

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'Enseignement Supérieur
et de la Recherche Scientifique
Université Akli Mohand Oulhadj - Bouira -
Tasdawit Akli Muḥend Ulḥağ - Tubirett -



جامعة البويرة

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة أكلي محمد أولحاج
- البويرة -

Faculté des Sciences Sociales et Humaines

كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية

قسم: علوم الإعلام والاتصال

العنوان:

التغطية الإعلامية لأزمة حرائق الغابات صائفة 2021

- دراسة تحليلية لعينة من حلقات برنامج الحدث -
- قناة الشروق نيوز الجزائرية -

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص: إتصال وعلاقات عامة

إشراف الأستاذة:

- د/سميرة بلعربي

إعداد الطالبتين:

- أنيسة حيط

ثلجة معوش

السنة الدراسية: 2022/2021

شكر وتقدير

الحمد والشكر لله عز وجل الذي وفقنا وسدد خطانا لإنجاز هذا العمل المتواضع، كما سنتقدم بالشكر الجزيل والتقدير الى كل شخص قد مد لنا يد العون ولو بكلمة واحدة ورفع المعنويات وكذلك كل من ساهم في تسهيل وجهتنا وما واجهناه من صعوبات طيلة اطوار انجاز هذا العمل وواجهه شكري الى كل من نصحني ووجهني من زميلات.

واشكر على وجه الخصوص استاذتي الفاضلة المشرفة علي الدكتورة سميرة بلعربي التي لم تبخل علينا بتوجيهاتها وارشادنا في كل التفاصيل ولا ننسى حسن تواضعها، راجيين من المولى عز و جل ان يزيدها علما و مكانة وكذا رفعة و نقول لها جزاك الله خيرا، لنا الشرف ان كنتي مشرفتنا.

كما سنتقدم بالشكر الى الأساتذة الكرام الذين سننال شرف مناقشتهم وتقييمهم عملنا هذا.

الاهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

" وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون وستردون الى عالم الغيب والشهادة
فينبئكم بما كنتم تعملون ".

سورة التوبة الآية 105

الحمد لله الذي اعاننا بالعلم وزيننا بالحلم وأكرمنا بالتقوى.

وجد الانسان على وجه البسيطة ولم يعيش بمعزل عن باقي البشر وفي جميع مراحل
الحياة يوجد أناس يستحقون الشكر وأولى الناس بالشكر هما الوالدين.

سأقدم اهدائي المتواضع الى أغلى ما لدي في الوجود و الى من أعطتني الحب بلا
حدود و دفعتني لمتك الحياة بلا قيود لأواجه تقلبات الدهر بكل قوة و صمود، الى من دعت
لي في كل سجود الى من علمتني أن الحياة كفاح و غمرتني بالحب و الحنان أهدي اليك هذا
العمل المتواضع وهو ثمرة تربيتهك وتعبك، أعرف أنه لن يوفي معاناتك التي مررت بها من اجلي
, أعتذر منك ان ازعجتك يوما , أنا أحبك, اليك امي.

الى صاحب الود الطيب والأفعال الحسنة، الى من كله الله الوقار، الى من علمني
العطاء دون انتظار، الى من أحمل اسمه بكل افتخار، والدي العزيز حفظك الله الواحد المنان.

الى من كان لهم بالغ الأثر في كثير من العقبات، الى القلوب الظاهرة الرقيقة، الى
النفوس البريئة، الى رياحين حياتي اخوتي ولن أنسى نساءهم وكذا أولادهم وبالخصوص
الأطفال شيراز أميرة معوش، تاج الدين وكذا تينهيان ومحمد الطاهر.

الى من أسميه حياتي، الى اعز و اغلى و اطيب الناس الى قلبي الى من وقف الى
جانبي و كان سنداً لي ، الى من نصحتني في هذه الحياة الى من أسكنه الله روجي و جملة في

عيني، الى من كان سبب في مثابرتي و عدم فشلي و كان مشجعي الأول و قوتي الى من رافقني في كل محطات حياتي من الصغر, الى من أشكر الله لوجوده و أفخر به في حياتي. أهديه نجاحي وشكري وامتناني الى من سكن حياتي محمد بن الزهرة حفظك الله في كل خطواتك.

الى كل زميلاتي اللواتي كانت الجامعة رحابا لتعارفنا وخصوصا صديقة طفولتي كلتوم. الى العائلة الكريمة.

الى زميلتي وصديقتي في هذا العمل التي تشرفت كثيرا بصحبتها حيط انيسة الى كل من نسيتهم من أحباب وحاقدين فبهم قد زدت اصراري للنجاح أكثر وأكثر. اليكم كلكم أهدي ثمرة جهدي هذا.

ثلجة

إهداء

الحمد لله وكفى و الصلاة على الحبيب المصطفى و أهله و من وفى ، الحمد لله الذي وفقنا
لنتمين هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية بمذكرتنا هذه ثمرة الجهد و النجاح بفضلته تعالى أما
بعد :

إلى ملاكي في هذه الحياة .. إلى معنى الحب و الصبر و التقانيإلى بسمة الحياة
و من كان دعاؤها سر نجاحي و حنانها بلسم جراحي ، إلى أعلى إنسانة في هذا الوجود :
أمي الحبيبة

إلى كل من علمني العطاء بدون انتظار ، إلى صاحب السيرة العطرة والفكر المستنير ، فلقد
كان له الفضل في بلوغي التعليم العالي: أبي الحبيب.

إلى إخوتي وأخواتي، من كان لهم بالغ الأثر في تجاوري كثير من العقبات والصعاب.
إلى أبناء أخواتي وإخوتي حفظهم الله ورعاهم.

إلى صديقاتي العزيزات ثلجة، أمينة، حكيمة، صافية، سارة

إلى رفيق عمري الغالي ومن وقف دائما إلى جانبي خطيبي العزيز عبد الحكيم.

إلى أساتذتي الكرام ممن كان لهم الدور الأكبر في مساندتي ومدي المعلومات والتوجيهات
القيمة خاصة الأستاذة سميرة بلعربي.

إلى كل من كان لهم أثر على حياتي، وإلى كل من أحبهم قلبي ونسيهم قلمي.

أهدي هذا العمل المتواضع راجية من الله عز وجل ان يجد القبول والنجاح.

أنيسة

خطة الدراسة

خطة الدراسة:

مقدمة

الإطار المنهجي

1. الإشكالية
2. التساؤلات الفرعية
3. أسباب اختيار الموضوع
4. أهمية الدراسة
5. أهداف الدراسة
6. منهج الدراسة أدواتها
7. مجتمع البحث وعينة الدراسة
8. الدراسات السابقة
9. تحديد المفاهيم والمصطلحات

الإطار النظري

تمهيد

المبحث الأول: ماهية الأزمة

1. مفهوم الأزمة والمفاهيم المشابهة لها
2. سمات وأسباب حدوث الأزمات
3. أفاق وخصائص الأزمة
4. الهدف من مواجهة الأزمة

المبحث الثاني: إدارة الأزمات

1. إدارة الأزمات والإدارة بالأزمات
2. الخطوات المهمة في إدارة الأزمات
3. سمات الأزمات وتصنيفها
4. عوامل نجاح إدارة الأزمات

المبحث الثالث: مراحل، مقومات، عوامل ومبادئ التعامل مع

الأزمات

1. مراحل إدارة الأزمات
2. مقومات نجاح إدارة الأزمات
3. العوامل الفاعلة لإدارة الأزمات
4. مبادئ التعامل مع الأزمات

خلاصة

تمهيد

المبحث الأول : الإعلام في الأزمات

1. تأثير الأزمات على الإعلام
2. دور وسائل الإعلام في مواجهة الأزمات
3. مراحل العمل الإعلامي أثناء الأزمات

المبحث الثاني: أساليب التعامل مع الإعلام

1. التغطية الإعلامية للأزمات
2. مراحل التعامل الإعلامي مع الأزمات
3. دور الإعلام في التخفيف من حدة الأزمات

المبحث الثالث: أهمية قواعد التعامل و الإعتماد على وسائل

الإعلام

1. أهمية التعامل مع وسائل الإعلام
2. قواعد التعامل مع وسائل الإعلام
3. نظرية الإعتماد على وسائل الإعلام

خلاصة

الإطار التطبيقي

تمهيد

المبحث الأول: مدخل تعريفي لبرنامج "الحدث" على قناة "الشروق

نيوز"

1. بطاقة فنية لقناة " الشروق نيوز "
2. تعريف اجرائي لبرنامج " الحدث "

المبحث الثاني: تحليل بيانات الدراسة ونتائجها

1. عرض البيانات وتحليلها كميًا وكيفيًا

2. النتائج العامة للدراسة

خلاصة

الخاتمة

مقدمة

تعتبر مختلف الأزمات والكوارث بمثابة حالة لا طبيعية يمكن ان تمر بها اي دولة بحيث يمكن أن تكون أسبابها ناتجة عن صراع أو حرب أو إنهيار سياسي أو إقتصادي، أو حتى نتيجة وباء محلي أو إقليمي أو حتى عالمي كجائحة كوفيد-19، كما يمكن أن تكون نتاج لغضب الطبيعة كالزلازل و الفيضانات والأعاصير، والبراكين وحتى الحرائق وغيرها من الكوارث، إلا أنه بغض النظر عن تلك الأسباب فإن التقليل من التبعات السلبية لتلك الأزمات والكوارث وضمن العديد من جوانب الإستجابة للكوارث والتعافي منها هي بيد الحكومة والجهات الفاعلة الأخرى داخل الدولة كالمسؤولين خاصة إذا كانت الأزمة أو الكارثة ذات طابع محلي.

يعد الإعلام من بين أكثر الوسائل اهتماما وقوة في معالجة الأزمات أيا كانت تلك الأزمات، سياسية، إقتصادية، أو إجتماعية. حيث يلعب دورا مؤثرا في إدارة الأزمة وتوجيه الرأي العام المتطلع بشغف إلى معرفة حقائق عن مجريات الأزمة، وكذلك من خلال تناولها لأحداثها والبحث في أسبابها وأفاق تطورها ومآلاتها. لكن مازالت إشكالية مدى التأثير الذي تحدثه وسائل الإعلام على الأفراد والمجتمع محل خلاف بين المهتمين بشأن ما يمكن أن تحدثه من تأثيرات أثناء تأجج الأزمات بصفة خاصة.

يشكل الاعلام خط التماس التعامل مع الأزمة منذ مراحلها الأولى، كما ان العالم المعاصر أصبح يمثل الشاشة العريضة التي تكشف مختلف الصراعات و الازمات في مختلف المجالات، مما دفع المجالات المختلفة السياسية، والاقتصادية، والدينية و الثقافية... الخ (تندفع، صوب الساحة الإعلامية لتشخيص واقعها ومعالجة أمورها وتقوية تأثيرها ومخاطبة جماهيرها وهذا ما جعل العالم يزداد التحاماً بالقوى الفاعلة في امل المجتمع وفي النظام السائد التي تحدد استراتيجيات عملها ومنطقاتها.

وانطلاقا من هذا الطرح قمنا بهذه الدراسة لمعرفة كيف عالجت قناة" الشروق نيوز "حرائق غابات تيزي وزو من خلال التغطية الاعلامية في برنامج" الحدث"بوضع الخطة التالية :

أولا :الإطار المنهجي الذي يضم ما يلي :الإشكالية، تساؤلات الدراسة، أسباب اختيار الموضوع الذاتية منها والموضوعية، أهمية الدراسة وأهدافها والمنهج المستعمل في الدراسة إضافة إلى مجتمع البحث وعينة الدراسة، والدراسات السابقة بالإضافة إلى تحديد المصطلحات والمفاهيم .

أما بالنسبة للإطار النظري فقد جاء متضمنا" لفصلين اثنين انقسم كل منهما إلى ثلاث مباحث، حيث جاء الفصل الأول تحت عنوان" الازمة و إدارتها "متفرعا إلى ثلاث مباحث الأول جاب بعنوان" ماهية

الازمة "أين تم التطرق إلى تعريف الازمة والمفاهيم المشابهة وكل ما يتعلق بالأزمة، وجاء المبحث الثاني بعنوان "الادارة في الازمات" أين تم التطرق فيه الى ما يميز ادارة الازمة أما المبحث الثالث فقد جاء تحت عنوان "مراحل، مقومات، مبادئ و عوامل ادارة ازمات" أين تم تناول أهم ما يتعلق بكيفية ادارة ازمة.

بينما جاء الفصل الثاني بعنوان " الاعلام والازمات "الذي تفرع إلى ثلاث مباحث الأول بعنوان "الاعلام في الازمات" حيث تم التطرق فيه إلى تأثير الاعلام في الازمات ودورها في مواجهتها، أما المبحث الثاني جاء بعنوان " اساليب التعامل مع الازمة "تناول كيفية تغطية إعلامية و مراحل تعامل إعلامية مع أزمات وكيف تحد وسائل الاعلام من الازمات، أما المبحث الثالث جاء تحت عنوان " اهمية وقواعد التعامل والاعتماد على وسائل الاعلام "تم التطرق فيه إلى أهمية وسائل الاعلام والتعامل معها وذكر نظرية الاعتماد على وسائل الاعلام .

أما الإطار التطبيقي فقد جاء متضمناً لمبحثين الأول تحت عنوان " مدخل تعريفي للقناة و البرنامج " تم التطرق فيه إلى بطاقة تقنية لقناة" شروق نيوز "وتعريف إجرائي لبرنامج الحدث"، بينما جاء المبحث الثاني بعنوان " تحليل بيانات الدراسة ونتائجها"، تم التطرق فيه إلى التحليل الكمي والكيفي للبيانات والنتائج العامة للدراسة.

الإطار المنهجي

خطة الإطار المنهجي:

1. الإشكالية
2. التساؤلات الفرعية
3. أسباب اختيار الموضوع
4. أهمية الدراسة
5. اهداف الدراسة
6. منهج الدراسة وأدواتها
7. مجتمع الدراسة وعينة الدراسة
8. الدراسات السابقة
9. تحديد المفاهيم والمصطلحات

1. تحديد الإشكالية:

تعتبر وسائل الاعلام من أكثر الوسائل شيوعاً وانتشاراً واستخداماً ويقصد بها عادة كل القنوات المستعملة لنقل الاخبار والمعلومات والآراء والافكار من مصادرها الموثقة الى جماهير واسعة، وهذا ما يضيف على الطابع الجماهيري، وخاصة التلفزيون الذي حظي باهتمام جماهيري منذ نشأته في الخمسينات من القرن الماضي، فقد حاز على نسبة مشاهدة عالية فيما يبثه من برامج واخبار ومستجدات. للتلفزيون تأثير كبير على تشكيل الوعي الادراكي والمعرفي للفرد والمجتمع ويساهم هذا البناء في تشكيل رؤية الفرد والمجتمع اتجاه قضايا مجتمعه وبيئته والقدرة على استيعابها واتخاذ السلوك المناسب حول هذه القضايا.

ويحظى التلفزيون بمكانة خاصة في حياتنا اليومية فقد دخل كل بيت وأصبح الأفراد مدمنين على مشاهدة البرامج التي تعرضها القنوات الفضائية، ويعد اليوم وسيلة إعلامية فعالة كونه يخاطب جل فئات المجتمع وبمختلف طبقاته، فالتلفزيون ليس وسيلة للترفيه فقط بل هو وسيلة لا غنى عنها تستخدم في إيصال المعلومات والمواد الإعلامية للجمهور والعمل على تلبية حاجاته.

ومن بين المواضيع التي تمت معالجتها في التلفزيون الجزائري حرائق الغابات التي حدثت في الصائفة الماضية، حتى انها اخذت طابع سياسي في بعض القنوات والبرامج التلفزيونية. كما شكلت هذه الازمة تحديا كبيرا امام وسائل الاعلام من اجل كسب ثقة الجمهور والحفاظ عليه بعد ان اصبحت خلالها، توظف بشكل مكثف لإدارتها خاصة في مواجهة اخبار التهويل وتأكيد صحة الأنباء وتهويلها.

وكان لاندلاع حرائق الغابات، وما خلفته من خسائر في الأرواح والغطاء الغابي، رهان آخر لوسائل الإعلام لتلعب دورها في ظلّ سرعة انتشار الأخبار والمعلومات، صحيحة كانت أو مغلوبة عبر وسائل التواصل الاجتماعيّ، وقد كان لمتابعة وسائل الإعلام تغطية حادثة مقتل الشنيع للشاب جمال بن إسماعيل، الدور في التهذئة وعدم الانسياق وراء دعوات الفتنة والعنف خاصة بعد نقل تصريحات والد الضحية.

كانت المتابعة الآنيّة للحرائق باعثة لروح التضامن بين الجزائريين من خلال صور التكافل والتتديد بالأعمال الإجرامية التي تقف وراء الحرق العمدي للغابات بعد الجدل الذي ثار بشأن خلفيات الحرائق، ومن بين البرامج التلفزيونية التي عكفت على متابعة تطور الحرائق نجد برنامج الحدث عبر قناة الشروق نيوز والذي يحضر بمتابعة واسعة خاصة في ظل شعبية مقدميه وعليه يكون التساؤل الرئيسي على النمو التالي:

كيف يتناول برنامج الحدث في قناة الشروق نيوز ازمة حرائق الغابات صائفة 2021؟

2. التساؤلات الفرعية:

ما هو شكل التداول الاعلامي لبرنامج الحدث في قناة الشروق نيوز لازمة حرائق الغابات صائفة 2021؟

ما هو مضمون التداول الاعلامي لبرنامج الحدث في قناة الشروق نيوز لازمة حرائق الغابات صائفة

2021؟

ماهي القيم المتضمنة في التداول الاعلامي لبرنامج الحدث في قناة الشروق نيوز لازمة حرائق الغابات

صائفة 2021؟

3. أسباب اختيار الموضوع:

• أسباب ذاتية:

- الميل الشخصي لموضوع التداول الإعلامي لظاهرة حرائق الغابات.
- حب المعرفة والاطلاع والتتقيب عن الحقائق والمعارف والحصول عليها.
- تأثرنا كمواطنين جزائريين بنتائج ومخلفات هذه الحرائق وخاصة انعكاساتها على سكان المناطق المحروقة وعلى بيئتنا عموما.
- الرغبة في التحكم في أداة من أدوات الدراسة وهي تحليل المضمون.

• أسباب موضوعية:

- كثرة وقائع حرائق الغابات في الجزائر، خاصة في الفترة الصيفية وأضرارها بمئات الهكتارات سنويا مما يؤثر على الغطاء النباتي والغابي في الجزائر.
- التغطية الإعلامية الكثيرة لهذا الموضوع في مختلف القنوات التلفزيونية الخاصة والعامة.

4. أهمية الدراسة:

يلعب الاعلام الاجتماعي دورا أساسيا في معالجة مختلف المشاكل والقضايا الاجتماعية المنتشرة في المجتمع، ويعتبر التلفزيون من بين أهم وسائل هذا الاعلام الذي يعرض برامج مختلفة ومتنوعة تتضمن حياة الناس اليومية وتقوم بمعالجة الكثير من القضايا والمشكلات الاجتماعية. ولعل التلفزيون هو أحد هذه الوسائل التي لعبت دورا كبيرا في عملية التأثير على الجماهير، بل أصبح أداة من أدوات الدولة لتمارس هيمنتها وسيطرتها على المجتمع من منطلق تكريس الأيديولوجية. والاحتكار وغيرها، ولم يتوقف عند هذا الحد من خلال تكريس الخدمة العمومية التي

لطالما كانت من بين الإشكالات الكبرى التي يقوم عليها الاعلام باعتبارها كمؤسسة اجتماعية، بل وللتلفزيون وقرارات نقدية عديدة سواء في كونه مؤسسة رسمية لها تابعات سياسية، أو من حيث المضمون الذي يقدمه، وهذا ما يجعلنا نتطرق الى أهم اشكالاته خاصة في ظل الفضاءات الإعلامية الجديدة.

وتتطلق الدراسة من حرائق غابات تيزي وزو النظر في كيفية تعاطي الاعلام مع الازمات وأساليب التغطية الإعلامية في الفضائيات الجزائرية وتبحث محدداتها في التعامل مع الازمة التي خلقتها حرائق الغابات، وتدرس أهمية الاعلام الأزماتي الفعال ودوره في تجنب البشرية وويلات الكوارث الطبيعية والبيئية.

5. أهداف الدراسة:

- الكشف على طبيعة معالجة برنامج الحدث لحرائق الغابات في الجزائر.
- محاولة وصف وتحليل حدث حرائق الغابات في تيزي وزو خاصة والجزائر عامة.
- ابراز كيفية تناول برنامج الحدث لهذا الموضوع.
- دور وسائل الاعلام التي تتحلى بالمسؤولية في نقل الحقائق بعيدا عن التضليل والاختبار الكاذبة.

6. منهج الدراسة وأدواتها:

• مفهوم المنهج:

لغة: المناهج جمع منهج، والمنهج (Méthod) في اللغة يعني الطريق الواضح، ونهج الطريق، بمعنى أبانه وأوضحه، ونهجه بمعنى سلكه بوضوح، واستبانة، فالمنهج هو الطريق الواضح المستقيم والبين والمستمر للوصول إلى الغرض المطلوب أو تحقيق الهدف المنشود.

اصطلاحا: والمنهج بمعناه العلمي والاصطلاحي الدقيق يقصد به "الطريق الأقصر والأسهم للوصول

إلى الهدف المنشود"¹.

¹ عبد الخالق محمد علي، خطوات نحو البحث منهج العلمي، دار الطليعة-3 للطباعة والنشر، بيروت، 1982، ص 101-

كما عرف أنه "فن التنظيم الصحيح لسلسلة من الأفكار العديدة، إما من أجل الكشف عن الحقيقة حيث نكون جاهلين بها، إما من أجل البرهنة عليها للآخرين حيث نكون عارفين بها.

المنهج هو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة مشكلة، بهدف الإجابة للاستفسارات التي يثيرها موضوع البحث والوصول إلى الإجابة السليمة على التساؤلات المطروحة، وبما أن الدراسة تتمحور حول ازمة حرائق الغابات في الجزائر وخصوصا تيزي وزو في البرامج التلفزيونية في حصة الحدث حيث تقوم بتحليل ما تم تقديمه حول هذه الازمة التي واجهت المجتمع من خلال القنوات الفضائية والتي تبثها بمضامين وأشكال متنوعة ذات تأثير عميق في كافة الاتجاهات على الجمهور المتلقي، وبالتالي فالمنهج المتبع في هذه الدراسة هو المنهج المسحي وعزّفه الباحث "محمد زيان عمر" بأنه دراسة الظاهرة تحت ظروف طبيعية غير اصطناعية كما هو الحال في المنهج التجريبي.

