٢٠	١٥,٣٨	٦	ازمة المحاصصات
٢٥	٧٧	٠٩,٨٧	٣٤	المجموع

يوضح الجدول رقم ( ٤ ) بان العنف الاسري تصدرت الازمات الاجتماعية التي تم تغطيتها من قبل موقعي جريدتي ( الصباح والزمان ) وبالمرتبة الاولى بتكرار قدره ( ١٩ ) في موقع جريدة الصباح وبنسبة مئوية قدرها ( ٧١,٤٨ % ) فيما تكررت ( ١٣ ) مرة في موقع جريدة الزمان وبنسبة مئوية بلغت ( ٢٥ % ) . واحتلت الازمة الصحية المرتبة الثانية بتكرار قدره ( ٩ ) في موقع الصباح وبتكرار ( ٢٣ % ) ، والمرتبة الثالثة كانت من نصيب ازمة المحاصصات بتكرار في موقع جريدة الصباح قدره ( ٦ ) وبنسبة مئوية وصلت ( ٣٨,١٥ % ) فيما تكررت في موقع جريدة الزمان ( ٥ ) وبنسبة مئوية قدرت ب( ٢٠ % ) .

### المحور الثاني / اشكال المعالجة الصحفية الرقمية

جدول رقم ( ٥ ) يبين اشكال المعالجة الصحفية للازمات المحلية

الفئات المحلية	موقع جريدة الصباح		موقع جريدة الزمان	
	ك	%	ك	%
خبر	٥٢	٣٢,٧	٥٦	١,٥
تقرير	٤٣	٢٧	٨٢	٥,٧
مقال	٣٩	٢٤,٥٢	٦٨	٢,٦
المقابلات	٩	٢٣	٧	٢٧
تحقيق	٢٥	١٥,٧٢	١٨	٦,١
المجموع	١١٧	١١٧,٩٩	٢٣١	٤٧,٤٤

### التحليل والتفسير

يبين الجدول رقم ( ٥ ) ان الخبر المحلي احتل المركز الاول في اشكال المعالجة لموقعي البحث فقد جاء في جريدة الصباح بتكرار مقداره ( ٥٢ ) وبنسبة مئوية ( ٣٢,٧ %) فيما جاء في جريدة الزمان بتكرار قدره ( ٥٦ ) وبنسبة مئوية قدرها ( ١,٥ % ) وفي المرتبة الثانية اء التقرير في جريدة الصباح بتكرار ( ٤٣ ) وبنسبة مئوية قدرها ( ٢٧ %) وفي جريدة الزمان اء التقرير بتكرار قدره ( ٨٢ ) ونسبة مئوية ( ٧,٥ % ) وفي المرتبة الثالثة اء فن المقال الصحفي فقد جاء بتكرار في ريدة الصباح قدره ( ٣٩ ) ونسبة مئوية قدره ( ٢٤,٥٢ %) وفي جريدة الزمان جاء بتكرار قدره ( ٦٨ ) وبنسبة مئوية قدره ( ٢,٦ % ) وفي المرتبة الاخيرة جاء التحقيق الصحفي في ريدة الصباح بتكرار قدره ( ٢٥ ) وبنسبة مئوية ( ٦,١ % ) . وفي جريدة الزمان بتكرار ( ١٨ ) وبنسبة مئوية ( ٦,١ % ) .

