دور قناة الجزيرة الإخبارية ومواقع التواصل الاجتماعي في صناعة وإدارة الأزمات (أزمة "جزيرتي تيران وصنافير" نموذجًا) دراسة كمية وكيفية

د/ حنان أحمد سليم(*)

مقدمة:

أكدت العديد من الدراسات والبحوث الإعلامية على أهمية دور وسائل الإعلام بشكل عام، والقنوات الإخبارية على وجه الخصوص فى إدارة العديد من الأزمات من خلال تقديم تصورات ومعالجات إخبارية تتفق مع التوجهات السياسية، والمهنية لتلك القنوات فى محاولة للتركيز على سلبيات المجتمعات العربية، وطرح معالجات إخبارية من شأنها إثارة الرأي العام، والتحريض على النظام الحاكم، ومحاولة التشكيك فى كل ما هو إيجابي في الدولة.

كما أشارت نتائج العديد من الدراسات الإعلامية إلى أهمية القنوات الإخبارية فى تشكيل معارف واتجاهات الأفراد نحو العديد من القضايا والأزمات البارزة في التغطية الإعلامية، وقد برزت قناة الجزيرة الإخبارية كأكثر القنوات الإخبارية العربية التي تحظى بأكبر نسبة مشاهدة لدى الجمهور المصري والعربي، كما أنها فى ذات الوقت أكثر القنوات الإخبارية التي أثير حولها الجدل بشأن مدى مصداقيتها وحياديتها فى نقل المعلومات وطرح القضايا وإدارة الأزمات.

وقد اهتمت قناة الجزيرة الإخبارية اهتمامًا بالغًا بإبراز اتفاقية "جزيرتي تيران وصنافير"، وما ترتب عليها من أحداث وأزمات سياسية في الشارع المصري، من أبرزها عدة مظاهرات صاحبها تغطيات صحفية مستمرة يومية حول الرفض الشعبي للاتفاقية، مما كان له بالغ الأثر في زيادة تداعياتها في المجتمع المصري، كما أن التداعيات المترتبة على التنازل عن الجزيرتين قد خلقت نوعًا من الاضطرابات والغليان السياسي لدى الشارع المصري. حيث توفر قناة الجزيرة الجانب الأكبر من المعلومات والتقارير الإخبارية والتحليلات السياسية المتعمقة التي تسهم في التأثير على معارف واتجاهات الجمهور، فضلًا عن تقديم مقاطع الفيديو التي تنقل الأحداث

(*) أستاذ مساعد بقسم الإعلام بكلية الآداب - جامعة أسيوط.

بشكل فوري من أرض الواقع، بالإضافة إلى انتشار مراسليها في معظم عواصم العالم لنقل الأحداث أول بأول، وهو ما جعل لقناة الجزيرة أهمية كبيرة لدى مشاهديها الذين قد لا يجدون تلك الفورية في نشر المعلومات، والجرأة فى طرح الموضوعات فى وسائل إعلامهم المحلية .

وفي السنوات القليلة الماضية ومع تفاقم الأزمات في المجتمعات العربية، تعاظم دور القنوات الإخبارية في إدارة الأزمات المختلفة، واتجهت قناة الجزيرة الإخبارية إلى تأطير الأحداث والموضوعات، وتقديم أجزاء معينة من الحقائق، وإخفاء البعض الآخر وفقا لأطر محددة تعبر عن مجموعة من الآراء والأفكار والتصورات التي تجتهد قناة الجزيرة من أجل تصديرها للرأي العام العربي، والعالمي من أجل خلق صورة غير حقيقية حول الدولة المصرية.

كما برزت مواقع التواصل الاجتماعي خلال السنوات القليلة الماضية كأحد أهم وسائل الإعلام الجديد التي لعبت دورًا بارزًا في تسليط الضوء على قضايا وأزمات بعينها، بعضها كان له أثرًا إيجابيًا في التوصل لحلول بشأنها، والبعض الآخر كان سلبيًا، مما أدى إلى إثارة الفتن واختلاق الأزمات في المجتمع المصري، وما ترتب على ذلك من تأجيج الصراعات والأزمات التي شكلت موقفا متأزمًا في الشارع المصري، مثل أزمة مقتل الطالب الإيطالي رجيني، وارتفاع سعر الدولار، وسقوط الطائرة الروسية في سيناء، وغيرها من الأزمات التي أصبح لتلك المواقع دورًا مهمًا في تأزمها وإدارتها، بل وصناعة الأزمات في بعض الأوقات، وساعد على ذلك تردي الأحوال الاجتماعية والاقتصادية، مما أسهم في اشعال الفتن وإثارة روح الانهزامية ونشر الإحباطات، ونشر حالة من الاحتقان في البلاد وذلك كله من أجل خلق حالة تأهب لثورة شعبية جديدة.

وقد أصبحت مواقع التواصل الاجتماعي تقف الآن على قدم المساواة مع القنوات الإخبارية في نشر المعلومات، وطرح القضايا الجدلية بل وصنّاعة وإدارة الأزمات العربية، وما زاد الأمر خطورة هو ازدياد اعتماد الجمهور على تلك المواقع فى استقاء معارفه ومعلوماته، بل أصبحت تشكل أفكاره واتجاهاته وسلوكاياته أيضًا، وهو ما أشارت إليه العديد من الدراسات الإعلامية الحديثة، بل أصبحت مواقع التواصل الاجتماعي هي الموجه الأول لوسائل الإعلام التقليدية في تحديد أولويات الموضوعات التي يتم مناقشتها، بل وتحديد من سيتحدث في تلك القضايا المعروضة في وسائل الإعلام الأخرى.

وقد برز موقع الفيس بوك كأكثر مواقع التواصل الاجتماعي استخدامًا من جانب الجمهور المصري، والأكثر تأثيرًا، حيث يعتبر مجالًا خصبا لتناول مدى واسع من القضايا، فضلًا عن اتساع مساحة الحرية المتاحة بين المستخدمين في نقاش شتى القضايا والموضوعات الجدلية في المجتمع.

وقد لعب الفيس بوك دورًا مهمًا في المظاهرات الاحتجاجية التي شهدها العالم العربي منذ عام ٢٠١١، والتي مازالت تداعياتها مستمرة حتى الآن، حيث أصبح موقع الفيس بوك منصة شديدة الأهمية لتبادل الآراء والمناقشات، كما يتم من خلاله التواصل بين الناشطين سياسيًا وبين الأفراد الذين يسعون لإثارة الفتن للتنسيق بينهم والتحريض ضد الدولة.

كما يعتبر موقع تويتر كذلك من المواقع التي تحظى بكثافة الاستخدام خاصة لدى الفئة الأكثر تعليمًا والتي تحمل توجهات فكرية وثقافية بعينها، حيث يتم مناقشة العديد من الموضوعات وخاصة وقت الأزمات، حيث تزداد تغريدات الجمهور على موقع تويتر حول الأزمات إلى الحد التي تكاد تشكل تغريداته دورًا مساهمًا مهما في إدارة الأزمة.

ولم يكد ينتهي الإعلان عن اتفاقية تعيين الحدود بين مصر والمملكة العربية السعودية بما يؤكد عودة جزيرتي تيران وصنافير إلى المملكة العربية السعودية، حتى بدأت الحملة من جانب بعض الكتّاب والنشطاء، ثم انتقلت على الفور إلى وسائل الإعلام التي راح بعضها يقود حملة أخرى تعتمد على تزييف الحقائق، والإدعاء بأن الحكومة المصرية قد باعت الجزيرتين للملكة العربية السعودية مقابل بعض الأموال، واستغلت العديد من الحركات مثل "٦ أكتوبر"، و"الاشتراكيين الثوريين"، وجماعة الإخوان" تلك الاتفاقية كفرصة كبرى لإثارة الفوضى، حيث دعت إلى مظاهرات حاشدة في الشارع المصري، واحتشدت بالفعل أمام نقابة الصحفيين في أبريل ٢٠١٦[1]، وما زالت تلك الأزمة مسيطرة على اهتمامات وسائل الإعلام ومواقع التواصل الاجتماعي، وقد تم مناقشة اتفاقية ترسيم الحدود الخاصة "بجزيرتي تيران وصنافير" أمام البرلمان المصري، وقد تم تصديق الرئيس السيسي على الاتفاقية بما يؤكد عودة الجزيرتين للملكة العربية السعودية.

تحديد المشكلة البحثية وأهميتها:

أشارت نتائج العديد من البحوث والدراسات الإعلامية إلى الدور الفعّال والحيوي الذي تقوم به القنوات الإخبارية في صناعة وإدارة الأزمات وتطور الصراعات، من خلال تأطيرها للأحداث وتقديم تصورات بشأن الأطراف المشاركة

فيها، وإضفاء الشرعية على بعضها، وتجريد البعض الآخر من الشرعية، من خلال تركيزها على أزمة بعينها خلال فترة زمنية معينة[٢] حيث تستطيع القنوت الإخبارية بما تمتلكه من قدرات تكنولوجية فائقة على إنتاج الأخبار المصحوبة بالأفلام الإخبارية المصورة، ونقلها للأحداث من أرض الواقع، وكذلك تقديمها للتقارير والتحاليل الإخبارية المتعمقة حول العديد من الموضوعات والأزمات والتي من شأنها أن تشكّل الرأي العام، بل وقد تسهم في إدارة الصراع، وصناعة بعض الأزمات وإدارتها خلال فترة زمنية محددة.

ويقول (أورن كيسلر Oren Kessler) أن قناة الجزيرة تُستخدم كوسيلة للسياسة الخارجية للدوحة، وأن القناة هي الأسوأ في المنطقة العربية في تتبع وتمويل الإرهابيين، وأن أسامة بن لادن كان نجم الجزيرة من غير منافس، حيث بثت فيديوهات أظهرت بأن له دورًا قياديًا، وأنه الفارس الشجاع في العالم العربي، فضلا عن وجود صورة مبدعة لابن لادن في خليفة الاستديو، فالجزيرة يوما بعد يوم تسعى لإشعال الفتن وزيادة لهيب الغضب الإسلامي في العالم العربي[٣]، وفي هذا السياق يقول (جارومير وأكوس Jaromir & Akos) أن لقناة الجزيرة دورًا مؤثرًا في صناعة الأزمات وإدارة الصراعات في المنطقة العربية.[٤]

ويقول (راشينغ جو Rushing, J) لقناة الجزيرة تأثيرًا بالغًا على الرأي العام العربي، وأن هذه القناة قد غيرت تصور العرب حول الأخبار، كما غير هنري فورد طريقة تفكير الأمريكيين في اختيار السيارة للسفر.[٥]

وتعد قناة الجزيرة الإخبارية من أبرز القنوت العربية المهتمة بالشأن المصري وأكثرها تركيزًا على العديد من الأزمات التي أثير بشأنها الكثير من الجدل في الشارع المصري والعربي.

وقد ركزت قناة الجزيرة الإخبارية على أزمة "جزيرتى تيران وصنافير" بشكل مكثف، وطرحت معالجات إخبارية متعمقة حول الأحداث المرتبطة بتلك الأزمة، والتداعيات المترتبة عليها في الشارع المصري، وقد قامت قناة الجزيرة بدور محوري في طرح ومعالجة أزمة "جزيرتى تيران وصنافير"، وقد أثارت التغطيات الإعلامية لقناة الجزيرة لتلك الأزمة الكثير من الجدل والنقاش بين معظم فئات المجتمع المصري، حول مدى قدرة قناة الجزيرة في صناعة الأزمات وإدارتها، ومدى موضوعية ومصداقية تلك القناة في معالجتها الإخبارية للأزمات بشكل عام، ولأزمة "جزيرتى تيران وصنافير" على وجه الخصوص، وتعددت الآراء حول تلك

المشكلة، وما إذا كانت تلك المعالجات والآليات التي توظفها قناة الجزيرة من شأنها أن تصنع بعض الأزمات وتساهم في إدارتها في المجتمع المصري أم لا.

وفي ذات الوقت أشارت أيضًا نتائج الكثير من البحوث والدراسات الإعلامية إلى أن لمواقع التواصل الاجتماعي دورًا مهمًا في اتساع مجال المناقشات بين أفراد الجمهور المصري والعربي، كما أنها أصبحت محطات لحشد المشاركة في الحراك السياسي وكسرت حاجز الخوف، وحولت العمل السياسي السرى إلى نشاط علني، وقامت بدور التعبئة الأيديولوجية للتداعيات المرتبطة بنتائج الثورات العربية.(٦)

وفي هذا السياق يقول (كلجمان Kugelman,M،) أن وسائل الإعلام الاجتماعي لعبت دورًا محوريًا في تعبئة الجماهير والتركيز على القضايا الرئيسة التي تمس اهتمامات الناس، وأنها قد منحت فرصًا متساوية للأفراد للانخراط في العمل السياسي، والمشاركة ليس فقط بالرأي ولكن بالفعل السياسي أيضًا.(٧)

وكما يقول (هنر أونودرا Henri Onodera) أن مواقع التواصل الاجتماعي تمتلك القدرة على العمل السياسي من خلال مشاركة المواطن في الشأن السياسي عبر الواقع الافتراضي، عن طريق طرح وجهات النظر المختلفة، حول العديد من القضايا والمشكلات، مما يخلق بلا شك مجالًا حياديًا، يُمكّن الأفراد من طرح أي قضية أو موضوع على أجندة وسائل الإعلام التقليدية، حتى ولو لم تكن مطروحة على أجندتها من قبل.(٨) ويشير (بيتر وباترك Peter Patrick) إلى أن موقعي الفيس بوك وتويتر من أكثر مواقع التواصل الاجتماعي التي أصبحت لها دورًا فعالًا في تكوين الرأي العام والمساهمة في إدارة الأزمات، حيث منحت للناس مساحة من الحرية للتعبير عن آرائهم السياسية حول القضايا الجدلية، كما أنها خلقت اتصالًا متعدد الاتجاهات بين الأفراد أو المجموعات والجمهور العام، وهو شكلًا جديدًا من أشكال مشاركة الجمهور في الحراك السياسي في المجتمعات العربية.(٩)

وكما يقول (راكيل البوكيرك Raquel, Al buquerau) أن هناك علاقة غير مسبوقة ربطت بين قناة الجزيرة الإخبارية وبين وسائل الإعلام الجديد، وخاصة شبكات التواصل الاجتماعي، حيث كان لقناة الجزيرة دورًا بارزًا في إدارة ثورة ٢٥ يناير، بمساعدة وسائل التواصل الاجتماعي التي أسهمت في ترويج التغطيات الصحفية والتوجهات السياسية لقناة الجزيرة تجاه الثورة المصرية، من خلال غرس توجهاتها ومعالجاتها الإعلامية عبر وسائلها المختلفة.(١٠)

وفي هذا السياق يقول (دبير كي Daiber،k) أن قناة الجزيرة برزت كلاعب سياسي استطاع بمهارة إدارة المشكلات والأزمات التي تؤرق المجتمع المصري،

وساعدها في ذلك الدور السياسي شبكات الإعلام الاجتماعي، والتي يتم استغلالها من جانب الحركات الثورية والنشطاء السياسيين كقنوات أساسية للتواصل بين النشطاء لحشد الناس وتنظيم التظاهرات، والتي تعد انطلاقة كبيرة لدعم التحولات الديمقراطية في العالم العربي.(١١)

ويقول (سين فيولاي Sen Fulya) أن وسائل التواصل الاجتماعي أصبحت شكلًا جديدًا للصراع الطبقي والتحرر الوطني، والحركات المؤيدة للديمقراطية، وأنها أفسحت المجال لزيادة مساحة التشاور بين المواطنين بشأن القضايا المهمة، بل ومشاركة الحياة السياسية، مما يؤدي إلى تشكيل الرأي العام العقلاني وفي الاتجاه الذي يدعم الأزمة، أو على الجانب الآخر قد تعمل على خلق رأي عام مضلل يدفع الأمور إلى الاحتقان، وخلق الصراع مع صناع القرار وتحدي شرعية القرار السياسي للدولة.(١٢)

ومن ثم تتحدد المشكلة البحثية فى التعرف على الدور الذي تمارسه قناة الجزيرة الإخبارية ومواقع التواصل الاجتماعي (الفيس بوك - تويتر) فى صناعة وإدارة الأزمات وفقًا لمستويين، الأول: المستوى العام، أي تقييم الجمهور المصري وكذلك تقييم عينة من القائمين بالاتصال، لدور كل من قناة الجزيرة ومواقع التواصل الاجتماعي(الفيس بوك وتويتر) في صناعة وإدارة الأزمات بصفة عامة، الثاني: المستوى الفرعي، ويتضمن تقييم مدى إسهام قناة الجزيرة وموقعي الفيس بوك وتويتر في صناعة وإدارة أزمة "جزيرتى تيران وصنافير" على وجه الخصوص.

أهمية الدراسة:

١- تركز الدراسة الحالية على تقييم المعالجات والمخرجات الإعلامية من خلال قياس اتجاهات عينة من الجمهور المصري، وكذلك عينة من القائمين بالاتصال نحو الآليات التي توظفها كل من قناة الجزيرة ومواقع التواصل الاجتماعي (الفيس بوك وتويتر) في صناعة وإداراة الأزمات والصراعات، بالتطبيق على أزمة "جزيرتى تيران وصنافير"، والتي أحدثت جدلًا كبيرًا داخل المجتمع المصري، وكادت أن تؤثر على العلاقات المصرية السعودية.

٢- تُعد هذه الدراسة تطبيقًا لنتائج الدراسات البحثية الحديثة فى مجال تأثيرات وسائل الإعلام، وخاصة القنوات الإخبارية بما تطرحه من معالجات إعلاميه بأطر إخبارية معينة، قد تحمل فى طياتها آراء محرضة على العنف والتي تعمل على استمرار حالة عدم الاستقرار السياسي والاجتماعي فى ظل سيطرة مواقع التواصل الاجتماعي على جمهور المستخدمين، وممارسة دورها المؤثر في

صناعة الأزمات والمساهمة في إدارتها، مما يستدعى قياس دور كل من القنوات الإخبارية ومواقع التواصل الاجتماعي في صناعة وإدارة الأزمات، وهنا تم التركيز على قناة الجزيرة الإخبارية، وموقعي (الفيس بوك وتويتر).

٣- تزايد الأزمات السياسية والاقتصادية في المجتمع المصري مما أتاح الفرصة القوية لقناة الجزيرة الإخبارية لممارسة دورها المؤثر في خلق وصناعة الأزمات، وفي ذات الوقت تعاظم تأثير مواقع التواصل الاجتماعي لتصدير المشكلات وصنع الأزمات والمساهمة فى إدارتها، واتساع مجال المناقشات بين أفراد الجمهور الذي يعتمد على الإحباطات والسخرية، وتبادل الانتقادات الحادة للنظام الحاكم وللدولة المصرية بشكل عام.

٤- الدور البارز الذي تمارسه قناة الجزيرة ومواقع التواصل الاجتماعي والذي يتسم بالتحريض الإعلامي والاستقطاب السياسي، معتمدة فى ذلك على كافة الممارسات الإعلامية التي تفتقر للمعايير المهنية والأخلاقية للتأثير على الرأي العام، وخلق مجال سائد في المجتمع المصري يتوافق مع توجهاتها وانتماءاتها الفكرية، في ظل انتشار حملات إعلامية من قبل لجان الكترونية تجتهد لزرع حالة من الانقسام والاستقطاب والتشكيك في كل مؤسسات الدولة المصرية.

٥- نُدرة الدراسات التى ركزت على قياس أهمية القنوات الإخبارية، ومواقع التواصل الاجتماعي فى صناعة الأزمات والمساهمة في إدارتها معتمدة في ذلك على مداخل نظرية وتطبيقات عملية تسهم في تفسير المشكلة بشكل أكثر دقة وموضوعية.

٦- تُعد هذه الدراسة هي الأولى من نوعها فى قياس ورصد الدور الذي تمارسه قناة الجزيرة، ومواقع التواصل الاجتماعي (الفيس بوك وتويير) في صناعة وإدارة الأزمات بشكل عام، وأزمة "جزيرتى تيران وصنافير" على وجه الخصوص، من خلال رصد المعالجات الإعلامية حول أزمة "جزيرتي تيران وصنافير"، ثم رصد وقياس اتجاهات عينه من الجمهور، وأيضا عينة من القائمين بالاتصال في القنوات الحكومية والفضائية الخاصة، مما يفيد في معرفة توجهات القائمين بالاتصال بوصفهم جماعات تحمل رؤى وأفكار ثقافية وسياسية وإعلامية متباينة تسهم في تقييم الممارسات الإعلامية لقناة الجزيرة ومواقع التواصل الاجتماعي.

٧- اشتملت الدراسة على نوعين من الدراسات هما: الدراسة الكمية Quantitative Research التي تعتمد على المقاييس الإحصائية والاستدلالات المنطقية لاختبار فروض الدراسة، بما يسمح بدراسة المتغيرات والعلاقات المتشابكة فيما بينها

بشكل موضوعي ومنتظم، فضلًا عن دراسة أخرى كيفية Qualitative Research تعتمد على صياغة النتائج وسرد التفسيرات العلمية بأسلوب كيفي يفسر الظاهرة بشكل أكثر وضوحًا وعمقًا من خلال التفسيرات والآراء المتعددة من جانب عينة من القائمين بالاتصال بالقنوات الفضائية والتليفزيون المصري، وذلك لما لديهم من رؤية متخصصة حول مكونات الأداء الإعلامي مما سيثري الدراسة.

الإطار النظري للدراسة:

المدخل التكاملي لدراسة الرأي العام **Cross-Level Approach**:

اعتمدت الدراسة الحالية على المدخل التكاملي لدراسة تأثير قناة الجزيرة ومواقع التواصل الاجتماعي في صناعة وإدارة الأزمات، حيث يعتبر الرافد العلمي الأحدث في دراسة قياس إدارة الصراعات أو الأزمات من قبل وسائل الإعلام، حيث يشير المدخل التكاملي إلى ضرورة توظيف العديد من النظريات العلمية، لتفسير مشكلة ما، أو موضوع ما، بشكل علمي ومنتظم وأكثر دقة.

وتعد دراسة دور وسائل الإعلام في صناعة وإدارة الأزمات ظاهرة في غاية التعقيد، ولذلك يتطلب قياس إدارة الصراع تطبيق مجموعة نماذج ومفاهيم متعددة للوصول إلى الدور الحقيقي الذي تلعبه وسائل الإعلام في إدارة الصراع والأزمات خلال فترة زمنية محددة. وفي هذا السياق يقول كل من "أولوش وأغالو Oluoch & Agalo"

لا يمكن استخدام نموذج واحد في تطبيقات بحوث إدراة الصراع والأزمات، والكشف عن تأثيرات وسائل الإعلام، بل لابد من تطبيق أكثر من نموذج، حيث يؤكد كل نموذج على جانب مختلف من محتوى الوسائل الإعلامية أو الجمهور كمحددات رئيسية لتأثيرات وسائل الإعلام.(١٣)

ويُعد كل من "روجرز Rogers"، و"ديرنج Dearing"، من أوائل الباحثين الذين أكدوا على أهمية توظيف المدخل التكاملي في دراسات الرأي العام والاتصال السياسي، حيث تم تطوير نظرية "ترتيب أولويات الاهتمام" Agenda-setting، من خلال توظيف أطر نظرية أخرى مثل "الاعتماد على وسائل الإعلام" Media Dependency، و"الاستخدامات والإشباعات" Use & Gratifications.(١٤)

وقد استخدم كل من "ألن Allen"، و "بولا Paula"، و "جاسبرسون Jasperson"، عام ١٩٩٤م المدخل التكاملي في دراسة الرأي العام، والتعرف على

دور وسائل الإعلام في تشكيل معارف الرأي العام نحو حرب الخليج، واعتمد هؤلاء الباحثون في هذه الدراسة على العديد من الأطر النظرية، وهي: "الإطار الإعلامي Media Framing"، و"التهيئة المعرفية Media Priming"، و"دوامة الصمت Spiral of Silence".[١٥]

وقد قدم كل من "ماكومبس McCombs"، و"شو Shaw"، عام ١٩٩٩م تطبيقا عمليا لاستخدام المدخل التكاملي، حيث تم تطوير نظرية "الأجندة التوافقية Agenda-melding"، التي تعتبر المستوى الثالث لنظرية ترتيب أولويات الاهتمام، حيث تشير نظرية الأجندة التوافقية إلى أن الفرد يتعرض للعديد من الموضوعات والقضايا في وسائل الإعلام المختلفة، ويقوم الفرد بالتوفيق بين ما يتناسب مع اهتماماته ويتلاءم مع الأولويات السائدة لدى الجماعات المرجعية التي ينتمي إليها.[١٦]

وقد استخدم كل من "جميس James"، و"ديترم Dietrem"، و"فانج يانج Fang Yang"، و"سونيا Sonia"، المدخل التكاملي في دراستهم حول وسائل الإعلام والمجتمع، حيث تم توظيف نظريتين، هما: نظرية "الغرس الثقافي Cultivation"، و"دوامة الصمت Spiral of Silence".[١٧]

وقد وظف كل من "لي ويبنج Lee Wiping"، و"دنيتنبر بنيامين Detenber Benjamin"، و"ولنات لارس Willnat Lars"، و"أدي سين Aday Sean"، و"جراف Graf"، المدخل التكاملي في دراستهم للرأي العام في دولتين مختلفتين ثقافيا واجتماعيا، وهما سنغافورة وواشنطن، حيث تم الاعتماد على نظرية "دوامة الصمت Spiral of Silence"، ومدخل إدراك السمات البارزة في التغطية الإخبارية للقضايا Perceived Media Salience.[١٨]

وقد أشار "ديفيز فولجر,Davis Folgers"، إلى أهمية استخدام المدخل التكاملي في دراسة دور وسائل الإعلام في التأثير على الرأي العام، حيث اعتمد على العديد من الأطر النظرية، وهي: "حارس البوابة الإعلامية Gate Keeper"، و"الغرس الثقافي Cultivation"، و"الفجوة المعرفية Knowledge Gap"، و"الاستخدامات والإشباعات Use and Gratification".[١٩]

وفي هذه الدراسة تم توظيف المدخل التكاملي من خلال مجموعة من النظريات والمداخل الإعلامية كما يلي:

١- نظرية المجال العام: Public Sphere

عرف "هابر ماس Habermas" المجال العام، بأنه مجالًا افتراضيًا أو خياليًا، فليس من الضروري التواجد في أماكن معروفة أو مميزة، فهو يتكون في الأساس من مجموعة من الأفراد لهم سمات مشتركة، ويجتمعون معا كجمهور له اهتمامات واحتياجات ويتطلعون لأن تقوم الدولة بالاستجابة إلى آرائهم، ويعتبر المجال العام مصدر لتكوين الرأي العام، وهو يتطلب شرعية السلطة لتفعيل ديمقراطية الاتصال والمناقشات، ومن خلال هذا المجال الافتراضي يتم إبراز الآراء والاتجاهات من خلال الحوار والسلوكيات، حول موضوعات تشكل أهمية لدى الجمهور.(٢٠)

ويقول (كور كي Kaur, K.) أن المجال العام يعمل كمجال مستقل بين الخاص والدولة، حيث يستطيع المواطنون التعبير بحرية عن مخاوفهم بشأن المصالح العامة، ولأن السياسة الديمقراطية هي مسعى جماعي، فإن الشبكات الاجتماعية تعد مجالًا مهمًا ليس فقط لتنشيط السلوكيات لدى المستخدمين بل وللمشاركة في اتخاذ القرارات العامة.(٢١)

ويشير (شاو وونج Shao, Y. Wang) للمجال العام على أنه فضاء التفاعل الاجتماعي الذي يأخذ المصالح العامة كمحتوى، والمشاركة المتكافئة للجمهور الحر كشكل، والخطاب العقلاني أو النقد كهدف، وأن أساس المجال العام هو "فضاء" يعبر الجمهور من خلاله عن رغباتهم واهتماماتهم، ويشاركون من خلاله في الشئون العامة.(٢٢)

وفي هذا السياق يقول (كرستين سين Christen Sen) لقد تطور المجال العام من خلال الواقع الافتراضي، حيث هيمنت الآن مواقع التواصل الاجتماعي على وسائل الإعلام الجديد، وجذبت اهتمامات واسعة النطاق، بعد أن كان الجمهور العام والمنظمات الاجتماعية مهمشة في الحياة السياسية، بسبب افتقارها إلى منصات التعبئة والحشد.(٢٣)

وتقول (سيمون سيوسن Simon Susen) من الأهمية أن نعرف كيف دعمت وسائل التواصل الاجتماعي مفهوم ضرورة المشاركة بالرأي، ومناقشة الموضوعات الجدلية، وما التأثيرات التي ستعكسها وسائل الإعلام الاجتماعي على الأفراد.(٢٤)

ويمكن تحديد أهمية نظرية المجال العام في العالم الافتراضي فيما يلي:

١. أصبحت وسائل الإعلام الاجتماعي قوة مؤثرة في الحياة الديمقراطية، حيث أثرت مواقع التواصل الاجتماعي على السياسة العامة، وحولت بنية المجال العام الحديث، وكونت طاقة جديدة في التعبير الديمقراطي قائم على الحرية وتبادل الآراء.[٢٥]

٢. حسنت قدرة المواطنين على التواصل عبر وسائل الإعلام التي تتاح في جميع الأوقات وغير محددة بأماكن بعينها، كطريقة جديدة للترابط مع العالم الواقعي.[٢٦]

٣. يُشكل المجال العام الآن مصدرًا مهمًا لتحويل القضايا المهمة للناس إلى قضايا رأي عام، وشكلت كثافة مناقشتها والتحاور بشأنها عبر وسائل الإعلام الاجتماعي قوة مؤثرة على الحكومات لضرورة حلها بشكل سريع.[٢٧]

٤. أسهمت في الحد من سيطرة الدولة على المعلومات وتشجيع المشاركة المدنية، وأتاحت الفرصة الكافية للمعارضة السياسية على اتخاذ القرارات السياسية.[٢٨]

٥. توفر وسائل التواصل الاجتماعي منطقة عازلة للنقد السياسي، وكما أشار (تشو شيانج Zhou, Xiang) إلى أن المواطنين يستطيعون من خلال مواقع التواصل الاجتماعي إثارة المناقشات وطرح رؤياهم حول الموضوعات السياسية الأكثر جدلًا في المجتمع، والتي تعزز مناقشتها عبر مواقع التواصل الحصول على الدعم الشعبي، مما قد يحقق الاستجابة السريعة من جانب الدولة بشأن تلك القضايا والموضوعات، التي تشكل في الأساس أهمية كبيرة لدى المواطنين.[٢٩]

٦. عملت وسائل التواصل الاجتماعي على ظهور المواطن الصحفي القادر على أن يكون معدًا ومصورًا ومنتجًا للمضمون الإعلامي، مما قد يسهم في إحداث تغيير عميق في الحياة الواقعية، فقد تؤدي مساهمات ومشاركات المواطنين عبر المجال العام الافتراضي إلى تأثير على الحياة العامة، وما قد يترتب عليها عواقب كبيرة في الحياة السياسية.[٣٠]

