



Ali Dawood Salman

E-Mail :

alimedia93@gmail.com

Phone Number :
07813016632

**Abdul Qahar Ahmed
Muhammed**

E-Mail :

journalist1438@gmail.com

Phone Number :
07812286562

College of Media
The Iraqi University

Keywords:

- Child Rayan crisis.
- Reliance on media.

ARTICLE INFO

Article history:

Received : 4 / 4 /2022

Accepted : 10 / 5 /2022

Available Online : 27 / 6 /2022

DEPENDENCE OF IRAQI UNIVERSITY STUDENTS ON THE MEANS

ABSTRACT

The aim of the study is to identify the extent to which the Iraqi public depends on the media as a source of information and news during the crisis of the child Ryan.

The researchers used media survey and depended on the questionnaire form as a tool for collecting study data and the study has come up with a set of results the most important of which is that social media networks have taken the main of the media in terms of follow-up and relying on it by the respondents in their follow-up to the crisis. Al-Arabiya channel is one of the main satellite channels through which the respondents followed the crisis and Instagram ranked first in terms of follow-up by the respondents compared to other social networks. Meanwhile the results showed that the social media has succeeded to some extent in covering the crisis through the acknowledgment of most of the respondents that the media provided the sufficient information about the crisis at a very large scale in their follow-up to the crisis of the child Ryan.

اعتماد طلبة الجامعات العراقية على وسائل الإعلام وقت الأزمات

ازمة الطفل المغربي ريان أنموذجاً

المستخلص

تستهدف الدراسة التعرف على مدى اعتماد الجمهور العراقي على وسائل الإعلام كمصدر للمعلومات والاطار خلال ازمة الطفل ريان.

وقد استعان الباحثان بمنهج المسح الإعلامي، واعتمدا على استمارة الاستبيان كأداة لجمع بيانات الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، تمثل أهمها في ان شبكات التواصل الاجتماعي قد تصدرت وسائل الإعلام من حيث المتابعة والاعتماد عليها من قبل المبحوثين في متابعتهم للازمة، ، كما تصدرت قناة العربية قائمة الفضائيات التي تابع المبحوثين من خلالها الازمة، واحتل الانستغرام المرتبة الأولى من حيث المتابعة من قبل المبحوثين بالنسبة لشبكات التواصل الاجتماعي، كما بينت النتائج ان وسائل الإعلام نجحت الى حد ما في تغطيتها للازمة من خلال إقرار اغلب المبحوثين على ان وسائل الإعلام زودتهم بالمعلومات الكافية حول الازمة، وبين اغلب المبحوثين اعتمادهم على وسائل الإعلام وقت الازمة بشكل كبير جدا في متابعتهم لازمة الطفل ريان .

م.م علي داود سلمان
الإيميل :

alimedia93@gmail.com

رقم الهاتف : ٠٧٨١٣٠١٦٦٣٢

م.م عبد القهار احمد
محمد

الإيميل :

journalist1438@gmail.com

رقم الهاتف : ٠٧٨١٢٢٨٦٥٦٢

عنوان عمل الباحث:
كلية الاعلام - الجامعة العراقية

الكلمات المفتاحية:

- الاعتماد على وسائل الإعلام.
- ازمة الطفل ريان.

معلومات البحث

تاريخ البحث :

الاستلام : ٢٠٢٢ / ٤ / ٤

القبول : ٢٠٢٢ / ٥ / ١٠

التوفر على الانترنت: ٢٠٢٢ / ٦ / ٢٧

© 2021 مسر، الجامعة العراقية | كلية الاعلام ،

المقدمة : تواجه بعض المجتمعات العديد من الكوارث والأزمات على المستويين الداخلي والخارجي، التي تثير مخاوف الناس وقلقهم وقد تهدد حياتهم ومستقبلهم.

وفي أوقات الأزمات والكوارث، وفي ظل ظروف الصراع والتهديد بأنواعه المختلفة، يتزايد اعتماد الجمهور على الإعلام ليمده بالمعلومات عما يحدث في الواقع المحيط به، وعن آليات وسبل التعامل مع الأزمة، وليساعده في بناء تصور أو رأي يفسر به الأزمة ويكون له موقف إزاءها"

وتعتبر وسائل الإعلام في وقت الازمات سلاح ذو حدين، فهي اما ان تكون مساهمة في احتواء الازمة وتلافي اية آثار سلبية ناجمة عنها ومساندة موقف المؤسسة، او إنها تتسبب في احداث ازمات للمؤسسة بسبب تغطيتها الإعلامية السلبية للازمة، التي قد تتسبب في احداث ازمة مصداقية وتشويه للصورة الذهنية لدى الراي العام عن المؤسسة واثارته ضدها، وضد ما تقدمه من خدمات للجمهور.

وتُعد وسائل الإعلام بمختلف اشكالها، واحدة من أهم الأدوات في تشكيل معارف الجمهور والتأثير في عقول المتلقين وقناعاتهم بأساليبها المتعددة والمتنوعة، وكذلك التأثير في عملية اكتسابهم للمعلومات، وهو ما يفرض على هذه الوسائل ضرورة تفعيل دورها في مواجهة هذه المخاطر.

المبحث الأول : منهجية البحث:

أولاً: مشكلة البحث:

وتتجسد مشكلة البحث في محاولة الإجابة عن التساؤل الرئيسي الاتي: (ما مدى اعتماد الجمهور العراقي على وسائل الإعلام كمصدر للمعلومات والاخبار خلال ازمة الطفل ريان)، تفرع عنه تساؤلات عدة وهي:

١. ما اهم الوسائل الإعلامية التي تم الاعتماد عليها لمتابعة ازمة الطفل ريان؟
٢. ما أسباب ودوافع الجمهور على وسائل الإعلام خلال ازمة الطفل ريان؟
٣. معرفة أي وسائل الإعلام يفضل الجمهور؟
٤. معرفة اتجاهات الجمهور نحو التغطية الاخبارية لازمة الطفل ريان؟
٥. معرفة درجة الثقة في وسائل الإعلام وقت الازمات؟
٦. تحديد مدى تأثير بعض المتغيرات الديمغرافية (الجنس – نوع الدراسة – المرحلة الدراسية) على درجة اعتماد الجمهور على وسائل الإعلام وقت الازمات؟

ثانياً: اهداف البحث:

١. التعرف على اهم الوسائل الإعلامية التي تم الاعتماد عليها لمتابعة ازمة الطفل ريان.
٢. التعرف على أسباب ودوافع الجمهور على وسائل الإعلام خلال ازمة الطفل ريان.
٣. التعرف على أي وسائل الإعلام يفضل الجمهور.
٤. التعرف على اتجاهات الجمهور نحو التغطية الإعلامية لازمة الطفل ريان.
٥. التعرف على درجة الثقة في وسائل الإعلام وقت الازمات.
٦. التعرف على مدى تأثير بعض المتغيرات الديمغرافية (الجنس – نوع الدراسة – المرحلة الدراسية) على درجة اعتماد الجمهور على وسائل الإعلام وقت الازمات.

ثالثاً: منهج البحث:

يعرف المنهج العلمي بانه: محاولة لجمع المعلومات، من مفردات مجتمع الدراسة للتعرف على الوضع الراهن للمجتمع في ضوء متغير بحثي او اكثر^(١).

(١) محمد عبد العزيز الجيزان، البحوث الاعلامية اسسها، اساليبها، مجالاتها، ط٢، (الرياض: فهرسة الملك فهد الوطنية اثناء النشر، ٢٠٠٤)، ص٩٢.