أما الباحث "رابح تركي" فإنه أورد منهج المسحي والمنهج الوصفي جنبا إلى جنب في تناول الأبحاث الوصفية، لكنه على مستوى تعريفهما لم يشر إلى فرق بينهما يدعم فصلهما حيث عرّف المنهج الوصفي "هو كل استقصاء ينصب على دراسة ظاهرة كما هي قائمة في الحاضر، بقصد تشخيصها، كشف جوانبها، وتحديد العلاقات بين عناصرها" هذا التعريف جاء مطابقا لتعريف المنهج المسحي المعروف لديه أيضا "أن منهج المسح يهدف في الواقع إلى اكتشاف الواقع كما هو¹".

• أدوات البحث:

تعريف أدوات جمع البيانات: هي مجموع الوسائل والتقنيات التي يستخدمها الباحث قصد الحصول على البيانات والمعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة "والأداة هي الوسيلة على شكل نقطة الاتصال بين الباحث والمبحوث التي تمكنه من جمع المعلومات"².

¹إحسان محمد حسين، الأسس العلمية لمناهج البحث العلمي، درا الطليعة للطباعة والنشر، 1982، ص47.

² حمد بن مرسللي، المرجع السابق، ص258

• أدوات تحليل المضمون:

إنّ أداة تحليل المضمون هي وسيلة بحث غير مباشرة تستخدم في كافة النصوص المكتوبة والأشرطة الصوتية والأفلام المصورة بغض النظر عن الزمن الذي تنتمي إليه، وهي ذات استخدام واسع من طرف الباحثين في العلوم التي تدرس نشاط الإنسان وحركة المجتمع وسلوك الفرد، لاسيما تلك العلوم التي لها صلة بوسائل الإعلام والاتصال، وما تنتجه من مضامين متنوعة، وما تمارسه من تأثيرات مختلفة على جماهيرها، مثل علوم الإعلام والاتصال.¹

• أنواع تحليل المضمون:

حدد الباحثون أنواع تحليل المضمون ومفاهيمها كما يلي:

- التحليل الكمي:

وهو التحليل القائم على تفسير البيانات تفسيراً بحساب درجة ترددها في أشكالها المختلفة (المساحة، الزمن، الجملة، الموضوع) التي تستخدم كأجزاء مادية تسجل القياس العددي لظهورها في المادة المدروسة.

- التحليل الكيفي:

وهو التحليل الذي لا يهتم بلغة الأرقام في المضامين المدروسة، بل يركز على إبراز ما تتميز به الأشياء، خصائص وصفات تميزها عن بعضها البعض.

• خطوات تحليل المضمون:

- خطوة التحليل الأولى:

إذ استخدم تحليل المضمون في تحليل المواد الإعلامية هو نطاق علمي يقوم بالدرجة الأولى على توفير الصرامة العلمية، التي تأتي بفضل إخضاع عمليات التحليل إلى نخطط دقيق متكامل الخطوات، وحسب الباحث « محمد علي الحميد » فإن التحليل الأولي هو عبارة عن قراءة سريعة لمضمون في شكل تحليل كيفي يشمل عينات صغيرة من وثائق مادة التحليل، قصد التحديد الدقيق للمشكلة، التأكد من صلاحية اختيار الفروض وإعداد البرنامج التطبيقي للتحليل، أي أنّ التحليل الأولي يدخل ضمن الدراسات التمهيديّة التي لا بد منها لإجراء أي دراسة مهما كان نوعها. كما يلجأ الباحث في استخدامه لأداة تحليل المضمون إلى

¹ احمد بن مرسلبي ، المرجع السابق ،ص258

تطبيق اختيارات الصدق والثبات للتأكد من ملائمة أدوات وطرق القياس المستخدمة في تحليل الظاهرة المدروسة، والتثبت من مدى استقلالية المعلومات المتحصل عليها.

- خطوة الانجاز التطبيقي للتحليل:

يعد انجاز الجيد للإطارين النظري والمنهجي، ووضع طريقة التحليل، التي يستعين بها الباحث في انجازها بأساتذة كبار ذوي خبرة كبيرة في هذا

• تنظيم تحليل المضمون:

تبعاً لما ذكر في أنّ أداة تحليل المضمون تقوم على تقطيع النص المدروس إلى وحدات تستخدم في مقياس مدى تردد الموضوع محل التحليل، وهي تعرف لدى الباحثين بوحدات العَدِّ والتسجيل، كونها تستخدم في الحساب التكراري لمدى ظهور البيانات في المضمون المعالج، وهي لديهم خمسة (05) أنواع:

- **وحدة الكلمة:** هي الجزء الأصغر في اللغة المكتوبة أو اللفظ المنطوق الذي يمكن استخدامه في حساب معنى معين أو مفهوم ما أو رمز محدد أو شخصية بذاتها يدور حولها النص.

- **وحدة الموضوع:** أو وحدة الفكرة، الذي يدور حولها الموضوع، لذا تستخدم كوحدة عدِّ في قياس الموضوعات وكوحدة تسجيل في حساب الأفكار الخاصة بالأسباب، دوافع، أداء، قيم،... الخ، ووحدة الفكرة ثابتة الشكل من حيث الظهور.

- **وحدة المساحة والزمن:** وهي المقاييس المادية التي يستخدمها الباحث في حساب المضامين الصحفية وفق صفحات الجرائد والمجلات أو الوقت الذي يستغرقه بث، برنامج معين، حيث يعتمد في قياس مساحات المواد الصحفية فوق صفحات الدوريات على وحدة العمود في حال ثبات إخراج المواد المعالجة فوق صفحات هذه الدوريات، أما في حالات التي يؤخذ فيها بأنماط متعددة في إخراج المواد المعالجة فوق صفحات الدورية المدروسة، ودائماً من حيث توزيع الأعمدة التي تكون هنا غير متساوية فيستخدم السنتمتر مربع كوحدة قياس حسابي، في حين تعتبر الدقيقة الوحدة الزمنية الأساسية للقياس الكمي للمضامين الصوتية والمرئية في الأشرطة .

- **وحدة الشخصية:** تطبق في القياس الكمي لمحتوى القصص والمسرحيات والتمثيلات والمسلسلات والكتابات التي تتناول حياة الشخصيات، وسيرهم الذاتية، لتحليل شخصيتهم الحقيقية والخيالية في النص المدروس، للتعرف عليها وضبط درجة تكرارها وأسلوب إظهاره¹

¹ أحمد مرسل، مرجع سابق، ص 258

- **وحدة مفردة النشر :** وهي النوع الإعلامي الذي يختاره منتج المادة المدروسة في توصيل هذه الأخيرة إلى الجمهور المستهدف، مثل : الكتاب، القصة، مقال، تحقيق، خبر، إعلان، صورة، برنامج إذاعي، برنامج تلفزيوني، مسلسل، مسرحية، نشرة أخبار،... الخ .

يعتمد تحليل المضمون في دقته على تصنيف المادة حسب مضمونها، ذلك التصنيف الذي يسهم إسهماً مهماً في التحليل العلمي من أي نوع. ويجب أن تكون الفئات محددة تحديداً واضحاً وجامعاً مانعاً، ما وسع الباحث إلى ذلك سبيلاً. ومن نماذج فئات التحليل (Catégories of Analysis) ما يلي:

- **فئة ماذا قبل** توجد عدة فئات تندرج تحت ماذا قبل في مادة الاتصال، ولعل أكثر الفئات العمومية في دراسة تحليل المضمون هي فئة الموضوع الاتصال، وهي فئة عامة تتعلق بالموضوع الذي تدور حوله مادة الاتصال.

ثم فئة القيم وهي تتعلق بالوقوف على القيم التي تتضمنها مادة الاتصال، ثم فئة تحقيق الهدف وهي تحدد الطرق التي تستخدم في تحقيق الغايات داخل المضمون ثم فئة الفاعلين أو الشخصيات الفاعلة وتتعلق بتحديد الأشخاص الذين يقومون بإعفاء وتقديم المعلومات، ثم فئة مرجع ومصدر المعلومات التي تساق التعبيرات على لسانها، وأخيراً فئة المخاطبين، أي الجماعات التي توجه إليها مادة الاتصال.

- **فئة كيف قبل:** وتشمل على فئات كثيرة منها فئة أنواع الصحفي هذا المصطلح إلى أنماط أو مجالات المختلفة، التي يمكن الاختيار من بينها لتقديم المادة الإعلامية، والذي يهتم بنقل الحدث حول شيء معين، ولكل نوع صحفي أسلوبه وطريقة عرضه، ثم فئة شكل عرض القضية أي كيفية تحليل القضية من خلال أسلوب المحاور والنقاش العام بين مقدم البرنامج وضيوفه وهذا من خلال فئة مكان عرض القضية سواء داخل الاستوديو وخارج الاستوديو، ويتم أيضاً تحليل اللغة المستخدمة أثناء النقاش، وتحليل الألوان المستخدمة وأشكال فئة الفاعلين، وفي الأخير يتم تقييم فئة التفاعلية بين المشتركين والجمهور سواء من خلال الهاتف أو مواقع تواصل الاجتماعي.

7. مجتمع البحث وعينة الدراسة:

هو جميع الوحدات التي يرغب الباحث في دراستها، و المجتمع الكلي في بحوث التحليل هو مجموعة مصادر التي تنشر او اذيع فيه محتوى المادة المدروسة، خلال الإيجار الزمني للبحث¹ ويتمثل مجتمع البحث

¹رشدي زرواتي، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ط1، دار هومة، الجزائر، 2002، ص191

لهذه الدراسة في جميع أعداد برنامج "الحدث" الذي يعرض على قناة "الشروق نيوز" ونظراً لكم الهائل لأعداد البرنامج فإنه يتعذر إلينا إمكانية دراستها جميعاً لما يتطلبه من جهد ووقت لذا قمنا باختيار عينة متمثلة في مجتمع البحث والتي تمكنا من تعميم نتائج هذه العينة على المجتمع بأكمله، وتعرف العينة في البحث العلمي على أنها: "مجموعة محدودة من الأفراد يختارهم الباحث من مجموعة أكبر باستخدام طريقة اختيار محدد مسبقاً".¹ والعينة هي ذلك الجزء من مجتمع البحث الكلي وتكون ممثلة لهذا المجتمع، ويشترط للعينة ان تكون ممثلة لجميع صفات الاصل الذي اشتقت منها في جوانب مختلفة وطبقا بطبيعة الموضوع المدروس.²

وتمثلت عينة الدراسة في اختيارنا لأعداد محددة من برنامج "الحدث" من اجل معالجة اهم الأحداث أزمات الحرائق التي طالت الجزائر مؤخراً خاصة فيما يتعلق بحرائق غابات تيزي وزو الصائفة الماضية الذي هو موضوع دراستنا ولقد اقتضت منابيعة الموضوع اختيار أسلوب العينة العشوائية المنتظمة. وتعرف العينات العشوائية في البحث العلمي بكونها عينات يتم اختيارها بشكل عشوائي، بحيث تمثل كافة عناصر المجتمع، إذ يكون لكل عنصر فرصة احتمالية الظهور في العينة دون أن يؤثر في عملية الاختيار.³

وبما أنّ برنامج "الحدث" يعني فقط بمناقشة قضايا السياسية، لذا اخترنا أنّ نعتمد في دراستنا هذه على العينة العشوائية المنتظمة بتقنية "الأسبوع الصناعي" أو "المسح بالعينة" لنختار فقط الحلقات التي تناقش الموضوع وهي كالتالي:

¹ محمد عبد مطشر اللامي، محاضرات المنهج التجريبي، ص1

² رشدي زرواتي، تظريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ص193

³ <https://www.maktabtk.com>

اطلع عليه يوم 2022/03/05 على ساعة 09:30

الجدول رقم 01: يبين العينة المختارة للدراسة.

رقم الحلقة	تاريخ الحلقة	مدة الحلقة
رقم 01	7 اوت 2021	01:10:50 سا
رقم 02	8 اوت 2021	01:02:40 سا
رقم 03	9 اوت 2021	01:10:30 سا
رقم 04	10 اوت 2021	01:00:12 سا
رقم 05	11 اوت 2021	01:00:03 سا
رقم 06	12 اوت 2021	01:01:02 سا
رقم 07	13 اوت 2021	59:50 د
رقم 08	14 اوت 2021	59:58 د
رقم 09	15 اوت 2021	01:03:04 سا
رقم 10	16 اوت 2021	01:04:06 سا
رقم 11	17 اوت 2021	01:00:20 سا
رقم 12	18 اوت 2021	58:02 د
رقم 13	19 اوت 2021	45:36 د
رقم 14	20 اوت 2021	40:30 د

8. الدراسات السابقة:

• الدراسة الأولى:

صوفي محمد، رسالة ماجستير بعنوان "الاعلام التلفزيوني وتسيير الكوارث الطبيعية-تحليل مضمون الصورة التلفزيونية في زلزالتي " الاصنام" و"بومرداس" قسم علوم الاعلام والاتصال، جامعة وهران، سنة 2010-2011

- التساؤل والفرضيات:

ماهي دلالات ومقاصد الخطاب الاعلامي في التلفزيون الجزائري أثناء تعاملهم مع الكوارث الطبيعية (كارثتي الاصنام و بومرداس)؟

وماهي المعايير التي اعتمد عليها الخطاب الاعلامي في التلفزيون الجزائري لكارثتين المذكورتين؟ وهل ان الرسائل الخطابية التي ينتجها التلفزيون الجزائري هي رسائل إعلامية بحة الهدف منها تحقيق التأثير في الرأي العام الداخلي والخارجي بإنتاج رسائل بصرية، ترسخت في الذاكرة، وصارت ذات مرجعية؟ وبناء على ذلك نقوم بصياغة الفرضيات التالية:

- اعلاما مهنيا محترفا يستجيب لمقتضيات الكارثة بحد ذاتها.
 - علانا تلفزيونيا يستجيب لرهانات الكارثة حسب ما يفرضه الباحثون في حالة الازمات.
 - إعلاما تلفزيونيا يستجيب لمقتضيات السبق والاثارة.
- وبما ان دراستنا تهدف إلى البحث في اعماق الرسالة البصرية الاخبارية لتوضيح دلالتها السياقية ومعانيها الخفية، لذ اقتضت طبيعة الدراسة اتباع منهج التحليل السميولوجي الاجابة على الاشكالية المطروحة.
- عينة الدراسة ومجتمع البحث عبارة عن صور تلفازية في زلزالتي الاصنام وبومرداس.

- اهم النتائج:

ان الدلالات التي تثيرها الرسالة البصرية، ليست فقط وليدة مادة تضمينية دلالة وثابتة في اشكال وصيغ لا تتغير، بل انها ترتبط كذلك في جوهرها بأبعاد انثروبولوجية، وإجتماعية و فطرية انسانية، لذلك جاءت

الرسالة البصرية موضوع التحليل في سياق دلالي، عاكس ومعبّر عن واقع ساهمت ظروف الازمة المرتبطة بالكارثة الطبيعية، و معطياتها من توضيح معالمه وتفاصيله و مكوناته.

وبناء على ذلك فإن مدونتنا البصرية كشفت عن اعلام تلفزيوني يفاوض بوسائله الخاصة كيفية توصيل الكارثة الطبيعية اعلاميا، هذا التوصيل لا تحكمه أفعال إعلامية واتصالية مستقلة، وانما توجهه داخل السياقات الاجتماعية، ترتبط اساسا بالمحيط العام بالكارثة سواء تعلق الامر بكارثة الاصنام او بومرداس، وتتلقى الصورة أكثر إذا ما قمنا بقياس هاتين الكارثتين بأخرى غطاها اعلام تلفزي، تحكمه مؤسسات مستقلة بمعايير مهنية تنافسية، فان التغطية الاعلامية الخاصة بالتلفزيون الجزائري تتميز بما يلي:

- تخضع لتسيير إداري يحول دون تمتعه بالاستقلالية كمنظومة فنية اتصالية حديثة.
 - تحكمه معيار الواقعية التي ترفض ان تجعل من الكارثة عبئا يتجاوز في مداه السلطة العمومية.
- ان دراستنا هذه بقدر ما ساعدت على التعرف على جانب متميز من الممارسة الاتصالية بالجزائر، بقدر ما كشفت عن موقع هذا الاتصال في المشهد الإعلامي العالمي، الذي ثار يتأثر بمواضيع جديدة لم تعد السياسة النقطة المركزية فيها، بل دخلت موضوعات اخرى اعطت الصورة سلطانا جديدا، لان العمل الاعلامي في زمن العولمة و ثورة تكنولوجيا الاتصال، صار يسير على وتيرة الزمن الحقيقي، ولم يعد يتعقبه كما كان

- اوجه الاستفادة:

- اهمية التغطية والمعالجة الاعلامية في الكشف عن الكوارث الطبيعية والازمات وتأثيراتها المؤلمة في الأفراد والمجتمعات.
- الوقوف على طبيعة الدور الذي يلعبه التلفزيون الجزائري كوسيلة إعلامية في المجتمع باعتبار ان النظام الإعلامي داخل اي مجتمع ما هو الا انعكاس لطبيعة النظام ككل.
- البحث في طبيعة ونوعية التغطية الاعلامية التلفزيون الجزائري لكارثتي الاصنام و بومرداس، وهذا من خلال التركيز على الخطاب البصري لمعالجة الكارثة الطبيعية.

• الدراسة الثانية:

حزيم سالم خزام الخالدي، التغطية الاعلامية للازمة السورية (اعلام الدولة، اعلان المعارضة) وأثرها في تشكيل الوعي السياسي: دراسة تطبيقية لمتابعي قناة (اورنيت، قناة العالم)، مجلة كلية الفنون والاعلام السنة الرابعة، العدد السابع، مجلة مصراتة، 2019.

- مشكلة الدراسة:

تتحد مشكلة الدراسة في الإجابة عن التساؤلات التالية:

- ما أثر القنوات الإعلامية على تشكيل الموقف السياسي حول الازمة السورية؟
- هل هناك توجه لدي متابعي القنوات الإعلامية الى متابعي القنوات التي تتوافق مع اراءهم السياسية حول الأزمة السورية.
- هل يوجد فروق في تشكيل الموقف السياسي حول الازمة السورية تعزى لموقف القناة (مؤيد للنظام او مناهض له)؟

- منهجية الدراسة:

تتبع الدراسة منهجية البحث الوصفي، اعتمادا على أداة دراسة تتمثل في استبانة سيتم توجيهها الى متابعي تتمثل في إستبانة سيتم توجيهها الى متابعي القنوات محل الدراسة، وتحليل كافة البيانات المجمعة من خلال الإجابة عن الاستبانة واستخدام الطرق الإحصائية المناسبة، للخوض في غمار التغطية الإعلامية السورية (اعلام الدولة، اعلام المعارضة) وأثرها في تشكيل الموقف السياسي.

• مجتمع وعينة الدراسة:

يشمل مجتمع الدراسة كافة متابعي قناة اورنيت و قناة العالم الكترونيا (من خلال الانترنت)، و بما ان حجم مجتمع الدراسة غير محدود ولا يمكن حصره، اعتمد الباحث على التوزيع الالكتروني لأداة الدراسة المتابعون للقناتين المبحوثتين.

- أداة الدراسة: تشتمل أداة الدراسة على قسمين، على النحو الآتي:

القسم الأول: يشمل خصائص أفراد عينة الدراسة (الجنس، المؤهل العلمي، الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية و الدخل الشهري)

القسم الثاني: يتناول معلومات حول مدى متابعة القنوات المؤيدة و المعارضة للنظام السوري، كذلك يتناول الرأي السياسي حول المسألة السورية، وبيان فيما ان كان ذلك الرأي قد تأثر بطبيعة التوجه السياسي للقناة التي يتم متابعتها سيتم استخدام مقياس ليكرت الخامس لتحديد اوزان فقرات الاستبانة على النحو التالي (موافق بشدة = خمس درجات)، (موافق = اربع درجات)، (غير متأكد = ثلاث دراجة)، (غير موافق = درجتان)، (غير موافق بشدة = درجة واحدة)، حيث سيتم اعتماد المعيار التالي في تقييم مستوى تقدير أفراد عينة الدراسة لفقرات الاداة

• اهم النتائج:

تبين من خلال الدراسة أن متابعة القنوات الإخبارية تسهم في التأثير في الرأي العام بشكل واضح مع وجود اعتقاد لدى متابعي القنوات المختلفة ان القنوات التي يتابعونها تسهم في مدهم بتفاصيل الاحداث من هذه القنوات بشكل صادق، و هو ما انطبق على متابعي القناة على الرغم من التناقض بينها في عرضها للأحداث في الازمة السورية و يتضح ذلك بأن متابعي قناة اورنينت المعارضة يرون ان الازمة السورية بدأة بثورة محقة في سبيل حقوق المواطن السوري و أن النظام السوري تعامل بعنف مع المعارضة السياسية السلمية بداية الازمة، و ان الجيش السوري عمل على استخدام الأسلحة على المعارضة دون سبب وجيه، ووجهة النظر تلك تختلف بكثير مع وجهة نظر المتابعين الذين يرون أن النظام و الجيش السوري يدافعان عن الوطن ضد الإرهاب. كما توصلت الدراسة الى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تشكيل الرأي السياسي حول الازمة السورية تعزى الى التغيرات الديموغرافية والشخصية للمستجيب (العمر، الجنس، المستوى التعليمي) ويعزو الباحث تلك النتيجة الى تقارب القنوات في المستوى التعليمي وانجذاب المتابعين لمتابعة القنوات التي تتفق وراءهم السياسة حول الازمة السورية.

من خلال ما تقدم يتضح ان للتفاعلية في المواقع الإلكترونية دورا مهما فيتشكل الراي السياسي ولها تأثير أكبر من الوسائل الإعلامية التقليدية في تشكيل الراي العام ولعل ذلك يعزى الى انه يتم التفاعل مع الخبر والقضية السياسية مما يؤدي الى ابداء الآراء المختلفة حول القضية، مما يثير حماس المستخدمين حول القضية ويرفع من أهميتها وفي حال سيطرة راي من الآراء فانه يتشكل الراي العام حول تلك القضية.

من خلال النتائج يرى الباحث بضرورة الاهتمام بالمادة الإعلامية التي يتم نشرها الكترونيا فمن خلال التفاعل الالكتروني من الممكن أن يتضح الرأي العام حول المواضيع السياسية من خلاله يمكن ان يتم رفع مستوى التأثير الإعلامي في توجيه الرأي العام الى ما يتوافق مع مصلحة المجتمع.

