

استراتيجيات إدارة أزمات الإرهاب الدولي على المواقع الإلكترونية الرسمية
استراتيجيات إدارة أزمات الإرهاب الدولي على المواقع الإلكترونية الرسمية:
دراسة مقارنة

الباحثة/ هدير عصام أحمد غريب

لدرجة الدكتوراه في الآداب قسم الإعلام-شعبة العلاقات العامة
تخصص إدارة العلاقات العامة- جامعة المنصورة

تحت اشراف

أ.د/عايدة إبراهيم السخاوي

أستاذ الإعلام المتفرغ قسم الإعلام
كلية الآداب- جامعة المنصورة

د/هدى إبراهيم الدسوقي
مدرس العلاقات العامة قسم الإعلام
كلية الآداب- جامعة المنصورة

تمهيد

يُعد الإستقرار هو أساس الأنظمة المختلفة واي خلل يطرأ عليها يؤثر على طبيعتها، وعليه تعتبر الأزمة هي العنصر الذي يهدد استقرار النظام سواء كان هذا النظام يمثل منظمة غير ربحية أو شركة تجارية أو دولة، ومن هنا ازدادت أهمية الدراسات المرتبطة بإدارة الأزمات في محاولة لمواكبه التطورات التي تطرأ على الكيانات المختلفة والتي تؤثر في استقرارها. حيث تختلف الإستراتيجيات التي تعتمدها الدول باختلاف الظروف المحيطة وطبيعته الأزمة ودرجة مسؤوليتها عنها فلا يجوز توحيد الإستراتيجيات على كافة الأزمات.

مما لا شك فيه أن الإرهاب من أكثر الأزمات التي تعاني منها الدول على مستوى العالم منذ العقد المنصرم، وترجع أزمات الإرهاب الدولي بالشكل المتعارف إلى أحداث ١١ سبتمبر ٢٠٠١ في الولايات المتحدة الأمريكية التي ساعدت في ظهور مصطلح الحرب على الإرهاب الذي يهدف إلى التحالف من أجل القضاء على الإرهاب والدول التي تدعمه، ومن هنا بدأ الإرهاب الدولي الحقيقي المنظم من قبل الدول الكبرى للقضاء على حق المقاومة وحق تقرير المصير، ويعتبر خير مثال على ذلك الأزمة الفلسطينية والإنتهاكات الإسرائيلية التي تُمارس على الأراضي الفلسطينية المحتلة بالضفة الغربية وقطاع غزة من خلال استهداف المدنيين وسياسة العقاب الجماعي واقتحام المخيمات

الباحثة/ هدير عصام أحمد غريب

والاعتقالات وهدم المنشآت والمباني السكنية الفلسطينية ومصادرة الأراضي الزراعية وزيادة رقعه الإستيطان وجدار الفصل العنصري وانتهاكات حقوق الإنسان داخل السجون بتوجيهات من المسؤولين في دولة الإحتلال، بالإضافة إلى حصار غزة الذي يشكل ذروة انتهاك القوانين الدولية. وإجمالاً تعد تلك الممارسات هي إرهاب دولة يعكس صورة جلية عن الإرهاب الدولي.

تعتمد الدول مثلها مثل المنظمات والشركات التجارية على المواقع الإلكترونية الناطقة بإسمها لعرض الخدمات والأنشطة والسياسات الخارجية التي تعتبر من عوامل الجذب والدعايا مستغلة في ذلك الإمكانيات الحديثه التي يوفرها الفضاء الإلكتروني في الوصول إلى كل بقاع العالم والتفاعل معه، وعليه فتعتبر المواقع الإلكترونية الرسمية بشكل عام ومواقع وزارات الخارجية بشكل خاص أداة للاتصال الحكومي الحديث الذي يعبر عن مخرجات الدولة نحو القضايا المختلفة.

ومن هنا تتبلور مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

ما الإستراتيجيات التي اعتمدها المواقع الإلكترونية الرسمية عينة الدراسة في إدارة أزمات الإرهاب الدولي ؟

الدراسات السابقة:

تم مسح التراث العلمي المرتبط بمتغيرات الدراسة، من أجل تحديد أساس للدراسة، وعليه تم تقسيم الدراسات السابقة إلى محورين:

أولاً: الدراسات التي تناولت استراتيجيات إدارة الأزمات

١- دراسة **Megan Willman**، " السلسلة المستمرة من الأزمات: التحليل النقدي لإستجابة اتصالات الأزمة على تويتر " ٢٠٢٤ (١)

هدفت الدراسة الى التعرف على الاستراتيجيات التي اتبعتها العائلات العامة من خلال تصنيف اتصالات الازمة الموقفية على صفحات المشاهير على تويتر، وقد شملت

1) Megan Willman, "The Constant string of crisis: A critical Discourse Analysis of Twitter Responses to Celebrity crisis communication", **Master of Arts in journalism**, (Univeristy of Arkansas: Faculty of Arts,2024)

استراتيجيات إدارة أزمات الإرهاب الدولي على المواقع الإلكترونية الرسمية
صفحات كلامن Kutcher, Lizzo, Luke Combs, Mila Kunis, and Taylor Swift وذلك خلال نوفمبر ٢٠٢٣.

توصلت الدراسة إلى اختلاف الاستراتيجيات التي اعتمدت عليها صفحات المشاهير على تويتر فقط اعتمدت ليزو على الإنكار كل الادعاءات، أما كونيس وكوتشر اعتمدوا على استراتيجيات القاء اللوم.

٢- دراسة Marselin Diana و Fitria Ayuningtyas، " تطبيق نظرية اتصالات الأزمة الموقفية من خلال مواقع التواصل الإجتماعي في تناول اتصالات أزمة Holywings " ٢٠٢٣ (٢)

هدفت الدراسة إلى قياس فاعليه إدارة الأزمة التي حدثت بسبب إعلان عن منتج جديد لشركة Holywings وما أثاره هذا الإعلان من تلميحات دينية، واعتمدت الدراسة مراحل الأزمة لـ Coombs، والتي تم تقسيمها إلى ما قبل الأزمة والأزمة وما بعد الأزمة. توصلت الدراسة إلى فشل Holywings في استشعارها بالأزمة وعدم القيام بأبحاث استباقية لحساسية الأسماء التي استخدمتها في الإعلانات للمنتجات التي تروجها، لم تقم الشركة بالإعتذار ومعاقبة موظفيها، ولكنها اتصلت من المسؤولية تجاه تلك المنشورات مما اثر ذلك سلباً على سمعتها وادى إلى إغلاق العديد من فروعها.

٣- دراسة أحمد عبده، " الاستراتيجيات الاتصالية للدبلوماسية العامة الفلسطينية الإسرائيلية عبر فيسبوك أثناء أزمة الشيخ جراح وحرب غزة: دراسة تحليلية " ٢٠٢٢ (٣)
هدفت الدراسة إلى التعرف على الإستراتيجيات الاتصالية التي استخدمتها الدبلوماسية العامة الفلسطينية والإسرائيلية فيما يتعلق بأزمة حي الشيخ جراح والحرب على غزة، واعتمدت الدراسة على منهج

²)Marselin Diana and Fitria Ayuningtyas, " The Implementation of Situational Crisis Communication Theory SCCT through Social in Handling Communication Crisis at Holywings", **International Journal of Multicultural and Multireligious understanding**, vol.10, 2023,p.73:82.

^٣ أحمد عبده، " الاستراتيجيات الاتصالية للدبلوماسية العامة الفلسطينية الاسرائيلية عبر فيسبوك أثناء أزمة الشيخ جراح وحرب غزة: دراسة تحليلية"، **مجلة البحوث الإعلامية**، ٦١ع، (جامعة الأزهر:كلية الاعلام، ٢٠٢٢)، ص ١٥٧٨.

المسح، من خلال تطبيق نموذج Dijk Van استخدم تحليل الخطاب الايديولوجي لصفحة الدبلوماسية العامة الفلسطينية وإسرائيل تتكلم العربية. توصلت الدراسة إلى اعتماد الصفحة الإسرائيلية والدبلوماسية العامة الفلسطينية بشكل رئيس على إستراتيجية تحويل اللوم إلى الآخر، وغضت الطرف عن السبب الرئيسي في الأزمة التي على إثرها نشب الصراع بين الطرفين، من خلال تقديم المنشورات المتعلقة بانتهاكات الجانب الاسرائيلي ومحاولة طرد الاهالي دون وجه حق، كما اعتمدت الصفحة الفلسطينية على إستراتيجية تخفيف الأضرار في إظهار صمود أهل غزة ضد تلك الحرب.

٤- دراسة أحمد ممدوح، " استراتيجيات الخطاب الاتصالي للمؤسسات الحكومية المصرية في إدارة الأزمات المجتمعية" ٢٠٢٠ (٤)

هدفت الدراسة إلى تحديد إستراتيجيات الخطاب الاتصالي الذي يعتمدها المسؤولين في تقاريرهم الإعلامية أو البيانات الرسمية التي تُعبر عن موقفهم من الأزمات، وتنتمي الدراسة الى الدراسات الوصفية التحليلية، واعتمدت على نظرية خطاب إصلاح الصورة كنموذج لإدارة الأزمات، كما اعتمدت الدراسة على منهج تحليل المضمون، تمثلت عينة الدراسة في تحليل بيانات(وزارة الدولة للهجرة وشؤون المصريين بالخارج، وزارة التضامن الإجتماعي)خلال عام كامل بدأ من شهر ١/١١/ ٢٠١٨ وانتهى في ٣١/١٠/٢٠١٩ . توصلت الدراسة إلى عدم توافر عنصر الإعتراف بالتقصير أو الإهمال في بيانات الوزاراتان حيث أكدت البيانات على تعامل الوزارة مع الأزمات التي تعرضت لها والعمل على حلها، بالإضافة إلى رفع المعاناة أو على الأقل تخفيفها عن الشعب، كما شمل خطاب الأزمة إجراءات تصحيحية علاجية للتعامل مع الأحداث، تأتي هذه الإجراءات للتخفيف من وطأة الغضب ومحاولة التأثير على الرأي العام.

(٤) دراسة أحمد ممدوح إسماعيل، " استراتيجيات الخطاب الاتصالي للمؤسسات الحكومية المصرية في إدارة الأزمات المجتمعية"، رسالة ماجستير ، (جامعه سوهاج: كلية الآداب، قسم الاعلام، ٢٠٢٠).