وقد اقتضت مشكلة البحث الحالي اعتماد الدراسة الوصفية وأتباع منهج البحث المسحي واستخدم الباحثان في إطاره منهج المسح الميداني على عينة من الجمهور، وذلك لصعوبة إجراء مسح شامل لجميع المفردات، وقد استخدم الباحثان لهذا الغرض استمارة استبيان الكترونية ونشرها على المجموعات الالكترونية في الفيس بوك وباقي وسائل شبكات التواصل الاجتماعي لأفراد العينة التي تم حصرها.

رابعاً: عينة البحث:

تتكون عينة البحث من طلبة كليات، (الإعلام الجامعة العراقية، قسم الدراسات الإسلامية باللغة الإنكليزية كلية الامام الأعظم الجامعة، كلية التربية ابن الهيثم قسم علوم الحياة، كلية الهندسة الجامعة العراقية)، وقد وزعت على عينة البحث المتكونة من (٢٣٠) طالب وطالبة استمارة استبانة لمعرفة مدى اعتمادهم على وسائل الإعلام وقت الازمات.

خامساً: أداة البحث:

إن أداة البحث في هذا البحث الميداني، هي استمارة صممت وصيغت أسئلتها لتوجيهها الى افراد مجتمع البحث، ولما كانت استمارة الاستقصاء بما تضمنته من أسئلة محددة تستهدف في النهاية الحصول على معلومات محددة عن موضوع البحث، فإن ذلك يستلزم بالضرورة ان يقوم الباحث بتحديد نوعية وكمية البيانات التي يريد جمعها، وذلك عن طريق المراجعة الدقيقة لمشكلة البحث وتساؤلاته وما يسعى الوصول عليه من معلومات واجابات وتفسيرات.

❖ صدق الأداة:

بعد إعداد الاستمارة في صورتها الأولية تم عرضها على مجموعة من المحكمين ممن لهم خبرة في هذا المجال، والذين لهم دراية كافية في موضوع الدراسة والبالغ عددهم (٣) محكمين^(١)، بهدف تحكيم الاستبانة ومعرفة مدى صدقها من حيث:

١. دقة الصياغة اللغوية ووضوح فقرات الاستبانة.
٢. مدى مناسبة الفقرات للمجال الذي تنتمي اليه.
٣. حذف العناصر او الفقرات غير المناسبة واقتراح عناصر أخرى.

سادساً: الدراسات السابقة:

١. دراسة سعد المشهداني (٢٠١١)^(٢) : بعنوان " مدى اعتماد النخبة الاكاديمية على القنوات الفضائية العراقية في وقت الازمات ". هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى اعتماد النخبة الأكاديمية على القنوات الفضائية العراقية وقت الازمات ذات الطابع المحلي وإلى مدى استطاع التلفزيون من خلال التغطية الإعلامية لحادث الاقتحام الارهابي لمبنى مجلس محافظة صلاح الدين (العراق).

(١) أ.د سعد سلمان المشهداني، جامعة تكريت، كلية الآداب، قسم الاعلام.

أ.د يوسف حسن الفراجي، جامعة تكريت، كلية الآداب، قسم الاعلام.

أ.م.د حبيب خلف ملح العبيدي، جامعة تكريت، كلية الآداب، قسم الاعلام.

(٢) د.سعد سلمان المشهداني : مدى اعتماد النخبة الاكاديمية على القنوات الفضائية العراقية في وقت الازمات - دراسة حالة الاقتحام الارهابي لمبنى مجلس محافظة صلاح الدين عام ٢٠١١، (عمان، دار أسامة للنشر والتوزيع ، ٢٠١٣).

٢. دراسة محمد صالح الشبيري (٢٠١١)^(١) : اعتماد الجمهور اليمني على تغطية قناة اليمن الفضائية للأزمات "حرب الحوثيين أنموذجاً" ، تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى اعتماد الجمهور اليمني على تغطية قناة اليمن الفضائية للأزمات تطبيقاً على حرب الحوثيين كنموذج للأزمات الداخلية ، وقد خلصت الدراسة أن اعتماد الجمهور اليمني لم يعتمد اعتماداً كلياً على قناة اليمن الفضائية أثناء حرب الحوثيين ، كما تبين أن لا علاقة للانتماء السياسي للمبحوثين بمدى اعتمادهم ، ويعزى ذلك إلى أنها كانت حرب استنزاف لأرواح اليمنيين من الطرفين ، وتوصي الدراسة أن تنشئ قناة اليمن مركز أبحاث تابعاً لها يهتم بإجراء دراسات حول الأزمات ، وهو ما قد يساعد القائمين عليها في إنتاج برامج تعالج وضوح الأزمات ، وكيفية معالجتها. وأن تبعد القناة عن التصعيد الإعلامي أو الانحياز إلى طرف ضد آخر خشية تأجيج الصراع في الأزمات.
٣. دراسة فاطمة الزهرة بنين (٢٠١٥)^(٢) : اعتماد الجمهور على القنوات الفضائية الإخبارية في الحصول على المعلومات حول الأزمات العربية – دراسة ميدانية ، تهدف هذه الدراسة التعرف على مدى اعتماد الجمهور على القنوات الفضائية الإخبارية في الحصول على المعلومات حول الأزمات العربية ، وقد توصلت الدراسة إلى معظم افراد عينة الدراسة يرى أن الفضائيات الإخبارية العربية تزودهم ". إلى حدّ ما " بالمعلومات حول الأزمات العربية.
٤. دراسة رعد الكعبي (٢٠٢٠)^(٣) : اعتماد الجمهور العراقي على القنوات الفضائية كمصادر لأخبار التظاهرات ، تهدف هذه الدراسة الى معرفة مصادر الجمهور العراقي ازاء المظاهرات الاخيرة لدى افراد المجتمع العراقي عن طريق التعرف على مدى اعتماد الجمهور على القنوات الفضائية كمصادر لأخبار التظاهرات ، وتوصل الدراسة الى عدة نتائج أهمها تصدر القنوات الفضائية كمصدر للحصول على المعلومات الخاصة بتظاهرات تشرين ، إضافة الى ثقة معظم المبحوثين بالمعلومات المقدمة من القنوات الفضائية عن احداث التظاهرات.
٥. دراسة منهل فايق رشيد (٢٠٢١)^(٤) : اعتماد الجمهور على القنوات الفضائية ، تهدف هذه الدراسة الى التعرف على مستويات اعتماد أنماط تعرض الجمهور على الفضائيات العراقية في متابعة الأزمات المحلية ، و اظهرت الدراسة أهمية التلفزيون كقوة فاعلة ومؤثرة في حياة المجتمعات والشعوب اذ استخدم كمنصة لتحقيق الغايات والاهداف الإعلامية والسياسية للحكومات والجهات والافراد في دول العالم المختلفة.

المبحث الثاني: الاعتماد على وسائل الإعلام أثناء الأزمات:

(١) محمد صالح محمد الشبيري : اعتماد الجمهور اليمني على تغطية قناة اليمن الفضائية للأزمات- حرب الحوثيين أنموذجاً - رسالة ماجستير مقدمة لمجلس كلية الاعلام/ جامعة الشرق الأوسط، ٢٠١١.

(٢) فاطمة الزهرة بنين : اعتماد الجمهور على القنوات الفضائية الإخبارية في الحصول على المعلومات حول الأزمات العربية – دراسة ميدانية ، رسالة ماجستير ، جامعة الشهيد حمه لخضر- الوادي - كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية ، سنة ٢٠١٥.