9. تحديد المفاهيم والمصطلحات:

• التغطية الإعلامية:

- التغطية : تعتبر التغطية او المعالجة التلفزيونية من اهم المفاهيم الإعلامية المهمة والمتطورة، وربطها بالتغطية الإخبارية التلفزيونية المختلفة ، التي لا تختلف اختلاف كلي عن المعالجة الإخبارية والصحفية التي يتم استخدامها في المؤسسات الإعلامية على اختلاف أنواعها¹.

- في الأصل معناه هي الستر والاختفاء ،يقولون تغطية الاخبار يريدون استيفاءها أي جمعها من مصادرها ونشرها وهي صيغة مأخوذة من الإنجليزي covering news اجازها مجمع اللغة العربية بالقاهرة والصيغة كأنها أسماء الاضداد ،إيقاع اللفظ الواحد على معنيين مختلفين ، يقولون بصير ويريدون به الاعمى وتتبنى الباحثة زهرة بلعاليا مفهوم خاص بالتغطية الإعلامية : فهي استغلال الوسائل والأدوات و الإمكانيات الإعلامية لغة ونصا وأداء في معالجة موضوع ما عن طريق عرضه بالصورة الملائمة مع التحليل و الشرح والتفسير بتخصيص المساحة التي تليق به إذاعة ، صحافة مكتوبة ، تلفزيون².

- الاعلام: هو التعبير الموضوعي لعقلية الجماهير وبروحها وميولاتها واتجاهاتها في الوقت نفسه، فالإعلام يعتبر موضوعي، يعني ذلك أنه ليس تعبيراً ذاتياً من جانب الصحفي او المذيع او رجل السنيما، او التلفزيون ولتما هو تعبير موضوعي خلاص بمعنى أنه يقوم عل. حقائق او ارقام والاحصاءات او عليهما معا إذا لزم الحال³.

لم يقتصر المعنى الاصطلاحي للإعلام على المعنى اللغوي وهو مجرد الاخبار والتبليغ بوجه سريع - بل تجاوزه الى معنى يتناسب مع وظيفته الحديثة وهو التعبير عن ميول الناس و إتجاهاتهم و قيمهم، وعليه

¹ <https://E3arabi.com> اطلع عليه يوم 2022/03/30

² احمد جبار ، تغطية إخبارية في ظل سياق اجتماعي و إديولوجي ومتغيرات سوق المجلة الجزائرية لبحوث اعلام و الراي العام، 2018، ص17

³ محمد منير حجاب، الموسوعة الإعلامية، دار الفجر للنشر و التوزيع، القاهرة مصر، مج2، ص162

- يعرف الاعلام بأنه تزويد الجماهير بأكبر قدر ممكن من المعلومات الصحيحة والواضحة وهو التعبير الموضوعي عن عقلية الجماهير وروحهم و ميولهم و اتجاهاتهم.¹

الاعلام هو التعريف بقضايا العصر وبمشاكله وكيفية معالجة هذه القضايا في ضوء النظريات والمبادئ التي اعتمدت لدى كل نظام او دولة من خلال وسائل الاعلام المتاحة داخليا وخارجيا وبالأساليب المشروعة أيضا لدى كل نظام و كل دولة.²

التغطية الإعلامية: وتسمى أيضا بالتغطية الخبرية وهي عملية الحصول على بيانات وتفاصيل حدث معين والمعلومات المتعلقة به والاحاطة بأسبابه ومكان وقوعه وأسماء المشتركين فيه وكيف وقع ومتى وقع وغير ذلك من المعلومات التي تجعل الحدث مالكا للمقومات والعناصر التي تجعله صالحا للنشر ،فالتغطية هي التي تحول الحدث الى خبر يستحق النشر.³

- هي حصول المندوب الصحفي على المعلومات والتفاصيل الخاصة بحدث او واقعة من موقع الحدث.⁴
- هي عملية صحفية يتم من خلالها المحرر الصحفي بالبحث عن بيانات ومعلومات عن التفاصيل والتطورات والجوانب المختلفة لحدث او واقعة او تصريح ما ، ثم يحررها بأسلوب صحفي مناسب وفي شكل صحفي مناسب .⁵

• الازمة:

لغة: عرفت الازمة في اللغة بأنها: «الشدة والقحط وأزم الشيء امسك عنه، وكل طريق ضيق بين جبيلين، مأزم وموضع حرب ايضا مأزم". ويحدد قاموس Webster معنى الازمة على انها "فترة حرجة او حالة غير مستقرة تنتظر تغيير حاسم وهجمة من الألم او الخلل الوظيفي"⁶

¹فاروق خالد، الاعلام الدولي والعولمة الجديدة، ط1، عمان، دار أسامة، 2009، ص9،

²حسين عبد الجبار، اتجاهات الاعلام الحديث و المعاصر، ط1، الأردن، دار أسامة ، 2009 ص 10

³فاروق أبو زيد، فن الخبر الصحفي : دراسة مقارنة ، ط2، القاهرة ، دار عالم الكتب ، ب ت ، ص255

⁴معجم مصطلحات الإعلام ، مجمع اللغة العربية ، القاهرة ، 2008، ص 62

⁵قرشوش أسماء ،التغطية الإعلامية للصحف الجزائرية لمشاريع الإصلاح ،رسالة ماجستير في الاعلام والاتصال، جامعة

العربي بن مهدي ، ام البواقي 2013-2014،ص14

⁶ سارة ابراهيم العقيل، التعامل مع الازمات، مركز الأبحاث الواعدة في البحوث الاجتماعية و دراسات المرأة، جامعة الاميرة

نورة بنت عبد الرحمن، 1438هـ/2017م، ص 6

إصطلاحاً: من التعريفات الشمولية للأزمة:

الأزمة هي " حالة توتر ونقطة تحول تتطلب قر ارا ينتج عنه مواقف جديدة سلبية كانت أو إيجابية تؤثر على مختلف الكيانات ذات العلاقة يعرف "قاموس "زندام" الأزمة بأنها" ظرف انتقالي يتسم بعدم التوازن ويمثل نقطة تحول تحدد في ضوئها أحداث المستقبل التي تؤدي إلى تغيير كبير "يعرف "قاموس "المورد" الأزمة بأنها "مرحلة في العمل القصصي أو المسرحي تتضارب فيها العوامل المعارضة أشد ما يكون التضارب. "يعرف "قاموس وستر" الأزمة بأنها نقطة تحول يحدث عنها تغير إلى الأفضل أو الأسوأ أو هي لحظة حاسمة أو وقت عصيب¹.

اجرائياً: هي فعل أو رد فعل إنساني يقوم به لاستعادة مكانته الثابتة، و بالتالي استعادة التوازن، وفي موضوع دراستنا، نقصد بها مواجهة حرائق الغابات في تيزي وزو و السيطرة عليها واعادة كل شيء الى حالته الطبيعية.

• حرائق الغابات:

عُرِفَت هذه الظاهرة في الماضي بأسماء مُختلفة أبرزها حرائق الغابات أو حرائق البراري (بالإنجليزية: Wildfire) لكن هذه المصطلحات لا تعكس حقيقة هذا النوع من الكوارث و لهذا يُطلق عليه اليوم اسم العواصف النَّارِيَّة. هذه التسمية تُمثل بطريقة صحيحة قوَّة هذه الحوادث لأن هذه الأخيرة تتمتع بخصائص تمتاز بها العواصف المناخية الاعتيادية كالأعاصير مثلاً. نذكر من هذه الخصائص استحالة السيطرة على هذه الحرائق إذا وقعت، بالإضافة إلى الدمار الذي تُلحقه بالبشر والحجر. تتعدّد أنواع العواصف النَّارِيَّة وتتنشأ إجمالاً من تلقاء نفسها في الطَّبِيعَة والمناطق الحرجية، التي تحتوي على كمية كبيرة من النَّبات سَرِيع الاشتعال ولهذا السبب تتأخَّر فرق الطَّوارئ للتَّدخُّل ما يُصعِّب مهمَّتهم في إخماد النَّار.

¹بطرس الحلاق ، العلاقات العامة والازمات، الجامعة الافتراضية السورية،سوريا،2020، ص 4

الإطار النظري

تمهيد

المبحث الأول: ماهية الأزمة

1. مفهوم الأزمة والمفاهيم المشابهة لها
2. سمات أسباب حدوث الأزمات
3. افاق وخصائص الأزمة
4. الهدف من مواجهة الأزمات

المبحث الثاني: إدارة الأزمات

1. إدارة الأزمات والإدارة بالأزمات
2. الخطوات المهمة في إدارة الأزمات
3. سمات الأزمات وتصنيفها
4. عوامل نجاح إدارة الأزمات

المبحث الثالث: مراحل، مقومات، عوامل ومبادئ التعامل مع الأزمات

1. مراحل إدارة الأزمات
2. مقومات نجاح إدارة الأزمات
3. العوامل الفاعلة لإدارة الأزمات
4. مبادئ التعامل مع الأزمات

خلاصة

الفصل الأول: الأزمة وادارتها

تمهيد:

تعد الازمات والكوارث الطارئة قديمة قدم حياة الانسان ووجوده على الارض حيث يلاحظ ان بعض الازمات يمكن تجاوزها والسيطرة عليها واحتوائها. في حين ان بعضها يصعب التخلص من اثارها النفسية والانفعالية في المستقبل وهذا ما يؤثر بلا ريب على مستوى كفاءته في جميع الأعمال التي يقوم بها.

اصبحت الكوارث والأزمات والصدمات نفسيا جزءا كبيرا من حياتنا اليومية، رغم عدم تقبلنا لها وهذه الأزمات والكوارث سواء كانت طبيعية كالزلازل والبراكين والفيضانات والهزات الأرضية، أم كانت من صنع البشر كالإرهاب والحرائق وحوادث الشخصية مثل وفاة احد أفراد الأسرة و الاصدقاء.

ومما لا شك فيه ان الازمات يكون لها العديد من الجوانب السياسية والإقتصادية والإجتماعية، والتي يجب التعامل مع كل منها أثناء إدارة الأزمة وتحت ضغطها.

ويلعب التدريب على إدارة الأزمات سواء سابقة الحدوث او الجديدة دورا هاما في الحد من قوة الأزمة وتقليص أثارها.

المبحث الاول: ماهية الأزمة

تتميز الازمات عادة بحدوثها بشكل مفاجئ، وشمولها من الجهات الفاعلة المختلفة، والحاجة الى إتخاذ قرارات في ظل ضغوط زمنية شديدة وظروف من عدم التأكد، مع اثاره إنتباه العامة وسائل الاعلام عنها، يعتبر مفهوم الأزمة من بين المفاهيم التي صعب على المفكرين تحديدها.

1. مفهوم الأزمة والمفاهيم المشابهة:

1.1. مفهوم الأزمة:

• **التعريف اللغوية:** الازمة باللاتينية (crisis) وتعني قرار *décision* والأزمة تعني الضيق والشدة، يقال ازمتم عليهم السنة اي اشدت قحطها وتأزم اي اصابته أزمة. تعني الصرحة والاحتجاج: فيقال (أزم) على الشيء أزما اي غض بالفم كله عضا شديدا وعي الضغط الزائد: فيقال (أزم) الجبل ونحو: اي أحكم قفله. الخسارة الفائقة: فيقال (أزمتم السنة) أزما اي اشدت قحطها، وبهذا فإن الأزمة تعني القحط. الانفعالية الزائدة: فيقال (الأزمة) الضيق والشدة والحمية. في علم الطب: تغير مفاجأة يحدث في مرض حاد كالحميات. المواجهة: فيقال (أزم) فلان على كذا اي ألزمه وواظب عليه.¹

• **اصطلاحا:** لقد ناج عن كثرة التعاريف وتنوع المعالجات لموضوع الازمة زيادة في غموض المفهوم حيث يشير "أديب حضور" أن تعددها يعود الى اختلاف النظرة إلى الازمة من بين جوانب المختلفة للأزمة، و إلى اختلاف الجانب الذي يجري التركيز عليه من بين الجوانب المختلفة للأزمة الامر الذي يتيح إمكانية القول أن تعدد هذه التعاريف لا ينفي تكاملها.²

فيما يلي مجموعة تعاريف منها:

تعتبر الازمة لحظة خرجة وحاسمة تتعلق بمصير الكيان الإداري الذي يصاب بها، ومشكلة تمثل صعوبة حادة أمام متخذ القرار تجعله في خبرة بالغة فيصبح اي قرار يتخذه داخل من عدم التأكد، وقصور

¹مصطفى ابراهيم و اخرون، معجم الوسيط، المكتبة الاسلامية اسطنبول، 1960، ص016

²أديب حضور، الإعلام و الأزمات، منشورات وزارة الثقافة و الإرشاد القومي، دمشق، ب.ت، ص65

الفصل الأول: الأزمة وادارتها

المعرفة، واختلاط الأسلوب بالنتائج والتداعي المتلاحقي الذي يزيد درجة المجهول في تطورات ما قد ينجم عن الأزمة.¹

وفي تعريف آخر فإن الأزمة: هي تحول فجائي عن السلوك المعتاد-تعني تداعي سلسلة من التفاعلات يترتب عليها نشوء موقف فجائي ينطوي على تهديد مباشر للقيم أو المصالح الجوهرية للدولة مما يستلزم معه ضرورة اتخاذ قرارات سريعة في وقت ضيق وفي ظروف عدم التأكد وذلك حتى لا تتفجر الأزمة.²

وتعد الأزمة بمثابة خلل يؤثر تأثيرا ماديا على النظام كله، كما أنه يهدد الافتراضات الرئيسية التي يقوم عليها هذا النظام، وتتسم الأزمة غالبا بعناصر المفاجأة وضيق الوقت ونقص في المعلومات بالإضافة الى عوامل التهديد المادي والبشري.³

وتجدر الإشارة الى ضرورة التمييز بين مصطلح الأزمة ومصطلحات اخرى مرتبطة بها، حيث يؤدي الخلط بين هذه المصطلحات وليت مصطلح الأزمة إلى الفهم التخاطر والإستنتاجات المغلوطة فيما يتعلق بطبيعة الأزمة وأبعادها وأثارها وطرق التعامل معها، ومن بين هذه المصطلحات ما يلي:

- الحادث يعبر عن شيء فجائي متوقع، يتم بشكل سريع وينقضي أثره حاب انتهائه ولا تكون له صفة الاستمرار وبعد حدوثه الفجائي العنيف
- المشكلة: يشير قاموس ويبستر الى أن المشكلة "حالة صعبة تتطلب حلا" كذلك فإن المشكلة "حالات تتعقد فيها عوامل متشابكة تتصف بالغموض ويحتاج حلها إلى معرفة أسبابها وتحليل عناصرها وظروفها" والمشكلة تعني عوائق وصعوبات تحول دون الوصول للهدف المأمون. ويؤدي تراكم المشكلات إلى ظهور

¹محمود جاد الله، إدارة الأزمات، دراسة أسامة النشر و التوزيع، 2010، ص6

² laurence Barton, crisis in organisation managing and communicating in the heat of chaos, shouth westru, ,u.s.a, 1993, p2

³رجب عبد الحديد، دور القيادة في اتخاذ القرارة خلال الازمات، مطبعة الايمان للطبع و النشر، 2000، ص26

الفصل الأول: الأزمة وادارتها

الأزمات إن تكرر حدوثها، أو إذا استمرت لفترة طويلة دون حل. وتتسم المشكلة بالتجرد من حيث الأسباب والابتعاد. وتحتاج إلى بذل جهد كبير خلال فترة زمنية طويلة نسبيا للتعامل معها بشكل فعال¹.

- الطارئ: عبارة عن حدث مفاجئ يتطلب اهتماما فوريا. وفي حال تكرار حدوثه قد يتسبب في تهديد سمعة المنظمة، إذا تداولته الجماهير ووسائل الاعلام.

- القضية: عبارة عن موضوع جدلي يتسع لاختلاف في وجهات نظره تباين الآراء والحلول المقترحة. وتظهر القضية نتيجة تطور خلافات حول مسألة ما وتتطوي على اراء متعارضة و تنشأ القضية نتيجة الفجوة بين سلوكيات المنظمة وتوقعات قطاع او أكثر من جماهرها وإذا استمرت القضايا دون علاج يمكن أن تأثر على وظائف المنظمة و تطوراتها المستقبلية وتختلف ادارة القضايا عن إدارة الازمات في كون الأولى ذات طبيعة وقائية في حين غالبا ما تكون الثانية ذات طبيعة علاجية. و تتشابه القضية مع الازمة في أن كلاهما ينطوي على تهديد للمنظمة بشكل ما.

- الكارثة: الكارثة عبارة عن حدث يسبب تدميرا شاسعا وأضرارا كبيرة وسوء حظ عظيم. ويعرف العلماء الكارثة تعريفات تبرز خصائصها وتميزها عن الأزمة فهي "حادثة مفاجئة مأساوية تترك الحياة والموارد المحلية². وتسبب مشكلات تستمر لفترات طويلة. وغالبا ما تؤدي الكارثة إلى أزمة او أزمات. وقد يحدث العكس ايضا اي ينتج عن تقاوم الأزمة كارثة .

- الواقعة: تعرف بانها حدث و انتهى أثره، وهي خلل في مكون، او وحدة أو نظام فرعي من نظام أكبر.
- الصراع: هو نوع من التضاد او التعارض في المصالح و القيم و الأهداف و الرؤى يولد صراعا بين ارادتين او أكثر وبهذا المعنى يكون الصراع مصدرا رئيسيا وسياسيا مباشرا الازمات.

- الصدمة: هي شعور مفاجئ حاد وتتبعات إما غير متوقعة او غير مرغوبة، او غير مسلم بإمكانية وقوعها. وهو شعور مركب بين الغضب والذهول والخوف. وقد تكون الصدمة أحد عوارض الأزمة أو إحدى نتائجها³.

¹بلخضري بلونة، بداني أمينة نزيهة، الاعلام و إدارة الأزمات، جامعة مستغانم، محلة الرسالة الدراسات الإعلامية: المجلد

الأول، العديد الثالث و الرابع، ديسمبر 2017، ص 127-128

²بلخضري بلونة، بداني أمينة نزيهة، المرجع السابق، ص 128-130

³عبد الرزاق محمد الدليمي، الاعلام و ادارة الازمات، ط1، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، عمان،

1433هـ (2012م)، صص 99-100

2. سمات واسباب حدوث الازمة:

1.2. سمات الازمة:

أبرز جبر عدة سمات الازمة منها:

- الإدراك لأنها نقطة تحول.
- تتطلب قرارات سريعة.
- تهد أهداف وقيم الاطراف المشاركة بها.
- فقدان السيطرة أو ضعف السيطرة على الأحداث.
- تتميز بضبط كامل الوقت والشعور بالضبابية والاضطراب بما يولد القلق.

وأضاف عليه سمعة عنصر المفاجأة بها ونقص المعلومات والتعقد والتشابك أثناء حدوثها. أما الدكتور

حسين الطروانة فيرى ان سمات الازمة كما يلي:

- المفاجأة، فهي غير متوقعة وحدثها سريع وغامض
- جسامة التهديد والذي قد يؤدي إلى خسائر مادية أو بشرية هائلة تهدد الاستثمار وتصل أحيانا إلى القضاء على كيان المنظمة الأمريكية، فهي تهدد الافتراضات الرئيسة التي يقوم عليها النظام وتخلق حالة من حالات القلق والتوتر، وعدم اليقين في البدائل المتاحة، خاصة في ظل نقص المعلومات الأمر الذي يضاعف من صعوبة اتخاذ القرار، ويجعل من اي قرار ينطوي على قدر من المخاطر.
- ضيق الوقت المالح لمواجهة الأزمة فالأحداث تقع وتتصاعد بشكل متسارع وربما حاد الأمر الذي يفقد أطراف الازمة، احيانا القدرة على السيطرة في الموقف واستيعابه جيدا، حيث لابد من تركيز الجهود لاتخاذ قرارات حاسمة وسريعة في وقت يتسم بالضعف والضغط.
- تعدد الأطراف و القوى المؤثرة في حدوث الأزمة و تطورها، وتعارض مصالحها مما يخلق صعوبات، جمة في السيطرة على الموقف و إدارته، وبعض الصعوبات إدارية و مادية أو بشرية او سياسية او بيئية... إلخ.¹

¹ عبد الرزاق محمد الدليمي ، مرجع سابق، ص 101.

الفصل الأول: الأزمة وادارتها

2.2. أسباب حدوث الأزمة:

ويرجع حدوث مثل هذه الأزمات الى أسباب متنوعة منها ما يأتي:

- ضعف الإمكانيات المادية والبشرية للتعامل مع الازمات: مما يؤدي إلى تقادم الازمة و تحولها إلى كوارث و مضاعفة الخسائر الناجمة عنها.
- تجاهل إشارات الإنذار المبكر: التي تشير إلى إمكانية أو احتمالات حدوث أزمة مثل شكاوى العملاء أو المشكلات المماثلة لمشكلات المنافسين التي يمكن أن تكون مؤشرا لوجود فشل او قصور في المنظمة كلها، او الظواهر المرتبطة بالفيضان والتي تشير إلى ارتفاع احتمال حدوث فيضان مدمر ومع ذلك يتم تجاهلها فتؤدي إلى كارثة أو مصيبة قومية.
- عدم وضوح أهداف المنظمة وما يترتب على ذلك من:
 - عدم وضوح الأولويات المطلوب تحقيقها
 - عدم معرفة العاملين بالأدوار المطلوبة منهم.
 - عدم موضوعية تقييم الاداء.
 - عدم وضع خطط لمواجهة تحديات المستقبل
 - التباطؤ في التعامل مع مؤشرات احتمالات إقتراب وقوع أزمة من الازمات بمجرد حدوثها¹.
- الخوف الوظيفي وما ينتج عنه من:
 - عدم تشجيع العاملين على إبداء رأيهم ومقترحاتهم.
 - غياب التغذية الراجعة (التغذية العكسية).
 - عدم مشاركة العاملين في صنع القرارات.
 - وجود حالة من اليأس لدى العاملين.
 - عدم اعتراف العاملين بأخطائهم
 - ضعف أو انعدام الثقة بين الزملاء والعاملين.
 - تغليب النزعة الفردية والمصلحة الشخصية على المصلحة العامة
- صراع المصالح بين العاملين وما يترتب عنه من:

¹ عبد الرزاق محمد الدليمي، مرجع سابق، ص 102

الفصل الأول: الأزمة وادارتها

- إنهيار نظام الإتصالات داخل المنظمة.
- عدم التزام العاملين بتعليمات الإدارة العليا.
- عدم وجود فرق عمل فعالة.
- ضعف نظام المعلومات ونظام صنع القرارات ما ينتج عنه من:
- عدم وجود معلومات سليمة تساعد على اتخاذ القرار المناسب.
- عدم دراسة الحلول البديلة اللازم.
- مشاركة أفراد غير مؤهلين في صنع القرار.
- القيادة الإدارية غير الملائمة وما يترتب على ذلك من:
- عدم قدرة المديرين على تحمل المسؤولية.
- عدم تمتع المديرين بالقدرة على التنبؤ بالأحداث المستقبلية ووضع الأحداث السابقة فقط في بؤرة اهتمامهم¹.

