

## COMMUNICATION IN SECURITY CRISES MANAGEMENT (SOCIAL NETWORKING SITES OF MINISTRY OF NATIONAL DEFENSE FACEBOOK AS A MODEL)

Mourad Belyacine<sup>1</sup>, Malika Atoui<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Faculty of communication and information, University of Algiers 3 (Algeria)

E-mail: [gestaobelyacinemourad@gmail.com](mailto:gestaobelyacinemourad@gmail.com)

<sup>2</sup>Faculty of communication and information, University of Algiers 3 (Algeria)

E-mail [malikatouitfc@gmail.com](mailto:malikatouitfc@gmail.com)

Received: 11/02/2024

Accepted: 25/05/2024

Published: 06/06/2024

### Summary

Countries and institutions are exposed to many crises, which require taking decisions and actions at the administrative and communication level. Given the development of the role of new media in all its forms in our daily lives, it has prompted various public and private organizations in Algeria to create accounts for them through social media networks. In our study, we address communication and the security crisis under the title: (Communication in Security Crisis Management (Social Networking Sites of the Ministry of National Defense (Facebook as a Model 2020)), by examining all the stages of preparing communication plans to achieve the goals that have been set, and analyzing the contents of the Facebook page posts to the Ministry of National Defense.

**Keywords:** Crisis Communication, Security Crisis, Social Networks.

الاتصال في ادارة الأزمات الأمنية

مواقع شبكات التواصل الاجتماعي لوزارة الدفاع الوطني الجزائرية فايسبوك نموذجاً 2020

ط.د/ مراد بلياسين<sup>1</sup>، أ.د/ مليكة عطوي<sup>2</sup>

<sup>1</sup>جامعة الجزائر 3، كلية علوم الإعلام والاتصال، مخبر وسائل الاتصال والامن الصحي، الجزائر،

البريد الإلكتروني: [gestaobelyacinemourad@gmail.com](mailto:gestaobelyacinemourad@gmail.com)

<sup>2</sup>جامعة الجزائر 3، كلية علوم الإعلام والاتصال، الجزائر، البريد الإلكتروني:

[malikatouitfc@gmail.com](mailto:malikatouitfc@gmail.com)

## ملخص

تعرض الدول والمؤسسات للعديد من الأزمات، والتي تتطلب اتخاذ قرارات وإجراءات على المستوى الإداري والاتصالي ونظرا لتطور دور وسائل الإعلام الجديدة بكل أشكالها في حياتنا اليومية فقد دفع المنظمات المختلفة العامة والخاصة في الجزائر، لإنشاء حسابات لها عبر الشبكات التواصل الاجتماعي. نتناول في دراستنا الاتصال والأزمة الأمنية تحت عنوان: (الاتصال في إدارة الأزمات الأمنية مواقع شبكات التواصل الاجتماعي لوزارة الدفاع الوطني فايسوك نموذجا 2020)، وذلك من خلال الوقوف على جميع مراحل إعداد المخططات الاتصالية في تحقيق الأهداف التي تم وضعها، وتحليل مضامين منشورات صفحة الفايسوك لوزارة الدفاع الوطني.

**الكلمات المفتاحية:** التواصل في الأزمات، الأزمة الأمنية، شبكات التواصل الاجتماعي.

## مقدمة :

لقد أولت مختلف المنظمات والمؤسسات الإدارية، الاقتصادية، والاجتماعية والإعلامية والسياسية عبر العالم في الآونة الأخيرة اهتماما كبيرا لعملية إدارة الأزمات، وخاصة الأزمات الأمنية، والسهر على معالجتها والتقليل من أضرارها، فأصبحت إدارة الأزمات في بيئة المنظمات المعاصرة من المواضيع المهمة، وذلك على صعيدي الممارسة والبحث معا. لقد زاد الاهتمام بالعملية الاتصالية في معالجة الأزمات خاصة مع استخدام الإعلام الجديد، وانتشار تكنولوجيا الإعلام والاتصال على نطاق واسع، واستخدام مواقع شبكات التواصل الاجتماعي الرقمية التي بلغ عدد مستعمليها إلغاية شهر افريل 2020 أكثر من ثلاثة ملايين وثلاثمائة مليون حساب وصفحة سواء أكان هذا في الفايسوك او التويتير او الانستغرام وحتى في تطبيقات الاندرويد وغيرها من المواقع.<sup>(1)</sup> يقوم الإعلام الأمني في الوقت الحالي في ظل البيئة الإعلامية الجديدة بدور مهم وفعال في إدارة الأزمات الأمنية ومواجهتها، خاصة أمام ارتفاع معدلات الجريمة والإرهاب التي يتعرض لها الوطن من الداخل والخارج معا، الأمر الذي يتطلب ربط المواطنين بمشاكل بلدهم باطلاعهم على الحقائق الكاملة والمعلومات حول سلامتهم وتوعيتهم بغرس المفاهيم الأمنية لدى أفراد المجتمع بهدف حمايتهم من الخروج على السلوك الإيجابي من ناحية، وبث الطمأنينة والاستقرار من ناحية أخرى، فمع ازدياد خطورة الجرائم تظهر أهمية الإعلام الأمني في مهمته الوقائية والعلاجية وتظهر أهمية اختيار الأساليب الاتصالية والوسائل الإعلامية المختلفة ومنها مواقع التواصل الاجتماعي والتي تعرف استخداما كبيرا من طرف مختلف شرائح المجتمع مما يجعل التعامل مع الأزمات الأمنية بتوظيف هذه الشبكات الافتراضية أمرا مهما لنشر الرسالة الأمنية وإعلام الجمهور بالمعلومات الصحيحة، والمتكاملة والمستمرة في سبيل تحقيق الاستقرار الاجتماعي، والأمن الوطني في إطار إستراتيجية إعلامية واضحة، في معالجة الأزمة عبر كل مراحلها .

