سمات وخصائص التناول الإعلامي لجائحة كورونا بصحيفة الاتحاد الإماراتية ودوره في دعم الصحة العامة أثناء الأزمات

د. لبنى محمد الكناني*

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على سمات وخصائص التناول الإعلامي لجائحة كورونا بصحيفة الاتحاد الإماراتية ودوره في دعم الصحة العامة أثناء الأزمات.

وأظهرت نتائج الدراسة أن "الأخبار" أكثر الفنون الصحيفة التي استخدمتها الصحيفة (92.77%) .

كما أظهرت النتائج أن " مصدر مسئول في وزارة الصحة " جاء أولا بنسبة 37.86 % بين مصادر المعلومات التي اعتمدت عليها الصحيفة، وخلصت الدراسة إلى أن الموضوعات الصحية جاءت أولا (26.15%)، ثم الاجتماعية (26.00%)، ثم الاقتصادية (25.84%).

وتوصلت الدراسة إلى أن أهداف التوعية الوقائية كانت (84.10%) تلتها التوعية العلاجية (15.90%)، ولم تظهر الأهداف الدعائية حيث لم تسع الجهات المعنية بالصحة للدعاية لنوع معين من اللقاحات.

وخلصت الدراسة إلى أن " الاستمالات التطمينية " جاءت بنسبة 100 % وكانت نقلا عن تصريحات لكبار المسؤولين في الدولة، والمتحدثين الرسميين في الجهات المعنية بمواجهة الأزمة، وكذلك فيما يصدر من بيانات وإحاطات إعلامية عن هذه الجهات، ولم تظهر " الاستمالات التخويفية" .

- وجاءت الملامح الإيجابية في مقدمة الملامح المستخدمة في موضوعات أزمة كورونا، وذلك بنسبة 81.50%. وتمثلت في حالات الشفاء التي كان يتم الإعلان عنها يوميا من قبل وزارة الصحة، وكذلك حصول الدولة على الأدوية واللقاحات بشكل سريع وتطعيم معظم أفراد المجتمع في وقت قياسي، وجاءت الملامح السلبية بنسبة 18.50%، وتمثلت في حالات الإصابة، وحالات الوفيات، وظهور سلالات متحورة من كورونا، وحظر التجول.

وتناولت الصحيفة الأطر الرئيسية الثلاثة لإدارة أزمة كورونا، وهي مرحلة ماقبل الأزمة، ومرحلة التعامل مع الأزمة، مرحلة ما بعد الأزمة.

والتزمت الصحيفة بالاستراتيجية الإعلامية للدولة والتي من أهم توجهاتها تعزيز مكانة الدولة إقليميا ودوليا.

وفي مواجهة ما قد تنشره وسائل التواصل الاجتماعي من أخبار زائفة، حرصت الصحيفة على إمداد الجمهور بالأخبار الصحيحة من مصادرها الأصلية من الجهات المسؤولة بالدولة.

وحرصت الصحيفة على ارتباط التغطية الإعلامية للأزمة بمحددات وتوجهات الأمن القومي والاجتماعي في الدولة وكانت أخبارها تتضمن كل ما يعزز الأمن القومي للدولة سياسيا واقتصاديا ومجتمعيا.

التزمت الصحيفة بالمعايير المهنية والأخلاقية للصحافة والإعلام في الدولة، وقامت بنشر الأخبار عن نشاطات الوزارات والهيئات المختلفة بالدولة، وحرصت على عدم نشر ما يكدر السلم المجتمعي.

وأوصت الدراسة بأن تهتم الصحف بجميع الفنون الصحفية خاصة التحقيقات حيث تكون تغطيتها للأحداث أكثر شمولا، وتفيد القاريء كثيرا حيث سيمكنه التعرف على وجهات النظرالمتعددة للقضية الواحدة خاصة قضايا التعليم وبشكل خاص في حال تعرض المجتمع أو العالم لأي أزمة مستقبلا، ولم تقتض دواعيها التباعد الاجتماعي.

*أستاذ مساعد بكلية الإعلام - جامعة أبو ظبي سابقا

Features and characteristics of the media handling of Al-Ittihad newspaper, UAE the Corona pandemic

And its role in supporting public health during crises

Abstract

This study aimed to identify the characteristics of the media handling of the Corona pandemic in the Emirati newspaper Al-Ittihad and its role in supporting public health during crises.

The results of the study showed that "The News" was the most used newspaper art (92.77%).

The results also showed that “an official source in the Ministry of Health” came first with a percentage of 37.86% among the sources of information that the newspaper relied on, and the study concluded that health issues came first (26.15%), then social (26.00%), then economic (25.84%).

The study concluded that the preventive awareness goals were (84.10%), followed by the therapeutic awareness (15.90%), and the propaganda goals did not appear, as the health authorities did not seek to advertise a specific type of vaccines.

The study concluded that the “reassuring solicitation” came by 100% and was quoting statements by senior officials in the state, and official spokespeople in the authorities concerned with confronting the crisis, as well as in the statements and media briefings issued by these parties, and the “intimidating solicitations” did not appear.

The positive features came at the forefront of the features used in the topics of the Corona crisis, with a rate of 81.50%. They were represented in the cases of recovery that were announced daily by the Ministry of Health, as well as the state's rapid access to medicines and vaccines, and the vaccination of most members of society in record time. The negative features came by 18.50%, and were represented in cases of infection, deaths, and the emergence of mutated strains of Corona virus and curfe

The newspaper dealt with the three main frameworks for managing the Corona crisis, which are the pre-crisis phase, the phase of dealing with the crisis, and the post-crisis phase.

The newspaper adhered to the state's media strategy, one of its most important directions is to strengthen the state's position regionally and internationally.

In the face of what may be published by social media of false news, the newspaper was keen to provide the public with correct news from its original sources from the responsible authorities in the state.

The newspaper was keen to link the media coverage of the crisis with the determinants and trends of national and social security in the country, and its news included everything that enhances the country's national security politically, economically and socially.
The newspaper adhered to the professional and ethical standards of the press and media in the country, and published news about the activities of the various ministries and authorities in the country, and was keen not to publish anything that disturbs societal peace.
The study recommended that newspapers pay attention to all journalistic arts, especially investigations, where their coverage of events is more comprehensive, and greatly benefit the reader, as he will be able to identify the multiple viewpoints of one issue, especially education issues, especially in the event that society or the world is exposed to any crisis in the future, and its reasons do not require social distancing.