3. أفاق وخصائص الأزمة:

1.3. أفاق الأزمات:

تتعد أنواع ومجالات الأزمات بتعدد وتباين وتنوع وتشعب وتداخلات مجالات إقتصادية و إجتماعية و ثقافية وفق ما أشار إليه عبد السلام أبو قحف و رنا عيتاني في مؤلفهما ثقافة الخرافات وادارة الأزمات ومن أمثلة ذلك²:

- أزمات ترتبط بالسلع والمنتجات أو الخدمات.
- أزمات ترتبط بالأفراد.
- أزمات ترتبط بالبيئة الطبيعية أو الطقس.
- أزمات ترتبط بالمنشأة نتيجة حوادث او تصرفات غير رشيدة داخل منظمات الأعمال (او خارجها).
- أزمات ترتبط بالبيئة الداخلية المنظمات.
- أزمات ترتبط بالاقتصاد او النظام والحياة الإقتصادية.

¹ عبد الرزاق محمد الدليمي، مرجع السابق، ص 102

² عبد الرزاق محمد الدليمي، مرجع السابق، ص 105

الفصل الأول: الأزمة وادارتها

- أزمات ترتبط بالتكنولوجيا¹

2.3. خصائص الأزمة:

يتسم موقف الأزمة بخصائص وسمات عديدة على النمو التالي:

- موقف مشكل: تتسم أحداثه بالغموض، مفاجئ في توقيت حدوثه، ويهدد المسار الطبيعي للمنظمة ولا يعرف على وجه الدقة نوع التأثيرات الناتجة عنه سواء السلبية أو الايجابية.
- تعدد و تشابك الابعاد: تأثر المنظمة بمتغيرات عديدة أثناء موقف الأزمة، ومن أطراف مختلفة قانونية، إقتصادية، إعلامية، حكومية.
- نقص المعلومات: لا تتوفر معلومات كاملة عن الموقف عند حدوث أزمة، منا يزيد من صعوبة إدارة الموقف بشكل سليم في ظل معلومات منقوصة، وهذا يؤدي إلى صعوبة عملية إتخاذ القرار.
- الإستحواذ على إهتمام الجماهير: أي أزمة تتعرض لها المنظمة تستقطب إهتمام وسائل الاعلام، وتصبح شائعة ومعروفة لدى الرأي العام².
- العمل تحت ضغوط عديدة: تتطلب مواجهة أزمة اتخاذ مجموعة من القرارات الإدارية الإتصالية في وقت قصير محدود، وفي ظل مناخ عمل يسوده التوتر نتيجة وجود ضغوط نفسية وعصبية وزمنية عديدة لا يمكن فيه الاعتماد على الطرق التقليدية في إتخاذ القرار وتنفيذه، وفي ظل ضغط الجماهير المتضمنة في الأزمة، وكذلك ضغوط وسائل الاعلام على اختلافها.
- سرعة إتخاذ القرارات: تتطلب إدارة الأزمات اتخاذ مجموعة قرارات إدارية و إتصالية في وقت قصير ومحدد، وفي ظروف يسودها عدم التيقن ولا تتوفر فيه الوقت الكافي لتحليل ودراسة الموقف.
- تعدد وتشابك الأزمة: للأزمة تأثيرات متعددة المستويات، قد تحدث بعضها أو كلها وفقا لنطاق الأزمة، حيث ينتج عن الأزمة تأثيرات.

¹ عبد الرزاق محمد الدليمي، مرجع السابق، ص 105

² علي عجوة، كريمان فريد، إدارة العلاقات العامة بين الإدارة الاستراتيجية و إدارة الازمات، عالم الكتب، القاهرة، دون سنة،

الفصل الأول: الأزمة وادارتها

غير خطية اي تأثيرات متعددة الاتجاهات والأبعاد بشكل يوسع إجمالي الضرر الواقع على المنظمة، وعلى المجتمع المتعرض للأزمة وقد يؤدي ذلك إلى طول دورة الوقت والجهد اللازم للتعافي.¹

4. الهدف من مواجهة الأزمات:

يضع د. حسين الطروانة مجموعة من التصورات في محاولة الاستعادة من الإمكانيات البشرية والمادية المتوفرة إلى حسن إدارة الموقف و ذلك عن طريق ما يلي:

- وقف التدهور والخسائر.
- تأمين وحماية العناصر الأخرى المكونة الكيان الأزموي.
- السيطرة على حركة الأزمة والقضاء عليها.
- الإستفادة من الموقف الناتج عن الأزمة في الاصلاح والتطوير.
- دراسة الأسباب والعوامل التي أدت إلى الأزمة، لاتخاذ إجراءات الوقاية، لمنع تكرارها، أو حدوث أزمات مشابهة لها².

¹علي عجوة، كريمان فريد ، مرجع سابق،ص188

²عبد الرزاق محمد الدليمي، الاعلام و إدارة الأزمات، ط 1، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، عمان،

1433هـ(2012م،ص188

المبحث الثاني: إدارة الأزمات

يعد الإعلام من بين أكثر الوسائل اهتماما وقوة في معالجة الازمات أيا كانت: سياسية، إقتصادية أو إجتماعية. حيث يلعب دورا مؤثرا في إدارة الأزمات وتوجيه الرأي العام المتطلع بشغف الى معرفة حقائق عن مجريات الازمة.

1. إدارة الأزمات والإدارة بالأزمات:

1.1. إدارة الأزمات:

يأتي جوناثون برانستين ليعتبر ان إدارة الأزمات هي: فن تجنب المشاكل عندما يكون ذلك في الإستطاعة والتفاعل بشكل مناسب مع الأزمة في حال صعوبة تجنبها. وتعرف ايضا إدارة الأزمات لأنها عملية إدارية مستمر تهتم باستشعار الازمات المحتملة من خلال رصد المتغيرات البيئية الداخلية والخارجية المولدة الازمات، وتعبئة الموارد والإمكانيات المتاحة لمواجهة الازمات بأكبر قدر من الكفاءة والفاعلية بما يحقق أقل قدر من الضرر للمنظمة والبيئة و العاملين، مع ضمان العودة الأوضاع الطبيعية في أسرع وقت وبأقل تكلفة ممكنة ودراسة أسباب الأزمة لاستخلاص النتائج لمنع حدوثها¹.

ارتبط مصطلح إدارة الأزمات ارتباطا قويا بالإدارة العامة فإدارة الأزمات نشاط هادف يقوم على البحث والحصول على المعلومات اللازمة التي تمكن الإدارة من التنبؤ بأمكان واتجاهات الأزمة المتوقعة والقضاء عليها او تغيير مسارها لصالح المنظمة².

¹نجيب كامل، مدخل نظري لإدارة أزمة الصورة الذهنية للشركات، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد الخامس، العدد الاول، 2019، ص6.

² jonathon Bundy, crisis and crisis man agrément integration, jornal of management, Arizona State University, 2017, p2

الفصل الأول: الأزمة وادارتها

وقد تم تعريف مفهوم إدارة الازمات بأنها تعني بالأساس كيفية التغلب على الازمات بالأدوات العلمية والإدارية المختلفة وتجنب سلبياتها والإستفادة من إيجابياتها. فعلم إدارة الأزمات هو علم إدارة التوازنات والتكيف مع المتغيرات المختلفة وبحث أثارها في كافة المجالات¹.

2.1. الإدارة بالأزمات:

يستخدم مصطلح الإدارة بالأزمات للإشارة إلى انتظار المدراء للأزمات حتى تحدث ثم يبدأون بعد ذلك في التعامل معها تاركين جانب الأعمال الروتينية والاولويات التي يفترض ان يتم التركيز عليها. وقد يستخدم مصطلح للإشارة إلى لجوء المدراء إلى افتعال الأزمات، لأنها تعطيمهم سلطة أكبر على الآخرين أكثر قبولاً للقرارات التي يتخذونها في ظل الأزمات.

وتختلف الإدارة بالأزمات عن إدارة الازمات ففي إدارة الأزمات يفكر المدراء في المستقبل، يحددون اهداف واضحة، يعدون الخطوط ويتحكمون بالأحداث. أما الذين يديرون بالأزمات فإنهم لا يفكرون بالمستقبل ولا يضعون خططا لأنه ليس لديهم الوقت لفعل ذلك. فما ان يفرغوا من التعافي مع أزمة حتى يجدوا امامهم أزمة أخرى².

2. الخطوات المهمة في إدارة الأزمات:

وضع الفكر الإداري الحديث عددا من الخطوات يمكن إتباعها عند حدوث الأزمة وهي كما يلي:

- تكوين فريق عمل لوقت الازمات وإعداده بأفضل الكوادر والتجهيزات والأدوات.
- تخطيط الوقت أثناء الأزمات والاستفادة من كل دقيقة في تخفيف أثر الأزمات.
- الرفع من معنويات العاملين في وقت الأزمات في وقت الأزمات مما يشعرهم بالحماس والحيوية والإلتزام بالعمل.
- الإبداع والتجديد في المواقف العصيبة وإشغال روح الإبداع لدى العاملين لتقديم الحلول واره غير مسبوقه.

¹السيد علوة، إدارة الازمات والكوارث - حلول علمية، مكتبة الكتب العربية، 1997، ص7

²عبد الله محمد الفقيه، إدارة الازمات، جامعة العلوم والتكنولوجيا، 1433هـ/2012م، ص38-39

الفصل الأول: الأزمة وادارتها

- حل المشكلات وقت الأزمات بتحديد المشكلة وإجراء المشورة من ثم اختيار الحل الأنسب مع الحلول المتاحة.
- تفعيل التغيير وقت الأزمات.
- العمل على حصر الأزمات التي من المتوقع ان تحدث في الحاضر والمستقبل والعمل على دراستها ووضع بدائل الحلول المناسبة لها¹.

3. سمات الأزمات وتصنيفها:

اقترح خبراء إدارة الأزمات التصنيف الآتي: فنية، إقتصادية، بشرية، إجتماعية، تنظيمية.

- حوادث وتلوث بيئي.
- عيوب في السلع والخدمات بسبب الصناعة.
- الفشل في النظم على مستوى كبير.
- حوادث صناعة او عيوب بالمصانع.
- الكوارث الطبيعية.
- تدمير في الحاسبات الآلية.
- الاستلاء على الحكم بالقوة.
- أخطاء معلوماتية.
- الازمات الحكومية.
- الأزمات الدولية.
- الإفلاس.
- الإسقاط الرمزي للشعارات.
- أمراض بسبب الوظائف.

¹ عبد الرزاق محمد الدليمي، الإعلام وإدارة الازمات، ص116

الفصل الأول: الأزمة وادارتها

- الفشل في التكيف - القتل والخطف - خلل تنظيمي - الإرهاب - سوء الاتصال - خطف المديرين والقادة - نشوية الناس والقتل - شائعات - الإضراب العمالي - أعمال غير مشروعة - المقاطعات - الاغتصاب والتحرش الجنسي¹.

4. عوامل نجاح إدارة الازمات:

يتطلب التعامل مع المواقف التي تفرزها الأزمة، أو التي تشير إلى إمكانية حدوث أزمة، استخدام عدة اساليب إدارية متقدمة تعمل على تحقيق المناخ المناسب للتعامل مع الأزمة توفير إمكانية التصرف المنظم، وحرية التصرف وتجنب العشوائية أو الإرتجالية، في التعامل مع النجاح في عملية ادارة الازمات ففي هذا الصدد قدم "لودويغ" في 2005 عددا من الشروط التي يجب التقيد بها عند إدارة الازمات بكافة أشكالها ومن أهمها:

- ايجاد نظام إداري متخصص ومتطور يمكن المنظمة من التعرف على المشكلات وتحليلها وايجاد الحلول لها، بالتعاون والتنسيق مع الكفاءات المختصة في إدارة المنظمة، بالإضافة إلى تقوية الإلتزام بأهداف المنظمة من خلال العمل نحو تحقيق هذه الاهداف، أو السرعة في الاستجابة للظروف والتغيرات التي تحيط بالازمات.

- التأكيد على ضرورة وجود نظام فعال الإنذار المبكر في المنظمات، من أجل الوقاية من الازمات قبل وقوعها والاستعداد للتعامل مع الازمات التي لا يمكن تجنبها في حال وقوعها.

- ضرورة ايجاد فريق مدرب الإدارة الازمات في حال وقوعها واستغلال أزمة في حال وقوعها وتحويلها ايجابيا لصالح المنظمة.

- العمل على جعل عملية التخطيط للازمات جزءا عامة و أساسيا من عملية التخطيط الإستراتيجي، وعنصرا رئيسا من الخطة العامة للمنظمة.

- ضرورة العمل على ايجاد جهة مركزية تتولى مهمة تنسيق نظام المعلومات الخاص بالمنظمة، وذلك منعا للتشتيت والإزدواجية في القرارات ونقل المعلومات، وخاصة في الظروف التي تؤثر على وجود الأزمة².

¹ <https://topicsinpublicrelations.wordpress.com> اطلع عليه يوم 2022/04/4, على ساعة 14:01

² بيطرس حلاق، المرجع السابق. ص 61

الفصل الأول: الأزمة وادارتها

- ضرورة التركيز على عقد برامج تدريبية وورشات عمل في مجال إدارة الأزمات من أجل تدريب الموظفين على كيفية البحث عن إشارات الإنذار وتعبئها، وتحليلها، و إتخاذ الإجراءات الوقائية اللازمة لها لمنع حدوث الأزمات.

- ضرورة إعتقاد نظام المراجعة الدورية لخطط إدارة الأزمات واختيارها في ظروف مشابهة لحالات الأزمات الفعلية بالعمل على مجابتهها، وبالتالي يتعود الأفراد العمل تحت الضغط النفسي والإجهااد في حالة وجود أزمة حقيقية في هذا المجال.

- تدريب الموظفين على بناء علاقات على اساس الثقة و الإحترام المتبادل، حتى يصبح مجال التعاون و التنسيق بين الموظفين كافة مثمرا، وخاصة في حالات إندلاع الأزمات في المنظمة¹.

¹بطرس حلاق، المرجع السابق، ص61

الفصل الأول: الأزمة وادارتها

المبحث الثالث: مراحل، مقومات، عوامل ومبادئ التعامل مع الأزمات

الاستعداد لما قد لا يحدث والتعامل مع ما حدث قد تتعرض حياة الأفراد إلى تغيرات اجتماعية مفاجئة غير محسوبة، بسبب تعرضهم الى أزمة معينة مؤدية الى تغيرات سلوكية سلبية في حياتهم، وقد تكون هذه الأزمة نفسية او اجتماعية تسبب تغيرات مفاجئة في حياة الفرد وينجم عنها ضرر نفسي او جسمي لهذا يجب الاستعداد للأسوء وتجهيز كل السبل للتعامل معها وذلك من أجل الحد من خطورتها.

1. مراحل ادارة الأزمات:

تقتضي عملية إدارة الازمة ان نتحمل إدارة المنظمة وفريق إدارة الأزمة، وجهاز العلاقات العامة بها مسؤولية القيام بعدة مهام أساسية لإدارة ازمة يتناسب كل منها مع طبيعة كل مرحلة من المراحل وما تتطلبه كل من إجراءات محددة في توقيت مناسب، وتتمثل مراحل ادارة الازمة فيما يلي:

1.1. مرحلة تحليل إشارات الإنذار:

وفيها يتم جميع وتحليل المعلومات التي تشكل إشارات تنذر باحتمالية حدوث ازمة، وتقييم درجة خطورتها، وذلك تمهيدا لاتخاذ اللازم نحوها.

2.1. مرحلة المنع او الاستعداد:

وفيها يتم التخطيط الاستراتيجي لإدارة الأزمة، هو التخطيط الذي يربط بين تحليل المعلومات المستمدة من البحث، وبين اهداف خطة العلاقات العامة وهي في مجال إدارة الازمة تنحصر في هدفين هما:

- منع حدوث أزمة من خلال تفعيل خطة وقائية لعلاج اوجه القصور المختلفة.
- الاستعداد المسبق لمواجهة ازمة عند حدوثها من خلال تفعيل خطة علاجية يتم تجهيزها لتنفيذ إذا ما حدثت الازمة¹.

¹علي عجوة، كاريمان فريد، ادارة العلاقات العامة بين ادارة الاستراتيجية و إدارة الازمات، عالم الكتب القارة ،بدون

الفصل الأول: الأزمة وادارتها

3.1. مرحلة الحد من إنتشار الأزمة:

وفيه يتم تحويل خطة الإستراتيجية للعلاقات العامة لإدارة أزمة الى خطة تكتيكية فنية تربط بين الإستراتيجية، وبين البرامج الإتصالية التنفيذية للحد من إتساع نطاق الأزمة والأضرار الناجمة عنها وذلك باستخدام وسائل إتصالية متعددة.

4.1. مرحلة إستعادة النشاط:

وفيه تستمر الجهود الإتصالية والإدارية للمنظمة لإعادة العمل الى وضعه الطبيعي المعتاد قبل وقوع الأزمة¹.

5.1. مرحلة التعلم:

وفيه يتم تقييم عملية إدارة الأزمة وذلك على مستويين هما:

- التقييم الإستراتيجي: وفيها يتم تقييم خطة إدارة الأزمة ككل.
- التقييم التكتيكي (الفني): وفيه تقوم الأساليب والوسائل التنفيذية الإدارية والإتصالية المستخدمة في إدارة الأزمة بعد وقوعها ويتم إستخلاص الدروس المستفادة، وكيفية مراعاتها في المستقبل².

2. مقومات نجاح إدارة الأزمات:

إن التعامل مع الموقف الأزموي وإدارة الأزمة يتطلب استخدام عدة أساليب إدارية متقدمة تعمل على تحقيق المناخ المناسب للتعامل مع الأزمة، وفي الوقت ذاته تتيح لفريق العمل التعامل مع الأزمات حرية الحركة بالكامل ومن هنا تحتاج إدارة الأزمات إلى احتياجات إدارية خاصة أيضا إلى مهارات إدارية. ويمكن أن نحدد أبرز مقومات الإدارة الفعالة للأزمات من خلال أدبيات الدراسات التي تطرقت لتلك المقومات كما يلي:

¹ علي عجوة، كاريمان فريد، مرجع سابق، ص175

² علي عجوة، كاريمان فريد، مرجع سابق، ص176

الفصل الأول: الأزمة وادارتها

1.2. تبسيط الإجراءات وتسهيلها:

لا يجوز إخضاع الأزمة للتعامل بنفس الإجراءات التقليدية، فالأزمة عادة ما تكون حادة وعنيفة، وأيضاً يمكن تجاهل عنصر الوقت الذي قد يؤدي تجاهله إلى دمار كامل للكيان الإداري الذي حدثت فيه الأزمة، فالأمر يتطلب التدخل السريع والحاسم من خلال تبسيط الإجراءات مما يساعد على التعامل مع الحدث الأزموي ومعالجته.

2.2. إخضاع التعامل مع الأزمة للمنهجية العلمية:

لا يمكن التعامل مع الأزمة في إطار من العشوائية الارتجالية أو سياسة الفعل ورد الفعل، بل يجب أن يخضع التعامل مع الأزمة للمنهج الإداري السليم لتأكيد عوامل النجاح، وحماية الكيان الإداري من أي تطور غير محسوبة قد يصعب عليه احتمال ضغطها، ويقوم المنهج الإداري ي على أربع وظائف أساسية هي: التخطيط، والتنظيم، والتوجيه¹.

3.2. تقدير الموقف الأزموي:

لا بد أن يشمل تقدير الموقف الأزموي تحليلاً كاملاً لأسباب الأزمة وتطورها، وتحديد دقيق وشامل للقوى الصانعة للأزمة، والمساعدة لها، والمؤثرة فيها، ثم تقدير القدرات والإمكانات عن إدارة الأزمة، وذلك من خلال جمع المعلومات الدقيقة عن الأبعاد الأزمة، والتنبؤ بالإحتمالات تطور الأحداث وإمكانية السيطرة عليها.

4.2. تحديد الأولويات:

بناء على الموقف الحالي والمستقبلي لأحداث الأزمة، توضع الخطط والبدائل التي يتم ترتيبها في ضوء الأولويات التي تم تحديدها وفق معايير معين.

¹ بيطرس الحلاق، العلاقات العامة وإدارة الأزمات، من منشورات الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، صص 61-62

5.2. تفويض السلطة:

يعد تفويض السلطة " قلب" العملية الإدارية النابض، وشريان الدورة الدموية في إدارة الأزمات، ومن ثم ينظر الى تفويض السلطة محور العملية الإدارية سواء في إدارة الأزمات، أو في نطاق مهام الفريق الأزموي، ويتطلب تفويض السلطات منح كل فرد من أفراد الفريق المناطق به معالجة أزمة السلطة الضرورية لتحقيق عمله المحدود، وفي الوقت ذاته على الفرد أن يعرف المهام والأنشطة التي يتوقع منه إنجازها.

6.2. فتح قنوات الإتصال والإبقاء:

تحتاج إدارة الأزمة إلى كم مناسب من المعلومات، والى متابعة فورية لتداعيات أحداث الأزمة وسلوكيات أطرافها، ونتائج هذه السلوكيات، ومن ثم فإن فتح قنوات الاتصال مع الطرف الآخر يساعد على تحقيق هذا الهدف.

7.2. الوفرة الإحتياطية الكافية:

الأزمة تحتاج إلى الفهم الكامل لأبعاد الموقف الناشئ عن التواجد في موقع الأزمة، كما تحتاج إلى الدعم المادي والمعنوي الذي يساعد على سرعة التصدي للأحداث، إضافة إلى ما يمتلكه القطاع الخاص من معدات وامكانيات كبيرة يمكن توظيفها، والإستفادة من القوى البشرية المخلصة والتي من الممكن أن تساعد في عملية إدارة الأزمة وإتاحة فرصة العمل التطوعي وفق أسس مدروسة.