مشكلة الدراسة

تعيش المنظمات والمؤسسات باختلاف أشكالها عصر الأزمات التي يصعب تشخيصها والتحكم فيها في معظم الأحيان: أزمة سياسية، أزمة اقتصادية، أزمة مالية، أزمة قضائية وغيرها ولكن اخطر هذه الأزمات الأزمة الأمنية، التي تهدد امن واستقرار الدول والمجتمعات، و القيم الجوهرية التي ترتكز عليها المنظمة، وهذا يتطلب وضع إستراتيجية اتصالية باستعمال أحدث التكنولوجيات الرقمية من شبكة انترنت ومواقع التواصل الاجتماعي، واستعمال أدوات اتصالية فعالة تمكن المؤسسة من الحفاظ

على صورتها الجيدة لدى جمهورها، و يضمن نقل المعلومات الصادقة عن الأزمة بالسرعة المطلوبة لجمهور المنظمة ووسائل الإعلام لإدراك ما يحدث، وتخفيف الآثار السلبية للأزمة عملها. انطلاقا مما سبق نطرح الإشكالية: **الاتصال في إدارة الأزمات الأمنية عبر شبكة التواصل الاجتماعي لوزارة الدفاع الوطني فايبيوك نموذجاً 2020؟**

### تساؤلات الدراسة:

من أجل أن نصل إلى تصور أكثر تكاملاً عن هذه الإشكالية نطرح بالإضافة إلى ذلك التساؤلات التالية:

1. ماهي طبيعة الأزمة الأمنية؟

2. ماهو دور الاتصال في إدارة الأزمة الأمنية عبر موقع الفايبيوك؟

3- ماهي الاستراتيجيات الاتصالية المطبقة من طرف وزارة الدفاع عبر شبكة الفايبيوك؟

3. ماهي الأساليب والأدوات الاتصالية المتبعة على الفايبيوك لإدارة الأزمة الأمنية؟

**أهداف الدراسة:** تهدف الدراسة إلى التطرق إلى أن العنف بكل أشكاله، والجريمة المنظمة ودور الاستراتيجيات الاتصالية في معالجة ظاهرة الأزمات الأمنية والحفاظ على صورة مؤسسات الدولة كأحد الدعائم الأساسية في حركتها على الأستقرار والفوضى، ومن بين أهداف الدراسة أيضا:

- الإشارة إلى مدى خطورة الأزمة الأمنية وكيفية معالجتها عبر الاتصال في مواقع التواصل الاجتماعي.

- تسليط الضوء على طبيعة المواضيع الأمنية المعالجة، في حساب الفايبيوك لوزارة الدفاع الوطني.

- إبراز الأدوات الرسالة الاتصالية في معالجة المواضيع الأمنية في شبكة الفايبيوك .

### - أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة من خلال التعرف على طبيعة الأزمات الأمنية، والأدوات والرسائل الاتصالية من خلال وسائل التواصل الاجتماعي (الفايبيوك) وخاصة وان مواقع التواصل الاجتماعي أصبحت من الوسائل القوية والأكثر استخداماً وتأثيراً لدى المنظمات والمؤسسات في إدارة الأزمات المختلفة ومنها الأزمة الأمنية .

### منهج الدراسة وأدواته

إن طبيعة الظاهرة وميدان البحث تفرض على الباحث استعمال المنهج العلمي للكشف عن الحقائق والمعلومات والوصول إلى نتائج، لذا جاء منهج بحثنا يعتمد على الوصف و التحليل مدعماً بتحليل إحصائي .

واعتمادنا على الوصف الذي يهدف إلى وصف الظاهرة المدروسة، وكيفية تعامل المؤسسة الأمنية في الجزائر وطريقة إدارتها للأزمات الأمنية عبر مواقع التواصل الاجتماعي وعلى وجه الخصوص شبكة الفايبيوك.

استخدمنا في دراستنا هذه على عينة من نشراتصفحة الفايبيوك (\*\*\*) لوزارة الدفاع الوطني وهذا من الفترة من

2020/01/01 الى 2020/03/30

(\*\*\*) موقع حساب الفايبيوك لوزارة الدفاع الوطني <https://www.facebook.com/mdn.gov.dz>

تحديد المفاهيم الأساسية للدراسة:

## 6-1- مفهوم الاستراتيجية الاتصالية:

ارتبط مفهوم الاستراتيجية بنجاح المؤسسة و رسم اتجاهها المستقبلي و قد شكل هذا الحقل العديد من الدراسات و الأبحاث من طرف الباحثين و الدارسين. فالإستراتيجية هي اتخاذ القرارات طويلة الأجل الموجهة نحو تحقيق أهداف المؤسسة و هي أيضا دراسة عوامل القوة و الضعف في بيئتها الداخلية و ربطها و تكييفها مع التهديدات و الفرص في البيئة المحيطة بالمؤسسة و هي عبارة عن طرائق تتعلق بالمفاهيم العملية و سياقات العمل و الوسيلة المستخدمة للوصول إلى الغايات و الأهداف فالإستراتيجية هي عملية شاملة و ليست مجرد خطة أو خطط منفصلة بل هي موحدة تربط جميع أجزاء المؤسسة و هي تشمل جميع أنشطة المؤسسة المتكاملة و متجانسة وصولا لتحقيق أهداف المؤسسة.

- تعريف الإستراتيجية في الإعلام و الاتصال: على أنها مجموعة من الخطط و البرامج تضعها المؤسسات الإعلامية في إطار السياسات العامة على المدى المتوسط و البعيد لتحقيق جملة من الأهداف تخدم مصلحة الوطن و المواطنين.<sup>(2)</sup> و تعرف الإستراتيجية الاتصالية على أنها "مجموعات من الآليات التي يتم من خلالها فعالية الاتصال و التي تتمثل في احتلال المساحات الإعلامية وتوفير الميزانية و المقارنة مع المنافسين و المتابعة من الرئيس، و البحث عن متعاملين و زبائن جدد و البحث عن الاستمرارية و التمييز و الثقافية و الواقعية والانتشار وحسب الموقع.<sup>(3)</sup>

## 6-2 مفهوم ادارة الأزمة

- الأزمة لغة: يعرفها قاموس مختار الصحاح بأنها الشدة والقحط و(أزم) عن الشيء مسك عنه<sup>(4)</sup>.

و في قاموس أكسفورد Oxford "الأزمة هي نقطة تحول في تطور المرض -التاريخ- الحياة... ويعتبر نقطة التحول بأنها وقد يتسم بالصعوبة، الخطورة و القلق على المستقبل وجوب اتخاذ قرار محدد.<sup>(5)</sup>

اصطلاحا: خلل أمني مفاجئ ينتج عنه اضطراب الأوضاع وصعوبة القدرة على احتوائها مما يؤثر تأثيرا سلبيا على الكيانات المختلفة داخل المجتمع.<sup>(6)</sup>

### الأزمة الأمنية:

لأمن أهمية كبيرة في حياة الأفراد والمجتمعات والدول، وهو الهدف الذي تسعى اليه الحكومات والدول وهو إيجاد ذلك المزيج من الأمن النفسي والمادي الذي يجعل الأفراد والمجتمعات تعيش في بيئة أمنية مستقرة ومنتجة سياسيا واقتصاديا واجتماعيا وثقافيا.