٧. تمكين الجمهور من الاطلاع على الأحداث، والتقييم النقدي للقضايا العامة، فوسائل الإعلام الإخبارية كجزء أساسي من المجال العام تعمل على تغذية الحوار العام، وتصبح قوة رئيسة في المشاركة الديمقراطية، وهو ما ذهب اليه (كيلير دي Kellner, D.).[٣١]

٨. وسائل الإعلام الاجتماعي من خلال المجال العام قد أثرت على المجتمع بطرق متعددة، فضلًا عن تشكيل المظهر العام من خلال التأطير السياسي والاجتماعي للقضايا الجدلية المهمة المرتبطة بالأزمات في المجتمع.[٣٢]

ويرى بعض الباحثين المهتمين بنظرية المجال العام، أن هناك بعض السلبيات التي قد تحققها مشاركة الأفراد عبر سائل التواصل الاجتماعي في إطار نظرية المجال العام كما يلي:

وهنا يقول (جالجمون وأسمث Gallicano & Smith) أن الاستخدام غير الواعي لدى المستخدمين والخطابات اللاعقلانية في وسائل التواصل الاجتماعي، والتي قد تبعث على القلق لدى الناس في المجتمع، من أبرز مساوئ المجال العام.(٣٣)

وفي هذا السياق يضيف (ميلر ودروين Miller & Drouin) أن نشر معلومات مضللة وكاذبة في هذا المجال العام قد يتسبب في إثارة المخاوف العامة وعدم استقرار المجتمع، بل قد تكون هناك شخصيات معادية للدولة ولا تظهر بقوة إلا في وقت الأزمات لتصنع المشكلات والفتن.(٣٤)

ويشير (لي وساكاموتو Li & Sakamoto,) إلى أن طرح الآراء الجماعية في وسائل التواصل الاجتماعي تؤثر على سلوك تبادل المعلومات، وخاصة إذا افتقدت تلك المعلومات للمصداقية والرؤية الصحيحة للأمور.(٣٥)

ويقول كلا من (شاو ويان ونج، Shao & Yun Wang) نظرًا لعدم تناغم الأصوات عبر وسائل التواصل الاجتماعي فإن تلك الأصوات قد تتسم بالاشتباكات والصدامات التي قد تحدث أثناء المناقشات الساخنة، مما يؤدي إلى عدم استقرار المجال العام.(٣٦)

كما يؤدي تعدد الثقافات الفرعية النشطة في وسائل الإعلام الاجتماعي، والتي قد تخلق مجموعة متنوعة من المجتمعات المستقلة، المتعددة الاتجاهات وذات المصالح الشخصية والتي قد تضر بالصالح العام للمجتمع(٣٧)، لذلك فالمشاركة عبر الانترنت تعد عرضة للتلاعب السياسي، إذا ما سيطر على المشاركة بعض أصحاب المصلحة، مما يضر بالصالح العام، ومن ثم فإن الحكومات يصعب عليها التحكم في المساهمات من جانب الأفراد عبر الإنترنت، وبالتالي فهي لاتسمح لآراء الأفراد بالتأثير على نتائج القرارات السياسية، وهذا ما ذهب إليه كلا من (هورد وبركس Howard & Parks).(٣٨)

ويرى (كينار بوراك Kaynar, Burak) أنه من مخاطر المجال العام هو تحول وسائل التواصل الاجتماعي إلى بوق لنشر الشائعات وخاصة وقت الأزمات، وإذا توافرت مصداقية المصدر مع جاذبية المحتوى فهنا تصبح وسائل التواصل الاجتماعي أرضًا خصبة للمشاعر الشعبوية، وتتمثل الخطورة في التقاء الشائعات

بالمشاعر الوطنية مثلًا، مما يجعل الناس ينجرفون خلف تلك الشائعات التي تسهم بشكل كبير في قيام الحركات السياسية، وأحيانا تحدث آثارًا قد تكون مدمرة.[٣٩]

ويرى (تشيلوري وكور Chelluri & Kaur,)، أن هناك مخاوف تأتي من عدم إمكانية التحقق من معرفة الطرف الآخر في مواقع التواصل الاجتماعي، مما يجعل هناك صعوبة في إعطاء الثقة سواء على تويتر أو الفيس بوك، وبرغم تلك المخاوف فإنه ينظر إلى وسائل الإعلام الاجتماعية على أنها ذات قوة ديمقراطية لا يستهان بها، فتحت مجالًا جديًا للمشاركة العامة لمناقشة مدى واسع من شتى أنواع القضايا، وخاصة في البلدان التي مازالت تسيطر عليها وسائل الإعلام التقليدية من جانب الحكومة.[٤٠]

وقد طرحت (سيمون سيوسن Simon Susen) عدة تساؤلات مهمة ترتبط بالمجال العام، حيث أشارت أنه من الأهمية أن نعرف ما العوامل التي تُكون المجال العام، والتي تجعله أكثر فاعلية لطرح الآراء وتحقيق التأثير المطلوب، وكيف يتشكل المجال العام من خلال وسائل الإعلام الاجتماعية، وما العوامل الرئيسة الكامنة وراء التحول لمفهوم المجال العام في العصر الحديث؟[٤١]

شروط فاعلية المجال العام:

يشير (تاينس دونج Tiance Dong) إلى أن مواقع التواصل الاجتماعي تستطيع توفير منصة للمناقشات الحرة مما يسهم في عملية تشكيل الأحداث العامة، بل وتشارك الدولة بشكل مباشر أو غير مباشر في التواصل مع مواطنيها، مما يحفز دون شك حماسة الناس للمناقشات الحرة التي تساعد الجمهور على تبادل وجهات النظر، وهو ما لم يتوافر في أي وسيلة إعلامية أخرى.[٤٢]

ويؤكد (راني ديكير Rianne Dekker) أن جوهر المجال العام هو أن تتوافر فرص الديمقراطية لمستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي لإجراء المناقشات وإبداء الرأي، بل ويكونوا قادرين على التأثير على السياسات، ويتطلب ذلك أن يستجيب صانعوا القرار السياسي للرأي العام، والاستجابة هي توافق في المواقف العامة الجماعية تجاه القضايا السياسية مع متطلبات الجماهير السياسية وقرارات ممثلي الحكومة أو النواب.[٤٣]

كما أن مناقشة الأحداث عبر وسائل التواصل الاجتماعي تمثل مجالًا مثاليًا لمشاركة المواطنين في الحياة السياسية، والتي تمثل في الأساس عملية يتم من خلالها تشكيل الرأي العام، وقد ينتج عنها سلوكيات جماعية تؤدي إلى حدوث أزمة ما، أو

دفع قضية ما لتتحول لرأي عام مجتمعي، وهو ما أشار إليه (سين فيولاي Sun Fuiya).[٤٤]

وفي هذا السياق يشير (دونغ تي Dong, T.)، إلى أن معظم "أحداث الإنترنت الجماعية" ينبغي أن تسمى "أحداث الانترنت العامة" حيث يناقش مستخدمي الإنترنت ويعبروا عن آرائهم حول حدث ما، وهو ما يتعلق بمصالح أو اهتمامات مستخدمي الإنترنت أنفسهم، فعندما يعبرون عن آرائهم فإنهم يشكلون قضية مثيرة للجدل، حيث تنتشر الآراء بسرعة وتصبح صوتًا عامًا قويًا، وعندها سيتشكل مجال عام يثير القلق العام، مما يعزز حل المشكلات الاجتماعية أو السياسية، بل ويشكل ضغوطًا على الدولة باتخاذ التدابير المناسبة لحل القضية.[٤٥] وعندما تحظى القضية بالدعم من الرأي العام عبر وسائل التواصل الاجتماعي، ووصولها للواقع الحقيقي وزيادة تعزيز قوة آراء الناس للرأي العام السائد عبر وسائل التواصل الاجتماعي، هنا تتحقق فعالية المجال العام مما يؤدي ذلك إلى إحداث التغير الاجتماعي بل والسياسي في كثير من الأحيان.[٤٦]

كما حدد (هابر ماس Habermas) مجموعة عوامل لابد من توافرها لنجاح المجال العام تعتمد على مدى التواصل والتشارك بين الناس، ودرجة الحكم الذاتي وعدم السيطرة على آرائهم، والمساواة في المشاركة، ووجود سياق اجتماعي ملائم للتعبير عن الآراء، وقد ساهمت وسائل الإعلام الجديد وعلى رأسها مواقع التواصل الاجتماعي في ظهور فضاء عام إلكتروني جديد يخضع لمثالية "هابرماس"، ويعتمد على أن يكون الرأي العام حرًا في تبادل الآراء بين المواطنين بسهولة من خلال توافر مدى واسع من الموضوعات والمعلومات عبر وسائل التواصل الاجتماعي.[٤٧]

ويشير (راني ديكير Rianne Dekker) إلى أن صانعي القرار السياسي قد يستجيب في بعض الحالات للرأي العام عبر وسائل التواصل الاجتماعي، وهذا يثير التساؤل المهم، هل المشاركات والمناقشات أو المجتمع المدني قادر على التأثير في العملية السياسية من خلال تكوين رأي عام عبر الانترنت، هذا السؤال هو جوهر نظرية المجال العام.[٤٨]

٢. نظرية المسئولية الاجتماعية: Social Responsibility

أظهرت نتائج مجموعة من البحوث حول المسئولية الاجتماعية والأخلاقية لوسائل الإعلام، أنه بعد مرور قرن على وضع نظرية المسئولية الاجتماعية، أن وسائل الإعلام تعود إلى "الأيام الخوالي السيئة" في مجال الحرية الخالية من المسئولية، وهو ما أطلق عليه الباحثون "وسائل الإعلام يحركها السوق"[٤٩] تلك

الصحافة التي تعطي الأولوية للأخبار التافهة والمحرضة، والتي تفتقد للمعلومة الصادقة، والتي تسيطر عليها المصالح الخاصة والتنافسية غير الشريفة.[٥٠]

جاءت نظرية المسئولية الاجتماعية نتيجة مشاكل عديدة أوجدتها نظرية الحرية للصحافة، في القرن العشرين، حيث كان لنظرية حرية الصحافة تأثيرات واضحة في ذلك الوقت، ومنحت للصحفيين الحرية المطلقة لنشر ما يحلو لهم، ويقول "بترسون وويلكنز Patterson & Wilkins" أن نظرية المسئولية الاجتماعية عكست مفهوم "ميلتون Milton's" حول تسوق الأفكار حيث يمكن لأي شخص منحاز إلى أي مجموعة سياسية، أن ينشر ما يحلو له، سواء كان ذلك من أجل الصالح العام أو لمصلحته الشخصية.[٥١]

عندما ظهرت أخطاء نظرية الحرية لوحظ أن الصحافة قد أساءت استخدام هذه الحرية، وأصبحت صحافة غير مسئولة في ظل وجود العديد من الممارسات السلبية التي سميت "بالصحافة الصفراء" والتي أساءت للعديد من الشخصيات من خلال الممارسات المثيرة واللامسئولة من جانب العاملين بالصحافة آنذاك.

ثم جاءت الدعوة لإعادة النظر في نظرية الحرية في الأربعينات من القرن الماضي، وتم تكليف مجموعة من الباحثين للنظر في تلك الإشكاليات التي أوجدتها نظرية الحرية، وكونت لجنة تسمى لجنة هاتشينز "Hutchins Commission" برئاسة روبرت هاتشينز وهو رئيس جامعة شيكاغو في هذا الوقت، واستقرت هذه اللجنة على وضع مجموعة من المبادئ التوجيهية للصحافة المسئولة اجتماعيًا، وتم اقتراح نظرية المسئولية الاجتماعية، وتم وضع تقرير بعنوان" صحافة حرة ومسئولة"، وخلصت اللجنة إلى أن مكانة الصحافة الأمريكية المتميزة في الدستور يعني أن الصحافة يجب أن تعمل دائمًا بمسئولية وحرص تجاه مصالح المجتمع.

وصاغت لجنة هاتشينز نظرية المسئولية الاجتماعية وأشارت إلى أن الصحافة لا تفي بأدوارها الأساسية المتمثلة في توفير المعلومات والتنوير والرقابة، ودعت وسائل الإعلام إلى الإلتزام بمجموعة من المعايير التالية:[٥٢]

* تقديم تقارير صادقة وشاملة عن الأحداث اليومية في سياق يعطي لها شكلًا ومضمون واضح.
* العمل كميدان أو منتدى لتبادل التعليقات والملاحظات والانتقادات.
* تصميم صورة مسئولة عن المجتمع والعمل كجماعات تنتمي إلى المجتمع وتكون جزءً لا يتجزأ منه.

* أن تكون مسئولة عن الحفاظ على قيم واهتمامات المجتمع.

* توفير المعلومات المهمة التي يحتاجها الجمهور.

ويرى "أولوش وأغالو Oluoch Agalo" أن الصحافة يجب أن تكون حرة في أداء مهامها، وذلك ما استندت إليه من خلال نظرية الحرية، ولكن يجب أن تقترن تلك الحرية بالمسئولية، وإذا فشلت وسائل الإعلام في الوفاء بمسئوليتها تجاه المجتمع، فإن نظرية المسئولية الاجتماعية تنص على أن الحكومة يجب أن تدفع وسائل الإعلام على الامتثال إليها.(٥٣)

ولكن الصحفيون اعتبروا أن تلك المبادئ مزعجة وغامضة وغير قابلة للتحقيق في ذلك الوقت، وتساءلوا ما القيم التي ينبغي تقديمها للجمهور؟ وكيف يمكن تقديمها؟

ولكن السؤال المهم، لماذا يرفض الإعلاميون والصحفيون نظرية المسئولية الاجتماعية، وما أخلاقياتهم المهنية المتضمنة في ثنايا تقاريرهم الإعلامية؟

يقول الباحث النيجيري "أوزغبونام Uzuegbunam" أن الأخلاقيات أهم القيم التي يجب أن يمتلكها الإعلاميون كمبدأ توجيهي لإبقائهم بعقلية مستنيرة في خضم ما يواجهونه من أحداث وصراعات، فالأخلاقيات هي كل ما لدى ممارسي الإعلام لتبقيهم على خط ممارسة المهنة، وتحصنهم من التورط والانجراف وراء المصالح والانتماءات الناشئة في هذا العالم المتغير باستمرار.(٥٤)

المبادئ الأساسية لنظرية المسئولية الاجتماعية:

يحدد "أوكونا وأومينوا Okunna & Omenugha" مجموعة من المبادئ الأساسية لنظرية المسئولية الاجتماعية والتي تعزز البعد الأخلاقي لمبدأ المسئولية الاجتماعية ومنها:(٥٥)

* وضع معايير مهنية عاليه الصدق والدقة والموضوعية والتوازن في التغطية الإعلامية.

* تعدد الأصوات والآراء لتمثيل وجهات النظر المتباينة.

* الالتزام بالمواثيق الأخلاقية، ليتم التوازن بين حرية الأفراد ومصالح المجتمع.

* أن يشعر الناس بالثقة في المحتوى الإعلامي المقدم لهم.

* عدم التحريض على العنف وإثارة الفتن بين الناس.

* الحفاظ على شرعية النظام السياسي القائم.

وفي الديمقراطيات الليبرالية الغربية، تدخل وسائل الإعلام في تعهد ملزم لها مع المجتمع الذي تخدمه، حيث تتعهد وسائل الإعلام بأن تتقيد في مقابل حرية النشر بالتزامات وظيفية أساسية معينة يمكن اعتبارها "التزامات أخلاقية"، وتتعلق بالجدل المتكرر حول الأداء الإعلامي لوسائل الإعلام وهي:

عدم التحيز، عدم انتهاك الخصوصية، العرض الصادق، عدم انتهاكات معايير الذوق العام، عدم نشر ما من شأنه المساس بمصلحة المجتمع، تلك البنود تتجسد في نظرية المسئولية الاجتماعية.(٥٦)

يقول "فان شاك Van Schaack" أن الإجراءات في المحكمة الدولية لرواندا أثبتت أن الإبادة الجماعية عام ١٩٩٤، كانت نتيجة للأخبار المحرضة على العنف من جانب النخبة، باستخدام رسائل ضمنية ومعلومات خاطئة ومغرضة ضد النظام السياسي من خلال وسائل الإعلام، حيث أكدت المحكمة أن راديو ميلز كولينز "Milles Collines" أسهم مباشرة في القتل الجماعي، وأدين ثلاثة من كبار المديرين في الإذاعة الروندية وتم الحكم عليهم بالسجن.(٥٧)

لذلك تم تطوير نهج أطلق عليه "الصحافة الحساسة للنزاعات" يعكس مبادئ وممارسات تطوير وسائل الإعلام الليبرالية التقليدية، وفي ذات الوقت يتبنى رؤى الإعلاميين في الإعلام الإخباري الذين يلتزمون بحل الصراعات، ويسمى "بصحافة السلام"، ويلتزم هذا النهج بتوسيع نطاق الوعي بخطورة إدارة الصراع للعاملين في مجال الإعلام الإخباري، والحاجة إلى مراعاة جميع الظروف المحلية للمجتمع، وتزويد الإعلاميين بنظرة ثاقبة لكيفية إدارة الصراع، ووضع منظور جديد لتأثير وسائل الإعلام على الصراع، كما يتم تعريف الصحفيين بمفاهيم التحريض على الصراع وكيفية مواجهته، والنتيجة النهائية هي توسيع قدرة الصحفيين على تحليل النزاعات من خلال إنتاج تقارير أكثر قدرة على حل الصراعات.(٥٨)

وفي هذا السياق يقول "شودسون Schudson" إن نظرية المسئولية الاجتماعية تستند إلى موقف أخلاقي وهو: أن على وسائل الإعلام أن تخلق نوعًا من التوازن المعقول في تحمل المسئوليات الأخلاقية والقانونية لكل ما ينشر أويعرض من أجل الصالح العام.(٥٩)

وقد حدد "أوكونا وأومينوا Okunna & Omenugha" مجموعة من المعتقدات والتي قادت فيما بعد إلى هذا البعد الأخلاقي في مبادئ نظرية المسئولية الاجتماعية، ليتضمن قبول واعتماد معايير مهنية محددة لوسائل الإعلام وهي: وضع

معـايير احترافيــة للحقيقــة، الدقــة، الموضــوعية، التــوازن، التكامــل فــي المحتــوى الإعلامي، التعددية الإعلامية وتقديم وجهات نظر متعددة، والعمل بمصداقية.[٦٠]

هـذه النظريــة تعـد منصــة لضـمان مصـداقية وسـائل الإعـلام، ولكـي تتحقـق المصداقية فعلى الإعلاميين أن يكونـوا مسئولين اجتماعيًا ومنصفين، ومتوازنين في إعداد تقاريرهم الصحفية، فضلًا عن احترام خصوصية وحقوق الجميع.

بعـد هـذه المراجعـة والنظـرة المعمقـة فـي جوانـب النظريـة، فـأرى أنـه مـن الضـروري زيـادة الاهتمـام بنظريـة المسـئولية الاجتماعيـة، إذ تبـدو النظريـة الأكثـر ملائمـة بين نظريـات الإعـلام لعمـل الإعلاميين والصـحفيين اليـوم أكثـر مـن أي وقـت مضى في ظل حالـة التـردي والفوضـى التـي اتسم بهـا الأداء الإعلامـي لمعظـم وسـائل الإعلام التقليدية والحديثة خلال تلك الفترة التي تُعد هـي الأصـعب فـي تـاريخ الشـعوب العربية، والتي نحتاج فيها إلى توافر الأخلاقيات الإعلامية التي ينبغي أن تكون بمثابـة مبادئ إرشادية للإعلاميين للحفاظ على مصداقيتهم واحترافيتهم مع كل مـا يواجهونـه اليوم من أزمات وأحداث تتطلب التعامل معها بكل مصداقية واحترافية.

وقد تم إنشاء المجلس الأعلى للإعلام فـي مـارس مـن هذا العـام، مـن أجـل إلـزام الإعلاميــين بالمعــايير المهنيــة والأخلاقيــة فــي ممارســاتهم الإعلاميــة، والالتــزام بالمصداقية في جميع تقاريرهم وتحليلاتهم الإخبارية، وقد دعت الحاجة إلى إنشاء هذا المجلـس بعـد تزايـد الفوضــى والممارســات الإعلاميــة السـلبية مــن جانــب بعـض الإعلاميين البارزين ضد مؤسسات الدولة، واستخدام المنـابر الإعلاميـة كسـلاح يطلـق ضد بعض الشخصيات البارزة، كرئيس الدولة أو رجال القضاء وبعض رجال الدين.

٣ـ نظرية الأطر الإخبارية News Framing Theory:

تفترض نظرية الأطر الإخبارية أن معلومات الجمهور واتجاهاته نحـو الأحـداث والقضـايا المختلفـة تتشـكل فـي ضـوء تـأثره بالمعالجـات التـي تطرحهـا وسـائل الإعـلام لتلـك الأحـداث والقضـايا، ومـن ثـم تـؤثر الأطـر الإخباريـة فـي المعـارف والاتجاهـات والسلوكيات، وهو ما يتعلق باتخاذ الأفراد للقرارات والمواقف نحوها.[٦١]

ويقصـد بالإطـار اختيـار بعض جوانـب الواقـع وجعلهـا أكثـر بـروزًا فـي الـنص الإعلامي، وبذلك يتم تحديد المشكلة أو القضية، وتقديم تفسيرات بشأنها، وكذلك وضـع تقيـيم أخلاقـي لأبعادهـا، وجوانبهـا المختلفـة وطـرح حلـول وبـدائل بشـأنها.[٦٢] وهـذا البروز للمعالجات الإخبارية يهدف إلى تقديم معنى محدد للأحداث من خـلال توظيـف عبـارات، وكلمـات، وصـور بعينهـا تبـرز بـدورها حقـائق محـددة مـن شـأنها تشـكيل الاستجابات المعرفية، والوجدانية، والسلوكية للجمهور نحوها.[٦٣]

وهنا تلتقي نظرية الأطر الإخبارية مع نظرية ترتيب الأولويات، إلا أن ترتيب الأولويات تهتم ببروز القضايا، بينما وضع الإطار الإعلامي يهتم ببروز سمات هذه القضايا، ومن ثم فهي تؤثر على معارف الأفراد من خلال التأكيد على قيم وحقائق معينة وإعطائها الأهمية مما يساعد على سرعة إدراك الجمهور لها وتذكرها بسهولة.(٦٤)

وتختلف المعالجات الإعلامية التي تطرحها وسائل الإعلام حول الأحداث والقضايا وهو ما يؤدي بدوره إلى اختلاف وجهات النظر بشأنها، وتباين إصدار الأحكام من قبل الرأي العام نحوها.

وقد حدد روبرت أنتمان Entman أربع وظائف مهمة للأطر الإخبارية، هي:(٦٥)

- تحديد أسباب المشكلة.
- تحديد القوى الفاعله المسببة للمشكلة.
- توضيح التقييمات الأخلاقية للعوامل المسببة للمشكلة وتأثيراتها.
- اقتراح حلول وبدائل للمشكلات، فضلاً عن التنبؤ بتأثيراتها المستقبلية.

وقد أشارت العديد من الدراسات الغربية إلى أن إطار الصراع Conflict Frame هو الإطار الأكثر انتشارًا واستخدامًا في التغطية الإخبارية للقضايا، حيث يبرز هذا الإطار الاختلاف والنزاع بين الجماعات، والقوى السياسية كنوع من أنواع جذب انتباه الجمهور نحو قضية ما.(٦٦) حيث يتيح الصراع تصادم واختلاف العديد من الأطراف والقوى والجماعات، وهو ما يؤدي بدوره إلى تعدد واختلاف أطر التناول الإعلامي، فالتناول الإعلامي لأزمة "جزيرتي تيران وصنافير" ، قد يتم في سياق فكري سياسي يتناول تأثير الصراع سياسيًا على علاقتنا الوطيدة بالمملكة العربية السعودية، أو سياق اقتصادي يتناول النتائج السلبية لنقل الجزيرتين على السياحة المصرية، أو سياق قيمي يتعلق بضرورة التمسك بالأرض وعدم التفريط بها، وعندما يضع الفرد تلك الأزمة في معنى محدد فسوف يدركها وفقا لهذا المعنى، ومن ثم سيختلف الجمهور في التقييم والحكم على قضية ما وفقا لاختلاف طريقة التفكير فيها وتباين مفاهيم ومعاني القضية لديه.

كما أشار "أينجر Iyengar"، و"آدم سيمون Adam Simon"،إلى إطار المسئولية Responsibility Frame ، ويندرج تحت هذا النوع من الأطر الإعلامية نوعين من الأطر يمكن تحديد كل منهما وفقًا للمسئولية المطروحة للقضية على النحو التالي:

أولاً ــ الإطار المحدد المرتبط بوقائع وأحداث محددة Episodic Frame، حيث يشرح ويصف القضايا المثارة من خلال حالات ملموسة، أو أحداث محددة[٦٧]، فعلى سبيل المثال، التناول الإعلامي لأزمة "جزيرتي تيران وصنافير" في إطار أن الرئيس السيسي هو المسئول عن تلك الأحداث وأنه قد فرط في الأرض المصرية، هو إطار محدد، يحدد مسئولية الصراع في الحكومة المصرية والرئيس السيسي وسلوكهم السياسي وسماتهم الشخصية.

ثانيًا ــ الإطار العام Thematic Frame، وهو عكس الإطار المحدد، حيث يعالج القضايا المثارة في سياق عام وشامل، وعلى سبيل المثال، التناول الإعلامي لأحداث أزمة "جزيرتي تيران وصنافير" في إطار عام، أو شامل سيتم التأكيد من خلاله على أن نقل الجزيرتين هي نتيجة اتفاقيات ومصالح غير معلنة، وتردي الأوضاع السياسية والاقتصادية بالمجتمع المصري.

وكما أوضح أينجر Iyengar في إطار المسئولية، أنه إذا كانت المسئولية فردية أو محددة كان إطار المسئولية محددًا، وإذا كانت المسئولية عامة متعلقة بالأوضاع السياسية والاجتماعية لجماعات ما أو قوى سياسية ما فيكون إطارًا عامًا.[٦٨]

ومن ثم فإن إدراك الجمهور لسبب قضية أو مشكلة ما، وكيفية معالجتها، يتأثر إلى حد كبير بنوع الإطار الإعلامي الذي يوظف في تناول تلك القضية (محدد أم عام)، فإذا كان الإطار محددًا فسيعزي الأفراد المسئولية حول أسباب القضية إلى أفراد أو جماعات معينة، أما في حالة الإطار العام فيعزي أفراد الجمهور المسئولية إلى متغيرات عامة.

٤ـ مدخل إدارة الصراع Conflict Management Approach:

لم يعد دور وسائل الإعلام يقتصر على المهام التقليدية كجمع الأخبار وطرح الحقائق، ولم تعد وظيفة الصحفيين نشر الأخبار بموضوعية وبدون تحيز أو تشويه، وإنما أصبحت وسائل الإعلام من خلال مراسيلها، ومعالجتها الإخبارية للأحداث والصراعات شريكًا أساسيًا في صناعة الأحداث، وتنميط العلاقات الدبلوماسية بين الدول بعضها ببعض.[٦٩]

ويتضح دور وسائل الإعلام وقت الأزمات والصراعات أكثر من دورها في وقت السلم، حيث تتسق معايير الحرب والصراع مع المعايير المهنية الإعلامية أكثر من السلام، فالحرب توفر الصور المرئية للحدث، والارتباط بالبطولة والصراع، حيث تركز على العواطف أكثر من العقل، كذلك التركيز على جميع القيم الإخبارية، مثل الحالية، والغرابة، والصراع، والشخصية، والنتائج المترتبة على الأحداث.[٧٠]

وتؤكد العديد من الدراسات الإعلامية على أن تأثير وسائل الإعلام وقت الصراعات والأزمات أكبر من تأثيرها على منع الصراع أو إقرار السلام، وهناك تناقضات أساسية بين طبيعة عملية السلام، والقيم الإخبارية، فوسائل الإعلام تقوم بدور يحول دون صنع السلام، حيث تفضل وسائل الإعلام بواسطة من يديروها التركيز على أربع قيم إخبارية هي: الحالية، والصراع، والتبسيط، والتركيز على النتائج المترتبة على الصراعات، وهذه القيم تجعل من الصعب أن تكون لوسائل الإعلام دور وسيط لإحلال السلام.(٧١)

وقد أشارت العديد من الدراسات الإعلامية بصفة عامة، وفي مجال الاتصال السياسي بصفة خاصة، إلى أهمية دور وسائل الإعلام في إدارة العديد من الأحداث والصراعات، وكذلك في تشكيل معارف واتجاهات أفراد الجمهور نحو العديد من الأزمات والصراعات.(٧٢)

وفي هذا السياق يقول "أولوش وأغالو Oluoch Agalo" أن الرسائل الإعلامية تؤثر في الجمهور، فقد تكون التقارير الإخبارية موضوعية وصادقة وتنطوي على الحقائق وتستند على معايير الاحتراف والمهنية، وقد تتسم التغطيات الإخبارية بعدم الموضوعية وتفتقد للمصداقية، وفقا لمصالح معينة وليس من أجل الصالح العام، وهنا سينتج عن تلك المعالجات الإعلامية إحدى النتيجتين، إما تصعيد الصراع أو النزاع، أو تهدئة الصراعات، وربما يكون للوسيلة الإعلامية دور غير مباشر في صناعة وإدارة الأزمة، أو حل الأزمة، ولكن هذا نادرًا ما يحدث.(٧٣)

وتعتمد القنوات الإخبارية في إدارتها للأزمات والصراعات على عدة آليات، من أهمها:

١- التركيز على أطر إخبارية بعينها حول الأزمة أو الصراع، ويتم تحديد هذه الأطر أثناء معالجة الأزمات وتطور الصراع.(٧٤)

٢- تناول معلومات بعينها تتعلق بالحدث أو الأزمة، بينما يتم تجاهل بعض الجوانب الأخرى.(٧٥)

٣- تقديم الحلول التي تتوافق مع توجهاتها وفقا لرؤيتها للصراع أو الأزمة.(٧٦)

٤- تناول العناصر المرتبطة بالأزمة، ومحاوله وضع حلول مبدئية بشأنها، ثم تقديم رؤية مستقبلية للنتائج المترتبة على الأزمة أو الصراع على المدى البعيد.(٧٧)

ويركز مدخل إدارة الصراع على عنصرين، الأول: تأثير المعالجات الإخبارية للأزمات على الجمهور، الثاني: تأثير المعالجات الإخبارية للأزمات والصراعات

بوسائل الإعلام على النظام السياسي في الدول المتعلقة بتلك الأزمات والصراعات.[٧٨]

وتركز وسائل الإعلام في إدارة الصراع والأزمات على ما يلي:[٧٩]

١- إيجاد الحلول والقرارات التي قد تتسق أو تختلف مع النظام السياسي.

٢- تقديم المعالجات الإخبارية المثيرة للعواطف الإنسانية لدى الرأي العام.

٣- تكوين أجندة أعمال النظام السياسي من خلال طرحها لبدائل الحلول.

