

المواقع الإخبارية الدولية وتفاعلها مع الأزمات الدولية دراسة حالة: (لأزمة الحجاج القطريين عام 2017)

احمد مصطفى كامل الصبري*

ملخص

هدفت الدراسة إلى رصد تفاعل، ومعالجة المواقع الإخبارية الدولية لأزمة الحجاج القطريين عام 2017 إذ اعتمدت الدراسة على وصف وتحليل الأطر الإخبارية التي اهتمت بالأزمة، مع تحديد الشخصيات والجهات المحورية التي تصدرت التغطيات الإخبارية سواء على المستوى الوصفي أو التحليلي (كيف قيل؟ وماذا قيل؟)، وقد شملت عينة الدراسة عدد أربعة مواقع إخبارية دولية، وقد توصل البحث إلى الكثير من النتائج منها اعتماد المواقع الإخبارية عينة الدراسة على صحافيينها، ومحرريها في جمع، وعرض الأخبار، وتنوع الشخصيات، والجهات المحورية التي ركزت عليها التغطية الإخبارية للمواقع التي تباين اتجاهاتها ما بين الحياد والتحيز في تغطياتها الإخبارية.

الكلمات الدالة: المواقع الإلكترونية، الأطر الإخبارية، إدارة الأزمات، المعالجة الإخبارية، الإعلام والأزمات.

المقدمة

أصبحت وسائل الإعلام تشكل جزءاً من حياة المجتمعات البشرية، ولها تأثيرها المتميز في تشكيل الرأي العام، وصنع القرار السياسي بعد التحولات، والتطورات الهائلة التي شهدتها قطاع الإعلام مع انتشار الفضائيات، وشبكات الإنترنت، ووسائل الإعلام الجديد.

وتنتضح أكثر الأهمية الإستراتيجية لوسائل الإعلام عندما تواجه الحكومات، أو المنظمات أزمة ما تهدد وضعها ومقدرتها على العمل، فالأزمة هي نقطة تحول في موقف مفاجئ يؤدي إلى أوضاع غير مستقرة، مما يهدد المصالح، وربما تتسبب في نتائج غير مرغوب بها، ويجري ذلك في وقت قصير يلزم معه اتخاذ قرار، أو سلسلة من القرارات المحددة للمواجهة، والتعامل مع الأزمة، بهدف عدم خروجها عن نطاق السيطرة.

وفي وقت الأزمات يؤدي الإعلام مهمة مزدوجة تتمثل في جانبين: الأول جانب إخباري يتحقق عن طريق متابعة إخبار الأزمات، والتعريف بنتائج مواجهتها، ومحاولات التصدي لها، أو تحجيمها، ويتم ذلك عبر نقل المعلومات إلى جمهور الأزمة بأمانة، وسرعة، ومصادقية، وإحاطتهم بما حدث فعلاً على أرض واقع الأزمة، الجانب الثاني: استخدام الإعلام في إحداث المعرفة المخططة جيداً، والتأثير الإيجابي على تشكيل ثقافة الفرد، والمجتمع، والمؤسسات، والدول، وإحداث الوعي المطلوب، وتنمية إدراك الجمهور بخطورة وأبعاد الأزمة، فيثير اهتمامهم، وتتكون لديهم قناعة معينة تدفعهم إلى القيام بسلوك معين وفقاً لنطاق الأزمة، مع الاستمرار في تزويد الجمهور المستهدف بكل وضوح بالإخبار، والحقائق والمعلومات، والبيانات التي يتم إعدادها بشكل معين.

ومع اهتمام وسائل الإعلام المختلفة بتغطية القضايا والأزمات بمختلف أنواعها وجب الإشارة إلى قدرة وسائل الإعلام على المساهمة في تهدئة الأزمة، أو العمل على تأجيجها، وهو احتمال وارد بسبب اتجاه بعض من تلك الوسائل لتحقيق الإثارة والجاذبية لتغطياتها الإعلامية، والميل نحو تضخيم الأحداث والتصريحات، والإخبار وفق فنون إعلامية معروفة، وهذا الاحتمال ربما يعززه طبيعة التنافس بين وسائل الإعلام المختلفة، وبحثها عن ما يسمى بالسبق الإعلامي، وما يتبعه من ارتفاع نسب المتابعة في ظل تحول الإعلام إلى صناعة واستثمار، وما تتطلبه من تفكير في معايير السوق، وهي أمور جميعها تضغط على مساحة المصادقية، والحيادية في تغطية وسائل الإعلام للأحداث والأزمات بمختلف أنواعها، ولا سيما في الأزمات السياسية التي

* قسم الإعلام والعلاقات العامة، كلية الاتصال الجماهيري، جامعة الفلاح، دبي، الإمارات. تاريخ استلام البحث 2019/2/1، وتاريخ قبوله 2019/9/29.

تدور في إطار أزمة ما بين طرفين أو أكثر، ولكل طرف جمهوره ومتابعيه، وهو ما تحقق في موضوع الدراسة حيث الاهتمام بأزمة الادعاءات بمنع الحجاج القطريين من أداء شعيرة الحج وتطوراتها، مما جعل أخبار الأزمة تنصدر اهتمامات الوسائل الاعلامية المسموعة، والمطبوعة، والمرئية، فضلاً عن المواقع الإخبارية الإلكترونية على شبكة الإنترنت، ولاسيما المواقع الإخبارية التي تعتبر جزءاً من مؤسسات إعلامية كبرى تشتمل على عدة قنوات تلفزيونية، ومواقع بلغات عدة، وتخطط قطاعات واسعة من الجمهور في مختلف بلدان العالم، فلقد ساعد اتساع الشبكة الدولية للمعلومات العديد من المؤسسات الاعلامية أن تضيف لوسائلها التقليدية مواقع صحفية إخبارية، وهو ما تكرر مع العديد من القنوات الفضائية والوكالات الإعلامية وهو ما يعتبر مؤشراً ودليلاً على قدرة تلك المواقع على المنافسة والانتشار.

ومع التزايد المستمر في استخدام الإنترنت والمواقع الإخبارية بوصفها مصدر مهم للمعلومات، أصبحت المواقع الإلكترونية الإخبارية من أهم مصادر الأخبار للإعلاميين والصحفيين قبل العامة، ومرجعاً مهماً أثناء اعداد الرسائل الاتصالية بوسائل الإعلام الجماهيرية، بسبب ما تميزت به تلك المواقع من سرعة وتدفق كبير للمعلومات، ولقد أشار إلى ذلك عدد من الباحثين حيث تبين اعتماد عدد من صحفيي القنوات التلفزيونية على المواقع الإخبارية الإلكترونية.

وعطفاً على ما سبق كانت لهذه الدراسة دورها في رصد تفاعل، ومعالجة المواقع الإخبارية الدولية لأزمة الحجاج القطريين عام 2017 حيث اعتمدت الدراسة على وصف وتحليل الأطر الإخبارية التي بها تم تغطية الأزمة، مع تحديد الشخصيات والجهات المحورية التي تصدرت التغطيات الإخبارية سواء على المستوى والجهات المحورية التي تصدرت للأزمة في التغطيات الإخبارية للمواقع عينة الدراسة، وأخيراً تقديم النتائج والتوصيات التي تسعى إلى أن تشكل اسهاماً معرفياً تهتم به منظمات إدارة الأزمات فضلاً عن المؤسسات الأكاديمية والإعلامية.

مشكلة البحث:

نالت أزمة الادعاءات بمنع الحجاج القطريين من أداء شعيرة الحج عام 2017 نصيباً من التناول والعرض في وسائل الإعلام على المستوى الدولي، وتصدرت إخبارها مختلف تغطيات وسائل الإعلام المطبوعة، والمسموعة، والمرئية، واستحوذت تلك الأزمة على اهتمام المواقع الإخبارية الدولية التي تقدم محتوى بلغات عدة منها اللغة العربية على شبكة الإنترنت، تلك المواقع التي تنتمي لمؤسسات إعلامية دولية كبرى لديها قنوات تلفزيونية، ومواقع إلكترونية تقدم محتوى بلغات مختلفة لجمهور ممتد على مستوى العالم.

لذا فإن هذه الدراسة بصدد رصد، وتحليل المعالجة الإعلامية لموضوع الأزمة في المواقع الإخبارية الدولية التي تقدم محتوى باللغة العربية في المواقع التالية ((CNN Arabic ، SKY NEWS Arabia، Rt Arabic، France 24 Arabic))، وذلك للتعرف على حجم موضوعات التغطية الإخبارية لتلك الأزمة، والتعرف على طبيعة المعالجة والأطر الإخبارية التي تم الاعتماد عليها في تغطيات موضوعات الأزمة، والشخصيات والجهات المحورية الذين تصدروا التغطيات الإخبارية، ومدى استخدام تلك المواقع للوسائط المتعددة التي توفرها تكنولوجيا الاتصال، ومدى الاختلاف في طبيعة المعالجة وتغطية الأحداث ومصادر الأخبار.

