

الزرد، محمد فؤاد حمدان، و الترك، أحمد عرابي حسين محمد.

(٢٠٢١). توظيف الإعلام الحكومي بغزة للإعلام الرقمي في مواجهة

جائحة كورونا: دراسة تحليلية وميدانية مقارنة (رسالة ماجستير غير

منشورة). الجامعة الإسلامية (غزة)، غزة. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1358387>



إعداد

محمد خالد الديباس

# ملخص الدراسة

هذه رسالة ماجستير غير منشورة أُعدَّت بالجامعة الإسلامية بغزة عام ٢٠٢١، للباحث محمد فؤاد حمدان الزرد بإشراف الدكتور أحمد عرابي حسين محمد الترك. تتناول الدراسة كيفية توظيف مؤسسات الإعلام الحكومي في قطاع غزة لأدوات الإعلام الرقمي — من مواقع إلكترونية ومنصات تواصل اجتماعي وتطبيقات هاتفية — في سياق مواجهة جائحة كوفيد-١٩. اعتمدت الدراسة منهجاً مزدوجاً يجمع بين تحليل المحتوى المنشور على المنصات الرقمية الحكومية والدراسة الميدانية لاستطلاع آراء الجمهور أو القائمين بالاتصال، وهو ما يشير إليه العنوان الفرعي "دراسة تحليلية وميدانية مقارنة".

# ثانياً: النظريات والأطر النظرية الملائمة للتحليل

## نظرية الاتصال في الأزمات الظرفية

طوّر تيموثي كومبز هذه النظرية التي تُعدّ من أبرز الأطر النظرية في دراسة الاتصال المؤسسي أثناء الأزمات. تقوم النظرية على فكرة محورية مفادها أن نوع الأزمة ودرجة المسؤولية المُدرَكة عنها يحددان استراتيجيات الاستجابة الاتصالية المثلى. فالأزمات التي لا تتحمل فيها المؤسسة مسؤولية مباشرة تتطلب استجابة مختلفة عن تلك التي تسببت فيها المؤسسة بنفسها.

تتوافق هذه النظرية بشكل وثيق مع موضوع الدراسة، إذ إن جائحة كورونا تُصنّف ضمن الأزمات التي لا تتحمل فيها المؤسسة الحكومية مسؤولية مباشرة عن نشوئها، لكنها تتحمل مسؤولية كاملة عن إدارتها والاستجابة لها. وبحسب نموذج كومبز، فإن هذا النوع من الأزمات يستدعي استراتيجيات اتصالية تتراوح بين تقديم المعلومات التوجيهية كإرشادات الوقاية وأعداد الإصابات، وتقديم المعلومات التكميلية كطمأنة الجمهور والتعبير عن التعاطف معه، وبناء السمعة المؤسسية وتعزيز الثقة بالمؤسسات الحكومية.

# ثانياً: النظريات والأطر النظرية الملائمة للتحليل

## نظرية الاتصال في الأزمات الظرفية

من الناحية النقدية، كان من الممكن أن تستفيد الدراسة من هذه النظرية في تصنيف الرسائل الإعلامية الرقمية الحكومية وفقاً لاستراتيجيات الاستجابة المختلفة. فالسؤال الجوهرى هو: هل ركّز الإعلام الحكومي بغزة على تقديم الإرشادات والتوجيهات العملية أم على طمأنة الجمهور والتخفيف من قلقه أم على تعزيز صورته المؤسسية؟ إن غياب هذا التصنيف النظري ربما أضعف القدرة التحليلية للدراسة على فهم البُعد الاستراتيجي للاتصال الحكومي الرقمي في سياق الأزمة الصحية.