وقد أشارت العديد من الدراسات في مجال الاتصال السياسي والتي تناولت الأطر والمعالجات الإخبارية للأزمات والصراعات، وتأثيرها على النظام السياسي إلى الدور المهم لتأثير قناة الجزيرة الإخبارية، حيث ركزت تلك الدراسات على الارتباط الوثيق بين وسائل الإعلام والسياسة[٨٠]، وارتبط تأثير قناة الجزيرة بسياق الصراعات الدولية مثل أحداث ١١ سبتمبر، والحرب على لبنان عام ٢٠٠٦، كذلك الحروب المستمرة الآن في اليمن، وسوريا، والعراق، وليبيا، فضلًا عن دورها البارز في تغطياتها الإعلامية لأحداث الثورات العربية، وما نتج عن ذلك من تداعيات مازالت آثارها السلبية إلى الآن في العديد من البلدان العربية، بالإضافة إلى دور مواقع التواصل الاجتماعي والتي تزايد تأثيرها في المجتمعات العربية، كما كانت مروجًا للمعالجات الإخبارية لقناة الجزيرة حول العديد من القضايا والأزمات العربية.[٨١]

وقد طرح "جون جالتونج Johan Galtang" عام ١٩٩٧ عدة آليات ينبغي على وسائل الإعلام توظيفها حيال إدارتها للأزمات والصراعات، وهي على النحو التالي:[٨٢]

١- طرح القصة الإخبارية حول الأزمة أو القضية بكافة تفاصيلها.

٢- تنوع المصادر لتغطية الصراع أو الأزمة.

٣- تجنب استخدام الصور المثيرة للصراعات أو الحروب.

٤- طرح الحقائق بعد تحري الدقة والصدق في جمع المعلومات.

ويستند مدخل إدارة الصراع على التحليل الثقافي Cultural Analysis لبنية الصراعات والأزمات المختلفة، حيث يطرح التحليل الثقافي عدة آليات للتحليل تتمثل في المدخل الذاتي الذي يتعلق بالأفراد، والمدخل البنيوي الذي يهتم بالمضمون ويخضعه للتحليل، والمدخل التعبيري الذي يدرس مخرجات البناء الاجتماعي ورموزه المختلفة وطبيعة الرسائل التي تعبر عنه، وأخيرًا المدخل المؤسسي الذي

ينصب على الأطراف الفاعلة Actors الذين يتمتعون بقدرات خاصة في عملية الإنتاج المعرفي، ويندرج ضمن هذا الإطار وسائل الإعلام عامة، والقنوات الإخبارية خاصة، وينطوي التحليل الثقافي للصراع على عدة مراحل تتسم بالاتساع والتجريد على النحو التالي:(٨٣)

١- تحديد أطراف الصراع ودوافع كل منهم.

٢- انتقاء القضايا الشائكة والعناصر الخلافية التي يتأزم الصراع بشأنها.

٣- رصد الأهداف التي يسعى لتحقيقها الأطراف المشاركة في الصراع.

٤- رصد وتحليل الوسائل والآليات التي يوظفها أطراف الصراع لتحقيق أهدافهم.

٥- تحديد توجهات وسائل الإعلام نحو الصراع وأساليب تناولها.

٦- تحديد المتغيرات الداخلية والخارجية المؤثرة في تطور الصراع.

وتلتقي نظرية الأطر الإخبارية في بعض جوانبها بمدخل إدارة الصراع، حيث أشارت العديد من الدراسات الغربية إلى أن إطار الصراع Conflict Frame، هو الإطار الأكثر انتشارًا واستخدامًا في التغطية الإخبارية للقضايا، حيث يبرز هذا الإطار الاختلاف والنزاع بين الجماعات والقوى السياسية، كما يتيح إطار الصراع التصادم واختلاف العديد من الأطراف والقوى، وهو ما يؤدي بدوره إلى تعدد واختلاف أطر التناول الإعلامي.(٨٤)

ويتم تناول الصراعات والأزمات من قبل وسائل الإعلام وفقا لثلاثة أنماط:

١- الصراع المصيري، وهو نمط من الصراع يستمر طويلا دون حسم أو انتهاء، ويحمل أطرافه أهدافًا تدميرية تتمثل في الرغبة في تدمير المقدرات الإنسانية والمادية للطرف الآخر.

٢- الصراع الجوهري، وهو نمط آخر من الصراع ويكون مصدره عوامل دينية، أو قومية، أو لغوية، أو عرقية، ويتسم بعمق الجذور في الهياكل الأساسية للأطراف المتنازعة.

٣- الصراع العرضي، ويطلق عليه أيضا الصراع الثانوي، ويعتمد على استغلال الظروف المتاحة للحصول على مكاسب معينة، قد لا تتاح مستقبلًا من قبل الأطراف المتصارعة.

وتختلف الأطر الإخبارية باختلاف توجهات الوسيلة الإعلامية نحو القضايا والأزمات التي تعالجها، ويلاحظ أن الأطر الإخبارية من خلال مواقع التواصل الاجتماعي تركز على أطر الصراع، وفي هذا السياق يقول "أسيك بن Ben

Wasike" أن الأطر الأكثر شيوعًا في الأخبار المتداولة على موقع تويتر لتأطير قضية محددة، تتمثل في: أطر الصراع، والاهتمامات الانسانية،التأثير الاقتصادي، المسئولية الأخلاقية.[٨٥]

مفهوم الأزمة وخصائصها وأنواعها:

وفي سياق المشكلة البحثية فمن الأهمية التطرق لمفهوم الأزمة وخصائصها وأنواعها كما يلي:

تعد الأزمة (Crisis) مفهوما قديمًا "اصطلاحًا" واستخدامًا" وتعني الشدة والقحط[٨٦]، وتكمن الصعوبة في تحديد مفهوم الأزمة في شمولية طبيعتها واتساع نطاق استعمالها لتشمل مختلف صور العلاقات الإنسانية في كافة مجالات التعامل وعلى تعدد مستوياته.[٨٧]

يقول كل من ديفيد برك وستارت ألن (David Burke & Stuart Allen) أن الأزمة هي حادث غير متوقع ويحتوي على بعض عناصر المفاجأة الذي يشكل تهديدًا للمنظمة ويجب معالجتها على الفور، والأزمة قد تسبب توقف الأعمال وارتباك في سير الأمور.[٨٨]

وتعرف الأزمة أيضا بأنها عملية التحول حيث لم يعد من الممكن الإبقاء على النظام القديم المتوتر، فالأزمة حدث يكون له تأثير شديد على المنظمة ووظائفها وجماهيرها الأساسية، وإذا لم يتم التعامل مع هذا الحدث بطريقة صحيحة فإنه يهدد قواعد المنظمة الأساسية، ويحد من قدرتها على القيام بمهمتها والحفاظ على شرعيتها وسمعتها.[٨٩] كما أنها موقف محدد يهدد مصالح المنشأة وصورتها أمام الجماهير مما يستدعي اتخاذ إجراءات فورية لتصويب الأوضاع حتى تعود إلى مسارها الطبيعي، فالأزمة هي وضع غير مستقر يؤثر على عمل المنظمة ككل، ويهدد افتراضاته الأساسية، مع ضرورة اتخاذ قرارات سريعة وحاسمة والوقت هو جوهر المشكلة.[٩٠]

كذلك تعرف الأزمة على أنها تحول فجائي عن السلوك المعتاد نتيجة سلسلة من التفاعلات التي يترتب عليها نشوء موقف مفاجئ ينطوي على تهديد مباشر للقيم أو المصالح الجوهرية للدولة، مما يستلزم معه ضرورة اتخاذ قرارات سريعة في وقت ضيق نظرًا لعدم التأكد وتضارب المعلومات حول الأزمة.[٩١]

وتعرف الأزمة كذلك بأنها موقف تتضارب فيه العوامل المتعارضة، مما تستلزم توقف الأحداث المنتظمة وإحداث التغيير لإعادة التوازن وتكوين تصرفات جديدة أكثر ملائمة، فالأزمة عبارة عن تحد كبير لمواقف الأشخاص والمؤسسات والمنظمات، مما يتطلب القدرة على التكيف مع الظروف الطارئة، وقد تتشابك هذه

التحديات وتتعقد في عدة جوانب، وعلى أكثر من مستوى، مما يستدعي التعامل معها بمهارة ووضع تخطيطًا دقيقًا ذات طابع تفاعلي ووقائي لمواجهة تلك الأزمة.[٩٢]

ويختلف معنى الأزمة وفقًا لكل مجال من المجالات التالية:

١. من الناحية الاجتماعية: تعرف الأزمة بأنها توقف الأحداث المنظمة والمتوقعة وحدوث اضطرابات في العادات المتعارف عليها مما يستلزم التغير السريع لإعادة التوازن، ولتكوين عادات جديدة أكثر ملاءمة بأقل خسائر ممكنة وفي أسرع وقت ممكن.

٢. من الناحية السياسية: تعني الأزمة حالة أو مشكلة تأخذ بأبعاد النظام السياسي مما تستدعي اتخاذ قرار لمواجهة التحدي الذي تمثلة، وهنا الاستجابة الروتينية المؤسسية لهذه التحديات تكون غير كافية بل تتطلب تجديدات مؤسسية وحكومية، اذا كان المجتمع يريد البقاء.

٣. من المنظور الإداري: فتعني الأزمة لحظة حرجة حاسمة تتعلق بمصير الكيان الإداري، مما تشكل صعوبة كبيرة أمام متخذ القرار وتجعله في حيرة بالغة تتعلق بصعوبة اتخاذ قرار بسبب قصور المعرفة وعدم التأكد من المعلومات، واختلاط الأسباب بالنتائج.

٤. من الناحية الإعلامية: فالأزمة تعني نشر سيئ غير متوقع لموقف يتسبب في جعل الدولة محل اهتمام سلبي واسع النطاق من وسائل الإعلام المحلية والعالمية[٩٣]، ويعد الإعلام ضرورة كطرف فاعل يسهم بفعالية في المراحل المختلفة لإدارة الأزمة من حيث تحديد الأطراف الفاعلة في الأزمة ووضع الخطط الإعلامية التي تتسق مع توجهات الوسيلة الإعلامية.

ويرتبط مفهوم الأزمة بالعديد من المفاهيم الأخرى التي تتضح من خلال ما يلي:

١. المشكلة problem : هي حالة من التوتر وعدم الرضا الناجمان عن بعض الصعوبات التي تعوق تحقيق الأهداف، وتتضح المشكلة في حالة عدم تحقيق النتائج المطلوبة، ولذلك تكون هي السبب الرئيسي لحدوث حالة غير مرغوب فيها، بل تصبح تمهيدًا لأزمة، إذا اتخذت مسارًا معقدًا، يصعب معه توقع النتائج بدقة.[٩٤]

٢. الكارثة disaster: هي عبارة عن نكبة مفاجئة وضخمة حدثت بالفعل، وأدت إلى تدمير وخسائر كبيرة في الموارد البشرية والمادية أو كلاهما، وأسباب الكوارث دائما يمكن تحديدها خلال فترة زمنية بعينها، ومصادرها يمكن حصرها في أسباب طبيعية أو بشرية أو صناعية، ويتضح بذلك أن الكارثة ليست مرادف

للأزمة ولكن الأزمة هي إحدى نتائج الكوارث[٩٥]. وقد تؤدي الكارثة إلى أزمة فعلية تنشأ بسبب حادث معين، مثل أزمة سقوط الطائرة الروسية في سيناء في ٣١ اكتوبر ٢٠١٥، فحادث السقوط هو كارثة بكل المقاييس نتج عنها أزمة حادة في المجتمع الروسي والمصري بشأن تلك الكارثة.

٣. الحادث accident: يعبر الحادث عن شيئ فجائي غير متوقع تم بشكل سريع وانفض أثره فور إتمامه ولا يكون له صفة الامتداد بعد حدوثه الفجائي العنيف.[٩٦]

٤. الصراع conflict : الصراع هو مفهوم متعدد في أبعاده واتجاهاته وأطرافه، ويدور حول التعارض في المصالح بين طرفين أو أكثر، ويركز مفهوم الصراع على العلاقة الاجتماعية بين الأفراد، وهو موقف تصادمي قد لا يكون بالغ الخطورة ولكنه في نفس الوقت محدد الأبعاد والاتجاهات وقد يكون له صفة الاستمرار بعكس الأزمة.[٩٧]

وتعد الأزمة السياسية من أكثر أنواع الأزمات التي تحيطها العديد من العناصر التي تشكلها وتحدد ماهيتها، ومن أهم خصائص الأزمة السياسية على سبيل المثال أنها تظهر عندما تخرج المشكلة عن نطاق السيطرة وتتلاقى الأحداث وتتشابك الأسباب بالنتائج، ويفقد معها متخذ القرار قدرته على السيطرة عليها أو على اتجاهاتها المستقبلية.[٩٨]

خصائص الأزمة:

وتتسم الأزمة بمجموعة من الخصائص كما يلي:[٩٩]

- المفاجأة: حيث تتسم الأزمة بالفجائية واستقطابها لكل الاهتمام من جانب جميع الأفراد، وخاصة إذا ارتبطت تلك الأزمة بالمشاعر الوطنية، أو تعلقت بالقيم والعادات الأصيلة لدى الناس.
- نقص البيانات: حيث تتصف الأزمة بعدم وجود كم من البيانات والمعلومات اللازمة أثناء وقوع الأزمة، مما يؤدي لعدم وضوح الرؤية لدى صناع القرار، وكذلك عدم القدرة على تحديد الاتجاهات السليمة لصناعة القرارات الفعالة.
- صعوبة السيطرة عليها: حيث يصعب السيطرة على الأزمة نظرًا لعدم القدرة على مواجهتها منذ بدايتها، ونظرا لتشابكها مع بعض الأزمات الأخرى التي تمس اهتمامات الناس في المجتمع.

- التداخل والتشابك: ويعني التعقيد في عناصر الأزمة وأسبابها وتعدد الأطراف والقوى المعارضة وكذلك المؤيدة لها.
- سرعة الانتشار: نتيجة لتعدد مواقع التواصل الاجتماعي وتزايد مشاركات المواطنين من خلال صحافة المواطن حول الأزمة في فترة وجيزة جدًا، وخاصة في حالة ارتباط تلك الأزمة باهتمامات الناس.
- خطورة تبعات الأزمة: يتحدد تبعات الأزمة في وجود رد فعل سلبي يتمثل في حالة التوتر التي تسود الدولة أو ظهور أطراف تؤيد حدوث الأزمة.

الدراسات السابقة:

يستهدف هذا الجانب الوصول لأهم النتائج المستخلصة التي تناولت قناة الجزيرة الإخبارية ومواقع التواصل الاجتماعي، ورصد دور كل منهما في صناعة وإدارة الأزمات بشكل عام، وتناول أزمات بعينها من واقع العديد من الدراسات الإعلامية، وقد صنفت الباحثة الدراسات السابقة وفق مسارين أساسيين هما:

المسار الأول: قناة الجزيرة ومواقع التواصل الاجتماعي ودورهما في صناعة الأزمات وتوجيه الصراع. المسار الثاني: مدى تأثير مواقع التواصل الاجتماعى في الواقع السياسي في المجتمع المصري والعالمي.

ويمكن عرض الدراسات المرتبطة بالمسار الأول من خلال المحاور التالية:

المحور الأول: يتناول مدى تأثير قناة الجزيرة الإخبارية في إدارة الصراعات والأزمات:

في إطار المقارنة بين قناتي الجزيرة و CNN من حيث دورهما في إدارة الصراع أثناء ثورة ٢٥ يناير، جاءت دراسة (أمير جميل Amir Jameel، ٢٠١١)، والتي تناولت أبرز الاختلافات في التغطية الإخبارية بينهما، وكيفيه المقارنة في تأطير أحداث الثورة المصرية، من حيث مدى شرعية الثورة، وكيف أبرزت كل منهما صورة الرئيس مبارك، وكيف تم إبراز رد فعل المجتمع الدولي تجاه أحداث الثورة.

وأظهرت النتائج أن قناة الجزيرة قد أضفت الشرعية على الثورة المصرية، وأنها تعبيرًا سلميًا عن حقوق مشروعة للمطالبة بالحقوق المدنية والسياسية، بينما قامت قناة CNN بتأطير الثورة من خلال تغطياتها الإخبارية استنادا إلى وجهة نظر المسئولين والمحللين الأمريكيين، حول موضوع الديمقراطية في الشرق الأوسط بشكل عام وفي مصر على وجه الخصوص، أما الرئيس مبارك فقد صوّرته قناة الجزيرة كدكتاتور، وحكومته قمعية مستبدة فاشية، ونظامه مستبد يسعى لتقديم الولاء لإسرائيل وللغرب

على أساس الإذلال والتجويع للشعب المصري، بينما صورت قناة CNN الأمريكية الرئيس مبارك على أنه متمسك بالسلطة، وأن الأمن المصري قادر على التصدي لأي احتجاجات وأي مظاهرات قد تقود البلاد الى الفوضى والفتن.(١٠٠)

وفي هذا السياق جاءت دراسة (أمل عفيفي Aml Afify ,2011)، للمقارنة بين التغطية الإخبارية لأحداث الاحتجاجات لثورة ٢٥ يناير، من خلال تحليل الأطر الإخبارية التي أطرتها قناتا الجزيرة وBBC البريطانية، وكيف أدار كل منهما أحداث الثورة المصرية، وأوضحت النتائج أن قناة الجزيرة قد بالغت في تغطية الأحداث، بل تجاوز هذا الدور التغطية الإخبارية إلى توجيه الاحتجاجات بطريقة ساهمت فيما آلت إليه الأمور، بل قد مكنت الجزيرة المتظاهرين من تحقيق أهدافهم، كما جاءت الأطر الإخبارية في كل من القناتين شديدة الإختلاف، فبينما وقفت الجزيرة بجوار المتظاهرين ضد النظام الحاكم ورئيس الدولة، جاءت ردود الفعل الدولية بشأن الثورة في BBC لتكون أكثر حيادية، حيث تم إرجاع أسباب الاحتجاجات إلى مطالبة الشعب بتحقيق الديمقراطية ولغلاء الأسعار.(١٠١)

كما جاءت الجزيرة لتصنع أحداث الثورة المصرية، بل وموجهة لكل تداعياتها في الشارع المصري، وهو ما أشارت إليه دراسة (محمد عبدالله ، ٢٠١٢)، والتي سعت لرصد دور قناة الجزيرة أثناء ثورة ٢٥ يناير وما بعدها، من خلال تغطياتها الإخبارية وإدارتها لأحداث الثورة المصرية، وكيف ساعدت على إحداث التأثير السياسي في مصر، وجاءت النتائج لتؤكد على أن الجزيرة لعبت دورًا مهمًا في الثورات العربية، وقد انحازت للثورة ضد الأنظمة والحكومات، وكان دورها شديد الوضوح في إدارة الثورة المصرية، إلى الحد الذي تجاوز دورها في التغطية الصحفية لتصل إلى حد صناعة الحدث والمشاركة في الثورة، وهو ما يتنافى مع المهنية والموضوعية التي يجب أن تتمتع بها القناة، وهو ما أضر بالصورة العامة لقناة الجزيرة كقناة محترفة وجعلها في موضع شك كبير، كما شكلت تغطيات الجزيرة المستمرة لميدان التحرير زخما أكبر للثورة المصرية، مما أكسبها القدرة على الاستمرار والنجاح، كما أبرزت نتائج الدراسة أن المحللين السياسيين الذين ظهروا على الجزيرة قد تجاوز دورهم كمحللين سياسيين للحدث إلى أطراف فاعلة في الثورة، من خلال طرح الإرشادات والنصائح السياسية للثوار حول كيفية التعامل مع النظام، وماهية الخطوات التي يجب اتخاذها لمواصلة الثورة وإسقاط النظام.(١٠٢)

وعن مدى وجود فروق بين قناة الجزيرة العربية والأجنبية في سياستهما التحريرية في تغطية أحداث ثورة ٢٥ يناير، وعن دورهما في توجيه الصراع في تلك الأزمة، جاءت دراسة (غالية بديوي، Ghalia Bdiwe ,٢٠١١)، حيث حللت عينة من اللقطات والمشاهد والصور، وتحليل خطاب لبعض المصلحات والعبارات للكشف

عن المعالجات الإخبارية للقناتين، وأشارت الدراسة إلى أن كل منهما قد قام بدور واضح أثناء أحداث ثورة ٢٥ يناير، وأن القناتين لا فارق بينهما في توجهاتهما السياسية وموقفهما من الثورة المصرية سوى في اللغة، حيث ركزت القناتين على فيديوهات ومشاهد القتل للمتظاهرين، ومدى العنف المستخدم من قبل رجال الأمن المصري في قمع التظاهرات، مما يشير إلى دور كلًا من قناتي الجزيرة العربية والإنجليزية في الدور المحوري الذي لعبته كل منهما في توجيه الصراع وصناعة الأزمة، وكأنها طرفًا في إدارة الثورة وليس مجرد ناقلًا للأحداث.(١٠٣)

وعن مدى حيادية قناة الجزيرة في معالجتها للقضايا العربية، وتناولها للأزمات في الشرق الأوسط، جاءت دراسة (أورن كيسلر Oren Kessler، ٢٠١٢) بعنوان "قناة الجزيرة ذات الوجهين"، وهي دراسة كيفية سعت للتعرف على مدى توافر الموضوعية في أداء قناة الجزيرة، وإلى أي مدى يمكن أن تسهم في إدارة الأحداث، وهل كان لها دورًا حقيقيًا في التحريض على العنف أثناء ثورات الربيع العربي على حد تعبير الباحث، وطبقت الدراسة على عشرين شخصية بارزة في المجتمع الأميركي، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن قناة الجزيرة سواء العربية أو الإنجليزية قد أصبحت رائدة في تغيير عقول الناس ومواقفهم السياسية، وأن الجزيرة قد دعمت إرهاب حماس في غزه، واستيلاء حزب الله في لبنان، وأنها تسعى لترويج مفهوم الديمقراطية الزائفة وحقوق الإنسان من أجل إشعال الفتن في العالم العربي، وأنها سعت لانتشار لهيب الثورات في معظم دول الخليج وخاصة في البحرين، فضلًا عن عدم حياديتها وموضوعيتها في تناول أحداث الثورتين المصرية والتونسية، وهو ما سيفقدها مصداقيتها لدى الشعوب العربية.(١٠٤)

المحور الثاني: يتناول قناة الجزيرة ومواقع التواصل الاجتماعي ودورهما في توجيه الصراع وإدارة الأزمات.

يبدو أن هناك الآن ارتباطًا كبيرًا بين مواقع التواصل الاجتماعي وبين الحراك الاجتماعي، وكذلك وجود علاقة غير مسبوقة بين قناة الجزيرة وبين وسائل الإعلام الجديد، وخاصة شبكات التواصل الاجتماعي، وكان العامل الأكبر في تلك العلاقة هو الاحتجاجات الشعبية والتظاهرات والتي تجلت تداعياتها أثناء الثورات التي شهدها العالم العربي عام ٢٠١١، وهو ما جاء في دراسة (راكيل البوكيرك Raquel Al buquerau 2012,)، والتي جاءت بعنوان "الدور الذي لعبته قناة الجزيرة وشبكات الإعلام الاجتماعي في ثورتي تونس ومصر"، من خلال تحليل نظري للثورات وآلياتها وطبيعة الدور الذي لعبته قناة الجزيرة ومواقع التواصل الاجتماعي في توجيه الصراعات، مستخدمة مقاربة جديدة بين وسيلة إخبارية قوية كقناة الجزيرة

وبين مواقع التواصل الاجتماعي، وجاءت أبرز النتائج لتوضح الدور البارز الذي لعبته قناة الجزيرة في الثورتين المصرية والتونسية، من خلال تغطياتها الإخبارية المستمرة والتحليلات السياسية المتعمقة، والفورية في نقل الأحداث، كما أسهمت مواقع التواصل الاجتماعي في صناعة الحدث وتوجيه الصراعات بشأن أحداث ثورتي مصر وتونس، كما أشارت النتائج إلى أن مواقع التواصل الاجتماعي قد قامت بدور فاعل في ترويج التغطيات الصحفية، والتوجهات السياسية لقناة الجزيرة من خلال نشر تلك المعالجات الإعلامية عبر الفيس بوك وتويتر واليوتيوب، مما أسهم في توجيه الصراع ونجاح الثورتين المصرية والتونسية.(١٠٥)

وفي هذا السياق جاءت دراسة (دبير Daiber ,٢٠١٢)، والتي هدفت إلى تحليل الدور الذي لعبته قناة الجزيرة في ثورة ٢٥ يناير، وكيف أوقفت برامجها الاعتيادية لتخصص ساعات طويلة من البث وعلى مدار الساعة لتغطية الثورة المصرية، وأبرزت النتائج أن الجزيرة برزت كلاعب سياسي أدار بمهارة أحداث الثورة، وساعدها في أداء ذلك الدور السياسي موقع الفيس بوك وتويتر واليوتيوب، بل أرجعت نتائج الدراسة نجاح الثورة المصرية إلى قوة مواقع التواصل الاجتماعي واستغلالها من جانب المتظاهرون كقنوات أساسية للتواصل بين النشطاء لحشد الناس، وتنظيم التظاهرات، فعندما حجبت الحكومة المصرية الإنترنت في البلاد لتمنع تواصل النشطاء عبر الإنترنت في الثامن والعشرين من يناير ولمدة خمسة أيام، تم توقف عمل النشطاء وهنا جاءت قناة الجزيرة لتكمل المسار وتعمل كأداة تواصل فعلية بين المتظاهرين لتعلن عن توقيت وأماكن التظاهرات، فضلا عن تغطياتها المستمرة للأحداث على مدار الساعة.(١٠٦)

وعن السياسة الثقافية لقناة الجزيرة الإنجليزية في الولايات المتحدة الأمريكية، فقد تم اتهام الجزيرة بأنها قناة محرضة بالدرجة الأولى، وتتحمل المسئولية عن مقتل الجنود الأمريكيين على يد المتطرفين في الخارج، وهو ما أكدته دراسة (وليام يومز William Youmans, ٢٠١٢)، والتي ركزت على الأطر الإخبارية التي تصدرها قناة الجزيرة للرأي العام العالمي حول الإرهاب والثورات العربية، وأظهرت النتائج أن قناة الجزيرة اجتهدت في إبراز دورها في مناهضة الإرهاب، وتحاول أن تنأى بنفسها عمن يفعلون ذلك، إلا أنها على العكس من ذلك فإنها تدعم الإرهاب وتقف بجانبه، حيث صورت الجزيرة حركة طالبان على أنهم من القائمين على المقاومة ضد الولايات المتحدة الأمريكية الأمبريالية، كما ركزت على ثورة ٢٥ يناير وتم تصديرها إلى الرأي العام العالمي على أنها أكبر وأهم ثورة شعبية في التاريخ المعاصر، وذلك

كان له أسبابه غير الحيادية وفقًا لمصالح معينة تتداخل فيها السياسة القطرية مع الشأن المصري.[١٠٧]

ويمكن عرض الدراسات المرتبطة بالمسار الثاني من خلال المحاور التالية:

المحور الأول: أهمية مواقع التواصل الاجتماعي في الحراك السياسي والمساهمة في إدارة الأزمات.

وعن الأهمية السياسية لمواقع التواصل الاجتماعي ودورها في النشاط السياسي لدى الشباب، فنجد أن مواقع التواصل الاجتماعي تستطيع حشد الجماهير تجاه القضايا السياسية والاجتماعية، فضلًا عن تنشيط التواصل ما بين السياسيين وجماهيرهم، للحد الذي يمكن أن نعتبرها منصة للتشاور وتبادل الأراء حول العديد من القضايا المهمة، وفي هذا السياق جاءت دراسة الباحثين (كارمات وفاروق Karamat. A, & Farooq, ٢٠١٦)، والتي اهتمت برصد دور وسائل الإعلام الاجتماعي في النشاط السياسي، وركزت الدراسة على موقعي (الفيس بوك وتويتر)، من خلال تقييم مستوى الوعي السياسي الذي تحققه هذه المواقع، ومدى تأثيرها على النشاط االسياسي لدى الطلاب الباكستانيين في جامعتي "لاهور وبنجاب"، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن مواقع التواصل الاجتماعي قدمت منصة للشباب ليكونوا جزءًا من الثورة السياسية الجارية، كما أنها أصبحت ساحة لتكوين التجمعات المشتركة سياسيًا واجتماعيًا، فضلا عن دورها في التمكين السياسي والاجتماعي للأفراد عبر ما تتيحه من أدوات يمتلكها الجميع، كما أبرزت النتائج أنه على الرغم من أهمية شبكات التواصل الاجتماعي لدى الشباب في زيادة الوعي السياسي وتحقيق المشاركة والنقاش والضغوط على الحكومات، إلا أنها في ذات الوقت لا تحظى أخبارها بالثقة لغياب دور حارس البوابة الإعلامية.[١٠٨]

وفي هذا السياق جاءت دراسة (خالد جاد khalid Gad، ٢٠١٥) حول أثر الحملات السياسية من خلال مواقع التوصل الاجتماعي على التوجهات والخيارات السياسية للمصريين، والتي استهدفت التعرف على مدى اهتمام مواقع التواصل الاجتماعي في مصر بحملات الترويج السياسي، وقياس التأثير الذي يمكن أن تحدثه تلك الحملات السياسية على صناعة الأحداث وقدرة مواقع التواصل على تحديد التوجهات السياسية للأفراد، وطبقت الدراسة على عينة من الأكاديميين والسياسيين من مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي في مصر، وأشارت النتائج الى أن حملات الترويج السياسي عبرمواقع التواصل الاجتماعي تلقى إقبالًا إيجابيًا لدى المصريين،

وأن لحملات الترويج السياسي من خلال موقعي الفيس بوك وتويتر، لها تأثيرًا كبيرًا على الواقع السياسي في مصر.[١٠٩]

أما عن قدرة موقع تويتر في إدارة الصراع والأزمات من خلال تغريدات المستخدمين، فجاءت دراسة (ستيجمان باترك Stegemann Patrick، ٢٠١٦)، حول مدى قوة موقع تويتر في إدارة الصراع خلال فترة الحرب التي خاضتها اسرائيل عام ٢٠١٤ على غزة، من خلال تحليل عينة من التغريدات حول بعض الموضوعات مثل "غزة، الهجوم العسكري في إسرائيل، الضفة الغربية، المصالح الإنسانية" وأظهرت نتائج الدراسة وجود اختلافات في التواصل الاجتماعي خلال أوقات الحرب وقبل بدء الحرب وما بعدها، حيث أظهرت تغريدات الجنود الإسرائيليين قبل الحرب بأنهم يحاولون تصوير أنفسهم على أنهم جنود ودودين تهدف أنشطتهم إلى دمج الأقليات في المجتمع الإسرائيلي، أما في أوقات الحرب، فحاولت قوات الدفاع الإسرائيلي من خلال تويتر بناء علاقات وطيدة مع متابعيهم من خلال خلق صورة شاملة عن جيش حديث محب للسلام أمام قهر الفلسطينيين، وفي أوقات السلم كانت تغريدات الجيش الإسرائيلي تتحدث حول موضوعات ذات طابع إنساني، وذلك من أجل بناء صورة إيجابية لإسرائيل بهدف تكوين مصداقية لهم لدى متابعيهم يستندوا عليها أوقات الحروب.[١١٠]

وعن الاتجاه المتزايد نحو استخدام مواقع التواصل الاجتماعي الرقمية وتشارك محتواها مع التليفزيون، وهو ما يطلق عليه "Viewertariat"، فجاءت دراسة (يون شيول وجي يونغ Yun Cheol & Ji Young، ٢٠١٦)، حول المشاهدة الناشئة لمواقع التواصل الاجتماعي بالتشارك مع التليفزيون في كوريا الجنوبية، من خلال تحليل كيفية تدخل مستخدمي تويتر والفيس بوك والمدونات في النقاشات والمناظرات المتعلقة بانتخابات بلدية سيؤول التي تبث على التليفزيون الكوري، ومدى مساهمة هؤلاء المستخدمين في إدارة المناقشات وتوجيه المناظرات، وتم تحليل خصائص الخطاب السياسي فيما يتعلق بالمناظرات التليفزيونية على تويتر والفيس بوك والمدونات، وقد أظهرت نتائج الدراسة إلى أن أنماط التفاعل مع هذه المناظرات تنوعت وفقا لتنوع منصة شبكة التواصل الاجتماعي، حيث كان أكبر عدد من المشاركات على تويتر أثناء المناظرات، حيث كان المغردين يدلون بأرائهم مباشرة، أما مستخدمي الفيس بوك والمدونات فكانوا يدونون مشاركاتهم بعد انتهاء المناظرة التليفزيونية مباشرة.[١١١]

المحور الثاني: أهمية مواقع التواصل الاجتماعي في وضع أجندات وكالات الأنباء والقنوات الإخبارية.