أهمية البحث وأهدافه:

تشير الأزمات بمختلف أنواعها وخاصة الأزمات السياسية إلى أهمية وجود إعلام متخصص قادر على معالجة وتقديم الأزمة بأسلوب يدرك طبيعتها وأهميتها، ويحاول جاهداً أن يلتزم بمعايير الحيادية، والمصداقية، والبقاء على مسافة واحدة من جميع أطراف الأزمة حتى وإن كانت هذه المعايير ستؤثر سلباً على المؤسسة الإعلامية في مضمار التنافس بين المؤسسات على تحقيق سبق الإعلامي وارتفاع نسب المتابعة.

فالمؤسسات الإعلامية الكبيرة لديها سياسات تحكم مختلف العاملين بها، ولا بد أن تنعكس تلك السياسات على المحتوى الإعلامي الذي يتم تقديمه، والعمل باستمرار على دراسة، وتقييم الأداء، والاستفادة من التجارب المختلفة لتطوير الأداء، ويجب على الباحثين المساهمة مع تلك المؤسسات في تقييم طبيعة وطريقة معالجة وسائل الإعلام للأزمات، والقضايا المختلفة، ودراسة الأنوات التي استخدمتها تلك الوسائل لإبراز الأخبار، والتحليلات، والتغطيات الإخبارية لتلك الأزمات، وهم ما سيساهم في بناء رصيد معرفي يعتمد على خبرات الماضي باعتبارها دروس للمستقبل.

لذا فإن هذه الدراسة تهدف إلى رصد تفاعل المواقع الإخبارية الدولية مع الأزمة المحددة، والأطر الإخبارية والشخصيات والجهات المحورية التي تصدرت للأزمة، وتأتي هذه الدراسة انطلاقاً من أهمية دراسة الأداء الإعلامي خاصة أثناء الأزمات

السياسية باعتبارها دروس يتوقف عندها الباحثين، ووسائل الإعلام، والقائمين على إدارة الأزمة، ومن بين ما يستهدفه البحث ما يلي:

- 1- تحديد المصادر التي اعتمدت عليها المواقع الإخبارية الدولية في تناولها للأزمة.
- 2- التعرف على أساليب ووسائل الإبراز المصاحبة لتقديم الأزمة.
- 3- تحليل اتجاهات المضمون للمواقع عينة البحث في تغطية الأزمة.
- 4- التعرف على الأشكال، والقوالب التي استخدمتها المواقع الإخبارية في تناولها للأزمة.
- 5- التعرف على الجهات، والشخصيات المحورية الذين تصدروا للأزمة في التغطيات الإعلامية.
- 6- معرفة مدى استخدام المواقع الإخبارية للوسائط المتعددة في تقديم موضوعات الأزمة.

- الإطار النظري للدراسة (نظرية تحليل الإطار الإعلامي Framing theory)

تتميز هذه النظرية كونها ترصد وتحلل المحتوى الإعلامي الضمني، وغير الصريح من خلال السياق الذي يندرج المضمون في طياته، فضلاً عن الإشارة إلى المرجعية التي يستند إليها القائم بالاتصال في تناوله للأحداث المختلفة، والمساعدة في تقديم التحليل العلمي للمعالجة الاتصالية تجاه الأحداث، والأزمات المختلفة، حيث تقدم تفسيراً منتظماً لدور وسائل الإعلام في تشكيل الأفكار والاتجاهات حيال القضايا البارزة.

والإطار الإعلامي لقضية ما يعني انتقاء متعمد لبعض جوانب الحدث، أو القضية وجعلها أكثر بروزاً في النص الإعلامي، مع استخدام أسلوب محدد في توصيف المشكلة، وتحديد أسبابها، وتقييم أبعادها، فالوقائع لا تنطوي في حد ذاتها على معنى محدد، ولكنها تكتسب معناها من خلال التركيز على بعض جوانب هذه الوقائع، وتجاهل البعض الآخر، مما يشير إلى أنه أصبح مفهوماً له دلالة اتصالية يسهم في التعرف على تأثيرات وأدوار وسائل الإعلام في بناء وتشكيل اتجاهات الرأي العام تجاه القضايا المختلفة التي يتم تقديمها في وسائل الإعلام التقليدية، وقد أشار keppinger وآخرون إلى أن الدور الذي تمارسه الأطر الإخبارية في تشكيل الجدل حول النزاعات، أو الأزمات يحدث من خلال وسيلتين أساسيتين هما:

- 1- التناول الذرائعي للحقائق، ويقصد بها تركيز الضوء على الأحداث انطلاقاً من تأييد موقف معين في الصراع أو التنافس.
- 2- إعادة تقييم الأحداث، ويقصد به إطلاق مفهوم سلبي أو إيجابي للأحداث، وربما يتضمن عن كلتا العمليتين تقوية اتجاه، وإضعاف اتجاه آخر، حيث تأثير الأطر في كيفية تفكير الناس بقضية ما بسبب ما تضيفه الأطر من معاني على الأحداث وهو ما يؤثر على فهم المتلقين للإخبار المتعلقة بالأحداث أو الأزمات المختلفة.

وتتضمن بصفة عامة عمليات تحليل الإطار الإعلامي ثلاثة مكونات رئيسية أساسية هي، البناء التركيبي (الشكلي) للقصة الإخبارية، الفكرة المحورية، الاستنتاجات الضمنية، كما تهتم عديد من الدراسات بالعناصر أو المتغيرات التي تتحكم في تحديد الإطار الإعلامي وهي متغيرات أساسية تدور حول مدى الاستقلال السياسي لوسائل الإعلام، نوع مصادر الإخبار، أنماط الممارسة الإعلامية، المعتقدات الأيدلوجية والثقافية للقائمين بالاتصال، وأخيراً طبيعة الأحداث ذاتها.

الدراسات السابقة:

- دراسة (خالد عبد الجواد، 2009)

اهتمت هذه الدراسة بمعالجة المواقع الإخبارية العربية على شبكة الإنترنت للأزمة المالية العالمية، واعتمد الباحث على منهج المسح لعينة من المواقع العربية الإخبارية على شبكة الإنترنت بهدف التعرف على أهم الموضوعات التي قدمتها تلك المواقع حول الأزمة العالمية، وتوصل الباحث إلى العديد من النتائج الهامة أبرزها أن وكالات الأنباء العالمية كانت أكثر المصادر التي اعتمدت عليها المواقع الإخبارية في معالجتها للأزمة، وتعتبر هذه الدراسة من أهم الدراسات العربية في علم الاتصال وإدارة الأزمات حيث تطبيق الباحث لنظرية الأطر بطريقة منهجية رصينة.

- دراسة (هويدا مصطفى، 2009)

اهتمت هذه الدراسة بالتغطية الإخبارية للأزمات والقضايا العربية في قناة الحرة، بهدف الوقوف على المعالجة الإخبارية للأزمات والقضايا العربية في القناة، وقد توصلت الدراسة للعديد من النتائج أبرزها دور المراسلين في تقديم الأحداث، والقضايا العربية المختلفة، واهتمام القناة بالقضايا السياسية، والعسكرية في التغطيات الإخبارية.

- دراسة (Zhang, x, و Holody, K Park، 2012)

اهتمت هذه الدراسة بالتغطية الإخبارية لحادثة إطلاق نار بولاية فرجينيا بالولايات المتحدة الأمريكية عام 2007، وذلك بجمع القصص الصحفية المنشورة في غضون شهر واحد بعد تاريخ الحادث، وقد كشف تحليل الأطر الإعلامية أن وسائل الإعلام قد أظهرت العديد من الإشارات الآتية والعرقية أثناء تغطيتها للحادث، وذلك في أماكن بارزة مثل العنوان الرئيس للخبر، وقد تركز الإهتمام الكثيف بالحادث خلال الأيام الأربعة الأولى للحادث، في حين تم نشر 25% من المقالات الصحفية بعد اليوم السادس عشر للحادث.

- دراسة (Iannarino, Shari R. VEIL, & Alfred J.cotton، 2015)

اهتمت هذه الدراسة بالطرق التي تميز بها وسائل الإعلام جوانب مختلفة من الأزمة ويمكن بها أن تؤثر على تصور الجمهور للحادث، وقد استخدمت الدراسة التحليل الاستقرائي لوصف الإطارات المستخدمة من قبل إخبار الشبكة المسائية الأمريكية لتوصيف الأزمة النووية في اليابان لعام 2011، وبيان كيف يمكن أن تكون هذه التغطية قد شكلت السياسة العامة في الولايات المتحدة الأمريكية؟ وقد أوضحت النتائج أن تحليل الخطاب الإخباري في الشبكة الأمريكية تميز بالقلق، ومحاولات الصحفيين بالنتائج المحتملة للأزمة النووية، وأوضحت الدراسة انخفاض في مستوى التعاون بين مسؤولي الطوارئ في اليابان ووسائل الإعلام الأمريكية، وهو ما أدى إلى ظهور معظم التغطيات الإعلامية الأمريكية دون خبراء، ومسؤولين من اليابان.