المقدمة :

عندما تأتي الكوارث الطبيعية والبيئية كالزلازل والبراكين والأعاصير قدرا، لا يستطيع الإنسان لها دفعا ، وإن كان التطور العلمي قد جابه كثيرا من هذه الأحداث القدرية كالزلازل حيث استطاعت اليابان بناء الكثير من المقاييس العلمية للتنبؤ بالزلازل وأماكن وأوقات حدوثها خاصة لو كانت هذه الأماكن دائم حدوث الزلازل بها وكذلك توقيتاتها المتكررة في أوقات معينة، كما بنت اليابان البنايات وحتى ناطحات السحاب بطريقة هندسية تستجيب لهذه الهزات الأرضية لمقاومتها والتماهي معها دون سقوط البناء.

كما يقف الجهد البشري أيضا أمام هذه الكوارث الطبيعية البحتة متحديا ببذل جميع الجهود وتضافر ورصد كل الإمكانيات المادية والبشرية للحيلولة دون وقوع آثار مدمرة هائلة جرائها وتقليل هذه الخسائر قدر الإمكان أو حتى تلاشيها.

وفي حالة الكوارث الصحية كانتشار الأوبئة أيضاً تتضافر جهود كل دولة على حدة لحماية شعبها من هذا الوباء أو ذلك، كما تتضافر الجهود الدولية لحماية شعوب العالم من هذه الكارثة وتبعاتها.

واجتاح العالم الكثير من الأوبئة والكوارث الصحية التي من أشهرها أزمة الانفلونزا الإسبانية، ثم أنفلونزا الخنازير، وأنفلونزا الطيور ، ومرض سارس، والإيدز وغيرها.

"وقد شكلت الأزمات والكوارث ، وماتزال على مر العصور تهديداً واضحاً للاستقرار البشري، وفرضت نفسها كإحدى التحديات أمام متخذ القرار على أعلى المستويات، وذلك من منطلق صيانة وحماية الحياة البشرية ومن منطلق التغلب على تداعياتها (سواء كانت أزمة أو كارثة) عن طريق تسييرها في جانبها التقني من جهة وبعدها الاتصالي خصوصاً، سواء في مرحلة ما قبل الأزمة بمحاولة التنبؤ بها إذا أمكن بالتخطيط القائم على الأسلوب العلمي كمنهج في دراسة الأزمات والأخطار، أو أثناء الأزمة بحسن إدارتها ومواجهتها بسياسة المبادرة قبل

رد الفعل، أو مرحلة ما بعد الأزمة من حيث التعلم والاستفادة من الدروس والأخطاء في مرحلة التنفيذ الفعلي للمواجهة والتوثيق للأزمة وأبعادها المستقبلية في مواجهة الأزمات المستقبلية."[1]

وفي نهاية عام ٢٠١٩ وتحديدا في شهر ديسمبر بدأ ينتشر خبر ظهور وباء كورونا (كوفيد - 19) في مدينة ووهان الصينية وبدأت الأخبار تعزو المرض إلى الخفافيش أو بسبب حادثة في سوق ووهان للأسماك والمأكولات البحرية ، ولم يكن أحد يتصور أن ينتقل المرض بهذه السرعة إلى معظم دول العالم بل كلها تقريبا في غضون شهرين فقط ، حتى بدأت جميع دول العالم بدءا من شهر فبراير ٢٠٢٠ في بث معلومات بظهور حالات إصابة فيها . وبدأت التحليلات العلمية تتحدث عن مدى صحة معلومات انتقال المرض من الخفافيش إلى الإنسان، كما بدأت التكهنات تشير إلى تصنيع الفيروس و تخليقه في أحد المعامل الصينية، ثم خروجه من المعمل وانتشاره في الهواء الذي نقله إلى جميع أنحاء العالم ، وتكهنات أخري حول معامل أخرى في بلدان أخري كفرنسا وأمريكا وغيرها.

وتم تداول العديد من التحليلات الإخبارية التي تشير إلى أن انتشار هذا الفيروس هو جزء من الحرب الاقتصادية الدائرة بين الصين وأمريكا ، وجرت اتهامات متبادلة بين الجانبين في هذا الشأن ، فاتهمت أمريكا الصين أنها وراء نشر هذا الوباء في جميع أنحاء العالم والتسبب في خسارة أرواح الملايين من البشر وكذلك خسارة الأموال الضخمة نتيجة إنفاق الدول على الأدوية واللقاحات وتوقف شركات الطيران عن العمل نتيجة غلق المطارات والحدود بين الدول ، واتهمت الصين أمريكا أنها تلقي عليها التهمة جزافا لمحاربتها اقتصاديا.

ولم تستطع أي جهة حتى الآن حسم نقطة البدء ، ومن أين بدأ الفيروس من(المعمل) أو من سوق المأكولات البحرية، حتى منظمة الصحة العالمية بعد العديد من التصريحات المتضاربة لم تستطع تحديد مسئولية بدء انتشار هذا الفيروس، وهل هو طبيعي أم مخلق.

ووجدت كل دول العالم نفسها أمام الجائحة وجها لوجه، وبدأت كل دولة التعامل مع الأزمة وفقاً لإمكانياتها محاولة حماية شعبها من تفشي الأزمة وحصد الأرواح وتضرر الاقتصاد.

ومنذ ديسمبر ٢٠١٩ وحتى الآن أصبحت كل وسائل الإعلام في العالم ترصد الجائحة وتداعياتها يوما بيوم سواء فيما يخص أخبار الإصابات والوفيات ونسب الشفاء، والأدوية المتعددة لعلاج المرض واللقاحات المتعددة أيضا كأحد وسائل توفير الحماية للإنسان بتقليل حدة الأعراض إذا حدثت الإصابة ، دون وجود لقاح حتى الآن يمنع الإصابة بهذا المرض.

وجاءت هذه الدراسة لمعرفة كيفية التغطية الإعلامية لصحيفة "الاتحاد" الإماراتية لهذه الأزمة في دولة الإمارات، ومدى مواكبة الصحيفة لتطورات انتشار المرض وسبل مواجهته التي بذلتها دولة الإمارات ، ودور الصحيفة في التصدي لهذه الأزمة وتقديم المعلومات للجمهور وإحاطته بكل الجهود التي تقوم بها المؤسسات الرسمية في الدولة لمواجهة هذا المرض وتقديم الرعاية الصحية لأفراد المجتمع، ومدى استخدام الصحيفة للفنون الصحفية المختلفة لنشر المعلومات الهامة للجمهور حول هذا المرض ، وتقديم المعلومات التوعوية له بهدف الحفاظ على الأرواح أولا والحفاظ على المقدرات الاقتصادية للدولة ثانياً.