### المحور الثالث / انواع التطبيقات الرقمية

جدول رقم ( ٦ ) يبين التطبيقات الرقمية المستخدمة في مواقع البحث

الوسائل الرقمية	موقع جريدة الصباح		موقع جريدة الزمان	
	ك	%	ك	%
فيس بوك	٤٥	٨٩	٥٦	١,٥
انستغرام	٤	٨	٨٢	٥,٧
تليغرام	٣	٦	٦٨	٢,٦



تويتر	٢	٤	١٨	٦١
المجموع	٥٤	١٠٧	٢٢٤	٢٠٠،٤

جدول رقم ( ٦ ) يكشف عن وسائل الاعلام الرقمي التي استعانت بها المواقع الالكترونية لجريدتي الصباح والزمان فقد جاء موقع الفيس بوك بالمرتبة الاولى بتكرار قدره في جريدة الصباح ( ٤٥ ) وبنسبة مئوية قدرها ( ٨٩ % ) فيما اء تكرار ذات الموقع في موقع الزمان ( ٥٦ ) وبنسبة مئوية قدرها ( ١ ، ٥ ) وجاء موقع الانستغرام بالمرتبة الثانية وفي موقع جريدة الصباح اء بتكرار قدره ( ٤ ) وبنسبة مئوية قدره ( ٨ % ) وفي موقع الزمان اء بتكرار ( ٨٢ ) وبنسبة مئوية قدرت ب( ٥ ، ٧ ) ، والمرتبة الثالثة كامن من حصة موقع التلغرام وبكرار وصل في موقع جريدة الصباح ب( ٣ ) وبنسبة مئوية وصلت ( ٦ % ) وبتكرار ( ٦٨ ) في موقع الزمان وبنسبة قدره ( ٦ ، ٢ % ) والمرتبة الاخيرة كانت لموقع تويتر فقد سل تكرار في موقع الصباح قدره ( ٢ ) وبنسبة مئوية ( ٤ % ) فيما سجل تكرار تويتر في موقع الزمان ( ١٨ ) وبنسبة مئوية قدره ( ١ ، ٦ % ) .

### المحور الرابع / طريقة عرض الازمات المحلية

جدول رقم ( ٧ ) يبين اشكال التفاعلية في مواقع عينة البحث

اشكال التفاعلية	موقع جريدة الصباح		موقع جريدة الزمان	
	ك	%	ك	%
نص + صورة	٤٠٠	٥،٤٣	٤٦٤	١،٣٣
صورة	٣٥٢	٩،٣٢	٣٦٣	٣٣
المحتوى الصوتي	-	-	-	-
الرسومات البيانية	٣	١٠،٨٢	٥	١٢،٨٢
فيديو	-	-	٧	٠،٦٠
المجموع	٧٥٥	٢٥،٥٧	٨٣٩	٤٦،٢٢

يبين الجدول رقم ( ٧ ) اشكال التفاعلية المستخدمة في موقعي الصحف عينة البحث فقد احتل النص المكتوب المرتبة الاولى فقد جاء في جريدة الصباح بتكرار قدره ( ٤٠٠ ) وبنسبة مئوية وصلت ( ٤٣،٩ % ) وفي موقع الزمان وصلت التكرارات الى ( ٤٦٤ ) وبنسبة مئوية قدرها ( ٣٣،١ % ) ، اما المرتبة الثانية فكانت للصورة فقد اجاءت في موقع الصباح بتكرار ( ٣٥٢ ) وبنسبة مئوية قدرها ( ٣٢،٩ % ) وفي موقع الزمان جاءت بتكرار ( ٣٦٣ ) وبنسبة ( ٣٣ % ) اما الفيديو الذي جاء بالمرتبة الثالثة لم يحظ موقع الصباح على اي نسبة لعدم اعتمادها على الفيديو خلال فترة البحث فيما بلغ التكرار في موقع الزمان ( ٧ ) وبنسبة مئوية قدره ( ٠،٦٠ ) وملاحظ ان الموقعين لم يستخدموا خدمة المحتوى الصوتي خلال تغطيتها للازمات .