هي تلك الحالة التي يكون فيها الحدث الأمني وتتصاعد فيه مكوناتها على مستوى التأزم الذي تتشابه فيه الأمور ويتعقد فيه الوضع إلى الحد الذي يتطلب معه ضرورة تكاتف جهود العديد من الجهات الأمنية لإمكان مواجهتها بحكمة وخبرة ومقدرة على احتواء ما يترتب عليها من أضرار.<sup>(7)</sup>

## اولا إدارة الأزمة الأمنية

عرف باتريك لافاديك **Patrick lagadec** (\*\*\*\*\*) الأزمة بأنها: "الحالة التي تكون عليها مجموعة من المؤسسات في مشاكل ، وضغوط خارجية قوية، قد تتوسع من الداخل وتستمر لمدة طويلة ضمن مجتمع جماهيري تتيح له وسائل الاتصال التغطية الإعلامية لها".<sup>(8)</sup>

عرفت ميريام ريفولت Myriam Revault (\*\*\*\*\*) الأزمة بأنها: "هي تلك الوضعية التي تكون فيها الخبرات و المعارف المكتسبة في المنظمة غير و وظيفية في إدارة الواقع و تقل إن أردنا التفكير في المستقبل".<sup>(9)</sup>

(\*\*\*\*\*) باتريك لافاديك Patrick lagadec هو دكتور باحث فرنسي ولد 29 سبتمبر 1948 ، متخصص في إدارة المخاطر وإدارة الأزمات، عمل في المعهد الوطني للثقافة والمناجم في باريس ومعهد الفنون والمناظر، وقد ركز في آخر أعماله على الأزمات الكبرى كمرض جنون البقر L'ESB والجمرة الخبيثة عام 2001، وموجة الحر الفرنسية عام 2003.

(\*\*\*\*\*) ميريام ريفولت Myriam Revault دكتوره في الفلسفة من جامعة باريس 1 مديرة برامج في الكلية الدولية للفلسفة من 1986 الى 1992 ومن احدث الاصدارات كتاب وسائل الاعلام وفيروس كورونا جوان 2020.

وحسب الباحث تيري ليبارت Thierry Libaert (\*\*\*\*\*) فهناك من أعطى بعد آخر للازمة فهي سيرورة، إذ أن الأزمة تختلف عن الظاهرة الاجتماعية فهي أكثر شمولية وحدة ، حيث أن نتائجها تمتد إلى كافة المجتمع خاصة إذا تعلق الأمر بالأزمة السياسية، والاقتصادية وخاصة الأمنية نظرا لما تتسم به من تعقيد وعمق، وارتباطها القوي بكافة عناصر المجتمع وما نستخلصه من هذا التأويل يمكن حصره في كون الأزمة، أو الأزمات ليست أحداثا لكن سيرورة تتطور عبر الزمن والمحيط<sup>(10)</sup>

وتتميز الأزمة بمجموعة من الخصائص من أهمها:

- التعقيد والتشابك والتداخل والغموض
- المفاجأة وإحداث الصدمة.
- تثير الشك وتسبب الضغط النفسي العالي بسبب الحاجة إلى اتخاذ قرار صائب في مدة زمنية قصيرة.
- مواجهة الأزمة يعد أمرا مصيريا يستدعي اهتمام الجميع.
- تتطلب التصرف الفوري والسريع.
- تتطلب مواجهة الأزمة التنسيق الفعال بين مختلف أعضاء الكيان الإداري<sup>(11)</sup>.

## 2) الازمة الامنية

**الأمّن لغة:** فمصدره أمن، الأمان و الأمانة بمعنى: وقد أمنت فأنا أمن، وأمنت غيري من الأمن و الأمان ضد الخوف وهو بذلك اطمئنان النفس وزوال الخوف ومنه الإيمان والأمانة.

في المنجد في اللغة والإعلام نجد أمن: أمننا وأماننا وأمنة اطمأن فهو أمن وآمن، استأمنه: طلب منه الأمان، الأمان: الطمأنينة: العهد والحماية والذمة، الأمانة، الاطمئنان وسكون القلب، الآمون: المطية المأمونة المثار، المأمن: موضع الأمن<sup>(12)</sup>.

وهناك من عرف إدارة الأزمة على انه الحالة التي يستفحل فيها الحدث الأمني، وتتصاعد فيه

(\*\*\*\*\*)**تيري ليبارت Thierry Libaert**: ولد في 1959/05/05 في مدينة ليبي الفرنسية استعاد مختص في علوم الإعلام والاتصال متخصص في الاتصال المؤسسي أستاذ في جامعة باريس يعمل كمستشار اللجنة الأوروبية الاقتصادية له عدة إصدارات اخرها كتاب حوا اتصال الازمات ماس 2020.

مكوناتها على مستوى التأزم الذي تتشابك فيه الأمور ويتعقد فيه الوضع، إلى الحد الذي يتطلب معه ضرورة تكاتف جهود العديد من الجهات الأمنية، لإمكان مواجهتها بحكمة وخبرة ومقدرة على احتواء ما يترتب عليها من أضرار<sup>(13)</sup>.

وهي أيضا الموقف أو الحدث أو مجموعة أحداث التي تخل بالأمن الوطني والسلم الاجتماع، حيث تتسارع الأحداث مما يهدد بتزايد الخسائر المادية والمعنوية، الفعلية أو المحتملة، ومما يستدعي استنفار كافة الأجهزة والسلطات والجهود والإمكانات خصوصا المؤسسات السياسية، والأمنية، للسيطرة على الوضع وإنهاء المشكلة في أسرع وقت، وبأقل التكاليف والخسائر.

ومن خلال هذه التعاريف فإننا نستنتج الخصائص الآتية :

- أ- أنها تهدد الأمن الوطني أو إحدى مقوماته بدرجة أو بأخرى بطريقة مباشرة أو غير مباشرة
- ب- إن الخسائر تكون كبيرة ومتزايدة سواء أكانت معنوية أو مادية أو كليهما الفعلية أو المحتملة
- ج- تجلب اهتمام السلطة السياسية والمجتمع وتستدعي المواجهة واستخدام كافة الوسائل بما فيها الوسائل العنيفة، إذا اقتضت الضرورة ذلك لمعالجتها في أسرع وقت، وبأقل التكاليف.

وللأمن أهمية كبيرة للأفراد والمجتمعات والدول، وهو الهدف الذي تسعى إليه الحكومات والدول وهو إيجاد ذلك المزيح من الأمن النفسي والمادي الذي يجعل الأفراد والمجتمعات تعيش في بيئة أمنية مستقرة ومنتجة سياسيا واقتصاديا واجتماعيا وثقافيا<sup>(14)</sup>.