الإطار العام للدراسة :

مشكلة الدراسة :

تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على سمات وخصائص التناول الإعلامي لجائحة كورونا بصحيفة الاتحاد الإماراتية ، ودوره في دعم الصحة العامة أثناء الأزمات ، من خلال ما قدمته من تغطيات للأزمة من الناحية الصحية والاجتماعية والاقتصادية ، ويمكن صياغة السؤال الرئيسي للبحث في (ما سمات وخصائص التناول الإعلامي لجائحة كورونا بصحيفة الاتحاد الإماراتية ودوره في دعم الصحة العامة أثناء الأزمات ؟) لمعرفة مدى نجاح التغطية الإعلامية من قبل الصحيفة للجائحة وتداعياتها ، وما قدمته للجمهور من موضوعات تهمه كان في حاجة إليها ، وكذلك معرفة أوجه النقص في هذا التناول لمعالجته لاحقا ، خاصة في ظل استمرار الأزمة وإن كانت قد خفت حدتها كثيرا .

تساؤلات الدراسة : وتسعى الباحثة إلى الإجابة عن الأسئلة الفرعية التالية والمنبثقة عن السؤال الرئيسي للبحث :

1 ـ ما الفنون الصحفية التي استخدمتها صحيفة الاتحاد في معالجتها لموضوعات أزمة كورونا؟

2 ـ ما العناصر الفنية المصاحبة للمادة التحريرية التي استخدمتها الصحيفة في معالجتها لموضوعات أزمة كورونا ؟

3 ـ ما مصادر المعلومات التي اعتمدت عليها صحيفة الاتحاد في معالجتها لموضوعات أزمة كورونا ؟

4 ـ ما نوعية الموضوعات المرتبطة بأزمة كورونا (صحية ، اقتصادية ، اجتماعية ، تعليمية، سياسية) التي اهتمت الصحيفة بتغطيتها وإبراز آثارها السلبية وضرورة الوقاية منها وسبل ذلك ؟

5 ـ ما الأهداف التي سعت صحيفة الاتحاد إلى تحقيقها من خلال نشر موضوعات أزمة كورونا؟

6 ـ ما الاستمالات المستخدمة في موضوعات أزمة كورونا التي نشرتها صحيفة الاتحاد ؟

7 ـ ما الملامح المستخدمة في موضوعات أزمة كورونا التي نشرتها صحيفة الاتحاد ؟

8 ـ ما أطر إدارة الأزمة التي استخدمتها الصحيفة في تناولها الإعلامي لجائحة كورونا؟

9 ـ كيف أثرت توجهات السياسة التحريرية للصحيفة على سمات وخصائص التناول الإعلامي للأزمة ؟

10 ـ كيف قامت الصحيفة بالتغطية الإعلامية للأزمة مقابل وسائل التواصل الاجتماعي؟

11 ـ ما مدى ارتباط التغطية الإعلامية للأزمة من قبل الصحيفة بمحددات وتوجهات الأمن القومي والاجتماعي في الدولة؟

12 ـ ما مدى التزام الصحيفة بالمعايير المهنية والأخلاقية للصافة والإعلام في الدولة؟

أهداف الدراسة:

تمثلت أهداف الدراسة في : التعرف على سمات وخصائص التناول الإعلامي لجائحة كورونا بصحيفة الاتحاد الإماراتية ، ودوره في دعم الصحة العامة أثناء الأزمات وتحديدا أزمة جائحة كورونا ، والفنون الصحفية التي استخدمتها ، ومصادر المعلومات التي اعتمدت عليها ، ونوعية الموضوعات المرتبطة بالأزمة (صحية ، اقتصادية ، اجتماعية ، تعليمية ، سياسية) التي اهتمت الصحيفة بتغطيتها .

كما هدفت الدراسة إلى معرفة الأهداف التي سعت الصحيفة إلى تحقيقها من خلال نشر موضوعات أزمة كورونا ، والاستمالات التي استخدمتها لتحقيق هذه الأهداف ، والملامح المستخدمة في موضوعات أزمة كورونا التي نشرتها الصحيفة ، وسعت الدراسة أيضا إلى معرفة أطر إدارة الأزمة التي استخدمتها الصحيفة في تناولها الإعلامي لجائحة كورونا .

كما استهدفت الدراسة معرفة كيف أثرت توجهات السياسة التحريرية للصحيفة على سمات وخصائص التناول الإعلامي للأزمة ، وكيف قامت الصحيفة بالتغطية الإعلامية للأزمة مقابل وسائل التواصل الاجتماعي ، وسعت الدراسة إلى معرفة مدى ارتباط التغطية الإعلامية للأزمة من قبل الصحيفة بمحددات وتوجهات الأمن القومي والاجتماعي للدولة ، ومدى التزام الصحيفة بالمعايير المهنية والأخلاقية للصحافة والإعلام في الدولة .

الإطار المنهجي والإجرائي للدراسة :

اعتمت الدراسة على منهجية البحث المسحي (مسح وسائل الإعلام) ، حيث يعد المنهج المسحي من أبرز المناهج المستخدمة في مجال الدراسات الإعلامية خاصة البحوث الوصفية باعتباره جهدا علميا منظما للحصول على بيانات ومعلومات وأوصاف عن الظاهرة أو مجموعة الظواهر موضوع البحث .[2]

واختارت النسخة الإلكترونية من صحيفة الاتحاد الإماراتية لأنها واحدة من أهم الصحف الرسمية في الدولة ، وكان اختيار النسخة الإلكترونية لمتابعة الأخبار الجديدة والموضوعات حول الجائحة أولا بأول .

أهمية الدراسة :

تأتي أهمية هذه الدراسة في ظل ما يمثله مصطلح إعلام الأزمات والكوارث من أهمية متنامية في ظل الظروف العالمية المضطربة ، سواء من الناحية السياسية أو الاقتصادية أو الأمنية ، وكذلك من الناحية الصحية والبيئية وما انتشر من كوراث بيئية وصحية عديدة في السنوات الأخيرة في كثير من دول العالم .

كما تبرز أهمية هذه الدراسة فيما شهدته دولة الإمارات من مواجهة قوية لجائحة كورونا وتداعياتها منذ بدء الأزمة وتضافر كل جهود الجهات المعنية في الدولة لمواجهة هذا الخطر المفاجيء حيث قامت كل وزارة وجهة معنية بالأزمة بأداء دورها في تقديم الخدمات الوقائية والعلاجية والتوعوية .