مكنت مواقع التواصل الاجتماعي معظم المستخدمين في العديد من الدول العربية للوصول للمعلومات وتبادلها بسهولة أكبر من خلال مواقعها، بل وتستطيع مواقع التواصل من خلال مستخدميها التأثير على أجندات وكلات الأنباء، وكبرى القنوات الإخبارية العربية والأجنبية، وفي هذا السياق جاءت دراسة (بيتر هامبي Peter Hamby، ٢٠١٣) حول مدى أهمية تويتر في الحملات الإعلامية، وتم التركيز على حملة المرشح الجمهوري (مت رومني Mitt Romney)، للتعرف على دور موقع تويتر في إدارة تلك الحملة الإنتخابية، من خلال خلال دراسة ميدانية على عينة مكونة من ٧٠ من الصحفيين والسياسيين القائمين على الحملات الرئاسية عام ٢٠١٢، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن هناك علاقة بين مساهمات المستخدمين من خلال موقع تويتر والتأثير على الرأي العام بشأن حملة Romney، وأشارت النتائج كذلك إلى أن موقع تويتر ليس فقط مصدرًا رئيسيًا للأخبار، بل أيضا سلاحًا فعالًا في التأثير على السياسة في واشنطن.(١١٢)

وفي دراسة (جرزونسكا وبوردن Grzywinska Borden ,٢٠١٢)، والتي ركزت على تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على بناء أجندة وسائل الإعلام التقليدية، من خلال التعرف على تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على كل من الثورة المصرية والتونسية، وحركة احتلال وول ستريت في الولايات المتحدة الأمريكية في يوليو ٢٠١١، وأبرزت نتائج الدراسة أن تأثير وسائل التواصل الاجتماعي تعدى مرحلة المناقشات وتبادل المحتوى ونشر الأخبار إلى التأثير على اهتمامات وأجندات وسائل الإعلام التقليدية، بل وإدارة الأزمات التي تناولتها وسائل التواصل الاجتماعي، كما أشارت النتائج إلى أن وسائل الإعلام التقليدية تعتمد في تغطياتها الصحفية على رسائل المستخدمين من خلال موقعي الفيس بوك وتويتر، مما جعل لأراء المستخدمين عبر تلك المواقع دور مهم في توجيه الأحداث والأزمات، وأن وسائل التواصل الاجتماعي قد سبقت وسائل الإعلام التقليدية في العديد من التغطيات الصحفية المهمة.(١١٣)

التعليق على الدراسات السابقة:

١- اتفقت الدراسات الأجنبية على تحيز وعدم موضوعية قناة الجزيرة في تغطياتها الصحفية لأحداث ثورتي٢٥ يناير، والثورة التونسية، ومعظم الأحداث في

المنطقة العربية، وأتهمت قناة الجزيرة من جانب العديد من الباحثين بالتحريض على إثارة الفتن والمؤامرات، سواء على الصعيدين العربي أوالعالمي.

٢- وجدت الدراسات ارتباطًا فاعلًا بين قناة الجزيرة ومواقع التوصل الاجتماعي في الترويج للأخبار، وصناعة الأحداث والمساهمة في إدراتها.

٣- اتفقت نتائج الدراسات على أن قناة الجزيرة قد تجاوزت حدود التغطية الصحفية لتصل إلى مرحلة صناعة الحدث في تغطية أحداث الثورة المصرية، بل والمشاركة في إدارة أحداث الثورة، وهو ما يتنافى مع المعايير المهنية والأخلاقية التي يجب أن تتمتع بها القناة.

٤- يوجد حالة من شبه الاجماع على الدور المحوري الذي قامت به قناة الجزيرة ومواقع التواصل الاجتماعي في الثورات العربية بشكل عام، والثورة المصرية والتونسية على وجه الخصوص، حيث أشارت نتائج الدراسات إلى أن قناة الجزيرة قد أسهمت في نجاح واستمرار الثورتين المصرية والتونسية، بل عملت على انتقال لهيب الثورات من بلد عربي إلى آخر.

٥- اتهمت إحدى الدراسات قناة الجزيرة بأنها قناة محرضة على العنف بالدرجة الأولى، وأن قناة الجزيرة تتحمل المسئولية عن مقتل الجنود الأمريكيين على يد المتطرفين في الخارج، وهو ما جاء في دراسة (وليام يومز William Youmans).

٦- وصفت إحدى الدراسات في نتائجها قناة الجزيرة بلاعب سياسي، أدار بمهارة أحداث ثورة ٢٥ يناير، وساعدها على أداء ذلك الدور السياسي موقعا الفيس بوك وتويتر.

٧- اتفقت نتائج الدراسات على أهمية وتأثير مواقع التواصل الاجتماعي على أجندات وسائل الإعلام التقليدية، وكذلك على الدور المؤثر لمواقع التواصل الاجتماعي في النشاط السياسي والحراك الاجتماعي لجمهور المستخدمين.

٨- جاءت الدراسات العربية والأجنبية في إطار الدراسات الكمية، وندرت الدراسات الكيفية التي تعتمد على تفسير الدور المحوري الذي تقوم به قناة الجزيرة ومواقع التواصل الاجتماعي في صنع الأزمات وإدارتها بأسلوب كيفي يعتمد على التعمق في التفسيرات، والوصول لمزيد من النتائج بشكل أكثر وضوحًا، ما عدا دراسة (أورن كيسلر Oren Kessler) التي اعتمدت على الأسلوب الكيفي في تفسير النتائج.

فروض الدراسة:

أ- فروض الدراسة الكمية:

فى إطار المشكلة البحثية تم صياغة بعض الفروض العلمية التى تسعى الدراسة إلى اختبارها على النحو التالى:-

الفرض الأول: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المبحوثين نحو مكونات الأداء الإعلامى لكل من قناة الجزيرة الإخبارية ومواقع التواصل الاجتماعي محل الدراسة .

الفرض الثانى: توجد علاقة ارتباطية بين اعتماد المبحوثين على قناة الجزيرة ومواقع التواصل الاجتماعي محل الدراسة، والتأثيرات المعرفية والوجدانية والسلوكية نحو أزمة "جزيرتي تيران وصنافير".

الفرض الثالث: توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية فيما بين المبحوثين نحو آليات معالجة قناة الجزيرة ومواقع التواصل الاجتماعي خلال إدارتهما لأزمة "جزيرتي تيران وصنافير".

الفرض الرابع: يوجد ارتباط إيجابي بين تعرض المبحوثين للمضمون الإخباري بقناة الجزيرة وموقعي الفيس بوك وتويتر، وإرجاع المبحوثين المسئولية عن صناعة وإدارة أزمة "جزيرتى تيران وصنافير" إلى أسباب محددة أكبر من الأسباب العامة.

الفرض الخامس: توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية فيما بين المبحوثين بشأن قناة الجزيرة ومواقع التواصل الاجتماعي محل الدراسة من حيث:

١. تقييم مدى وجود المصداقية فى معالجة أزمة "جزيرتي تيران وصنافير".

٢. تقييم مدى قدرة قناة الجزيرة ومواقع التواصل الاجتماعي على صناعة وإدارة الأزمات.

٣. تقييم مدى تأثير قناة الجزيرة ومواقع التواصل الاجتماعي فى الرأى العام المصري.

ب - فروض الدراسة الكيفية:

١. الفرضية الرئيسية للدراسة الكيفية: ترتبط الفرضية الرئيسية للدراسة - فى إطار الدراسة الكيفية - بوجود توافق في التوجهات والرؤى العامة للقائمين بالاتصال، حول مدى دور قناة الجزيرة ومواقع التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات، بشكل عام، وأزمة "جزيرتي تيران وصنافير" على وجه الخصوص.

٢. الفرضية الفرعية للدراسة الكيفية: تفترض الباحثة اتفاق توجهات القائمين بالاتصال، حول مدى توافر المصداقية في الأداء الإعلامي لكل من قناة الجزيرة ومواقع التواصل الاجتماعي (الفيس بوك وتويتر).

الإجراءات المنهجية:

تندرج الدراسة من حيث القياس ضمن البحوث الكمية Quantitative Research التي تعتمد على الاستدلالات المنطقية والأساليب الإحصائية، بما يسمح بدراسة المتغيرات والعلاقات المتشابكة فيما بينها بشكل علمي ومنتظم، كما تندرج الدراسة أيضًا ضمن البحوث الكيفية Qualitative Research التي تستند إلى تفسيرات وتحليلات أكثر دقة تسمح بالوصول إلى نتائج تفسيرية أكثر عمقًا حول مشكلة الدارسة. كما استعانت الباحثة بالمناهج التالية:

١. منهج المسح الإعلامى بشقيه الوصفي والتحليلي، بما يحقق التأكد من فروض الدراسة، بهدف الوصول إلى نتائج تفسيرية ذات دلالة بشكل علمي يتسم بالدقة والموضوعية.

٢. المنهج الكيفي: حيث تنطلق الدراسة الكيفية من مفهوم محدد للاتصال "كعملية إجتماعية ينتج ويبدع ويقدم من خلالها الأفراد رؤية للواقع المقدم عبر وسائل الإعلام، من خلال أشكال رمزية ذات معنى Formes symboliques significatives، وهو ما ذهب إليه (جيمس كارى James Carey).(١١٤)

٣. فى هذا السياق يقوم القائمين بالاتصال فى المؤسسات الإعلامية بتقديم العديد من التفسيرات والمعانى، المرتبطة بقضية ما، وهنا ستشمل تلك التفسيرات "دور قناة الجزيرة ومواقع التواصل الاجتماعي في صناعة وإدارة الأزمات"، وهى تفسيرات ترتبط بتوجهاتهم الفكرية، وبأطرهم المعرفية والوجدانية المكتسبة من مصادر عدة، وبتجاربهم الواقعية المكتسبة من خلال واقع الممارسة الإعلامية في القنوات الأرضية والفضائية المصرية، مثلما ترتبط بتوجهاتهم إزاء الممارسات الإعلامية لقناة الجزيرة ومواقع التواصل الاجتماعي، حول دورهما في صنع وإدرة الأزمات.

وقد أجريت مقابلات شخصية مع النخبة من القائمين بالاتصال ومنتجي الخطابات الإعلامية في مقر عملهم بالتليفزيون المصري، والقنوات الفضائية بالقاهرة، للوقوف على الدور الذي تقوم به كل من قناة الجزيرة ومواقع التواصل الاجتماعي في صناعة الأزمات، والمساهمة في إدارتها، وكذلك بشأن الآليات والمعالجات التي توظفها كل من قناة الجزيرة ومواقع التواصل الاجتماعي، ومدى توافر مقومات الأداء الإعلامي والمسئولية الاجتماعية في قناة الجزيرة ومواقع

التواصل الاجتماعي. واعتمدت الدراسة الكيفية على الكتابة اليدوية لتفسيرات النخبة من القائمين بالاتصال حول تساؤلات وفروض الدراسة، كأداة تم عن طريقها جمع البيانات، وتم تجميع بيانات الدراسة الكيفية خلال الأسبوع الرابع من شهر يناير، والأسبوع الأول من شهر فبراير عام ٢٠١٧.

عينة الدراســـة: تمثلت عينة الدراسة في (٤٠٠) مبحوث من الجمهور المصري، وتم سحب العينة بأسلوب العينة المتاحة، ويعتمد هذا الأسلوب بشكل أساسي على سحب الوحدات المتاحة الممثلة لخصائص مجتمع البحث، وقد تم جمع البيانات من الجمهور المصري من خلال المقابلة المباشرة لأفراد العينة من خلال المقابلات المباشرة مع المبحوثين، وذلك خلال الفترة التي أعقبت الإعلان عن توقيع اتفاقية "جزيرتي تيران وصنافير"، في الفترة من (١ يوليو وحتى نهاية ديسمبر ٢٠١٦)، حيث اتسمت هذه الأحداث في تلك الفترة بالأهمية والبروز من خلال طرحها في القنوات الإخبارية ومواقع التواصل الاجتماعي محل الدراسة.

خصائص عينة الدراسة:

أ. عينة الدراسة الكمية: يوضح الجدول التالي خصائص العينة:

جدول رقم (١) خصائص العينة وتوزيعها وفقا لمتغيرات الدراسة

المتغير	المستويات	التكرار	%
النوع	ذكور	٢٦٧	٦٦,٧
	اناث	١٣٣	٣٣,٣
المرحلة العمرية	١٩ – ٢٩	٨٣	٢٠,٧
	٣٠- ٣٩	١٢٠	٣٠,٠
	٤٠- ٤٩	١١٢	٢٨,٠
	٥٠ – فأكثر	٨٥	٢١,٣
المستوى التعليمي	متوسط تعليميًا	٤٣	١٠,٧
	أعلى تعليميًا	٢٢١	٥٥,٣
	ماجستير ودكتوراة	١٣٦	٣٤,٠
كثافة التعرض لقناة الجزيرة	منخفض التعرض	٢٢٤	٥٦,٠
	متوسط التعرض	١٣٥	٣٣,٧
	كثيف التعرض	٤١	١٠,٣
كثافة التعرض لموقع الفيس بوك	منخفض التعرض	٨٢	٢٠,٦
	متوسط التعرض	٦٧	١٦,٧
	كثيف التعرض	٢٥١	٦٢,٧
كثافة التعرض لموقع تويتر	منخفض التعرض	٦١	١٥،٢
	متوسط التعرض	٢٠١	٥٠،٣
	كثيف التعرض	١٣٨	٣٤،٥

ب. بالنسبة للدراسة الكيفية:

تكون مجتمع الدراسة من سبعة من القائمين بالاتصال، جميعهم من النخب الإعلامية ومقدمي البرامج التليفزيونية في القنوات الفضائية والتليفزيون المصري، وذات توجهات مختلفة.

وفيما يلى توصيفًا للقائمين بالاتصال عينة مجتمع الدراسة الكيفية:

١. أ.د. أحمد عمر هاشم، الرئيس الأسبق لجامعة الأزهر، ومقدم برنامج "حديث الروح" في القناة الأولى بالتليفزيون المصري، وعلى قناة المحور الفضائية.

٢. الأستاذ مصطفى بكري، الكاتب الصحفي ورئيس تحرير صحيفة الأسبوع، ومقدم برنامج "حقائق وأسرار" على قناة صدى البلد، وعضو مجلس الشعب.

٣. الأستاذ أسامة كمال، مقدم برنامج "مساء dmc"، على قناة dmc الفضائية، ومقدم برنامج "القاهرة ٣٦٠" على قناة القاهرة والناس.

٤. الأستاذ جمال الشاعر، الرئيس الأسبق لقناة النيل الثقافية، وعضو المجلس الأعلى للإعلام.

٥. الأستاذ خالد سعد، كبير مذيعي القناة الأولى، ومقدم برنامج "من ماسبيرو" على القناة الأولى المصرية.

٦. الأستاذة هالة أبو علم، مقدمة "نشرة أخبار التاسعة" على شاشة القناة الأولى، والقناة الفضائية المصرية.

٧. الأستاذة أمنية مكرم، مقدمة برنامج "من ماسبيرو"، على شاشة القناة الأولى المصرية.

التعريفات الإجرائية للمفاهيم:

صناعة الأزمات: ويقصد بها طبيعة المعالجات الإخبارية التي تقدمها كل من قناة الجزيرة وموقعي الفيس بوك وتويتر من خلال افتعال الأزمات وتزييف الحقائق، وطرح القضايا والموضوعات بشكل أكثر إثارة ، مع التركيز على الجوانب السلبية للأزمة وتصدير الإحباطات واليأس للجمهور، بحيث تتأزم الأمور وتصبح الأزمة التى تم إثارتها وافتعالها هي بالفعل أزمة ذات تداعيات سلبية متعددة تستوجب التحرك من جانب الجمهور لمواجهتها.

إدارة الأزمات: ويقصد بها الطرق التي اعتمدت عليها كل من قناة الجزيرة وموقعي الفيس بوك وتويتر فى إدارة أزمة "جزيرتي تيران وصنافير"، وقد تم قياس اتجاهات المبحوثين نحو المعالجات التي طرحتها قناة الجزيرة ومواقع التواصل الاجتماعى فى

إدارة تلك الأزمة من حيث التركيز على أطر إخبارية بعينها، أو تقديم الحلول التي قد تدعم أحد الأطراف المشاركة فى الأزمة.

إدارة الصراع: ويقصد به كيف أدارت قناة الجزيرة وموقعا الفيس بوك وتويتر أزمة "جزيرتى تيران وصنافير"، وتم قياس ذلك من خلال التعرف على أنماط الصراع التي توظفها كل من قناة الجزيرة ومواقع التواصل الاجتماعي، وكذلك قياس أسباب الصراع التي تم طرحها في قناة الجزيرة ومواقع التواصل الاجتماعي كمعالجات إخبارية أدت إلى وجود أزمة "جزيرتي تيران وصنافير".

تحديد شكل المسئولية: ويقصد بها تحديد المسئولية ما إذا كانت مسئولية عامة مرتبطة بأساليب عامة تتعلق بأحداث داخلية أو خارجية، أو مسئولية محددة تتعلق بتحديد المسئولية عن الأحداث المؤدية لأزمة "جزيرتى تيران وصنافير" وإرجاعها إلى أفراد أو أطراف بعينها، وذلك من خلال تحديد المبحوثين لشكل المسئولية.

قياس معارف واتجاهات عينة من الجمهور المصري:

قامت الباحثة بإجراء دراسة استطلاعية من خلال تحليل عينة من البرامج الإخبارية وبرامج الرأي على قناة الجزيرة، بالإضافة إلى تحليل عينة من الأخبار والأراء التي تم تداولها من خلال موقع الفيس بوك، وكذلك تحليل لبعض التغريدات التي تم تداولها عبر موقع تويتر، ومن ثم تم رصد تلك المعالجات الإخبارية حول أزمة "جزيرتي تيران وصنافير" ثم تم وضعها في استمارة الاستقصاء.

وطرحت الباحثة عدة تساؤلات لقياس معارف واتجاهات عينة من الجمهور المصري، بالإضافة إلى عينة أخرى من القائمين بالاتصال بشأن بعض الأزمات المهمة البارزة كأزمة "جزيرتي تيران وصنافير"، كما طرحتها كل من قناة الجزيرة وموقعي الفيس بوك وتويتر، وتم صياغة مجموعة من العبارات التى تعبر عن الأطروحات السياسية المختلفة بشأن الأحداث المرتبطة بأزمة "جزيرتي تيران وصنافير" وتداعياتها التي تم طرحها في كل من قناة الجزيرة وموقعي الفيس بوك وتويتر خلال الفترة الزمنية التي سبقت إجراء تلك الدراسة.

فى ضوء مقياس ليكرت Likert scale، الذي يقيس شدة الاتجاه، قد حددت الباحثة الأطر الإخبارية التي وظفتها كل من قناة الجزيرة وموقعي الفيس بوك وتويتر بشأن أزمة"جزيرتي تيران وصنافير" من خلال رصد وتحليل أهم الأراء والمعالجات المطروحة فى قناة الجزيرة وموقعي الفيس بوك وتويتر، ثم تم وضع تلك المقولات والأطروحات المرتبطة بتلك الأزمة فى استمارة الاستقصاء ليجيب عليها المبحوثون لتحديد اتجاهاتهم نحو تلك المعالجات الإخبارية التي وظفتها قناة الجزيرة وموقعا الفيس بوك وتوير محل الدراسة، فضلا عن طرح مجموعة من التساؤلات على عينة من القائمين بالاتصال من خلال دراسة أخرى كيفية وذلك من خلال الخطوات التالية:

١- قياس اتجاهات المبحوثين نحو مكونات الأداء الإعلامى وسمات المعالجة الإخبارية لكل من قناة الجزيرة وموقعي الفيس بوك وتويتر محل الدراسة فى إدارة الأزمات من حيث (الفورية فى نقل الأحداث، الجرأة في التناول، الاحتراف أو المهنية، الموضوعية والحياد، عدم التحريض على العنف).

٢- قياس اتجاهات المبحوثين حول التأثيرات المعرفية والوجدانية والسلوكية المترتبة على أزمة "جزيرتى تيران وصنافير" من خلال ما طرحته قناة الجزيرة وموقعا الفيس بوك وتويتر.

٣- قياس اتجاهات المبحوثين نحو أنماط الصراع التي وظفتها قناة الجزيرة وموقعا الفيس بوك وتويتر فى صناعة وإدارة أزمة "جزيرتي تيران وصنافير".

٤- قياس اتجاهات المبحوثين نحو أسباب الصراع التي وظفتها قناة الجزيرة وموقعا الفيس بوك وتويتر فى صناعة وإدارة أزمة "جزيرتي تيران وصنافير".

٥- قياس اتجاهات المبحوثين نحو الأسباب المسئولة عن صناعة وإدارة أزمة "جزيرتي تيران وصنافير" كما طرحتها قناة الجزيرة وموقعا الفيس بوك وتويتر محل الدراسة.

٦- قياس اتجاهات المبحوثين بشأن تقييم كل من قناة الجزيرة وموقعي الفيس بوك وتويتر من حيث ما يلي:

أ. مدى وجود المصداقية في معالجة أزمة "جزيرتي تيران وصنافير".

ب. مدى القدرة على صناعة وإدارة الأزمات.

ج. مدى تأثير قناة الجزيرة وموقعا الفيس بوك وتويتر في الرأي العام المصري .

تصميم أداة الاستقصاء:

قامت الباحثة بتصميم استمارة للاستقصاء بهدف رصد وقياس متغيرات الدراسة والعلاقات المرتبطة فيما بينها من خلال توظيف ثلاث نظريات هم: المجال العام والمسئولية الاجتماعية، الأطر الإخبارية، ومدخل إدارة الصراع، وقد اشتملت الإستمارة على المحاور التالية:

١. تعرض المبحوثين لقناة الجزيرة وموقعي الفيس بوك وتويتر .

٢. تقييم المبحوثين لسمات المعالجة الإعلامية ومكونات الأداء الإعلامي لكل من قناة الجزيرة وموقعي الفيس بوك وتويتر فى صناعة وإدارة الأزمات.

٣. أراء المبحوثين حول التأثيرات المعرفية والوجدانية والسلوكية المترتبة على أزمة "جزيرتي تيران وصنافير" وفقاً لما طرحته قناة الجزيرة وموقعا الفيس بوك وتويتر محل الدراسة.

٤. تقييم المبحوثين لأنماط الصراع التي وظفتها كل من قناة الجزيرة وموقعا الفيس بوك وتويتر بشأن أزمة "جزيرتي تيران وصنافير".

٥. تقييم المبحوثين للأطر الإخبارية لأسباب الصراع التي وظفتها قناة الجزيرة وموقعا الفيس بوك وتويتر بشأن أزمة "جزيرتي تيران وصنافير" .

٦. أراء المبحوثين حول الأسباب المسئول عن أزمة "جزيرتى تيران وصنافير" كما تم طرحها فى كل من قناة الجزيرة وموقعي الفيس بوك وتويتر.

٧. تقييم المبحوثين لقناة الجزيرة وموقعي الفيس بوك وتويتر من حيث:

أ. مدى وجود المصداقية في معالجة أزمة "جزيرتي تيران وصنافير".

ب. مدى القدرة على صناعة وإدارة الأزمات.

ج. مدى التأثير فى الرأي العام المصري.

المعالجة الإحصائية للبيانات:

استعانت الباحثة في تصميم هذه الدراسة وقياس العلاقة بين متغيراتها بعدد من المعاملات الإحصائية لاختبار فروضها العلمية، وذلك كما يلي:

١- **اختبار فريدمان: Friedman Two-Way analysis:** لقياس دلالة الفروق بين اتجاهات المبحوثين نحو مكونات الأداء الإعلامي لقناة الجزيرة ومواقع التواصل الاجتماعي أثناء أزمة "جزيرتي تيران وصنافير"، وكذلك لقياس الفروق بين المبحوثين بشأن آليات المعالجة الإخبارية لقناة الجزيرة وموقعا الفيس بوك وتويتر خلال إدارتهما لأزمة "جزيرتي تيران وصنافير"، فضلًا عن قياس الفروق بين المبحوثين بشأن قناة الجزيرة وموقعي الفيس بوك وتويتر حول مدى وجود المصداقية في معالجة أزمة "جزيرتي تيران وصنافير"، ومدى قدرة قناة الجزيرة وموقعا الفيس بوك وتويتر على صنع وإدارة الأزمات، فضلاً عن قياس تأثير كل من قناة الجزيرة وموقعا الفيس بوك وتويتر في الرأي العام المصري.

٢- **معامل الارتباط سبيرمان Spearman's Rho**: لقياس العلاقة بين كثافة التعرض للمضمون الإخباري بقناة الجزيرة وموقعي الفيس بوك وتويتر، وتقييم المبحوثين للتأثيرات المترتبة على ذلك الاعتماد كمصدر للمعلومات حول أزمة "جزيرتي تيران وصنافير".

٣- **مقياس T-Test:** لقياس الفروق بين أراء المبحوثين فيما يتعلق بالأسباب العامة والأسباب المحددة المسئولة عن أزمة "جزيرتي تيران وصنافير"، في كل من قناة الجزيرة وموقعي الفيس بوك وتويتر خلال إدارتهما لتلك الأزمة.

نتائج الدراســـــة

أولا: نتائج الدراسة الكمية:

اختبار فروض الدراسة:

الفرض الأول: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات الجمهور المصري نحو مكونات الأداء الإعلامي لكل من قناة الجزيرة ومواقع التواصل الاجتماعي محل الدراسة.

جدول رقم (٢)

اتجاهات الجمهور المصري نحو مكونات الأداء الإعلامي لقناة الجزيرة ومواقع التواصل الاجتماعي

مكونات الأداء الإعلامي	اتجاهات الجمهور المصري	المتوسط	الانحراف المعياري	القيمة الترتيبية للمتوسط	قيمة اختبار فريدمان	مستوى المعنوية
الفورية في نقل الأحداث	الاتجاهات نحو قناة الجزيرة	٣,٨٩	٠,٣٤٢	٣،٤١		
	الاتجاهات نحو موقع الفيس بوك	٢,٩٠	٠,٥٤٣	٢،٨٧	١٨٧,٧٢	٠,٠٠١*
	الاتجاهات نحو قناة موقع تويتر	٢,٧٣	٠,٤٧٦	١،٩٨		
الجرأة في تناول القضايا والأزمات العربية	الاتجاهات نحو قناة الجزيرة	٣,٩٧	٠,٥٦٧	٣،٦٧		
	الاتجاهات نحو موقع الفيس بوك	٣,١٥	٠,٣٢١	٢،٨٩	١٤٣,١٢	٠,٠٠١*
	الاتجاهات نحو موقع تويتر	٢,٩٩	٠,٦٧٥	١،٧٦		
الاحتراف أو المهنية	الاتجاهات نحو قناة الجزيرة	٢,٦١	٠,٧٨٦	١،٣٨		
	الاتجاهات نحو موقع الفيس بوك	٢,٨٨	٠,٤٥٣	١،٧٣	٩٨,٨٧	٠,٠٠١*
	الاتجاهات نحو موقع تويتر	٣,٧٦	٠,٣٧٧	٢،٩٨		
الموضوعية والحياد	الاتجاهات نحو قناة الجزيرة	١,٢٣	٠,١٢٣	١،١٣		
	الاتجاهات نحو موقع الفيس بوك	٢,١٣	٠,٩٠١	٢،٨٦	٤٣,٧٢	٠,٠٠١*
	الاتجاهات نحو موقع تويتر	٣,٨٧	٠,٤٣٥	٣،٤٤		
عدم التحريض على العنف	الاتجاهات نحو قناة الجزيرة	١,٢١	٠,٨٩١	١،١٢		
	الاتجاهات نحو موقع الفيس بوك	٢,١٧	٠,٣٧٧	٢،٥٦	,٨٩	غير دالة
	الاتجاهات نحو موقع تويتر	٢,٩٩	٠,٦٩١	٣،٥٥		

** دال إحصائيًا غير مستوى معنوية ٠,٠١ * دال إحصائيًا غير مستوى معنوية ٠,٠٥

يتضح من بيانات الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات الجمهور المصري بشأن مكونات الأداء الإعلامي لقناة الجزيرة وموقعي الفيس بوك وتويتر وذلك على النحو التالي:

أولا- الفورية في نقل الأحداث:

تشير النتائج إلى وجود اتجاهات إيجابية لدى المبحوثين نحو قناة الجزيرة من حيث قدرتها على الفورية في نقل الأحداث، حيث حظيت بمتوسط ترتيبي مرتفع قدره ٣،٤١، يليها موقع الفيس بوك بمتوسط ترتيبي قدره ٢،٨٧، حيث أوضحت العينة أن موقع الفيس بوك يحظى كذلك بالفورية في نقل الأحداث، بينما جاء موقع تويتر في الترتيب الأخير بمتوسط ترتيبي قدره ١،٩٨، وهذا يشير إلى أن كل من قناة الجزيرة وموقع الفيس بوك يتميزان بالفورية في نقل الأحداث، وتتفق تلك النتائج مع نتائج دراسة (أيتن باكشي Eytan ,Bakshy ٢٠١٢)[١١٥]، ودراسة (غروشيك وميغان Groshek Megan، ٢٠١٣)[١١٦]، حول أهمية الشبكات الاجتماعية في نشر المعلومات، والتي أوضحت الدور المهم الذي تلعبه مواقع التواصل الاجتماعي، وخاصة موقعا الفيس بوك وتويتر اللذان يتميزان بالقدرة على نشر المعلومات والأخبار، والسرعة في مشاركة وسائل الإعلام التقليدية في مناقشة الموضوعات والقضايا، ولا سيما القضايا السياسية.