استراتيجيات إدارة أزمات الإرهاب الدولي على المواقع الإلكترونية الرسمية
٥- دراسة هويدا الدر، " استراتيجيات المؤسسات الرسمية السعودية في إدارة
الأزمات باستخدام مواقع التواصل الإجتماعي " ٢٠١٩ (٥)

هدفت الدراسة إلى التعرف على استراتيجيات إدارة المؤسسات الرسمية السعودية للأزمات من خلال دراسة تحليلية لحسابتها الرسمية على موقع تويتر وذلك بالتطبيق على جميع التغريدات التي تم نشرها على الحساب الرسمي لموقع تويتر لكلا من (أمانة المنطقة الشرقية-أمنه عسير) خلال مراحل مختلفة قبل وأثناء وبعد انتهاء الأزمة خلال الفترة من يناير وحتى مارس ٢٠١٧. توصلت الدراسة إلى انخفاض نسبة المعالجة التفسيرية لأسباب الأزمة والقوى الصانعة لها وتوضيحها للجمهور حيث تم إبراز الأسباب بنسب ضعيفة، انخفاض نسبة التفاعل من الجمهور سواء من خلال الرد على الإستفسارات أو إتاحة البث، استخدام الصور الثابتة والفيديوهات التي توضح الجهود المبذولة ومتابعه المسؤولين من مواقع الحدث.

٥- دراسة حسن إسماعيل النجار، " الأنشطة الاتصالية الرقمية لمنظومة الصحة العالمية وقت الأزمات وتقييم النخبة لها: دراسة تطبيقية على أزمة جائحة كورونا"
٢٠٢٢ (٦)

هدفت الدراسة إلى تحليل ورصد الأنشطة الاتصالية الرقمية لإدارات العلاقات العامة بمنظمة الصحة العالمية وذلك من خلال الموقع الإلكتروني وصفحة موقع التواصل الإجتماعي فيسبوك. توصلت الدراسة إلى تصدر النص المصاحب بصورة فيما لم يحظ الفيديو باهتمام المنظمة رغم أهميته في الوقت الحالي وسيطرة المضمون الإخباري على حساب الأنواع الأخرى والإعتماد على الصورة الموضوعية والإستمالات المنطقية.

(٥) هويدا الدر، " استراتيجيات المؤسسات الرسمية السعودية في إدارة الأزمات باستخدام مواقع التواصل الإجتماعي"، *المجلة العلمية لبحوث الإذاعة والتلفزيون*، ع ١٨، (جامعة القاهرة: كلية الإعلام، ٢٠١٩)

(٦) حسن إسماعيل النجار، " الأنشطة الاتصالية الرقمية لمنظومة الصحة العالمية وقت الأزمات وتقييم النخبة لها: دراسة تطبيقية على أزمة جائحة كورونا"، *رسالة ماجستير*، (جامعة الأزهر: كلية الإعلام، ٢٠٢٢)

٦- دراسة مروى ماي، " إدارة المنظمة لعلاقتها مع الإعلام أثناء الأزمة عبر موقعها الإلكتروني: دراسة تحليلية للموقع الإلكتروني للاتحاد الوطني لعمال التربية UNPEF " (٧) ٢٠٢٢

هدفت الدراسة إلى التعرف على كيفية إدارة الإتحاد الوطني لعمال التربية والتكوين لعلاقته مع الإعلاميين عبر موقعه الإلكتروني أثناء الأزمة التي يمر بها، مع محاولة التعرف على الإستراتيجيات الاتصالية المستخدمة في بياناته وتصريحاته الصحفية، انطلاقاً من دراسة تحليلية لمضمون هذه البيانات منذ بداية الأزمة. توصلت الدراسة اهتمام الإتحاد بتقديم مطالبه وموقف الحكومة من قضيته إلى الإعلاميين، لم يهتم بإستخدام اللغات الأجنبية في بياناته وتصريحاته، أما بالنسبة للإستراتيجية التي وظفها فكانت إستراتيجية الدفاع الهجومي بنسبة ٨٠%.

٧- دراسة Sky Marsen، "الإبحار في الازمات: دور الاتصال في الأزمات المؤسسية" (٨) ٢٠٢٠

هدفت الدراسة إلى الجمع بين مناهج وأساليب التحليل المتنوعه في مجال الاتصال في الأزمات وذلك من خلال تناول التواصل بعد الأزمة وقبل الأزمة، بالإضافة إلى الاعتماد على النظريات الأساسية للاتصالات في الأزمات منها نظرية اتصالات الأزمة الموقفية. توصلت الدراسة إلى أن الرد السريع على الأزمات أمر ضروري للمنظمات، فكلما زادت فترة ما قبل رد المنظمة على الأزمة كلما انعكس ذلك على نظرة أصحاب المصلحة والجمهور للمنظمة ووضعها في إطار المعاناه، كما توصلت إلى أن أختيار المتحدثين الرسميين الملائمين للتواصل مع الجماهير أثناء وبعد الأزمة هو قرار إستراتيجي يمكن أن يؤدي إلى نتائج غنية.

^٧ مروى ماي، " إدارة المنظمة لعلاقتها مع الإعلام أثناء الأزمة عبر موقعها الإلكتروني: دراسة تحليلية للموقع الإلكتروني للإتحاد الوطني لعمال التربية UNPEF " ، مجلة أبحاث، مج، ١٤، (الجزائر: جامعة زيان عاشور الجلفة، ٢٠٢٢)، ص ٥٦٦:٥٨٢.

^٨ Sky Marsen, Navigating crisis: The role of communication in organizational crisis", *International journal of Business Communication*, Vol.57, 2020,P.P 163:175.

استراتيجيات إدارة أزمات الإرهاب الدولي على المواقع الإلكترونية الرسمية
ثانياً: دراسات تناولت معالجة المواقع الإلكترونية للأزمات

١. دراسة مجدى محمد الداغر، "أطر المعالجة الإعلامية لأزمة النفط العالمية في المواقع الإلكترونية للقنوات الإخبارية الدولية الناطقة بالعربية عقب الحرب الروسية الأوكرانية ٢٠٢٢" ٢٠٢٣ (٩)

هدفت الدراسة إلى التعرف على حجم اهتمام المواقع الإلكترونية للقنوات الإخبارية الدولية الناطقة بالعربية بأزمة النفط وأبرز القضايا المصاحبة لها ونوع الأطر وأدوات التأطير والقوى الفاعلة بالأزمة، واعتمدت الدراسة على منهج المسح وأداة تحليل المضمون والخطاب، بالتطبيق على عينة من مواقع القنوات الإخبارية الدولية CNN,RT,CGNT من خلال الحصر الشامل لمدة عام من اعلان الحرب على أوكرانيا ٢٠٢٢ أى الفترة من ٢٠٢٢/٢/٢٤ إلى ٢٠٢٣/٣/٢١

توصلت الدراسة إلى أن موقع قناة CNN الأمريكية أكثر المواقع اهتماماً بموضوعات أزمة النفط، سيطر التقرير الخبري، جاء اتجاه المعالجة لأزمة النفط متوازن، وجاءت الأهداف من المعالجة هي الإخبار، اعتمدت المواقع عينة الدراسة على النصوص فقط في عرض المواد الخاصة بأزمة النفط، جاءت القوى الفاعلة في أزمة النفط متمثلة في رؤساء الدول.

٩) مجدى الداغر، "أطر المعالجة الإعلامية لأزمة النفط العالمية في المواقع الإلكترونية للقنوات الإخبارية الدولية الناطقة بالعربية عقب الحرب الروسية الأوكرانية ٢٠٢٢"، *المجلة الجزائرية لبحوث الإعلام والرأى العام*، ١٤، مج ٦، (جامعة عمار تليجي الأغواط: كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية والحضارة، ٢٠٢٣)، ص ١٢٧: ٩٥.

٢. دراسة مي مصطفى عبدالرازق، "أطر معالجة المواقع الإلكترونية الصحفية الخاصة للأزمات الليبية: الهجرة غير الشرعية والتدخل التركي في ليبيا نموذجاً" ٢٠٢٣ (١٠)

هدفت الدراسة إلى التعرف على المعالجة الإعلامية في المواقع الإلكترونية الخاصة للأزمات الليبية بالتطبيق على أزمتي الهجرة غير الشرعية و التدخل التركي في ليبيا، وذلك من خلال تحليل موقعي بوابة الوسط والمصري اليوم خلال الفترة من ٢٠١٨ وحتى ٢٠٢٠.

توصلت الدراسة إلى سيطرة التغطية الإخبارية المجردة على الترتيب الأول من إجمالي عينة الدارسة، كما توصلت الدراسة إلى اهتمام المواقع الإلكترونية بالتغطية التسجيلية للأحداث بنقل المعلومات والتفاصيل المتعلقة بها أثناء أو بعد وقوعها. كما سيطر الاتجاه السلبي على معالجة الأزمات عينة الدراسة، كما اعتمدت المواقع الإلكترونية عينة الدراسة على المصادر الرسمية بصورة أساسية.

٣. دراسة أسامة توفيق، "معالجة المواقع الإخبارية الفلسطينية للأزمات الصحية في ظل الحصار على قطاع غزة: دراسة تحليلية مقارنة" ٢٠٢٢ (١١)

هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعه معالجة المواقع الفلسطينية الإخبارية للأزمات الصحية في ظل الحصار على غزة والتعرف على أبرز الموضوعات واتجاهاتها، ومعرفة الأساليب الإقناعية المستخدمة، وتحديد الأشكال الصحفية التي استخدمتها مواقع الدراسة مع عرض عناصر الإبراز. وانتمت الدراسة إلى الدراسات الوصفية التي استخدمت منهج المسح في إطار تحليل المضمون، ومنهج العلاقات المتبادلة وفي إطار أسلوب المقارنة المنهجية، وذلك من خلال مواقع وكالة الرأي الفلسطينية،

(١٠) مي مصطفى عبدالرازق، "أطر معالجة المواقع الإلكترونية الصحفية الخاصة للأزمات الليبية: الهجرة غير الشرعية والتدخل التركي في ليبيا نموذجاً"، *المجلة العلمية لبحوث الصحافة*، ٢٦٤، (جامعه القاهرة: كلية الإعلام، ٢٠٢٣)

(١١) أسامة توفيق، "معالجة المواقع الإخبارية الفلسطينية للأزمات الصحية في ظل الحصار على قطاع غزة: دراسة تحليلية مقارنة"، *رسالة ماجستير*، (الجامعة الإسلامية بغزة: كلية الآداب، ٢٠٢٢).