وجاءت وسائل الإعلام جنبا إلى جنب مع هذه الجهات تبرز نشاطاتها وتنشر أخبارها وبياناتها حول الوضع الصحي والمجتمعي للسكان ، وترسل رسائل الطمأنة التي يوجهها المسؤولون في الجهات المختلفة لأفراد المجتمع في هذا الوقت العصيب ، كما تقدم وسائل الإعلام موادها الصحفية المختلفة شاملة معلومات ورسائل توعوية هامة للجمهور .

وهنا تهدف هذه الدراسة إلى إبراز جهود الإعلام الوطني بالدولة في مجابهة الأزمة والإسهام في احتواء تداعياتها برسائله التوجيهية إلى جمهور المتلقين .

وتأتي صحيفة الاتحاد ضمن وسائل الإعلام الإماراتية الهامة في الدولة وإحدى الصحف الرسمية المتحدثة باسم الدولة محليا ودوليا ، وتسعى الدراسة إلى رصد جهود الصحيفة في مواجهة هذه الازمة وما قدمته للجمهور من معلومات ورسائل مناسبة من خلال الفنون الصحفية المتعددة .

وقد تمثلت حدود الدراسة في الآتي :

1 ـ التغطية الصحفية لكل المواد التحريرية والعناصر الفنية المصاحبة للمادة التحريرية ـ كعناصر موضحة وداعمة للمضمون التحريري ـــ التي استخدمتها الصحيفة في معالجتها لموضوعات أزمة كورونا ؟

2 ـ الحدود الزمانية للدراسة : أجريت الدراسة خلال الفترة من الأول من أكتوبر وحتى 31 ديسمبر 2021 ، وهي إحدى فترات انتشار وباء كورونا .

مصطلحات الدراسة :

1 ـ الأزمة :

الأزمات هي مشكلات أو لحظات أو مواقف أو أحداث سياسية أو اجتماعية أو صحية أو دينية أو أمنية أو اقتصادية حرجة تقع غالبا فجأة دون سابق إنذار، وقد يكون سببها قدرا مقدورا مثل الزلازل و البراكين ، أو من صنع البشر مثل النزاعات والأمراض . وتتطلب الأزمة استجابة سريعة من أصحاب القرار في المؤسسات أو الشركات أو المنظمات[3] ، وتتعدد أنواع الأزمات والكوارث التي قد يتسبب الإنسان فيها وتتعدد العوامل والأسباب المؤدية لها، إلا أن ما يجمع بينها هو أن الفعل الإنساني هو السبب الرئيسي في حدوثها، ومن أهم أسبابها الإهمال والخطأ البشري في التعامل مع الظواهر الطبيعية ، ومن ذلك الحرائق الكبيرة في مراكز التجمعات الإنسانية والمصانع والمنشآت الحيوية وتصادم وانقلاب القطارات وسقوط الطائرات وغرق السفن والانفجارات في المنشآت الصناعية البترولية والمعامل والمخازن ومحطات توليد الطاقة النووية و انهيار السدود .[4]

2 ـ كورونا : وهو ما يطلق عليه فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19)

أعلنت منظمة الصحة العالمية (WHO) في 30 يناير 2020، أن فيروس كورونا المستجد ، أو(كوفيد-19) الذي ظهر في الصين وانتشر في عدة مناطق في العالم، يشكل حالة طوارئ صحية ذات بعد دولي .

وتتوقف الأعراض على نوع الفيروس من عائلة "كورونا"، لكن أكثرها شيوعا هي الأعراض التنفسية، والحمى وضيق النفس وصعوبة التنفس، وفي الحالات الأشد وطأة، التهاب رئوي ومتلازمة تنفسية حادة ، وفي حال وجود هذه الأعراض أو بعضها يجب على الشخص التواصل مع الجهات الصحية لطلب التشخيص والمساعدة، وتجنب الاختلاط مع الآخرين.[5]

3 ـ إعلام الأزمات :

يمكن تعريف إعلام الازمات بأنه الحالة الاستثنائية التي تعيشها المؤسسات الإعلامية المختلفة كاستجابة حتمية لأزمة سياسية أو اقتصادية يمر بها المجتمع ، حيث تنشط وتكثر أثناء حدوث الأزمة برامج التغطية الإعلامية ، وبنفس الوقت تزداد نسبة اعتماد الجماهير على الوسيلة الإعلامية للتعرف على المزيد من تفاصيل الأزمة .[6]

4 ـ دور الإعلام في إدارة الأزمات والكوارث :

في ظل تفاقم الأزمات في مختلف مناحي الحياة السياسية والاقتصادية والبيئية والاجتماعية ، وعلى كافة المستويات المحلية والإقليمية والدولية في العقود الأخيرة بشكل خاص ، برز موضوع الإعلام والأزمات ، أو إعلام الأزمات بكل وسائله التقليدية والجديدة ، المقننة والبديلة وإعلام المواطن، وبمستوياته المختلفة "المحلية والقومية والإقليمية ، والدولية الموجهة للآخر، خاصة في عصر الإعلام الفضائي والإعلام بلا حدود وإعلام الإنترنت كركن أساسي من أركان مواجهة الأزمة واحتوائها.

وصارت عملية إدارة الأزمات إعلاميا تخصصا علمياً له قواعده ونظرياته وأسسه وآلياته واستراتيجياته، تهتم به المؤسسات التعليمية الأكاديمية والبحثية والمؤسسات الإعلامية والسياسية والدبلوماسية، كما حظي إعلام الأزمات "إعلام المواجهة" باهتمام القيادة العليا في أغلب دول العالم .[7]

والدور هو مجموع توقعات الأفعال (التأثيرات) التي تقوم بها الصحافة ، والمقصود به في هذه الدراسة مجموع التوقعات التي قامت به صحيفة الاتحاد خلال أزمة كورونا.[8]

وتظهر أهمية البعد الإعلامي فيما يتعلق بالأزمات من خلال الدور الذي تقوم به أجهزة الإعلام مجتمعة في إمداد الجمهور بالبيانات والمعلومات أثناء الأزمات، كما يمتد لبعد انتهاء الأزمة بهدف احتوائها ووضع تصورات بديلة في المستقبل.[9]

ويرى الباحثون أن هناك عدة ضوابط ومحددات تحكم دور وسائل الإعلام في إدارة الأزمات وهي:

1- مراعاة الدقة وإمداد الرأي العام بالحقائق التفصيلية.

2 ـ فورية نقل الحدث بعمق وشمول.

3- الاهتمام بالتصريحات السياسية والرسمية التي تسهم في تشكيل رأي عام تجاه الأزمة.

4 ـ الاهتمام بالتقارير والتحليلات والتعليقات الإخبارية عن الأزمة وتطوراتها.

5 -التعامل بموضوعية .