ثانيا- الجرأة في تناول القضايا والأزمات العربية:

تشير النتائج كذلك إلى وجود اتجاهات إيجابية لدى المبحوثين بشأن توافر الجرأة في تناول القضايا والأزمات العربية في قناة الجزيرة، وجاء ذلك بمتوسط ترتيبي قدره ٣،٦٧، وتميز موقع الفيس بوك كذلك من حيث الجرأة في تناول القضايا والأزمات العربية، حيث حصل على متوسط ترتيبي قدره ٢،٨٩، بينما تراجع موقع تويتر ضمن تقييمات المبحوثين حيث حصل على متوسط ترتيبي قدره ١،٧٦، وهذا يشير إلى تفوق كل من قناة الجزيرة وموقع الفيس بوك على موقع تويتر من حيث الجرأة في تناول القضايا والأزمات العربية، وجاء ذلك وفقا لاختبار فريدمان الإحصائي.

ثالثا- الاحتراف أو المهنية:

تشير النتائج إلى أن المبحوثين لديهم اتجاهات سلبية نحو مدى وجود الاحتراف أو المهنية في أداء قناة الجزيرة، حيث جاء ذلك بمتوسط ترتيبي ضعيف قدره ١،٣٨، حيث أصبح المشاهد المصري لديه الوعي الكافي لتقييم أداة قناة الجزيرة الإخبارية، حيث ارتبط ذلك بالعديد من الممارسات الإعلامية السلبية لقناة الجزيرة تجاه الدولة المصرية، واتفقت تلك النتيجة مع دراسة (بدر آل سعيد، ٢٠١٢)[١١٧]، حول مدى توافر المعايير المهنية في قناة الجزيرة، والتي أشارت إلى انتفاء المعايير المهنية في أداة قناة الجزيرة، وكذلك دراسة (محمد عبدالله، ٢٠١٢)[١١٨]، حيث أكدت دراسته

على فقدان الموضوعية والمهنية في الممارسات الإعلامية لقناة الجزيرة، وأنها أسهمت في استمرار أحداث الثورة المصرية إلى أن سقط النظام المصري، بينما اختلفت تلك النتائج مع بعض الدراسات التي أشارت إلى تميز قناة الجزيرة في تغطياتها الإخبارية وتوافر الاحترافية والمهنية في أدائها، وهو ما أوضحته دراسة (صموئيل عزران Samuel Azran، ٢٠٠٧)[١١٩]، بينما حظى موقع تويتر بمتوسط ترتيبي مرتفع قدره ٢،٩٨، من حيث توافر الاحتراف والمهنية، يليه موقع الفيس بوك من حيث توافر الاحتراف والمهنية بمتوسط ترتيبي قدره ١،٧٣، وذلك وفقا لاختبار فريدمان الإحصائي. وتتفق تلك النتيجة مع دراسة (جيسون كريستوفر تشان Jason Christopher chan, ٢٠١٥)[١٢٠]، حول دور مواقع التواصل الاجتماعي في مواجهة الأزمات، حيث أشارت نتائج الدراسة إلى عدم توافر المهنية بالشكل الكافي في مساهمات المستخدمين عبر موقع الفيس بوك.

رابعا- الموضوعية والحياد:

تشير النتائج إلى وجود اتجاهات سلبية لدى المبحوثين فيما يتعلق بمدى وجود الموضوعية والحياد في قناة الجزيرة، حيث تراجعت ضمن تقييمات المبحوثين لها، حيث حصلت على متوسط ترتيبي منخفض قدره ١،١٣، وهي النتيجة التي تكاد تقترب من قيمة الحياد أو اللاتجاه، وتتفق تلك النتيجة مع دراسة (محمد التيجاني، ٢٠١١)[١٢١]، حول دور قناة الجزيرة أثناء الأزمات والحروب، حيث أشارت دراسته إلى أن قناة الجزيرة تفتقد للحيادية والموضوعية من خلال تغطياتها الإخبارية أثناء الأزمات، وهذا يشير إلى أن قناة الجزيرة قد فقدت الموضوعية والحياد في معالجتها الإخبارية لدى جماهيرها. بينما حظى كل من الفيس بوك وتويتر على توافر الموضوعية والحياد، حيث جاء موقع تويتر بمتوسط ترتيبي مرتفع قدره ٣،٤٤، يليه موقع الفيس بوك بمتوسط ترتيبي قدره ٢،٨٦، على مرجعية "فريدمان" الإحصائي.

خامسا- عدم التحريض على العنف:

كذلك تشير النتائج إلى تكرار النموذج السابق، حيث عكست النتائج وجود اتجاهات سلبية لدى المبحوثين بشأن قناة الجزيرة، حيث يعتقدون أنها القناة الأكثر ممارسة للمبالغة والتهويل أحيانًا عند تناولها للأزمات العربية الراهنة مقارنة بموقعي الفيس بوك وتويتر، حيث يعتقد المبحوثون أن كثير من البرامج الإخبارية والحوارية بقناة الجزيرة تتسم بالمبالغة الكبيرة، بل وبالتحريض على العنف في كثير من المواقف التي تمس الشأن المصري، وهذا يضع علامة استفهام حول الممارسات

الإعلامية لقناة الجزيرة في طرحها للقضايا والأزمات العربية، وهنا حصلت قناة الجزيرة على أقل تقييم لدى المبحوثين بمتوسط ترتيبي قدره ١،١٢، وهو متوسط ترتيبي ضعيف يكاد يقترب أيضا من اللاتجاه، وتتفق تلك النتيجة مع نتائج دراسة كلا من (جارومير هنزا واكوس بالوغ Jaromir Hanzal & Akos Balogh، ٢٠١٥)[١٢٢]، ودراسة (ديفيد أندرو وأورن اداكي David & Oren Adaki Andrew، ٢٠١٧)[١٢٣]، حول دور قناة الجزيرة في التمهيد للثورات العربية، حيث أشارت تلك الدراستان إلى الدور التحريضي الذي لعبته قناة الجزيرة أثناء ثورات العالم العربي. بينما حصل موقع تويتر على متوسط ترتيبي قدره ٣،٥٥، يليه موقع الفيس بوك بمتوسط ترتيبي قدره ٢،٥٦.

الفرض الثاني: توجد علاقة ارتباطية بين اعتماد المبحوثين على قناة الجزيرة ومواقع التواصل الاجتماعي والتأثيرات المعرفية والوجدانية والسلوكية نحو أحداث أزمة "جزيرتي تيران وصنافير".

ويوضح الدول التالي رقم (٣) اتجاهات المبحوثين نحو أنواع التأثيرات المترتبة على التعرض لقناة الجزيرة وموقعي الفيس بوك وتويتر:

جدول رقم (٣)

اتجاهات المبحوثين نحو أنواع التأثيرات المترتبة على تعرض الجمهور لقناة الجزيرة وموقعي الفيس بوك وتويتر.

التأثيرات	اتجاهات المبحوثين نحو أنواع التأثيرات	قناة الجزيرة	موقع الفيس بوك	موقع تويتر
تأثيرات معرفية	التعرف على أسباب الأزمة.	**٠,٨٩١	**٠,٧٥١	**٠,٨٧٦
	التعرف على النتائج المترتبة على الأزمة.	**٠,٧٦٥	**٠,٧٤٣	**٠,٧٤٣
	التعرف على أهمية الجزيرتين.	**٠,٨٩١	**٠,٩١٢	٠,٣٢١
	التعرف على موقع الجزيرتين.	*٠,٣٢١	٠,١١٣	٠*,٤١١
	المقياس التجميعي للتأثيرات المعرفية.	**٠,٩١٤		
تأثيرات وجدانية	إثارة النزعة الوطنية لدى الناس.	**٠,٧٥١	*٠,٤٣٠	٠,٣٢٤
	البغض الشديد للجماعات المروجة للشائعات والفوضى في البلاد.	**٠,٧٦٤	**٠,٥٢٢	**٠,٦٧١
	التعاطف مع الرئيس بسبب كم الهجوم عليه بشأن تلك الأزمة.	*٠,٤٣٢	**٠,٨١١	٠,٢٣٦
	التمسك بأرض الوطن.	**٠,٧٢٢	*٠,٣٩١	**٠,٥٢٢
	المقياس التجميعي للتأثيرات الوجدانية.	**٠,٩٨٢		

تأثيرات سلوكية	قيام بعض الأفراد بتغريدات مناهضة للتنازل عن الجزيرتين.	٠,٢٣١*	٠,٥٦٠**	٠,٤٣٥*
	رفع حملات إعلامية مناهضة لنقل الجزيرتين.	٠,٣١٤*	٠,٨٦٢**	٠,٨٨١**
	إنتاج فيديوهات توضح أحقية مصر في الجزيرتين.	٠,٢١١*	٠,٦٢١**	٠,٣٢١
	نشر تغريدات تؤيد الرئيس السيسي في قراره بنقل الجزيرتين.	٠,٥٢١**	٠,٤٥٣*	٠,٢٢١
	تدوين تغريدات لانتقاد قناة الجزيرة وموقفها العدائي من مصر.	٠,٣٤٥*	٠,٣٤١*	٠,٣١١*
	المقياس التجميعي للتأثيرات السلوكية	٠,١٩٨		

* دال إحصائيًا عند مستوى معنوية ٠,٠٥ ** دال إحصائيًا عند مستوى معنوية ٠,٠١

تشير بيانات الجدول السابق رقم (٣) إلى وجود ارتباطات قوية بين اعتماد المبحوثين على قناة الجزيرة وموقعي الفيس بوك وتويتر، والتأثيرات المعرفية حول أحداث أزمة "جزيرتي تيران وصنافير"، وتمثلت التأثيرات المعرفية المترتبة على اعتماد المبحوثين على قناة الجزيرة وموقعي الفيس بوك وتويتر فيما يلي:

معرفة أسباب أزمة "جزيرتي تيران وصنافير"، والتعرف على النتائج المترتبة على الأزمة، وأيضا التعرف على أهمية الجزيرتين، والتعرف على موقع الجزيرتين.

وقد بلغت قيمة الارتباطات بين اعتماد المبحوثين على قناة الجزيرة ومواقع التواصل الاجتماعي والتأثيرات المعرفية السابقة حول أحداث أزمة "جزيرتي تيران وصنافير" وتداعياتها ٩١٤,، وهو ارتباط قوي يشير إلى شدة التأثيرات المعرفية المترتبة على تعرض المبحوثين لقناة الجزيرة وموقعي الفيس بوك وتويتر حول أحداث أزمة "جزيرتي تيران وصنافير". مما يشير إلى أهمية مواقع التواصل الاجتماعي في إحداث التأثيرات المعرفية، ونشر الوعي المرتبط بالعديد من الموضوعات، وخاصة الموضوعات السياسية والنشاط المدني لدى المستخدمين، وهو ما أشارت إليه نتائج دراسة (تاتانيا سافراسوفا Tatiana Savrasova، ٢٠١٧)[١٢٤]، حول شبكات التواصل الاجتماعي ودورها في تنمية النشاط المدني لدى الشباب الأوكراني، حيث أشارت إلى أهمية موقعا الفيس بوك وتويتر في تنمية الوعي في العديد من الموضوعات لدى الشباب في أوكرانيا.

كذلك أوضحت النتائج وجود ارتباطات قوية ما بين اعتماد المبحوثين على موقعي الفيس بوك وتويتر، والتأثيرات الوجدانية المترتبة على هذا الاعتماد حول أزمة "جزيرتي تيران وصنافير"، وبلغت قيمة الارتباطات ٨٩٢,، بينما أوضحت النتائج وجود ارتباط متوسط بين اعتماد المبحوثين على قناة الجزيرة والتأثيرات الوجدانية والسلوكية، وتختلف تلك النتيجة مع نتائج دراسة (زياد الحديثي Ziad Al

hadithi، ٢٠١٠)[١٢٥]، حول قوة قناة الجزيرة في تشكيل الرأي العام العربي، وقد يرجع هذا الاختلاف في النتائج لاختلاف الفترة الزمنية التي أجريت خلالها الدراستين، فتلك الدراسة السابقة أجريت قبل أحداث الثورات العربية في عام ٢٠١١، حيث كانت تتمتع قناة الجزيرة بالتأثير على الجمهور، بينما قلّ هذا التأثير بعد تغطياتها الصحفية التي خلت من الموضوعية والمصداقية للثورات العربية، بسبب توجهاتها العدائية تجاه العديد من الأنظمة والحكومات العربية، وكأنها في سعي مستمر إلى إسقاط الأنظمة العربية.

وتمثلت التأثيرات الوجدانية في "إثارة النزعة الوطنية لدى الناس، والبغض الشديد للجماعات المروجة للشائعات، والتعاطف مع الرئيس السيسي بسبب كم الهجوم عليه بشأن تلك الأزمة، والتمسك بأرض الوطن.

كذلك أوضحت النتائج وجود ارتباطات قوية ما بين اعتماد المبحوثين على موقعي الفيس بوك وتويتر والتأثيرات االسلوكية المترتبة على هذا الاعتماد حول أزمة "جزيرتي تيران وصنافير"، وتتفق تلك النتائج مع دراسة (مادلين استورك Madeline Storck، ٢٠١١)[١٢٦]، حول دور وسائل الإعلام الاجتماعي في التعبئة السياسية، حيث أوضحت نتائج الدراسة أن مواقع التواصل الاجتماعي وخاصة موقعا الفيس بوك وتويتر قد لعبا دورًا كبيرًا أثناء ثورة ٢٥ يناير، حيث تم استخدامهما من جانب الناشطين سياسيًا كوسائل للتعبئة السياسية، مما كان لهما تأثيرات سلوكية على الجماهير المصرية والتي تمثلت في الحشد ضد النظام المصري والإطاحة به، وقد بلغت قيمة هذا الارتباط ١٩٨,، وتمثلت تلك التأثيرات السلوكية فيما يلي:

قيام بعض الأفراد بتغريدات مناهضة للتنازل عن الجزيرتين، ورفع حملات إعلامية مناهضة لنقل الجزيرتين، وإنتاج فيديوهات توضح أحقية مصر في الجزيرتين، ونشر تغريدات تؤيد الرئيس السيسي في قراره بنقل الجزيرتين، وتدوين تغريدات لانتقاد قناة الجزيرة وموقفها العدائي من مصر.

الفرض الثالث: "توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية فيما بين المبحوثين بشأن آليات معالجة قناة الجزيرة ومواقع التواصل الاجتماعي خلال إدارتهما لأزمة "جزيرتي تيران وصنافير". وتم قياس هذا الفرض من خلال ما يلي:

أولاً: أنماط الصراع التي وظفتها قناة الجزيرة وموقعا الفيس بوك وتويتر في إدارتهما لأزمة "جزيرتي تيران وصنافير" وفقا لاتجاهات الجمهور المصري.

ويوضح الجدول التالي رقم (٤) أنماط الصراع التي وظفتها قناة الجزيرة وموقعا الفيس بوك وتويتر في إدارتهما لأزمة "جزيرتي تيران وصنافير":

جدول رقم (٤)

أنماط الصراع التي وظفتها قناة الجزيرة وموقعا الفيس بوك وتويتر في إدارتهما لأزمة "جزيرتي تيران وصنافير" وفقا لاتجاهات المبحوثين.

القنوات والمواقع	اتجاهات المبحوثين نحو أنماط الصراع	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة فريد مان
قناة الجزيرة	قدمت معالجات تتهم فيها الرئيس المصري بالخيانه والتفريط في أرض الوطن.	٤,٦٩	٠,٧٥١	١٣,٦٥* *
	طرحت أراء غير حيادية حول تنازل الرئيس عن الجزيرتين .	٣,٧٧	٠,٧٤٣	
	استضافت بعض الحقوقيين الناشطين الذين يحملون توجهات عدائية لمصر.	٣,٦٥	٠,٩١٢	
	عرضت مقاطع فيديو توضح أن مصر دولة قمعية تستخدم العنف مع المتظاهرين الرافضين لنقل الجزيرتين.	٢,٣١	٠,١١٣	
	بررت تنازل مصر عن سيادة الجزيرتين بأن هذا يمثل جزء من الامن القومي العربي.	١,٥١	٠,١١٨	
	أضفت الشرعية على اتفاقية ترسيم الحدود لأنها تمثل إعادة الحق لأصحابه.	١,٢٢	٠,٩١٦	
موقع الفيس بوك	أتُهم السيسي بأنه خائن سعى لبيع الوطن للملكة العربية السعودية.	٢,٨٩	٠,١٢٢	
	تم التشكيك في كل قيادات الدولة المؤيدة للتنازل عن الجزيرتين.	٢,٩١	٠,٣٩١	
	دافع بعض الأفراد عن الرئيس السيسي وأعلنوا تأييدهم الشديد له.	٣,١٩	٠,٧٢١	
	أطلقت حملات سياسية مؤيدة للرئيس السيسي.	٣,٢٢	٠,٨١٦	
موقع تويتر	أطلق هاشتاج "عواد باع أرضه."	٤،١٥	٠,٥٦٠	١١،٢٥* *
	أطلق حمدين صباحي حملة "مصر مش للبيع".	٣،٤٨	٠,٨١٦	
	نشر تغريدات تبعث على الإحباطات حول التنازل عن الجزيرتين.	٢،٦٩	٠,٧٧٥	
	نشر تغريدات تحمل صورة سلبية عن الرئيس السيسي وتفريطه في الأراضي المصرية.	٢،١٢	٠،٣٤٥	
	أطلقت هاشتاجات تؤيد الرئيس السيسي في قراره للتنازل عن الجزيرتين.	١،٧٦	٠،٣٢١	

* دال إحصائيًا عند مستوى معنوية ٠,٠١ ** دال إحصائيًا عند مستوى معنوية ٠,٠٥

تشير بيانات الجدول السابق رقم (٤) إلى وجود اتجاهات قوية لدى المبحوثين بشأن معالجة قناة الجزيرة ومواقع التواصل الاجتماعي لأحداث أزمة "جزيرتي تيران وصنافير" بوصفها صراع مصيري، فيما يتعلق بالآليات التي وظفتها قناة الجزيرة وموقعا الفيس بوك وتويتر لتلك الأزمة وتداعياتها، وأوضحت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المبحوثين نحو أنماط الصراع التي وظفتها قناة الجزيرة وموقعا الفيس بوك وتويتر، وتتفق تلك النتائج مع نتائج دراسة كلًا من (أمير جميل Amir Jameel، ٢٠١١)[١٢٧]، حول تصوير قناتي الجزيرة وسي إن إن الاخباريتان لأحداث الثورة المصرية، وقد أشارت تلك الدراستان إلى الدور الفاعل الذي لعبته قناتي الجزيرة وسي إن إن، وتناولهما للثورة المصرية في إطار الصراع المصيري، الذي تناول الثورة المصرية على أنها ضرورة حتمية لإنهاء نظام مبارك المستبد والدكتاتوري، ودراسة (مادلين استورك، Madeline Storck ٢٠١١)[١٢٨]، التي أبرزت أهمية مواقع التواصل الاجتماعي في إدارة ثورة ٢٥ يناير، وأن موقعي الفيس بوك وتويتر قد تناولا الثورة بوصفها صراعًا مصيريًا، حيث تم حشد الجماهير للتظاهر ضد نظام مبارك، مما يشير إلى خطورة تلك المواقع ليس فقط في صنع الأزمات بل وفي إدارتها في كثير من الأحيان.

وتباينت أراء المبحوثين حول أنماط الصراع التي طرحتها قناة الجزيرة وموقعا الفيس بوك وتويتر في المعالجة الإخبارية حول أحداث أزمة "جزيرتي تيران وصنافير"، وجاءت اتجاهات المبحوثين حول أنماط الصراع التي وظفتها قناة الجزيرة في إدارتها لأحداث تلك الأزمة متمثلة فيما يلي:

- قدمت معالجات تتهم فيها الرئيس المصري بالخيانه والتفريط في أرض الوطن.
- طرحت آراء غير حيادية حول تنازل الرئيس عن الجزيرتين.
- استضافت بعض الحقوقيين الناشطين الذين يحملون توجهات عدائية لمصر.
- عرضت مقاطع فيديو توضح أن مصر دولة قمعية تستخدم العنف مع المتظاهرين الرافضين لنقل الجزيرتين.
- بررت تنازل مصر عن سيادة الجزيرتين بأن هذا يمثل جزء من الأمن القومي العربي.
- أضفت الشرعية على اتفاقية ترسيم الحدود لأنها تمثل حدث مصيري لإعادة الحق لأصحابه. وكانت هذه الفروق دالة إحصائيًا عند مستوى معنوية ٠,٠٠١، ومن ثم تشير النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المبحوثين نحو أنماط أزمة "جزيرتي تيران وصنافير" في قناة الجزيرة.

كذلك جاءت اتجاهات المبحوثين سلبية بشأن أنماط الصراع التي وظفها موقع الفيس بوك في إدارته لأحداث أزمة "جزيرتي تيران وصنافير" لتتسق مع أطروحات موقع الفيس بوك، حيث وظف نمط الصراع المصيري في تغطية تلك الأحداث، وتمثل هذا الصراع المصيري في إبراز خطورة التنازل عن الجزيرتين، حيث طرح موقع الفيس بوك تلك الأزمة على أنها أسوأ أزمة تشهدها مصر والتي تمثلت في التنازل عن الأراضي المصرية، وتمثل ذلك فيما يلي: أُتهم الرئيس السيسي بأنه سعى لبيع الوطن للملكة العربية السعودية، وتم التشكيك في كل قيادات الدولة المؤيدة للتنازل عن الجزيرتين.

كما جاءت اتجاهات بعض المبحوثين إيجابية بشأن الأطروحات التي قدمها موقع الفيس بوك حول أزمة "جزيرتي تيران وصنافير" وتمثلت فيما يلي: "دافع بعض الأفراد عن الرئيس السيسي وأعلنوا تأييدهم الشديد له"، و"أطلقت حملات الكترونية سياسية مؤيدة للرئيس السيسي". وكانت هذه الفروق دالة إحصائيًا عند مستوى معنوية ٠,٠٠١، ومن ثم تشير النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المبحوثين نحو أنماط أزمة "جزيرتي تيران وصنافير" في موقع الفيس بوك. كما جاءت اتجاهات المبحوثين بشأن أنماط الصراع التي وظفها موقع تويتر في إدارته لأحداث أزمة "جزيرتي تيران وصنافير" لتتسق مع أطروحات موقع تويتر، حيث وظف نمط الصراع المصيري في تغطية تلك الأحداث، وتمثل هذا الصراع المصيري من خلال ما يلي: أُطلق هاشتاج "عواد باع أرضه"، وأطلق حمدين صباحي حملة "مصر مش للبيع"، ونشر تغريدات تبعث على الإحباطات حول التنازل عن الجزيرتين، ونشر تغريدات تحمل صورة سلبية عن الرئيس السيسي، وتفريطه في الأراضي المصرية، كما أُطلقت هاشتاجات تؤيد الرئيس السيسي في قراره للتنازل عن الجزيرتين. وكانت هذه الفروق دالة إحصائيًا عند مستوى معنوية ٠,٠٠٥، ومن ثم تشير النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المبحوثين نحو أنماط أزمة "جزيرتي تيران وصنافير" في موقع تويتر، وهو ما يدعم صحة الفرض الثالث للدراسة.

ثانيًا: أسباب الصراع التي وظفتها كل من قناة الجزيرة وموقعا الفيس بوك وتويتر في إدارتهما لأزمة "جزيرتي تيران وصنافير". ويوضح الجدول التالي رقم (٥) اتجاهات الجمهور المصري نحو معالجة قناة الجزيرة وموقعا الفيس بوك وتويتر لأسباب الصراع على "جزيرتي تيران وصنافير" كما يلي:

جدول رقم (٥)

اتجاهات الجمهور المصري نحو أسباب الصراع حول "جزيرتي تيران وصنافير" كما تعكسها قناة الجزيرة ومواقع التواصل الاجتماعي محل الدراسة.

القنوات والمواقع	اتجاهات المبحوثين نحو أسباب الصراع	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة فريد مان
قناة الجزيرة	أظهرت أن هناك حالة من الاحتقان بين الشعب المصري بسبب نقل الجزيرتين.	٤،٢١	٠,٨٥١	**٢٤،٧
	الترويج بأن التنازل عن الجزيرتين جاء مقابل الحصول على الدعم السياسي من المملكة.	٣،٧٦	٠,٣٤٥	
	أكدت على تضّليل اللجان الموالية للرئيس في التنازل عن الجزيرتين.	٣،٨٣	٠,٩١٢	
	تعددت الأراء المعارضة والمعادية للدولة المصرية لنقل الجزيرتين.	٢،٦٥	٠,٤٥٦	
	تعددت الأراء المؤيدة لقرارالرئيس المصري لنقل الجزيرتين.	٢،٤٣	٠,٤٣٢	
	طرحت أراء حول وجود أطراف يسعون لإسقاط الرئيس وتمزيق الوطن.	٢،٤٣	٠,٧٨٩	
موقع الفيس بوك	نشر حملات الكترونية لرفض التنازل عن الجزيرتين.	٣،٧٦	٠،٤٣٣	**١٩،٦
	نشر الشائعات حول التنازل عن الأراضي المصرية.	٣،١٤	٠،٢١١	
	تم الترويج للعديد من التظاهرات الرافضة للتنازل عن الجزيرتين.	٢،٦٦	٠,٨١١	
	تم التشكيك في نواب البرلمان المؤيدون للاتفاقية ووصفهم بالمتآمرين.	٢،٥١	٠،٣٩١	
	نشر الأراء المؤيدة لقرارات الرئيس في نقل الجزيرتين.	٢،٣٢	٠،٧٢١	
موقع تويتر	التشكيك في نوايا الرئيس في التنازل عن الجزيرتين.	٤،٠٠	٠،٦٥٣	**١٦،٤
	تبادل التغريدات الساخرة من المصريين بسبب التنازل عن الجزيرتين.	٣،١٦	٠،٧١١	
	رفع حملات الكترونية بعنوان "تيران وصنافير مصرية" و"مصر مش للبيع".	٢،٨١	٠،٦١٤	
	حشد الجمهور لرفض الاتفاقية والتظاهر بشأنها.	٢،٤٥	٠،٨٥١	
	نشر التغريدات المؤيدة للرئيس ولقراره بنقل الجزيرتين.	١،٤٣	٠،٥٢٣	

* دال إحصائيًا عند مستوى معنوية ٠,٠١ ** دال إحصائيًا عند مستوى معنوية ٠,٠٥

توضح نتائج الجدول السابق رقم (٥) أن المبحوثين يعتقدون أن قناة الجزيرة الإخبارية محل الدراسة قد وظفت أسباب الصراع المصيري لأزمة "جزيرتي تيران وصنافير"، في العديد من الأسباب الداخلية التالية:

- أظهرت أن هناك حالة من الاحتقان بين الشعب المصري بسبب نقل الجزيرتين.
- الترويج بأن التنازل عن الجزيرتين جاء مقابل الحصول على الدعم السياسي من المملكة.
- أكدت على تضليل اللجان الموالية للرئيس في التنازل عن الجزيرتين.
- تعددت الأراء المعارضة والمعادية للدولة المصرية لنقل الجزيرتين.
- تعددت الأراء المؤيدة والمدافعة عن الرئيس المصري في قراره لنقل الجزيرتين.
- طرحت أراء حول وجود أطرا ف يسعون لإسقاط الرئيس وتمزيق الوطن.

ويتضح مما سبق أن قناة الجزيرة الإخبارية قد وظفت الأسباب الداخلية بشكل كبير كأسباب للصراع حول أزمة "جزيرتي تيران وصنافير"، وتتفق تلك النتيجة مع دراسة (أزترا يداف Azzaatira, ,Yadaf.) ٢٠١١)[١٢٩]، حول قناة الجزيرة الإخبارية وتوظيفها للصراعات الداخلية في إدارة أحداث الثورة المصرية، وهو ما يضع علامات استفهام حول تلك الممارسات الإعلامية لقناة الجزيرة، التي سعت من خلالها إلى تأجيج الصراع وتوجيهه نحو صنع مزيد من الأزمة لدى الشعب المصري، فعندما ركزت على تلك الأسباب السابقة في إدارة الأزمة، فإنها قد أثارت مشاعر المصريين بضرورة التمسك بالأرض دون الإشارة إلى أهمية التأكد من مدى أحقية مصر بالجزيرتين.

وفيما يتعلق بتوظيف أسباب الصراع الذي تم طرحه في موقع الفيس بوك، فيعتقد المبحوثون أن موقع الفيس بوك قد ركز على الأسباب الداخلية في إدارته لأزمة "جزيرتي تيران وصنافير" وتداعياتها، حيث ذكر المبحوثون بعض الأسباب التي تم تداولها عبر الفيس بوك والتي أسهمت في حدوث الأزمة وهي:

- نشر حملات الكترونية لرفض التنازل عن الجزيرتين.
- نشر الشائعات حول التنازل عن الأراضي المصرية.
- تم الترويج للعديد من التظاهرات الرافضة للتنازل عن الجزيرتين.
- تم التشكيك في نواب البرلمان المؤيدون للاتفاقية ووصفهم بالمتآمرين.
- نشر الأراء المؤيدة لقرارات الرئيس في نقل الجزيرتين.

أما موقع تويتر وما تناوله المغردون حول تلك الأزمة، فيعتقد المبحوثون أنه قد ركز أيضًا على الأسباب الداخلية في إدارته لأزمة "جزيرتي تيران وصنافير"، حيث حدد المبحوثون تلك الأسباب فيما يلي: التشكيك في نوايا الرئيس لتنازله عن الجزيرتين، وتبادل التغريدات الساخرة من المصريين بسبب التنازل عن الجزيرتين، ورفع حملات بعنوان "تيران وصنافير مصرية"، و"مصر مش للبيع"، وحشد الجمهور لرفض الاتفاقية والتظاهر بشأنها، ونشر التغريدات المؤيدة للرئيس في قراره بنقل الجزيرتين.

وكانت هذه الفروق دالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠١، ومن ثم تشير النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المبحوثين نحو أسباب أزمة "جزيرتي تيران وصنافير" في كل من قناة الجزيرة وموقعي الفيس بوك وتويتر، وهو ما يدعم صحة الفرض الثالث للدراسة.

الفرض الرابع: توجد اختلافات ذات دلالة احصائية فيما بين المبحوثين نحو المضمون الإخباري لقناة الجزيرة وموقعي الفيس بوك وتويتر محل الدراسة، وإرجاع المبحوثين المسئولية في صناعة وإدارة أزمة "جزيرتي تيران وصنافير" إلى أسباب محددة أكثر من الأسباب العامة.

ويوضح الجدول التالي رقم (٦) اتجاهات المبحوثين بشأن الأسباب المحددة، والعامة لأزمة "جزيرتي تيران وصنافير":

جدول رقم (٦)

اتجاهات المبحوثين بشأن تحديد الأسباب المسئولة عن صناعة أزمة "جزيرتي تيران وصنافير"سواء كانت أسباب محددة أم أسباب عامة.