### المحور الرابع / الخدمات الاعلامية الداعمة للازمات

جدول رقم ( ٨ ) يبين الخدمات الاعلامية التي يقدمها الموقع للازمات

الخدمات	موقع جريدة الصباح	موقع جريدة الزمان

الاعلامية	ك	%	ك	%
الاخبار العاجلة عبر تطبيق الهاتف المحمول	١	٢٠	١	٢٠
نشرات اخبارية على البريد الالكتروني	-		-	
ارشيف مجاني للمادة الصحفية	١	٢٠	١	٢٠
خدمة RSS للحصول على آخر تحديثات الموقع	١	٢٠	١	٢٠
المجموع	٣	٦٠	٣	٦٠

### التحليل والتفسير

نلاحظ من بيانات الجدول رقم ٨ الخدمات الاعلامية المقدمة من خلال موقعي الصباح والزمان محلا للبحث بانها بسيطة جدا وان كانت احدى الادوات الهامة ضمن خدمات الموقع الالكتروني فان موقع جريدة الصباح تقدم الاخبار العاجلة عبر الهاتف المحمول وارشيف مجاني للمادة الصحفية وخدمة RSS للحصول على تحديثات الموقع بواقع نسبة مئوية قدرها (٢٠ %) والامر ذاته لموقع جريدة الزمان ولم يعتمد الموقعان على خدمة نشرات الاخبار عبر البريد الالكتروني .

### النتائج

- ١ - جاءت ازمة الانتخابات التي تم تغطيتها من قبل موقعي جريدتي ( الصباح والزمان ) المرتبة الاولى ضمن الازمات السياسية في العراق بتكرار قدره ( ٢٣ ) في موقع ريدة الصباح وبنسبة مئوية قدره ( ٢٣،٤٤ % ) فيما تكررت (٥٢) مرة في موقع جريدة الزمان وبنسبة مئوية بلغت (٧،٣٢)
- ٢- ضمن الازمات الامنية احتلت ازمة التهديد بالارهاب التي تم تغطيتها من قبل موقعي جريدتي ( الصباح والزمان ) وبالمرتبة الاولى بتكرار قدره ( ٢٢٤ ) في موقع جريدة الصباح وبنسبة مئوية قدره ( ٢١،٣ % ) فيما تكررت (٢١٥٠) مرة في موقع جريدة الزمان وبنسبة مئوية بلغت (١٩،٥) % .
- ٣ - حصلت الازمات الاقتصادية ( ارتفاع مستوى المعيشة ) المرتبة الاولى بعدد تكرارات بلغت في موقع جريدة الصباح ( ١٩ ) وبنسبة مئوية قدرها ( ٣٢،٧ % ) فيما تكررت (٥٦) مرة في موقع جريدة الزمان وبنسبة مئوية بلغت ( ٧١،٤٨ ) .
- ٤ - العنف الاسري تصدرت الازمات الاجتماعية التي تم تغطيتها من قبل موقعي جريدتي ( الصباح والزمان ) وبالمرتبة الاولى بتكرار قدره ( ١٩ ) في موقع جريدة الصباح وبنسبة مئوية قدرها ( ٧١،٤٨ % ) فيما تكررت (١٣) مرة في موقع جريدة الزمان وبنسبة مئوية بلغت ( ٢٥ ) % .
- ٥ - وقد احتل فن الخبر الصحفي في المرتبة الاولى في اشكال المعالجة الاخبارية للزمات المحلية ففي موقع جريدة الصباح جاء بتكرار (٥٢) ونسبة مئوية قدرها ( ٣٢ ، ٧ %) فيما تكررت في موقع جريدة الزمان (٥٦) وبنسبة مئوية قدرة ب( ١٠ ، ٥ ) % .