6 -الإهتمام بالوصول إلى موقع الحدث لربط المعلومات ببعضها.[10]

ويحظى المنظور الاعلامي في إدارة الأزمات بأهمية متصاعدة حيث يعد مكونا أساسياً من مكونات المزيج التكاملي لمختلف العلوم في دراسة الأزمات ، وتعني إدارة الأزمة ببساطة "محاولة تحقيق السيطرة على الأحداث وعدم السماح لها بالتصاعد على نحو غير مرغوب فيه ". [11]

وتلعب وسائل الإعلام دورا فعالا في إدارة الأزمات من خلال أسلوب معالجتها للحلول المتاحة ، وانتقاء المعلومات الخاصة بالأحداث المؤيدة لأحد الحلول. وبذلك تسهم وسائل الإعلام في الحد من أو تزايد النزاعات السياسية.[12]

5 ـ صحيفة الاتحاد :

هي صحيفة يومية في دولة الإمارات تصدر عن شركة أبوظبي للإعلام في إمارة أبوظبي ، وتعتبر من أول الصحف الصادرة في دولة الإمارات وأقدمها إذ صدر العدد الأول من جريدة الاتحاد في 20 أكتوبر 1969 في فترة شهدت عملا متواصلا من المغفور له الشيخ زايد بن سلطان آل نهيان حينما كان يقوم بجهود مكثفة مع إخوانه حكام الإمارات لقيام اتحاد دولة الإمارات العربية المتحدة . وتعود تسمية الصحيفة باسم "الاتحاد" تمهيدا لقيام "الاتحاد " أي قيام اتحاد الإمارات .[13]

وقد بدأت الصحيفة بالصدور بشكل أسبوعي من 12 صفحة ووصل حجم توزيعها إلى 5500 نسخة، كما أنها كانت توزع مجانا للصمود في وجه الصحف المنافسة القادمة من بعض الأقطار العربية الأخرى .[14]

ومع إعلان قيام دولة الإمارات في العام 1971 صدرت "الاتحاد" لعدة أيام متتالية كما صدرت بشكل يومي لمدة أسبوعين في 6 أغسطس 1971 وذلك لمناسبة الذكرى الخامسة لتولي الشيخ زايد بن سلطان آل نهيان مقاليد الحكم في أبوظبي . واعتبارا من 22 أبريل 1972 بدأت جريدة الاتحاد بالصدور يوميا.

وفي مرحلة لاحقة، صدر ملحق الاتحاد الرياضي تلاه ملحق "دنيا الاتحاد" وهو عبارة عن مجلة فنية ثقافية منوعة.[15]

6 ـ المتحدث الرسمي :

يمكن تعريفه بأنه "شخص له صفة رسمية ، ويتوفر لديه المؤهلات والكفاءات المناسبة، لإلقاء البيانات بشكل مباشر أو مسجل ، أمام وسائل الإعلام أو جمع من المستمعين، لتمثيل شخص، جماعة أو منظمة.

وهذه البيانات التي يلقيها المتحدث الرسمي ينبغي ربطها بهدف استراتيجي أو منهجي بهدف خلق علاقة ثقة متبادلة مع الجماهير المستهدفة ، فتهدف المؤسسات والمنظمات عبر المتحدث

الرسمي إلى تحقيق أهداف مؤسساتية تتمثل في تعزيز رأس مال الثقة بينها وبين مختلف أطرافها الفاعلة، محاولة بذلك فرض نفسها في الساحة الإعلامية كأول مصدر للمعلومات.[16]

الإطار النظري للدراسة :

اعتمدت الدراسة على مدخل " إدارة الازمات " حيث يحظى علم إدارة الأزمات باهتمام كبير من جانب الباحثين فى مجال العلوم الاجتماعية بشكل عام والاتصال بشكل خاص ، وذلك فى ضوء الثورة التكنولوجية التى يعيشها العالم فى مجال الإعلام والاتصالات ، وهى التى تنقل الأحداث والأزمات وتسهم بشكل كبير فى سرعة معالجتها فور وقوعها من أى مكان فى العالم ، فضلا عن كثرة الأزمات التى تعاني منها دول العالم خاصة الناتجة عن الكوارث الطبيعية .

ومن بين الفروع الهامة فى مجال إدارة الأزمات ما يتعلق بكيفية إدارتها على مستوى الجمهور الداخلى والجمهور العام ووسائل الإعلام وهو ما يعرف باتصالات الأزمة ، لذلك فإن الاتصال المؤثر والفعال بهذا الجمهورمن خلال وسائل الإعلام ووسائل الاتصال الأخرى يؤدي حتما إلى نتائج إيجابية وملموسة عند إدارة أى أزمة .[17]

ويأتى مصطلح " إدارة الأزمة " فى سياق المصطلحات الحديثة التى طرأت على وسائل التعامل الداخلى والدولى ، وقد ظل هذا المصطلح مقيدا بموجب المفاهيم التقليدية التى حكمت العلاقات على اختلافها وتباين مستوياتها ، حتى نهاية الحرب العالمية الثانية ، وتطورت بعد ذلك وبشكل ملحوظ بسبب الارتباط الوثيق مع الشؤون المختلفة الأخرى ، ثم تمكنت من الحصول على اهتمامات عالية جدا من قبل المجتمع الدولى وأساليب تعامله ، كعملية القرار السياسي والتفاوض والعمل الدبلوماسي ، وبات عنصر التفاوض إلى جانب صفة الإدراك يشكل العمود الفقري فى إدارة الأزمة .[18]

مفهوم الأزمة :

يمكن تعريف الأزمة بأنها موقف ينتج عن تغيرات بيئية مولدة للأزمة ويخرج عن إطار العمل المعتاد ، ويتضمن قدرا من الخطورة والتهديد ، وضيق الوقت والمفاجآت ، وان لم يكن في الحدوث فهو في التوقيت ، ويتطلب اتخاذ أساليب إدارية مبتكرة ، وسرعة ودقة في ردة الفعل ، ويفرز آثارا مستقبلية تحمل في طياتها فرصا للتحسن والتعليم .[19]

فالأزمة خلل مفاجيء نتيجة لأوضاع غير مستقرة يترتب عليها تطورات غير متوقعة نتيجة عدم القدرة على احتوائها من قبل الأطراف المعنية ، وغالبا ما تكون من صنع الإنسان ، كما يمكن تعريف الأزمة بأنها حدث مفاجيء يهدد المصلحة القومية ، وتتم مواجهته في ظروف ضيق الوقت ، وقلة الإمكانيات ، ويترتب على تفاقمه نتائج خطيرة ، فالأزمة هي حالة توتر ونقطة تحول تتطلب قرارا ينتج عنه مواقف جديدة سلبية كانت أو إيجابية تؤثر على مختلف الكيانات ذات العلاقة [20]