### 3) إدارة الأزمة

تجمع إدارة الأزمات بين العلم والفن، فهي علم بمعنى أنها منهج له أصوله وقواعده، وفن بمعنى أن ممارستها أصبحت تعتمد على مجموعة من المهارات والقدرات فضلا عن الابتكار والإبداع لقد أصبح مفهوم إدارة الأزمات على رأس الموضوعات الحيوية في العالم ؛ ، أين صرح وزير الدفاع الأمريكي "روبيرت مكنمارا" Robert Mcnamara " في 1962 بقوله: لن يدور الحديث بعد الآن عن الإدارة الإستراتيجية وإنما ينبغي أن نتحدث عن "إدارة الأزمات"<sup>(15)</sup>.

ان المنظمة أو المؤسسة لما تكون في ظروف غير عادية أي تكون في أزمة فإن التسيير العادي يصبح غير مجدي و بالتالي فلا بد من وجود إدارة أخرى تسمى بإدارة الأزمة أو إدارة المرحلة الانتقالية<sup>(16)</sup>.

فإدارة الأزمة هي معالجة الأزمة بحيث يمكن تحقيق أكبر قدر ممكن من الأهداف المرجوة. فهي عملية إدارية و مستمرة، تهتم بالتنبؤ بالأزمة المحتملة عن طريق الاستشعار و رصد المتغيرات البيئية الداخلية و الخارجية المولدة لها، و تجنب الإمكانات و الوسائل المتاحة للإعداد أو التعامل معها بأكثر قدر ممكن من الكفاءة و الفاعلية، بما يجنب المنظمة أقل

خسائر، مع ضمان العودة للأوضاع الطبيعية و البيئة و العاملين في أسرع وقت ممكن و بأقل تكلفة مع استخلاص الدروس و النتائج المهمة لمنع حدوثها و تحسين طرق التعامل معها مستقبلاً<sup>(17)</sup> ولإدارة أفضل لازمة من خلال الشبكات الاجتماعية يجب إتباع الخطوات الآتية:

- إعطاء الأولوية وتحديد الجماهير وقنوات النشر ويتم هذا ما قبل الأزمة .
- رصد والتقاط جميع المعلومات المنشورة من قبل مستخدمي الانترنت والشبكات الاجتماعية ووسائل الإعلام.
- الاهتمام بوسائل الإعلام التقليدية خاصة فيما تنشره عن المؤسسة والأزمة.
- ضرورة مشاركة الأطراف الفاعلة المؤثرة والمتأثرة من الأزمة.
- ضرورة توجيه مستخدمي الانترنت إلى مصدر واحد من خلال اختيار خلية الأزمة وعن طريق فريق الاتصالات الرقمية لناطق رسمي باسمها في إدارة الأزمة.
- التفاعل والاستجابة والتحكم ونشر المعلومات والرسائل بانتظام بشكل متناسب لفريق اتصال الأزمة مع الجمهور ووسائل الإعلام.
- التعامل مع آراء الجمهور في الشبكات الاجتماعية وخاصة السلبية والرد عليها بشكل مستمر عن طريق احترام الري المعارض وشرح الموقف والوضع خاصة على شبكة الفيسبوك وتويتر .

## ثانيا اتصال في الوا ب02 والأزمات الأمنية .

### 1) اتصال الأزمة

اتصال الأزمة يشمل كافة الأنشطة الاتصالية التي تمارس أثناء المراحل المختلفة للأزمة، ويندرج في إطار الأنشطة الاتصالية كل من أنواع الاتصال بغض النظر عن الوسائل والمضامين المستخدمة فيها، وعلى هذا الأساس فإن الأنشطة والأدوار الاتصالية المختلفة التي تقوم بها المنظمات والمؤسسات أثناء مراحل الأزمة، بما في ذلك إدارات العلاقات العامة تدخل في نطاق اتصال الأزمة، كذلك فإن الأنشطة والأدوار التي تقوم بها وسائل الإعلام الجماهيري في المجتمع تدخل في نطاق اتصال الأزمة.<sup>(18)</sup>

**2) الشبكات الاجتماعية :** مصطلح الشبكة ظهر في نهاية القرن السادس عشر، له أبعاد تقنية و اجتماعية و اقتصادية و غيرها، فنقول شبكة النقل الجوي، شبكة الطرق، شبكة السكك الحديدية، و شبكة العلاقات الاجتماعية المتكونة من الأفراد بداية من الأسرة، إلى أصدقاء، إلى العمل و غيرها سواء على المستوى المحلي أو العالمي.

و بعدما جاء مصطلح شبكة الاتصال، و شبكة تكنولوجيا الاتصال و شبكات المعلومات و هي كلها تدل على الوضعية التي ترتبط فيها الأجزاء المتجانسة لتتكامل من أجل وضعية واحدة.<sup>(19)</sup>

إن مفهوم الشبكات الاجتماعية ليس جديداً، لقد كان قبل ظهور الواب، فهو يستند إلى تاريخ طويل، بدأ مع تطور المناهج الكمية، و تحليل الشبكات الاجتماعية، و قد تطور هذا المفهوم و أصبح فرع من علم الاجتماع في 1969 فالشبكة الاجتماعية تمثل هيكل ديناميكي من العلاقات و التفاعلات بين هويات اجتماعية مختلفة من أشخاص، جماعات و منظمات<sup>(20)</sup>.

و تعرف مواقع التواصل الاجتماعي (Social Media) بأنها مواقع تسمح للأفراد و الشركات إنشاء مصطلحات تعريفية، و المشاركة في المعلومات مثل الحالة و الصور و مقاطع الفيديو، كما تسمح للآخرين إبداء إعجابهم بالمواد المرسله أو المنشورة و كذلك مشاركة المحتوى، و تقدم تعليقات و الاشتراك في النقاش<sup>(21)</sup>.

**3) الفاييسوك يعد الفاييسوك احد مكونات شبكة المعلومات الدولية منذ 2004** إن ما يميز الفاييسوك عن غيره من المواقع الشبكية، هو ما يوفره من قدرات تكنولوجية تشمل ربط الاتصالات بين العالمين الواقعي و الافتراضي. خصائص الفاييسوك<sup>(19)</sup>

-**الصفحة الشخصية Profile**: كل شخص يملك حساب من الفاييسوك، له الخيار في أن يجعل صفحته عامة و خاصة يمكن لأصدقائه فقط الاطلاع عليها،

- **الأصدقاء / العلاقات**: يستطيع المستخدم إضافة الأصدقاء و البقاء على اطلاع على كل ما يفعلونه، كالتعليقات على مختلف المواضيع أو ما لها يقومون بأي نشاط آخر.