8.2. التواجد المستمر في مواقع الأحداث:

لا يمكن معالجة أزمة وهناك تغييب للمعلومات الخاصة بها لدى متخذ القرار، لذا فإن التواجد في مواقع الأحداث يأخذ أحد أسلوبين أساسيين هما:

- التواجد السري في مواقع الأحداث.
- تأمين تدفق كم مناسب من البيانات الكافية لمتخذ القرار في إدارة الأزمات¹

¹بطرس الحلاق، المرجع السابع، ص 61-62

9.2. إنشاء فريق مهمات خاصة:

وهذا تفيد أكثر في الجوانب الامنية، لتباين الأزمات واختلاف طبيعتها، فإن من الضرورة إنشاء فرق المهمات الخاصة وذلك للتدخل السريع عند الحاجة إليها، على أن تخضع هذه الفرق لتدريب خاص وعال حسب نوع وحجم المهمة، كما يجب الاستفادة من الدول الأخرى وذات الأسبقية في هذا المجال.

10.2. توعية المواطنين:

في الحقيقة لا يمكن مواجهة أي أزمة بفاعلية دون إعلام وتوعية المواطنين والمقيمين بالدور المطلوب منهم القيام به عند وقوع الأزمة، حيث أن وعيهم بالدور المطلوب منهم يؤدي إلى المساعدة في مواجهة الأزمة، مما يتطلب إعداد وتنفيذ خطط إعلامية وتوعوية في هذا الإطار، كما أنه يتطلب حملة إعلامية على كافة المستويات تستخدم كافة وسائل وأساليب الاتصال الجماهيري من أجل توضيح الإجراءات المستخدمة في مواجهة الأزمة والمساعدة التي ينتظر المواطنين تقديمها

11.2. الخطة الإعلامية في الازمة:

تعد الخطة الإعلامية من أهم مقومات إدارة الأزمات، والضرورة تحتم وجود سياسة إعلامية قبل واثناء وبعد¹ الازمة. ونظرا الاعلام من أهمية كبرى في إدارة الأزمات، ولأنه عندما يهمل الدور الإعلامي يكون لذلك انعكاس سلبي على عملية إدارة الأزمة، لذا يقترح إزاء ذلك تعيين متحدث رسمي على قدر من الكفاءة والتأهيل والخبرة بحيث يتولى الإلقاء بكافة التصريحات.¹

3. العوامل الفاعلة في إدارة الأزمات:

يتوسع بض الباحثين في رصد وتحليل العوامل التي تضمن الإدارة الفعالة و الناجحة للزمات حتى أنها تشمل كل العوامل و الإجراءات اللازمة لنجاح أي نوع من الإدارة في مجالات الحياة المختلفة، لكن الرصد العلمي الدقيق لعوامل النجاح في إدارة الأزمة يجب أن يركز على أهم العوامل ذات الصلة المباشرة بموقف الأزمة و بالمراحل المختلفة لتطورها في هذا الإطار نركز على العوامل التالية²:

¹بطرس الحلاق مرجع سابق، ص 64

²https://startimes.com،اطلع عليه يوم 2022/03/30

الفصل الأول: الأزمة وادارتها

- إدراك أهمية الوقت لأنه اهم المتغيرات الحاكمة في ادارة الوقت فالوقت هو العنصر الوحيد الذي تشكل ندرته خطرا بالغا على إدراك الأزمة وعلى عملية التعامل معها فهو عامل مطلوب لاستعاب الأزمة والتفكير في البدائل واتخاذ القرارة المناسبة والسرعة في تحريك فريق إدارة الأزمات.
- إنشاء قاعدة شاملة ودقيقة من المعلومات والبيانات الخاصة بكافة أنشطة المنظمة وبكافة الأزمات والمخطر التي قد تتعرض لها. وآثار وتداعيات ذلك على مجمل نشاطاتها ومن المؤكد أن المعلومات هي المدخل الطبيعي لعملية اتخاذ القرار في مراحل الأزمة المختلفة والإشكالية أن الأزمة بحكم تعريفها تعني الغموض ونقص في المعلومات، من هنا فوجود قاعدة أساسية للبيانات والمعلومات تتسم بالدقة والتصنيف و سهولة الاستدعاء قد يساعد كثيرا في وضع أسس قوية لطرح البدائل و الاختيار بينها.
- توافر نظم إنذار مبكر تتسم بالكفاءة و الدقة و القدرة على رصد علامات الخطر و تفسيرها وتوصيل هذه الإشارات إلى متخذي القرار، و يمكن تعريف نظم الإنذار المبكر بأنها أدوات تعطي علامات مسبقة لاحتمالية حدوث خلل ما يمكن من خلالها التعرف على أبعاد موقف ما قبل التدهور، و تحوله إلى أزمة تمثل مصدر للخطر على المنظمة.
- الاستعداد الدائم لمواجهة الأزمات عملية تعني تطوير القدرات العلمية لمنع أو مواجهة الأزمات ومراجعة إجراءات الوقاية ووضع الخطط و تدريب الأفراد على الأدوار المختلفة لهم أثناء مواجهة الأزمات، و قد سبقت الإشارة إلى تدريب فريق إدارة الأزمات¹.
- القدرة على حشد وتعبئة الموارد المتاحة مع تعظيم الشعور المشترك بين أعضاء المنظمة أو المجتمع بالمخاطر التي تطرحها الأزمة. وبالتالي حشد و إستنفار الطاقات من أجل مواجهة الأزمة و الحفاظ على الحياة، و نشير إلى أن التحديات الخارجية التي تواجه المنظمات أو المجتمعات قد تلعب دور كبير في توحيد فئات المجتمع و بلورة هوية واحدة له في مواجهة التهديد الخارجي.
- نظام اتصال يقيم بالكفاءة والفعالية: لقد أثبتت دراسات وبحوث الأزمة و الدروس المستفادة من إدارة أزمات و كوارث عديدة أن إتصالات الأزمة تلعب دور بالغ الأهمية في سرعة و تدفق المعلومات داخل المنظمة و بين المنظمة و العالم الخارجي و بقدر سرعة و وفرة المعلومات بقدر نجاح الإدارة في

¹ <https://startimes.com>، اطلع عليه يوم 2022/03/30، على الساعة 22:16

الفصل الأول: الأزمة وادارتها

حشد و تعبئة الموارد و مواجهة الشائعات و كسب الجماهير الخارجية التي تتعامل معها المنظمة، علاوة على كسب الرأي العام¹.

4. مبادئ التعامل مع الأزمات:

وهي تمثل المبادئ التي يتعين على كل متخذ قرار أن يعيه جيدا عند التعامل مع أي أزمة تواجهه، وأن لا يتناسى أو يتجاهل إحدى هذه المبادئ التي هي شديدة الأهمية والخطورة، وهي:

- توخي الهدف.
- الإحتفاظ بحرية الحركة وعنصر المبادأة.
- المباغطة
- الحشد.
- التعاون.
- الإقتصاد في إستخدام القوة.
- التفوق في السيطرة على الأحداث.
- الأمن والتأمين للأرواح والممتلكات و المعلومات.
- مواجهة السريعة والتعرض السريع للأحداث.
- إستخدام الأساليب غير مباشرة كلما كان ممكنا

ويعتمد تطبيق هذه المبادئ على توافر روح معنوية مرتفعة و رباطة جأش، وهدوء أعصاب و تماسك تام في أرح المواقف، وقدرة عالية على امتصاص الصدمات ذات طابع العنيف أثناء الحديث عن الأزمات كاسحة. فضلا عن توفر جهاز استخبارات كفؤ لتوفير معلومات الكافية واللازمة والتفصيلية و الدقيقة و الحديثة و الكاملة عن الأزمة و تطوراتها و عواملها، ومن ثم التعامل معها في إطار معرفة شبه كاملة².

¹ <https://startimes.com>، إطلع عليه يوم 2022/03/30، على الساعة 22: 30

² عبد الرزاق محمد الدليمي، إدارة الأزمات ط1، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، عمان- الأردن 1433هـ

الفصل الأول: الأزمة وادارتها

خلاصة الفصل:

ينبغي على الفرد عند تعرضه للأزمة أن يغير نتائجها السلبية الى ايجابية وان يحول الازمة من كونها مشكلة الى فرصة، حيث يرى الكثير من الاشخاص ان الأزمة من أفضل الأمور التي مرت بهم في حياتهم على الاطلاق، لأنهم تعلموا كثيرا عن أنفسهم وعن الحياة بشكل عام.

ففي العقود الماضية، تسببت الازمات في خسائر كبيرة وفي اضرار جسيمة مما أثر على حياة المئات من المنظمات في جميع انحاء العالم، وتعد هذه الأزمات بلا شك عقبات رئيسية في طريق تنمية هذه المنظمات وتطورها، ويتطلب التصدي لهذه الأزمات ان تدرج ادارة الأزمات والمخاطر في الخطط التنموية للدول والمنظمات على حد سواء بالاعتماد على قاعدة معرفية متطورة ووعي من صانعي القرارات.

من كل ما سبق نجد أن المتطلب الأساسي في مجال إدارة الأزمات هو التخطيط التنبؤ من خلا إنشاء فريق لإدارة كل أزمة تمر بها الدولة أو المؤسسة والذي يتيح تدريب العاملين بأفضل الطرق العلمية لمجابهة الأزمات المحتملة. فكل خطوة تقوم بها الإدارة بدون تخطيط مسبق هو رد الفعل تقليدي ولا وجود للفكر المبادر المُخطط للأزمات قبل حدوثها.

تمهيد

المبحث الأول: الاعلام في الازمات

1. تأثير الازمات على الاعلام
2. دور وسائل الاعلام في مواجهة الأزمات
3. الاهتمام الإعلامي في تغطية الازمات

المبحث الثاني: أساليب التعامل مع الاعلام

- 1.التغطية الإعلامية للأزمات
2. مراحل التعامل الإعلامي مع الأزمات
3. دور الاعلام في التخفيف من حدة الأزمات

المبحث الثالث: أهمية، قواعد التعامل و الإعتماد على وسائل الاعلام

- 1.أهمية التعامل مع وسائل الاعلام
2. قواعد التعامل مع وسائل الاعلام
3. نظرية الاعتماد على وسائل الاعلام

خلاصة

تمهيد:

للإعلام دور بارز في ادارة الازمات و الكوارث بمختلف انواعها بل الكثير من الأوقات يكون هو المحرك الأساسي لازمة ومع تنوع وسائل الإعلام بين الصحافة المكتوبة، التلفزيون، الإذاعة، المواقع الإلكترونية وصفحات التواصل الاجتماعي بات من الصعب السيطرة على ما تقدمه هذه الوسائل خلا أوقات الأزمات من مضامين ووسائل إعلامية حقيقية او إشاعات وأخبار مغلوبة أو مصطنعة، فهو أحد أسلحة العصر الحاضر في تغطيته لإدارة الأزمات نظر لما يتوفر له من قدرات هائلة ، تمثل في انتقاله بسرعة كبيرة ، اجتيازها للحدود ، تأثيره النفسي على لأفراد، السيطرة الفكرية و إقناع الجمهور، والتحكم في سلوكياتهم وتوجيههم خاصة مع تطور التقنيات الحديثة واستخدامها في مجال الإعلام.

المبحث الاول: الاعلام في الازمات

بما ان الاعلام عبارة عن نشاطات وفعاليات يمارسها الانسان من خلال وسائل واساليب لنقل المعلومات ونشر المعرفة وتحليل وابرار الظواهر والأحداث لتوجيه المجتمع وتحذيره من خلال تزويد أفراد المجتمع بمعلومات عن النشاطات والجهود المبذولة لإدارة الأزمات والكوارث والتخفيف من اثارها.

1. تأثير الازمات على الاعلام:

تشير عائشة سلطان في موضوعها عن ادارة الازمات اعلاميا في أصعب الأوقات...لابوبال في امكان وسائل الاعلام ولا سيما الصحف في مختلف البلدان ايجاد الطرق لزيادة معدلات قرائها .تلك كانت الجملة الافتتاحية لبيان صحفي صدر قبل فترة من الزمن عن رابطة الصحف العالمية (وان)، في الاشارة ان الأوقات العصيبة التي تعيشها الاسواق العالمية حاليا كانت في قلب الندوة التي عقدت في امستردام(هولندا)عام 1910،عندما نظمت الرابطة الندوة ال 11 لمؤتمرها الخاص بعادات وسبل زيادة معدلات قراءة الصحف .وقد نقلع (براند ريبابليك) المتخصصة في التسويق عن جون ريد ينغ، الرئيس التنفيذية لمجموعة فاينا تشال في سياق موضوع عن مدى تأثير ازمة الاسواق على الاعلام قوله: "ان أوقات الازمات يكون هناك طلب متزايد على الاخبار و التحليلات الدقيقة و التي يمكن الاعتماد عليها ...القراء بحاجة الى دليل موثوق به للامساك بيدهم عبر التقلبات". ولعل أبرز مؤشر على صحة ما يقوله ريدينغ هو المتابعة، كما تشير سلطان حيث يكفي التقلب السريع بين القنوات التلفزيونية او مراقبة الصفحات الاولى من أهم الصحف العالمية لمعرفة مدى تركيز هذه الوسائل على تغطية ازمة اسواق المال العالمية، من خلال متابعة تحرك أسعار الاسهم واخبار الشركات والمصاريف المتأثرة و تأثير ما يجري على معدلات البطالة و احوال الاقتصاد في مختلف البلدان.

من جهة ثانية يعتبر تأثير قطاع الاعلام نفسه لهذه الازمة التي تعصف بالأسواق وتداعياتها بات محور اهتمام الجهات المختلفة من أكاديميين ومتخصصين ومحترفين في المجال. ويكتب قطاع اعلام اهمية وفقا لسلطان في هذا لأنه كان يعاني حتى من قبل وقوع الازمة المالية الدولية من تراجع في حجم الاعلان ومعدلات

القراءة او المتابعة (علما بان الحديث هنا يميل أكثر الى جهة الصحف من جهة التلفزيون) وبالتالي كان لافتا معرفة ماذا سيكون تأثير الانكماش الحاصل على القطاع¹.

وفي حيث يرى كثيرون بان مختلف القطاعات ستضرر. يرى البعض فيما يحرس فرصة، ومن ضمنهم مايكل غاوندا، رئيس تحرير اسبق في صحيفة {ذاايج} الأسترالية. الذي تعتبر المرحلة الخيالية مناسبة الصحف ان تعيد اكتشاف نفسها ونقاط قوة لديها، وكتب غاوندا بنفسه مقالا في هذا السياق في جريدة (سيدني مورنينغ هيرالد) كان عنوانه (الصحف التي تنقلص ستنمو) ... وفي ضوء ذلك فإن تأثير الازمات على الاعلام وتأثير الاعلام على الازمات يمثلان أحد اهم مظاهر الاوضاع الصعبة التي يمر بها العالم².

2. دور وسائل الاعلام في مواجهة الازمات:

تولد الازمة الاحساس بنوع من التوجس والحاجة إلى المعرفة، لذا تزداد الحاجة إلى وسائل الاعلام وقت الازمات. سرعة نشر الحقائق للازمة لخلق مناخ صحي يحتوي آثار الازمة ويعمل على تخفيفها وتبعاً لذلك فإن التناول الاعلامي للازمات يجب أن يمر بثلاث مراحل يلعب الأعلام دورا محدداً في كل مرحلة وتتخلص هذه المراحل كالاتي:

- مرحلة نشر المعلومات: في بداية الازمة ليوالكب الإعلام رغبة الجماهير في مزيد من المعرفة
- مرحلة تفسير المعلومات: وتقوم وسائل الإعلام في هذه المرحلة بتحليل عناصر الازمة والبحث في جذورها وأسبابها، ومقارنتها بأزمات أخرى مماثلة.
- مرحلة الوقائية: وهي مرحلة ما بعد الازمة وانحسارها، حيث لا يتوقف دور وسائل الاعلام على مجرد تفسير الازمة والتعامل مع عناصرها، بل يجب أن، يتخطى الدور الإعلامي هذا البعد لتقدم وسائل الاعلام الجماهيري طرق الوقاية وأسلوب التعامل مع الازمات المشابهة³.

¹ عبد الرزاق محمد الدليمي، الاعلام وادارة الازمات، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع و النشر، 2012/هـ1433م، ص 189-190

² عبد الرزاق محمد الدليمي، المرجع السابق، ص190

³ سارة ابراهيم العقيل، التعامل مع الازمات، جامعة الاميرة نورة بنت عبد الرحمان، مركز الابحاث الواعدة في بحوث الاجتماعية و دراسات المرأة، 2017/هـ1438م، ص ص25-26

3. الاهتمام الإعلامي في تغطية الازمات:

ان الازمات تعد مادة خصلة ثرية لوسائل الاعلام الجماهيرية، واحدة بتغطية على نطاق واسع وتسعى الوسائل لا رضاء جماهيرها حيث ان الحاجة للمعلومات متأصلة في العمق في النفس البشرية، والناس في حاجة إلى معرفة الأخبار خاصة الاخبار السيئة. ووفقا لراي هاريسون فان الازمات والكوارث والفضائح والحوادث الطارئة تكون جوهر الاخبار المؤثرة وتحظى بتغطية واسعة من وسائل الاعلام.

تعد وسائل الاعلام عاملا قويا في الحياة المجتمعية، فهي تؤثر في كيفية ما نتعلم عن عالمنا وكيف نتابعها مع بعضنا، كما انها توسط علاقتنا مع المؤسسات الاجتماعية.

تتصرف وسائل الاعلام غالبا كجسر بين حياتنا الخاصة و العالم، فنحن ترى أنفسنا و مكاننا في المجتمع من خلال وسائل الاعلام، و بسبب هذا الترابط نحتاج إلى ايلاء اهتمام خاص لوسائل الاعلام اذا الدنا ان نفهم كيف يعمل مجتمع ما، فالإعلام يلعب ادوار عديدة مختلفة و متعارضة فهو بالنسبة للجمهور مصدر للتسلية و المعلومات و بالنسبة العاملين في الاعلام فانه صناعة توفر لهم الوظائف و بالتالي دخلا و نفوذا و هوية محترفة ، وبالنسبة للمالكين فالإعلام مصدر للربح و مصدر للسلطة السياسية ،وبالنسبة للمجتمع بشكل اوسع فالإعلام يمكن أن يكون طريقا لنقل المعلومات و القيم، ولذلك واعتمادا على منظور و اي دور نركز عليه سيكون من الممكن ان ترى صورا مختلفة الاعلام¹.

¹ عبد الرزاق محمد الدليمي، الاعلام و ادارة الازمات، ص 205-206

المبحث الثاني: اساليب التعامل مع اعلام

التربية الإعلامية هي اتجاه عالمي جديد، يختص بتعليم أفراد الجمهور مهارة التعامل مع الإعلام، وذلك لأن الإعلام ووسائل الاتصال الحديثة أصبحت هي الموجه الأكبر، والسلطة المؤثرة، على القيم والمعتقدات والتوجهات والممارسات، في مختلف الجوانب، اقتصادياً وثقافياً واجتماعياً.

1. التغطية الاعلامية للأزمات:

إن الطريقة التي يجري بموجبها تناول الأزمة في وسائل الإعلام بالتقارير الإخبارية هي إحدى المحددات الكبرى والرئيسية لمستوى تعافي المنظمة من الأزمة التي تمر بها، ويمكن القول إن سمعة المنظمة (التي هي أهم أصول الأزمة) يمكن أن تنهار بين عشية وضحاها فيما إذا توحدت مجموعة من الوسائل الإعلامية بنوايا سلبية لتحطيم سمعة المنظمة.

تبرز أهمية اتصالات وإعلام الأزمة من اللحظة الأولى لوقوع الأزمة، ويجب أن تعطي المنظمة اهتماماً كبيراً وأولوية للتأكيد من أن لكادرها الإعلامي دوراً واضحاً وفاعلاً في إيصال أخبار الأزمة إلى الفئات المستهدفة المختلفة. الإعلام هو من أهم الأدوات التي تستخدمها المنظمات في العصر الحديث، فهذه الأداة تمكن هذه المنظمات من وصف الأحداث القائمة وصفاً شاملاً ودقيقاً، والتأثير في مجريات ومنتجبات هذه الأحداث، ونقل هو والمعلومات عن هذه الأحداث بسرعة كبيرة بفضل ما يتوفر للإعلام من إمكانيات تكنولوجية.

هناك مجموعة من الأسباب التي تجعل التنسيق والتعاون مع وسائل الإعلام أمراً ضرورياً ومهماً، وأهم هذه الأسباب:

- ان التنسيق والتعاون مع وسائل الاعلام يعطي فريق الازمة فرصة أكبر ليكون مؤثراً في الاحداث وليس مستجيباً لهذه الاحداث.

- ان التنسيق والتعاون مع وسائل الاعلام يؤدي إلى تحقيق فرصة أفضل في السيطرة على الرسالة الاعلامية المتعلقة بالأزمة.

- ان رفض اللقاء مع وسائل الاعلام في بعض الأحيان يعطي الفكرة ان الامور ليست على ما يرام، وانه لا تجري السيطرة على زمام الامور في المنظمة في ضوء نتائج البحوث والدراسات الإعلامية فإن اهتمام وسائل الأعلام بتغطية الأزمة يمر في مراحل الرئيسية الآتية:

الفصل الثاني: الاعلام والأزمات

- مرحلة التغطية الإعلامية العشوائية اللازمة : في بدايات الأزمة تتصف طبيعة التغطية الإعلامية لهذه الأزمة بالعشوائية بسبب عدم توافر البيانات والمعلومات والمعرفة الكافية عن الأزمة وأسبابها وتداعياتها والمواقف المختلفة تجاهها
- مرحلة التغطية الإعلامية المنظمة للأزمة : عندما تتضح معالم الأزمة وملامحها وتتجلي أسبابها وتبدد آثارها وانعكاساتها فإن اهتمام وسائل الإعلام بالأزمة يدخل مرحلة جديدة هي مرحلة التغطية الإعلامية للأزمة، وفي هذه المرحلة فإن وسائل الإعلام تسخر إمكانيات بشرية ومادية كافية للتعاطي الإعلامي مع هذه الأزمة وتزويد الفئات المستهدفة بالمعرفة الكافية عن الأزمة¹.