مفهوم إدارة الأزمة :

ويشير مفهوم إدارة الأزمة إلى كيفية التغلب على الأزمة باستخدام الأسلوب الإدارى العلمى من أجل تلافى سلبياتها ما أمكن ، وتعظيم الإيجابيات .[21]

وعلم إدارة الأزمات أصبح أحد العلوم الإنسانية الحديثة في العصر الحاضر حيث شهد هذا العصر العديد من التغيرات السريعة وعلى كل المستويات المحلية والإقليمية والدولية ، وذلك بدءا مما حدث في أوروبا الشرقية بنهاية القرن الماضي إلى ما يحدث الآن من إعادة لرسم خرائط وموازين القوى في العالم[22] . وإن كان هذا العلم جديدا في التسمية ، فإنه قديم في النشأة[23] ، فيرجع بعض الباحثين أصول " إدارة الأزمة " إلى الإدارة العامة أي دور الدولة فى مواجهة الكوارث المفاجئة والطوارىء[24] حيث أن طبيعة الازمات وامكانية حدوثها قد تنشأ في الأصل في إطار إدارة الدولة أي دور الدولة في مواجهة الكوارث المفاجئة والطواريء مثل الظواهر الطبيعية والحروب الشاملة ، ثم ما لبث أن نما بصورة أوضح في مجالات العلاقات الدولية للإشارة إلى أسلوب إدارة السياسة الخارجية في مواجهة الأزمات الدولية ، ثم سرعان ما عاد مرة أخرى ليزدهر في أحضان علم إدارة الدولة ، وكان ذلك للإشارة إلى أسلوب جديد تبنته الأجهزة الحكومية والمنظمات العامة لإنجاز ما يسمى بقوة المهام الخاصة أو غرفة العمليات لإدارة المشكلات الحادة ، وهو بذلك كان بمثابة إدارة أزموية أي أحد فروع الإدارة بالأهداف وغيرها . [25]

كما يرى باحثون أن إدارة الأزمة : " هى عملية إدارة متميزة لأنها تتعرض لحدث مفاجىء ، ولأنها تحتاج لتصرفات حاسمة سريعة تتفق مع تطورات الأزمة ، وبالتالى يكون لإدارة الأزمة زمام المبادأة فى قيادة الأحداث والتأثير عليها وتوجيهها وفقا لمقتضيات الأمور" . [26]

وتعنى إدارة الأزمات بكيفية التغلب على الأزمة أو الكارثة بالأساليب العلمية والإدارية المختلفة ومحاولة تجنب سلبياتها والاستفادة من إيجابياتها ، وهو عمل متكامل شامل يستمد شموله من شمولية الأزمة وامتدادها ، للتغلب على الأزمة وأيضا فى هذا الامتداد.[27]

كما يمكن تعريفها بأنها سلسلة الإجراءات أو القرارات الهادفة إلى السيطرة على الأزمة والحد من تفاقمها حتى لا ينفلت زمامها مؤدية بذلك إلى نشوب خلاف ، والعمل على تجنب تحول النزاع إلى صراع شامل بتكلفة مقبولة ، لا تتضمن التضحية بمصلحة أو قيمة جوهرية .

وتمثل إدارة الأزمات مجموعة من الخطط والأساليب والاستراتيجيات والنشاطات الإدارية الملائمة لأوضاع استثنائية بغية السيطرة على المشكلات واحتوائها والحفاظ على توازن المؤسسة .[28]

كما تعد " إدارة الأزمات " نشاطا هادفا يقوم على البحث والحصول على المعلومات اللازمة التى تمكن الإدارة من التنبؤ بأماكن واتجاهات الأزمة المتوقعة ، وتهيئة المكان المناسب للتعامل معها ، عن طريق اتخاذ التدابير اللازمة المتوقعة والقضاء عليها أو تغيير مسارها لصالح المنظمة .[29]

فإدارة الأزمة هي الجهود التفاعلية الشاملة التي تقوم بها المنظمة بشكل فعال في محاولة لفهم ومنع حدوث الأزمات أولا وقبل كل شيء ، وإدارتها بطريقة متأخرة لتلك التي تحدث ، مع الأخذ بعين الاعتبار في كل خطوة من خطوات تخطيطها وتدريبها الأنشطة والاهتمام من أصحاب المصلحة . [30]

أنواع الأزمات :

إن فهم الأزمة - أي أزمة - وطريقة التعامل معها يعتمد بصورة كبيرة على درجه المعرفة بنوع وطبيعة هذه الأزمة .

وعلى الرغم من تعدد وتنوع الأزمات ، التي تحدث فيها الكثير من العلماء والباحثين في مجال علم إدارة الأزمات ، إلا أن الواقع أن تصنيف الأزمات يعتمد في الأصل على الجانب الذي ينظر منه إلى الحادثة.

وممن تطرق لهذا التقسيم لأنواع الأزمات (الشعلان) ، حيث أنه يصنف أنواع الأزمات إلى ما يلي:

1 ـ من حيث طبيعة الحدوث : حيث قسمها لقسمين : القسم الأول أزمة بفعل الإنسان ، وهي تلك الأزمات الناتجة عن فعل إنساني مثل التهديد بالغزو العسكري ، وعمليات الإرهاب ، و أزمة طبيعية ، وهي التي ليس للإنسان دخل في حدوثها مثل الزلازل، والبراكين، والجفاف.

2 ـ من حيث المستهدف بالاعتداء : وقسمها إلى قسمين : اعتداء على شخصيات ، واعتداء على ممتلكات.

3 ـ من حيث الهدف : وقسمها إلى قسمين : إرهاب الطرف الآخر ... كتفجير الطائرات أو تحديد مطالب ،

و الابتزاز... كفرض مطالب معينة كشرط لإنهاء الأزمة.

4 ـ من حيث مسرح الجريمة : وقسمها إلى : أزمة خلقتها الظروف في مسرح الحادث كالذي يحدث عندما يطلب مختطف طائرة، الهبوط في مطار، التزود بالوقود ، أو أزمة حدد فيها مسبقاً مسرح الحادث التي وقعت فيه.

5 ـ من حيث المصدر: وقسمها إلى قسمين : أزمة مصدرة ، كالذي يحدث عندما يتم تفجير معين في بلد ما لاعتبارات معينة لها أهميتها في بلد آخر ، وأزمة لها جذورها في بلد الحادث سواء كانت سياسية أو غيرها.