- **لوحة الحائط (Wall)**: هي عبارة عن مساحة مخصصة في صفحة الملف الشخصي لأي مستخدم، يسمح للأصدقاء إرسال الرسائل إلى أحد المستخدمين أو الكتابة على حائط المستخدم.

- **النقرة Pokes**: يتيح للمستخدمين إرسال نقرة افتراضية لإثارة انتباه المستخدمين الآخرين، و تحدث فقط بين الأصدقاء، بحيث يقوم المستخدم بتنفيذ ذلك على أحد أصدقائه و وكرة بإرسال Poke إليه أو قول Hello بشكل آخر.

- **خاصية الدردشة Chat و الرسائل الفورية (Messages)**:

- **خاصية الصور**: تسمح هذه الخاصية إنشاء عدد لا نهائي من ألبومات الصور التي يتم تحميلها من الأجهزة الشخصية إلى الموقع و عرضها.

- **خاصية الفيديو**: تتيح إمكانية تسجيل لقطات الفيديو مباشرة و إرساله كرسالة مرئية ( صوت و صورة، بالإضافة إلى إمكانية تحميل الفيديوهات الخاصة به .

- **خاصية التقاسم و المشاركة**: تسمح هذه الخاصية بمناظرة موضوع تم نشره في حائط المستخدم مع الأصدقاء، و يتم ذلك بمجرد النقر على أيقونة المناظرة.

- **خاصية الأخبار**: تعطي معلومات حول ما طرأ من تغيرات على بروفائلات الأصدقاء، الأحداث القادمة كأعياد الميلاد و غيرها. كما أن هذه الميزة تظهر المحادثات التي تكون على جدران (Wall) المستخدمين الأصدقاء.

الجانب التطبيقي

التحليل الكمي والكيفي

1- طبيعة المواضيع الأمنية وأنواعها

مواكبة للتطور التكنولوجي والبقاء في الصورة والاحترافية فإننا نلاحظ أن وزارة الدفاع، زيادة على إنشاء موقع الواب الرسمي (\*\*\*)، قامت بفتح حساب على شبكة الفايبيوك، وتم تحديثه ابتداء من 2019/12/27 من خلال التعريف بمختلف هياكلها وأنشطتها اليومية وإعلام المواطن بأخر المستجدات التي تخص الجانب الأمني، وكل الأنشطة الأخرى ليكون همزة وصل ومصدر للإعلام العسكري، بين الوزارة والجمهور المختلفة ووسائل الإعلام.

جدول رقم (01): يوضح طبيعة الموضوع المعالج في شبكة الفايبيوك لوزارة الدفاع الوطني / (\*\*\*)

جدول رقم (01): يوضح طبيعة الموضوع المعالج في شبكة الفايبيوك لوزارة الدفاع الوطني.

| طبيعة المواضيع   | ك   | %     |
|------------------|-----|-------|
| الإرهاب          | 33  | 21.86 |
| الجريمة المنظمة  | 49  | 32.46 |
| الهجرة غير شرعية | 21  | 13.90 |
| مواضيع مختلفة    | 48  | 31.78 |
| المجموع          | 151 | 100%  |

تظهر لنا النتائج المتحصل عليها أن أغلبية المواضيع المنشورة على صفحة الفايبيوك خلال الفترة المدروسة، كانت متعلقة بالمواضيع الأمنية (الجريمة المنظمة، والتخريب، والإرهاب والهجرة غير شرعية) ب 103 منشور من جملة 151 أي بنسبة 68.21 بالمائة وهذا ما يبين على أن المواضيع الأمنية التي تخص أمن واستقرار البلاد تصدر أهمية كبيرة بالنسبة للمواضيع الأخرى ( نشاطات ندوات روابط ..... ) فقد بلغت 48 منشور أي بنسبة 31.79 بالمائة.

جدول رقم (02): يوضح نوع المواضيع الأمنية المنشورة في شبكة الفايبيوك لوزارة الدفاع الوطني .

| نوع المواضيع الامنية | ك   | %     |
|----------------------|-----|-------|
| الإرهاب              | 33  | 32.04 |
| الجريمة المنظمة      | 49  | 47.58 |
| الهجرة غير شرعية     | 21  | 20.38 |
| المجموع              | 103 | 100%  |

توصل الباحث على ان المواضيع التي تناولت الجريمة المنظمة والتخريب جاءت في 49 منشور بنسبة 47.57 بالمائة و من المواضيع الأمنية فقد بلغت الحصيلة الإجمالية لهذه العمليات في الفترة من 2020/01/01 الى غاية 2020 /03/31. حسب موقع ا لوزارة الدفاع الوطني في موقع لالفايبيوك كانت كما يلي : حجز 105 قنطار، و 27 كلف من الكيف المعالج، و 179976 من

الحبوب المهلوسة، والقبض على 156 تاجر مخدرات، كما تم حجز خلال نفس الفترة 209529 لتر من الوقود، و مواد غذائية متنوعة وتبع و مواد تنظيف، و 136 مولد كهربائي، 106 مطرقة ضغط، 15 جهاز كشف المعادن الموجه للتهدية، و حجز 182 عربة والقبض، على 1016 شخص .

المواضيع التي تناولت الإرهاب بلغت 33 منشور اي بنسبة 32.04 بالمائة من المواضيع الأمنية و خلال نفس الفترة وحسب موقع وزارة الدفاع الوطني فانه تم القضاء على 04 إرهابيين، والقبض على إرهابي، و 08 عناصر دعم الجماعات الإرهابية، و تم تدمير 61 مخبأ للإرهابيين، و تم استرجاع أسلحة متنوعة من بينها 07 سلاح كلاشنكوف، و 33 بندقية و تم تدمير 09 مخازن ذخيرة، و تم استرجاع 50 قبلة من مختلف الأحجام، 54 ك من مادة لتفجرة. TNT المواضيع المنشورة عددها 21 بالنسبة للهجرة الغير شرعية بنسبة 20.38 بالمائة وحسب حصيلة وزارة الدفاع الوطني فقد تم توقيف 562 مهاجر غير شرعي و إحباط محاولة هجرة غير شرعية ل 16 شخص في الفترة دائما بين 2020/03/01 الى 2020/03/31.