# ثانياً: النظريات والأطر النظرية الملائمة للتحليل

## نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام

قدّم كل من ساندراس بول-روكيتش وملفين ديفلير هذه النظرية عام ١٩٧٦، وهي تفترض أن اعتماد الأفراد على وسائل الإعلام يزداد بشكل ملحوظ في أوقات التغيير الاجتماعي والغموض والتهديد، أي حين يعجز الأفراد عن الحصول على المعلومات الكافية من خلال تجاربهم المباشرة ومحيطهم الاجتماعي القريب. وكلما ازدادت حدة الأزمة وغموضها، ازداد اعتماد الجمهور على الوسائل الإعلامية بوصفها مصدراً أساسياً لفهم ما يجري حوله.

تُعَدّ هذه النظرية من أكثر الأطر النظرية ملائمةً لهذه الدراسة لعدة اعتبارات. فجائحة كورونا أوجدت حالة غير مسبوقة من الغموض وعدم اليقين دفعت الجمهور إلى الاعتماد المكثف على وسائل الإعلام طلباً للمعلومة والتوجيه. كما أن الظرف الخاص لقطاع غزة المتمثل في الحصار ومحدودية الموارد الصحية ضاعف من درجة هذا الاعتماد، إذ أصبح الإعلام الحكومي الرقمي هو القناة الأقرب والأيسر للتواصل بين الحكومة والمواطنين في ظل إجراءات الإغلاق والتباعد الاجتماعي التي فرضتها الجائحة.

# ثانياً: النظريات والأطر النظرية الملائمة للتحليل

## نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام

غير أن التحليل النقدي يكشف عن إشكالية مهمة، وهي أن النظرية في صيغتها الأصلية تفترض وجود تعددية في مصادر الإعلام يختار منها الجمهور بحرية، بينما يتسم الواقع الغزّي بمحدودية البدائل الإعلامية الرسمية بسبب ظروف الحصار والانقسام السياسي. وهذا يعني أن الاعتماد على الإعلام الحكومي الرقمي قد يكون اعتماداً قسرياً ناتجاً عن غياب البدائل وليس اختيارياً ناتجاً عن ثقة الجمهور، وهو تمييز نظري مهم كان ينبغي أن تتناوله الدراسة بعمق أكبر.

# ثانياً: النظريات والأطر النظرية الملائمة للتحليل

## نظرية الثراء الإعلامي

طوّر ريتشارد دافت وروبرت لينجل هذه النظرية عام ١٩٨٦، وهي تُصنّف وسائل الاتصال وفقاً لدرجة "ثرائها"، أي قدرتها على نقل المعلومات بفعالية وتقليل الغموض لدى المتلقي. وتُقاس درجة الثراء بأربعة معايير رئيسية هي: القدرة على نقل إشارات متعددة كالنص والصوت والصورة في آن واحد، وسرعة الحصول على ردود فعل المتلقي، واستخدام اللغة الطبيعية المفهومة، ودرجة التخصيص والتوجيه الشخصي للرسالة.

توفر هذه النظرية إطاراً تحليلياً دقيقاً لتقييم أدوات الإعلام الرقمي التي وظّفها الإعلام الحكومي بغزة أثناء الجائحة. فالمنصات الرقمية المختلفة تتفاوت في درجة ثرائها تفاوتاً كبيراً، فالبث المباشر عبر منصات التواصل الاجتماعي يُعدّ أكثر ثراءً من المنشور النصي العادي لأنه يجمع بين الصوت والصورة والتفاعل الفوري، والرسائل التفاعلية عبر تطبيقات المراسلة أكثر ثراءً من البيان الصحفي المنشور على موقع إلكتروني لأنها تتيح حواراً مباشراً. وفي سياق أزمة صحية تتطلب توصيل معلومات معقدة كبروتوكولات العلاج وإرشادات الوقاية وإحصائيات الإصابات، يصبح اختيار الوسيلة الأكثر ثراءً قراراً استراتيجياً حاسماً يحدد مدى فهم الجمهور للرسالة واستجابته لها..