6 ـ من حيث العمق: وقسمها إلى قسمين : أزمة سطحية غير عميقة هامشية التأثير، وأزمة عميقة جوهرية هيكلية التأثير.

7 ـ من حيث التكرار: وقسمها إلى قسمين : أزمة ذات طابع دوري متكرر الحدوث ، وأزمة فجائية عشوائية وغير متكررة.

8 ـ من حيث المدة : وقسمها قسمين : أزمات قصيرة الأمد يتم إخمادها والقضاء عليها في مده قصيرة ، وأزمات طويلة الأجل والتي تستمر معالجتها لمدة طويلة.

9 ـ من حيث الآثار: وقسمها إلى أربعة أقسام : أزمات ذات آثار وخسائر بشرية. ، وأزمات ذات آثار وخسائر مادية ، وأزمات ذات آثار وخسائر معنوية ، وأزمات ذات آثار وخسائر مختلطة. [31]

وبهدف وضع معالم تساعد على تجاوز الأزمات مستقبلا ، وتصور سيناريوهات للاستعداد لها، يتم تشكيل عائلات من الأزمات أو تصنيف مجموعات من الحوادث المفجرة تساعد بدورها على تحقيق الهدف السابق . وبالرغم من أن الأزمات تختلف عن بعضها البعض إلا أن تصنيفها

فى عائلات يساعد إلى حد ما فى الوقاية من الأزمات . ويتم تقسيم أنواع الأزمات في هذا التصنيف على النحو التالي :

- تصنيف الأزمات من حيث الطبيعة والمنشأ :

وفي هذا التصنيف تم تقسيم الأزمات إلى أربعة ميادين هى :

أولا : الأزمات الاقتصادية : ويكون وقوعها خارج المنشأة ، وتكون ناتجة عن حوادث مفجرة للأزمة مثل مقاطعة منتجات المنشأة أو ظهور منتج منافس . وغالبا مايكون السبب الرئيسى وراء ظهور هذا النوع من الأزمات هو البحث عن الإنتاجية القصوى ، عن طريق التقليل فى نفقات الإنتاج إلى أدنى حد ممكن على حساب الجانب الصحى والأمنى .

ثانيا : الأزمات التقنية : ويكون وقوعها داخل المؤسسة ، ويمثل الحادث الصناعى أهم حادث مفجر وقوعا وإثارة لوسائل الإعلام . وأفضل أمثلة على ذلك هي الانفجارات ، تسربات المواد السامة ، وتقادم السفن الناقلة للنفط ، مما يؤدى إلى تشكل البقع السوداء فى البحار والمحيطات.

ثالثا : الأزمات الاجتماعية : ويكون وقوعها خارج المنشأة . ومن أمثلة الحوادث المفجرة لهذه الأزمات : الإرهاب والتخريب والابتزاز.

رابعا : الأزمات البشرية : ويكون وقوعها داخل المنشأة . ومن أمثلة الحوادث المفجرة لهذه الأزمات : التخريب ونشر معلومات سرية ، مع الأخذ غي الاعتبار أن قوائم الحوادث المفجرة هى ليست قوائم نهائية ، بل هى سلسلة من الحوادث التى قد تسبب الأزمات السابقة .[32]

- تصنيف الأزمات من حيث درجتي الخطر والسيطرة :

وتنقسم الأزمات حسب معياري الخطورة والسيطرة إلى :

أولا : أزمة درجة أولى : ويتميز هذا النوع بمخاطر عالية وقدرة ضعيفة على السيطرة ، وهو ما يرفع من درجة احتمال تدهور الأوضاع إلى الأسوأ ، ونتيجة لذلك يعتبر هذا النوع أخطر أنواع التصنيف .

ثانيا : أزمة درجة ثانية : ويتميز هذا النوع من الأزمات بمخاطر عالية وقدرة عالية على السيطرة ، مما يجعله أقل خطورة من النوع الأول بحكم تواجد سيطرة كاملة على الأوضاع .

ثالثا : أزمة درجة ثالثة : وتتميز بمخاطر منخفضة وقدرة عالية على السيطرة ، فهى عكس النوع الأول ، كما تعتبر أقل أنواع التصنيف خطورة .[33]

- تصنيف الأزمات من حيث المدى الزمنى :

يمكن تصنيف الأزمات وفق هذا المعيار إلى ما يأتى[34]

أولا : الأزمات المفاجئة :

وهى التى تحدث بشكل فجائى وغير متوقع . غير أن طابعها الفجائى لا يكمن فى ماهية الأزمة التى حصلت ، بل فى وقت حدوثها ، والذى يبقى مستحيل التوقع . وبهدف الاستعداد الجيد

لمثل هذه الأزمات تتم الاستعانة بالتخطيط الوقائى ، حيث تكون الجاهزية من خلال توقع الأزمات التى لم تحدث بعد وفق طبيعة عمل كل منشأة ، ثم الاستعداد لها من خلال ما يعرف بـ " خطة الطوارىء " ، إذ يتم فيها العمل بشكل جماعى على تبنى جملة من الإجراءات الكفيلة بالحد من تأثيرات هذه الأزمات المتوقعة ، وهو ما يخفف من حدة الارتباك والبطء فى الاستجابة والتداخل فى المسؤوليات الأمنية ، الإدارية ، والاتصالية أثناء الأزمات الفعلية .

ومن أبرز الأمثلة على هذا النوع من الأزمات نذكر : حوادث الطائرات والسفن والقطارات ، الحرائق ، الانفجارات ، تعرض المنشآت لعمل إرهابى .

ثانيا : الأزمات ذات المقدمات المحسسوسة :

وهى أزمات تسبقها إشارات تنذر بوقوعها ، وتعد تمهيدا الأزمات فعلية محتملة الوقوع فى أى لحظة ، ومن أمثلتها نذكر : الإضرابات العمالية ، ارتفاع معدلات شكاوى الزبائن . وكلما سارعت الإدارة العليا فى اتخاذ التدابير التصحيحية ، كلما تم تلافي تحول إشارات الإنذار إلى أزمات حقيقية تهدد استقرار واستمرارية المنشآت .

ثالثا : الأزمات المزمنة :

وهى تلك التى تحدث وتستمر لعدة أشهر أو سنوات ، بالرغم من الجهود المبذولة من طرف المنشآت لتجاوزها ، وهو ما يدل على عمق وحدة أثرها . ومن أبرز أمثلتها نذكر أزمات المصداقية ، حيث تنتج عن الشائعات أو ثبوت تقصير أو من خطأ من طرف المنشآت فى حق الزبائن والمجتمع عموما ، وهو ماتعرضت له الشركة الأمريكية " دويس كورنين" من آلاف الدعاوى القانونية ضدها من طرف سيدات استخدمت عليهن مادة السيليكون فى جراحة التجميل ، حيث أثبتت الدراسات أن هذه المادة تسبب الإصابة بمرض السرطان ، وبالرغم من توافر أدلة للشركة بوجود تفاعلات مع جسم الإنسان إلا أنها لم تواصل البحوث فى هذا الإطار، وهو ما سبب لها أزمة مصداقية ، واستمر نشر هذه القضايا لعدة سنوات ، مما سبب مشاكل مزمنة لهذه الشركة .