(٣) أ.م.د رعد جاسم الكعبي: اعتماد الجمهور العراقي على القنوات الفضائية كمصادر لأخبار التظاهرات، مجلة الباحث الإعلامي، العدد (٥٠) ، سنة ٢٠٢٠ .

(٤) منهل فايق رشيد ، أ.م.د ندى عبود جارالله، اعتماد الجمهور على القنوات الفضائية، بحث مستل من رسالة ماجستير، مجلة الباحث الإعلامي، العدد ٥٢ ، ٢٠٢١.

ظهر مفهوم الاعتماد على وسائل الإعلام في السبعينيات الميلادية من القرن الماضي، وذلك عندما سد كل من دي فلور وساندرا بول روكيش (وهما صاحبا كتاب نظريات وسائل الإعلام، ومؤسسا نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام)، الفراغ الذي خلفه نموذج الاستخدامات والاشباع الذي اهتم تأثير وسائل الإعلام وركز على المتلقي وأسباب استعماله لوسائل الإعلام، فآخذ المؤلفان بمنهج النظام الاجتماعي العريض لتحليل تأثير وسائل الإعلام، حيث اقترحا علاقة اندماج بين الجمهور ووسائل الإعلام والنظام الاجتماعي وهذه هي البداية الأولى للنظرية^(١).

وتعتمد فكرة هذه النظرية على ان استخدام الافراد لوسائل الإعلام لا يتم بمعزل عن تأثيرات المجتمع الذي يعيش داخله وان قدرة وسائل الإعلام على التأثير تزداد عندما تقوم هذه الوسائل بوظيفة نقل المعلومات بشكل مستمر ومكثف، وخرجت هذه النظرية من الدوافع الإنسانية للمدرسة الاجتماعية حيث يرى باحثوا النظرية ان هناك اعتمادا متبادلا بين الإعلام الجماهيري والنظام الاجتماعي الذي ينشأ فيه، فقد لاحظت (ساندرا بول روكيش) احدى مؤسسي النظرية ومطوريها ان شمولية نظرية الاعتماد ودقتها جعلتها احدى النظريات الإعلامية القلائل التي يمكن ان تساعد في فهم تأثيرات الإعلام واستخداماته^(٢).

وتقوم نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام على مجموعة من الفروض وهي:

١. كلما كانت المعلومات التي تقدم عبر وسائل الإعلام ذات أهمية للجمهور، زاد اعتمادهم على هذه الوسائل لانتقاء معلوماتهم.
٢. يختلف الجمهور من حيث درجة الاعتماد على وسائل الإعلام كنتيجة لاختلافاتهم في الأهداف والمصالح والحاجات الفردية والمتغيرات الديموغرافية.
٣. كلما زاد اعتماد الجمهور على وسائل الإعلام في انتقاء المعلومات زادت بالتالي التأثيرات المعرفية والوجدانية والسلوكية لتلك الوسائل على هؤلاء الجمهور.
٤. هناك اختلاف في حجم التأثير المعرفي بين المعتمد على وسائل الإعلام والمستخدم لها، فكلما كان الاعتماد مركز وقوي كلما كانت الآثار المعرفية مؤثرة وزاد اهتمام الفرد وانشغاله بهذه الوسائل.
٥. كلما زادت المجتمعات تعقيدا وتشابكا، زاد اعتماد الجمهور على وسائل الإعلام خارج إطار مجموعاتهم.

الازمة لغة واصطلاحاً:

يحدد الجوهري في الصحاح ان الأزيمة تعني: الشدة والقحط. يقال: أصابتهم سنة أزمهم أزمًا، أي استأصلتهم. وأزم علينا الدهر يأزم أزمًا، أي اشتدَّ وقلَّ خيرُه^(٣). وقال الرازي في معجم مقاييس اللغة (أَزَمَ)، وَهُوَ الضِّيقُ وَتَدَانِي الشَّيْءِ مِنَ الشَّيْءِ بِشِدَّةٍ وَالتَّفَافٍ^(٤).

(١) صلاح محمد عبد الحميد، الاعلام الجديد، (القاهرة، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، ٢٠١٢، ص ٤٩).

(٢) علي كنعان، نظريات الاعلام، (عمان، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، ٢٠١٩، ص ١٦٤).

(٣) ابو نصر اسماعيل بن حماد الجوهري الفارابي، الصحاح تاج اللغة وصحاح العربية ط ٤، (بيروت: دار العلم للملايين، ١٩٨٧، ج ٥، ص ١٨٦١).

(٤) احمد بن فارس بن زكريا القزويني الرازي، معجم مقاييس اللغة، (بيروت: دار الفكر، ١٩٧٩، ج ١، ص ٩٧).

اصطلاحاً تعرف بانها: حالة غير عادية تترك اثراً قاطعاً على مجريات الامور العادية، حيث انها تحدث خلل في روتين الحياة والعمل وتخل بالقواعد والنظم والبنيان الاساسي للعمل، كما يشير المصطلح الى: خلل

جوهري في المسيرة العادية لحياة فرد او جماعة او منظمة، وتنشأ الازمة عند حدوث موقف غير متوقع يكون الفرد او الجماعة غير مستعدين له^(١).

وتذهب نايلي الى تحديد الازمة على انها مصطلح يعني اي حدث غير طبيعي يحظى باهتمام وسائل الإعلام، كما ان الازمة غالباً ما تكون فجائية وغير متوقعة، وانها يمكن ان تكون فرصاً بقدر ما تحمل من مشاكل^(٢).

اعلام الازمات:- هو مجموعة من العمليات الإعلامية التي تستخدم بها مختلف الوسائل الإعلامية قبل الازمة واثناؤها وبعد حدوثها لتغطية الاحداث ومواكبتها^(٣).

أنواع الازمات:

ان تحديد نوع الازمة يعتبر احد الخطوات المهمة للإدارة السليمة، كما ان تحديد نوع الازمة ليس بالطريقة السهلة، حيث ان تعدد الأنواع يتعلق بتعدد المعايير المستخدمة، ومن ابرز هذه التصنيفات^(٤):

وفق معيار معدل تكرار حدوث الازمة: وهنا نجد، ازمة ذات طابع دوري متكرر الحدوث، وازمة ذات طابع فجائي عشوائي غير متكرر.

وفق مستوى العمق: تميز الدراسات بين نوعين من الازمات: ازمة سطحية هامشية التأثير، وازمة عميقة جوهريّة بالغة التأثير.

وفق درجة الشدة: ويمكن التمييز بين: ازمة عنيفة متفجرة، وبين ازمة هادئة.

وفق الشمولية: حيث نجد ازمة عامة ات طابع شمولي، وازمة خاصة ذات طابع جزئي.

وفق الموضوع: حيث توجد ازمة مادية، وازمة معنوية، وازمة تجمع الاثنين^(٥).

وفق المظهر: وتميز الدراسات بين: ازمة زاحفة، وازمة مفاجئة، وازمة علنية صريحة، وازمة ضمنية مستترة.

(١) زينات موسى مسك، واقع إدارة الازمات في مستشفيات القطاع العام العاملة في الضفة الغربية واستراتيجيات التعامل معها من وجهة نظر العاملين ، رسالة ماجستير مقدمة الى قسم إدارة الاعمال – كلية التمويل والادارة / جامعة الخليل ٢٠١١، ص ١٤-١٥.

(٢) نايلي خالد، إدارة الاتصال لأزمة فيفري ٢٠١٢م بمؤسسة سونلغاز قسنطينة ٢، رسالة ماجستير مقدمة الى قسم علوم الاعلام والاتصال جامعة باجي مختار – عنابة، ص ١٤.