2. مراحل التعامل الإعلامي مع الأزمات:

ان اعلام الازمات لابد ان يتعامل مع الازمة وفق ما ذكره د. محمد بن مسعود البشر من خلال مراحل ثلاث هي:

- مرحلة نشر المعلومات: في بداية الازمة ليوكب الإعلام رغبة الجماهير في مزيد من المعرفة، واستجلاء الموقف عن الازمة
- مرحلة تفسير المعلومات: وتقوم وسائل الإعلام في هذه المرحلة بتحليل عناصر الازمة والبحث في جذورها وأسبابها، ومقارنتها بأزمات أخرى مماثلة وهنا تفسح وسائل الاعلام المجال امام كل من يساعد على بيان الحقيقة وتوضيحها الراي العام سواء من المسؤولين وصانعي القرار ام من النخب والمتقنين واهل الاختصاص.
- مرحلة الوقائية: وهي مرحلة ما بعد الأزمة وانحسارها، حيث لا يتوقف دور وسائل الاعلام على مجرد تفسير الازمة والتعامل مع عناصرها، بل يجب أن، يتخطى الدور الإعلامي هذا البعد لتقدم وسائل الاعلامي الجماهيري طرق الوقاية وأسلوب التعامل مع الازمات المشابهة².

¹دور الاعلام في ادارة الازمات-شبكة النبا المعلوماتية، book<<https://m.annabaa.org>، اطلع عليه يوم

2022/04/03، على ساعة 14:10

²محمد بن مسعود البشر التغطية الصحفية للأحداث التفجيرات الارهابية في الرياض، دراسة كيفية وصفية تقويمية لأداء الصحف المحلية كلية الدعوة و الاعلام، جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية

3. دور الاعلام في تخفيف من حدة الازمات:

يلعب الأعلام دورا محوريا في منع حدوث الازمات والتغليب عليها في حال حدوثها وهذا ما يسمى بإدارة الازمات، ولا سيما ان حدوث الازمات أصبح امرا واقعا للأفراد والمؤسسات وكذلك على مستوى الدول الذي زاد من اهتمام الجميع لمواجهة هذه الاشكالية، وان عليهم ان يفعلوا ما في وسعهم للتصدي الازمات وتحليلها، بأساليب علمية، وادوات وتناسب وطبيعة وحجم الازمات. ان دور الاعلام في ادارة الازمات حيث يمكن من خلاله مختلطة عقول الناس وهي من أهم الطرق والأساليب الحديثة لنشر الوعي والثقافة وتنمية المدارك كما للإعلام دور كبير في ايصال الخبر والمعلومة بهدف زيادة الوعي والمعرفة وهو يهدف الى توعية وتنمية وتنقيف واقناع مختلف فئات الجماهير لاختلاف ثقافتهم ودرجة وعيهم من خلال رؤية محددة حول معنى محدد يعمل على تزويد الجماهير بأكبر قدر من المعلومات الصحيحة.

ان الاعلام دورا مهما في تخفيف من حدة الازمات والكوارث ومن اهم وأبرز عناصر الاعلام في التخفيف من حدة الازمات والكوارث هي ان يتم تزويد الجماهير بالحقائق الحد من انتشار الإشاعات والاذخار الكاذبة حول الازمة.

والتخطيط الإعلامي في مواجهة الازمات والكوارث هي الجهود والنشاطات التي تمكن من صياغة الخطط الاعلامية اللازمة علميا وعلى الأساس الخبرة المستمدة من التجارب السابقة للعمل على توعية أفراد المجتمع، بالطريقة الصحيحة والملائمة للتعامل مع الازمات والكوارث وذلك بالحد من اثارها السلبية والعمل على احتوائها قبل استفحالها وتقليل نسبة الخسائر الناتجة عنها¹.

¹ عبد الرزاق محمد الدليمي، الاعلام و ادارة الازمات ، ط1، دار المسيرة للنشر و التوزيع والنشر، 2012/هـ1433، ص

المبحث الثالث: أهمية قواعد التعامل ونظرية الإعتماد على وسائل الإعلام

الاعلام دور بارز في ادارة الازمات والكوارث بمختلف انواعها بل الكثير من الأوقات هو المحرك الاساسي الازمة ومع تنوع وسائل الاعلام بات من الصعب السيطرة على ما تقدمه هذه الوسائل خلال أوقات الازمات من مضامين ووسائل اعلامية، فهو أحد اسلحة العصر الحاضر في تغطية الازمات.

1. أهمية التعامل مع الاعلام:

تعتبر وسائل الاعلام ضرورة حضارية لا غنى عنها في تنظيم واستقرار الحياة الاجتماعية وانه بقدر عمق الاتصال وتطور وسائله يكون تطور الثقافة والحضارة الإنسانية، وهو ايضا ضرورة تنموية فعالة في مختلف المجالات ويساعد على تدفق وتداولها كما انه ضرورة سياسية، لأنه بدون الاتصال والاتصال الموضوعي بين الحاكم والمحظوظ لا يمكن أن يستقيم ونفقد الديمقراطية، وهو ضرورة ثقافية لان الثقافة لا يمكن نقلها من جيل إلى جيل إلا عن طريق الاتصال والإعلام، وهو كذلك ضرورة دينية، لان الدين دستور حياة يحتاج إلى الترويج والانتشار و الرضا، و القناعة، ووسائل الاعلام مؤهلة لذلك على المستويين الداخلي والخارجي، واخيرا فالإعلام ضرورة أمنية لمواجهة الأزمات والكوارث ومكافحة¹.

2. قواعد التعامل مع الإعلام:

هناك العديد من الاسس والقواعد التي ينبغي على للمنظومات مراعاتها عند التعامل مع وسائل الاعلام الجماهيرية عند حدوث الازمات هي:

- يجب التأكد من الاسماء التي نحتاج اليها كأسماء وارقام تلفونات وفاكسات المحررين والمخرجين والصحف ووسائل الاعلام الاخرى
- ضرورة التحقق من الوقت المناسب لتقديم المعلومات لكل وسيلة، وكذا التحقق من الشكل المناسب لنشر المعلومات من خلال هذه الوسيلة.
- إذا كانت هناك ضرورة لعقد مؤتمر صحفي فينبغي مراعاة جوانب واسس كفيلة لإنجاحه.

¹- عشاوي محمد عبد الوهاب حسن، دور الصحف في ادارة الأزمات، منشأة المعارف، جلال حزي و شركاؤه، مطبعة القدس، الاسكندري، مصر، 2008، ص 110-111

الفصل الثاني: الاعلام والأزمات

- نراعي ضرورة إصدار نشرات اخبارية لوسائل اتصال مطبوعة، واخرى لوسائل اتصال المسموعة و المرئية ، محو الاهتمام بإصدارها كلما جد جديد.
- من ضروري ترتيب زيارة للإعلاميين الى موقع الازمة ليتسنى لهم إدراك الامور على طبيعتها¹.
- انشاء مركز للمتحدث الرسمي وينبغي ان يكون مكانه معلوما ويسهل للإعلاميين الوصول اليه.
- تجهيز الصور الفوتوغرافية وكذا شرائط الفيديو والمطبوعات الخاصة بالأزمة وجعلها في متناول الاعلاميين عند طلبها.

عند التعامل مع بعض الاعلاميين الذي يتصف سلوكهم بالعدوانية، يجب مراعاة التحدث بصوت هادئ ومراعاة عدم التوتر.

- لا يجب عن المعلومات المتعلقة بالأمور القانونية الا بعد موافقة القسم القانوني لنشرها.
- من الضروري تمكين الاعلاميين من إجراء المقابلات مع كبار المسؤولين في المنظمة، ولا يجب رفض الأحاديث والمقابلات معهم لان الإعلامي ممكن ان يصل الى المعلومات بطرق متعددة².

3. نظرية الاعتماد على وسائل الاعلام:

1.3. نظرية الاعتماد على وسائل الاعلام:

يقصد الاعتماد مدى تصنيف أفراد الجمهور لوسائل الاعلام و بقية مصادر المعلومات على انها مصادر رئيسية لاستقاء المعلومات عن القضايا والشؤون العامة، ويعرفه بيير وسماون بانه عملية لتوظيف للمعلومات التي تم التعرض لها في وسيلة معينة لاتخاذ قرار بشأن موضوع ما، ويزداد اعتماد الفرد على وسيلة معينة لاستقاء معلوماته دون اخرى كلما نجحت هذه الوسيلة في تلبية احتياجاته و إشباع رغباته،، حيث نشأ الاعتماد كما يرى بيكروتن من زيادة في معدل تكرار التعرض للمعلومات في وسيلة ما، تحقق للفرد التي من اجلها يشترك في العملية الاتصالية ويحقق دوافعه، ويشبع رغباته.

¹ عبد الرزاق محمد الدليمي، الاعلام و ادارة الازمات، ط1، دار المسيرة للنشر و التوزيع والنشر، 1433هـ/2012م، ص215-

216

² عبد الرزاق محمد الدليمي، مرجع سابق، 216

ويعني الاعتماد ايضا العلاقة التي توجد عندما تكون قدرة الأفراد على تحقيق اهدافهم في الحصول على المعلومات اعتمادا على مصادر المعلومات التي تقدمها وسائل المعلومات، كما ان العلاقة التي يتم فيها اشباع الحاجات، او تحقيق الاهداف.

ونظرية الاعتماد على وسائل الاعلام هي من أهم النظريات التي اهتمت بدراسة عملية التأثير، وهي نظرية متكاملة حيث تتضمن عناصر ومفاهيم من علم اجتماع وعلم نفس الاجتماعي¹

2.3. الاسس والفروض التي تقوم عليها النظرية :

- تقوم نظرية الاعتماد على وسائل الاعلام على ركيزتين اساسيتين هما:
- الاهداف: حتى يحقق الأفراد والمنظمات المختلفة اهدافهم الشخصية والاجتماعية، يجب عليهم ان يعتمدوا على موارد يسيطر عليها اشخاص او جماعات او منظمات اخرى، والعكس صحيح.
- المصادر يسعى الأفراد والمنظمات الى المصادر المختلفة التي تحقق اهدافهم، وتعد وسائل الاعلام نظام معلومات يسعى الأفراد والمنظمات اليه لبلوغ اهدافهم، وتتحكم وسائل الاعلام في ثلاث انواع من مصادر المعلومات هي:

- المصدر الاول: جمع المعلومات.
- المصدر الثاني: تنسيق المعلومات.
- المصدر الثالث: يتمثل في نشر المعلومات والقدرة على توزيعها الى جمهور غير محدد وهو السبب الرئيسي والمهم في عملية جميع المعلومات.

- فروض النظرية: الفرضية الاساسية النظرية: ان نموذج الاعتماد المتبادل لوسائل الاعلام يربط وسائل الاعلام الجماهيرية بالنظام الاجتماعي، حيث ان تأثير وسائل الاتصال يتوقف على طبيعة التفاعل الثلاثي ما بين النظام الاجتماعي والنظام الإعلامي والجمهور، ومن خلال فهم وتفسير طبيعة هذه العلاقة الثلاثية يمكن فهم فكرة واسباب وتأثيرات اعتماد الجمهور على وسائل الاعلام الجماهيرية.

- وتقوم نظرية الاعتماد على وسائل الاعلام على مجموعة فروض اساسية يمكن اجمالها فيما يلي:

¹ هشام رشدي خير الله ، محاضرات في نظريات الإعلام ،جامعة المنوفية ،بدون سنة ، ص 171

الفصل الثاني: الاعلام والأزمات

- تزداد امكانية تحقيق الرسائل الاعلامية للتأثيرات المعرفية والعاطفية والسلوكية عندما توفر النظم خدمات معلوماتي متميزة وأساسية ويزداد التأثير بشكل كبير في حالة عدم استقرار المجتمع بسبب الصراع و التغيير.
- ترتبط كثافة علاقات الاعتماد الأفراد ايجابيا بإدراكات التهديدات البيئية والاجتماعية، حيث يزداد الاعتماد على مصادر وسائل الاعلام في أوقات الصراع والتغيير الاجتماعي، وفي المجتمعات ذات النظم الاعلامية النامية يزداد الاعتماد على وسائل الاعلام عند ازدياد حالات الصراع و عدم الاستثمار¹.
- يزداد الاعتماد على وسائل الاعلام في حالة الغموض والالتباس المتسبب في نقص المعلومات او عدم كفايتها وجود صعوبة في التفسير الصحيح للأحداث.
- الافراد الذين يعتمدون على وسيلة محددة هم أكثر قدرة على استخلاص المعلومات من خلال تعرضهم الوسيلة.
- تزداد درجة اعتماد الجمهور على النظام الإعلامي لإشباع احتياجاته، ونقل درجة الاعتماد عند توافر قنوات معلومات بديلة.
- كلما كبرت توعية الاعتماد كبرت درجة الآثار المعرفية والاثارة المعرفية والاثارة العاطفية للمحتوى المقدم.
- درجة اعتماد اعضاء المجتمع على وسائل الاعلام ليست متساوية، حيث يلعب الوضع الاجتماعي العامل الرئيسي في معرفة اختلاف درجة الاعتماد على وسائل الاعلام، لان تركيب المجتمع يتحدد بمتغيرات الطبقة والحالة الاجتماعية و السلطة والوضع البنائي.
- يحدث الاعتماد على وسائل الاعلام نتيجة السعي الى تحقيق ثلاثة اهداف رئيسية هي: الفهم، التوجيه، والتسلية.
- تختلف درجة اعتماد الجمهور على وسائل الاعلام نتيجة لاختلاف المصالح و الاهداف و الحاجات².

¹ هشام رشدي خير الله، المرجع السابق، ص ص 174-176

² هشام رشدي خير الله، المرجع السابق، ص ص 176-177

3.3. الآثار المترتبة على اعتماد الجمهور على وسائل الاعلام:

- التأثيرات المعرفية: وتتمثل التأثيرات المعرفية لوسائل الاعلام عدة آثار هي:
 - الغموض: يحدث الغموض نتيجة لتناقض المعلومات التي يعترض لها الافراد، او نقص المعلومات او عدم كفايتها لفهم معاني الأحداث، او يفكرون الى المعلومات التي تحدد التفسير الصحيح من تفسيرات عديدة تقدمها وسائل المعلومات.
 - تلعب وسائل الاعلام دورا هاما في تشكيل اتجاهات الأفراد نحو القضايا الجدلية المثارة في المجتمع. تقوم وسائل الاعلام بترتيب اولويات الجمهور اتجاه القضايا البارزة ويقوم الجمهور بتصنيف اهتماماته نحو هذه القضايا ويركز على معلومات التي يمكن توظيفها وفقا لاختلافاته الفردية.
- التأثيرات العاطفية: ويقصد بالتأثيرات العاطفية المشاعر والعواطف التي يكونها الانسان اتجاه ما يحيط به، ويظهر هذا التأثير عندما تقدم معلومات معينة، من خلال وسائل الاعلام، تؤثر على مشاعر الأفراد واستجاباتهم بالتالي في الاتجاه الذي تستهدفه الرسائل الاعلامية.
- التأثيرات السلوكية: تعتبر التأثيرات السلوكية الاثر الذي يشغل اهتمام العديد من الناس، فالمتغيرات الخاصة بالاتجاه والمعتقدات والمشاعر مهمة، فالسلوك يحدث نتيجة لحدوث تأثيرات معرفية والعاطفية¹.

4.3 الانتقادات الموجهة النظرية الاعتماد على وسائل الاعلام :

- افتقار النظرية الليل الموضوعي المؤيد، والسبب يعود الى صعوبة اجراء دراسات على نطاق واسع تضم جميع المتغيرات الخاصة بالنظرية.
- لم تتعرض النظرية الى دور قنوات الاتصال الشخصي.
- يبالغ نموذج الاعتماد في تصوير حجم الاعتماد الفعلي العناصر المختلفة وخاصة المتعلقة بوسائل الاعلام، واستقلالها من النظام الاجتماعي، فوسائل الاعلام غالبا ما تكون محايدة، حيث انها مصدر غير اساسي، تستطيع ان تجده عند الضرورة، ويجب ان ترتبط وسائل الاعلام بشكل أساسي بالمؤسسات الاكثر اهمية وسيطرة في المجتمع.

¹حسن علي محمد، نظريات الاتصال المعاصرة/غربية وعربية، دار البيان القاهرة، 2002، ص241-244

الفصل الثاني: الاعلام والأزمات

- رغم انه كان يقصد بمدخل الاعتماد على مستوى النظام الاجتماعي ككل، لكن معظم الدراسات الاعلامية تعاملت مع ومدخل الاعتماد على مستوى الفردي فقط، بمعنى انها ركزت على الآثار الناجمة عن اعتماد الأفراد على الوسائل المختلفة.
- معظم الباحثين عرفوا الاعتماد اجرائيا بالتعرض، رغم أنه ليس كل من يتعرض لوسيلة يعتمد عليها.
- على الرغم من ان الاعتماد الشديد على وسائل الاعلام قد يزيد من التأثيرات السلوكية والادارية على الفرد، فانه للأسف ليست كل تأثيرات وسائل الاعلام الجماهيرية هي تأثيرات لمحتويات وسائل او انها تأثر على الافراد، حيث ان الأفراد يتأثرون بالأصدقاء والمعارف وغيرهم¹.

¹ هشام رشدي خير الله، محاضرات في نظريات الاعلام، جامعة المنوفية، بدون سنة، ص184-186

خلاصة الفصل:

ان مهمة الاعلام الاساسية في أوقات الازمات أيا كان نوعها هي جعل المعلومات التي تريد ارسالها معروفة ومفهومة لدى المرسل اليه حتى تحدث تفاعلا واثاره، ويعتمد العمل الاعلامي استخدام رموز، والكلمات، والصور، وغيرها، لنقل افكار خبرات ومعلومات يتفاعل بمقتضاها متلقي ومرسل الرسالة في مضامين اجتماعية معينة ومفاهيم متساوية ومتقاربة لدلالات الرموز ومضامينها، بحيث تتوافق مضامين الرسالة عند المرسل والمتلقي بما يحقق فهم المعلومات ويستخدمها في تجاوز الازمة بأقل الخسائر الممكنة.

الإطار التطبيقي

الإطار التطبيقي:

تمهيد

المبحث الأول: مدخل تعريفي لبرنامج الحدث على قناة الشروق نيوز

1. بطاقة تقنية لقناة "الشروق نيوز"

2. تعريف إجرائي لبرنامج "الحدث"

المبحث الثاني: تحليل بيانات الدراسة ونتائجها

1. عرض البيانات وتحليلها كمياً وكيفياً

2. النتائج العامة للدراسة

خلاصة.

تمهيد:

تحقيقاً لأهداف هذه الدراسة في معرفة طريقة التغطية الإعلامية لأزمة حرائق الغابات في تيزي وزو صائفة 2021، فإن هذا الفصل يهدف إلى عرض التحليل الكمي والكيفي لفئات المضمون وفئات المضمون، واستخلاص نتائج الدراسة من أجل الإجابة على إشكالية الموضوع والتساؤلات الفرعية وصولاً إلى نتائج الدراسة.

المبحث الأول: مدخل تعريفى لبرنامج الحدث على قناة الشروق نيوز

1. بطاقة تقنية لقناة الشروق نيوز:

التعريف بقناة الشروق نيوز:

هي قناة جزائرية مستقلة تابعة لمؤسسة الشروق الجزائرية نوعها إخبارية، و هي تبث بنظام HD لها عدة برامج متنوعة و ثرية من ناحية المضمون، تأسست سنة 2011، انطلق بثها التجريبي في بداية جانفي 2014 أما البث الفعلي كان 19 مارس 2014، لها قنوات شقيقة مثل: Echourouk Tv و Cbc News من بين العاملين بها ليلى بوزيدي، قادة بن عمار، مالك القناة علي فضيل سابقا.

القمر الصناعي: نايل سات

القطاع: خاصة

اللغة: العربية مع البث أخبار باللغة الفرنسية

و من بين البرامج التي تقدمها: الساعة الدولية، نقاط على الحروف، الشروق تحقق، الحلقة المفقودة 'يحدث في العالم، هنا الجزائر، الحدث'¹.

بطاقة فنية لقناة الشروق نيوز:

النوع : إخبارية

الشعار التجاري: كن أول من يعلم

المالك: علي فضيل سابقا

المدير: علي فضيل سابقا

تاريخ التأسيس: 2014

البلد: الجزائر

¹ نقلا عن الموقع الالكتروني : <http://echouroukonline.com> ، تاريخ الزيارة : 2022/04/15.

المقر الرسمي: عمان _ الأردن مؤقتا ، دار الصحافة عبد القادر سفير القبة ، الجزائر العاصمة

الموقع الرسمي : <http://echouroukonline.com>

القمر نايل سات:

التردد: 10922

معدل الترميز: 27500

الاستقطاب: عمودي

القمر أتلانتيك بيرد 7:

التردد: 12418

الاستقطاب: أفقي

معدل الترميز: 27500

القمر هوتبيرد D 13 :

التردد : 11623

معدل الترميز: 27500

الاستقطاب: عمودي.

2. التعريف الإجرائي لبرنامج الحدث:

برنامج الحدث برنامج يومي تم إطلاقه على قناة الشروق نيوز سنة 2015 من إعداد وتقديم كل من الإعلامية ليلى بوزيدي ثم الإعلامية ياسمين موسوس ليأتي بعدها الإعلامي قادة بن عمار، يتناول بالنقاش والتحليل مختلف المستجدات أحداث الساعة على الساحة الوطنية.¹

¹ نقلا عن الموقع الإلكتروني : <http://echouroukonline.com> ، تاريخ الزيارة: 2022/04/15

المبحث الثاني: تحليل بيانات الدراسة ونتائجها

1. عرض البيانات وتحليلها كميًا وكيفيًا:

• فئات الشكل:

الجدول رقم 02: يبين فئة النوع الصحفي الذي تناول فيها برنامج الحدث أزمة حرائق الغابات بتيزي وزو صائفة 2021.

النسبة المئوية	التكرار	النوع الصحفي
25 %	08	الحوار
37.50%	12	التعليق
37.50%	12	التحقيق
100%	30	المجموع

حسب الجدول أعلاه يتبين لنا أن التعليق أكثر الأنواع الصحفية استخدامًا في البرنامج بنسبة 37.50% ذلك من أجل تسليط الضوء على الأحداث الواقعة من خلال الصورة المعروضة و تقديم الآراء والمواقف و الأدلة و البراهين بالإضافة إلى أن التعليق يواكب تطورات الأحداث التي تتسم بالآنية من أجل تغطيتها و معالجتها، بالإضافة إلى استخدام التحقيق الصحفي بنسبة 37.50% والذي يعتمد هذا الأخير على معرفة الأسباب و البحث و إستقصاء الحقائق و تقديم الأخبار كاملة ذات وضوح عالي و التركيز على كافة الجوانب بنسبة 25% و ذلك من خلال استضافة ضيوف مختصين على البرنامج و محاورتهم و مناقشتهم حول أحداث الساعة و الحقائق، ثم يليه الحوار بنسبة 25%.