استراتيجيات إدارة أزمات الإرهاب الدولي على المواقع الإلكترونية الرسمية
وكالة الأنباء والمعلومات وفاء، دنيا الوطن، بالإعتماد على الأسلوب الصناعي خلال الفترة
من ١/١/٢٠٢٠ وحتى ٣٠/٦/٢٠٢١، بالإعتماد على نظرية الأجندة الإعلامية.
توصلت الدراسة إلى اعتماد المصادر الرسمية في المرتبة الأولى، كما
اعتمدت الدراسة على أساليب الإقناع العقلية مما يؤكد الرغبة في المعالجة بموضوعية
واعتمادها على الطابع الخبري في عرض المعلومات عن الأزمة، كما اعتمدت المواقع
على عنصر الطباعه والحفظ كعنصر من عناصر التدعيم والتفاعليه

٤. دراسة منى محمد الطوخي، "أطر معالجة الصحف الإلكترونية للأزمات الخارجية:
أزمة مصر وتركيا نموذجا" ٢٠٢٢ (١٢)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أطر معالجة الصحف الإلكترونية للأزمات
الخارجية، بالتطبيق على أزمة مصر وتركيا من خلال المواد التحريرية الصحفية والأطر
الإعلامية المستخدمة وأهداف المواد الصحفية التي تناولتها، وانتمت الدراسة إلى
الدراسات الوصفية واستخدمت منهج المسح وأداة تحليل المضمون بالتطبيق على (
الأهرام-واليوم السابع) خلال الفترة بين نوفمبر ٢٠١٩ و يناير ٢٠٢٠.
توصلت الدراسة إلى اعتماد الصحف الإلكترونية على الخبر من بين الفنون
الصحفية المستخدمة، كما اعتمدت على الصور الشخصية ثم الصور من موقع الأحداث،
توصلت الدراسة إلى تنوع القوى الفاعلة للمواد الصحفية المتناولة في أحداث أزمة تركيا
ومصر.

^(١٢) منى محمد الطوخي، "أطر معالجة الصحف الإلكترونية للأزمات الخارجية، أزمة مصر وتركيا
نموذجا"، المجلة المصرية لبحوث الإعلام، (جامعة القاهرة: كلية الإعلام، ٢٠٢٢)، ص ١٢٣.

الباحثة/ هدير عصام أحمد غريب

٥.دراسة نجوى ابراهيم سيد، "أطر معالجة المواقع الإخبارية الدولية للأزمات الدبلوماسية: بالتطبيق على أزمة قطع العلاقات بين الجزائر والمغرب" ٢٠٢٢ (١٣)

هدفت الدراسة إلى تحليل وتفسير الأداء الإخباري كميًا وكيفيًا لعينة من المواقع الرسمية التابعة لقنوات إخبارية دولية ناطقة باللغة العربية هي (قناة الحرة الأمريكية-قناة روسيا اليوم-قناة فرانس ٢٤) بالتطبيق على أزمة قطع العلاقات الدبلوماسية بين الجزائر والمغرب في الفترة من ٢٤ أغسطس ٢٠٢١ وحتى ٢٤ نوفمبر ٢٠٢١، وذلك من خلال تحديد أوجه الاتفاق والاختلاف في المعالجة بين المواقع عينة الدراسة للوقوف على مدى انعكاس الايدلوجية السياسية للمواقع الإخبارية على تأطير الأزمة، تنتمي الدراسة إلى البحوث الوصفية وتعتمد على منهج المسح من خلال باستخدام اداة تحليل المضمون والمنهج المقارن لاستنتاج الاختلافات والاتفاقات في تناول الأزمة بين المواقع الإخبارية عينة الدراسة.

توصلت الدراسة إلى اعتماد كل موقع على المصادر التي تدعم الأطر والأفكار التي تسعى لطرحها وفقاً لموقف الدول المالكة لمواقع الدراسة من الأزمة، فقد تنوعت هذه المصادر في موقع الحرة وتصدرها المصادر الذاتية الخاصة بالموقع نفسها، في حين اعتمد موقع روسيا اليوم على وسائل الإعلام العربية وخاصة الجزائرية، أما موقع فرانس ٢٤ اعتمد على وكالات الأنباء الأجنبية بأعلى نسبة بين مواقع الدراسة. كما تم تأطير أزمة قطع العلاقات الدبلوماسية بين الجزائر والمغرب في كل موقع من مواقع الدراسة وفقاً لمصالح الدولة المالكة له والمرتكزات التي يهتم بإبرازها لتبرير أفعال الطرف الذي يتبنى أطروحاته في الأزمة.

^(١٣) نجوى ابراهيم سيد، "أطر معالجة المواقع الإخبارية الدولية للأزمات الدبلوماسية: بالتطبيق على أزمة قطع العلاقات بين الجزائر والمغرب"، المجلة العلمية لبحوث الصحافة، ٢٠٢٤، (جامعه القاهرة: كلية الإعلام، ٢٠٢٢)، ص ٤٤٩.

استراتيجيات إدارة أزمات الإرهاب الدولي على المواقع الإلكترونية الرسمية أهمية الدراسة

١. تكتسب الدراسة أهميتها من طبيعته أزمات الإرهاب الدولي خاصة إرهاب الدوله الذي تتناول الدراسة الحالية والمتعلقة بالممارسات الإرهابية والانتهاكات التي تمارس على الأراضي الفلسطينية المحتلة وقطاع غزة من قبل الكيان الإسرائيلي.
٢. قلة الدراسات التي تتناول استراتيجيات إدارة الأزمات بصفة عامة وبالتطبيق على المؤسسات الحكومية ووزارات الخارجية بصفة خاصة.
٣. أهمية المواقع الإلكترونية الرسمية كأداة اتصالية للدولة مع مواطنيها وعرض توجهات الدولة تجاه العديد من القضايا وإبراز مواقفها الدولية والمحلية وأنشطتها.

أهداف الدراسة

- ١- الكشف عن الإستراتيجيات التي اعتمدها المواقع الإلكترونية الرسمية في إدارتها لأزمات الإرهاب الدولي.
- ٢- تحديد أسباب أزمات الإرهاب الدولي بالمواقع الإلكترونية الرسمية عينة الدراسة.
- ٣- تحديد مصادر المعلومات التي اعتمدها المواقع الإلكترونية الرسمية عينة الدراسة.
- ٤- تحديد اتجاه المضمون المتعلق بإدارة أزمات الإرهاب الدولي.
- ٥- عرض الجهود المبذولة على المواقع الإلكترونية الرسمية لإدارة أزمات الإرهاب الدولي.
- ٦- تحديد القوالب الخيرية التي اعتمدها المواقع الإلكترونية الرسمية عينة الدراسة.
- ٧- التعرف على أوجه الاختلاف والاتفاق في إدارة أزمات الإرهاب الدولي على المواقع الإلكترونية الرسمية عينة الدراسة .

تساؤلات الدراسة

- ١- ما استراتيجيات إدارة أزمات الإرهاب الدولي التي اعتمدها المواقع الإلكترونية الرسمية عينة الدراسة؟
- ٢- ما القوالب الخيرية التي اعتمدها الوزارات على مواقعها الإلكترونية الرسمية لإدارة أزمات الإرهاب الدولي؟

الباحثة/ هدير عصام أحمد غريب

- ٣- ما الإتجاه التي اتخذته المواقع الإلكترونية الرسمية في إدارة أزمات الإرهاب الدولي؟
- ٤- ما المصادر التي اعتمدها المواقع الإلكترونية الرسمية في إدارة أزمات الإرهاب الدولي؟
- ٥- ما هي أسباب أزمات الإرهاب الدولي كما عرضتها المواقع الإلكترونية في إدارتها للأزمة؟
- ٦- ما الجهود المبذولة لإدارة أزمات الإرهاب الدولي كما عرضتها المواقع الإلكترونية الرسمية؟
- ٧- ما أوجه الاختلاف بين المواقع الرسمية عينة الدراسة ؟

الإجراءات المنهجية للدراسة:

نوع الدراسة : تنتمي الدراسة إلى الدراسات الوصفية .

منهج الدراسة : منهج المسح الإعلامي.

مجتمع وعينة الدراسة : تم الاعتماد على أسلوب الحصر الشامل لجميع المنشورات الخاصة بالانتهاكات التي مارستها اسرائيل على الأراضي الفلسطينية المحتلة في الضفة الغربية وقطاع غزة، وذلك من خلال المواقع الإلكترونية الرسمية لوزارات الخارجية القطرية-الإماراتية- الأمريكية بواقع (٤٤٩) منشور.

الفترة الزمنية : من ١ يناير ٢٠٢٣ وحتى ٣١ ديسمبر ٢٠٢٣

أدوات جمع البيانات: أداة تحليل المضمون.

الإطار النظري للدراسة:

نظرية اتصالات الأزمة الموقفية **Situational crisis communication theory**

ترجع جذور نظرية SCCT إلى نظرية الإسناد Attribution Theory حيث ذكر كومس أن الجماهير تبحث عن الأسباب التي أدت إلى حدوث الأزمة خصوصا اذا كانت الأحداث سلبية أو غير متوقعة وغالبا ما يتفاعل الناس مع الأزمة عاطفيا ويؤثر ذلك على سمعة المنظمة مستقبلا، المسؤولية داخل الأزمة تعتمد على عوامل موضوعية مثل درجة

استراتيجيات إدارة أزمات الإرهاب الدولي على المواقع الإلكترونية الرسمية
السيطرة على الأزمة التي تعاني منها المنظمة وتاريخ أزمته وسمعتها السابقة وتاريخها.
(١٤)

ويتم تقسيم الأزمات إلى ثلاثة أنواع منها الأزمات التي تكون فيها المنظمة في إطار الضحية نتيجة للكوارث أو العنف وتكون درجة المسؤولية عن الأزمة في أقل مستوياتها، أو تكون في إطار الحادثة والتي تكون الأزمة ناتجة عن أعطال أو حوادث غير مقصودة بشكل مباشر وتكون درجة المسؤولية ضعيفة، أما في الإطار الأخير للأزمة يكون إطار العمدية وتكون درجة مسؤولية المنظمة عن الأزمة بشكل كبير .
الاستجابة الأولية للأزمة تحتاج إلى تقديم المعلومات الأولية عن الأزمة من خلال مشاركة ما هي الأزمة وتطوراتها، والمرحلة الثانية عن كيفية حماية أصحاب المصلحة من الأذى، وما عرض الخطوات المتبعه للتأكيد على عدم تكرار الأزمة. ويتم تقسيم استراتيجيات الإستجابة للأزمات إلى ثلاث مجموعات : (١٥)

١- استجابة الإنكار: وتشمل (مهاجمه المتهم-الإنكار-كبح الفداء).

٢- تقليل المسؤولية: وتشمل (العذر- التبرير)

٣- الإستجابة: وتشمل (المدح-القلق-التعويضات-الندم-الاعتذار)

وعليه فإن الإعتقاد الأساسي للنظرية يقوم على أن فاعليه الإستراتيجيات الإتصالية للرد على الأزمات تقوم على خصائص موقف الأزمة واختيار الإستجابة الأكثر ملائمة لمواجهتها والحفاظ على سمعة المنظمة وتقليل التأثير السلبي عن الأزمة.