نمط المسئولية	العبارات الخاصة بنمط المسئولية عن بروز أزمة "جزيرتي تيران وصنافير"	قيمة إختيار "T"	الانحراف المعياري	مستوي المعنوية
مسئولية محددة	لعدم المكاشفة بحقيقة الموضوع والتشكيك من في نوايا الرئيس السيسي.	١٦،٣٤	٠،٢٥١	٠،٠٠١
مسئولية عامة	وجود مؤامرات داخلية وخارجية على مصر.	٨،٧١	٠،٧٦٤	٠،٠٠١

توضح نتائج الجدول السابق رقم (٦) أن المبحوثين يرجعون المسئولية عن أحدث ازمة "جزيرتي تيران وصنافير" إلى أسباب محددة متمثلة في "عدم المكاشفة بحقيقة الموضوع والتشكيك في نوايا الرئيس السيسي"، حيث بلغ متوسط اتجاه

المبحوثين للمسئولية المحددة ١٦،٣٤ وانحراف معياري ٠،٢٥١، بينما انخفض متوسط اتجاهات المبحوثين للمسئولية العامة، أي إرجاع أسباب أزمة "جزيرتي تيران وصنافير" إلى المؤامرات الداخلية والخارجية على مصر، حيث بلغ متوسط الاتجاه لدى المبحوثين ٨،٧١ ، بانحراف معياري قدره ٠،٧٦٤.

وتؤكد النتائج السابقة صحة الفرض الخامس للدراسة والقائل، بأن المبحوثين يرجعون المسئولية عن أحداث أزمة "جزيرتي تيران وصنافير"، إلى أسباب محددة بدرجة أكبر من الأسباب العامة، ويمكن تفسير ذلك من خلال المضامين والتغطية الإخبارية التي قدمتها قناة الجزيرة وموقعا الفيس بوك وتويتر، حيث طرح كل منهم معالجات إخبارية، ومعلومات وأطروحات بارزة حول تلك الأحداث من خلال النشرات الإخبارية والمعلومات المرتبطة بجزيرتي تيران وصنافير، حيث أرجعت أسباب أزمة "جزيرتي تيران وصنافير" وتداعياتها إلى أسباب محددة هي: عدم المكاشفة بحقيقة القضية، والتشكيك في نوايا الرئيس السيسي، أكثر من إرجاع أسباب الأزمة إلى أسباب عامة متمثلة في المؤامرات الداخلية والخارجية على مصر. وتتفق النتائج السابقة مع نتائج دراسة (أيدن وفيليب Aiden & Philip، ٢٠١٣)[١٣٠]، حول الجماعات الإسلامية المتطرفة واستخدامها للمجال العام عبر الإنترنت، حيث أرجعت تلك الجماعات عبر صفحاتها على الإنترنت المسئولية عن تصاعد الأزمات في الشارع المصري إلى أسباب محددة، تتعلق بفساد النظام الحاكم، وتردي الأوضاع الاجتماعية والاقتصادية، أكثر من إرجاعها إلى الأسباب العامة.

الفرض الخامس: توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية فيما بين المبحوثين بشأن قناة الجزيرة ومواقع التواصل الاجتماعي محل الدراسة من حيث ما يلي:

١. تقييم مدى وجود المصداقية في معالجة أزمة "جزيرتي تيران وصنافير".
٢. تقييم مدى قدرة قناة الجزيرة ومواقع التواصل الاجتماعي في صناعة الأزمات .
٣. تقييم مدى تأثير قناة الجزيرة ومواقع التواصل الاجتماعي في الرأي العام المصري.

أولاً: تقييم مدى وجود المصداقية في معالجة كل من قناة الجزيرة ومواقع التواصل الاجتماعي لأزمة "جزيرتي تيران وصنافير".

ويوضح الجدول التالي رقم (٧) اتجاهات الجمهور المصري نحو تقييم مدي وجود المصداقية في إدارة قناة الجزيرة ومواقع التواصل الاجتماعي محل الدراسة لأزمة "جزيرتي تيران وصنافير".

جدول رقم (٧)

اتجاهات المبحوثين نحو تقييم مدى وجود المصداقية في قناة الجزيرة ومواقع التواصل الاجتماعي في معالجة أزمة "جزيرتي تيران وصنافير"

اتجاهات المبحوثين	المتوسط	الانحراف المعياري	القيمة الترتيبية للمتوسط	قيمة "فريدمان"	مستوى المعنوية
الاتجاهات نحو قناة الجزيرة	١،١٧	٠,٤٦	١,٤٥	٢٦,١٣	٠,٠٠١
الاتجاهات نحو الفيس بوك	٢،١٩	٠,٦٧	٢,١٦		
الاتجاهات نحو موقع تويتر	٢،٨٧	٠,٨٤	٢,٨٧		

يتضح من الجدول السابق رقم (٧) وجود فروق ذات دلالة إحصائية فيما بين المبحوثين بشأن مدى توافر المصداقية في قناة الجزيرة ومواقع التواصل الاجتماعي محل الدراسة، حيث يعتقد المبحوثون أن قناة الجزيرة الإخبارية قد فقدت مصداقيتها لدى الرأي العام المصري، واتضح الأمر جليًا بعد تغطياتها غير الحيادية أثناء جميع الأزمات التي مر بها المجتمع المصري بعد ثورة ٣٠ يونيو، وعدم اعترافها بالثورة وبالرئيس السيسي التي تصفه دائما بأنه جاء من خلال الانقلاب، وليس من خلال صندوق الانتخابات، فضلا عن دعمها المستمر لجماعة الإخوان، مما أفقدها الثقة لدى الجمهور المصري. واتفقت تلك النتيجة مع نتائج دراسة (مونهيرو Monhero، ٢٠١١)[١٣١]، والتي أشارت إلى أن قناة الجزيرة تعد أداة في يد قطر للضغط على أعدائها، بينما اختلفت تلك النتائج مع دراسة (عز الدين Ezze Alddine، ٢٠١١)[١٣٢]، حيث أشارت دراسته إلى أن قناة الجزيرة من أكثر القنوات مصداقية في طرحها للأزمات العربية، وأنها عملت على تدعيم الديمقراطية في العالم العربي، وأصبحت تشكل قلقًا متزايدًا من جانب العديد من الحكومات العربية نظرًا لاقتراب قناة الجزيرة من العديد من المشكلات بداخل المجتمعات العربية.

وجاء موقع تويتر الأكثر مصداقية في طرح الآراء حول "جزيرتي تيران وصنافير" مقارنة بموقع الفيس بوك، وقناة الجزيرة الإخبارية، ويتضح من النتائج تغير انطباعات المبحوثين حول مكونات الأداء الإعلامي لقناة الجزيرة من حيث مدى مصداقيتها في معالجاتها الإخبارية، فقد اتضح وجود اتجاهات سلبية لدى المبحوثين بشأنها، حيث لم تحظ سوى بمتوسط ترتيبي قدره ١،٤٥، وأيضا تراجع الفيس بوك ضمن تقييمات المبحوثين له حيث حصل على متوسط ترتيبي قدره ٢،١٦، بينما حظى موقع تويتر بمتوسط ترتيبي قدره ٢،٨٧، مما يشير إلى تميز موقع تويتر بمصداقيته في معالجاته الإخبارية مقارنة بكل من قناة الجزيرة وموقع الفيس بوك،

وتتفق تلك النتائج مع دراسة (أيفور غابر Ivor Gaber، ٢٠١٦)[١٣٣]، حول أهمية موقع تويتر كأداة إعلامية مفيدة في الانتخابات، حيث أشارت النتائج إلى تميز موقع تويتر بالمصداقية مقارنة بمواقع التواصل الاجتماعي الأخرى، وجاءت قيمة فريدمان ٢٦،١٣، ومستوى معنوية ٠,٠٠١، مما يشير إلى وجود فروق بين اتجاهات المبحوثين نحو تقييم مدى مصداقية قناة الجزيرة ومواقع التواصل الاجتماعي في تناول أزمة "جزيرتي تيران وصنافير".

ثانيًا: تقييم مدى قدرة قناة الجزيرة ومواقع التواصل الاجتماعي في صناعة الأزمات:

يوضح الجدول التالي رقم (٨) اتجاهات المبحوثين نحو تقييم مدى قدرة قناة الجزيرة ومواقع التواصل الاجتماعي في صناعة الأزمات.

جدول رقم (٨)

اتجاهات المبحوثين نحو تقييم مدى قدرة قناة الجزيرة ومواقع التواصل الاجتماعي في صناعة الأزمات.

اتجاهات المبحوثين	المتوسط	الإنحراف المعياري	القيمة الترتيبية للمتوسط	قيمة "فريدمان"	مستوى المعنوية
الاتجاهات نحو قناة الجزيرة	٣،٢١	٥٦،٠	٢،٩٧	٣٤،٢١	٠،٠٠١
الاتجاهات نحو الفيس بوك	٢،٨٥	٦٧،٠	٢،٧٤		
الاتجاهات نحو موقع تويتر	٢،٩١	٨٩،٠	٢،٣٧		

تشير النتائج إلى وجود اعتقادات قوية لدى المبحوثين بشأن قناة الجزيرة الإخبارية ودورها في صناعة الأزمات، وأنها تتعمد طرح معالجات إخبارية للأزمات العربية لصنع أزمة متكاملة الأركان، وتصدرها إلى المجتمع العربي والدولي بحرفية شديدة، وتتفق تلك النتائج مع دراسة كل من (جارومير وأكوس Jaromir&Akos، ٢٠١٥)[١٣٤]، ودراسة (وليام يومز William Youmans، ٢٠١٢)[١٣٥]، ودراسة (فيستري Pfisterer، ٢٠١٢)[١٣٦]، حيث اتفق كل هؤلاء الباحثين حول الدور الخطير الذي تلعبه قناة الجزيرة في المجتمعات العربية، ذلك الدور الذي تعدى مرحلة التغطية الصحفية إلى صناعة الأحداث وإدرة الأزمات، مما ترتب عليه تغير الكثير من الأوضاع السياسية والاجتماعية في مصر وبعض المجتمعات العربية، وأن لقناة الجزيرة أجندة خاصة بها تتعلق بعلاقات قطر بتلك الدول التي تسهم من خلال إعلامها بصنع وإدراة أزماتها وفقا لمنظور خاص بها، وهو ما يتعارض بالفعل مع

المعايير المهنية للقناة. كما يعتقد المبحوثون أن موقع الفيس بوك يحظى بالقدره على صنع الأزمات، وأنه الأكثر قدره على وضع القضايا في بؤرة الاهتمام مما حولها لقضايا رأي عام تطلبت سرعة التدخل من جانب الدولة لحلها، كما أنه الأكثر قدرة على الوصول لكافة فئات المجتمع، وقد بلغت القيمة الترتيبية للمتوسط نحوه ٢،٧٤ بانحراف معياري ٠,٦٧، كذلك حظى موقع تويتر بقدرته على صناعة الأزمات، وقد بلغت القيمة الترتيبية للمتوسط نحوه ٢،٣٧، بانحراف معياري قدره ٠,٨٩، بينما حصلت قناة الجزيرة على متوسط ترتيبي قدره ٢،٩٧، وجاءت قيمة فريدمان ٣٤،٢١، ومستوى معنوية ٠,٠٠١، مما يشير إلى وجود فروق بين اتجاهات المبحوثين نحو تقييم مدى قدرة كل من قناة الجزيرة ومواقع التواصل الاجتماعي محل الدراسة في صناعة الأزمات.

ثالثًا: تقييم مدي تأثير قناة الجزيرة ومواقع التواصل الاجتماعي في الرأي العام االمصري:

ويوضح الجدول التالي رقم (٩) اتجاهات المبحوثين نحو تقييم مدى تأثير قناة الجزيرة ومواقع التواصل الاجتماعي محل الدراسة في الرأي العام المصري.

جدول رقم (٩)

اتجاهات المبحوثين نحو تقييم مدى تأثير قناة الجزيرة وموقعا الفيس بوك وتويتر في الرأي العام المصري.

اتجاهات المبحوثين	المتوسط	الإنحراف المعياري	القيمة الترتيبية للمتوسط	قيمة "فريدمان"	مستوي المعنوية
الإتجاهات نحو قناة الجزيرة	٢،٨٧	٠,٣٦	١,٨٦	٢٥,٠٦	٠,٠٠١
الاتجاهات نحو الفيس بوك	٣،٥١	٠,٩٧	٢,٩٣		
الاتجاهات نحو موقع تويتر	٢،٦٣	٠,٨٤	٢,٦٦		

يتضح من بيانات الجدول السابق رقم (٩) وجود اختلافات بين المبحوثين نحو مدى تأثير قناة الجزيرة الإخبارية ومواقع التواصل الاجتماعي في الرأي العام المصري، وهنا يعتقد المبحوثون أن موقعي الفيس بوك وتويتر يحظيان بالتأثير في الرأي العام المصري، حيث بلغت القيمة الترتيبية للمتوسط لكل منهما على التوالي،٢،٩٣ و٢،٦٦.، وتتفق تلك النتيجه مع دراسة كلًا من (نتاليا أريوجيوت Natalia Aruguete، ٢٠١٧)[١٣٧]، ودراسة (ثورنديك Thorndyke, ٢٠١٢)[١٣٨]، حيث أوضحت نتائج كل منهما أن هناك علاقة بين المحادثات

الموجودة على مواقع التواصل الاجتماعي وبين أولويات القضايا المطروحة من خلال أكثر القنوات شهرة وهي (بي بي سي ونيويورك تايمز، والجزيرة)، وأن الموضوعات الأكثر تداولًا في موقعي تويتر والفيس بوك هي موضوعات منسوخة وذات العناوين المعروضة من خلال تلك القنوات الإخبارية، مما يدلل على أن موقعي الفيس بوك وتويتر هما مقياسان دقيقان للرأي العام، وأن لتلك المواقع أهمية ليس فقط في التأثير على الرأي العام، بل أيضا في التأثير على أجندة القنوات الإخبارية ووكالات الأنباء العالمية، من ناحية أخرى أوضحت النتائج وجود اتجاهات إيجابية لدى المبحوثين بشأن قناة الجزيرة الإخبارية ومدى تأثيرها في الرأي العام المصري، حيث يرى المبحوثون أن قناة الجزيرة تحظى بالتأثير في الرأي العام المصري، وجاء ذلك بمتوسط تقيمي قدره ١،٨٦، وجاءت قيمة فريدمان ٢٥،٠٦، وموستوى معنوية ٠,٠٠١، مما يشير إلى وجود فروق بين اتجاهات المبحوثين نحو تقييم مدى تأثير قناة الجزيرة ومواقع التواصل الاجتماعي محل الدراسة في الرأي العام المصري.

ثانيا- نتائج الدراسة الكيفية:

في إطار المتغيرات المرتبطة بدور قناة الجزيرة ومواقع التواصل الاجتماعي في صناعة وإدارة الأزمات، جاءت نتائج الدراسة الكيفية ومناقشتها كالتالي:

١.أزمة "جزيرتي تيران وصنافير":

لم يكد ينتهي الإعلان عن اتفاقية تعيين الحدود بين مصر والمملكة العربية السعودية بما يؤكد عودة "جزيرتي تيران وصنافير" إلى المملكة العربية السعودية، وفق ما هو ثابت، حتى بدأت الحملة من جانب بعض الكتاب والنشطاء، ثم انتقلت على الفور إلى وسائل الإعلام التي راح بعضها يقود حملة أخرى تعتمد على تزييف الحقائق والإدعاء بأن الحكومة المصرية قد باعت "جزيرتي تيران وصنافير" إلى المملكة العربية السعودية مقابل بعض الأموال، وقامت العديد من الحركات مثل"٦ ابريل"، و"الاشتراكيين الثوريين" و"جماعة الإخوان" تدعوا كل منها إلى مظاهرات حاشدة في الشوارع، ومن هنا بدأت الأزمة. (مصطفى بكري).

أزمة "جزيرتي تيران وصنافير" هي أزمة سياسية أساءت الحكومة المصرية إدارتها قبل حدوث الأزمة وبعدها، فكان من الأهمية أن يسبق الإعلان عن توقيع الاتفاقية إخبار المواطنين بحقيقة الأمر. (جمال الشاعر).

ويرجع سبب الأزمة بالدرجة الأولى إلى فجائية الحدث، فكان يجب أن يتم التمهيد ووضع الحقائق كاملة أمام الناس قبل الإعلان عن توقيع اتفاقية ترسيم الحدود

بشكل نهائي، حيث شكل ذلك صدمة للناس، فالمواطن المصري مرتبط بأرضه في الأساس، ويعتبر التنازل عن الأرض كالتنازل عن الشرف والكرامة، ومن هنا بدأت الأزمة. (مصطفى بكري).

والأغرب من ذلك أن هناك قيادات في الدولة تعمل في سيناء ولم يكن لديهم معرفة عن "جزيرتي تيران وصنافير"، فالإعلان عن نقل الجزيرتين شكل صدمة لدى جميع فئات المجتمع. (جمال الشاعر)، إذن كان يجب على الدولة من خلال وسائل الإعلام أن تعمل على رفع وعي الجمهور بتلك الجزيرتين، والتسلسل التاريخي والاتفاقيات التي وقعت بين الجانبين المصري والسعودي بشأن الجزيرتين.(أحمد عمر هاشم).

ويرى الإعلامي (خالد سعد) أن البعض ساق إدعاءات كاذبة لا أساس لها، وراحوا يلعبون على مشاعر الجماهير، متخذين من هذه القضية وسيلة لإشعال الحرائق والتحريض ضد الدولة ورئيسها، بزعم أنه فرّط في الحقوق الوطنية المصرية، ومن وجهة نظري أن الرؤساء السابقين ممن ينتمون إلى المؤسسة العسكرية مهما كانت لهم قرارات خاطئة في بعض الأحيان، إلا أنه لا يمكن بل أنه من المستحيل بأي شكل من الأشكال أن يفرطوا في الأراضي المصرية. (خالد سعد).

٢. قصة جزيرتي تيران وصنافير:

تعود قصة الجزيرتين إلى عام ١٩٥٠ عندما طلب الملك عبد العزيز من المملكة المصرية ومن ملك مصر آنذاك، حماية مصر للجزيرتين:

قامت مصر بإدارة الجزيرتين إلى أن احتلت إسرائيل الجزيرتين عام ١٩٦٧، حتى تم توقيع اتفاقية كامب ديفيد عام ١٩٧٩، واتفقت مصر والسعودية عام ١٩٦٠ على أن التبعية بالكامل للجزيرتين لمصر إلى أن تستقر الظروف حتى تنتقل السيادة بالكامل إلى المملكة العربية السعودية.

وهنا يقول الكاتب والبرلماني (مصطفى بكري) لقد قمت بجمع أكثر من مائة وثيقة منذ عام ١٩٠٦، ولم أجد وثيقة واحدة تثبت ملكية مصر لجزيرتي تيران وصنافير، فمن ضمن الوثائق أيضا الرسائل المتبادلة بين الحكومة المصرية والأمير سعود الفيصل خلال الأعوام، ١٩٨٨،١٩٨٩،١٩٩٠، وأيضا اعتراف الحكومة المصرية ومجلس الوزراء في مارس ١٩٩٠، بأن مصر تدير الجزيرتين وليس لها حق ملكيتهما.

لم تكن قضية تيران وصنافير وليدة اللحظة، ولم يجئ استدعاء هذه القضية بكل تفاصيلها بمناسبة الزيارة الهامة التي قام بها الملك سلمان بن عبد العزيز إلى مصر في أبريل ٢٠١٦، وإنما المتابع لسير الأحداث والمراسلات المصرية السعودية يدرك أن مطالبات المملكة العربية السعودية بعودة الجزيرتين إليها لم تغب عن ذهن حكّام المملكة في أي فترة من فترات التاريخ المعاصر، وتحديدًا بعد توقيع الحكومة المصرية لاتفاقية السلام مع إسرائيل في نهاية السبعينات. (خالد سعد)

وعن الوثيقة التي تثبت تبعية الجزيرتين إلى الملكة العربية السعودية يقول الكاتب (مصطفى بكري): كانت نقطة الفصل في ذلك، هي صدور القرار الجمهوري رقم ٢٧ لسنة ١٩٩٠ بتحديد نقاط الأساس المصرية لقياس البحر الإقليمي والمنطقة الاقتصادية الخالصة لمصر، والذي أخرج الجزيرتين من البحر الأحمر الإقليمي المصري، وكان ذلك بناء على قرار اللجنة الفنية والقانونية المصرية التي شُكلت لهذا الغرض، وتم إبلاغ الأمم المتحدة بهذ القرار في مايو ١٩٩٠، مما أعتبر وثيقة دامغة تُقرّ بحق المملكة العربية السعودية في الجزيرتين.

ومما لا شك فيه أن وسائل الإعلام ومواقع التواصل الاجتماعي قامت بدور واضح في تأجيج العلاقات بين البلدين الشقيقين، وصناعة الأزمة في الشارع المصري، وهذا ما أشار إليه جميع القائمين بالاتصال (مجتمع الدراسة) كما يتضح من العرض التالي:

٣. قناة الجزيرة ومواقع التواصل الاجتماعي: هل صنع كل منهما أزمة "جزيرتي تيران وصنافير"؟

يبدو ثمة اتفاق في رؤى القائمين بالاتصال بشأن دور قناة الجزيرة ومواقع التواصل الاجتماعي في صنع الأزمات، وتأجيج الصراع حول العديد من الأزمات التي تمر بها مصر حاليًا بشكل عام، وأزمة "جزيرتي تيران وصنافير" على وجه الخصوص.

كيف صنعت قناة الجزيرة أزمة" جزيرتي تيران وصنافير"؟

قناة الجزيرة لديها سياسة تحريرية مستندة إلى دور سياسي لخلخلة الأوضاع، والأنظمة في العالم العربي، وإثارة الفتن والصرعات وتشجيع خروج الثورات، وواضح أن الجزيرة سياستها التحريرية منحازة، وأن لها موقف عدائي من مصر، وفي تربص واضح بكل الشأن المصري، وشهادتها مجروحة وأدائها منحاز لكل ما هو ضد مصر. (جمال الشاعر)

وليس بغريب على قناة الجزيرة موقفها العدائي تجاه مصر، فهي في كل الأوقات تأخذ الجانب المضاد ضد مصر، حيث تفتعل أزمات وأحداث، بل وتؤطرها بشكل يجافي الحقيقة، بل وتضع حبكة درامية ومهنية لكي تحقق ما تصبوا إليه من تأثيرات على وجدان المشاهد العربي. (خالد سعد)

قناة الجزيرة تختلق الأكاذيب وتفتعل الأزمات، وهذا يجافي الصدق الذي أمرنا به الله في كل مواقفنا وتعاملنا مع الآخرين، وقناة الجزيرة منذ نشأتها ولها أهداف سياسية غير معلنة. (أحمد عمر هاشم)

في تلك الأزمة ركّزت الجزيرة على المشاعر الوطنية للمواطن المصري لإثارة الحماسة الوطنية لدى الشعب المصري، ولعبت على المشاعر الوطنية وبأنه كيف يتم التفريط في الأرض المصرية. (خالد سعد)

وجاءت أزمة "جزيرتي تيران وصنافير" كفرصة كبرى لقناة الجزيرة لإشعال الوقيعة بين مصر والمملكة العربية السعودية، من خلال برامجها المنحازة والتغطية الإخبارية التي تتحامل فيها على مصر. (جمال الشاعر- أمنية مكرم)

أما فيما يتعلق بالأهداف السياسية لقناة الجزيرة فقد اتفق جميع مجتمع الدراسة من القائمين بالاتصال على أن لقناة الجزيرة أهداف محددة وهي: أن كل ما يتعارض مع النظام المصري هي تدفع به وتختلق أزمات له، وأحيانا تقدم معلومات مغلوطة، وفي تلك الأزمة سعت الجزيرة لإنتاج الصورة فيما يتعلق بالمواقف الشعبية، حيث ركزت على آراء المعارضين أكثر من أنها رؤية مهنية في تلك الأزمة، وابتعدت عن الرؤية المهنية السليمة، وهذا يؤكد ارتباط قناة الجزيرة بتنفيذ أجندة سياسية على حساب الأجندة المهنية، وما يهمها في ذلك هو عزل مصر عن أشقائها العرب وخاصة المملكة العربية السعودية، لذلك سعت لصنع الأزمة وللتحريض ضد مصر ظنا منها أن المجتمع السعودي سيستجيب لهذا التحريض ولكن هذا لم يحدث. (مصطفى بكري- أسامة كمال - جمال الشاعر)

كيف صنعت مواقع التواصل الاجتماعي أزمة "جزيرتي تيران وصنافير"؟

مواقع التواصل الاجتماعي روجت لما تعرضه قناة الجزيرة بشأن توجهاتها العدائية ضد مصر، وجاء موقعا الفيس بوك وتويتر كأكثر المواقع التي أسهمت في صناعة أزمة "جزيرتي تيران وصنافير":

على الفيس بوك هناك لجان الكترونية تسيطر عليه إلى حد كبير، وهناك أفراد عاديين، والمواطن المصري مرتبط بأرضه وقضية الكرامة الوطنية عنده هي

الأساس، وعندما قدمت إليه معلومات مغلوطة، وجرى التشكيك بوثائق غير معتمدة من الناحية الرسمية، بدأ المواطن المصري يتوجه نحو التساؤل " لماذا تبنت الدولة هذا الموقف من التنازل عن الجزيرتين"؟

ثم بدأ التركيز مرة أخرى فيما يتعلق بأن التفريط في الأرض جاء نتيجة المساعدات، والاتفاقية التي وقعها الرئيس السيسي مع الملك سلمان بن عبد العزيز عاهل المملكة العربية السعودية، وبدأ الأمر يطال الكرامة الوطنية، وبدأ التشكيك في كل من يدافع عن الحقيقة، واختلاق أشياء مزورة وشتائم تنشر، والتنكيل بكل الداعمين للدولة حتى يُضعفوا من روحهم المعنوية. (مصطفى بكري)

وكانت مواقع التواصل الاجتماعي هي الأسوأ وتحولت لساحة توجيه اتهامات خيانة وعمالة لكل من يتجرأ على إبداء أي رأي بسعودية الجزيرتين حتى لو وثّق رأيه بوثيقة أو أكثر. (أسامة كمال - أمنية مكرم)

الفيس بوك أسهم في تأجيج الصراع بشأن اتفاقية ترسيم الحدود، ومنذ الإعلان عن تلك الاتفاقية وجدنا حملات سياسية من قبل مجموعات الكترونية تهدف لتشويه متعمد لمن يؤيد فكرة إعادة الجزيرتين للمملكة العربية للسعودية. (مصطفى بكري)

وتم الترويج لتوجهات ومعالجات قناة الجزيرة لأزمة "جزيرتي تيران وصنافير" من خلال الفيس بوك، حيث نجد العديد من الأفراد قد تبنوا أطروحات قناة الجزيرة بشأن معارضة نقل الجزيرتين للمملكة العربية السعودية، حيث كان موقع الفيس بوك مروجًا لأخبار قناة الجزيرة، وأسهم في نشرها لدى الشعب المصري، وانتشرت الأراء التي تعادي وتخوّن كل من يؤيد فكرة التنازل عن الجزيرتين. (خالد سعد - أمنية مكرم - أحمد عمر هاشم)

لم يختلف موقع تويتر كثيرًا عن موقع الفيس بوك في صناعة أزمة "جزيرتي تيران وصنافير" فقد تم اطلاق هاشتاجات معارضة لنقل الجزيرتين، وبشكل يكاد يصنع أزمة حقيقية في المجتمع المصري، بل ويثير الفتن وينشر الإحباطات لدى الشارع المصري مصورًا أن الدولة المصرية تسعى لبيع الوطن، على الجانب الآخر وُجدت هاشتاجات أخرى داعمة للرئيس السيسي ومؤيدة لكل مواقفه السياسية. (أسامة كمال - أحمد عمر هاشم)

بينما يرى (خالد سعد) أن موقع تويتر يعتبر أقل تأثيرًا في صناعة أزمة "جزيرتي تيران وصنافير" مقارنة بموقع الفيس بوك، وإن كان قد لعب دورًا مساعدًا في صناعة تلك الأزمة، وتبادل الأراء والاتهامات لمن يؤيد توقيع اتفاقية ترسيم الحدود ونقل الجزيرتين للملكة العربية السعودية.

وهنا تم استغلال قضية وطنية مثل التنازل عن "جزيرتي تيران وصنافير" لإشعال الفتن والمؤامرات بهدف التمهيد لإسقاط الرئيس المصري، فضلًا عن إسقاط الجيش والشرطة والقضاء، وكل مؤسسات الدولة، وهز المشاعر الوطنية واستغلال وطنية الشعب المصري في صنع الأزمة. (مصطفى بكري)

٤- كيف أدارت قناة الجزيرة ومواقع التوصل الاجتماعى أزمة "جزيرتي تيران وصنافير" ؟

ركزت قناة الجزيرة ومواقع التواصل الاجتماعي في معالجتهما الإعلامية لأزمة "جزيرتي تيران وصنافير" على العديد من العناصر التي أسهمت في إدارة الأزمة في الاتجاه الذي يزيد من حدة إشعال الأزمة في الشارع المصري:

قناة الجزيرة تناولت الحكم القضائي وزعمت أنه قطعي ونهائي في نقل الجزيرتين للمملكة، ولا يجب على البرلمان النظر لهذه القضية، على الرغم من أن المادة رقم ١٥١ من الدستور المصري تنص على ضرورة أن يناقش البرلمان كل المعاهدات والاتفاقيات قبل البت فيها بشكل نهائي. (مصطفى بكري)

استضافت قناة الجزيرة في برامجها الشخصيات المعارضة للنظام المصري، والذين رفعوا قضايا ضد الدولة بشأن اتفاقية ترسيم الحدود، كما أنها لا تستضيف سوى المعارضين للدولة والذين تتفق أرائهم مع ما تهدف الجزيرة للوصول إليه وهو تصعيد حدة الأزمة، وزيادة تداعياتها السلبية. (خالد سعد)

وأطلقت قناة الجزيرة العنان لمقدمي البرامج للتحريض بلغة ساخرة، وتم تصوير الدولة المصرية ورئيسها على أنهما قد فرطا في أرض الوطن وهذا يصل إلى حد التخوين. (أسامة كمال - أحمد عمر هاشم)

تناولت قناة الجزيرة مظاهر الاحتجاج بشأن الأزمة مثل المظاهرات أمام نقابة الصحفيين وبعض الأماكن الأخرى، وبدأ التحريض أيضًا ضد النظام المصري عندما تم القبض على هؤلاء الذين تظاهروا ضد التوقيع على الاتفاقية، كل ذلك شكل منهج في معالجة القضية وهو منهج مغلوط من الأساس. (مصطفى بكري)

لم تكن الجزيرة ناقلة فقط للتظاهرات، وإنما تؤطرها بصورة توضح ديكتاتورية الحكومة المصرية في تعاملها مع مواطنيها، وأنها قد زجت بالشباب في السجون وتسعى لكبت الحريات وتكميم الأفواه، وهذا يجافي الحقيقة. (خالد سعد - جمال الشاعر)

تم التركيز على الشعارات التي تتردد وتحمل معاني خفية تتعلق بإهدار الكرامة الوطنية، والتركيز على الصورة التي تعكس غضبًا شعبيًا من جانب المعارضين للدولة المصرية والداعمين لهذا الأمر، وهذا هو المدخل الذي انتهجته قناة الجزيرة في إدراتها للأزمة، ومن ناحية أخرى فقد أججت قناة الجزيرة لخلاف أشد بين المصريين حول نقل الجزيرتين، وساعدها في ذلك موقع الفيس بوك، وتم الترويج للشعارات التي تزيد من حدة الأزمة، مثل "عواد باع أرضه" و "مصر مش للبيع". (أسامة كمال)

لم تكن قناة الجزيرة حيادية على الإطلاق في عرض جميع وجهات النظر المؤيدة والمعارضة لنقل الجزيرتين، حيث ركزت فقط على الأراء المعارضة، والتي تشكك في نوايا رئيس الدولة المصرية.(خالد سعد) وهو ما يضع علامة استفهام حول طبيعة الأداء المهني لقناة الجزيرة وهل لديها مسئولية اجتماعية في معالجاتها الإعلامية أم لا؟

استفادت الجزيرة من المعارضة وغضب الناس في مهاجمة النظام المصري، فالموضوع تجاوز أزمة الجزيرتين إلى مهاجمة النظام المصري ووصفته بأن شعبيته مهددة وأنه معرض للانهيار. (جمال الشاعر)

صورت الوضع الداخلي المصري بأنه مشتعل بسبب نقل الجزيرتين وذلك لخلق أزمة حقيقية بين الشعبين الشقيقين المصري والسعودي، ولكن هذا ليس صحيحًا على الإطلاق، فلم يغضب الشعب المصري كما صورته الجزيرة، كما لم يستاء الشعب السعودي بل أدركوا حقيقة الدور التحريضي للقناة وما تصبوا إليه قناة الجزيرة من توقيع الفرقة بين البلدين الشقيقين. (أسامة كمال)

وفي محاولة للمقارنة بين الرئيسين، الرئيس الأسبق جمال عبد الناصر والرئيس السيسي في مواقفهما الوطنية، اتجهت الجزيرة إلى استحضار الخطابات السابقة وتصريحات الرئيس الأسبق جمال عبد الناصر، وهنا يقول الإعلامي (خالد سعد)، أن الجزيرة عرضت الفيديوهات التي يُصرّح فيها الرئيس الراحل جمال عبد الناصر بأن الجزيرتين مصريتين، وأرادت أن تصدّر رسالة للرأي العام المصري، وهي أن عبد الناصر كان رئيسًا وطنيًا ولم يفرط في الأراضي المصرية مقارنة بالرئيس السيسي الذي وصفته بأنه قد فرّط في الأرض المصرية. وكذلك رغم كراهية الجزيرة للرئيس الأسبق مبارك إلا أنهم ركزوا على أن مبارك لم يكن ليفرط في الأرض مثلما فعل الرئيس السيسي.