- دراسة (Kozman, C & Cozma، 2015)

تناولت هذه الدراسة تغطية صحيفة نيويورك تايمز، وواشنطن بوست لرد الفعل الدولي على استخدام الأسلحة الكيميائية في سوريا (أغسطس 2013)، وذلك بالإجابة عن التساؤلات العديدة للدراسة والتي منها: التعرف على المصادر الرئيسية التي تعتمد عليها الصحف في تغطيتها للأزمة السورية، والأطر المهيمنة على الصحف في تغطيتها للأزمة في سوريا، وقد توصلت النتائج إلى أن القصص الإخبارية كانت غنية بالمصادر، وأن تركيز صحف العينة كان منصب على الجهود الدبلوماسية لمختلف البلدان، والمنظمات التي لها مصالح في المنطقة مثل الولايات المتحدة الأمريكية وروسيا.

- دراسة (شعيشع، 2016)

سعت هذه الدراسة إلى تحليل معالجة قضايا حقوق الإنسان في القنوات الفضائية المصرية سواء الحكومية منها أو الخاصة، وتقديم وصف تحليلي مفصل لما تستخدمه هذه القنوات باختلاف أشكالها وأنماط ملكيتها وتوجهاتها السياسية من أطر لمناقشة هذه القضايا، وأوضحت نتائج التحليل الكيفي للإخبار والتقارير المنشورة كيف وظفت صحف الدراسة آليات بناء الأطر من خلال: الاختيار Selection أو الإبراز والتقديم Presentation.

- دراسة (von KönigsLöw-Kleinen , Kaiser، 2017)

اهتمت هذه الدراسة بالخطاب الإعلامي حول الأزمة الأوربية في ألمانيا وإسبانيا، حيث مر الاتحاد الأوروبي بأزمة اقتصادية جراء أزمات الحكومة اليونانية الاقتصادية، وقد بحثت الدراسة في محتوى تغطية الأزمة ومن شارك في الخطاب أثناء الأزمة بين عامي 2010-2014 في الصحف الألمانية والإسبانية على الإنترنت، وقد أظهرت النتائج أن الصحف الألمانية والإسبانية على الإنترنت قد قدما دعماً لسياسة أوروبا أثناء تلك الأزمة، وهو ما أسسته الدراسة بدرجة عالية من التوازي بين وسائل الاعلام والنظام السياسي في كلا الدولتين.

التعليق على الدراسات السابقة

لقد أفادت الدراسات السابقة، وما توصلت إليه من نتائج وتوصيات الباحث في تحديد المشكلة والإجراءات المنهجية للبحث، وقد كان هناك بعض الملاحظات على مجمل الدراسات السابقة:

- مازال علم إدارة الأزمات حديث نسبياً لا يشكل تراثاً يمكن أن يكون علماً قائماً بذاته، حيث ركزت الدراسات العربية على حوادث العنف والإرهاب والأزمات السياسية الداخلية والحروب الأهلية ولا تزال هذه الدراسات تعتمد على التراث الغربي في استثمار الإدارة الإعلامية لتحقيق التناغم بين الأهداف الإستراتيجية والأهداف السياسية.
- بينما كان التنوع والاختلاف يميز التراث العلمي الغربي الذي لم يتوقف الإهتمام فيه بكيفية تغطية الأزمات إعلامياً، ولكن امتد إلى كيفية إبراز الجهود السياسية، والدبلوماسية لأطراف الأزمة، ومدى فعالية الأجهزة الإعلامية والخبراء في التواصل مع الوسائل الإعلامية التي تهتم بالأزمة، وهو ما ضاعف من أهمية تلك الدراسات التي تعتبر بمثابة دروس مفيدة لمن يريد دراسة التجارب السابقة.

- لوحظ على الدراسات السابقة تحول اهتمام الباحثين عن موضوعات باتت تقليديه بعد أن كانت محط اهتمام الباحثين والدراسات العربية مثل الموضوعات التي كانت تهتم باستخدامات القنوات التلفزيونية والإشاعات المحققة، ودور تلك القنوات في الأزمات المختلفة، وترتيب استخدام الجمهور لتلك الوسائل، وربما يكون لانتشار وسائل الإعلام الجديد وفعاليته دوراً في إعادة ترتيب أولويات الباحثين.

الإجراءات المنهجية للبحث.

نوع البحث ومنهجه:

ينتمي هذا البحث إلى البحوث الوصفية التي تستهدف وصف وتحليل المشكلة البحثية المرتبطة بكيفية تغطية المواقع الإخبارية الدولية لأزمة الادعاءات بمنع الحجاج القطريين من أداء شعيرة الحج عام 2017، بهدف التوصل إلى رصد لطبيعة المعالجة الإخبارية، وتحديد أهم الأطر الإخبارية التي استخدمتها تلك المواقع. ويعتمد البحث على منهج المسح لعينة من المواقع الإخبارية الدولية على شبكة الإنترنت بهدف الوصول إلى البيانات، والمعلومات المطلوبة لدراساتها، وتحليلها، للتعرف على ملامح كل موقع في عرضه للأزمة والاختلافات بين المواقع في أساليب عرضها للأزمة.

الخطوات المنهجية لتحليل المضمون.

أداة جمع البيانات

اعتمد الباحث على استمارة تحليل مضمون للمادة الإخبارية على المواقع الإلكترونية عينة الدراسة للتعرف على أسلوب وطريقة تغطية الأزمة، من خلال التحليل لأساليب معالجة وتغطية الأزمة، ورصد خصائص مضمون المادة التحليلية، وقد تم عرض الاستمارة على قائمة من المحكمين للتأكد من مدى ملائمة فئات التحليل، وتم تعديل الاستمارة لتكون في صورتها النهائية.

فئات التحليل

تم وضع الفئات الخاصة بالتحليل على النحو التالي:

- كيف قيل؟ واشتملت على، تحديد القوالب التحريرية، مصادر الموضوعات، استخدام الوسائط المتعددة والطبيعة التفاعلية في عرض موضوعات الأزمة، عدد مرات النشر.
- ماذا قيل؟ واشتملت على تحديد اتجاهات تحديد اتجاه المضمون في تغطية الأزمة، الكلمات والعبارات المحورية التي استخدمتها المواقع الإخبارية الدولية في تغطيتها للأزمة، والجهات والشخصيات المحورية التي تصدرت للتغطيات الإخبارية للأزمة.

عينة البحث والإطار الزمني:

تم اختيار عينة البحث من المواقع الإلكترونية الإخبارية الدولية التي تتبع مؤسسات اعلامية دولية تتنوع وتختلف ما بين انتماءاتها، حيث يتبع موقع France24 مؤسسة France Medias Monde وتمولها الحكومة الفرنسية، وهي عبارة عن مؤسسة تضم ثلاث قنوات تلفزيونية، وموقع الكتروني باللغات الفرنسية والانجليزية والعربية، وقد تم اطلاق النسخة العربية للموقع في ديسمبر 2006.

وأما موقع Rt Arabic فهو تابع إلى مؤسسة تي في - نوفوستي" التابعة لحكومة روسيا، وتملك قناة فضائية تحمل نفس الاسم، وبدأ البث باللغة العربية في عام 2007.

وأما موقع sky news Arabia هو استثمار مشترك بين شركة أبوظبي للاستثمار الإعلامي ومؤسسة سكاى البريطانية عام 2012، وهي مؤسسة إخبارية متعددة المنصات؛ تبث الأخبار باللغة العربية عبر قناة تلفزيونية، فضلاً عن تقديم خدماتها عبر موقعها الإلكتروني.

وأما CNN Arabic هو موقع إخباري عربي تابع لوكالة سي إن إن، تم تأسيسه في 19 يناير عام 2002، ويُعنى الموقع بتقديم الأخبار الدولية من منظور عربي، وهي تتبع شركة تايم وارنر الأمريكية التي تأسست عام 1980.

وقد كان التنوع والاختلاف بين انتماءات المواقع الأربعة الإخبارية الدولية عينة البحث (France 24- CNN Arabic- sky news Arabia- Rt Arabic)، مع عدم دراسة مواقع إلكترونية دولية تتبع بصورة مباشرة أحد طرفي الأزمة. امتدت العينة الزمنية للبحث مدة شهرين من بداية شهر يوليو وحتى نهاية شهر أغسطس من عام 2017، وقد تمت تحليل

الموضوعات المتعلقة بالأزمة، وذلك من خلال الحصر الشامل لكافة الموضوعات ذات الصلة المباشرة على امتداد العينة الزمنية للبحث.