(٣) نسرين عبدالله محمود عمران، دور الصحافة السعودية في التعامل مع الازمات والكوارث دراسة تحليلية لصحف عكاظ والرياض والوطن ، رسالة ماجستير مقدمة الى جامعة الشرق الاوسط-كلية الاعلام ، ٢٠١١، ص ٣٠.

(٤) اديب خضور، الاعلام والازمات، (الرياض: اكااديمية نايف العربية للعلوم الامنية، ١٩٩٩، ص ٩).

(٥) محسن احمد الخضير، إدارة الازمات، (القاهرة: مجموعة النيل العربية، ٢٠٠٢، ص ١٤٣).

ويصنف العلماء الازمات اصنافا عديدة، وذلك حسب المعايير التي يستخدمها كل باحث للتصنيف. فهناك دراسات تصنف الازمات وفق عاملين اساسيين هما : نمط الازمة، والمدة الزمنية لها الى الانواع التالية^(١) :

الازمة المفاجئة: وهي الازمات التي تحدث بشكل مفاجئ، ومن امثلة تلك الازمات: تعرض المنظمة لعمل ارهابي، الحرائق، حوادث السفن.

الازمات ذات المقدمات المحسوسة: وهي التي لها مقدمات يمكن استشعارها مسبقا، ومن امثلة تلك الازمات: اضراب العاملين، التغييرات في القواعد والقوانين المؤثرة على المنظمة.

الازمات المزمنة: وهي تلك التي تستمر لعدة شهور او حتى لسنوات على الرغم من بذل أفضل الجهود لإيجاد حلول لها مثل: الشائعات، وازمات المصادقية بين المنظمة وجماهيرها.

ثالثاً: مفهوم إدارة الازمات:

ان إدارة الازمة تعني: عملية معالجة الموقف والخروج منه بدون خسائر او باقل خسائر ممكنة^(٢). و يرى (Kreitner) انها: التوقع المنظم والتهيؤ لمشكلات داخلية وخارجية وهذه المشكلات تهدد جدياً سمعة المؤسسة أو وجودها^(٣). وتعرف إدارة الأزمة بانها: علم وفن السيطرة على الموقف وتوجيهه بما يخدم أهداف مشروعة من خلال إدارة الأزمة ذاتها من أجل التحكم في ضغطها ومسارها واتجاهاتها^(٤). وتعرف أيضا بانها: الجهود العملية والذهنية التي تبذل؛ لتجنب الآثار المترتبة على الازمة، او تحليلها بتكلفة مقبولة لا تتضمن التضحية بقيمة او مصلحة جوهرية، اي ان إدارة الازمة تعني معالجة الازمة بطريقة يمكن معها استجلاب اكبر قدر ممكن من الأهداف والنتائج وذلك من خلال استخدام الأدوات العلمية الإدارية، على ان لا يترك الاستعداد والمعرفة والوعي والإمكانات المتوفرة، والاستفادة من الإيجابيات وتجنب السلبيات، والسعي لعودة الوضع الى طبيعته بأسرع وقت واقل تكلفة، واكبر قدر من الكفاءة العالية والفاعلية^(٥). وإدارة الازمات لها قواعد لإدارتها يجب الالتزام بها كعلم بما تتفق والظروف، والمواقف، المفاجئة تبعا لمقدرة (قائد

(١) نسرين عبدالله محمود عمران، مصدر سابق، ص ٣٣-٣٤.

(٢) علي هلهول الرويلي، إدارة الازمات استراتيجية المواجهة ، جامعة نايف للعلوم الامنية كلية العلوم الاستراتيجية، ص ٣٠.

(٣) مرتضى نوري محمود الشريدي، العلاقات العامة والازمات دراسة مسحية لأساليب ووسائل العلاقات العامة في التعامل مع ازمة الكهرباء، رسالة ماجستير مقدمة الى مجلس كلية الاعلام - جامعة بغداد، ٢٠٠٦، ص ٢٤.

(٤) إيثار عبدالهادي محمد، استراتيجية ادارة الازمات: تأطير مفاهيمي على وفق المنظور الاسلامي، بحث منشور في مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية / كلية الادارة والاقتصاد / جامعة بغداد، المجلد 17، العدد 64، كانون الأول 2011، ص ٥٦.

(٥) علي فلاح الضلاعين وآخرون، الاعلام وإدارة الازمات، (عمان: دار الاعصار العلمي للنشر والتوزيع، ٢٠١٤، ص ٤٣).

الازمة) ومن ناحية اخرى فهي فن يتعلق بموهبة القادة التي لا يمكن ان تكتسب بالمعرفة وان كانت المعرفة تصقلها وتهذبها وتصفيها^(١).

مفهوم اعلام الازمات:

يعد اعلام الازمات بانه مجموعة من: العمليات الاعلامية التي تستخدم بها مختلف الوسائل الإعلامية قبل الازمة واثاءها وبعد حدوثها لتغطية الاحداث ومواكبتها^(٢).

إذا فإعلام الازمات: هو الجهود والنشاطات التي تمكننا من صياغة الخطط الاعلامية اللازمة علمياً، وعلى اساس الخبرة المستمدة من التجارب السابقة، وذلك من اجل العمل على توعية افراد المجتمع بالطريقة الصحيحة والملائمة للتعامل مع الازمات؛ من اجل الحد من آثارها السلبية والعمل على احتوائها قبل استفحالها وتقليل نسبة الخسائر الناتجة عنها^(٣).

مراحل تناول الاعلام للازمات:

مع اختلاف وتباين وسائل الإعلام المكتوبة والمرئية والمسموعة في أدوات تناولها للآزمات، أجملت هويدا مصطفى في دراستها عام (2000) المراحل التي يمر بها تناول الإعلامي للآزمات في ثلاث مراحل رئيسية هي^(٤):

١. مرحلة نشر المعلومات ففي بداية الأزمة يواكب الإعلام رغبة الجماهير في مزيداً من المعرفة واستجلاء الموقف عن الأزمة وأبعادها وآثارها.

٢. مرحلة تفسير المعلومات: تقوم وسائل الإعلام بتحليل عناصر الأزمة والبحث في جذورها وأسبابها ومقارنتها بأزمات أخرى مماثلة. وهنا تقسح وسائل الإعلام المجال أمام كل ما يساعد على استجلاء الحقائق وتوضيحها سواء من مواد إيضاحية مفسرة أو من تحليلات وآراء للخبراء وكذلك لمواقف المسؤولين وصانعي القرار تجاه الأزمة واحتواء آثارها.

٣. المرحلة الوقائية: وهي مرحلة ما بعد الأزمة وانحسارها حيث لا يتوقف دور الإعلام على مجرد تفسير الأزمة والتعامل مع عناصرها بل يجب أن يتخطى الدور الإعلامي هذا البعد لتقدم وسائل الإعلام أسلوب التعامل مع الآزمات المشابهة.

دور وسائل الاعلام في مواجهة الازمات:

تتطلب الأزمة استخدام وسائل الاعلام لإعداد مناخ اعلامي لمواجهة الآزمات، فوسائل الاعلام هي حلقة الوصل بين الأفراد والجماعات من جهة والأجهزة والسلطات المختصة بمواجهة الآزمات من جهة أخرى؛ لذلك فإن العلاقة بين القيادات العليا والإعلام يجب أن تؤخذ بدرجة عالية من

(١) أمين هويدي ، فن ادارة الازمات العربية ، مجلة المستقبل العربي ، السنة السادسة ، العدد ١٧٢ ، ١٩٩٣ ، ص ١٣ .