¹⁴ Mazzei, A., & Ravazzani, S. , "Internal Crisis Communication Strategies to Protect Trust Relationships: A Study of Italian Companies". **International Journal of Business Communication**, vol.52, issue 3, 2015, 319-337.

¹⁵W. Timothy Coombs and Sherry J. Holladay, **The Handbook of Crisis Communication**, 1st edition,(Oxford: Blackwell Publishing,2010)
Available on: <https://www.unisabana.edu.com>

جدول رقم (١) تكرارات إهتمام المواقع الإلكترونية الرسمية المعنية بأزمات الإرهاب
الدولي

| الموقع | ك | % |
|--------------------------------|-----|-------|
| موقع وزارة الخارجية الإماراتية | ٩٦ | ٢١.٤ |
| موقع وزارة الخارجية القطرية | ٢٣٣ | ٥١.٩ |
| موقع وزارة الخارجية الأمريكية | ١٢٠ | ٢٦.٧ |
| المجموع | ٤٤٩ | ١٠٠.٠ |

تشير بيانات الجدول السابق إلى ما يلي:

احتل موقع وزارة الخارجية القطرية الترتيب الأول من حيث الاهتمام وعدد المنشورات المتعلقة بأزمات الإرهاب الدولي وذلك بنسبة ٥١.٩% وتتفق تلك النتيجة مع سياسات الدولة واهتمامها بتواجد وإقامة مسئولى الجناح السياسي للمقاومة الفلسطينية حركة حماس على أرضها والتدخل بصورة مباشرة فى التفاوض بين الوسائط وأطراف الأزمة لمحاولة الوصول إلى حل يتناسب مع كافة الأطراف ويساهم فى إحلال السلام ومحاولة إيقاف المجازر التى يتركبها الإحتلال الإسرائيلى على الأراضى الفلسطينية المحتلة، وفى الترتيب الثانى موقع وزارة الخارجية الأمريكية بنسبة ٢٦.٧% يظهر الاهتمام من خلال اظهار الدعم للكيان الإسرائيلى بكل الطرق والتأكيد على الشراكة والصداقة بين البلدين وكفاله حق اسرائيل فى الدفاع عن نفسها ضد ما تتعرض له من إرهاب من حركة حماس تحديداً، كذلك دور الوزارة فى المفاوضات لإجلاء الرعايا و عقد هدنة انسانية، وفى الترتيب الثالث موقع وزارة الخارجية الإماراتية بنسبة ٢١.٤% اهتمت الوزارة بعرض الجهود المبذولة فى الأزمة من خلال دورها كعضو مجلس الأمن بالإضافة الى التنديد بحوادث الإرهاب والإهتمام بتقديم المساعدات وتوفير الرعاية الطبيه للمتضررين.

استراتيجيات إدارة أزمات الإرهاب الدولي على المواقع الإلكترونية الرسمية
جدول رقم (٢) معدل النشر الخاص بأزمات الإرهاب الدولي على المواقع الإلكترونية
الرسمية المعنية

| ت | المجموع | | وزارة الخارجية الأمريكية | | وزارة الخارجية القطرية | | وزارة الخارجية الإماراتية | | الموقع البدائل |
|---|---------|-----|--------------------------|-----|------------------------|-----|---------------------------|----|-------------------|
| | % | ك | % | ك | % | ك | % | ك | |
| ١ | ٤٢.٥ | ١٩١ | ٤٦.٧ | ٥٦ | ٤٧.٢ | ١١٠ | ٢٦.٠ | ٢٥ | نفس اليوم |
| ٢ | ٢٩.٦ | ١٣٣ | ٢٣.٣ | ٢٨ | ٣٣.٥ | ٧٨ | ٢٨.١ | ٢٧ | يوم |
| ٣ | ١٨.٧ | ٨٤ | ١٩.٢ | ٢٣ | ١٤.٦ | ٣٤ | ٢٨.١ | ٢٧ | أكثر من ٣ أيام |
| ٤ | ٩.١ | ٤١ | ١٠.٨ | ١٣ | ٤.٧ | ١١ | ١٧.٧ | ١٧ | يومين |
| | ١٠٠.٠ | ٤٤٩ | ١٠٠.٠ | ١٢٠ | ١٠٠.٠ | ٢٣٣ | ١٠٠.٠ | ٩٦ | المجموع |

تشير بيانات الجدول السابق إلى ما يلي:

ترتيب معدل النشر على المواقع الإلكترونية الرسمية عينة الدراسة لأزمات الإرهاب الدولي، حيث جاء في الترتيب الأول "نفس اليوم" بنسبة بلغت ٤٢.٥%، وفي الترتيب الثاني جاء "لمدة يوم" بنسبة بلغت ٢٩.٦%، مما يعكس الإهتمام بتناول الأحداث بشكل سريع والإستجابة المباشرة على تطورات الأحداث، وفي الترتيب الثالث جاء "أكثر من ٣ أيام" بنسبة ١٨.٧%، وفي الترتيب الرابع جاء "لمدة يومين" بنسبة بلغت ٩.١%، مما يعكس أن هناك تروى ودراسة للردود عن تطورات الأحداث وقد يرجع ذلك للتنسيق مع عدة جهات لتبنى وعرض آراء الدولة التي قد تؤثر على علاقاتها الدولية ومصالحها وترتيب أولوياتها.

جدول رقم (٣) الروابط التشعبية بالمواقع الإلكترونية الرسمية عينة الدراسة

| ت | المجموع | | وزارة الخارجية الأمريكية | | وزارة الخارجية القطرية | | وزارة الخارجية الإماراتية | | الموقع البدائل |
|---|---------|-----|--------------------------|-----|------------------------|-----|---------------------------|----|-------------------|
| | % | ك | % | ك | % | ك | % | ك | |
| ١ | ٥١.٩ | ٢٣٣ | - | - | ١٠٠ | ٢٣٣ | - | - | لا يوجد |
| ٢ | ٤٧.٤ | ٢١٣ | ٩٧.٥ | ١١٧ | - | - | ١٠٠ | ٩٦ | صفحة داخلية |
| ٣ | ٠.٤ | ٢ | ١.٧ | ٢ | - | - | - | - | كلاهما |
| ٤ | ٠.٢ | ١ | .٨ | ١ | - | - | - | - | صفحة خارجية |
| | ١٠٠.٠ | ٤٤٩ | ١٠٠.٠ | ١٢٠ | ١٠٠.٠ | ٢٣٣ | ١٠٠.٠ | ٩٦ | المجموع |

الباحثة/ هدير عصام أحمد غريب

تشير بيانات الجدول السابق إلى ما يلي:

احتل الترتيب الأول "لا يوجد روابط تشعبية" بنسبة ٥١.٩%، وفي الترتيب الثاني جاء "صفحة داخلية" بنسبة ٤٧.٤٥% وذلك لتزويد المستخدم بالمزيد من الأخبار والمعلومات، وفي الترتيب الثالث بنسبة ٠.٤% "كلاهما" للجمع بين صفحة داخل الموقع وصفحة خارج الموقع، وفي الترتيب الأخير ظهر "صفحة خارجية" بنسبة ٠.٢%. وظهر تنوع موقع وزارة الخارجية الأمريكية في استخدام الروابط التشعبية للربط بين صفحات الموقع وربطها بصفحات أخرى للرئاسة أو مجلس الأمن والأمم المتحدة، على عكس موقع وزارة الخارجية القطرية لم يعتمد إطلاقاً على الروابط التشعبية ولم توفر تفاعليه للمستخدم مع الموقع بصورة كبيرة. ويعتبر الإعتماد على الروابط التفاعليه استغلالاً للخواص التي توفرها شبكة الإنترنت لإمداد المستخدم بالمزيد من المعلومات بأسهل طريقة ممكنه وتحسين تجربة التصفح عبر موقع الوزارة الإلكتروني.

جدول رقم (٤) استخدام الصور في إدارة أزمات الإرهاب الدولي بالمواقع الإلكترونية

الرسمية المعنية

| ت | المجموع | | وزارة الخارجية الأمريكية | | وزارة الخارجية القطرية | | وزارة الخارجية الاماراتيه | | الموقع البدائل |
|---|---------|-----|--------------------------|-----|------------------------|-----|---------------------------|----|-------------------|
| | % | ك | % | ك | % | ك | % | ك | |
| ١ | ٣٥ | ١٥٧ | ٠.٠ | ٠ | ٥٦.٦ | ١٣٢ | ٢٦ | ٢٥ | موضوعية |
| ٢ | ٢٩ | ١٣٠ | ١٠٠.٠ | ١٢٠ | ٤.٣ | ١٠ | ٠.٠ | ٠ | لا يوجد |
| ٣ | ٢١.٦ | ٩٧ | ٠.٠ | ٠ | ٢١.٩ | ٥١ | ٤٧.٩ | ٤٦ | شعار الوزارة |
| ٤ | ١٤.٥ | ٦٥ | ٠.٠ | ٠ | ١٧.٢ | ٤٠ | ٢٦ | ٢٥ | شخصية |
| | ١٠٠.٠ | ٤٤٩ | ١٠٠.٠ | ١٢٠ | ١٠٠.٠ | ٢٣٣ | ١٠٠.٠ | ٩٦ | المجموع |

تشير بيانات الجدول السابق إلى ما يلي:

احتل الترتيب الأول "صور موضوعية" جاءت مرفقة بالأخبار التي تناولت الجهود المبذولة وأنشطة الوزارة في إدارة أزمات الإرهاب الدولي وذلك من خلال صور لإرسال

استراتيجيات إدارة أزمات الإرهاب الدولي على المواقع الإلكترونية الرسمية

المساعدات والطائرات التي توجهت إلى العريش لإدخالها إلى قطاع غزة والصور أثناء النقاشات والزيارات الرسمية للوفود أو الشخصيات الرسمية أثناء المؤتمرات وهي تعكس تمثيل بصري لتطفي نوعا من الحركة والإهتمام بمتابعه تطورات الأزمة وتتفق هذه النتيجة مع دراسة حسن إسماعيل النجار^(١٦)، وفي الترتيب الثاني جاء "لايوجد" بنسبة ٢٩% قد يؤثر ذلك على تجربة المستخدم ومدى الإستفادة من الميزة التي تمنحها المواقع الإلكترونية في الإعتماد على الوسائط المختلفة من صور وفيديو، وفي الترتيب الثالث جاء "شعار الوزارة" بنسبة ٢١.٦% يظهر في البيانات الرسمية للتعبير عن الرأي الرسمي المؤكد للدولة وإضفاء الصيغه الرسمية على المنشور وكذلك بناء وتعزيز الهوية الخاصة بالمؤسسة الرسمية وتأثيرها على صورتها العالمية ، وفي الترتيب الأخير جاءت "صور شخصية" بنسبة ١٤.٥% من خلال إدراج صور لشخصيات بالدولة مثل الرؤساء ووزراء الخارجية أو لشخصيات ذات صلة بالموضوع كإشارة لهم خلال الإتصالات الهاتفية المتعلقة بإدارة الأزمة، بالإضافة إلى التركيز على الدور الفردي للأفراد في السياسات الخارجية للدولة وتمثيلها. وبشكل عام نجد تفوق المواقع الإلكترونية الرسمية العربية على استخدام الصور كعنصر إبراز، في حين لم يهتم موقع وزارة الخارجية الأمريكية باستخدام الصور واكتفت بإدراج النص.