تساؤلات البحث:

- تسعى الدراسة إلى الإجابة على التساؤلات الآتية:
- ما حجم التكرار للموضوعات المتعلقة بالأزمة في الفترة الزمنية بالمواقع الإخبارية عينة الدراسة؟
 - ما الأشكال والقوالب التي استخدمتها المواقع الإخبارية في تناولها للأزمة؟
 - ما عناصر الإبراز للأزمة (صور، رسوم، خرائط، جرافيك، مؤثرات)؟
 - ما مدى استخدام المواقع الإخبارية للوسائط المتعددة في تقديم موضوعات الأزمة؟
 - ما المصادر التي اعتمدت عليها تلك المواقع في تغطية الأزمة؟
 - من هم الشخصيات والجهات المحورية الذين تصدروا للأزمة في التغطيات الإخبارية؟
 - ما الكلمات والعبارات المحورية التي استخدمتها المواقع الإخبارية الدولية في تغطيتها للأزمة؟
 - كيف كان اتجاه المضمون الإخباري في تغطية المواقع للأزمة؟

صدق وثبات التحليل:

تم إعداد النسخة الأولى لاستمارة التحليل التي استعاد الباحث في بنائها بالدراسات السابقة، وقد اشتملت على الفئات التي استهدف الباحث دراستها، وتم عرضها على قائمة من المحكمين والخبراء للتعرف على مدى تحقيقها أهداف البحث ووضوح وحدات التحليل، وتم إجراء التعديلات المقترحة، وأصبحت الاستمارة معدة للتطبيق، وأما فيما يتعلق بثبات التحليل فقد بلغ متوسط ثبات التحليل 94.1% وهي نسبة مقبولة.

نتائج الدراسة:

1- جدول رقم (1) يوضح أشكال القوالب التحريرية التي تم بها تقديم المواقع للأزمة

شكل المعالجة المواقع	France 24 Arabic	Rt Arabic	SKY NEWS ARABIA	CNN Arabic	الإجمالي	التكرار
خبر	2	18	6	29	55	64%
تحقيق	0	0	0	0	0	0
تقرير إخباري	5	9	2	0	16	18.6%
تقرير تلفزيوني	3	2	7	0	12	14%
حوار	2	0	1	0	3	3.4%
الإجمالي	12	29	16	29	86	100%

ويتضح من الجدول السابق أن الطبيعة الخبرية للمواقع عينة الدراسة قد انعكست على اعتمادها بشكل كبير على قالب الخبر الصحفي في تحرير المواد الإعلامية المرتبطة بالأزمة، إذ اعتمدت المواقع الإخبارية الخبر بنسبة 64% محتلا الترتيب الأول بنسبة كبيرة تتجاوز النصف، وقد لوحظ أن أكثر المواقع الإلكترونية اعتماداً على شكل القالب الخبري والقصة الخبرية في تقديم المحتوى هو موقع CNN Arabic، يلي ذلك موقع Rt Arabic والذي اعتمد على الشكل الخبري بنسبة 62.1%، وفي الأخير موقع France 24 Arabic وذلك بنسبة 16.7%.

وقد تم استخدام قالب التقرير الخبري بنسبة اجمالية 18.6%، وقد لوحظ ارتفاع اعتماد موقع France 24 Arabic على ذلك القالب في تقديمه للتغطية الإخبارية عن الأزمة بنسبة 41.7%، ثم كان قالب التقرير التلفزيوني بنسبة اجمالية 14%، وكان أكثر المواقع اعتماداً على ذلك القالب هو موقع SKY NEWS ARABIA بنسبة 43.75% حيث استفاد الموقع بصورة جيدة من القناة التلفزيونية التابعة لنفس الشبكة الإخبارية، بينما لم يتحقق ذلك الأمر بنسب جيدة لبقية مواقع العينة، والتي لدى كل منها قناة تلفزيونية تستطيع أن تستمد منها تقاريرها التلفزيونية بدلاً من الاعتماد على القالب الخبري الجامد، إذ كان الاعتماد على التقارير التلفزيونية في موقع France 24 Arabic بنسبة 25% وفي الأخير CNN Arabic بنسبة 0%.

ويتبين من الجدول السابق أن المواقع الإخبارية الدولية لم تستخدم قوالب وأشكال تحريرية متعارف عليها مثل التحقيق، والمقال حيث طبيعة تلك المواقع التي تجعلها ملتزمة بالعمل الإخباري يجعلها لا تعتمد على تلك القوالب الصحفية والتي يقل استخدامها في المواقع الإلكترونية الخيرية.

2- جدول رقم (2) يوضح الشخصيات والجهات المحورية التي تصدرت لزاماً في التغطية الإخبارية للمواقع الإلكترونية الدولية محل الدراسة:

الشخصيات والجهات المحورية	France 24 Arabic	Rt Arabic	SKY NEWS ARABIA	CNN Arabic	الإجمالي	التكرار
خادم الحرمين الشريفين/ الديوان الملكي	0	3	1	3	7	8.1%
ولي العهد السعودي	1	0	1	0	2	2.3%
أمير منطقة مكة	0	2	0	2	4	4.6%
الشيخ عبد الله آل ثاني	0	3	5	4	12	14%
مفتي السعودية	0	1	0	0	1	1.2%
إعلامي قطري	1	0	0	0	1	1.2%
وزير الثقافة والإعلام السعودي	0	0	0	2	2	2.3%
وزير الدولة الإماراتي للشؤون الخارجية	0	0	0	1	1	1.2%
وزير خارجية البحرين/ سفير البحرين بالسعودية	0	0	0	3	3	3.5%
باحث مستقل	1	0	0	0	1	1.2%
مدير عام الجوازات السعودية اللواء سليمان اليحيى	1	1	0	0	2	2.3%
الهيئة العامة للطيران المدني في قطر	1	0	0	1	2	2.3%
محلل سعودي	1	1	0	0	2	2.3%
مدير عام الخطوط الجوية السعودية	1	0	0	1	2	2.3%
وزارة الأوقاف القطرية	1	1	0	1	3	3.5%
وزير الخارجية السعودي	1	1	1	1	4	4.6%
سفير المملكة في مصر	0	0	0	1	1	1.2%
وزير خارجية قطر /وزارة الخارجية	0	3	0	3	6	7%
الهيئة العامة للطيران المدني السعودي	1	0	0	1	2	2.3%
وزير /وزارة الحج والعمرة بالمملكة	1	3	1	2	7	8.1%
المنظمة العربية لحقوق الإنسان	0	0	1	0	1	1.2%
اللجنة الوطنية لحقوق الإنسان في قطر	0	3	0	2	5	5.8%
الأمين العام لمجلس حكماء المسلمين	0	0	1	0	1	1.2%
متنوع (أمير قطر، مدير إدارة الحج بقطر، مغردون، وكالات سياحية، إمام وخطيب المسجد الحرام، إعلاميون، لجنة مقاولي الحج بقطر	1	7	5	1	14	16.3%
الإجمالي	12	29	16	29	86	100%

ويتبين من الجدول السابق تنوع الشخصيات والجهات المحورية التي ركزت عليها التغطية الإخبارية لأزمة الادعاءات بمنع الحجاج القطريين من أداء شعيرة الحاج، فقد شملت التغطيات العديد من المسؤولين كخادم الحرمين الشريفين والديوان الملكي،

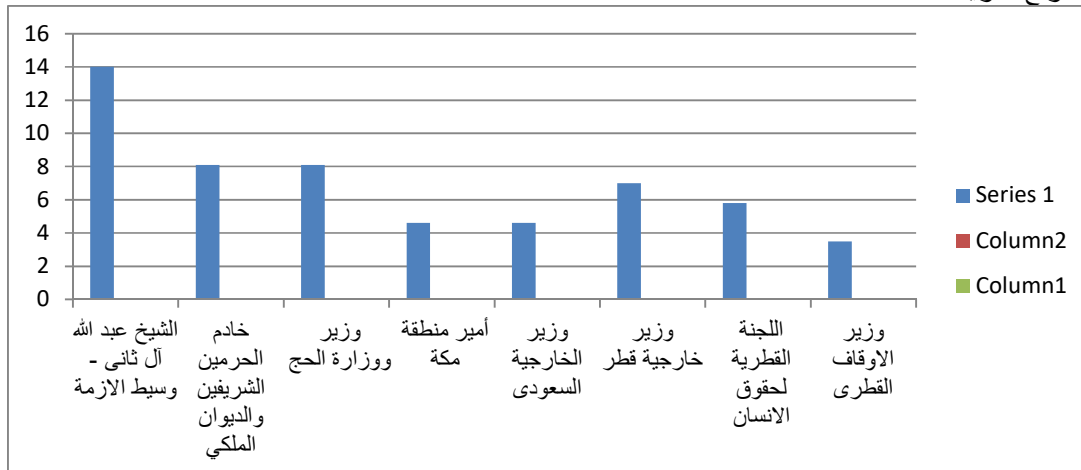
وعدد كبير من الوزراء والسفراء ومديري هيئات حكومية، ومسؤولين غير حكوميين في لجان واتحادات وشركات، وباحثون، وإعلاميون، ومغردون على مواقع التواصل الاجتماعي.

ولا شك أن ذلك التنوع الكبير في الشخصيات ساهم بشكل كبير في استمرار تصدر أخبار الأزمة للمواقع الإلكترونية الدولية لمدة تقرب من شهرين متتاليين، كما أدى ذلك التنوع إلى تسرب تصريحات ربما تكون غير مسؤولة وغير دقيقة خاصة تلك التي صدرت من شركات (مقاولي الحج) تنظيم الحج أو أشخاص غير رسميين تحت مسمى ناشطون ومغردون على مواقع التواصل الاجتماعي.