### ب التوزيع الجغرافي للعمليات الأمنية المنشورة على صفحة الفيسبوك لوزارة الدفاع الوطني

هناك تنظيم إقليميللنواحي العسكرية في الجزائر حسب المرسوم رقم 84-358 مؤرخ في 05 ربيع الأول عم 1405 هـ الموافق 1984/11/28 والذي تضمن مايلي :

المادة 1: يقسم التراب الوطني إلى ست نواح عسكرية، تتفرع كل واحدة منها إلى قطاعات

المادة 2: تضم الناحية العسكرية الأولى: التي يوجد مقر قيادتها بالبلدية وتضم قطاعات البلدية، الجزائر العاصمة، المدينة، تيزي زو، الشلف، الجلفة، البويرة، المسيلة، عين الدفلى، بومرداس، تيبازة، التي تكون حدودها المتتالية هي نفس حدود الولايات التي تحمل نفس الاسم.

المادة 3: تضم الناحية العسكرية الثانية: التي يوجد مقر قيادتها بوهران وتضم قطاعات وهران، معسكر، سعيدة، تلمسان، مستغانم، سيدي بلعباس، تيارت، عين تموشنت، البيض، النعامة، غليزان، تيسمسيلت، التي تكون حدودها المتتالية هي نفس حدود الولايات التي تحمل نفس الاسم.

المادة 4: تضم الناحية العسكرية الثالثة: التي يوجد مقر قيادتها ببشار وتضم قطاعات بشار وتندوف وأدرار، التي وحدود كل منهما هي نفس حدود الولايتين اللتين تحملان نفس الاسم.

المادة 5: تضم الناحية العسكرية الرابعة: التي يوجد مقر قيادتها بورقلة وتضم قطاعات ورقلة، بسكرة، الأغواط، الوادي، غرداية، إليزي، جانت، التي تكون حدودها المتتالية هي نفس حدود الولايات التي تحمل نفس الاسم و بلديتي جانت وبرج جانت وبرج الحواس.

المادة 6: تضم الناحية العسكرية الخامسة: التي يوجد مقر قيادتها بقسنطينة وتضم قطاعات قسنطينة، عنابة، جيجل، سكيكدة، باتنة، قالمة، سطيف، تبسة، بجاية، ام البواقي، برج بوعرييج، الطارف، خنشلة، ميله، سوق أهراس، التي تكون حدودها المتتالية هي نفس حدود الولايات التي تحمل نفس الاسم.

المادة 7: تضم الناحية العسكرية السادسة: التي يوجد مقر قيادتها بتمنراست تضم قطاعات تمنراست، عين صالح، التي تكون حدودها المتتالية هي نفس حدود الولاياتين من نفس الاسم و بلديات عين صالح وعين غار وفقارات الزاوية.

جدول رقم (03) الذي يمثل التوزيع الجغرافي للعمليات الأمنية (الإرهاب) حسب منشورات صفحة الفيسبوك لوزارة الدفاع الوطني .

| الارهاب                  | ك  | %     |
|--------------------------|----|-------|
| الناحية العسكرية الاولى  | 17 | 44.73 |
| الناحية العسكرية الثانية | 2  | 5.26  |
| الناحية العسكرية الثالثة | 00 | 00    |
| الناحية العسكرية الرابعة | 3  | 7.89  |
| الناحية العسكرية الخامسة | 15 | 39.48 |
| الناحية العسكرية السادسة | 1  | 2.64  |
| المجموع                  | 38 | %100  |

نستخلص من هذا الجدول أن موضوع الإرهاب شمل كل القطر الوطني، وقد شملت قطاع الناحية العسكرية الأولى ب 17 عملية بنسبة 44.73 بالمائة، والناحية العسكرية الخامسة ب 15 عملية أي بنسبة 39.48 بالمائة ثم الناحية العسكرية الرابعة بنسبة 7.89 بالمائة والناحية العسكرية الثانية 5.26 بالمائة، والناحية العسكرية السادسة ب 2.64 بالمائة، والملاحظ أن العمليات التي شملت موضوع الإرهاب شمل تقريبا كل القطر الوطني، وهذا لعدة أسباب أهمها حالة الانفلات الأمني وانتشار التنظيمات الإرهابية في دول الجوار خاصة ليبيا ودول الساحل و الحدود التونسية بالإضافة إلى أن الجزائر تحارب في التنظيمات الإرهابية منذ عشرات السنين خاصة منذ 1991 والسياسة المنتهجة من قبل السلطات الجزائرية، وعلى رأسها وزارة الدفاع الوطني، تكمن في أولوية تأمين البلاد، ولهذا فقد تم غلق الحدود البرية مع ليبيا، وغلق المعابر البرية الثلاثة، وتجهيز قوات الدرك وحرس الحدود بكل اللوازم والمعدات القتالية، ورفع القدرة القتالية لكل وحدات الجيش الوطني الشعبي، وإعطاء أهمية كبرى وفي إطار استراتيجية الدفاع الوطني، وهذا بالاهتمام بالعملية الاتصالية واستعمال الانترنت والاهتمام بمواقع شبكات التواصل الاجتماعي .

جدول رقم (04) الذي يمثل التوزيع الجغرافي للعمليات الأمنية (الجريمة المنظمة) حسب منشورات صفحة الفيسبوك لوزارة الدفاع الوطني .

| الجريمة المنظمة          | ك   | %     |
|--------------------------|-----|-------|
| الناحية العسكرية الأولى  | 15  | 11.20 |
| الناحية العسكرية الثانية | 32  | 23.88 |
| الناحية العسكرية الثالثة | 15  | 11.20 |
| الناحية العسكرية الرابعة | 20  | 14.92 |
| الناحية العسكرية الخامسة | 26  | 19.40 |
| الناحية العسكرية السادسة | 26  | 19.40 |
| المجموع                  | 134 | %100  |

يمثل الجدول الذي بين أيدينا أهم المناطق المعنية بالجريمة المنظمة والتهريب فحائز المنطقة العسكرية الثانية في الترتيب الأول ب 32 عملية أي 23.88 بالمائة، بينما تقاسمت المنطقة الخامسة، والسادسة نفس عدد العمليات بنسبة 19.40 بالمائة من جل عمليات، وسجلت المنطقة العسكرية الرابعة ب 20 عملية بنسبة 14.92 بالمائة بينما أتت المنطقة العسكرية الأولى والثالثة ب 15 عملية لكل واحدة منها أي بنسبة 11.20 ومما نستنتجه أن عمليات الخاص بالجريمة المنظمة شملت كل الوطن خاصة تجارة المخدرات وقد تصدرت المنطقة الغربية الناحية العسكرية الثانية فيما يخص التهريب وتجارة المخدرات، أما التهريب فقد شمل كل ربوع الوطن، وهذا ما يدل على ضخامة وخطورة هذه الجرائم علما لاقتصاد الوطني، فحدود الجزائر مع البلدان المجاورة تبلغ أكثر من 6510 كيلومتر وتعتبر المناطق الشرقية والغربية والجنوبية أكثر المناطق التي بها جرائم تهريب الوقود المواد الغذائية ومواد التنظيف وغيرها والتنقيب بطريقة غير شرعية عن الذهب بالإضافة إلى الاتجار بالحبوب المهلوسة.