الجدول رقم 03: يوضح شكل عرض أزمة الحرائق بتيزي وزو صائفة 2021.

النسبة المئوية	التكرار	شكل عرض الأزمة
00%	00	مقابلة
100%	14	نقاش
100%	14	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن برنامج الحدث تناول أزمة الحرائق صائفة 2021 على قناة الشروق نيوز على شكل نقاش بنسبة 100% حيث أن الأزمة تحتاج إلى إثراء ونقاش للموضوع المتناول و تحليله و تبادل و عرض مختلف الآراء و الحقائق و وجهات النظر، لان الجمهور يحتاج إلى معرفة الحقائق والأسباب و الحلول التي يمكن أن تساهم في القضاء على الأزمة و إبرازها للرأي العام.

الجدول رقم 04: يوضح فئة مكان عرض الأزمة

النسبة المئوية	التكرار	مكان عرض الأزمة
00%	00	داخل الأستوديو فقط
00%	00	خارج الأستوديو فقط
100%	14	داخل و خارج الأستوديو
100%	14	المجموع

العينات التي تمت دراستها وتحليلها نجد أن معظمها تناولت أزمة حرائق تيزي وزو داخل و خارج الأستوديو ذلك بنسبة 100% حيث أن البرنامج يعتمد على ف تناوله للأزمة على حوارات و نقاشات داخل الأستوديو من خلال استضافة محللين و مختصين في البرنامج كما تناول الأزمة خارج الأستوديو من خلال

نقله وقائع الأزمة و تغطيتها من مكان وقوعها و احتكاكه بالسكان المتضررين، وهذا يخلق نوع من التفاعل الذي هو عامل من العوامل التي تساهم في نجاح نقل الحدث بكل واقعية ومصداقية.

الجدول رقم 05: يوضح فئة طبيعة اللغة المستخدمة

النسبة المئوية	التكرار	اللغة المستخدمة
56.79%	46	اللغة العربية الفصحى
30.86%	25	اللغة العامية
12.34%	10	اللغة الأمازيغية
100%	81	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن قناة الشروق نيروز أثناء تناولها لأزمة حرائق الغابات بتيزي وزو صائفة 2021 أنها اعتمدت و بالدرجة الأولى على اللغة العربية الفصحى بنسبة 56.79% و ذلك لأنها اللغة الأكثر استخداما في وسائل الإعلام .

تعتبر أزمة حرائق الغابات من أكثر المخاطر التي تهدد المجتمعات و لهذا نجد مضمون البرنامج كان موجه لكافة شرائح المجتمع دون إستثناء، و من اجل هذا فقد استخدمت اللغة العربية الفصحى بنسبة كبيرة لما تتوفر عليه اللغة العربية الفصحى من مفردات و كلمات عالية و قد كانت صلة ربط بين المرسل و المستقبل و هي اللغة الرسمية في الجزائر .

أما اللغة العامية أخذت بنسبة 30.86% و التي كانت مستعملة من طرف شهود عيان و المتضررين من الحرائق فهي قد استعملت من قبل مواطنين كونها لهجة منطوقة على السنة معظم الناس ، فهي اللغة المتداولة بين عامة الشعب.

بينما جاءت اللغة الأمازيغية بنسبة 12.43% و هذا يعود إلى أن الحرائق تواجدت بالمناطق الجبلية و التي يتكلم بها سكان المناطق المتضررة .

الجدول رقم 06 : يبين فئة الزمن التي تناول فيها برنامج الحدث على قناة الشروق نيوز لأزمة حرائق تيزي وزو صائفة 2021.

النسبة المئوية	التكرار	فئة الزمن
85.71%	12	ساعة
14.28%	02	دقائق
00%	00	ثواني
100%	14	المجموع

من خلال تحليل عينات من حلقات برنامج الحدث في تناوله لأزمة حرائق تيزي وزو صائفة 2021 نلاحظ أن الحلقات التي استغرقت ساعة مثلت نسبة 85 % وهذا للفت انتباه المشاهدين دون أن يمل ومن اجل إيصال الأزمة المراد معالجتها بدقة وتغطية مختلف الأحداث والمستجدات وتبنيه المشاهد للكوارث التي تهدد الحيات البشرية جراء حوادث حرائق الغابات.

بينما أخذ التناول الإعلامي لأزمة الحرائق في برنامج الحدث لدقائق نسبة 14.2% وكانت مدة العرض تتراوح بين 45دقيقة و 50 دقيقة وكانت هذا في عينات الحلقات الأخيرة من برنامج التي تناولت أزمة حرائق عند إخماد الحرائق وانتهاء الأزمة، بينما جاء تناول الازمة لمدة ثواني فقط بنسبة 00%.

الجدول رقم 07 : يبين فئة اللقطات لتغطية أزمة حرائق الغابات .

النسبة المئوية	التكرار	فئة اللقطات
37.71%	25	اللقطات المتوسطة
14.28%	10	اللقطات البعيدة
50%	35	اللقطات القريبة
100%	70	المجموع

من خلال الجدول يتبين ان اللقطات القريبة مثلت نسبة 50% و هذا أن القناة كانت تعمل على لفت انتباه الجمهور المتلقي و العمل على ترسيخ الأفكار في ذهنه و التأكيد على المشكلة البيئية الخطيرة التي تعاني منها الجزائر، ألا و هي الحرائق، أما اللقطات المتوسطة جاءت بنسبة 35.71 حيث أن استعمالها كان لإظهار المشاركين و الفاعلين في القضية لكي يثير انتباه المشاهد للضرورة و مدى خطورتها على المجتمع الجزائري وجاءت في المرتبة الأخيرة للقطات البعيدة من خلال المشاهد التي عرضها البرنامج في تغطيته للحرائق والسنة النيران التي كانت تلتهم الغابات والمداشر ومخلفاتها وتصوير المتدخلين من رجال الحماية المدنية والإسعافات.

• فئات المضمون:

الجدول رقم 08: يبين فئة نوع الموضوع

النسبة المئوية	التكرار	فئة نوع الموضوع
35.29 %	30	الاجتماعي
29.41 %	25	الاقتصادي
35.29 %	30	الأمني
100 %	85	المجموع

في تحليلنا لعينات من حلقات برنامج الحدث الذي يوضح فئة طبيعة الموضوع المطروح نجد أن البرنامج اعتمد على الموضوع انه اجتماعي بالدرجة الأولى بنسبة 35.29 % ن/، و هذا من خلال عرضه لعدد الضحايا وإصابة العديد بالحروق و معاناة السكان من النيران و إصاباتهم بالهلع و فرارهم من منازلهم بالإضافة إلى الموضوع الأمني الذي لا يقل أهمية عن الاجتماعي بنسبة 35.29 % من خلال البيانات و الإصدارات من رجال الحماية المدنية و الأمن أما الموضوع الاقتصادي جاء بنسبة اقل وهي 29.41 % وذلك في عرضه للخسائر المادية والهكتارات من الغابات وأشجار الزيتون التي تم القضاء عليها.

الجدول رقم 09 : يبين فئة أسباب أزمة حرائق الغابات بتيزي وزو صائفة 2021.

النسبة المئوية	التكرار	أسباب الأزمة
41.66%	25	العامل البشري
58.3%	35	الاحتباس الحراري
100%	60	المجموع

من خلال تناول برنامج الحدث على قناة الشروق نيوز لأسباب الحرائق صائفة 2021 توصلنا إلى أن الاحتباس الحراري هو من أكثر العوامل التي أشار إليها البرنامج في تسببه للحرائق ، حيث مثل نسبة 58.33% حيث أن ارتفاع الحرارة و هبوب الرياح الساخنة يزيد من سرعة انتشار النار .

كما تناول البرنامج العامل البشري كعامل ثاني مسبب لأزمة الحرائق بنسبة 41.66% بسبب الإهمال و الأخطاء البشرية المرتكبة في حق البيئة مثل رمي السجائر و القارورات الزجاجية في الغابات و ترك النار موقدة في الغابات دون إطفائها أثناء التنزه و كذا إشعال نيران الغابات من أجل الحصول على كميات من الفحم لبيعها بالإضافة إلى حوادث المرور التي تقع على حواف الطريق.

الجدول رقم 10 : يوضح فئة تطورات أزمة حرائق تيزي وزو صائفة 2021.

النسبة المئوية	التكرار	تطورات الأزمة
32.33%	60	إرتفاع عدد الضحايا
35.13%	65	إنتشار الحرائق إلى مناطق أخرى
32.43%	60	فرار السكان من منازلهم
100%	85	المجموع

من خلال الجدول يتبين لنا ان برنامج الحدث على الشروق نيوز في تناوله لأهم تطورات أزمة الحرائق صائفة 2021 تناول موضوع انتشار السنة النيران إلى مختلف المناطق الجبلية بسرعة كبيرة التي مثلت نسبة 35.13% و هذا عائد إلى الارتفاع المهول للحرائق والتهامة لهكتارات واسعة من الغابات

والمداشر و عدم القدرة علة التحكم فيها و إخمادها بسبب نقص الإمكانيات المادية المتطورة ، مما تسبب في ارتفاع عدد الضحايا و فرار السكان من منازلهم إلى مناطق أخرى والتي أشار إلى كليهما ما البرنامج بنسبة 32.43% .

الجدول رقم 11: يبين فئة الجمهور المستهدف

النسبة المئوية	التكرار	فئة الجمهور المستهدف
66.66%	40	جمهور عام
33.33%	20	جمهور خاص
100%	60	المجموع

نجد من خلال تحليلنا للجدول أن برنامج الحدث من خلال تناوله لأزمة حرائق الغابات صائفة 2021 وجه رسالتها الإعلامية أكثر إلى الجمهور العام بنسبة 66.33% فالبرنامج خاطب كافة شرائح المجتمع الجزائري، لأنها قضية وطنية تمس كل الجزائريين بهدف تحسيسهم بخطورة الأزمة التي آلت إليها المناطق المتضررة ويمكن أن تمس أي مناطق أخرى والأضرار المادية والبشرية وإشعارهم بالمسؤولية اتجاه البيئة وضرورة التضامن وتقديم المساعدات والتبرعات للمناطق المتضررة.

كما وجه رسالته الإعلامية إلى الجمهور الخاص بنسبة 33.33% بتسليطه الضوء على سكان منطقة تيزي وزو باعتبارهم أكثر المناطق المتضررة من الحرائق للطبيعة المناخية و الجبلية و كذا الهيئات و الجمعيات الإنسانية و الخيرية و التي لها دور في نشر الوعي البيئي و تقديم التبرعات و المساعدات سكان المناطق المتضررة.

الجدول رقم 12: يبين فئة الشخصيات الفاعلة.

النسبة المئوية	التكرار	فئة الشخصيات الفاعلة
21.21%	28	محللين مختصين
30.30%	40	سكان المناطق المتضررة
24.24%	32	رجال الأمن والحماية المدنية
24.24%	32	أصحاب المساعدات والتبرعات من مختلف الولايات
100%	132	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن الشخصيات الفاعلة في برنامج الحدث على قناة الشروق نيوز كانت بنسبة أكثر من طرف سكان المناطق المتضررة بنسبة 30.30% من خلال عرض حوارات مع المتضررين و نقل معاناتهم ، بالإضافة إلى أصحاب المتبرعات و المساعدات و رجال الأمن و الحماية المدنية و التي مثلت نسبة 24.24% ، و جاءت بنسبة اقل شخصيات الإعلاميين المحللين و المختصين في مجال البيئة بنسبة 21.21% والمستضافين داخل الأستوديو لمناقشة أسباب و تداعيات الأزمة و حلولها .

الجدول رقم 13: يبين فئة مصادر المعلومات التي اعتمد عليها برنامج الحدث في تناوله لازمة حرائق تيزي وزو صائفة 2021.

النسبة المئوية	التكرار	فئة مصادر المعلومات
28.57%	10	مراسلين صحفيين
28.57%	10	شهود عيان
28.57%	10	مصدر امني
14.28%	05	مواقع التواصل الاجتماعي
100%	35	المجموع

في تحليلنا لعينات من حلقات برنامج الحدث في تغطيته لأزمة حرائق الغابات نجد انه اعتمد على مصادر مختلفة في جمع المعلومات و نقلها فقد اعتمد أكثر على شهادات حية من السكان المتضررين الحرائق والذين مستهم الأزمة و التي مثلت نسبة 28.57 %، بالإضافة إلى إيماده على مختلف المراسلين الصحفيين المنتشرين عبر مختلف مناطق المتضررة الأزمة و الذين قاموا بتغطية الأحداث و المستجدات من موقع الحدث و بكل واقعية وشفافية صوتا وصورا ، وكذا الاعتماد على المصدر الأمني من خلال الإصدارات و البيانات من طرف مصالح الأمن و الحماية المدنية حول العدد و المساحة و نسبة الهكترات التي تم التهامها و الإخماد و السيطرة على النيران حيث مثلت كلا منهما نسبة 28.57 %.

كما نجد البرنامج اعتمد على بعض الصور والفيديوهات من مواقع التواصل الاجتماعي والتي نشرت من بعض المواطنين بنسبة أقل وهي 14.28 % وهذا لأن البرنامج بطبيعته يعتمد أكثر على مصادر رسمية في تغطيته للأحداث.

الجدول رقم 14: يبين فئة اتجاه برنامج الحدث على قناة الشروق نيوز في تغطيته لأزمة حرائق تيزي وزو صائفة 2021.

النسبة المئوية	التكرار	فئة مصادر المعلومات
100%	48	مؤيد
00%	00	محايد
00%	00	معارض
100%	48	المجموع

يتضح من خلال الجدول الخاص بفئة اتجاه برنامج الحدث ان النسبة الكاملة لعود إلى الاتجاه المؤيد ما يعادل نسبة 100% و لا توجد أي نسبة للاتجاه المحايد والمعارض فكل العينات المختارة من حلقات برنامج الحدث في تغطيته للأزمة كانت مؤيدة للتصدي لحرائق الغابات و ما تواجهه المنطقة والسكان من معاناة وما تكبته من خسائر مادية و بشرية من اجل توعية المواطنين و لفت انتباههم و تحسيسهم بالمخاطر التي تواجهها البيئة.

الجدول رقم 15: يبين فئة حلول الأزمة.

النسبة المئوية	التكرار	فئة حلول الأزمة
57.14%	20	جلب طائرات الكنادير
42.85%	15	ترحيل السكان من منازلهم
100%	35	المجموع

من خلال قراءتنا للجدول الذي يبين فئة الحلول المقترحة من طرف برنامج الحدث للقضاء على أزمة الحرائق نجد جلب طائرات الكنادير بنسبة 57.14% وذلك لتطور هذه الطائرات و قدرتها على إخماد الحرائق بطريقة سريعة.

كما قدم حلول أخرى من بينها ترحيل السكان من منازلهم إلى مناطق أكثر أمنا بنسبة 42.85% و هذا كحل نهائي نظرا لنقص إمكانيات إخماد النيران و عدم القدرة في التحكم في انتشار الحرائق في انتظار تدعيم المناطق المتضررة بطائرات إخماد الحرائق.

• **فئات الأهداف و القيم :**

الجدول رقم 16: يبين فئة الأهداف.

النسبة المئوية	التكرار	فئة الأهداف
28.57%	16	مكافحة المشاكل البيئية الناتجة عن حرائق الغابات
26.78%	15	نشر التوعية البيئية والتحسيس بمخاطر الغابات
12.50%	07	الكشف عن المدمرين للبيئة والمتسببين في الحرائق
32.14%	18	الإلمام بحجم الخسائر البشرية و المادية المخلفة
100%	56	المجموع

استنتجا للجدول الذي يمثل فئة أهداف برنامج الحدث، يتبين أن الإلمام بحجم الخسائر المادية و البشرية هو الهدف الذي ركز عليه برنامج الحدث في تناوله لازمة الحرائق بالدرجة الأولى بنسبة 32.14 % وذلك لان القضية هي وطنية تمس كل مواطن جزائري و قضية إنسانية.

و يأتي بالدرجة الثانية هدف مكافحة المشاكل البيئية الناتجة عن الحرائق بنسبة 28.57 % وذلك بكشف أسباب الحرائق و مخاطرها طرق مواجهتها ، ليأتي بعدها هدف التوعية البيئية و التحسيس بنسبة 26.78 للحد من انتشار الحرائق و توعية المواطنين بضرورة الاهتمام بالبيئة و التحلي بالسلوك البيئي المثالي و ترسيخ فكرة أن الغابات عنصر ضروري و هام في الحياة البشرية.

و بنسبة اقل جاء هدف الكشف عن المتسببين في الحرائق الغابات بتيزي وزو صائفة 2021 بنسبة 12.5 % حيث لم يتعمق في هذا الموضوع كثيرا إلا من خلال تصريحات المواطنين التي تشير أن الحرائق سببها العامل البشري.

جدول رقم 17: يبين فئات القيم.

النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	فئة القيم	
%94.11	80	%11.76	10	التوعية	قيم ايجابية
		%23.52	20	التلاحم	
		%35.29	30	التضامن	
		%23.52	20	الإنسانية	
%5.88	05	%5.88	05	السخط	قيم سلبية
%100	85	%100	85	المجموع	

من خلال تحليلنا للجدول الذي يبين القيم المستخلصة من برنامج الحدث في تناوله لازمة حرائق الغابات بتيزي وزو نستنتج أنها قيم ايجابية في معظمها حيث جاءت بنسبة 94.11 % وهذا يعود إلى طبيعة البرنامج وهدفه القائم على زرع التلاحم والتضامن بين الشعب الجزائري وكذا إرساء القيم الإنسانية وتوعية الشعب بمخاطر حرائق الغابات وأضرارها.

في حين مثلت القيم السلبية نسبة 5.88 % وهي نسبة قليلة تمثلت في سخط سكان المنطقة مما على المتسببين في الحرائق وسخط كل المواطنين الجزائريين جراء ما تحدثه الحرائق من أضرار بشرية ومادية.

2. النتائج العامة للدراسة:

- بعد معالجتنا لموضوع الدراسة الذي تناولنا فيه التغطية الإعلامية لبرنامج الحدث على قناة الشروق نيوز لازمة حرائق الغابات بتيزي وزو صائفة 2021 توصلنا الى النتائج التالية :
- اعتمد برنامج الحدث لقناة الشروق نيوز في تناوله لأزمة حرائق الغابات بتيزي وزو على القالب الصحفي التحقيق وكذا التعليق وذلك من أجل نقل الأخبار و المستجدات وتسليط الضوء عليها في ميدان وقوع الحدث .
 - تناول برنامج الحدث أزمة حرائق الغابات بتيزي وزو صائفة 2021 على شكل نقاش لعرض مختلف الحقائق والآراء .
 - أن البرنامج تناول أزمة حرائق الغابات بتيزي وزو صائفة 2021 داخل وخارج أستوديو البرنامج من خلال استضافته لمحليلين ومختصين في الأستوديو ونقل وقائع الأزمة في ميدان الحدث.
 - أن اللغة المستخدمة أكثر في برنامج الحدث لقناة الشروق نيوز هي اللغة العربية الفسحة باعتبار أن اللغة هي المكون الأساسي لهوية الأمة من اجل فهم الرسالة الموجهة.
 - أولى برنامج الحدث على قناة الشروق نيوز أهمية كبيرة لازمة حرائق الغابات بتيزي وزو من خلال المدة الزمنية التي استغرقها البرنامج في تناوله للازمة.
 - أن البرنامج في نقله للأحداث اعتمد على اللقطات القريبة و المتوسطة للفت انتباه المشاهد و جعله يعيش الحدث واللقطات البعيدة التي تصور مناظر الحرائق.
 - أن محتوى البرنامج تنوع بين الاجتماعي الأمني و الاقتصادي ، حيث أخذ الموضوع الطابع الإقتصادي وقتا أطول من الطابع الاقتصادي .
 - أن أزمة الحرائق بتيزي وزو صائفة 2021 لها عدة أسباب من بينها الاحتباس الحراري والعامل البشري .خلفت أزمة حرائق تيزي وزو عدة ضحايا وخسائر مادية وهجرة السكان من منازلهم بسبب لانتقال السنة النيران وانتشارها بشكل واسع في عدة أماكن .
 - وجه برنامج الحدث لقناة الشروق نيوز في عرضه لأزمة حرائق الغابات بتيزي وزو صائفة 2021 مضامينه إلى الجمهور العام والخاص من اجل تحسيسهم بخطورة الأزمة وضرورة التضامن والتكافل وتقديم المساعدات والتبرعات للمتضررين.

- اعتمد برنامج الحدث في قناة الشروق نيوز في تغطيتها لأزمة حرائق تيزي وزو صائفة 2021 على شخصيات فاعلة للقضية من خلال احتكاكه بسكان المناطق المتضررة من اجل نقل الأحداث بكل مصداقية وشفافية.

- اعتمد برنامج الحدث في تغطيته لأخبار وأحداث أزمة الحرائق بتيزي وزو صائفة 2021 على المصدر الأمني في الإصدارات وبيانات رجال الحماية المدنية وتصريحات شهود العيان والمراسلين الصحفيين.

- يهدف برنامج الحدث لقناة الشروق نيوز في تناوله لأزمة حرائق تيزي وزو صائفة 2021 لتقديم حلول لمواجهة حرائق الغابات من خلال جلب الطائرات لإخماد النيران ومنع انتشارها.

- أن اتجاه البرنامج كان واضحا وهو التأييد للتصدي للحرائق ومواجهتها والقضاء عليها.

- أن البرنامج كان يهدف إلى الإلمام بحجم الخسائر المادية والبشرية ومكافحة المشاكل البيئية ونشر التوعية البيئية.

- أن القيم المستخلصة من برنامج الحدث لقناة الشروق نيوز في تناوله لازمة حرائق تيزي وزو هي قيم ايجابية في معظمها من اجل توعية الشعب وتضامنه وتلاحمه مع بعض وزرع القيم الإنسانية .

الخلاصة:

من خلال النتائج التي توصلنا إليها من خلال الدراسة بعد تحليل العينات، نستنتج أن أزمة حرائق الغابات هي من أكبر الأزمات التي تعاني منها الجزائر والتي يجب على وسائل الإعلام أن تولي لها أهمية كبيرة في معالجتها من أجل توعية المواطنين وتحسيسهم حول أهمية البيئة في الحياة البشرية وضرورة مواجهة هذه الكارثة البيئية التي تعاني منها الجزائر كل موسم صيف.