٥- كيف أسهمت مواقع التواصل الاجتماعي (الفيس بوك وتويتر) في إدارة أزمة "جزيرتي تيران وصنافير"؟

استفادت مواقع التواصل الاجتماعي من عدم وجود منصات للناس للتعبير عن أرائهم بحرية، فكانت هي المجال العام لتبادل الأراء، ووجهات النظر حول العديد من القضايا الجدلية، ودخل المواطنين في صراع مع الدولة عبر الفيس بوك وتويتر في تصدير أرائهم ووجهات نظرهم بشأن التنازل عن الجزيرتين،

وفي هذا السياق يقول الإعلامي (جمال الشاعر): في غياب مسارات القنوات الشرعية للتعبير سواء من خلال وسائل الإعلام أو الأحزاب، لم يعد أمام الناس سوى "الفيس بوك وتويتر" للتنفيس عما يجيش في صدورهم، وما حدث في تلك الأزمة، أن كل من الإعلام المصري الخاص والتجاري التزم الصمت، ولم يقم بواجبه في التعبير عن تلك الأزمة، خوفا من الصدام مع الدولة، فترك الساحة للفيس بوك وتويتر، وكان هذا هو الواقع الافتراضي لمناقشة الأزمة، وليت تلك الساحة كانت فقط للمناقشة وتبادل الأراء، ولكنها كانت مجالًا واسعًا لتبادل السباب والشتائم والتخوين حول الأزمة، وهو ما عمل على زيادة الصراع.

وفي هذا السياق تقول الإعلامية (أمنية مكرم)، مواقع التواصل الاجتماعي هي منبر بدون رقيب، وأن كل شخص من خلالها يتعامل مع القضايا والأزمات من منظوره الخاص، وعلى حسب أهوائه الشخصية، والعالم الافتراضي عبر مواقع التواصل الاجتماعي، وخاصة الفيس بوك مليئ بأنماط متعددة من الشخصيات فبعضها شخصيات وطنية، متزنة ومثقفة، والبعض الآخر شخصيات "متحيزة، وخائنة، ومدعية للفكر والثقافة"، والأسوأ من ذلك، عندما يروج الناس للشائعات ويسهمون في نشرها دون التأكد من مدى مصداقيتها، وهو ما حدث بالفعل في أزمة "جزيرتي تيران وصنافير".

وعندما صدر الحكم بمصرية الجزيرتين، اشتعل الفيس بوك إلى حد كبير للتشكيك في كل من يتحدث بالمنطق أو التاريخ أو القانون الدولي، وأصبح عليك إما أن تصمت، وإما أن تقول بأن الجزيرتين مصريتين. (مصطفى بكري)

كان الفيس بوك ساحة واسعة لتوجيه السباب والشتائم لشخصيات سياسية وإعلامية بعينها، والتي أيدت اتفاقية ترسيم الحدود ونقل الجزيرتين للملكة العربية السعودية. (أسامة كمال)، فمن خلال الفيس بوك استخدمت الصورة الساخرة للرئيس السيسي، والسخرية من بعض الكلمات، واجتزائها من سياقها الطبيعي، علاوة على

لغة التشكيك ونشر تصريحات مبتورة، وعدم إتاحة الفرصة للآخرين للدفاع حتى عن وجهة نظرهم. (خالد سعد - أحمد عمر هاشم)

وانتشرت الحملات السلبية التي تشكك في انتماءات الكثير من القيادات وخاصة نواب البرلمان وبعض السياسين البارزين في المجتمع، مما عمل على زيادة حدة الأزمة. (جمال الشاعر– أحمد عمر هاشم)

ولم يختلف موقع تويتر عن موقع الفيس بوك في المساهمة في إدارة الأزمة، فقد تم إطلاق هاشتاجات معارضة لنقل الجزيرتين، وبشكل يكاد يصنع أزمة حقيقية في المجتمع المصري، بل ويثير الفتن وينشر الاحباطات لدى المواطن المصري مصورًا أن الدولة المصرية تسعى لبيع الوطن. (خالد سعد)

وكأن هناك حلقة ربط بين ما يعرض وينشر في وسائل الإعلام التقليدية ومواقع التواصل الاجتماعي حول القضايا التي تثير اهتمامات الأفراد وتمس احتياجاتهم، وهنا يقول الكاتب والبرلماني (مصطفى بكري): عندما تُنشر حلقة من برنامج تليفزيوني يتعلق بأزمة نقل الجزيرتين، نجد التعليقات على تويتر تتوالى وخاصة من جانب اللجان الالكترونية لتشويه كل ما قيل، وكأنهم يجلسون بالمرصاد لتتبع كل الأراء التي تعرض من خلال شاشات الفضائيات، ثم تبدأ مرحلة إطلاق الهاشتاجات التي تُخوّن وتُشكك وتُوجه الشتائم لكل من يدعم الدولة.

٦- مصداقية قناة الجزيرة ومواقع التواصل الاجتماعي (الفيس بوك وتويتر) في إدارة أزمة"جزيرتي تيران وصنافير":

يكاد يكون هناك إجماع بين جميع القائمين بالاتصال (مجتمع الدراسة) على فقدان المصداقية في الأداء الإعلامي لقناة الجزيرة الإخبارية، وخاصة في الفترة التي سبقت ثورة ٢٥ يناير وحتى الآن، وهو ما يتفق مع رؤى ونتائج العديد من الدراسات الأجنبية ومنها، (وليام يومز William Youmans)[١٣٩] و (جارومير وأكوس Jaromir & Akos)[١٤٠]، والتي تناولت كل منها بالرصد والقياس مدى مصداقية قناة الجزيرة في توجهاتها نحو الثورة المصرية والشأن الداخلي المصري، حيث اتفقت تلك الدراسات على عدم حيادية ومصداقية قناة الجزيرة في تغطياتها الإعلامية للشأن المصري:

وفي هذا السياق يقول "مصطفى بكري" قناة الجزيرة تكذب ليلًا نهارًا، فنجد أزمات تُفتعل، مشكلات تُختلق، مشاهدها مُفبركة، فيديوهاتها زائفة، الجزيرة تحارب مصر بأدق تعبير عن دورها في صنع الأزمات.

قناة الجزيرة لم تعد ذات مصداقية لدى جمهورها، بعد موقفها العدائي من مصر، حيث تنتهج الجزيرة رؤية لسياسات بعينها أفقدتها موضوعيتها ومصداقيتها لدى الرأي العام المصري والعربي. (أحمد عمر هاشم)، كما أسهمت الجزيرة في حرق مصر أثناء ثورة ٢٥ يناير، وبثت فيديوهات من شأنها إثارة التحريض ضد مؤسسات الدولة وإشعال الفتن، وانحازت لجماعة الإخوان لتمكينهم من الحكم، ولم تنحاز للشعب المصري كما كنا نعتقد. (خالد سعد)

ولكن لماذا كل هذا الموقف العدائي من جانب قناة الجزيرة نحو مصر! وأين الأخلاقيات المهنية والمسئولية الاجتماعية التي توارت خلف تلك المعالجات الإعلامية غير الحيادية، بل والمحرضة على العنف في كثير من الأحيان للقناة؟

الجزيرة أحيانا تستهدف مصر من جميع الجوانب، وتعتمد في ذلك على تجريف الوعي الفكري بهدف تشويه صورة الشعب المصري، وهي في ذلك لا تعي الحدود بين المهنية والوطنية، بين التحريض وأخلاقيات المهنة، وكان يفترض أن لقناة الجزيرة معايير مهنية تتسق مع مكانتها التي حققتها بين سائر القنوات الإخبارية، إلا أن الأهواء السياسية هي التي تُهيمن على معالجتها الصحفية لا معاييرها المهنية. (مصطفى بكري - أحمد عمر هاشم)

قناة الجزيرة غير حيادية ولا تستطيع الاقتراب ولو بشكل بسيط من أي قضية تتعلق بدولة قطر، وهنا نتساءل لماذا كل هذا التوجه العدائي من جانب قناة الجزيرة تجاه معظم الدول العربية بشكل عام، ومصر على وجه الخصوص؟

وفي هذا السياق يقول الإعلامي (خالد سعد) أن قناة الجزيرة وممارستها العدائية في صناعة وافتعال الأزمات في الدول العربية، هي ورقة تستخدمها قطر للضغط على بعض الأنظمة العربية من خلال الإعلام، فقطر دولة شقيقة لمصر، ولكنها بدون مقومات الدولة الشاملة التي تحتوي على التاريخ والشعب والأرض والقوى الناعمة، فهي لا تمتلك أي من تلك المقومات الضرورية للدولة الشاملة، لذلك فهم يبحثون عن دور، فقناة الجزيرة أشهر من دولة قطر التي لا تملك سوى البترول، لذلك فقطر تبحث لها عن دور قوي في المنطقة، وقناة الجزيرة أداة لافتعال الأزمات، وذلك من أجل لفت النظر لقوتها ولقوة قناتها، فقناة الجزيرة ليست الهدف وإنما الهدف لفت النظر إلى أن قطر تملك أوراق ضغط، وأن أقوى أوراق الضغط على أعدائها هي قناتها قناة الجزيرة سواء العربية أو الأجنبية، وتتفق تلك الأراء مع رؤى (Nada Altuwaijri، ٢٠١٦)[١٤١]، التي أشارت إلى أن قناة الجزيرة تبث الأكاذيب مما

أدى إلى استقالة العديد من موظفي قناة الجزيرة بعد بثها وقائع مضللة عن القضايا والأحداث المصرية.

الجزيرة لم تكن يومًا حياديـة، هـى لـديها ضـوء سياسـي لخلخلـة المجتمعـات والأنظمة في العالم العربي، ونجحت بمساعدة الغرب فـي إشعال الثورات، ونحن كنا نعتقد خطأ أنها تقف قلبًا وقالبًا من خلال تغطياتها الإعلامية مع الشعب المصري أثناء ثـورة ٢٥ ينـاير، ولكنهـا انحـازت بشكل قـوي لجماعـة الإخـوان بهـدف تمكينـهم مـن الحكم، ولكن الآن فقدت الجزيرة مصداقيتها بالنسبة للمصرين. (جمال الشاعر)

أمـا عن مصـداقية مواقـع التواصـل الاجتمـاعي (الفيس بـوك وتـويتر) فـي إدارة أزمـة "جزيرتـي تيـران وصـنافير"، فيبـدو أن هنـاك لجـان الكترونيـة تحـاول محاولـة مستمرة لدفع الأمور إلى حد الأزمـة والصـراع، وكـأن هنـاك مخطـط لإثـارة الفوضـى في البلاد:

وهنـا يقـول الكاتـب والبرلمـاني (مصـطفى بكـري): اسـتغلت مواقـع التواصـل الاجتماعي وخاصة موقع الفيس بوك، تلك الأزمة لترويج الصراعات والفوضى علـى لسـان بعـض النخـب فـي المجتمـع للأسـف، وخلـق حالـة معنويـة محبطـة للمـواطن المصري، وإشاعة روح الانهزامية والأداء السيئ للحكومة المصرية، والتركيز علـى سلبيات المجتمع بشكل مبـالغ فيـه، ونشـر الشـائعات حـول بدايـة سقوط الدولـة، ونشـر حالة من الاحتقان في البلاد لتأهيلها لثورة جديدة.

وهنـا يقـول (رئـيس جامعـة الأزهـر الأسـبق أحمـد عمـر هاشـم): بمجـرد حـدوث الأزمة وجدنا جيوش من الإعلاميين يتسابقون لإشعال الأزمـة دون مراعـاة للمسئولية الاجتماعية والمهنيـة، فـلا يمكـن أن تكـون مصـير العلاقـات بـين مصـر وأشـقائها رهنًـا لكلام بعض الكتاب والإعلاميين.

الفيس بـوك هـو منصـة للثرثـرة والحكـي، وهنـاك أفـراد حـاولوا إشـعال الأزمـة وتصعيد الأمور، وتحول الفيس بوك في تلك الأزمة إلـى مجـال للنميمـة بـدلًا مـن تبـادل الأراء والمناقشات. (جمال الشاعر)

أما موقع تويتر فكان أكثر عقلانية في تناول أزمة "جزيرتي تيران وصنافير":

تميز موقع تويتر بالعقلانية إلى حد مـا، فلم ينزلـق إلـى السباب والشتائم، وكـان تنـاول الأزمـة بتركيـز واختصـار، وقـد يرجـع ذلـك إلـى طبيعـة الاختصـار فـي كتابـة التغريدات. (جمال الشاعر - هالة ابو علم)

هناك بعض الأشخاص لا يظهرون على الساحة إلا في وقت اختلاق الأزمات وشق الصف المصري، فنجد هؤلاء لديهم مقدرة على استغلال وقت الأزمات، لتصدير شائعات عن أحداث غير حقيقية وهدفها هو التحريض ضد نظام الحكم، وبذل كل الجهد من أجل إيهام البسطاء بأن الحكومة وأعضاءها تتستر على الفساد، وكأن الهدف من ذلك هو افتعال أزمات، وجاءت أزمة "جزيرتي تيران وصنافير"، فرصة قوية لصنع أزمة مع دولة شقيقة كالمملكة العربية السعودية، بهدف تأزيم الأوضاع وزيادة عزلة مصر عن الدول الحليفة معها، والداعمة لها في كل مواقفها السابقة. (خالد سعد - مصطفى بكري)

٧- كيف تناولت قناة الجزيرة ومواقع التواصل الاجتماعي صورة الرئيس عبد الفتاح السيسي كطرف فاعل وأساسي في أزمة "جزيرتي تيران وصنافير"؟

كان هناك اجماع بين جميع القائمين بالاتصال على سلبية صورة الرئيس السيسي التي طرحتها قناة الجزيرة ومواقع التواصل الاجتماعي:

جاءت هذه الأزمة كفرصة تاريخية لقناة الجزيرة الإخبارية لتشكك في شخص رئيس الجمهورية، فقد صورت الرئيس المصري من خلال تناولها لتلك الأزمة على أنه قد فرّط في الأرض، وشوهت مواقفه الوطنية، وبدأت تذيع شعارات "عواد باع أرضه"، وكان الهدف الأساسي هو تخوين الرئيس السيسي والتشكيك في وطنيته لإعادة الفوضى من جديد في مصر، وهذا يأتي استكمالًا للصورة السلبية لشخص الرئيس السيسي، والتي اعتادت الجزيرة على إبرازها للرأي العام العربي والعالمي في كافة الأزمات التي مرت بها مصر. (مصطفى بكري)

وفي هذا السياق يقول (الإعلامي جمال الشاعر): قناة الجزيرة تعاملت مع الرئيس السيسي على أنه رئيس الانقلاب، وأنه جاء من خلال حكومة انقلابية، فهو غير معترف به، من وجهة نظرها التي خلت من أي مصداقية على الإطلاق، وهنا تجاهلت الجزيرة شعبية ٣٥ مليون مصري خرجوا للشارع في ثورة ٣٠ يونيو، وكذلك تجاهلت الجزيرة شعبية الرئيس وأنه جاء من خلال إرادة شعبية كاسحة، وهذا يشير إلى توجهات الجزيرة في تأييدها الشديد للإخوان.

وتم تصوير الرئيس السيسي بصورة مشوهة في قناة الجزيرة وعلى غير الحقيقة، وتناولته باعتباره خاضع للإدارة الأمريكية، وأنه يهادن المملكة العربية السعودية على حساب المصريين، وأنه يفرط في أرض مصر تحت ضغوط إسرائيلية سعودية. (خالد سعد)

تعاملت قناة الجزيرة مع الرئيس السيسي بمنطق الإجحاف وإخفاق الحقائق، وتجاهل أي إنجاز قد سعى الرئيس على تحقيقه للنهوض بمصر، بل على العكس من ذلك تم إلصاق التهم بالرئيس ووصفته بالعمالة والخيانة والتآمر ضد بلده، وهو ما يستدعي ضرورة أن ينظر الإعلام بعين الإنصاف والصدق، وأن يراعي المسئولية الأخلاقية والمهنية فيما يعرضه، وهو ما غاب تمامًا عن مكونات الأداء الإعلامي في قناة الجزيرة وهي بصدد أزمة "جزيرتي تيران وصنافير". (أحمد عمر هاشم)

ولم تختلف صورة الرئيس السيسي في قناة الجزيرة عن مثيلتها عبر مواقع التواصل الاجتماعي التي سعت لإشعال الأزمة، وإن كان موقع الفيس بوك الأكثر إجحافًا في تناول الرئيس السيسي، ووصفه بالعديد من السمات السلبية التي تعد بالتأكيد على خلاف الحقيقة:

موقع الفيس بوك يفتح الباب واسعًا أمام اتهام الرئيس المصري بالخيانة وتصويره كمتآمر على الدولة المصرية، وأنه قد فرط في الأرض. (مصطفى بكري)

في تلك الأزمة كان موقع الفيس بوك ساحة للفوضى والمهاترات، وقدّم صورة عكسية تمامًا عن شخص رئيس الجمهورية، وصدّر للرأي العام صورة سلبية للرئيس، ولكل من يتحدث عن نقل الجزيرتين، وأتهم الجميع بالعمالة والخيانة وبيع أرض الوطن، دون الاستناد إلى أي دلائل أو براهين تؤكد ذلك، وهذا ما أشعل تلك الأزمة. (أسامة كمال)

على الرغم من أهمية موقع الفيس بوك كمنصة ووسيلة مهمه لتبادل الأراء والأفكار، إلا أنه أحيانًا يسهم في تأجيج المشكلات والأزمات، وخاصة أنه يضم مختلف الفئات والمراحل العمرية والمهن والشخصيات السوية وغير السوية، وفي تلك الأزمة بالتحديد استغل بعض الأشخاص غير الأسوياء والمغرضين، الإعلان عن نقل الجزيرتين للملكة العربية السعودية، لإبراز الصفات السلبية للرئيس السيسي والتي لا تتفق بأي حال من الأحوال مع شخصيته الحقيقة التي لا تُخفى عن أي مصري وطني. (جمال الشاعر - أمنية مكرم)

لم تختلف الصورة كثيرًا في موقع تويتر، فقد تم تصوير الرئيس السيسي كذلك بالعمالة والخيانة، وأنه بائع لأرض الوطن، ونادرًا ما يتدخل موقع تويتر في ذلك، فعندما أُطلق هاشتاج عن البرادعي كخائن، هنا تدخلت إدارة موقع تويتر وحذفت الهاشتاج، وهو نفس الأمر الذي جرى مع الفيس بوك، فهذه المواقع ليست لها معايير

مهنية وتتعامل بازدواجية شديدة، وكأنها مردود لفعل سياسي أو بفعل أجندة سياسية تسعى لتأليب المجتمع بفئاته المختلفة على بعضها البعض. (مصطفى بكري)

٨- كيف يمكن مواجهة الدور التحريضي لقناة الجزيرة ومواقع التواصل الاجتماعي في صناعة الأزمات وإدارتها:

* الإعلام العربي في غيبوبة ومواقع التواصل الاجتماعي هي التي تدير الساحة الإعلامية الآن، لما لها من قوة طاغية تتمثل في الحراك الجماهيري والتفاعلية مع الحدث، والتنوع في طرح الأفكار وأرشفة الأحداث، وكلها مقومات لا تتوافر في وسائل الإعلام التقليدية. (جمال الشاعر - هالة ابو علم)

* لابد من مراجعة الإعلاميين لآدائهم الإعلامي، وإدراك الظرف الصعب والأخطار التي يمر بها الوطن، مع أهمية اصطفاف القوى الوطنية والإعلامية من أجل إعلاء مصلحة الوطن. (أسامة كمال - أحمد عمر هاشم)

* من الضروري أن يخرج الرئيس السيسي لمخاطبة الرأي العام في كافة الأزمات، لكي يقف المواطن المصري على حقيقة الأمور، لكي لا ينساق وراء معلومات مغلوطة من قنوات ومواقع مغرضة تهدف لزعزعة الاستقرار في مصر. (أسامة كمال - خالد سعد)

* أهمية وجود قنوات إعلامية وطنية متخصصة في نقل الحدث بشكبة مراسلين قوية، مع وجود إعلام منظم وطني يستطيع مواجهة الأزمة مواجهة حقيقية، ولا يترك الساحة للقنوات والمواقع المغرضة. (خالد سعد - أسامة كمال - هالة ابو علم - أمنية مكرم)

* لابد للإعلام أن يكون حائط صد للخطر والمخاطرة، لأن قضيتنا الآن هي الحفاظ على الوطن، ووجود الوطن قبل كل شئ، وعدم تدمير الأمة وإشعال الحرب بين أبناء الوطن الواحد. (مصطفى بكري)

* الخطاب الصادق من جانب الإعلاميين والمسئولين، مما يحقق استجابة الرأي العام للأزمة، والمكاشفة من جانب وسائل الإعلام الوطنية ومواجهة الجمهور بالحقائق حول الأزمة. (جمال الشاعر- أسامة كمال - أمنية مكرم)

* ضرورة وجود قانون ناجز يجرم من يشكك في الدولة، وينشر أي معلومات كاذبة تهدف إلى تكدير السلم والأمن العام، ويهدد حياة الناس، ومحاسبة كل من يتجاوز ويُقدم للقضاء، وهذا لن يتوافر إلا من خلال قانون يقره البرلمان، وأعتقد أننا ماضون في ذلك الآن. (مصطفى بكري)

* لابد من مراعاة المسئولية القومية والاجتماعية في كل ما يقال من جانب الإعلاميين، ولا أحد ينسى موقف المملكة العربية السعودية الرائع منذ ٣-٧-٢٠١٣، وأول برقية خرجت من المملكة من الملك عبد الله رحمه الله، والتي تؤيد الثورة وتدعم القائد العام للقوات المسلحة، وخطاب الملك عبدالله والذي تحدث فيه بوضوح للأمريكان بأننا لن نسمح بالمساس بمصر. (أحمد عمر هاشم)، كلها مواقف لا تنسى للملكة وسيسطرها التاريخ، فيجب على الإعلاميين أن يكونوا على مستوى الموقف، وأن يدركوا حجم وقيمة العلاقة التاريخية التي تربط مصر بشقيقتها الكبرى المملكة العربية السعودية. (هالة ابو علم - خالد سعد - أمنية مكرم)

* ضرورة توعية المواطن المصري بأهمية الأمن القومي المصري، وأهمية أن يتحرى الصدق في المعلومات والأخبار قبل نشرها، وعدم الانجراف وراء الشائعات، وتوعية الشباب وتثقيفه، فمن الأهمية أن يتأكد الناس عبر مواقع التواصل الاجتماعي عن صدق الخبر، والبعد عن الضغائن وتبادل الاتهامات، وعدم نشر ما يعمل على تفريق الأمة العربية والإسلامية. (أحمد عمر هاشم - هالة ابو علم - خالد سعد)

* أن يقتصر دور الإعلامي على تبصير الجمهور بالحقائق وليس التحريض ونشر الأكاذيب، والإلتزام بالمصداقية في الأداء الإعلامي، وأن نعلي من شأن المسئولية الاجتماعية والأمن القومي، ومن يتابع خطاب الرئيس السيسي يدرك مفرداته ولغته التي لا تمس حتى أعدائه، فلغته محترمه راقية، وعلى الإعلام أن يقدم خطابًا راقيًا لا يقل عن رقي ولغة رئيس الدولة التي تعكس خلقه الكريم وأصله الطيب. (هالة ابو علم - أسامة كمال - خالد سعد)

* ضرورة تكثيف الجرعة الإسلامية وجمع شمل الأمة لمواجهة التحديات الحضارية التي يعيشها العالم العربي والإسلامي، وهي تحديات لا يمكن مواجهتها وهناك حالة من التشرذم بين الدول العربية، فلابد من التصالح والتسامح، ويستطيع الإعلام المصري أن يقوم بذلك وجمع شمل الصف العربي لا هدمه. (أحمد عمر هاشم) وهنا في هذا السياق يوجه الأستاذ الدكتور (أحمد عمر هاشم) دعوة للملكة العربية السعودية بصفتها أكبر دولة إسلامية وراعية للإسلام، بعقد مؤتمر دولي تدعو إليه كافة وزراء الإعلام العرب، من أجل وضع ضوابط وميثاق شرف صحفي تلتزم به جميع وسائل الإعلام العربية في أدائها الإعلامي، بما يمكن من خلاله أن تلتزم وسائل الإعلام بالمسئولية المهنية والأخلاقية والقومية في جميع ما

يتم طرحه من معالجات إعلامية، وأن تُعلي من شأن الأمن القومي ووحدة الصف العربي. (أحمد عمر هاشم)

خلاصة النتائج:

أجرت الباحثة الدراسة الحالية على عينة من الجمهور المصري بالإضافة إلى عينة أخرى من القائمين بالاتصال في القنوات الفضائية والتليفزيون المصري، وسعت الدراسة للتعرف على الدور الذي تمارسه قناة الجزيرة الإخبارية ومواقع التواصل الاجتماعي (الفيس بوك - تويتر) فى صناعة وإدارة الأزمات وفقًا لمستويين، الأول: المستوى العام، أي تقييم الجمهور المصري وكذلك تقييم عينة من القائمين بالاتصال، لدور كل من قناة الجزيرة ومواقع التواصل الاجتماعي(الفيس بوك وتويتر) في صناعة وإدارة الأزمات بصفة عامة، الثاني: المستوى الفرعي، ويتضمن تقييم مدى إسهام قناة الجزيرة وموقعا الفيس بوك وتويتر في صناعة وإدارة أزمة "جزيرتى تيران وصنافير" على وجه الخصوص.

واشتملت الدراسة على نوعين من الدراسات هما: الدراسة الكمية Quantitative Research، فضلًا عن دراسة أخرى كيفية Qualitative Research تعتمد على صياغة النتائج وسرد التفسيرات العلمية بأسلوب كيفي، يفسر الظاهرة بشكل أكثر وضوحًا وعمقًا من خلال التفسيرات، والآراء المتعددة من جانب عينة من القائمين بالاتصال بالقنوات الفضائية والتليفزيون المصري، وذلك لما لديهم من رؤية متخصصة حول مكونات الأداء الإعلامي مما سيثري الدراسة.

وقد اعتمدت الباحثة على المدخل التكاملي لدراسة الرأي العام Cross-Level Approach: الذي يقدم إطارًا تفسيريًا متكاملًا لكيفية مساهمة قناة الجزيرة ومواقع التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات بشكل عام، وأزمة "جزيرتي تيران وصنافير" بشكل خاص، من خلال تطبيق المداخل والنظريات التالية: نظرية المجال العام: Public Spher، نظرية المسئولية الاجتماعية: Social Responsibility، نظرية الأطر الإخبارية، News Framing Theory، ومدخل ادارة والصراع Conflict Management Approach،.

أوضحت النتائج وجود اتجاهات قوية لدى المبحوثين بشأن معالجة قناة الجزيرة ومواقع التواصل الاجتماعي لأحداث أزمة "جزيرتي تيران وصنافير" بوصفها صراع مصيري، فيما يتعلق بالآليات التي وظفتها قناة الجزيرة، وموقعا الفيس بوك وتويتر لتلك الأزمة وتداعياتها، وتباينت آراء المبحوثين حول أنماط الصراع التي طرحتها قناة الجزيرة، وموقعا الفيس بوك وتويتر في معالجتهم الإخبارية حول

أحداث أزمة "جزيرتي تيران وصنافير"، وجاءت اتجاهات المبحوثين حول أنماط الصراع التي وظفتها قناة الجزيرة في إدارتها لأحداث تلك الأزمة متمثلة فيما يلي: قدمت معالجات تتهم فيها الرئيس المصري بالخيانه والتفريط في أرض الوطن، وطرحت آراء غير حيادية حول تنازل الرئيس عن الجزيرتين، واستضافت بعض الحقوقيين الناشطين الذين يحملون توجهات عدائية لمصر، وعرضت مقاطع فيديو توضح أن مصر دولة قمعية تستخدم العنف مع المتظاهرين الرافضين لنقل الجزيرتين. كما جاءت اتجاهات المبحوثين سلبية بشأن أنماط الصراع التي وظفها موقع الفيس بوك في إدارته لأحداث أزمة "جزيرتي تيران وصنافير" لتتسق مع أطروحات موقع الفيس بوك، حيث وظف نمط الصراع المصيري في تغطية تلك الأحداث، وتمثل هذا الصراع المصيري في إبراز خطورة التنازل عن الجزيرتين، حيث طرح موقع الفيس بوك تلك الأزمة على أنها أسوأ أزمة تشهدها مصر والتي تمثلت في التنازل عن الأراضي المصرية، وتمثل ذلك فيما يلي: أتهم السيسي بأنه سعى لبيع الوطن للملكة العربية السعودية، وتم التشكيك في كل المعاهدات والحقائق التي تؤكد أحقية المملكة في الجزيرتين، كما جاءت اتجاهات المبحوثين بشأن أنماط الصراع التي وظفها موقع تويتر في إدارته لأحداث أزمة "جزيرتي تيران وصنافير" لتتسق مع أطروحات موقع تويتر، حيث وظف نمط الصراع المصيري في تغطية تلك الأحداث، وتمثل هذا الصراع المصيري من خلال ما يلي: أطلق هاشتاج "عواد باع أرضه"، وحملة "مصر مش للبيع"، ونشر تغريدات تبعث على الإحباطات حول التنازل عن الجزيرتين.