جدول رقم (05) الذي يمثل التوزيع الجغرافي للعمليات الأمنية (الهجرة غير شرعية) حسب منشورات صفحة الفيسبوك لوزارة الدفاع الوطني .

| الهجرة غير شرعية         | ك  | %     |
|--------------------------|----|-------|
| الناحية العسكرية الأولى  | 00 | 00    |
| الناحية العسكرية الثانية | 14 | 53.84 |
| الناحية العسكرية الثالثة | 1  | 3.84  |
| الناحية العسكرية الرابعة | 5  | 19.24 |

|       |    |                          |
|-------|----|--------------------------|
| 3.84  | 1  | الناحية العسكرية الخامسة |
| 19.24 | 05 | الناحية العسكرية السادسة |
| %100  | 26 | المجموع                  |

نلاحظ من خلال هذه الإحصائيات أن الناحية العسكرية الثانية تصدرت عدد العمليات المجرمة غير شرعية عن طريق البحر ب 14 عملية بنسبة 53.84 بالمائة وتشمل الناحية العسكرية الثانية أي المنطقة الشمالية الغربية من الوطن ثم الناحية العسكرية الرابعة والسادسة ب 19.24 بالمائة والناحية الثالثة والخامسة ب 3.84 بالمائة وشملت المجرمة عن طريق البحر والهجرة نحو الجزائر من البلدان الإفريقية. حيث تم توقيف في 2019 حوالي 4465 مهاجر غير شرعي بالإضافة إلى إحباط محاولة هجرة شرعية من مختلف الجنسيات وإنقاذ 331 شخص خلال عام 2019.

ج أدوات الرسالة الاتصالية المستخدمة من قبل الصفحة وزارة الدفاع الوطني عبر صفحتها الفيسبوك  
جدول رقم(06): يوضح أدوات الرسالة الاتصالية شبكة الفيسبوك لوزارة الدفاع الوطني

| أدوات الرسالة الاتصالية | ك   | %     |
|-------------------------|-----|-------|
| المحتوى النصي           | 46  | 44.66 |
| الصور                   | 40  | 38.83 |
| الفيديو                 | 17  | 16.50 |
| المجموع                 | 103 | 99.99 |

نلاحظ من خلال النتائج، أن هناك تنوع في أدوات الرسالة الاتصالية التي تستخدمها وزارة الدفاع الوطني بهدف الوصول إلى أكبر عدد من الجماهير المستهدفة عبر الصفحات المنشورة في موقع الفيسبوك، وقد بلغت 103 محتوى منها 46 محتوى نصي، و 40 صورة و 17 مقطع فيديو اشتملت على تغطية العمليات الخاصة بالإرهاب والجريمة المنظمة والهجرة غير شرعية وهذا يعطينا نتيجة مدى اهتمام وزارة الدفاع بالجانب الاتصالي، والجهود التي تبذل في سبيل تقديم معلومات، و المعلومات الخاصة بالعمليات التي تقوم بها وزارة الدفاع عن طريق وحداتها القتالية ، في محاربة الجريمة بمختلف أنواعها وسعيها إلى إعلام الجمهور ووسائل الإعلام وبناء علاقات قوية ومستمرة مع جمهورها الداخلي والخارجي من خلال المحتوى الإخباري، أو المصور إضافة إلى التفاعل مع الجمهور عبر الصفحة، من خلال الإعجاب والتعليق والمشاركات.

جدول رقم(07): يوضح استعمال أدوات الرسالة الاتصالية في معالجة موضوع الارهاب عبر شبكة الفيسبوك لوزارة الدفاع الوطني

| الارهاب  | ك  | %     |
|----------|----|-------|
| نص كتابي | 24 | 72.72 |
| صور      | 05 | 15.15 |
| فيديو    | 04 | 12.12 |
| المجموع  | 33 | 99.99 |

لقد كان النص الكتابي أكثر الأدوات الاتصالية، التي اهتمت بها وزارة الدفاع الوطني لتغطية الأحداث الإرهابية، جاءت اغلبها على طريق نص كتابي ب (24) حوالي 72.72 بالمائة من إجمالي محتويات الصفحة 05 صور ب 15.15 بالمائة ب 04 ومقاطع الفيديو 12.12 بالمائة ونلاحظ ان النص الكتابي استعمل بشكل كبير وهذا لخطورة الموضوع المعالج، والسرية التي تستلزم إتباعها في مثل هذه المواضيع الحساسة، بالإضافة إلأن الصور أو الفيديوهات من شأنها أن تصدم حساسية، ومشاعر الجمهور وتناهي أخلاقيات الإعلام والتي كانت اغلبها عبارة عن صور وفيديوهات لحجز أسلحة بعد القضاء على إرهابيين، وتفكيك جماعات دعمومساندة الإرهابيين .

جدول رقم (08) يوضح استعمال أدوات الرسالة الاتصالية في معالجة موضوع الجريمة المنظمة عبر شبكة الفايسبوك لوزارة الدفاع الوطني

| الجريمة المنظمة | ك  | %     |
|-----------------|----|-------|
| نص كتابي        | 12 | 24.48 |
| صور             | 28 | 57.15 |
| فيديو           | 9  | 18.36 |
| المجموع         | 49 | 99.99 |

شملت الأدوات الاتصالية بالنسبة للجريمة المنظمة حوالي 49 مضمون، من بينها 12 نص كتابي يمثل 24.48 بالمائة، و 28 صورة ب 57.15 بالمائة، و 9 مقاطع فيديو ب 18.36 بالمائة شملت اغلبها تغطية نسبة كبيرة لعمليات تهريب المخدرات الصلبة على شكل صور خاصة الوقود والمواد الغذائية والتنقيب عن الذهب وغيرها من الأعمال الإجرامية.