الخاتمة

انطلاقاً من دراستنا لتفاصيل ومتغيرات هذا الموضوع يمكن القول إن تعقد الأزمات وتفاقمها دفع بالعديد من المفكرين والأكاديميين الغوص في تفاصيلها والتعامل معها بنوع من الحذر والدقة، وهذا تجنبها لمخاطرها والحد من عواقبها والعمل إن صح التعبير على إقتراح حلول وضعية لمواجهةها وذلك بتسطير استراتيجية عقلانية وفعالة نعالج من خلاله هذا الخلل غير طبيعي والفجائي الذي يؤدي إلى حالة من الاستقرار للكيان الاجتماعي والسياسي والأمني والاقتصادي.

وبما ان دور الإعلام هو تحقيق مبدأ الخدمة العمومية وتجسيد حق المواطن في إعلام نزيه وموضوعي، فإن التغطية الإعلامية للأزمات لا ينبغي ان تخرج عن هذه الأطر التي حددتها التشريعات الإعلامية ومضامين قانون الإعلام وكذا مواثيق أخلاقيات المهنة، التي تشير في فحواها على ضرورة نشر المعلومات وأخبار مؤكدة المصدر والإبتعاد عن كل ما له علاقة بالتهويل والإثارة والتقزيم، بمعنى الإلتزام بالطرق العلمية والموضوعية في معالجة الأزمة، لاسيما المعلومة الأمنية.

قائمة المصادر والمراجع

أولا المعاجم:

- أحمد عابد وآخرون، المعجم العربي الاساسي، المنطقة العربية التربية والثقافة، بيروت، 1989.
- محمد منير حجاب، الموسوعة إعلامية، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة-مصر، مج2.
- معجم مصطلحات الاعلام، مجمع اللغة العربية، القاهرة، 2008.
- مصطفى إبراهيم وآخرون ، معجم الوسيط ،المكتبة الإسلامية ،إسطنبول، 196.

ثانيا الكتب:

- أديب حضور، إعلام أزمات، وزارة الثقافة و إرشاد القومي، دمشق، ب.ت.ص...
- أحمد بن مرسللي، مناهج البحث العلمي، ط4، ديوان مطبوعات جامعة الجزائر، 2010.
- إحسان محمد حسن، الأسس العلمية لمناهج البحث العلمي، دار الطليعة للطباعة والنشر، 1982.
- السيد علوة، إدارة الأزمات و الكوارث-حلول عالمية، مكتبة كتب العربية، 1997.
- بطرس الحلاق، العلاقات العامة وازمات، جامعة افتراضية سورية ،سوريا، 2020.
- حسين عبد الجبار، اتجاهات الاعلام الحديث والمعاصر، ط1، الأردن، دار أسامة، 2009.
- حسن علي محمد، نظريات اتصال المعاصرة/غربية وعربية، دار البيان القاهرة، 2002.
- محمد بن سعود البشر، التغطية الصحفية لأحداث التفجيرات الإرهابية في الرياض، دراسة كيفية وصفية تقويمية لأداء الصحف المحلية ، كلية الدعوة و الإعلام جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.
- محمود جاد الله، إدارة الأزمات، ظراسة أسامة النشر والتوزيع، 2010.
- عبدالله محمد الفقيه، ادارة الازمات، جامعة علوم و التكنولوجيا، 1433هـ/2012م.
- عبد الرزاق محمد الدليمي، الإعلام وإدارة الأزمات، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع و الطباعة، عمان، 1433هـ/2012م.
- عبد الخالق محمد علي، خطوات نحو البحث منهج العلمي، دار الطليعة للنشر، بيروت، 1982.

- علي عجوة ، كريمان فريد، إدارة علاقات العامة بين ادارة الاستراتيجية وإدارة الأزمات، عالم الكتب، القاهرة، دون سنة.
- عثماني محمد عبد الوهاب حسن، دور الصحف في ادارة الازمات، منشأة المعارف، جلال حزي وشركاؤه، مطبعة القدس الاسكندري،مصر،2008.
- سارة إبراهيم العقيل ، التعامل مع الأزمات، مركز الأبحاث الواعدة في بحوث الاجتماعية و دراسات المرأة ، جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمان، 1438هـ/2017م.
- فاروق أبو زيد، فن الخبر الصحفي، ط2، القاهرة، دار عالم الكتب، دت.
- فاروق خالد، الاعلام الدولي والعولمة الجديدة، ط1، عمان، دار أسامة،2009.
- رجب عبد الحديد دور القيادة في إتخاذ القرارات خلال الأزمات،مطبعة الإيمان للنشر والتوزيع،2000.
- رشدي زرواتي، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية،ط1،دار هومة،الجزائر،2002.

ثالثا الكتب بالفرنسية :

- Jonathan Bundy,crisis man agrément intégration of management, Arizona state university,2017,p2.
- laurancebaron,crisis in organisation managing and communicating in the heat of chaos shoieth, westru,u.s.a,1993,p2

رابعا الأبحاث والرسائل الجامعية :

- قرشوش أسماء، التغطية الإعلامية للصحف الجزائرية لمشاريع الإصلاح ، دراسة مقارنة بين الصحف العمومية والخاصة، رسالة ماجستير في علوم الاعلام و الاتصال, كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة العربي بن مهدي - أم البواقي - 2013 / 2014

خامسا المجالات:

- أحمد جبار ، تغطية إخبارية في ظل سياق اجتماعي و إيدولوجي ومتغيرات سوق المجلة الجزائرية لبحوث اعلام و الراي العام.

- بالحضري بلونة، بداني امينة نزيهة، الاعلام وادارة الازمات، جامعة مستغانم، مجلة الرسالة الدراسات الاعلامية، مجلد اول: عدد ثالث ورابع، ديسمبر 2017.
- نجيب كامل، مدخل نظري لإدارة أزمة الصورة الذهنية للشركات، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد الخامس: العدد الاول، 2019.

سادسا المحاضرات :

- هشام رشدي خير الله ، محاضرات في نظريات الإعلام ،جامعة المنوفية ،بدون سنة .
- محمد عبد مطشر اللامي، محاضرات المنهج التجريبي ،ص 01.

سابعا المواقع الالكترونية :

- <https://www.maktabet.com>
- <https://E3arabi.com>
- <https://startimes.com>
- دور الإعلام في إدارة الأزمات-شبكة النبا المعلوماتية،
Book<<https://m.annabaa.org>
- <https://topic sinpublic relation.wordpress.com>
- <http://echouroukonline.com>

الملاحق

الملاحق

الملحق رقم 01 : التعريفات الإجرائية للفئات و مؤشراتها

1. البيانات الأولية:

<input type="checkbox"/>	الخامسة	<input type="checkbox"/>	الرابعة	<input type="checkbox"/>	الثالثة	<input type="checkbox"/>	الثانية	<input type="checkbox"/>	الحلقة الأولى
<input type="checkbox"/>	العاشر	<input type="checkbox"/>	التاسعة	<input type="checkbox"/>	الثامنة	<input type="checkbox"/>	السابعة	<input type="checkbox"/>	السادسة
<input type="checkbox"/>	الرابعة عشر	<input type="checkbox"/>	الثالثة عشر	<input type="checkbox"/>	الثانية عشر	<input type="checkbox"/>	الحادية عشر	<input type="checkbox"/>	

1. تاريخ البث: اليوم الشهر السنة

2. مدة الحلقة: ثانية دقيقة ساعة

✓ تحليل الفئات:

I. فئات لشكل (كيف قيل؟):

3. فئة النوع الصحفي:

<input type="checkbox"/>	التحقيق	<input type="checkbox"/>	التعليق	<input type="checkbox"/>	الحوار
--------------------------	---------	--------------------------	---------	--------------------------	--------

4. فئة شكل عرض الأزمة:

<input type="checkbox"/>	مقابلة	<input type="checkbox"/>	نقاش
--------------------------	--------	--------------------------	------

5. فئة مكان عرض القضية:

<input type="checkbox"/>	داخل الأستوديو	<input type="checkbox"/>	خارج الأستوديو	<input type="checkbox"/>	داخل وخارج الأستوديو
--------------------------	----------------	--------------------------	----------------	--------------------------	----------------------

6. فئة طبيعة اللّغة المستخدمة:

<input type="checkbox"/>	فصحى	<input type="checkbox"/>	عامية	<input type="checkbox"/>	لغة أمازيغية
--------------------------	------	--------------------------	-------	--------------------------	--------------

7. فئة الزمن:

<input type="checkbox"/>	ساعة	<input type="checkbox"/>	دقائق	<input type="checkbox"/>	ثواني
--------------------------	------	--------------------------	-------	--------------------------	-------

الملاحق

8. فئة اللقطات:

لقطات متوسطة لقطات بعيدة لقطات قريبة

II. فئات المضمون (ماذا قيل؟):

9. فئة نوع الموضوع:

اجتماعي أممي اقتصادي

10. فئة أسباب الأزمة:

العامل البشري الاحتباس الحراري

11. فئة تطورات الأزمة:

ارتفاع عدد الضحايا انتقال الحرائق لمناطق أخرى فرار السكان إلى مناطق أخرى

12. فئة الجمهور المستهدف:

جمهور عام جمهور خاص

13. فئة الشخصيات الفاعلة:

محللين مختصين سكان المناطق المتضررة رجال الأمن والحماية المدنية
أصحاب المساعدات من مختلف الولايات

14. فئة مصدر المعلومات:

مراسلين صحفيين شهود عيان مصدري امني مواقع التواصل الاجتماعي

15. فئة اتجاه البرنامج:

مؤيد محايد معارض

16. فئة الحلول المقترحة:

جلب طائرات الكنادير ترحيل سكان المناطق المجاورة

17. فئة الأهداف:

مكافحة المشاكل البيئية الناتجة عن حرائق الغابات

الملاحق

نشر التوعية البيئية والتحسيس بمخاطر الغابات

الكشف عن المدمرين والمتسببين في الحرائق

الإلمام بحجم الخسائر البشرية والمادية المخلفة

18. فئة القيم:

الإنسانية

التضامن

التلاحم

قيم ايجابية: توعية

19.

قيم سلبية: السخط

الملاحق

الملحق رقم 02: دليل الاستمارة

I. بيانات أولية خاصة بالبرنامج محل الدراسة:

1. الحلقة:
-
2. تاريخ البث:
3. مدة الحلقة:

II. فئات الشكل الذي قدمت به المادة الإعلامية محل الدراسة (كيف قيل؟) :

4. فئة النوع الصحفي:
5. فئة شكل عرض الأزمة:
6. فئة مكان عرض الأزمة:
7. فئة طبيعة اللّغة المستخدمة:
8. فئة الزمن:
9. فئة اللقطات:

III. فئات المضمون الذي قدمت به المادة الإعلامية محل الدراسة (ماذا قيل؟) :

10. فئة نوع الموضوع:
11. فئة أسباب الأزمة:
12. فئة تطورات الأزمة :
13. فئة الجمهور المستهدف:
14. فئة الشخصيات الفاعلة:
15. فئة مصدر معلومات :
16. فئة اتجاه البرنامج:
17. فئة الحلول المقترحة :
18. فئة الأهداف :
19. فئة القيم :

الملاحق

- قيم إيجابية: 65 66 67 68
- قيم سلبية: 69

الملاحق

الملحق رقم 03: استمارة تحليل المضمون

I. البيانات الأولية خاصة بالبرنامج محل الدراسة:

تشير المربعات من 1 إلى 20 إلى ما يلي:

1- الحلقة الأولى، 2- الحلقة الثانية، 3- الحلقة الثالثة، 4- الحلقة الرابعة، 5- الحلقة الخامسة، 6- الحلقة السادسة، 7- الحلقة السابعة، 8- الحلقة الثامنة، 9- الحلقة التاسعة، 10- الحلقة العاشرة، 11- الحلقة الحادية عشر، 12- الحلقة الثانية عشر، 13- الحلقة الثالثة عشر، 14- الحلقة الرابعة عشر، 15- اليوم، 16- الشهر، 17- السنة، 18- ثانية، 19- دقائق، 20- ساعة .

II. فئات الشكل الذي قدمت به المادة الإعلامية محل الدراسة (كيف قيل؟) :

1. فئة النوع الصحفي:

تشير المربعات من 21 إلى 23 إلى ما يلي:

21- الحوار، 22- التعليق، 23- التحقيق.

2. فئة شكل عرض الأزمة:

يشير المربعين من 24 إلى 25 إلى ما يلي:

24-مقابلة، 25- نقاش عام.

3. فئة مكان عرض القضية:

تشير المربعات من 26 إلى 28 إلى ما يلي:

26- داخل الاستوديو، 27- خارج الاستوديو، 28- داخل وخارج الاستوديو.

4. فئة طبيعة اللغة المستخدمة:

تشير المربعات من 29 إلى 31 إلى ما يلي:

29- اللغة فصحي، 30- اللغة العامية، 31- اللغة الأمازيغية .

5. فئة الزمن:

تشير المربعات من 32 إلى 34 إلى ما يلي:

32-ساعة، 33-دقائق، 34-ثواني.

6. فئة اللقطات:

تشير المربعات من 35 إلى 37 ما يلي:

35-لقطات متوسطة، 36- اللقطات البعيدة، 37- اللقطات القريبة .

III. فئات المضمون الذي قدمت به المادة الإعلامية محل الدراسة (ماذا قيل؟) :

7. فئة نوع الموضوع:

تشير المربعات من 38 إلى 40 إلى ما يلي:

38-إجتماعي، 39 - أمني، 40-إقتصادي.

8. فئة أسباب الأزمة:

يشير المربعين من 41 إلى 42 إلى ما يلي:

41- العامل البشري، 42-الاحتباس الحراري.

9. فئة تطورات الأزمة:

تشير المربعات من 43 إلى 45 إلى ما يلي :

43-إرتفاع عدد الضحايا، 44 - انتقال الحرائق لمناطق أخرى، 45- فرار السكان إلى مناطق أخرى.

10. فئة الجمهور المستهدف:

تشير المربعات من 46 إلى 47 إلى ما يلي:

46-جمهور عام، 47- جمهور خاص.

11. فئة الشخصيات الفاعلة:

تشير المربعات من 48 إلى 51 إلى ما يلي:

الملاحق

48-محللين مختصين ،49 - سكان المناطق المتضررة ،50- رجال الأمن و الحماية المدنية
51-أصحاب المساعدات من مختلف الولايات.

12. فئة اتجاه مصدر المعلومات :

تشير المربعات من 52 إلى 55 إلى ما يلي:

52-مراسلين صحفيين،53-شهود عيان،54-مصدري امني،55-مواقع التواصل الاجتماعي

13. فئة إتجاه البرنامج:

تشير المربعات من 56 إلى 58 إلى ما يلي :

56-مؤيد، 57-محايد،58-معارض.

14. فئة الحلول المقترحة:

يشير المربعين من 59 إلى 60 إلى مايلي :

59-جلب طائرات الكنادير،60- ترحيل سكان المناطق المجاورة .

15. فئة الهدف:

تشير المربعات من 61 إلى 64 إلى ما يلي:

61-مكافحة المشاكل البيئية الناتجة عن حرائق الغابات.

62-نشر التوعية البيئية و التحسيس بمخاطر الغابات.

63-الكشف عن المدمرين و المتسببين في الحرائق.

64-الإلام بحجم الخسائر البشرية و المادية المخلفة.

16. فئة القيم:

تشير المربعات من 65 إلى 69 إلى ما يلي:

65-توعية ، 66- التلاحم ، 67-التضامن، 68-الإنسانية ،69-السخط.

الملاحق

الملحق رقم 04 : صور لبعض الحرائق المندلعة في الغابات الجزائرية صائفة 2021



الملاحق



قائمة الفهارس

1. فهرس الجداول:

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
14	يبين العينة المختارة للدراسة	01
65	يبين فئة النوع الصحفي الذي عالج بها البرنامج أزمة حرائق الغابات بتيزي وزو صائفة 2021	02
66	يوضح شكل عرض أزمة الحرائق بتيزي وزو صائفة 2021	03
66	يوضح فئة مكان عرض الأزمة	04
67	يوضح فئة طبيعة اللغة المستخدمة	05
68	يبين فئة الزمن	06
68	يبين فئة اللقطات لمعالجة أزمة حرائق الغابات	07
69	يبين فئة نوع الموضوع	08
70	يبين فئة أسباب أزمة حرائق الغابات بالجزائر صائفة 2021	09
70	يوضح فئة تطورات أزمة حرائق تيزي وزو صائفة 2021	10
71	فئة الجمهور المستهدف	11

72	يبين فئة الشخصيات الفاعلة	12
72	يوضح فئة مصادر المعلومات التي اعتمد عليها برنامج الحدث تناوله لأزمة حرائق تيزي وزو	13
73	يبين اتجاه برنامج الحدث على قناة الشروق نيوز في تغطيته لأزمة حرائق تيزي وزو صائفة 2021	14
74	يبين فئة حلول الأزمة	15
74	يبين فئة الأهداف	16
75	يبين فئة القيم	17

2. فهرس الموضوعات

الصفحة	العنوان
/	شكر وتقدير
/	الإهداء
/	خطة الدراسة
2	مقدمة
الإطار المنهجي	
6	1. الإشكالية
7	2. التساؤلات الفرعية
7	3. أسباب اختيار الموضوع
7	4. أهمية الدراسة
8	5. أهداف الدراسة
8	6. منهج الدراسة أدواتها
12	7. مجتمع البحث وعينة الدراسة
15	8. الدراسات السابقة
19	9. تحديد المفاهيم والمصطلحات
الإطار النظري	
الفصل الأول: الأزمة وإدارتها	
23	تمهيد
24	المبحث الأول: ماهية الأزمة
24	1. مفهوم الأزمة والمفاهيم المشابهة لها
27	2. سمات وأسباب حدوث الأزمات
29	3. أفاق وخصائص الأزمة
31	4. الهدف من مواجهة الأزمات
32	المبحث الثاني: إدارة الأزمات
32	1. إدارة الأزمات والإدارة بالأزمات
33	2. الخطوات المهمة في إدارة الأزمات
34	3. سمات الأزمات وتصنيفها

35	4. عوامل نجاح إدارة الأزمات
37	المبحث الثالث: مراحل، مقومات، عوامل ومبادئ التعامل مع الأزمات
37	1. مراحل إدارة الأزمات
38	2. مقومات نجاح إدارة الأزمات
41	3. العوامل الفاعلة لإدارة الأزمات
43	4. مبادئ التعامل مع الأزمات
44	خلاصة
الفصل الثاني: الإعلام والأزمات	
46	تمهيد
47	المبحث الأول : الإعلام في الأزمات
47	1. تأثير الأزمات على الإعلام
48	2. دور وسائل الإعلام في مواجهة الأزمات
49	3. الاهتمام الإعلامي في تغطية الأزمات
50	المبحث الثاني: أساليب التعامل مع الإعلام
50	1. التغطية الإعلامية للأزمات
51	2. مراحل التعامل الإعلامي مع الأزمات
52	3. دور الإعلام في التخفيف من حدة الأزمات
53	المبحث الثالث: أهمية، قواعد التعامل والإعتماد على وسائل الإعلام
53	1. أهمية التعامل مع وسائل الإعلام
53	2. قواعد التعامل مع وسائل الإعلام
54	3. نظرية الإعتماد على وسائل الإعلام
59	خلاصة
الإطار التطبيقي	
62	تمهيد
63	المبحث الأول: مدخل تعريف لبرنامج "الحدث" على قناة "الشروق نيوز"
63	1. بطاقة فنية لقناة " الشروق نيوز "
64	2. تعريف اجرائي لبرنامج " الحدث"
65	المبحث الثاني: تحليل بيانات الدراسة ونتائجها
65	1. عرض البيانات وتحليلها كميا وكيفيا

77	2. النتائج العامة للدراسة
79	خلاصة
81	الخاتمة
83	المراجع
/	الملاحق
/	فهرس الجداول
/	فهرس المحتويات
/	الملخص

المخلص

تميزت قناة الشروق عن باقي القنوات الأخيرة بتغطيتها للأحداث ووقائع أزمة الحرائق في تيزي وزو صائفة 2021 من خلال تخصيصها مساحة لمناقشة وتحليل هذه الأزمة من خلال برنامج الحدث.

من هنا حاولنا من خلال دراستنا العلمية بعنوان التغطية الإعلامية لأزمة حرائق الغابات صائفة 2021 للكشف عن أهم مميزات التداول الإعلامي لبرنامج الحدث على قناة الشروق نيوز لهذه الأزمة و ذلك من خلال طرح الإشكالية التالية: كيف تناول برنامج الحدث على قناة الشروق نيوز أزمة حرائق الغابات في الجزائر صائفة 2021 ؟

حيث تفرع عن هذا السؤال مجموعة من التساؤلات الفرعية التي تمثلت في:

• ما هو شكل التداول الاعلامي لبرنامج الحدث في قناة الشروق نيوز لازمة حرائق الغابات صائفة 2021؟

• ماهو مضمون التداول الاعلامي لبرنامج الحدث في قناة الشروق نيوز لازمة حرائق الغابات صائفة 2021؟

• ماهي القيم المتضمنة في التداول الاعلامي لبرنامج الحدث في قناة الشروق نيوز لازمة حرائق الغابات صائفة 2021 ؟

استخدمنا في هذه الدراسة أداة تحليل المضمون، حيث قسمت استمارة تحليل المحتوى إلى فئتين : فئات الشكل و هي فئات من البيانات التي تجيب عن السؤال كيف قيل ؟ و فئات المضمون و هي فئات من البيانات و التي تجيب عن السؤال ماذا قيل ؟ و للإجابة عن هذه التساؤلات قامت الدراسة بتحليل عينة من حلقات برنامج الحدث على قناة الشروق نيوز تمثلت في 14 حلقة خلال الفترة الممتدة بين 07 أوت إلى 20 أوت سنة 2021.

وقد توصلنا إلى النتيجة الرئيسية تمثلت في أن برنامج الحدث على قناة الشروق نيوز أولى اهتماما كبيرا وبالغا لأزمة حرائق الغابات بتيزي وزو صائفة 2021 نظرا لأنها قضية رأي عام وتمس كل الشعب الجزائري.

الكلمات الافتتاحية: التغطية الإعلامية، الأزمة، الحرائق، تحليل المضمون، قناة الشروق نيوز.