# ثانياً: النظريات والأطر النظرية الملائمة للتحليل

## نظرية حارس البوابة في السياق الرقمي

من الناحية النقدية، كان من الممكن أن تتناول الدراسة بعمق أكبر التحديات المتعلقة بحراسة البوابة في ثلاثة أبعاد رئيسية. البُعد الأول يتعلق بالتوازن بين الشفافية الكاملة في نشر المعلومات الصحية والحفاظ على الاستقرار المجتمعي ومنع الذعر العام. والبُعد الثاني يتعلق بتأثير خوارزميات منصات التواصل الاجتماعي التي لا يمتلك الإعلام الحكومي أي سيطرة عليها، والتي قد تُقلل من ظهور المحتوى الرسمي أو تُفضّل عليه محتوى آخر أقل موثوقية. أما البُعد الثالث فيتعلق بالتنافس الشديد مع مصادر المعلومات غير الرسمية والشائعات التي تنتشر بسرعة هائلة في الفضاء الرقمي وقد تُقوّض جهود الإعلام الحكومي في توعية الجمهور.

# ثانياً: النظريات والأطر النظرية الملائمة للتحليل

## نظرية حارس البوابة في السياق الرقمي

تعود أصول هذه النظرية إلى كيرت لوين عام ١٩٤٧ ثم طوّرها ديفيد وايت عام ١٩٥٠، وهي من أقدم النظريات الإعلامية وأكثرها تطوراً. تقوم النظرية في صيغتها الكلاسيكية على فكرة أن المعلومات تمر عبر "بوابات" يتحكم فيها أفراد أو مؤسسات يقررون ما يُنشر وما يُحجب. وفي السياق الرقمي المعاصر، تطورت النظرية لتشمل فاعلين جددًا في عملية حراسة البوابة، منهم الخوارزميات التي تتحكم في ترتيب المحتوى وظهوره على منصات التواصل الاجتماعي، ومديرو المحتوى الرقمي في المؤسسات، بل والجمهور نفسه الذي أصبح يمارس دور حارس البوابة من خلال المشاركة وإعادة النشر والتعليق.

تُلقي هذه النظرية الضوء على جانب حيوي في الدراسة يتعلق بآلية اتخاذ القرار بشأن المحتوى الإعلامي الرقمي الحكومي. فالأسئلة الجوهرية التي تطرحها النظرية تشمل: ما المعلومات الصحية التي قرر الإعلام الحكومي نشرها؟ وما التي تمّ حجبها أو تأجيل نشرها؟ ومن الأشخاص أو الجهات التي اتخذت هذه القرارات داخل المنظومة الإعلامية الحكومية؟ وما المعايير المهنية والسياسية والصحية التي حكمت عملية الاختيار والانتقاء؟ وفي السياق الغزّي تحديداً، يكتسب سؤال حراسة البوابة الإعلامية بُعداً خاصاً ومعقداً، إذ يعمل الإعلام الحكومي في ظل ظروف سياسية استثنائية تشمل الانقسام الفلسطيني الداخلي والحصار الخارجي، وهي ظروف قد تؤثر تأثيراً عميقاً في طبيعة المعلومات المتاحة وتوقيت نشرها وطريقة صياغتها.

# ثانياً: النظريات والأطر النظرية الملائمة للتحليل

## نظرية حارس البوابة في السياق الرقمي

من الناحية النقدية، كان من الممكن أن تتناول الدراسة بعمق أكبر التحديات المتعلقة بحراسة البوابة في ثلاثة أبعاد رئيسية. البُعد الأول يتعلق بالتوازن بين الشفافية الكاملة في نشر المعلومات الصحية والحفاظ على الاستقرار المجتمعي ومنع الذعر العام. والبُعد الثاني يتعلق بتأثير خوارزميات منصات التواصل الاجتماعي التي لا يمتلك الإعلام الحكومي أي سيطرة عليها، والتي قد تُقلل من ظهور المحتوى الرسمي أو تُفضّل عليه محتوى آخر أقل موثوقية. أما البُعد الثالث فيتعلق بالتنافس الشديد مع مصادر المعلومات غير الرسمية والشائعات التي تنتشر بسرعة هائلة في الفضاء الرقمي وقد تُقوّض جهود الإعلام الحكومي في توعية الجمهور.