جدول رقم (09) يوضح استعمال أدوات الرسالة الاتصالية في معالجة موضوع الهجرة الغير شرعية عبر شبكة الفايسبوك لوزارة الدفاع الوطني.

| الهجرة غير شرعية | ك | % |
|------------------|---|---|
|------------------|---|---|

|          |    |       |
|----------|----|-------|
| نص كتابي | 10 | 47.62 |
| صور      | 07 | 33.33 |
| فيديو    | 04 | 19.04 |
| المجموع  | 21 | 99.99 |

يمثل الجدول الذي بين أيدينا أدوات الرسالة الاتصالية في معالجة أزمة الهجرة غير شرعية، وجائت المضامين على شكل نصوص كتابية بنسبة 47.60 بالمائة، ثم الصور ب 33.33 بالمائة والفيديو ب 19.04 ، وعالجت اغلب المضامين توقيف أشخاص من جنسيات مختلفة من طرف حراس السواحل التابع لسلاح البحرية الجزائرية في المناطق الشمالية الغربية والشرقية بالإضافة إلى إنقاذ مهاجرين غير شرعيين في البحر، وأيضا القبض على المهاجرين المتسللين عبر الحدود الجنوبية. إن ما يفسر أن اغلب المضامين جاءت على شكل نص كتابي، هو أن اغلب هذه العمليات تتم في مناطق عسكرية خطيرة كالجنوب الكبير وفي عرض البحر أين تقوم وحدات حراس السواحل التابعة للبحرية الجزائرية بعمليات مراقبة المياه الإقليمية واعتراض محاولات الهجرة التي تستعملها للتنظيمات الإرهابية في عمليات تسلل الإرهابيين .

#### خلاصة

- 1) من خلال نتائج الدراسة يتبين لنا اهتمام الدولة الجزائرية وخاصة وزارة الدفاع الوطني ، باستخدام مواقع التواصل الاجتماعي كقنوات للتواصل مع الجمهور، وخاصة باستخدام موقع الفايسبوك .
- 2) اهتمت صفحة الوزارة على الفايسبوك، بإظهار هويتها وشخصيتها من صورة الصفحة، وأيضا النشر اليومي والدائم في كل ما يخص المواضيع الأمنية التي تمس أمن البلاد ، والعمليات اليومية في مكافحة الجريمة المنظمة، الإرهاب، والهجرة غير شرعية.
- 3) أظهرت نتائج التحليل على أن الجريمة المنظمة، والتهديب تمثل نسبة كبيرة في عمليات معالجة المواضيع الأمنية، مع ظاهرة الإرهاب، والهجرة غير شرعية، والمجهودات الكبيرة التي تقوم بها وزارة الدفاع في معالجة، والوقاية من الأزمات الأمنية عبر كل قواتها البرية الجوية والبحرية، وغيرها .
- 4) كشفت الدراسة تقارب النسب بين الأدوات الاتصالية المستخدمة، في الصفحة ما بين محتوى نصي وصور يأتي بعدها مقاطع الفيديو وهذا يدل على قدرة القائمين بالاتصال على توظيف جميع الأدوات الاتصالية بشكل جيد.
- 5) تنوع استعمال الأدوات الاتصالية في معالجة الجريمة المنظمة، والتهديب، والإرهاب والهجرة غير شرعية وهذا على حساب درجة خطورة وخصوصية المواضيع المعالجة والتي تتطلب الحيلة والحذر والسرية وخاصة، وان هذه الجرائم تمس أمن البلاد، وحدودها نتيجة تداعيات لازمة إقليمية عبر الحدود الجزائرية .
- 6) تفعيل موقع الفتيسبوك لوزارة الدفاع الوطني قد ساهم في القليل من فرص انتشار الشائعات كما حدث مع الازمات الامنية السابقة ومن بينها ازمة تقنورين في 2013 وما تلاها من تشويه لصورة الجيش الوطني الشعبي .

07) الاستجابة الفورية للارزمة خاصة وان الاحداث الامنية قد تم تناولها في الساعات الاولى من وقوعها وخاصة قد تكون حاسمة من عمر الازمة .

08) استعمال الوزارة لموقع الفيسبوك لم يترك مجال للفراغ الاتصالي والمعلوماتي لان الجمهور قد يلجا الى مصادر اخرى التي تقدم معلومات مشوهة ومغلوبة تزيد من حدة الازمة .

الهوامش:

<https://gs.statcounter.com/social-media-stats1>)

تاريخ الاطلاع يوم 2020/05/07 على الساعة 9.20

02) مي عبد الله، عبد الكريم شين : المفاهيم الحديثة للإعلام والاتصال (المشروع العربي لتحديد المصطلحات) ط1، دار النهضة العربية ، بيروت ، لبنان ، 2014، ص40.

3) بلال خلف السكازية، ادارة الأزمات، ط.1، دار المسيرة، الأردن، 2015. ص 22 .

4) فريد عيشوش: أزمة حوادث المرور والإستراتيجية الاتصالية لمديرية العامة للأمن الوطني، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، قسم علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر 2009، 3-2010، ص:52

5) نفس المرجع ص 65

6) السكارنة ص 26

07) صلاح محمد عبد الحميد، الاعلام الجديد، ط.1، مؤسسة طيبة للنشر و التوزيع، القاهرة، 2012. ص.177

8). Heiderich Didier (mars 2003). **Plan média de crise**, le magazine de la communication de crise et sensible. [www.communication-sensible.com](http://www.communication-sensible.com), consulté le 03/10/2017.

9) Eric Delbecque et Jean Annet de Saint Raint, Management de crise, Vuibert, Paris, 2016 page 9.

10) Liebaert, Thierry , 2015 , La communication de crise, 4ème édition, Paris : Dunod, page 08 et 09

11) السيد عليوة: إدارة لأزمات والكوارث، مخاطر العولمة والإرهاب الدولي ص 14.

12) الياس طلحة، الإعلام الأمني في الجزائر، دار الأيام، ط.1، عمان، 2017 ص 20.

13) سعد بن علي الشهراني، إدارة عمليات الأزمات الأمنية الأكاديميون للنشر والتوزيع ،الرياض، ط1، 2014. ص 117.

14) الياس بن طلحة نفس المرجع ص 25.

15) عبد الرزاق محمد الدليمي، الاعلام و ادارة الأزمات، ط.1، دار المسيرة، الأردن، 2012

- 16) Philippe tassin, Systèmes d'information et management de crise, Lavoisier, Paris, 2005 page 45
- 17) سهام الشحيري، البناء الإعلامي للأزمات، ط.1، دار الكتاب الجامعي، الجمهورية اللبنانية، 2018 ص 88
- 18) شومان، محمد (2002). الإعلام والأزمات مدخل نظري وممارسات عملية، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة ص 132.
- 19) ناصر قاسمي مصطلحات أساسية في علم اجتماع الإعلام والاتصال ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر 2017 ص 149
- 20) محمود محمد خلف، العاقات العامة في العصر الرقمي، دار اسامة للنشر والتوزيع، ط1 الاردن، 2018، ص. 45
- 21) عبديشصونية الشباب الجزائري والفايسبوك بين فرص الاستخدام ومعضلة الإدمان مركز البحوث والدراسات حول العالم الجزائر 2016 ص 25 و 26 .