وكما يتضح من الجدول السابق أن أكثر الشخصيات والجهات المحورية التي تصدرت للأزمة، وسيط الأزمة الشيخ عبد الله آل ثاني وذلك بنسبة 14% فقد كان مصدراً للعديد من الأخبار خاصة على موقع

SKY NEWS ARABIA، وخادم الحرمين الشريفين والديوان الملكي حيث مثلت الأخبار الصادرة عنهما ما يقرب من 8.1%، ثم وزير، ووزارة الحج في المملكة العربية السعودية بنسبة 8.1%، وأمير منطقة مكة 4.6%، ووزير الخارجية السعودي 4.6%.

وعلى الجانب الآخر كان وزير خارجية قطر بنسبة 7% واللجنة القطرية لحقوق الإنسان في قطر 5.8% ووزير الاوقاف القطرية 3.5%، وذلك كما يتضح في الرسم البياني التالي الذي يوضح أكثر الشخصيات والجهات المحورية تصدراً للأزمة في تغطية المواقع الدولية.



رسم بياني رقم (1) يوضح أكثر الشخصيات والجهات المحورية تصدراً للتغطيات الصحفية

3- جدول رقم (3) يوضح موضوعات الصور التي تصدرت التغطيات الإعلامية للمواقع الدولية

المواقع	France 24 Arabic	Rt Arabic	SKY NEWS ARABIA	CNN Arabic	الإجمالي	التكرار
صور شخصيات سعودية	33.3%	2	2	6	14	16.3%
صور شخصيات قطرية	0	2	0	2	4	4.7%
صور شخصيات أخرى	16.7%	2	4	4	12	13.9%
صور متعلقة بالموضوع	41.7%	9	4	14	32	37.2%
متنوع	8.3%	3	6	3	13	15.1%
غير متاح / بدون	0	11	0	0	11	12.8%
الإجمالي	12	29	16	29	86	100%

تكشف النتائج - كما في الجدول السابق - تنوع موضوعات الصور التي استخدمتها المواقع الدولية في تغطيتها للأزمة ومحاولة إبراز صورة على الأقل ترتبط بمضمون الخبر والتغطية الخبرية، ويلاحظ ارتباط نتائج الجدول رقم (3) بالرسم البياني

السابق رقم (1)، حيث يتضح في المجلد ارتفاع تمثيل صور شخصيات رسمية سعودية وذلك بنسبة 16.3%، وقد تنوعت تلك الصور كما يتضح في الرسم البياني السابق، يلي ذلك صور لشخصيات غير محسوبين على أي من طرفي الأزمة وذلك بنسبة 13.9% وقد تصدر تلك الصور وسيط الأزمة الشيخ عبد الله آل ثاني، ثم صور شخصيات قطرية بنسبة 4.7%. وقد تبين من النتائج جهد المواقع الدولية في تقديم صور متنوعة بنسبة 15.1%، مع ملاحظة أن موقع Rt Arabic لا يحتفظ بالصورة الصحفية المنشورة لمدة طويلة الأمر الذي أضاف إلى التصنيفات السابقة للجدول خانة غير متاح، وربما يرجع ذلك إلى متطلبات تقنية بالموقع الإلكتروني وسياسات أرشفة وتخزين المعلومات بالموقع. وفي الإجمالي، وكما يتضح من الجدول السابق أن التغطية الإعلامية للمواقع الدولية للأزمة ركزت على استخدام صور مرتبطة بالموضوع بنسبة 37.2% وذلك لخلق نوع من التنوع ما بين استخدام صور لشخصيات رسمية، وصور مرتبطة بالموضوع يظهر تصنيفها في الجدول التالي.

4- جدول رقم (4) يوضح تحليل لأبرز الصور المتنوعة غير الشخصية المتعلقة بالموضوع

أبرز موضوعات الصور (غير الشخصية) المتعلقة بالموضوع	France 24 Arabic	Rt Arabic	SKY NEWS ARABIA	CNN Arabic	الإجمالي	التكرار
صورة الحرم المكي والكعبة	4	4	3	8	19	55.9%
حجاج بيت الله وجبل عرفات	0	1	0	2	3	8.8%
المعبر الحدودي بين السعودية وقطر	0	3	1	1	5	14.7%
مطارات أو طائرات	1	3	0	3	7	20.6%
الإجمالي	5	11	4	14	34	100%

يتضح من الجدول السابق والخاص بتحليل الصور المتنوعة غير الشخصية المتعلقة بموضوع الأزمة كما اختارتها المواقع الدولية في تغطيتها الإخبارية، تصدر صورة الحرم المكي، والكعبة المشرفة لتلك التغطيات بنسبة كبيرة تبلغ 55.9%، وتشير تلك النتيجة إلى رغبة تلك المواقع واتجاهها إلى زيادة فرص اهتمام الجمهور بالخبر باختيار صور لها تأثير ودلالات دينية لدى الجمهور، وهو ما يشبه استمالة عاطفية دينية لإخبار سياسية، مما يشير إلى وسم الأزمة بالدينية السياسية، رغم نفي مضامين عدة لإخبار مختلفة بأنه لا تسييس لشعيرة الحج، ولكن ما توضحه نتائج الجدول السابق واستخدام المواقع الدولية الإخبارية لصور دينية بكثافة كبيرة مثل صورة الحرم والكعبة المشرفة، وصورة لحجاج بيت الله، أو جبل عرفات بنسبة 8.8% أمر بعيد عن الحيادية بعض الشيء، وهو أمر يؤثر على حيادية المواقع كون الصورة جزء هام من أطر تقديم الإخبار، وهو ما بدا بعدد من المواقع وخاصة موقع CNN Arabic.

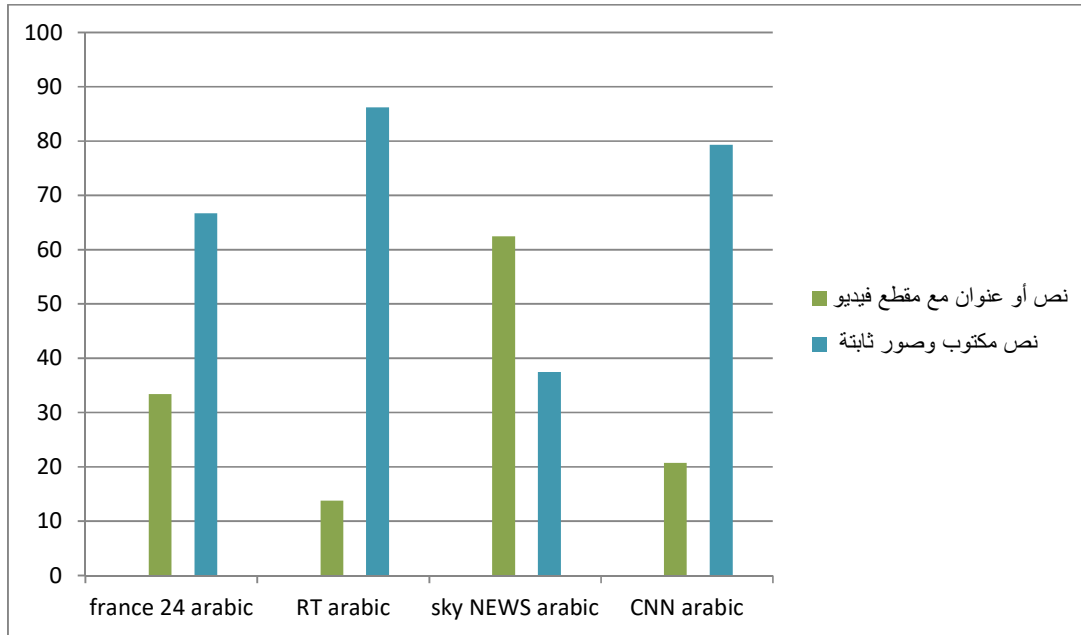
كما يتضح من الجدول السابق أيضا أن 20.6% من الصور المتنوعة المتعلقة بالموضوع التي تم نشرها في المواقع عينة الدراسة كانت لمطارات أو طائرات، خاصة في بداية الأزمة في شهر يوليو من العام الماضي حيث بدأت الأزمة بخلافات حول نقل الحجاج جواً، يلي ذلك صور للمعبر البري الحدودي تكررت بنسبة 14.7% حيث تصدرت تلك الصور في المرحلة التالية للأزمة، وارتبطت ببدء توافر الحجاج القطريين على معبر سلوى الحدودي.