- ٦ - موقع الفيس بوك جاء بالمرتبة الاولى ضمن التطبيقات الرقمية المستخدمة في الموقعين و بتكرار قدره في جريدة الصباح ( ٤٥ ) وبنسبة مئوية قدرها ( ٨٩٪ ) فيما اء تكرار ذات الموقع في موقع الزمان (٥٦) وبنسبة مئوية قدرها ( ١ ، ٥ ) .
- ٧ - احتل النص المكتوب الى جانب الصورة المرفقة المرتبة الاولى كاحد الاشكال الرقمية المستخدمة فقد جاء في جريدة الصباح بتكرار قدره ( ٤٠٠ ) وبنسبة مئوية وصلت (٤٣،٩ % ) وفي موقع الزمان وصلت التكرارات الى ( ٤٦٤ ) وبنسبة مئوية قدرها ( ٣٣،١٪ ) .
- ٨ - وقد تساوت نسبة الخدمات الاعلامية الاخبارية الداعمة للازمات في تقديمها في كلا الموقعين وبنسبة مئوية بلغت ( ٢٠٪ ) .

#### التوصيات

- ١ - حث مواقع الدراسة الى ضرورة تفعيل اشكال وانماط الاعلام الرقمي في الازمات المحلية
- ٢ - الاهتمام بتدريب الكوادر المختلفة العاملة في المجال الإعلامي؛ خصوصاً في فترات الأزمات .
- ٣ - لتوازن في عرض القضايا بين السلبية والإيجابية وعدم التركيز على السلبية فقط لما لها من تأثير سلبي على المزاج العام للجمهور ،
- ٤ - حماية حرية التعبير التي يجب أن تقابل بتحمل الصحفيين والإعلاميين مسئولية التحقق من صحة المعلومات والأخبار ومن تماسك الرسالة الإعلامية التي يقدموها للمتلقي.
- ٥ - تزويد المواطن بالآليات والإمكانات التي تسمح له التعامل مع الإعلام الرقمي الجديد لخلق مواطن رقمي وهو من لديه الوعي الكافي للتعامل مع الوسائط الإعلامية بكافة أشكالها وتنقية المعلومات واستبعاد الشائعات .

#### مصادر ومراجع

١. محمد عبدالفتاح الصيرفي ، عمان، [ الأردن ] : الناشر الدار العلمية الدولية ودار الثقافة للنشر وا ، ٢٠٠٣ .
٢. معن محمود عياصره/ مروان بني أحمد). ادارة الصراع والأزمات وضغوط العمل والتغيير . دار الحامد للنشر . ٢٠٠٨ .
٣. المعهد التطويري لتنمية الموارد البشرية ، ( ٢٠١١ ) .
٤. http://.suhuf.net.sa/2001jaz/jan/4/ar1.htm -
٥. بشرى حسين الحمداني . القرصنة الالكترونية اسلحة الحرب الحديثة ، دار اسامة للنشر عمان الاردن ، ٢٠١٤ .
٦. \_\_\_\_\_ ، التربية الاعلامية ومحو الامية الرقمية ، دار اسامة للنشر ، الاردن ، عمان ، ٢٠١٦ .
٧. أحمد زكي الحفنى — 2017 · إدارة الأزمات في المستشفيات. " ، إيتراك للنشر والتوزيع. ، ٢٠٠١ . ص
٨. باس رشدي العماري، "إدارة الأزمات في عالم متغير"، مركز الأهرام للترجمة والنشر، القاهرة، ١٩٩٣ .
٩. السيد عليوة، "إدارة الأزمات والكوارث"، مركز القرار للاستشارات، القاهرة، ١٩٩٧ .
- ١٠ - زاهد محمد ديري ، ادارة الازمات الادارية، للكاتب ، دار الابتكار للنشر والتوزيع ٢٠١٧
- ١١ - سعيد ابو معالة المواقع الالكترونية ، الفلسطينية للأزمات تحليلية مقارنة بالتطبيق على الأزمة الداخلية بعد الانتخابات التشريعية ٢٠٠٠ .
- ١٢ - نجوى عباس محمد البنداري ، معالة الصحافة المصرية لازمة انفلونزا الطيور ، دراسة تطبيقية من ٢٠٠٦ - ٢٠٠٨ .
- ١٣ - نبيهه جابر محمد ، عناصر خطة ادارة الازمات في العمل انظر : -

<https://kenanaonline.com/users/DrNabihaGaber/posts/561063>