جدول رقم (٥) القالب التحريري لعرض المنشور المستخدم بالمواقع الإلكترونية

الرسمية عينة الدراسة

| ت | المجموع | | وزارة الخارجية الأمريكية | | وزارة الخارجية القطرية | | وزارة الخارجية الاماراتيه | | الموقع البدائل |
|---|---------|-----|--------------------------|-----|------------------------|-----|---------------------------|----|-------------------|
| | % | ك | % | ك | % | ك | % | ك | |
| ١ | ٦٢.١ | ٢٧٩ | ٦٠ | ٧٢ | ٦٦.١ | ١٥٤ | ٥٥.٢ | ٥٣ | خبر |
| ٢ | ٣٠.٥ | ١٣٧ | ٢٥ | ٣٠ | ٢٧.٠ | ٦٣ | ٤٤.٨ | ٤٣ | بيان |
| ٣ | ٧.١ | ٣٢ | ١٥ | ١٨ | ٦.٤ | ١٥ | ٠.٠ | ٠ | تصريحات |
| ٤ | ٢.٠ | ١ | ٠.٠ | ٠ | ٠.٤ | ١ | ٠.٠ | ٠ | مقال |
| | ١٠٠ | ٤٤٩ | ١٠٠ | ١٢٠ | ١٠٠ | ٢٣٣ | ١٠٠ | ٩٦ | المجموع |

كا = ١٢.٥٨٠ معامل التوافق = ٣٥٩. مستوى الدلالة = ٠.٠٠.

^(١٦) حسن إسماعيل النجار، مرجع سابق.

الباحثة/ هدير عصام أحمد غريب

تشير بيانات الجدول السابق إلى ما يلي:

تنوع اعتماد المواقع الإلكترونية الرسمية عينة الدراسة في اختيار القوالب التحريرية لعرض المنشورات في إدارة أزمات الإرهاب الدولي، جاء في الترتيب الأول اعتماد "الخبر" بنسبة بلغت ٦٢.١%، يظهر أهمية الخبر كأداة رئيسية لتناول وتوضيح أزمات الإرهاب الدولي على المواقع الرسمية لوزارات الخارجية، حيث يتيح الخبر إمكانية تقديم المعلومات بشكل مباشر وسريع للجمهور وتوضيح المواقف الرسمية للحكومة وعرض أنشطة الوزارة. يليه في الترتيب الثاني "البيان الرسمي" بنسبة بلغت ٣٠.٥%، يعكس هذا الاهتمام استخدام البيان الصحفي كأداة فعالة لتوضيح المواقف الرسمية للدولة بشكل موسع ومفصل. وفي الترتيب الثالث جاءت "التصريحات الرسمية" بنسبة بلغت ٧.١%، مما يشير إلى أن هناك استخداماً محدوداً لهذه الصيغة في تناول أزمات الإرهاب الدولي على المواقع الرسمية للوزارات الخارجية والتي ارتبطت بالمتحدث الرسمي ووزير الخارجية بشكل مباشر أثناء عقد المؤتمرات الصحفية، وفي الترتيب الأخير اهتمت "بالمقال الصحفي" بنسبة بلغت ٢%، مما يشير إلى أن هناك استخداماً محدوداً، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة كلامن لينا مشهور^(١٧) وحسن إسماعيل النجار^(١٨) في سيطرة المضمون الخبري في إدارة الأزمات، ونجد اتفاق النتيجة مع طبيعته الرسمية للمواقع الإلكترونية المعنية، ومحاولة امداد الجمهور بالتطورات والجهود المبذولة لحل وتخفيف الأزمة.

(١٧) لينا مشهور، مرجع سابق .
(١٨) حسن إسماعيل النجار، مرجع سابق.

استراتيجيات إدارة أزمات الإرهاب الدولي على المواقع الإلكترونية الرسمية
جدول رقم (٦) الجهود المبذولة لإدارة أزمات الإرهاب الدولي على المواقع الإلكترونية
الرسمية المعنية

| ت | المجموع | | وزارة الخارجية الأمريكية | | وزارة الخارجية القطرية | | وزارة الخارجية الاماراتيه | | الموقع البدائل |
|---|---------|-----|--------------------------|-----|------------------------|-----|---------------------------|----|-------------------|
| | % | ك | % | ك | % | ك | % | ك | |
| ١ | ٢٠.٥ | ٩٢ | ٣٥.٨ | ٤٣ | ١٤.٦ | ٣٤ | ١٥.٦ | ١٥ | اتصالات هاتفية |
| ٢ | ١٩.٨ | ٨٩ | ١٥.٨ | ١٩ | ٢٤.٥ | ٥٧ | ١٣.٥ | ١٣ | عقد مؤتمرات |
| ٣ | ١٤.٩ | ٦٧ | ١.٠ | ١٢ | ١٧.٦ | ٤١ | ١٤.٦ | ١٤ | تنديد بالأحداث |
| ٣ | ١٤.٩ | ٦٧ | ١١.٧ | ١٤ | ١.٣ | ٢٤ | ٣.٢ | ٢٩ | أكثر من بديل |
| ٤ | ١٢.٢ | ٥٥ | ٠.٨ | ١ | ١٥.٥ | ٣٦ | ١٨.٨ | ١٨ | إرسال اعانات |
| ٥ | ١٠.٥ | ٤٧ | ٢.٠ | ٢٤ | ٨.٢ | ١٩ | ٤.٢ | ٤ | زيارات رسمية |
| ٦ | ٤.٧ | ٢١ | ١.٧ | ٢ | ٧.٧ | ١٨ | ١.٠ | ١ | الوساطة |
| ٧ | ١.٣ | ٦ | ٣.٣ | ٤ | ٠.٩ | ٢ | ٠ | ٠ | أخرى |
| ٨ | ١.١ | ٥ | ٠.٨ | ١ | ٠.٩ | ٢ | ٢.١ | ٢ | وقف اطلاق النار |
| - | ١٠٠ | ٤٤٩ | ١٠٠ | ١٢٠ | ١٠٠ | ٢٣٣ | ١٠٠ | ٩٦ | المجموع |

كا^٢=٢٥.٦٣٢ معامل التوافق =٧٨٢. مستوى الدلالة=٠.٠٠٠.

توضح بيانات الجدول السابق ما يلي:

ركزت المواقع الإلكترونية لوزارت الخارجية عينة الدراسة على "المناقشات والإتصالات الهاتفية" فاحتلت الترتيب الأول بنسبة بلغت ٢٠.٥%، ويعكس ذلك محاولة إيجاد حلول لأزمات الإرهاب الدولي المتمثلة في انتهاكات الإسرائيلية على الأراضي الفلسطينية ومحاولة تجميع القوى المؤثرة وآراء الدول المجاورة للأزمة لتكوين رأى عام دولي في القضية، وذلك يبدو أن هناك تركيزاً كبيراً على الجهود الدبلوماسية والتفاوض لإيجاد حلول سلمية للأزمات، وجاء في الترتيب الثاني "حضور وعقد مؤتمرات" بنسبة بلغت ١٩.٨% وهو ما يعكس محاولة الدول التعامل من خلال الأدوات الدبلوماسية وتوحيد القرارات للضغط والتأثير بكل الأدوات المتاحة لتحجيم الممارسات الإرهابية من قبل قوى الإحتلال، وفي الترتيب الثالث "تنديد بالأحداث" و "أكثر من بديل" بنسبة ١٤.٩% حيث يظهر التركيز على عرض موقف الدولة من خلال التأكيد على رفض الممارسات الإرهابية وعليه يظهر دور وزارة الخارجية بإعتبارها وسيلة اتصال ومسئولة عن إبراز موقف الدولة في المجتمع الدولي، أما أكثر من بديل فقد جمع أكثر من بديل للتأكيد على

الاهتمام بحل وإدارة الأزمة بأكثر من جانب. وفي الترتيب الرابع "ارسال اعانات ومساعدات" بنسبة ١٢.٢% ومن هنا يظهر التعاون الدولي وممارساته بين الدول أثناء الأزمات واهتمام الدول عينة الدراسة بالجوانب الإنسانية والإغاثية في محاولة التخفيف من حدة الأزمة وإتباع أكثر من منهج لإدارة وحل الأزمة من خلال الجهود الدبلوماسية والجهود على أرض الواقع. وفي الترتيب الخامس "زيارات رسمية" بنسبة ١٠.٥% حيث جاءت الجهود الدبلوماسية المتمثلة من خلال القيام بزيارات رسمية للدول المجاورة والمؤثرة في القرار الدولي كجهود أكثر رسمية من الإتصالات الرسمية، وقد تميزت وزارة الخارجية الأمريكية في الاعتماد على الزيارات الرسمية بشكل أكبر من وزارة الخارجية القطرية و الإماراتية، وفي الترتيب السادس "الوساطة لإطلاق سراح الرهائن" بنسبة ٤.٧% حيث تفوقت وزارة الخارجية القطرية في تناول الإجراءات وعقد مناقشات حول دورها في الوساطة المصرية الأمريكية بين الجانبين الإسرائيلي والفلسطيني لوقف إطلاق النار وتبادل الأسرى، الترتيب السابع "أخرى" بنسبة ١.٣% وتنوعت من خلال اتخاذ الإجراءات القانونية ضد المقاومين في حركة حماس و التأكيد على حق العوده للاجئين وتقديم مذكرة لمحكمة العدل الدولية ودعم الإجراءات المتخذة من الدول العربية. وفي الترتيب الأخير احتل "مطالب بوقف اطلاق النار " بنسبة ١.١% ونجد تساو كلا من وزارة الخارجية الإماراتية مع وزارة الخارجية القطرية في اعتماد تلك الخطوة كجزء من الإجراءات المبذولة لحل أزمات الإرهاب الدولي والسعي نحو الحفاظ على السلام والإستقرار في المنطقة. بشكل عام، نجد اختلاف وتنوع بين مواقع وزارات الخارجية عينة الدراسة في الجهود المبذولة والتي تتدرج من خلال التنديد بالإحداث، والجهود الإنسانية الإغاثية، والدبلوماسية، والقانونية في إدارة أزمات الإرهاب الدولي.