5- جدول رقم (5) يوضح استخدام المواقع للوسائط المتعددة والامكانيات الإلكترونية في عرض موضوعات الأزمة

المواقع	France 24 Arabic	Rt Arabic	SKY NEWS ARABIA	CNN Arabic	الإجمالي	التكرار
استخدام الوسائط						
نص مع تسجيل صوتي	0	0	0	0	0	0
نص أو عنوان مع مقطع فيديو	4	4	10	6	24	27.9%
مضمون بمادة تفاعلية	0	0	0	0	0	0
نص مكتوب وصور ثابتة	8	25	6	23	62	72.1%
نص فقط	0	0	0	0	0	0
الإجمالي	12	29	16	29	86	100%

يتبين من الجدول السابق أن المواقع الإخبارية الدولية في تغطيتها للأزمة استخدمت أشكال متعددة متعارف عليها قد تتسم الآن بالقدم بعض الشيء بعد أن استخدمتها مواقع الصحافة الإلكترونية في بداية نشأتها على الإنترنت حيث كان الاعتماد على تقديم نص مع صورة، أو تقديم نص مكتوب فقط، وهي أمور اعتادت المواقع الإخبارية في بدايتها الاعتماد عليها لدواعي التصميم والتحميل للبيانات وبطء الاتصالات، وهو ما يشير إلى عدم التحديث بتقديم مضامين إخبارية في صورة مواد تفاعلية وانفوجراف وهي أشكال حديثة للوسائط بدأت عديد من المواقع الإلكترونية، والقنوات التلفزيونية الاعتماد عليها بصورة كبيرة، إلا أن المواقع عينة الدراسة لم تستخدمها، ولم تستند من خبراتها الكبيرة في مجال الوسائط المتعددة، والتحرير الإلكتروني، حيث كان الاعتماد على نمطين لاستخدام الوسائط في عرض موضوعات الأزمة، النمط الأول هو تقديم نص مكتوب وصور ثابتة وذلك بنسبة 72.1%، وهو ما يشير إلى استخدام ضعيف للغاية للإمكانيات التي تتيحها الوسائط المتعددة، وربما يعود ذلك إلى تفضيل تلك المواقع لتحقيق سبق النشر عن اعداد مضمون بطريقة متميزة، النمط الثاني هو تقديم نص أو عنوان مع مقطع مصور (فيديو) وذلك بنسبة 27.9% وهي نسبة متوسطة بعض الشيء، وتشير إلى عدم الاستفادة بصورة كبيرة من كون تلك المواقع جزء من شبكات إخبارية دولية كبيرة لديها قنوات تلفزيونية وتمتلك مكتبة غنية بقطاعات الفيديو المصورة.

6- رسم بياني رقم (3) يوضح تحليل استخدام المواقع للوسائط المتعددة والإمكانيات الإلكترونية في عرض موضوعات الأزمة



يتضح من الرسم البياني السابق اعتماد المواقع الإخبارية الدولية عينة الدراسة في تقديمها للتغطية الإخبارية الخاصة بالأزمة على نمطي تقديم نص أو عنوان مع مقطع فيديو، ونمط تقديم نص مع صورة أو صور ثابتة، وكما يتضح فإن أكثر موقع اعتمد على تقديم مقاطع وتقارير مصورة هو SKY NEWS ARABIA وذلك بنسبة 62.5% مقارنة بالاعتماد على الشكل التقليدي لطريقة العرض (نص وصور ثابتة) بنسبة 37.5%.

ولنلاحظ أن موقع CNN Arabic أعتمد على الطريقة التقليدية سألغة الذكر بنسبة 79.3%، مقارنة بتقديمه لمحتوى نصي مع مقاطع مصورة بنسبة 20.7%، وموقع Rt Arabic الذي اعتمد على تقديم نص مكتوب وصور ثابتة في عرضه للتغطيات الإعلامية عن الأزمة بنسبة 86.2% من التغطيات الإخبارية التي قدمها.

7- جدول رقم (6) يوضح الطبيعة التفاعلية للمواقع الإخبارية للمواقع الإخبارية في معالجتها للأزمة

المواقع	France 24 Arabic	Rt Arabic	SKY NEWS ARABIA	CNN Arabic	الإجمالي	التكرار
الطبيعة التفاعلية						
اتاحة تعليقات الجمهور فقط	2	12	0	13	27	31.4%
اضافة وصلات للموضوع فقط	0	0	0	0	0	0
الاثنان معا	10	17	0	16	43	50%
لا يوجد	0	0	16	0	16	18.6%
الإجمالي	12	29	16	29	86	100%

يتضح من الجدول السابق أن المواقع الدولية عينة الدراسة قد اختلفت فيما بينها على طبيعة التفاعلية بينها وبين الجمهور في تغطيتها الإخبارية، واتاحة عناصر التفاعلية مع الجمهور، فقد اتجهت غالبية العينة إلى عرض موضوعات الأزمة بإضافة وصلات تفاعلية تنتج للجمهور الانتقال إلى موضوعات أو صفحات ذات علاقة بالموضوع، بالإضافة إلى اتاحة فرص تعليق الجمهور على الإخبار الواردة وهو ما يؤكد رغبة تلك المواقع في خلق التفاعلية، وتبادل الأدوار بين المرسل والمستقبل، وهذا ما حققته France 24 بنسبة 83.3% وموقع Rt Arabic بنسبة 58.6% وموقع CNN Arabic بنسبة 55.2%.

في حين كان اتاحة تعليقات فقط بنسبة 31.4%، ويجب الإشارة إلى أن موقع SKY NEWS ARABIA لا يتيح لجمهوره اضافة تعليقات على الإخبار، ولا يقدم باستمرار روابط إخبارية ذات صلة بالإخبار الصحفية، ويبدو أن الموقع اعتمد تلك السياسة على مختلف الإخبار حيث كان الاعتماد على التقارير المصورة الجاذبة للجمهور على حساب التفاعلية بين الموقع وجمهوره. كما اشتركت المواقع عينة البحث في كونها لم تكتفى فقط بإتاحة روابط تفاعلية فقط، إذ اتاحت تفاعل الجمهور بالتعليقات وروابط تفاعلية معا.

كما وجب الإشارة إلى أن اتاحة تعليقات الجمهور بهدف تحقيق درجة تفاعل بين الجمهور وبعضه، وبين الموقع وجمهوره لم يكن في كل الأوقات أمر إيجابي لصالح الأزمة، حيث انتشار التعليقات السلبية التي ربما لا تتفق مع المحتوى الإيجابي لبعض الإخبار، الأمر الذي يدعو إلى التفكير في سياسة اتاحة فرص تعليق الجمهور على الإخبار بالمواقع الإلكترونية، وما هي الضوابط التي تحكمها؟ والمسؤولية الواقعة على الموقع والجمهور المشارك إذا ما تم استغلال تلك الساحة استغلال خاطئ، وخاصة إذا كانت الإخبار تتعلق بأزمة سياسية.

8- جدول رقم (7) يوضح مصادر الموضوعات التي عالجتها المواقع الإخبارية الدولية عينة الدراسة

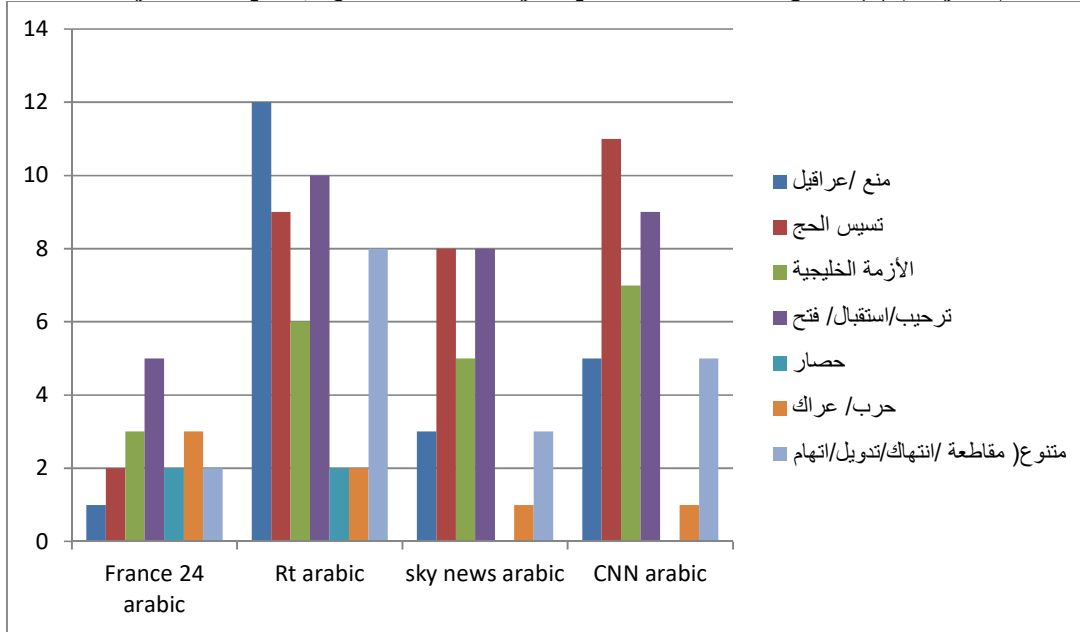
المواقع	France 24 Arabic	Rt Arabic	SKY NEWS ARABIA	CNN Arabic	الإجمالي	التكرار
مصادر الموضوعات						
صحفيو الموقع	1	1	6	27	35	40.7%
وكالة أنباء	7	22	0	0	29	33.7%
صحيفة	0	3	0	0	3	3.5%
موقع آخر	0	1	0	0	1	1.2%
القناة التلفزيونية للموقع	4	2	10	2	18	20.9%
متخصصون	0	0	0	0	0	0
متنوع	0	0	0	0	0	0
الإجمالي	12	29	16	29	86	100%