# ثانياً: النظريات والأطر النظرية الملائمة للتحليل

## نموذج الاتصال بالمخاطر الصحية في الأزمات والطوارئ

طوّرت مراكز مكافحة الأمراض والوقاية منها الأمريكية هذا النموذج الذي يدمج بين مبادئ الاتصال في الأزمات ومبادئ الاتصال بالمخاطر الصحية. يقوم النموذج على تقسيم دورة حياة الأزمة الصحية إلى خمس مراحل متعاقبة: مرحلة ما قبل الأزمة التي تشمل الاستعداد والتخطيط المسبق، والمرحلة الأولية التي تشهد الإعلان الأول عن الأزمة وتقديم المعلومات الأساسية، ومرحلة الاستمرار التي يتواصل فيها تدفق المعلومات والتحديثات مع تطور الأزمة، ومرحلة الحل التي تبدأ فيها الأزمة بالانحسار، وأخيراً مرحلة التقييم التي تُراجع فيها الاستجابة الاتصالية بأكملها. ولكل مرحلة من هذه المراحل استراتيجيات اتصالية مختلفة ورسائل ذات طبيعة وأولويات متباينة. يُعدّ هذا النموذج الأكثر تخصصاً وملاءمة لتحليل موضوع الدراسة بشكل مباشر، لأن جائحة كورونا مرّت فعلياً بمراحل متعاقبة ومتمايزة، وكان المفترض أن تتغير استراتيجية الاتصال الحكومي الرقمي بتغير كل مرحلة. ففي المرحلة الأولية حين أُعلن عن اكتشاف أول حالات الإصابة في غزة، كانت الأولوية لنشر المعلومات الأساسية عن طبيعة الفيروس وطرق الوقاية منه بسرعة ووضوح. وفي مرحلة الاستمرار حين انتشر الوباء على نطاق واسع، تحولت الأولوية إلى تقديم تحديثات يومية وتوجيهات مفصلة ومواجهة الشائعات والمعلومات المغلوطة. وفي مرحلة الحل حين بدأت حملات التطعيم، أصبح التركيز على التشجيع على أخذ اللقاح وتبديد المخاوف المتعلقة به.

# ثانياً: النظريات والأطر النظرية الملائمة للتحليل

## نموذج الاتصال بالمخاطر الصحية في الأزمات والطوارئ

من الناحية النقدية، يُتيح هذا النموذج تقييم مدى تكيّف الإعلام الحكومي الرقمي بغزة مع كل مرحلة من مراحل الأزمة الصحية. والسؤال المحوري هو: هل طوّر الإعلام الحكومي استراتيجيته الرقمية بشكل تدريجي ومتناسب مع تطور الجائحة، أم أنه ظل يتبع نمطاً اتصالياً واحداً ثابتاً طوال فترة الأزمة؟ كما أن النموذج يطرح تساؤلاً مهماً حول مرحلة ما قبل الأزمة: هل كانت لدى المؤسسات الإعلامية الحكومية في غزة خطط اتصالية رقمية مُعدّة مسبقاً للتعامل مع الأزمات الصحية، أم أن الاستجابة جاءت ارتجالية وغير مخطط لها؟ الإجابة عن هذا التساؤل تكشف عن مستوى الجاهزية المؤسسية للاتصال الحكومي الرقمي في غزة..

# ثالثاً: تقييم شامل للإطار النظري في ضوء الدراسة

إن قراءة هذه الدراسة في ضوء النظريات الخمس السابقة تكشف عن عدة ملاحظات جوهرية تستحق التأمل.

الملاحظة الأولى تتعلق بالحاجة إلى تكامل نظري متعدد المستويات. فموضوع الدراسة بطبيعته لا يمكن أن تفسره نظرية واحدة بشكل كافٍ ووافٍ، بل يحتاج إلى مقارنة تكاملية تجمع بين نظريات الاتصال في الأزمات لفهم السياق العام للأزمة، ونظريات الإعلام الرقمي لفهم خصائص الوسائل المستخدمة، ونظريات الاتصال الصحي لفهم طبيعة الرسائل الموجهة للجمهور. وهذا التكامل النظري يُعدّ ضرورة منهجية وليس ترفاً أكاديمياً، لأن كل نظرية تُضيء جانباً مختلفاً من الظاهرة المدروسة.