استراتيجيات إدارة أزمات الإرهاب الدولي على المواقع الإلكترونية الرسمية
جدول رقم (٧) مصدر المعلومات في إدارة أزمات الإرهاب الدولي على المواقع
الإلكترونية الرسمية

| ت | المجموع | | وزارة الخارجية الأمريكية | | وزارة الخارجية القطرية | | وزارة الخارجية الاماراتيه | | الموقع البدائل |
|---|---------|-----|--------------------------|-----|------------------------|-----|---------------------------|----|-------------------|
| | % | ك | % | ك | % | ك | % | ك | |
| ١ | ٥٠.٦ | ٢٢٧ | ٢١.٧ | ٢٦ | ٦١.٩ | ١٤٢ | ٦١.٥ | ٥٩ | وزير الخارجية |
| ٢ | ٢٣.٦ | ١٠٦ | ٧٦.٧ | ٩٢ | ٦.٠ | ١٤ | ٠ | ٠ | المتحدث الرسمي |
| ٣ | ١٠.٧ | ٤٨ | ٠.٠ | ٠ | ١١.٢ | ٢٦ | ٢٢.٩ | ٢٢ | مسئولين عرب |
| ٤ | ٣.٨ | ١٨ | ٠.٠ | ٠ | ٦.٩ | ١٦ | ٢.١ | ٢ | منظمات دولية |
| ٥ | ٣.٣ | ١٥ | ٨.٠ | ١ | ٦.٠ | ١٤ | ٠ | ٠ | مؤسسات اعلامية |
| ٦ | ٣.١ | ١٤ | ٨.٠ | ١ | ٢.١ | ٥ | ٨.٣ | ٨ | أكثر من مصدر |
| ٧ | ٢.٩ | ١٣ | ٠.٠ | ٠ | ٤.٨ | ١١ | ٢.١ | ٢ | غير مذكور |
| ٨ | ١.٨ | ٨ | ٠.٠ | ٠ | ٢.١ | ٥ | ٣.١ | ٣ | مؤسسات اغاثية |
| - | ١٠٠ | ٤٤٩ | ١٠٠ | ١٢٠ | ١٠٠ | ٢٣٣ | ١٠٠ | ٩٦ | المجموع |

كا^٢ = ٢٦.٣٥٤ معامل التوافق = ٨٩٣ = مستوى الدلالة = ٠.٠٠

توضح بيانات الجدول السابق ما يلي:

اتفاق المواقع الإلكترونية الرسمية عينة الدراسة على الاعتماد على " وزير الخارجية" كمصدر للمعلومات وذلك في الترتيب الأول بنسبة ٥٠.٦% ويتناسب ذلك مع طبيعه الموقع الرسمية التي يمكن التعامل معها من قبل الجهات الإعلامية الأخرى كمصدر للمعلومات عن تطورات الأحداث والمواقف والإجراءات منها. وفي الترتيب الثاني "المتحدث الرسمي" بنسبة ٢٣.٦% ويظهر اختلاف بين المواقع الإلكترونية الرسمية عينة الدراسة في الإعتماد على المتحدث الرسمي ودوره في الوزارة حيث نلاحظ عدم وجود دور للمتحدث الرسمي لوزارة الخارجية الأمريكية وتواجد بعد أحداث ٧ أكتوبر بشكل واضح وبأداء مؤتمرات أسبوعية لعرض التطورات والأنشطة الأسبوعية للوزارة ، في حين ظهر دور المتحدث الرسمي بصورة واضحة ومستمرة كما عرض الموقع تعريف لة والجدول الشهري للمؤتمرات الصحفية التي يقوم بها . وفي الترتيب الثالث "مسئولين عرب" بنسبة ١٠.٧% وشمل هذا التصنيف الرؤساء العرب والممثلين عن الدول وقد ظهر هذا البديل بصورة ملحوظة في موقعي وزارة الخارجية الإماراتية والقطرية ما يعكس الترابط والتعاون العربي في الأزمات في حين لم يظهر في وزارة الخارجية الأمريكية

حيث اعتمدت على عرض رؤيتها من خلال مصادرها الخاصة، وفي الترتيب الرابع جاءت "منظمات دولية" بنسبة بلغت ٣.٨% وتمثلت في تصريحات المندوبين في كل من الأمم المتحدة ومجلس الأمن، وفي الترتيب الخامس جاء "مؤسسات إعلامية" بنسبة ٣.٣%، وفي الترتيب السادس "أكثر من مصدر" بنسبة ٣.١%، وفي الترتيب السابع "غير مذكور" بنسبة ٢.٩%، وفي الترتيب الأخير "مؤسسات اغاثية" بنسبة ١.٨%.

بشكل عام، تظهر النتائج أهمية التصريحات الرسمية الصادرة عن كبار المسؤولين في توجيه الرسائل الدبلوماسية والسياسية للدول، مع اختلافات في التركيز على مصادر معينة بين الدول العربية والولايات المتحدة، حيث تعتبر هذه النتيجة متوافقة مع الطبيعة الرسمية للمواقع الإلكترونية الرسمية التي يجب أن تعتمد على مصادر موثوقة في عرض البيانات والأحداث لأنها تمثل دولة وأي معلومات مغلوبة أو مصادر غير موثوقة قد تؤدي إلى توتر في العلاقات بين الدول. وتتفق تلك النتيجة مع توصيات نظرية اتصال الأزمة الموقفية في ضرورة اعتماد المصادر الداخلية للمنظمة في الأزمات حتى تكون لها اليد العليا في التحكم في مسار المعلومات عن الأزمة.

جدول رقم (٨) اتجاه المضمون في إدارة أزمات الإرهاب الدولي بالمواقع الإلكترونية

الرسمية المعنية

| ت | المجموع | | وزارة الخارجية الأمريكية | | وزارة الخارجية القطرية | | وزارة الخارجية الإماراتية | | الموقع البدايل |
|---|---------|-----|--------------------------|-----|------------------------|-----|---------------------------|----|-------------------|
| | % | ك | % | ك | % | ك | % | ك | |
| ١ | ٥١.٢ | ٢٣٠ | ٤٢.٥ | ٥١ | ٥٣.٢ | ١٢٤ | ٥٧.٣ | ٥٥ | محايد |
| ٢ | ٣٤.٣ | ١٥٤ | ٥.٨ | ٧ | ٤٦.٨ | ١٠٩ | ٣٩.٦ | ٣٨ | معارض |
| ٣ | ١٤.٥ | ٦٥ | ٥٢.٧ | ٦٢ | ٠.٠ | ٠ | ٣.١ | ٣ | مؤيد |
| | ١٠٠ | ٤٤٩ | ١٠٠ | ١٢٠ | ١٠٠ | ٢٣٣ | ١٠٠ | ٩٦ | المجموع |

كا=٢١٦=٨٨.٣٦ معامل التوافق=٤٨٧. مستوى الدلالة ٠.٠٠ دال

توضح بيانات الجدول السابق ما يلي:

جاء في الترتيب الأول "محايد" بنسبة ٥١.٢%، وفي الترتيب الثاني جاء "معارض" لإسرائيل بنسبة ٣٤.٣%، وفي الترتيب الثالث والأخير "مؤيد لإسرائيل" بنسبة ١٤.٥%.

استراتيجيات إدارة أزمات الإرهاب الدولي على المواقع الإلكترونية الرسمية

وعلى ما تقدم نجد اتفاق كلا من موقع وزارتي الخارجية الإماراتية والقطرية في الإعتماد على الإتجاه المحايد ثم الإتجاه الهجومي على إسرائيل في عرض أزمات الإرهاب الدولي، في حين اختلف موقع وزارة الخارجية الأمريكية في الإعتماد على الهجوم على المقاومة الفلسطينية وتأييد إسرائيل كأساس لإتجاه مضمون إدارة أزمات الإرهاب الدولي، ويعد المؤشر المتحكم في هذه التوجهات هي سياسة الدولة ومصالحها العليا في التحيز لطرف على طرف آخر والتروى لتبين الصورة كاملة أو التدخل في الوقت المناسب المؤثر مما يعكس تبايناً في السياسات الخارجية والأولويات الإقليمية والدولية.

جدول رقم (٩) الإستراتيجيات إدارة أزمات الإرهاب الدولي بالمواقع الإلكترونية الرسمية المعنية

| ت | المجموع | | وزارة الخارجية الأمريكية | | وزارة الخارجية القطرية | | وزارة الخارجية الاماراتية | | الموقع | البدائل |
|---|---------|-----|--------------------------|-----|------------------------|-----|---------------------------|----|--------------------|---------|
| | % | ك | % | ك | % | ك | % | ك | | |
| ١ | ٦٣.٧ | ٢٨٦ | ٧٧.٥ | ٩٣ | ٦٠.١ | ١٤٠ | ٥٥.٢ | ٥٣ | اكتر من استراتيجية | |
| ٢ | ١٥.٦ | ٧٠ | ١١.٧ | ١٤ | ١٥.٩ | ٣٧ | ١٩.٨ | ١٩ | ايراز موقف الدولة | |
| ٣ | ١٢.٥ | ٥٦ | ٠.٨ | ١ | ١٨ | ٤٢ | ١٣.٥ | ١٣ | تخفيف الاضرار | |
| ٤ | ٢.٧ | ١٢ | ٢.٥ | ٣ | ٠.٤ | ١ | ٨.٣ | ٨ | الادانة والرفض | |
| ٥ | ١.١ | ٥ | ٢.٥ | ٣ | ٠.٩ | ٢ | ٠.٠ | ٠ | التملق | |
| ٥ | ١.١ | ٥ | ٠ | ٠ | ٢.١ | ٥ | ٠.٠ | ٠ | الأفعال التصحيحية | |
| ٦ | ٠.٩ | ٤ | ٠ | ٠ | ٠.٩ | ٢ | ٢.١ | ٢ | التحذير | |
| ٦ | ٠.٩ | ٤ | ٣.٣ | ٤ | ٠.٠ | ٠ | ٠.٠ | ٠ | قانونية | |
| ٧ | ٠.٤ | ٢ | ٠.٨ | ١ | ٠.٠ | ٠ | ١ | ١ | الصمت | |
| ٧ | ٠.٤ | ٢ | ٠.٠ | ٠ | ٠.٩ | ٢ | ٠.٠ | ٠ | الدفاع الهجومي | |
| ٨ | ٠.٢ | ١ | ٠ | ٠ | ٠.٤ | ١ | ٠.٠ | ٠ | الهجوم | |
| ٨ | ٠.٢ | ١ | ٠ | ٠ | ٠.٤ | ١ | ٠.٠ | ٠ | الحشد | |
| ٨ | ٠.٢ | ١ | ٠.٨ | ١ | ٠.٠ | ٠ | ٠.٠ | ٠ | تحويل الانتباه | |
| - | ٠.٠ | ٠ | ٠.٠ | ٠ | ٠.٠ | ٠ | ٠.٠ | ٠ | الانكار | |
| - | ٠ | ٠ | ٠ | ٠ | ٠.٠ | ٠ | ٠.٠ | ٠ | تحويل اللوم | |
| - | ٠.٠ | ٠ | ٠.٠ | ٠ | ٠.٠ | ٠ | ٠.٠ | ٠ | النوايا الحسنة | |
| | ١٠٠ | ٤٤٩ | ١٠٠ | ١٢٠ | ١٠٠ | ٢٣٣ | ١٠٠ | ٩٦ | المجموع | |