يتضح من الجدول السابق ارتفاع اعتماد المواقع الإخبارية عينة الدراسة على صحافييها ومحرريها في جمع وعرض الإخبار، ويرجع ذلك بسبب أن عينة الدراسة تمثل مؤسسات اعلامية كبيرة حيث كان صحفيو الموقع مصدراً للخبر بنسبة اجمالية 40.7%،

يلي ذلك وكالات الأنباء 33.7%، ثم القناة التلفزيونية التابعة لشبكة الإخبار التي ينتمي إليها الموقع بنسبة 20.9%. في حين تضائل الاعتماد على موقع آخر كمصدر للخبر باعتبار أن ذلك الأمر ربما لا يلقى بمواقع دولية كبيرة إلى 1.2% وهو ما يتوافق مع نتائج دراسة خالد عبد الجواد، وانعدام الإخبار المعتمدة على مصادر مختلفة، وربما يعود ذلك إلى طبيعة الأزمة السياسية وضرورة التأكد من مصادر الإخبار والتصريحات، رغم أن بعض الإخبار قد اعتمد الصحفيون والمحررون فيها على مصادر غير متخصصة كما سبق إيضاحه في جدول رقم (2) إلا أن المواقع عينة الدراسة قد أكدت بنسبة 100% مصادر الإخبار ولم تُجهل أي خبر أثناء المعالجة الإخبارية.

كما يتضح من الجدول السابق ارتفاع اعتماد Rt Arabic على وكالات الأنباء كمصادر بنسبة 75.9%، في حين كان اعتماد CNN Arabic على صحافييها بنسبة 93.1% وهي نسبة مرتفعة للغاية، في حين كان اعتماد SKY NEWS ARABIA على قنواتها التلفزيونية، ومحررين موقعها بنسبة 100%، في حين تضائل اعتماد المواقع عينة الدراسة على الصحف كمصدر للإخبار بنسبة 3.5% ويرجع ذلك طبيعة المواقع عينة الدراسة التي تقدم خدمات إخبارية سريعة تجعلها مصدر للصحف لا أن تأخذ هي من الصحف.

9- رسم بياني رقم (4) يوضح أكثر الكلمات المحورية التي استخدمتها المواقع الإخبارية الدولية في التغطية للأزمة.



ويتبين من الرسم البياني السابق تعدد الكلمات المحورية التي تم استخدامها في تغطية المواقع الدولية للأزمة، وقد تنوعت أكثر الكلمات المحورية استخداماً في الادعاءات ما بين (منع/عراقيل/معوقات، حصار، مقاطعة/انتهاك/تدويل/اتهام)، وقد كانت عبارة (تسييس الحج) تستخدم من طرفي الأزمة سواء في الادعاء على المملكة، أو في دفاع المملكة عن نفسها ونفيها لتلك الادعاءات، وفي الأخير الكلمات الإيجابية مثل (ترحيب/استقبال/اشادة).

ويلاحظ من تحليل تكرار الكلمات أو العبارات المستخدمة في تغطية الأزمة أن أكثر المواقع الإخبارية الدولية استخداماً لكلمات (المنع والعراقيل) كان موقع Rt Arabic خاصة في بداية الأزمة، رغم انخفاض ما نشره عن الأزمة من ناحية الكم، وقد كان موقع France 24، وموقع sky news الأقل استخداماً لمصطلحات (المنع والعراقيل)، وفيما يخص عبارة (تسييس الحج) ظهرت تلك العبارة بمعدلات تكرارية مرتفعة لدى المواقع الأربعة عينة الدراسة، ويرجع ذلك إلى ورود تلك العبارة على لسان طرفي الأزمة، سواء من جانب الادعاء أو من جانب طرف النفي.

ويلاحظ ربط المواقع عينة الدراسة ما بين أزمة الادعاءات بمنع حجاج قطر من أداء شعيرة الحج، وما يعرف إعلامياً بالأزمة الخليجية بصفة عامة، وهو ما أثر على حياد تلك المواقع حيث أن تقديم أزمة الادعاءات في سياق موضوع أكبر وهو الأزمة

الخليجية أمر ربما يقدم احياء للجمهور بأن هناك تسييس للحج وهو ما يؤثر على حيادية المواقع في تقديم تغطياتها الإخبارية، خاصة اذا ما تم استخدام كلمات أخرى مثل (حصار)، ثم (عراك، وحرب).

كما يلاحظ أن المواقع الأربعة ومنذ منتصف الأزمة حتى نهايتها قد خففت من حدة الكلمات المحورية والعبارات التي استخدمتها واستبدلتها بكلمات ايجابية مثل (الترحيب، استقبال، فتح المعبر، الاشادة والشكر) وهي كلمات اعتمدت عليها في تغطيتها الإخبارية خلال النصف الثاني من الأزمة Rt Arabic وموقع CNN Arabic بمعدلات تقارب استخدامهما لكلمات المنع والأزمة والتسييس، الأمر الذي يشير إلى عدم اتخاذ موقف مسبق وثابت لدى تلك المواقع في تغطياتها لأزمة الادعاءات.

10- جدول رقم (8) يوضح اتجاه مضمون المعالجة الإخبارية في تغطية المواقع للأزمة

المواقع	France 24 Arabic	Rt Arabic	SKY NEWS ARABIA	CNN Arabic	الإجمالي	التكرار
سلبي (تصعيدي)	2	8	3	10	23	26.7%
محايد	2	7	1	4	14	16.3%
غير محدد	3	3	5	3	14	16.3%
إيجابي (تهديئة)	5	11	7	12	35	40.7%
الإجمالي	12	29	16	29	86	100%

يتبين من الجدول السابق أن الاتجاه الأغلب في مضمون المعالجة الإخبارية للمواقع الدولية عينة الدراسة كان اتجاه إيجابي يعتمد على إخبار وتصريحات ايجابية محددة صدرت منذ بداية شهر أغسطس بعد أن كان الاتجاه السلبي في التغطية الإخبارية هو المسيطر على بعض المواقع الإلكترونية التي تأثرت بقوة الادعاءات، وبالكلمات، والعبارات التي تحقق استمالات نفسية ودينية، وتسعى إلى تصعيد الأزمة واشتعالها (انظر الرسم البياني رقم 4).

وكما يتضح من الجدول السابق أن التغطيات الإيجابية التي تهدف إلى عدم التصعيد والتهديئة واحتواء ادعاءات الأزمة مثلت نحو 40.7% وقد تقاربت المواقع الأربعة عينة الدراسة في نسب نشر تلك الإخبار في الفترة الزمنية التي سبق وأن أشار إليها الباحث، يلي ذلك الإخبار والتغطيات التصعيدية السلبية، والتي افترضت مبكراً وجود أزمة حقيقية والتي بدأت مع منتصف شهر يوليو ووصلت ذروتها في نهاية الشهر نفسه، مع استمرار القليل منها فترة شهر أغسطس، ومثلت نحو 26.7% من التغطيات الإخبارية، في حين كانت الإخبار المحايدة تمثل 16.3% وهي نسبة منخفضة بعض الشيء، في حين كانت الإخبار غير محددة الاتجاه بنفس النسبة 16.3%.

وكما يتضح من الجدول السابق أن SKY NEWS ARABIA كان من أكثر المواقع تأكيداً على التغطيات الإيجابية التي تهدف إلى احتواء الأزمة ثم CNN Arabic بينما كان موقع Rt Arabic الأكثر في تقديم نسب الإخبار المحايدة بنسبة 24.1%.

وكما يتضح من الجدول السابق أن الحفاظ على الحيادية والبقاء على مساحة واحدة من أطراف الأزمة أثناء التغطيات الإخبارية للأزمات السياسية أمر في غاية الصعوبة ربما تتضاءل مساحته باستمرار خاصة مع تصريحات ولغة خطاب قوية من جانب أطراف الأزمة تجعل المادة الإخبارية والتحريرية قوية تسير في اتجاه صاحب التصريح الأقوى ابتداء من عنوان الخبر، وحتى الوسائط والتعليقات المتاحة مع الخبر، الأمر الذي يؤثر على المحرر الصحفي في أن يقدم خبر متوازن بين طرفي الأزمة، وحتى أن حاول أن يجتهد في اضافة سياق إخباري متنوع بين طرفي الأزمة.

مناقشة نتائج الدراسة.