(٢) نسرين عبدالله محمود عمران ، مصدر سابق ، ص ٣٠ .

(٣) علي فلاح الضلاعين وآخرون ، مصدر سابق ، ص ١٢٧-١٢٨ .

(٤) مها عبدالمجيد صلاح ، الاعلام الجديد وإدارة الازمات الأمنية ، ورقة علمية مقدمة في الملتقى العلمي ، الاعلام الأمني ودوره في إدارة الازمات ، ص ٧ .

الأهمية والحذر. وعليه فان لوسائل الاعلام دوراً مهماً في مواجهة الازمات واهم الأمور التي يجب ان تهتم بها وسائل الاعلام هي^(١):

١. محاكاة الازمة او التدريب على نموذج افتراضي يحاكي الازمة؛ وذلك بهدف اختيار مدى دقة الخطة المقترحة واساليب ومتطلبات وآليات تنفيذها.
٢. التقييم من الضروري تقييم كل عناصر الخطة وتحليله تحليلًا دقيقًا؛ تمهيداً للتعرف على مدى فاعلية الخطة في مواجهة الازمة. وتتم عملية التقييم بعد انتهاء الازمة مباشرة، بثلاثة أشهر بالإضافة الى التقييم مع نهاية السنة التي حدثت فيها. ويتطلب التقييم عدداً من الاجراءات من بينها ما يلي:
 - أ- استقصاء وسائل الاعلام لمعرفة راي المسؤولين فيها عن طرق واساليب ابلاغهم بالازمة ومدى وفرة المعلومات التي طلبوها واي مشاكل حدثت.
 - ب- عقد مقابلات متعمقة مع المسؤولين الرئيسيين عن وسائل الاعلام لتحليل الموقف بشكل معمق.
 - ت- تحليل تأثير الازمة على العاملين.
 - ث- الاعتراف او التقدير لجهود الذين تعاونوا في مواجهة الازمة من كل الاطراف المعنية وتقديم الشكر لهم.
 - ج- تقييم اسلوب ادارة الازمة ذاته في مقابل الاساليب التي استخدمت من قبل او تلك التي استخدمتها شركات اخرى مماثلة.

❖ ازمة الطفل ريان

حبس الناس أنفاسهم، في المنطقة العربية وفي العالم، على مدى خمسة أيام، وهم يتابعون قصة الطفل المغربي ريان، الذي سقط في بئر بعمق ٣٢ متراً، في منطقة شفشاون شمال المغرب، ورغم أن الملايين الذين تابعوا محاولات إنقاذ ريان في بث حي، كان يحدوهم الأمل في أن يخرج الصغير حياً، إلا أنهم أصيبوا بحالة من الصدمة والحزن، بعد أن أعلن عن وفاة الطفل بعد إخراجه ونقله بسيارة الإسعاف، باتجاه إحدى المستشفيات.

وكان لافتاً حجم المتابعة الواسعة، سواء على مستوى المنطقة العربية، من محيطها إلى خليجها، أو على مستوى العالم بصورة أشمل، إذ انقطعت أسر كاملة في المنطقة العربية عن العالم، وهي تشاهد البث الحي لمحاولات إنقاذ ريان.

وفي حالة الطفل المغربي ريان، ربما تكون التغطية الحية عبر قنوات تليفزيونية عدة، وكذلك عبر وسائل التواصل الاجتماعي، قد ساهمت في خلق حالة من الاهتمام والتعاطف مع الحالة.

وقد اثار التعاطف العربي والدولي مع هذه الازمة تساؤلات عدة حول دور الإعلام في الازمات، وان لوسائل الإعلام القدرة على التأثير تزداد عندما تقوم هذه الوسائل بوظيفة نقل المعلومات بشكل مستمر ومكثف.

(١) عبدالرزاق محمد الدليمي، الاعلام وادارة الازمات، (عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ٢٠١٢، ص ١٩١-١٩٢).

المبحث الثالث: الدراسة الميدانية:

أولاً/ البيانات الشخصية

/١

جدول (١) يبين جنس المبحوثين

المرتبة	%	التكرار	الجنس
الأولى	54%	124	أنثى
الثانية	46%	106	ذكر
	100%	230	المجموع

/٢

جدول (٢) يبين نوع الدراسة التي ينتمي اليها المبحوثين

المرتبة	%	التكرار	الكلية
الأولى	60%	139	كلية انسانية
الثانية	40%	91	كلية علمية
	100%	230	المجموع

/٣

جدول (٣) يبين المرحلة الدراسية

المرتبة	%	التكرار	المرحلة الدراسية
الأولى	34%	79	ثانية
الثانية	31%	71	ثالثة
الثالثة	29%	67	رابعة
الرابعة	6%	13	أولى
	100%	230	المجموع

جدول (٤) يبين اعتماد الجمهور على وسائل الإعلام وقت الازمات

/٤

المرتبة	%	التكرار	المتغير
الأولى	35%	79	دائماً
الثانية	35%	71	أحياناً
الثالثة	30%	67	نادراً

المجموع	230	%100
---------	-----	------

جدول (٥) بين مدى متابعة المبحوثين لأزمة الطفل ريان

/٥

المرتبة	%	التكرار	المتغير
الأولى	%86	198	نعم
الثانية	%14	32	لا
المجموع	%100	230	

٦/ يبين عدد المبحوثين الذي لم يتابعوا الازمة:

من خلال النتائج التي تم التوصل اليها أراد الباحثان معرفة تخصص المبحوثين الذين لم يتابعوا الازمة بالإضافة الى نوع الجنس؛ حيث ان الجمهور يختلف من حيث درجة الاعتماد على وسائل الإعلام كنتيجة لاختلافاتهم في الأهداف والمصالح والحاجات الفردية والمتغيرات الديموغرافية.

وقد جاءت النتائج كما هو مبين بالجدول (٦) :

جدول (٦) يبين عدد المبحوثين الذين لم يتابعوا الازمة

الجنس	المتغير	
	ذكر	انثى
كلية علمية	16	5
كلية انسانية	6	5
المجموع	32	

ثانياً: المعلومات الخاصة باعتماد الجمهور على وسائل الإعلام وقت الازمة:

١/ يبين أي نوع من الوسائل الإعلامية اعتمد عليها الجمهور:

بينت نتائج الاستبيان ان هناك تبايناً بين الجمهور في اعتمادهم على نوع الوسيلة الإعلامية في متابعتهم لازمة الطفل ريان حيث جاءت شبكات التواصل الاجتماعي بالمرتبة الأولى بواقع (١٥٠) تكرار وبنسبة (٥٩%)، تلتها القنوات الفضائية بواقع (٦٣) تكرار وبنسبة (٢٥%)، وأخيراً جاءت المواقع الإخبارية بواقع (٤٠) تكرار وبنسبة (١٦%)، وكما موضح بالجدول (٧):

جدول (٧) يبين الوسائل الإعلامية التي تابعها المبحوثين

المرتبة	%	التكرار	المتغير
الأولى	%59	150	شبكات تواصل اجتماعي
الثانية	%25	63	قنوات فضائية
الثالثة	%16	40	مواقع إخبارية إلكترونية

المجموع	253	%100
---------	-----	------

٢/ يبين أي القنوات الفضائية تم الاعتماد عليها من خلال ازمة الطفل ريان:

جاءت نتائج المبحوثين لتتصدر قناة العربية الفضائية المرتبة الأولى من بين القنوات الفضائية العربية الأخرى بواقع (٣٤) تكرار وبنسبة (٢٥%)، فيما جاءت قناة الشرقية بالمرتبة الثانية بواقع (٣٣) تكرار وبنسبة (٢٥%)، وحلت قناة الحدث بالمرتبة الثالثة بواقع (٣٢)، تكرار وبنسبة (٢٣%)، اما في المرتبة الرابعة فكانت قنوات عربية ومحلية متفرقة حصلت كل منها على تكرارات قليلة جدا وقد بلغت مجموع هذه القنوات المتفرقة (٢٤) تكرار وبنسبة (١٧%)، وأخيرا جاءت قناة الجزيرة بواقع (١٤) تكرار وبنسبة (١٠%). كما موضح في الجدول (٨):

جدول (٨) يبين القنوات الفضائية الأعلى اعتمادا من قبل المبحوثين

المرتبة	%	التكرار	المتغير
الأولى	25%	34	العربية
الثانية	25%	33	الشرقية
الثالثة	23%	32	الحدث
الرابعة	17%	24	قنوات محلية وعربية واجنبية
الخامسة	10%	14	الجزيرة
	%100	137	المجموع

٤/ يبين أي من شبكات التواصل الاجتماعي اعتمد عليها المبحوثين:

أجاب المبحوثون انهم اعتمدوا على شبكة الانستغرام في متابعتهم للارزمة إذ بلغ عددهم (٧١) تكرار، بنسبة مئوية بلغت (٤٢%)، اما في المرتبة الثانية فجاءت شبكة الفيس بوك بواقع (٦٠) تكرار وبنسبة مئوية بلغت (٣٦%)، تلاها اليوتيوب بواقع (٢١) تكرار وبنسبة مئوية بلغت (١٢%)، ثم جاءت منصة تويتر بواقع (٨) اشخاص وبنسبة مئوية بلغت (٥%)، فيما بلغ عدد متابعين شبكة سناب جات (٥) اشخاص وبنسبة مئوية (٣%)، وأخيرا حلت شبكة تيك توك بالمرتبة الأخيرة حيث بلغ عدد متابعيه (٤) اشخاص وبنسبة (٢%). كما موضح في الجدول (٩):

جدول (٩) يبين شبكات التواصل الاجتماعي الأعلى اعتمادا من خلال الارزمة

المرتبة	%	التكرار	المتغير
الأولى	%42	71	Instagram
الثانية	%36	60	Facebook
الثالثة	%12	21	YouTube
الرابعة	%5	8	Twitter
الخامسة	%3	5	Snapchat
السادسة	%2	4	TikTok

المجموع	169	%100
---------	-----	------

٥/ يبين اهم المواقع التي تم الاعتماد عليها من قبل المبحوثين:

جدول (١٠) يبين المواقع الإخبارية الالكترونية التي اعتمدها الجمهور؟

المرتبة	%	التكرار	المتغير
الاولى	73%	27	الوكالات العراقية والعربية الاخرى
الثانية	16%	6	موقع السومرية نيوز
الثالثة	11%	4	الموقع الرسمي لقناة BBC
	%100	37	المجموع

٦/ يبين أي من المضامين الإعلامية اعتمد عليها الجمهور في متابعتهم للازمة:

جاءت نشرات الاخبار بالمرتبة الأولى من بين المضامين الإعلامية التي تم الاعتماد عليها من قبل المبحوثين في متابعتهم للازمة اذ بلغ عددهم (١٠١) تكرار بنسبة (٣٤%)، فيما حل البث المباشر بالمرتبة الثانية بواقع (٩٠) تكرار وبنسبة مئوية بلغت (٣١%)، وجاءت تقارير المراسلين بالمرتبة الثالثة بواقع (٦٤) تكرار وبنسبة مئوية بلغت (٢٢%)، فيما جاءت التحليلات والتعليقات الإخبارية بالمرتبة الأخيرة بواقع (٣٩) تكرار وبنسبة مئوية بلغت (١٣%). كما موضح في الجدول (١١):

جدول (١١) يبين المضامين الإعلامية فضلها المبحوثين وقت الازمة؟

المرتبة	%	التكرار	المتغير
الأولى	%34	101	نشرات الاخبار
الثانية	%31	90	البث المباشر
الثالثة	%22	64	تقارير المراسلين
الرابعة	%13	39	التحليلات والتعليقات الإخبارية
	%100	294	المجموع

٧/ يبين مدى تزويد وسائل الإعلام الجمهور بالمعلومات الكافية حول الازمة:

جاء خيار زودتني كثير بالمرتبة الأولى بواقع (١٣٤) تكرار وبنسبة (٦٨%)، فيما حل خيار زودتني قليلا بالمرتبة الثانية بواقع (٦٢) تكرار وبنسبة بلغت (٣١%)، فيما حل خيار لم تزودني بالمرتبة الأخيرة بواقع (٢) شخص وبنسبة (١%). كما موضح في الجدول (١٢):

جدول (١٢) يبين مدى تزويد وسائل الإعلام المبحوثين بمعلومات حول الازمة

المرتبة	%	التكرار	المتغير
الأولى	68%	134	زودتني كثيرا
الثانية	31%	62	زودتني قليلا
الثالثة	1%	2	لم تزودني
	100%	198	المجموع

٨/ يبين اهم مميزات الوسيلة التي تم تفضيلها والاعتماد عليها من قبل المبحوثين:

جاءت في المرتبة الأولى ميزت تعزيز الوسيلة لأخبارها بالصور والفيديوهات بواقع (١٤٠) تكرار وبنسبة بلغت (٢٢%)، فيما حلت في المرتبة الثانية ميزت تفضيل وسيلة الإعلام لكونها تجعلك اكثر وعيا وادراكا بواقع (٧٩) تكرار وبنسبة بلغت (١٢%)، وجاءت في المرتبة الثالثة ميزة تفضيل وسيلة الإعلام كونها تنقل صورة حقيقية وواقعية عن مجريات الازمة بواقع (٧٦) تكرار وبنسبة بلغت (١٣%)، وجاءت ميزة سهولة الوصول الى المعلومة بالمرتبة الرابعة وبواقع (٥٨) تكرار وبنسبة بلغت (٩%)، وحلت ميزة الفورية والتحديث المستمر بالمرتبة الخامسة بواقع (٥٨) وبنسبة بلغت (٩%)، واحتلت ميزة تقديم وسائل الإعلام لجمهورها التحليلات المهمة عن الازمة في المرتبة السادسة بواقع (٥٧) تكرار وبنسبة (٩%)، وجاءت ميزة تنوع أساليب التغطية في المرتبة السابعة بواقع (٥٠) تكرار وبنسبة بلغت (٧%)، فيما حلت ميزة اتسام تغطية وسيلة الإعلام بالمصداقية بالمرتبة الثامنة وبواقع (٣٧) تكرار وبنسبة (٦%)، اما في المرتبة التاسعة فجاءت ميزة استضافة وسيلة الإعلام للمحللين وأصحاب الشأن بواقع (٢٥) تكرار بنسبة (٤%)، وجاءت في المرتبة العاشرة ميزة اتسام وسيلة الإعلام في تنوع برامجها وتغطياتها بالمرتبة العاشرة وبواقع (١٩) تكرار وبنسبة (٣%)، وحلت ميزة التزام وسيلة الإعلام بالمعايير المهنية في تغطيتها للازمة بواقع (١٩) تكرار وبنسبة (٣%)، وأخيرا حلت ميزة نقل الاحداث بصورة مجردة وعدم خضوعها لأي رقابة بالمرتبة الثانية عشر بواقع (١٨) تكرار وبنسبة (٣%). كما موضح في الجدول (١٣):

جدول (١٣) يبين اهم المميزات التي تميزت بها وسيلة الإعلام التي اعتمد عليها المبحوثين