كا^٢ = ٢٥٦. معامل التوافق ٠.٦٥. مستوى الدلالة ٤.٥٧. غير دال

تشير بيانات الجدول السابق إلى ما يلي:

اتفاق المواقع الإلكترونية الرسمية عينة الدراسة على الإعتماد على "أكثر من استراتيجية" في إدارة أزمات الإرهاب الدولي بشكل ملحوظ، حيث جاء في الترتيب الأول " أكثر من

استراتيجية" بنسبة بلغت ٦٣.٧%، وفي الترتيب الثاني جاء " استراتيجية ابراز موقف الدولة " بنسبة بلغت ١٥.٦%، وفي الترتيب الثالث جاء " استراتيجية تخفيف الأضرار" بنسبة ١٢.٥%، وقد اختلفت تلك النتيجة مع نتيجة دراسة أحمد عبده^(١٩) والتي أكدت اعتماد الصفحة الفلسطينية على إستراتيجية تخفيف الأضرار في إظهار صمود أهل غزة ضد تلك الحرب في حين اهتمت الدراسة بارسال المساعدات ومحاولة فتح المعابر لتخفيف عن المدنيين، وفي الترتيب الرابع جاء "استراتيجية الإدانة والرفض" بنسبة بلغت ٢.٧%، مما يظهر استخدامها لموقف صارم تجاه الهجمات الإرهابية التي توجهها إسرائيل. وفي الترتيب الخامس " بنسبة بلغت ١.١% جاء كلا من " استراتيجية التملق " و "استراتيجية الأفعال التصحيحية وذلك من خلال التأكيد على الدور القوى والمؤثر لبعض الدول في إدارة والإزمات الخاصة بالإرهاب الدولي أما الأفعال التصحيحية من خلال الجهود المبذولة على أرض الواقع والتي لا تتعلق بالمساعدات ولكن إيجاد حلول تساهم في حل الأزمة وقد أكدت دراسة أحمد ممدوح^(٢٠) أهمية تطبيق استراتيجية الأفعال التصحيحية للتعامل مع الأحداث، تأتي هذه الإجراءات للتخفيف من وطأة الغضب ومحاولة التأثير على الرأي العام لإطفاء فتيل الأزمة، وفي الترتيب السادس جاء " استراتيجية التحذير" من اتساع رقعه التوترات في المنطقة و استيلاء حماس على المساعدات و " الإستراتيجية القانونية" بنسبة ٠.٩% حيث ظهرت في سن قوانين من الجانب الأمريكي تجاه المقاومة الفلسطينية وافرادها، وفي الترتيب السابع بالتساوي بين كلا من "الصمت" بنسبة ٠.٤% و "استراتيجية الدفاع الهجومي" وتختلف تلك النتيجة مع دراسة مي ماي والتي أكدت توظيف استراتيجية الدفاع الهجومي بنسبة ٨٠%^(٢١)، وفي الترتيب الثامن جاء " استراتيجية الهجوم" و " استراتيجية الحشد" و " استراتيجية التجاوز وتحويل الإنتباه" بنسبة ٠.٢%. ظهرت استراتيجية "تحويل اللوم" ضمناً في أكثر من منشور خاصة في موقع وزارة الخارجية الأمريكية ويختلف ذلك مع

^(١٩) أحمد عبده، مرجع سابق.

^(٢٠) أحمد ممدوح ، مرجع سابق

^(٢١) مروة ماي، رجع سابق.

استراتيجيات إدارة أزمات الإرهاب الدولي على المواقع الإلكترونية الرسمية

دراسة أحمد عبده^(٢٢) استخدم دولة اسرائيل لاستراتيجية تحويل اللوم إلى الآخر بشكل رئيسي، في حين لم يظهر اي اهتمام باستخدام "لاستراتيجية الإنكار" و "الاعذار والنوايا السليمة" وتختلف تلك النتيجة مع دراسة Megan Willman^(٢٣) وتعتبر نتيجة متوقعة حيث ان المواقع عينة الدراسة لم تتعرض بشكل مباشر للأزمة حتى تعتمد تلك الاستراتيجيات والإطار الرسمي يحتم عليها التعبير عن موقفها الخاص وليس تبنى مواقع لدول أو جهات أخرى سواء بإعطاء الاعذار او المبررات أو الإنكار. وبشكل عام نجد فوق موقع وزارة الخارجية القطرية في التنوع في استخدام الاستراتيجيات لإدارة أزمات الإرهاب الدولي، كما اتفقت مع موقع وزارة الخارجية الإماراتية في الاستراتيجيات نفسها التي تم اعتمادها، في حين اختلف موقع وزارة الخارجية الأمريكية في الاعتماد على استراتيجيات مغايرة تخدم الأهداف من إدارة الأزمات والسياسات الخاصة بالوزارة.

جدول رقم (١٠) أسباب أزمات الإرهاب الدولي بالمواقع الإلكترونية الرسمية عينة الدراسة

| ت | المجموع | | وزارة الخارجية الأمريكية | | وزارة الخارجية القطرية | | وزارة الخارجية الإماراتية | | الموقع |
|---|---------|-----|--------------------------|-----|------------------------|-----|---------------------------|----|------------------------|
| | % | ك | % | ك | % | ك | % | ك | |
| ١ | ٣٩.٦ | ١٧٦ | ٢٠ | ٢٤ | ٤٢.١ | ٩٨ | ٥٨.٣ | ٥٦ | غير مذكور |
| ٢ | ٢٨.١ | ١٢٦ | ١.٧ | ٢ | ٣٩.٩ | ٩٣ | ٣٢.٣ | ٣١ | السيطرة الاسرائيلية |
| ٣ | ١٠.٥ | ٤٧ | ٣٨.٣ | ٤٦ | ٠ | ٠ | ١.٠ | ١ | المقاومة الفلسطينية |
| ٤ | ٧.٣ | ٣٣ | ٢٢.٥ | ٢٧ | ١.٣ | ٣ | ٢.١ | ٢ | والعنف والكراهية |
| ٤ | ٧.٣ | ٣٣ | ١٢.٥ | ١٥ | ٧.٧ | ١٨ | ٠ | ٠ | اكثر من بديل |
| ٥ | ٤ | ١٨ | ٠.٨ | ١ | ٦.٤ | ١٥ | ٢.١ | ٢ | التصعيد المتبادل |
| ٦ | ١.٦ | ٧ | ٤.٢ | ٥ | ٠ | ٠ | ٢.١ | ٢ | التدابير احادية الجانب |
| ٧ | ٩. | ٤ | ٠.٠ | ٠ | ١.٣ | ٣ | ١.٠ | ١ | المجتمع الدولي |
| ٧ | ٩. | ٤ | ٠.٠ | ٠ | ١.٣ | ٣ | ١.٠ | ١ | غياب الحل السياسي |
| | ١٠٠ | ٤٤٩ | ١٠٠ | ١٢٠ | ١٠٠ | ٢٣٣ | ١٠٠ | ٩٦ | المجموع |

٢٤=١٨.٦٥٧ معامل التوافق ٥٢٠. مستوى الدلالة ٠.٠٠ دال

تشير بيانات الجدول السابق إلى ما يلي:

أن اسباب أزمات الإرهاب الدولي بالمواقع الإلكترونية الرسمية لوزارة الخارجية بدولة قطر، والولايات المتحدة الأمريكية والإمارات العربية المتحدة كانت مجهولة ولم يتم

^(٢٢) أحمد عبده، مرجع سابق.

^(٢٣) Willman, Megan, et al.

الافصاح عنها حيث جاء في الترتيب الأول "غير مذكور" بنسبة بلغت ٣٩.٦% و تتفق تلك النتيجة مع دراسة أحمد عبده^(٢٤) في غض الطرف عن السبب الرئيسي في الأزمة التي على إثرها نشب الصراع بين الطرفين، كما تتماشى مع نتيجته سمات عرض المعلومات المتعلقة بالأزمة حيث لم تظهر عرض أسباب الأزمات بالشكل الوافي، مما يعني أنه يمكن أن يكون هناك عوامل متعددة ومعقدة تؤدي إلى أزمات الإرهاب الدولي ولكن أثرت المواقع التركيز على تناول وعرض معلومات عن الاحداث والجهود المبذولة في إدارة الأزمات. وفي الترتيب الثاني جاء " التوسع وفرض السيطرة الاسرائيلية " بنسبة بلغت ٢٨.١% حيث ترجع وزارة الخارجية الإماراتية والقطرية بشكل خاص أسباب الأزمات إلى الجانب الإسرائيلي وما يقوم به من مخالفات للقوانين الدولية وانتهاكات لحقوق الفلسطينيين، وفي الترتيب الثالث جاء " ردا على المقاومة الفلسطينية" بنسبة ١٠.٥% وانفردت وزارة الخارجية الأمريكية بعرض أسباب الأزمات الإرهابية لما تقوم به حركة حماس تجاه إسرائيل مع عدم عرضها في إطار المقاومة المحمودة، وفي الترتيب الرابع جاء كلا من " التطرف والعنف والكرهية" و "اكثر من بديل" بنسبة ٧.٣% ويظهر ايضا تفوق وزارة الخارجية الأمريكية لهذا البديل حيث انها ارجعت اسباب ازمات الإرهاب الدولي الى الكراهية والتطرف العنف الذي يمارس تجاه اسرائيل بشكل عام واليهود بشكل خاص منذ الهولوكوست وصولا الى ما يمارس تجاههم سواء من حركات المقاومة مثل حركة حماس أو العمليات الإرهابية التي تحدث في تل ابيب وغيرها وتستهدف المدنيين، وفي الترتيب الخامس جاء "التصعيد المتبادل بين الطرفين" بنسبة ٤% حيث ارجعت أسباب أزمات الإرهاب الدولي إلى الفعل ورد الفعل من الممارسات التي يقوم بها طرف ويقوم بالرد عليها من طرف آخر وقد يعطل ذلك الجهود الرامية إلى تحقيق السلام العادل والشامل في المنطقة، وفي الترتيب السادس جاء "التدابير أحادية الجانب" بنسبة ١.٦% والتي شملت على الإجراءات التي قامت بها قوى الإحتلال فيما يتعلق بالمستوطنات في مخالفة للقوانين الدولية ، وفي الترتيب الأخير جاء كلا من "

^(٢٤) أحمد عبده، مرجع سابق.