كما تشير النتائج إلى أن قناة الجزيرة قد وظفت أسباب الصراع المصيري لأزمة "جزيرتي تيران وصنافير"، في العديد من الأسباب الداخلية حيث أظهرت أن هناك حالة من الاحتقان بين الشعب المصري بسبب نقل الجزيرتين، والترويج بأن التنازل عن الجزيرتين جاء مقابل الحصول على الدعم السياسي من المملكة، وأكدت على تضليل اللجان الموالية للرئيس في التنازل عن الجزيرتين.

وفيما يتعلق بتوظيف أسباب الصراع الذي تم طرحه في موقع الفيس بوك، فيعتقد المبحوثون أن موقع الفيس بوك قد ركز على الأسباب الداخلية في إدارته لأزمة "جزيرتي تيران وصنافير" وتداعياتها، حيث ذكر المبحوثون بعض الأسباب التي تم تداولها عبر الفيس بوك والتي أسهمت في حدوث الأزمة وهي: نشر حملات الكترونية لرفض التنازل عن الجزيرتين، ونشر الشائعات حول التنازل عن الأراضي المصرية، وتم الترويج للعديد من التظاهرات الرافضة للتنازل عن الجزيرتين، وتم التشكيك في نواب البرلمان المؤيدون للاتفاقية ووصفهم بالمتآمرين، أما موقع تويتر

وما تناوله المغردون حول تلك الأزمة، فيعتقد المبحوثون أنه قد ركز أيضا على الأسباب الداخلية في إدارته لأزمة "جزيرتي تيران وصنافير" حيث حدد المبحوثون تلك الأسباب فيما يلي: التشكيك في نوايا الرئيس لتنازله عن الجزيرتين، وتبادل التغريدات الساخرة عن المصريين بسبب التنازل عن الجزيرتين، ورفع حملات بعنوان "تيران وصنافير مصرية"، و"مصر مش للبيع".

كما أوضحت النتائج أن المبحوثين يرجعون المسئولية عن أحداث أزمة "جزيرتي تيران وصنافير" إلى أسباب محددة متمثلة في "عدم المكاشفة بحقيقة الموضوع والتشكيك في نوايا الرئيس السيسي"، بينما انخفض متوسط اتجاهات المبحوثين نحو المسئولية العامة، أي إرجاع أسباب أزمة "جزيرتي تيران وصنافير" إلى المؤامرات الداخلية والخارجية على مصر.

وفيما يتعلق بمدى مصداقية قناة الجزيرة ومواقع التواصل الاجتماعي في معالجة أزمة "جزيرتي تيران وصنافير"، فقد أوضحت النتائج أن قناة الجزيرة الإخبارية قد فقدت مصداقيتها لدى الجمهور المصري، وجاء موقع تويتر الأكثر مصداقية في طرح الأراء حول "جزيرتي تيران وصنافير" مقارنة بموقع الفيس بوك، وقناة الجزيرة الإخبارية.

أما فيما يتعلق بتقييم قناة الجزيرة الإخبارية ودورها في صناعة الأزمات، فأوضحت النتائج أنها تتعمد طرح معالجات إخبارية للأزمات العربية لصنع أزمة متكاملة الأركان، وتصدرها إلى المجتمع العربي والدولي بحرفية شديدة، كما يعتقد المبحوثون أن موقع الفيس بوك يحظى بالتأثير في الرأي العام، وأنه الأكثر قدره على وضع القضايا في بؤرة الاهتمام، مما حولها لقضايا رأي عام تطلبت سرعة التدخل من جانب الدولة لحلها، كذلك حظى موقع تويتر بقدرته على التأثير في الرأي العام.

أما نتائج الدراسة الكيفية فقد جاءت بتفسيرات متعمقة وأكثر وضوحًا حول دور كل من قناة الجزيرة ومواقع التواصل الاجتماعي في صناعة وإدارة الأزمات، بشكل عام وأزمة "جزيرتي تيران وصنافير" على وجه الخصوص.

أوضحت النتائج أن هناك اتفاق في رؤى القائمين بالاتصال بشأن دور قناة الجزيرة ومواقع التواصل الاجتماعي في صنع الأزمات، وتأجيج الصراع حول العديد من الأزمات التي تمر بها مصر حاليًا بشكل عام، وأزمة "جزيرتي تيران وصنافير" على وجه الخصوص.

وفيما يتعلق بكيفية صناعة أزمة"جزيرتي تيران وصنافير" في قناة الجزيرة، فجاءت أراء القائمين بالاتصال كالتالي:

قناة الجزيرة لديها سياسة تحريرية مستندة إلى دور سياسي لخلخلة الأوضاع، والأنظمة في العالم العربي، وإثارة الفتن والصرعات وتشجيع خروج الثورات، وواضح أن الجزيرة سياستها التحريرية منحازة، وأن لها موقف عدائي من مصر، وفي تربص واضح بكل الشأن المصري، وشهادتها مجروحة وأدائها منحاز لكل ما هو ضد مصر، وأنها في كل الأوقات تأخذ الجانب المضاد ضد مصر، حيث تفتعل أزمات وأحداث، بل وتؤطرها بشكل يجافي الحقيقة، بل وتضع حبكة درامية ومهنية لكي تحقق ما تصبوا إليه من تأثيرات على وجدان المشاهد العربي، وفي تلك الأزمة ركّزت الجزيرة على المشاعر الوطنية وبأنه كيف يتم التفريط في الأرض المصرية، وجاءت أزمة "جزيرتي تيران وصنافير" كفرصة كبرى لقناة الجزيرة لإشعال الوقيعة بين مصر والمملكة العربية السعودية، من خلال برامجها المنحازة والتي تفتقد للمعايير المهنية والأخلاقية.

أما فيما يتعلق بالأهداف السياسية لقناة الجزيرة فقد اتفق جميع مجتمع الدراسة من القائمين بالاتصال على أن لقناة الجزيرة أهداف محددة وهي: أن كل ما يتعارض مع النظام المصري هي تدفع به وتختلق أزمات له، وأحيانا تقدم معلومات مغلوطة، وفي تلك الأزمة سعت الجزيرة لإنتاج الصورة فيما يتعلق بالمواقف الشعبية، حيث ركزت على أراء المعارضين أكثر من أنها رؤية مهنية في تلك الأزمة، وابتعدت عن الرؤية المهنية السليمة، وهذا يؤكد ارتباط قناة الجزيرة بتنفيذ أجندة سياسية على حساب الأجندة المهنية.

أما عن مواقع التواصل الاجتماعي وصناعتها لأزمة "جزيرتي تيران وصنافير" فقد أوضحت النتائج أن مواقع التواصل الاجتماعي روجت لما تعرضه قناة الجزيرة بشأن توجهاتها العدائية ضد مصر، وجاء موقعا الفيس بوك وتويتر كأكثر المواقع التي أسهمت في صناعة أزمة "جزيرتي تيران وصنافير" من خلال وجود لجان الكترونية، وجرى التشكيك بوثائق غير معتمدة من الناحية الرسمية.

وكانت مواقع التواصل الاجتماعي هي الأسوأ وتحولت لساحة توجيه اتهامات خيانة وعمالة لكل من يتجرأ على إبداء أي رأي بسعودية الجزيرتين حتى لو وثّق رأيه بوثيقة أو أكثر.

لم يختلف موقع تويتر كثيرًا عن موقع الفيس بوك في صناعة أزمة "جزيرتي تيران وصنافير" فقد تم اطلاق هاشتاجات معارضة لنقل الجزيرتين، وبشكل يكاد يصنع أزمة حقيقية في المجتمع المصري، بل ويثير الفتن وينشر الإحباطات لدى

الشارع المصري مصورًا أن الدولة المصرية تسعى لبيع الوطن، على الجانب الآخر وُجدت هاشتاجات أخرى داعمة للرئيس السيسي ومؤيدة لكل مواقفه السياسية.

وفيما يتعلق بادارة قناة الجزيرة لأزمة "جزيرتي تيران وصنافير" فنجد أن قناة الجزيرة قد أطلقت العنان لمقدمي البرامج للتحريض بلغة ساخرة، وتم تصوير الدولة المصرية ورئيسها على أنهما قد فرطا في أرض الوطن وهذا يصل إلى حد التخوين، وساعدها في ذلك موقع الفيس بوك، وتم الترويج للشعارات التي تزيد من حدة الأزمة، مثل "عواد باع أرضه" و "مصر مش للبيع".

يكاد يكون هناك إجماع بين جميع القائمين بالاتصال (مجتمع الدراسة) على فقدان المصداقية في الأداء الإعلامي لقناة الجزيرة الإخبارية، حيث أوضحت النتائج أن قناة الجزيرة لم تعد ذات مصداقية لدى جمهورها، حيث تنتهج الجزيرة رؤية لسياسات بعينها أفقدتها موضوعيتها ومصداقيتها لدى الرأي العام المصري والعربي، كما أسهمت الجزيرة في حرق مصر أثناء ثورة ٢٥ يناير، وبثت فيديوهات من شأنها إثارة التحريض ضد مؤسسات الدولة وإشعال الفتن.

وعن تفسير القائمين بالاتصال لهذا الموقف العدائي من جانب قناة الجزيرة نحو مصر، وعدم وجود الأخلاقيات المهنية والمسئولية الاجتماعية، والتحريض على العنف في كثير من الأحيان، فقد اتضح من النتائج أن الجزيرة أحيانًا تستهدف مصر من جميع الجوانب، وتعتمد في ذلك على تجريف الوعي الفكري بهدف تشويه صورة الشعب المصري، وهي في ذلك لا تعي الحدود بين المهنية والوطنية، بين التحريض وأخلاقيات المهنة.

أما عن مصداقية مواقع التواصل الاجتماعي (الفيس بوك وتويتر) في إدارة أزمة "جزيرتي تيران وصنافير"، فيبدو أن هناك لجان الكترونية تجتهد لدفع الأمور إلى حد الأزمة والصراع، ونشر حالة من الاحتقان في البلاد لتأهيلها لثورة جديدة.

كما أوضحت النتائج وجود اجماع بين جميع القائمين بالاتصال على سلبية صورة الرئيس السيسي التي طرحتها قناة الجزيرة ومواقع التواصل الاجتماعي، حيث جاءت هذه الأزمة كفرصة تاريخية لقناة الجزيرة الإخبارية لتشكك في شخص رئيس الجمهورية، فقد صورت الرئيس المصري من خلال تناولها لتلك الأزمة على أنه قد فرّط في الأرض، وشوهت مواقفه الوطنية، وهذا يجافي الحقيقة.

هوامش الدراسة

١- مصطفى بكرى، **تيران وصنافير الحقيقة الكاملة**، (القاهرة: الأسبوع للصحافة والطبع والنشر، ٢٠١٦) ص ٢٠.

2- Oluoch. J. Agalo, J. & Day, P. (2017). (Re) positioning the social responsibility Theory in Defense of vernacular mas media in Kenya : going forward , **New media and mass communication** ,ISSN , VOL,58,P.42-48.

3- Oren Kessler. (2012)The Two Faces of Al Jazeera, **Middle East Quarterly**, p, 56-47.

4- Jaromir, H., Akos, & et all. (2015).Al Jazeera in central European media: 9/11 and the "Arab Spring "compared, **Central European Journal of communication**, Issn, 1899-5101.p, 63-77.

5- Rushing, j. (2007). **Mission Al Jazeera**. New York, NY: Palgrave Macmillan. Schaffer, R.w. (1992) media coverage and political terrorists. A quantitative Analysis, new york , NY : praeger publishers

٦- رجعت الباحثة في ذلك إلى الدراسات التالية:

- كامل خورشيد مراد، دور الإعلام في تنشيط الحراك السياسي العربي، شبكات التواصل الاجتماعي نموذجًا، **المؤتمر العلمي الأول "وسائل الاعلام: أدوات تعبير وتغيير"**، كلية الإعلام، جامعة البتراء، عمان، ٢٠١١.

- Zeynep Tufekci & Christopher. (2013), Social Media and the Decision to participate in political protest: Observations from Tahrir Square, **International communication Association,** vol.62.

- Robin Effing. & Jos Van Hillegersberg. (2011). Social Media and Political Participation: Are Face book, Twitter, and You Tube Democratizing our Political Systems? University of Twenty, School Management, Enscheda, the Netherlands.

7- Kugelman, M. (2012).Social media in Pakistan: Catalyst for communication not changes. NOREF Report, Retrieved from **http://www.peacebuilding.no/var/ezflow_site/storage/original/application/**

8- Henri Onodera, (2011): "Raise Your Head High, You're an Egyptian", Youth, Politics, and Citizen Journalism in Egypt, New Media and Collective Action in the Middle East, (online) available at: **http://www.academia.edu.**

9- Peter Aelst, Patrick Erkel & Eve lien D, heer. (2016). "Who is leading the campaign charts? Comparing individual popularity on old and new media**". Information, Communication & Society**. Vol.20, Issue 5. 9 jul 2016. (online), available at: http://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080.

10- Al buqueraue, Raquel. (2012)."What role has al Jazeera and Social Media Played in The Revolutions of Tunisia and Egypt? An Analysis of the Role of Media in Revolutionary Context University of St Andrews, **Master Thesis** Scotland.

11- Daiber,k .(2011).Seeing is believing "Al Jazeera role in the Egyptian Revolution"

12- Sen, Fulya. (2012). The social media as a public sphere : The rise of social opposition, international conference on communication , media, technology and design, firat universities, ICCMTD, 09-11 may , Istanbul – Turkey p 490 – 494.

13- Oluoch, j., Agalo, j. & day, P. (2017).Op.Cit.p.42.

14- Rogers, E.M., & Dearing, J.W. (1988): "Agenda Setting Research where has it been, where is it going? **Communication Yearbook,** vol. 11, (California: Newbury Bark, Sage Publications), PP. 580-581.

15- Allen, B.; Paula, O. and Jasper son, A. et al. (1994): "The Media and the Gulf War: Framing, Priming, and the spiral of Silence, Polity, Vol. 27, No. 2, PP. 255-284.

16- Shaw, L.D.; McCombs M. et al. (1999): Individuals, Groups, and Agenda Melding: A theory of Social Dissonance, **International Journal of Public Opinion Research**, Vol. 11, No. 1, PP. 5-26.

17- James, S., Die tram, s. and Fang, Y. et al. (2004): "Cultivation and spiral of Silence Effects: The Case of Smoking", **Mass Communication and Society,** Vol. 7, No. 4, PP. 413-428.

18- Lee, W.D., Benjamin, W., Lars W., Sean, A. and Graf, J. (2004): "Across-Cultural Test of the spiral of Silence Theory in Singapore and the United States; **Asian Journal of communication**, Vol. 14, No. 2, PP. 205-226.

19- Davis Folgers, (2003): "Roles in Media" (Online), Available: **http://pages.Prodigy.net/davis_foulger/articles/roiles.in.Media.htm**

61- Entman, R.M. (1993): Framing: toward Clarification of a Fractured Paraddigm**. Journal of communication,** vol. 43, No. 4, PP. 50-54.

62- Scheufele, D.A. (1999): Framing as a Theory of Media Effects. **Journal of Communication,** Vol. 49, No. 1, PP. 103-105.

63- Scheufele, A.D and Tew Ksbury, D. (2007): Framing, Agenda Setting, and Priming: The Evolution of three Media Effects Models, Journal of communication, **International communication Association**, Vol. 57, P.9-20.

64- Aday, Seam (2006): The Frame Setting Effects of News: An Experimental Test of Advocacy Versus Objectivist Frames**, Journalism and mass Communication Quarterly,** Vol. 83, No. 4, P. 767-768.

65- Entman, R.M. (1993): Op. Cit. PP. 55-59.

66- Ralph, D. Berenger, (2004): Op. Cit.p.46

67- Iyengar, S. and Simon, A. (1993): "News Coverage of the Gulf Crisis and Public Opinion: A study of Agenda Setting, Priming, and Framing, **Communication Research**, Vol. 20, No. 3, PP. 365-383.

68- Ibid. P. 384.

69- Shinar, Dov. (2003): The Peace Process in Cultural: The Role of the Media, Conflict and Communication Online, **Communication Research**, Vol. 2, No. 1, P. 5.

70- Ibid. P. 6.

٧١- استندت الباحثة في ذلك الى المراجع التالية:

- Zollner, Oliver (2001): **Medien im Konflikt: Krisen, Krieger und wie der Internationale Rundfunk mit Ihnen Umgeht**, In: Deutsche Welle (2001), "Sagt die Wahrheit" Die Bringen Uns Um! "Zur Rolle der

Medien in Krisen und Kriegen, Hrsg, FHB, Hannover, Koln Vistas Verlage GmbH, P. 7-12.

- Sandara D, Melone and Others (2002): Using the Media for Conflict Transformation: The Common Ground Experience, Bergh of Research Center for constructive Conflict Management (Online) Available: **http://www.berghof-handbook.Net/articles/melone_hb.**
- Bratic, Vladimir and Schirch, Lisa (2007): Why and When to use the Media for conflict Prevention and Peace building European Centre for conflict Prevention (Online) Available: **http://www.gppac.net/Uploads/file/programmes/Awareness@20Raising?.**

٧٢- استندت الباحثة في ذلك الى المراجع التالية:

- Eytan, Gilboa (2006): Media and International Conflict **"Paper Presented at the Annual Meeting of the International Studies Association**, Town and country Resort and Convention Center, San Diego, California, USA, Mar.
- Huang, Yi-Hui, (2006): Crisis Situations, Communication Strategies, and Media Coverage, **Communication Research**, Vol. 33, No. 3, P. 180-205
- Melon, Terzis and Belle (2006): Media Intervention in International Conflict: Normative Approaches and Empirical Research **"Paper Presented at the Annual Meeting of the International Studies Association,** Hilton Hawaiian Village, Honolulu, Hawaii, Mar. (Online) Available: **http://www.allacademic.com/meta/P71516_Index.html.**

73- Oluoch, J. Agalo. J. (2017). **op.cit**.

74- Chong, D, and Druckman, J.N. (2007): A Theory of Framing and Opinion Formation in Competitive Elite Environments, **Journal of Communication**, Vol. 57, P. 100-105.

75- Brewer, P.R. and Gross, K. (2005): Values, Framing, and Citizens Thoughts about Policy Issues: Effects on Content and Quantity, **Political Psychology**, Vol. 26, P. 931.

76- Gross, K. (2000): The Limits of Framing: How Framing Effects may be Limited or Enhanced by Individual Level Predispositions, **Paper Presented at the Annual Meeting of Midwest Political Science Association,** Chicago, April.

77- Aday, S., Cluverius, J. and Livingston, S. (2005): As Goes the Statue, So Goes the War: The Emergence of the Victory Frame in Television Coverage of the Irag War. **Journal of Broadcasting and Electronic media**, Vol. 49, No. 3, P. 316-317.

78- WeiB, Moritz/WeiB, Hans Jurgen (2005): A General Approach for Explaining Political Tendencies in War Coverage. **Annual Conference of the International Communication Association (ICA),** New York, 27 Mai.

79- Eilders, Christiane/Hagen, Lutz M. (2005): Kriegsberichter Statung als Thema Kommunikations Wissenschaftlicher Forschung, Ein Uberblick Zum Forshungsstand und den Beitragen in diesem Themenheft, **Medien und Kommunikationswissenschaft**, Vol. 53, N. 2, p. 210.

٨٠- رجعت الباحثة في ذلك إلى الدراسات التالية:

- Youmans, William. L.(2012).The Media Economics and Cultural Politics of Al Jazeera English in the united states, A dissertation submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of doctor of philosophy, "**Communication Studies**", University of Michigan.
- Youmans, William .L. (2012). **Al Jazeera English after the Arab Spring: The Politics of distribution in the United States** In: seib, P.M. (ED).Al Jazeera English: Global News in a Changing World. New York: Palgrave Macmillan.
- Pfisterer, A.S. (2012). Al Jazeera – The Arabic Broadcaster in Conflict with the World. Portrait of the Broadcaster and News Dissemination Analysis during the "Arab Spring" in 2011. Saarbrucken: AV Akademikerverlag.

81- Jaromir Hanzal, Akos Balogh and others. (2015). AL Jazeera in central European media: 9/11and the "Arab Spring" compared, **central European Journal of communication,** 1. p.63- 120. ISSN 1899-5101

82- Reljic, Dasan (2004): The News Media and the Transformation of Ethno political Conflicts. Bergh of Research Center for Constructive Conflict Management, (Online) Available: **http://www.berghof - handbook.net/articles/relic_ handbook**

83- Ibid.

84- Chandra Johnson. (2016): How Social media can make us question our moral values, Available at**: http://www.deser news.com/article/how-social-media-can-make-us-question-our-moral-values.htm**.

85- Wasike, Ben. S. (2013).Framing News in 140 Characters: How Social Media Editors Frame the News and Interact with Audiences via Twitter. **Global Media Journal**. Vol. 6, Issue 1, pp. 5-23.

٨٦- صبحي رشيد اليازجي، إدارة الأزمات، **مجلة الجامعة الإسلامية**، المجلد التاسع عشر، العدد الثاني، ٢٠١١، ص ٣٢١- ٣٧٧.

٨٧- إيثار عبد الهادي محمد ، استراتيجية إدارة الأزمات، **مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية**، جامعة بغداد، المجلد ١٧، العدد ٦٤، ص ٤٩

88- David Burke & Stuart Allen.(2010). **Crisis Control is a newsletter jointly**, published by RQA, Inc. & Catlin Group

89- Wikipedia, Crisis Management**, https:// en. Wikipedia, org/wiki/crisis. Management**.

90- Mubeen Adnan.(2014).Pakistan's Crisis Management: Examining Proactive and Reactive Strategies, **Journal of Political Studies**,vol,21,Issue-1,pp.161-177.

٩١- سليم بطرس جلدة، **الإستراتيجيات الحديثة لإدارة الأزمات**،(الأردن: الجامعة الأردنية، ٢٠١١) ص ١٨.

٩٢- محمد مصطفى كمال، **العلاقات العامة بين تكنولوجيا الاتصال والأزمات** (بيروت: دار المنهل اللبناني، ٢٠١٢) ص ٧٣.

٩٣- ماجد عبد المهدي المساعدة، **إدارة الأزمات، المداخل، المفاهيم، العمليات**،(تونس: دار الثقافة للنشر والتوزيع، ٢٠١٢) ص ١٦١.

94- Mubeen Adnan.(2014). Op.cit. p.161

٩٥- رجب عبد الحميد، **إستيراتيجيات التعامل مع الأزمات والكوارث**،(العين: دار الكتاب الجامعي، ٢٠١٤) ص٢٠

٩٦- قدري على عبد المجيد، **اتصالات الأزمة وإدارة الأزمات**،(الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة، ٢٠٠٨) ص ٧٨

٩٧- رجب عبد الحميد، **استيراتيجيات التعامل مع الأزمات والكوارث**،(العين: دار الكتاب الجامعي،٢٠١٤) ص ٢٠-٢١

98- Claeys, A. S., & Cauberghe, V. (2012). Crisis response and crisis timing strategies, two sides of the same coin .**Public Relations Review**, 38(1), 83-88.

99- David Weiner (2014). Crisis Communication: managing corporate reputation in the court of public opinion**. http://iveybusinessjournal.com/publication/crisis-**communications-managing-corporate-reputation-in-the-court-of-public-opinion/

100- Amir Jameel, yehia. (2011). the Framing of the Egyptian Revolution Portrayed Through the Al Jazeera and CNN Media Outlets and How They Compare and Contrast. A Thesis presented to the Faculty of The Graduate school university of Missouri, in **partial Fulfillment of the Requirements of the Degree Master of Arts**.

101- ElA fify. Aml (2011). The coverage Tahrir Square protest from 25 January to 11 February 2011 by Al Jazeera (A comparative study), **Master Thesis,** University of Leicester, UK.

١٠٢- محمد عارف عبد الله، (٢٠١٢) دور قناة الجزيرة فى إحداث التغيير السياسى فى الوطن العربى، الثورة المصرية نموذجا ، **رسالة ماجستير** ، جامعة النجاح الوطنية لكلية الدراسات العليا، فلسطين.

103- Bdiwe, Ghalia. (2011). The coverer age of AJE and AJA of Recent Events in Middle East; Al Jazeera's Role in The Egyptian Revolution. SoAs, **Master Thesis**, London University, UK.

104- Oren Kessler. (2012). The Two Faces of Al Jazeera, **Middle East Quarterly**, p, 56-47.

105- Al buqueraue, Raquel. (2012). what role have AL Jazeera and social media played in the Revolutions of Tunisia and Egypt? An Analysis of the role of media in Revolutionary Context University of st Andrews, **Master Thesis,** Scotland.

106- Daiber .k. (2011). Seeing believes "Al Jazeera's role in the Egyptian Revolution.

107- Youmans William. (2012).The Media Economics and Cultural Politics of Al Jazeera English in the United States, op.cit.

108- Karamat. A & Farooq .A. (2016) .Emerging Role of social media in political Activism: perceptions and practices. South Asian studies, **A Research Journal of south Asian studies**, 31.No, p.381.396.

109- Khalid A. Gad.(2015).The Impact of Political Advertising Through social Networking Sites on Egyptians ' political Orientations and Choices, **International Journal of Information** , Business and Management,Vol. 7, no.1. .

110- Stegemann, Patrick, (2016). War in the digital sphere: The operation protective edge on twitter, **Reflect- student Journal of International Relations**, 3(S1), 53-76

111- Heo Yun-Cheol, Ji-Young, Kim, Ji-Young, & park, Han-Woo (2016). The emerging viewertariat in South Korea: The Seoul mayoral TV debate on Twitter, Facebook, and blogs, **Telematics & informatics**, 33,570-583

112- Peter Hamby, (2013)."Did Twitter kill the boys on the bus? "Searching for a better way to cover a campaign. Joan Shorenstein Center on the Press, **Politics and Public Policy Discussion paper series**.

113- Grzywinska, l., & Borden. (2012). The impact of social media on traditional media agenda setting theory. The case study of occupy Wall Street movement in USA. Agenda setting: old and new problems in old and new media, Wroclaw.p.14-15.

114- Carey, James. (1989). **Communication as culture. Essays on Media and Society**. Boston: Unwin Hyman.

115- Eytan Bakshy and others. (2012). The Role of Social Networks in Information Diffusion. **http://www.conference.org/proceedings/pdf.**

116- Groshek, Jacob & Megan Clough. (2013).Agenda trending: reciprocity and the predictive capacity of social networking sites in inter media agenda setting across topics over time. **Media and Communication**. vol.15.p.17.

117- Bader Al Saud. (2011). Media coverage of the wars in the Middle East, the Ethics of the profession of the channels of the Al Jazeera and Al Arabiya, **Ph.D**. university of Goldsmith , united kingdom.

١١٨- محمد عبدالله عارف، مرجع سابق.

119- Samuel Azran. (2006). Al Jazeera and covering the wars of the United States. **Ph.D**

120- Jason, Christopher., (2013).The Role of Social Media in crisis Preparedness, Response and Recovery, Rash Think Center Excite Enable Experiment.

١٢١- محمد التيجانى، التغطية الإخبارية للقنوات الفضائية أثناء الأزمات والحروب ودورها في تشكيل الرأى العام بالتطبيق على قناة الجزيرة، **رسالة ماجستير**، كلية الاعلام، جامعة الخرطوم، ٢٠١١.

122- Jaromir Hanzal & Akos Balogh. (2015). AL Jazeera in central European media:9/11and the "Arab Spring" compared, **central European Journal of communication**,1. ISSN 1899-5101.

123- David Andrew., Oren Adaki & Grant., R. (2017).The Problem with AL Jazeera Published on the National Interest, **http://nationalinterest.org.**

124- savrasova, Tatiana.(2017).Social Networks and their Role In development of Civic Activity of the Ukrainian Youth. **Communication Today**, vol. 8. No.1.p.103-112.

125- AL hadithi, Ziad. (2010).The interrelationships between satellite channels and their viewers AL Jazeera As a case study, **Ph.D**., Griffith University, Australia.

126- Madeline Storck, (2011). The Role of social media in political Mobilization, a case study of the January 2011 Egyptian uprising, Scotland, university of standers, **http://www.culturaldiplomacy org/academy / content / pdf.**

127- Amir Jameel, yehia. (2011).op. cit.

128- Madeline Storck,(2011).op. cit.

129- Azzaatira, y. (2011). The Egyptian revolution in every Arab home Al Jazeera. **http://WWW.AlJapeera.net.**

130- Aiden, D. & Philip.H. (2013).Illegal opposition Groups Dominate online Public Sphere, project Technology and political Islam, Research Memo .p.3-9, Seattle, university of Washington.

131- Monhero, Nzawa,(2011).Al Jazeera as political tool within the Qatari contradictions, **Ph.D**., American university of Cairo.

132- Ezze Al ddine, Abd Al Mawla. (2011). The Role of Al Jazeera in democratic trans formations and the establishment of a public Arab Space, **Ph.D**. Extra university United Kingdom.

133- vor, Gaber. (2016).Twitter: a useful tool for studding elections? Convergence: **The international journal of Research into new Media Technologies**, 1-24.

134- Jaromir, H., Akos. & ET all. Op. cit.

135- William Youmans, .l. (2012). Al Jazeera English after the Arab Spring: The Politics of distribution in the United States, op. cit.

136- Pfisterer, A.S. (2012).Al Jazeera the Arabic Broadcaster in Conflict with the World, op. cit.

137- Natalia Aruguete,(2017).The agenda setting hypothesis in the new media environment, **communication Y Sociedad**,No.28.pp.35-58.

138- Thorndyke.J. (2012).The role of Agenda Setting in social media: A Look at Relationship between Twitter and the Mass Media's Agenda. **Ph.D,** Vasa. Carolina del Norte, USA.

139- Youmans William. (2012).The Media Economics and Cultural Politics of Al Jazeera English in the united states, Dissertation. Op. cit.

140- Jaromir Hanzal & Akos Balogh. (2015).OP. cit.

141- Nada Altuwaijri. (2013)." We aired lies" Al Jazeera staff quit over 'misleading' Egypt coverage, AL Arabiya English, Available at: **http://english.alarabiya.net/en/media/2013/7/9/Al-Jazeera-employees-in-Egypt-quit-over-editorial-line-html.**