المرتبة	%	التكرار	المتغير
الأولى	22%	140	تعزز أخبارها بالصور والفيديوهات
الثانية	12%	79	تجعل المتابع أكثر وعيا وادراكا لما يجري بالمنطقة.
الثالثة	13%	76	تنقل صورة حقيقة وواقعية عن مجريات الازمة
الرابعة	9%	58	سهولة الوصول الى المعلومة
الخامسة	9%	58	الفورية والتحديث المستمر
السادسة	9%	57	تقدم للجمهور تحليلات مهمة عن الازمة
السابعة	٧%	50	تنوع أساليب تغطيتها
الثامنة	6%	37	تتسم تغطياتها بالمصداقية.
التاسعة	4%	25	استضافتها للمحللين وأصحاب الشأن

تتسم في تنوع برامجها وتغطياتها	19	3%	العاشرة
تلتزم بالمعايير المهنية في تغطيتها للآزمات	19	3%	الحادية عشرة
نقلها للآحداث مجرد ولا تخضع لأي رقابة	18	3%	الثانية عشرة
المجموع	636	100%	

٩/ يبين درجة الثقة بوسيلة الإعلام التي يتابعها من خلال الآزمة:

جاءت في المرتبة الأولى متغير ائق بدرجة متوسطة بواقع (١١٦) تكرار وبنسبة (٥٨%)، فيما جاء في المرتبة الثانية متغير ائق جداً، بواقع (٤٦) تكرار وبنسبة (٢٣%)، وجاء متغير محايد في المرتبة الثالثة بواقع (٢٥) تكرار وبنسبة (١٣%)، وجاء متغير ائق بدرجة ضعيفة بواقع (١١) تكرار وبنسبة (٦%)، فيما حل في المرتبة الأخيرة متغير لا ائق ابدأ بواقع تكرار واحد وبنسبة (١%). كما موضح في الجدول (١٤):

جدول (١٤) يبين درجة الثقة بالوسيلة التي تابعها الجمهور خلال الآزمة

المرتبة	%	التكرار	المتغير
الأولى	58%	116	ائق بدرجة متوسطة
الثانية	23%	46	ائق جداً
الثالثة	13%	25	محايد
الرابعة	5.5%	11	ائق بدرجة ضعيفة
الخامسة	0.5%	1	لا ائق ابدأ
المجموع	100%	199	

١٠/ يبين مدى اعتماد المبحوثين على وسائل الإعلام في الحصول على المعلومات المتعلقة بأزمة الطفل المغربي ريان:

جاء في المرتبة الأولى متغير اعتمدت عليها بدرجة كبيرة بواقع (١٠٢) تكرار وبنسبة (٥٢%)، وجاء في المرتبة الثانية متغير اعتمدت عليها بدرجة متوسطة بواقع (٨٥) تكرار وبنسبة (٤٢%)، فيما حل في المرتبة الأخيرة متغير اعتمدت عليها بدرجة منخفضة بواقع (١١) تكرار وبنسبة (٦%). كما موضح في الجدول (١٥):

جدول (١٥) يبين مدى الاعتماد على وسائل الإعلام في الحصول على المعلومات والآخبار المتعلقة بأزمة الطفل ريان

المرتبة	%	التكرار	المتغير
الأولى	52%	102	اعتمدت عليها بدرجة كبيرة
الثانية	42%	85	اعتمد عليها بدرجة متوسطة
الثالثة	6%	11	اعتمد عليها بدرجة منخفضة

المجموع	198	%100
---------	-----	------

١١ / يبين أسباب ودوافع الجمهور للحصول على المعلومات والايخبار المتعلقة بالازمة:

جاء متغير دوافع الجمهور لمعرفة الحالة الصحية للطفل ريان بالمرتبة الأولى بواقع (١٤٦) تكرار وبنسبة (٣٤%)، فيما جاء متغير أهمية الحدث والتعاطف المحلي والعربي والدولي معه في المرتبة الثانية بواقع (١١٢) وبنسبة (٢٦%)، واحتل متغير متابعة التطورات والجهود المبذولة لإخراج الطفل ريان في المرتبة الثالثة بواقع (٩٧) وبنسبة (٢٢%)، وأخيرا جاء متغير اكتساب معلومات جديدة حول الازمة بالمرتبة الرابعة بواقع (٧٧) تكرار وبنسبة (١٨%). كما موضح في الجدول (١٦):

جدول (١٦) يبين / أسباب ودوافع الجمهور للحصول على المعلومات والايخبار المتعلقة بالازمة

المرتبة	%	التكرار	المتغير
الأولى	%34	146	لمعرفة الحالة الصحية للطفل ريان
الثانية	%26	112	لأهمية الحدث والتعاطف المحلي والعربي والدولي معه
الثالثة	%22	97	لمتابعة التطورات والجهود المبذولة لإخراج الطفل ريان
الرابعة	%18	77	لاكتساب معلومات جديدة حول الازمة
	%100	432	المجموع

١٢ / يبين التأثيرات التي تحققت للمبحوثين جراء متابعتهم لوسائل الإعلام:

احتل متغير تعاطفي مع الطفل وذويه في المرتبة الأولى بواقع (١٠٧) تكرار وبنسبة (٥٤%)، فيما جاء متغير زاد من اطلاعي على تفاصيل الازمة بالمرتبة الثانية بواقع (٧٤) تكرار وبنسبة (٣٧%)، اما في المرتبة الثالثة فجاء متغير الشعور بعدم العزلة المجتمعية بواقع (٨) تكرار وبنسبة (٤%)، وجاء في المرتبة الرابعة اثر على سلوكي تجاه الازمة بواقع (٥) تكرار وبنسبة (٣%)، وجاء في المرتبة الأخيرة متغير لم يكن لوسائل الإعلام أي اثر على عواطف بواقع (٤) وبنسبة (٢%). كما موضح في الجدول (١٧):

جدول (١٧) يبين الفوائد والتأثيرات التي تتحقق لي من خلال متابعتي لوسائل الإعلام

المرتبة	%	التكرار	المتغير
الأولى	%54	107	تعاطفي مع الطفل وذويه
الثانية	%37	74	زاد من اطلاعي على تفاصيل الازمة
الثالثة	%4	8	شعوري بعدم العزلة المجتمعية
الرابعة	%3	5	اثر على سلوكي تجاه الازمة
الخامسة	%2	4	لم يكن لوسائل الإعلام اي اثر على عواطف
	%100	١٩٨	المجموع

١٣ / يبين مدى استفادة المبحوثين من وسائل الإعلام

جاءت في المرتبة الأولى متغير استفتت بدرجة متوسطة بواقع (١٠٨) وبنسبة (٥٥%) ، فيما جاء في المرتبة الثانية متغير استفتت منها بدرجة كبيرة بواقع (٨٧) تكرار وبنسبة (٤٤%)، فيما حل متغير لم استفت منها في المرتبة الأخيرة بواقع (٣) اشخاص وبنسبة (١%) . كما موضح في الجدول (١٨):

جدول (١٨) يبين مدى استفادة الجمهور من المعلومات والاخبار التي قدمتها وسائل الإعلام

المرتبة	%	التكرار	المتغير
الأولى	55%	108	استفتت بدرجة متوسطة
الثانية	44%	87	استفتت بدرجة كبيرة
الثالثة	1%	3	لم استفت منها
	100%	١٩٨	المجموع

١٤ / بين مدى الرضا عن تغطية وسائل الإعلام لازمة:

جاء في المرتبة الأولى متغير راضي الى حد ما بواقع (١١٣) تكرار وبنسبة (٥٧%)، فيما احتل متغير راضي تماما في المرتبة الثانية بواقع (٧٦) تكرار وبنسبة (٣٨%)، وأخيرا جاء متغير راضي بالمرتبة الثالثة بواقع (٩) اشخاص وبنسبة (٥%) كما موضح في الجدول (١٩):

جدول (١٩) يبين مدى الرضا عن التغطية
الإعلامية المقدمة بوسائل الإعلام حول أزمة الطفل ريان

المرتبة	%	التكرار	المتغير
الأولى	57%	113	راضي الى حد ما
الثانية	38%	76	راضي تماما
الثالثة	5%	9	غير راضي
	100%	١٩٨	المجموع

❖ النتائج:

توصل البحث الى النتائج الاتية:

١. من خلال نتائج الدراسة تبين ان ٨٦% من العينة قد تابعوا أزمة الطفل ريان .
٢. اعتماد الجمهور على شبكات التواصل الاجتماعي جاء في المرتبة الأولى من بين وسائل الإعلام الأخرى.
٣. حصل تطبيق انستغرام على المرتبة الأولى من حيث اعتماد الجمهور عليه من بين شبكات التواصل الاجتماعي بنسبة ٤٢%، فيما جاء تطبيق الفيس بوك ثانيا بنسبة ٣٦%.

٤. ظهرت قناة العربية بالمرتبة الأولى من بين باقي القنوات الفضائية التي تم الاعتماد عليها من قبل المبحوثين بنسبة ٢٥%.
٥. اكد المبحوثون ان وسائل الإعلام قد زودتهم كثيرا بالمعلومات حول الازمة بواقع ٦٨%.
٦. تصدرت ميزة تعزيز وسيلة الإعلام التي تم متابعتها لأخبارها بالصور والفيديوهات المركز الأول بنسبة ٢٢%.
٧. تصدر متغير اثق بدرجة متوسطة بوسائل الإعلام وقت الازمات وبنسبة ٥٨%، تلاه متغير اثق بدرجة كبيرة بنسبة ٢٣%.
٨. بينت نتائج الدراسة ان الجمهور اعتمد بشكل كبير على وسائل الإعلام وقت الازمة حيث تصدر متغير اعتمدت بدرجة كبيرة بنسبة ٥٢%.
٩. تبين من خلال نتائج الدراسة ان دافع اعتماد الجمهور على وسائل الإعلام هو لمعرفة حالة ريان الصحية وبنسبة ٣٢%.
١٠. تبين من خلال نتائج الدراسة ان متغير استقدت بدرجة متوسطة بنسبة ٥٥%.
١١. بينت نتائج الدراسة ان المبحوثين كانوا راضين الى حد ما بنسبة ٥٧%.

❖ الاستنتاجات:

توصل الباحث الى الاستنتاجات الاتية:

١. بينت النسبة الكبيرة لمتابعة الجمهور لازمة الطفل ريان بالإضافة الى تأكيدهم على اعتمادهم على وسائل الإعلام ورضاهم عن التغطية المقدمة ان وسائل الإعلام نجحت الى حد كبير في تغطيتها للازمة.
٢. حصول شبكات التواصل الاجتماعي على المركز الأول من بين وسائل الإعلام الأخرى لمل تمتلكه هذه الوسائل من مميزات عديدة.
٣. حصول تطبيق انستغرام على المركز الأول من بين باقي شبكات التواصل كون نسبة الاناث كانت اعلى من نسبة الذكور وبالتالي فان الاناث دائما ما يفضلن استخدام الانستغرام نظرا للخصوصية التي تعتبر اكثر من باقي شبكات التواصل الاجتماعي.
٤. تأكيد المبحوثون على ان وسائل الإعلام قد زودتهم بالمعلومات الكافية حول الازمة وبالتالي ثقتهم العالية بهذه الوسائل وتغطيتها يفسر نجاح هذه الوسائل بتغطيتها حيث كانت تغطيتها مستمرة طوال اليوم بالإضافة الى تحري الدقة في نقلها للأحداث.

❖ المراجع والمصادر:

❖ الكتب:

- (١) ابو نصر اسماعيل بن حماد الجوهري الفارابي، الصحاح تاج اللغة وصحاح العربية ط٤، (بيروت: دار العلم للملايين، ١٩٨٧).
- (٢) احمد بن فارس بن زكريا القزويني الرازي، معجم مقاييس اللغة، (بيروت: دار الفكر ، ١٩٧٩).

- ٣) اديب خضور، الاعلام والازمات،(الرياض: اكااديمية نايف العربية للعلوم الامنية، ١٩٩٩).
- ٤) أمين هويدي ، فن ادارة الازمات العربية ، مجلة المستقبل العربي ، السنة السادسة ، العدد ١٧٢ ، ١٩٩٣.
- ٥) صلاح محمد عبد الحميد، الاعلام الجديد، (القاهرة: مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، ٢٠١٢).
- ٦) عبدالرزاق محمد الدليمي، الاعلام وادارة الازمات، (عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ٢٠١٢، ص ١٩١-١٩٢).
- ٧) علي كنعان، نظريات الاعلام، (عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، ٢٠١٩).
- ٨) علي لهلول الرويلي، إدارة الازمات استراتيجية المواجهة ، جامعة نايف للعلوم الامنية كلية العلوم الاستراتيجية.
- ٩) محسن احمد الخضير، إدارة الازمات، (القاهرة: مجموعة النيل العربية، ٢٠٠٢).
- ١٠) محمد عبد العزيز الجيزان، البحوث الاعلامية اسسها، اساليبها، مجالاتها، ط٢، (الرياض: فهرسة الملك فهد الوطنية اثناء النشر، ٢٠٠٤).

❖ رسائل واطاريح

- ١) إيثار عبدالهادي محمد، استراتيجية ادارة الازمات: تأطير مفاهيمي على وفق المنظور الاسلامي، بحث منشور في مجلة العلوم الاقتصادية والادارية / كلية الادارة والاقتصاد / جامعة بغداد، المجلد 17 ، العدد 64 ، كانون الأول 2011.
- ٢) زينات موسى مسك، واقع إدارة الازمات في مستشفيات القطاع العام العاملة في الضفة الغربية واستراتيجيات التعامل معها من وجهة نظر العاملين ، رسالة ماجستير مقدمة الى قسم إدارة الاعمال – كلية التمويل والادارة / جامعة الخليل ٢٠١١.
- ٣) مرتضى نوري محمود الشريدي، العلاقات العامة والأزمات دراسة مسحية لأساليب ووسائل العلاقات العامة في التعامل مع ازمة الكهرباء، رسالة ماجستير مقدمة الى مجلس كلية الاعلام – جامعة بغداد، ٢٠٠٦، ص ٢٤.
- ٤) مها عبدالمجيد صلاح، الاعلام الجديد وإدارة الازمات الأمنية، ورقة علمية مقدمة في الملتقى العلمي، الاعلام الأمني ودوره في إدارة الازمات.
- ٥) نايلي خالد، إدارة الاتصال لأزمة فيفري ٢٠١٢م بمؤسسة سونلغاز قسنطينة٢٤، رسالة ماجستير مقدمة الى قسم علوم الاعلام والاتصال جامعة باجي مختار – عنابة.
- ٦) نسرين عبدالله محمود عمران، دور الصحافة السعودية في التعامل مع الازمات والكوارث دراسة تحليلية لصحف عكاظ والرياض والوطن ، رسالة ماجستير مقدمة الى جامعة الشرق الاوسط-كلية الاعلام، ٢٠١١.