استراتيجيات إدارة أزمات الإرهاب الدولي على المواقع الإلكترونية الرسمية

المجتمع الدولي" و " غياب الحل السياسي" بنسبة ٠.٩% حيث ارجعت المواقع الإلكترونية أسباب الإرهاب الدولي إلى تقاعص المجتمع الدولي في ردع إسرائيل عما تقوم به كما فعلت في الحرب على أوكرانيا، بالإضافة إلى غياب الحل السياسي الملزم لكل الأطراف. وبناء على ما تقدم، يمكن توضيح ما يلي: تباين المواقف الدولية تجاه أسباب أزمات الإرهاب الدولي، حيث اعتمدت المواقع الرسمية العربية خاصة قبل أحداث ٧ أكتوبر إلى الإشارة إلى الانتهاكات التي يقوم بها قوات الاحتلال كلا بدرجة مختلفة، وإرجاع أسباب أزمات الإرهاب الدولي إلى التوسع وفرض السيطرة الإسرائيلية على الأراضي الفلسطينية ، ولكن نجد أن النبذة في عرض الأسباب قد تغيرت أو هدئت في الفترة بعد ٧ أكتوبر ولم يتم الإشارة إلى الأسباب بوضوح، وتم الإشارة إلى عده أسباب أهمها الانتهاكات من الجانب الإسرائيلي أو المجتمع الدولي وغياب الحل السياسي باختلاف فترات الأزمة. في حين اعتمدت وزارة الخارجية الأمريكية على عدم التطرق للانتهاكات التي تمارسها إسرائيل إلا فيما يخص التوسع في بناء المستوطنات فقد هاجمت الولايات المتحدة إسرائيل على هذا الانتهاك للقوانين الدولية وانه قد يساهم في تعطيل حل الدولتين وذلك قبل ٧ أكتوبر أما بعد هذا التاريخ هاجمت الوزارة المقاومة الفلسطينية وأشارت إلى انها سبب الإرهاب في المنطقة بدعم من إيران واعطت الحق لإسرائيل في اتخاذ ما تراه مناسباً للدفاع عن نفسها وضمن عدم تكرار ذلك.

نتائج الدراسة:

- اختلفت المواقع الإلكترونية الرسمية في معدل النشر حيث اتفقا كلام من موقع وزارة الخارجية الأمريكية والقطرية على النشر للأحداث المرتبطة بالأزمة في نفس اليوم، في حين اعتمدت وزارة الخارجية الإماراتية على النشر في خلال يوم الى ومين من الحدث.
- اختلفت المواقع الإلكترونية الرسمية في الإعتماد على الصور كوسائل إبراز، اعتمد موقع وزارة الخارجية الإماراتية على صور شعار الوزارة ، في حين اعتمد موقع وزارة الخارجية القطرية على صور موضوعية، في حين لم يعتمد موقع وزارة الخارجية الأمريكية على اي نوع من الصور.

- انفقت المواقع الإلكترونية الرسمية على الخبر في تناول أزمات الإرهاب الدولي، ويعكش ذلك الآنية في تناول الأخبار ومحاولة ابقاء الجمهور على اطلاع في تطورات الأزمة من خلال الوظيفة الإعلامية للمواقع الرسمي.
 - تنوعت الجهود المبذولة لإدارة أزمات الارهاب الدولي عبر المواقع الإلكترونية الرسمية فسيطرت الجهود الدبلوماسية المتمثلة في الاتصالات الهاتفية والمناقشات والمؤتمرات واعتمدت المواقع على الجمع بينهم في بعض الأوقات.
 - المصدر الرئيسي لإدارة ازمات الإرهاب الدولي عبر المواقع الإلكترونية الرسمية هو " وزير الخارجية" تم الاعتماد عليه بشكل رئيسي مع التدعيم ببعض المصادر الأخرى المشاركة، ويتفق مع طبيعه الرسمية للمواقع.
 - اختلفت المواقع الإلكترونية الرسمية في اتجاه المضمون الخاص بإدارة أزمات الإرهاب الدولي بناء على سياسة الدولة الخارجيه، فاعتمدت الوزار العربية الإتجاه المعايدي، في حيث اعتمدت وزارة الخارجية الأمريكية الاتجاه المؤيد لإسرائيل.
 - انفقت المواقع الإلكترونية الرسمية على اعتماد أكثر من استراتيجيه في إدارة أزمات الإرهاب الدولي، وكانت الاستراتيجيات المتبعه للمواقع العربية في إطار ابراز موقف الدولة والتدديد بالأحداث وتخفيف الأضرار من خلال تقديم المساعدات، في حين اعتمدت موقع وزارة الخارجية الأمريكية على استراتيجيات الإدانة والهجوم والتملق و ابراز موقف الدولة والقانونية.
 - انفقت المواقع الإلكترونية الرسمية العربية على عدم ذكر أسباب أزمات الإرهاب الدولي، في حين اهتم موقع وزارة الخارجية الأمريكية في ذكر المقاومة الفلسطينية كسبب للأزمات، وتتفق تلك النتيجة مع اتجاه المضمون الخاص المعارض لإسرائيل.
- توصيات الدراسة :**

- تحديد أسباب أزمات الإرهاب الدولي بشكل أكثر وضوحًا وتفسيرها بشكل شامل، بما في ذلك التأثيرات السياسية والاجتماعية والاقتصادية، لإعطاء الرؤية الكاملة للراي العام .

- استراتيجيات إدارة أزمات الإرهاب الدولي على المواقع الإلكترونية الرسمية**
- ينبغي على وزارات الخارجية العربية تعزيز جهودها في تبادل المعلومات والمواقف مع المجتمع الدولي حول القضية الفلسطينية، وذلك لتوضيح المواقف والتحركات الدبلوماسية العربية وتأكيد الدعم للفلسطينيين بشكل واضح.
 - الاهتمام ببناء مواقع إلكترونية رسمية للدول تعبر عن مواقفها وتكون أدواتها الإتصالية المستقلة عن مواقع التواصل الإجتماعى التى بالفعل تيسر عملية الوصول إلى الجماهير ولكنها لا تتفى أهمية وجود موقع إلكترونى رسمى تابع لإدارة المؤسسة الحكومية ومعبر عنها من حيث التصميم والشكل.
 - الإهتمام بتوفير ترجمات لعدة لغات أجنبية وان تكون معتمده لتلافى اختلاف الثقافات واللغات فى التعبير عن المحتوى، وذلك لإستهداف شرائح أكبر من الجماهير على مستوى العالم.

المصادر:

أولاً:المصادر العربية:

(أ) الرسائل العلمية:

- ١- أحمد ممدوح إسماعيل، " استراتيجيات الخطاب الاتصالى للمؤسسات الحكومية المصرية في إدارة الأزمات المجتمعية"، رسالة ماجستير ، (جامعه سوهاج: كلية الآداب، قسم الإعلام، ٢٠٢٠).
- ٢- حسن إسماعيل النجار، " الأنشطة الاتصالية الرقمية لمنظومة الصحة العالمية وقت الأزمات وتقييم النخبة لها: دراسة تطبيقية على أزمة جائحة كورونا"، رسالة ماجستير، (جامعة الأزهر: كلية الإعلام، ٢٠٢٢)

(ب) الدوريات العلمية:

- ١- أحمد عبده، " الاستراتيجيات الاتصالية للدبلوماسية العامة الفلسطينية الاسرائيلية عبر فيسبوك أثناء أزمة الشيخ جراح وحرب غزة:دراسة تحليلية"، مجلة البحوث الإعلامية، ع٦١، (جامعة الأزهر: كلية الاعلام، ٢٠٢٢)، ص ١٥٧٨.
- ٢- لينا مشهور، "الاستراتيجية الاتصالية الحديثة وواقع إدارة الأزمات بالتطبيق على

الباحثة/ هدير عصام أحمد غريب

قطاع النقل الجوي: شبكات التواصل الاجتماعي أنموذجاً، مجلة البحث العلمي في الآداب، ج٧، ع١٩٤، (جامعه عين شمس: كلية البنات للآداب والعلوم والتربية)، ٢٠١٨. ٣- مروى ماي، " إدارة المنظمة لعلاقتها مع الإعلام أثناء الأزمة عبر موقعها الإلكتروني: دراسة تحليلية للموقع الإلكتروني للإتحاد الوطني لعمال التربية UNPE"، مجلة أبحاث، مج١، ع١٤، (الجزائر: جامعة زيان عاشور الجلفة، ٢٠٢٢)، ص ٥٨٢:٥٦٦. ٤- هويدا الدر، " استراتيجيات المؤسسات الرسمية السعودية في إدارة الأزمات باستخدام مواقع التواصل الاجتماعي"، المجلة العلمية لبحوث الإذاعة والتلفزيون، ع ١٨، (جامعة القاهرة: كلية الإعلام، ٢٠١٩)

ثانياً: المصادر الأجنبية:

(أ) الدوريات العلمية :

- 1-Mazzei, A., & Ravazzani, S., "Internal Crisis Communication Strategies to Protect Trust Relationships: A Study of Italian Companies". **International Journal of Business Communication**, vol.52, issue 3, 2015, 319–337.
- 2-Laura Domschat, Melodena Stephens and Hamid Saeed, " Communication to protect brand image during a terrorism crisis: Application of situational crisis communication theory", **Journal of contingencies and crisis management**, July 2023.
- 3-Marselin Diana and Fitria Ayuningtyas, " The Implementation of Situational Crisis Communication Theory SCCT through Social in Handling Communication Crisis at Holywings", **International Journal of Multicultural and Multireligious understanding**, vol.10, 2023,p.p73:82.
- 4-Sky Marsen, Navigating crisis: The role of communication in organizational crisis", **International journal of Business Communication**, Vol.57, 2020,P.P 163:175.

(ب) الكتب:

- 1-W. Timothy Coombs and Sherry J. Holladay, **The Handbook of Crisis Communication**, 1st edition,(Oxford: Blackwell Publishing,2010).

(ج) الرسائل العلمية :

- 1- Megan Willman, "The Constant string of crisis: A critical Discourse Analysis of Twitter Responses to Celebrity crisis communication", **Master of Arts in journalism**, (Univeristy of Arkansas: Faculty of Arts, 2024)