الملاحظة الثانية تتعلق بأهمية تكييف النظريات مع السياق المحلي. فالنظريات الخمس المذكورة نشأت في بيئات غربية تتمتع ببنية تحتية رقمية متقدمة وتعددية إعلامية واستقرار سياسي نسبي، وهي ظروف تختلف جذرياً عن واقع قطاع غزة. ولذلك فإن تطبيق هذه النظريات على السياق الغزي دون تكييف يُعدّ قصوراً منهجياً، إذ ينبغي مراعاة الخصوصيات المحلية كالحصار الذي يُقيّد البنية التحتية للاتصالات، والانقطاع المتكرر للكهرباء الذي يحدّ من قدرة الجمهور على متابعة المحتوى الرقمي، والانقسام السياسي الذي يؤثر في مصداقية الإعلام الحكومي ومدى ثقة الجمهور به.

# ثالثاً: تقييم شامل للإطار النظري في ضوء الدراسة

الملاحظة الثالثة تتعلق بالبُعد المقارن في الدراسة. فعنوان الدراسة يشير إلى أنها "دراسة مقارنة"، وهذا يعني أنها قارنت بين أكثر من مؤسسة أو منصة إعلامية حكومية. والنظريات المذكورة يمكن أن تُثري هذا البُعد المقارن بشكل كبير من خلال المقارنة بين المؤسسات المختلفة في اختيار استراتيجيات الاستجابة للأزمة وفقاً لنظرية الاتصال في الأزمات الظرفية، وفي درجة الثراء الإعلامي للأدوات الرقمية المُستخدمة وفقاً لنظرية الثراء الإعلامي، وفي آليات حراسة البوابة ومعايير انتقاء المحتوى وفقاً لنظرية حارس البوابة.

## رابعاً: الخلاصة والتوصيات

تُمثّل دراسة الزرد والترك (٢٠٢١) إسهاماً مهماً في مجال دراسات الإعلام الحكومي الرقمي في السياق الفلسطيني، خاصة أنها تناولت موضوعاً أنياً وحيوياً هو توظيف الأدوات الرقمية في مواجهة أزمة صحية غير مسبوقة. غير أن التحليل النقدي في ضوء النظريات والأطر النظرية الخمسة يكشف عن مساحات واسعة للتعميق النظري كان من شأنها أن تُعزز القوة التفسيرية للدراسة وتُضفي عليها بُعداً تحليلياً أكثر رصانة.

من أبرز التوصيات التي يمكن استخلاصها من هذا التحليل ضرورة تبني إطار نظري تكاملي يجمع بين نظريات الاتصال في الأزمات ونظريات الإعلام الرقمي ونظريات الاتصال الصحي عند دراسة ظواهر مركّبة كهذه، والحاجة الماسة إلى تكييف النظريات الغربية مع خصوصيات السياق الفلسطيني والغزّي بدلاً من استيرادها وتطبيقها بشكل حرفي، وأهمية الاستفادة من نموذج مراحل الأزمة في تتبع تطور الاستجابة الاتصالية الرقمية عبر الزمن بدلاً من التعامل مع الجائحة كحدث واحد ثابت، وأخيراً ضرورة مراعاة البُعد التقني المتمثل في محدودية البنية التحتية الرقمية عند تقييم أداء الإعلام الحكومي الرقمي في غزة لأن هذا البُعد يُعدّ متغيراً بسيطاً جوهرياً يؤثر في فعالية أي استراتيجية اتصالية رقمية مهما كانت جودتها.



مجموعة جامعة  
الجميع الذكية  
للتعليم القابضة

MIDOCEAN  
UNIVERSITY



# Thank You