بعد استعراض النتائج السابقة للدراسة حول معالجة المواقع الإخبارية الدولية التالية:

((CNN Arabic ، SKY NEWS Arabia، Rt Arabic،France 24 Arabic))

على شبكة الإنترنت لأزمة الادعاءات بمنع الحجاج القطريين من أداء شعيرة الحج عام 2017، يمكن استخلاص أهم نتائج الدراسة فيما يلي:

- 1- ارتفاع نسبة اعتماد المواقع الإخبارية عينة الدراسة على قالب الخبر في تغطية الأزمة بنسبة 64% يلي ذلك التقرير الإخباري، وفي الأخير التقرير الإخباري التلفزيوني، أما القوالب التحريرية الأخرى مثل التحقيق، والمقال فلم يتم استخدامها بتلك المواقع للتعليق على موضوع الأزمة بصورة تحليلية.
- 2- تنوعت الشخصيات والجهات المحورية التي ركزت عليها التغطية الإخبارية لأزمة الادعاءات بمنع الحجاج القطريين من أداء شعيرة الحاج (كما برز وسيط الأزمة كمصدر مهم للإخبار بنسبة 14%)، ولا شك أن ذلك التنوع الكبير في الشخصيات ساهم بشكل كبير في استمرار تصدر إخبار الأزمة للمواقع الإلكترونية الدولية لمدة تقترب من شهرين متتاليين، كما أدى ذلك التنوع في ظهور تصريحات، وإخبار لجهات غير رسميه، وغير مسؤولة منها كيانات غير قانونية، وناشطين علي مواقع التواصل الاجتماعي.
- 3- تنوع موضوعات الصور التي استخدمتها المواقع الدولية في تغطيتها للأزمة ومحاولة إبراز صور شخصية لرموز سياسية في محاولة لإضفاء الأهمية للتغطية، مع تصدر صورة الحرم المكي، والكعبة المشرفة لموضوعات الصور غير الشخصية بنسبة كبيرة تبلغ 55.9%، وهو ما يشير إلى استماله عاطفية دينية لإخبار سياسية، ووسم الأزمة بالدينية السياسية، رغم نفي مضامين عدة لإخبار مختلفة بأنه لا تسييس لشعيرة الحج، وكان يحب التفكير في قواعد الحيادية فيما يخص بموضوعات الصور التي يتم نشرها.
- 4- عدم تقديم مضامين إخبارية في صورة مواد تفاعلية وانفوجراف، وهي أشكال حديثة بدأت المواقع الإلكترونية، والقنوات التلفزيونية الاعتماد عليها بصورة كبيرة، مع عدم استخدام طرق عرض قديمة لا تعتمد على أي من الوسائط والصور، مع عدم استفادة المواقع عينة الدراسة بنسبة كبيرة بكونها جزء من شبكات إخبارية دولية لديها قنوات تلفزيونية، حيث كان نسبة نشر موضوعات مع تقارير مصورة (فيديو) لا تزيد عن 27.9% من إجمالي التغطيات الإخبارية.
- 5- المواقع الإخبارية الدولية عينة الدراسة قد اختلفت فيما بينها على طبيعة التفاعلية بينها وبين الجمهور في تغطيتها الإخبارية، واتاحة عناصر التفاعلية مع الجمهور، فقد اتجهت غالبية العينة إلى عرض موضوعات الأزمة بإضافة وصلات تفاعلية تتيح للجمهور الانتقال إلى موضوعات أو صفحات ذات علاقة بالموضوع، بالإضافة إلى إتاحة فرص تعليق الجمهور على الإخبار الواردة، وهو ما يؤكد رغبة تلك المواقع في خلق التفاعلية وتبادل الأدوار بين المرسل والمستقبل.
- 6- تنوعت المواقع فيما بينها في إتاحة الحرية للجمهور للتعليق على الإخبار، إذ أتاحت بعض المواقع ذلك بينما SKY NEWS ARABIA لم يتح لجمهوره إمكانية التعليق.
- 7- ارتفاع اعتماد المواقع الإخبارية عينة الدراسة على صحافييها ومحرريها في جمع وعرض الإخبار، ويرجع ذلك بسبب أن عينة الدراسة تمثل مؤسسات اعلامية كبيرة لديها الامكانيات المادية والبشرية لكي تعتمد على شبكة مراسليها، يلي ذلك، الاعتماد على كالات الانباء، ثم القناة التلفزيونية التابعة لشبكة الإخبار التي ينتمى اليها الموقع، في حين تضائل اعتماد المواقع عينة الدراسة على الصحف كمصدر للإخبار بنسبة 3.5%.
- 8- تعدد الكلمات المحورية التي تم استخدامها في تغطية المواقع الدولية للأزمة، وقد تنوعت أكثر الكلمات المحورية استخداما في الادعاءات (منع/عراقيل/معوقات، حصار،مقاطعة /انتهاك/تدويل/اتهام)، وقد كانت عبارة (تسييس الحج) تستخدم من طرفي الأزمة سواء في الادعاء على المملكة أو في دفاع المملكة عن نفسها ونفيها لتلك الادعاءات لذلك ظهرت تلك العبارة بمعدلات تكرارية مرتفعة لدى المواقع الأربعة عينة الدراسة.

توصيات البحث:

- 1- التوصية بإجراء مزيداً من الدراسات المهمة بعلم إدارة الأزمات من المنظور الاتصالي.
- 2- تشجيع وسائل الإعلام على إجراء دراسات متابعة، وتقييم لأدائها الاتصالي في تغطية الأزمات المختلفة.
- 3- ضرورة التزام وسائل الإعلام بمختلف أنواعها بوضع سياسات للحيادية خاصة في تناولها للأزمات الدولية والسياسية.
- 4- وضع ضوابط ومواثيق اعلامية تلزم المواقع الإلكترونية بمسؤوليتها على ما يحتويه مضمون تعليقات الجمهور، وتفاعلاتهم مع محتويات التغطيات الإخبارية.
- 5- التوصية بالترام المواقع الإخبارية بالاعتماد على مصادر وجهات رسمية أثناء تغطيتها للأزمات الدولية والسياسية.
- 6- التوصية بعدم استخدام الاستمالات الدينية، أو العاطفية أثناء التغطية الإخبارية للأزمات السياسية، سواء في العنوان والمضمون الخبري، أو في عرض صور تتحيز لجانِب على حساب جانب آخر، طمعاً في زيادة نسبة المتابعة أو المشاهدة.

REFERENCE

- Elsayed Mohamed.(2016). The Treatment human rights issues in the Egyptian government and private channels and their impact on the Egyptian youth attitudes towards it, Cairo University Theses.
- Ghada Elbatreek.(2017). News sites and the Arab political movement, Atlas Publishing & Media Production,p5.
- Hassan Emad, Laila Houssen,(2012).communication and contemporary theories, Tenth edition, Eldar elmasrya ellbnanya, p348 -350.
- Herwal Bakta, Ben Zahra Houssine. (2017). The reliance of private television channels in Algeria on electronic news sites. *Abdel Hamid Ben Badis University, Faculty of Social Sciences*, <http://e-biblio.univ-mosta.dz/handle/123456789/5943>.
- Hoayda Mostafa.(2009).Media and contemporary crises. Egyptian Book Organization.
- J Kaise ,Kleinen-von KönigsLöw .(2017) .The Framing of the Euro Crisis in German and Spanish Online News Media between 2010 and 2014: Does a Common European Public Discourse Emerge .? *JCMS: Journal of Common Market Studies*,vol.814-798 (4)55).
- Khaled Abd elgwad.(2009). News sites on the Internet and the global financial crisis, *vol. (48)*, 223-69.
- Meshan elshatry(2011).Arab Forum for Human Resources Management. URL:<https://hrdiscussion.com/hr32793.html>.
- Mohamed elshemry.(2016).Introduction to the study of public relations and media, Arab Publishing House, p32.
- Monzer elzbede.(2013).Dar Al Hamed Publishing & Distribution. p201.
- N. T Iannarino ,Shari R. VEIL ,Alfred J.cotton .(2015) .Iannarino, N. T., Veil, S .Bringing home the crisis: How US evening news framed the 2011 Japan Nuclear Crisis .*Journal of Contingencies and Crisis Management*.181-169 .
- R Cozma and Kozman, C .(2015) .The Syrian Crisis in the News: How the United States' elite newspapers framed the international reaction to Syria's use of chemical weapons .*Journalism Practice*((5)9),686-669 ..
- S. Y Park ,Holody, K ,Zhang,x .(2012) .Race in media coverage of school shootings: A parallel application of framing theory and attribute agenda setting .*Journalism & Mass Communication Quarterly*((3)89), 475-494.

International news web sites and their interaction with international crises Case study: The crisis of Qatari pilgrims in 2017

*Ahmed Mostafa kamel**

ABSTRACT

The study aims to monitor interaction and processing international news sites of Qatari pilgrims crises in 2017 which depend on describe and analyses news frames of crises with determine personalities and pivotal actors on descriptive level or analytical level with regard to crisis news coverage frames (how it was said? And what was said?), the research sample includes four international news websites, the research has reached many important results including the adoption of news sites sample study on its journalists and editors in the collection and presentation of news and the diversity of personalities and pivotal actors which tend to vary between neutrality and bias in their news coverage on crises.

Keywords: Websites, News frameworks, Crisis management, News processing, Media, Crises.

* Al Falah University, Dubai, United Arab Emirates. Received on 1/2/2019 and Accepted for Publication on 29/9/2019.