مراحل الأزمات :

صنف محسن الخضيري مراحل الأزمات في خمس مراحل ، هي :

1 ـ مرحلة الميلاد :

وفي هذه المرحلة تبدأ الأزمة الوليدة في الظهور لأول مرة في شكل (إحساس) مبهم قلق بوجود شيء ما يلوح في الأفق، وينذر بخطر غريب غير محدد المعالم أو الاتجاه أو الحجم أو المدى الذي سيصل إليه ، والأزمة غالباً لا تنشأ من فراغ وإنما هي نتيجة لمشكلة ما لم يتم معالجتها بالشكل الملائم .

2 ـ مرحلة النمو والإتساع :

وتنشأ نتيجة عدم معالجة المرحلة الأولى ـ الميلاد ـ في الوقت المناسب، حيث تأخذ الأزمة في النمو والاتساع من خلال نوعين من المحفزات هما : مغذيات ومحفزات ذاتية مستمدة من ذات

الأزمة تكونت معها في مرحلة الميلاد ، ومغذيات ومحفزات خارجية استقطبتها الأزمة وتفاعلت معها وبها، وأضافت إليها قوة دفع جديدة ، وقدرة على النمو والاتساع.

وفي تلك المرحلة يتعاظم الإحساس بالأزمة ولا يستطيع متخذ القرار أن ينكر وجودها أو يتجاهلها نظراً لوجود ضغط مباشر يزداد ثقله يوماً بعد يوم ، فضلا عن دخول أطراف جديدة إلى مجال الإحساس بالأزمة سواء لأن خطرها امتد إليهم أو لخوفهم من نتائجها أو من أن خطرها سوف يصل إليهم .

وفي هذه المرحلة يكون على متخذ القرار التدخل من أجل إفقاد الأزمة روافدها المحفزة والمقوية لها .

3 ـ مرحلة النضج :

وتعد من أخطر مراحل الأزمة ، ومن النادر أن تصل الأزمة إلى مثل هذه المرحلة ، وتحدث عندما يكون متخذ القرار الإداري مستبدا برأيه ، ويصور له من حوله أخطاءه حسنات.. وبذلك تصل الأزمة إلى أقصى قوتها وعنفها، وتصبح السيطرة عليها مستحيلة ولا مفر من الصدام العنيف معها .

وهنا قد تكون الأزمة بالغة الشدة ، شديدة القوة تطيح بمتخذ القرار وبالمؤسسة أو المشروع الذي يعمل فيه ، أو أن متخذ القرار قد استطاع بدهاء تحويل اتجاه الأزمة إلى كبش فداء وهمي، تتفتت الأزمة عنده، وتنتهي باستقطاب عناصر القوة فيها و السيطرة عليهم بشكل أو بآخر.

4 ـ مرحلة الانحسار والتقلص :

تبدأ الأزمة بالانحسار والتقلص نتيجة للصدام العنيف الذي تم اتخاذه والذي يفقدها جزءا هاما من قوتها ،

على أن هناك بعض الأزمات قد تتجدد لها قوة دفع أخرى ، عندما يفشل الصدام في تحقيق أهدافه.

5 ـ مرحلة الاختفاء :

وتصل الأزمة إلى هذه المرحلة عندما تفقد بشكل شبه كامل قوة الدفع المولدة لها أو لعناصرها حيث تتلاشى مظاهرها وينتهي الاهتمام بها والحديث عنها، إلا أنه من الضروري الاستفادة من الدروس المستفادة منها لتلافي ما قد يحدث مستقبلاً من سلبيات ، وانحسار الأزمة يكون دافعا للكيان الذي حدثت فيه لإعادة البناء وليس لإعادة التكيف ، فالتكيف يصبح أمرا مرفوضا وغير مقبول لأنه سيبقى على آثار ونتائج الأزمة بعد انحسارها ، أما إعادة البناء فيتصل أساساً بعلاج هذه الآثار والنتائج ، ومن ثم استعادة فعالية الكيان وأدائه وإكسابه مناعة أو خبرة في التعامل مع أسباب ونتائج هذا النوع من الأزمات .[35]

وقام باحثون آخرون بتحديد مراحل إدارة الأزمة بشكل مختلف ، فحددها عليوة بأربع مراحل:

أ ـ المرحلة التحذيرية : وتكمن أهمية هذه المرحلة فى قدرة القيادة على استشراف واستكشاف كل الاحتمالات والمتغيرات التى قد ينجم عن وقوعها أزمة ما .

ب ـ مرحلة نشوء الأزمة : إذا ما فشل صانع القرار فى توقع حدوث أزمة فإن متغيرات هذه المرحلة سرعان ما تنمو وتتسع ويتعاظم خطرها .

ج ـ مرحلة انفجار الأزمة : وتبدو هذه المرحلة عندما يخفق صانع القرار فى التعامل مع العوامل التى حركت الأزمة ، أو لم يستطع السيطرة على متغيراتها المتسارعة بحيث تصل إلى هذه الدرجة من الاستشراء .

د ـ مرحلة انحسار الأزمة : وتتلاشى فى هذه المرحلة العوامل المسببة للأزمة بحيث تعود الأمور إلى مرحلة التوازن الطبيعى قبل حدوث الأزمة ، وتتميز هذه المرحلة بتوافر درجات عالية من الكفاءة والخطط بصدد التعامل مع الأزمات وصولا لمرحلة التوازن .[36]

وقسمها أحمد عز الدين إلى ثلاث مراحل :

أولا ـ مرحلة ماقبل الأزمة : وهى المرحلة التى تنذر بوقوع الأزمة ، وهى غالبا ما تكون مرحلة تتبلور فيها مشكلة ما ، وتتفاقم حتى تنتج الأزمة عنها .

ثانيا ـ مرحلة التعامل مع الأزمة : وهذه المرحلة هى المحور الرئيسي لمفهوم إدارة الأزمة حيث يتولى فريق الأزمة استخدام الصلاحيات المخولة له ، ويطبق الخطط الموضوعة .

ثالثا ـ مرحلة ما بعد الأزمة : وهى المرحلة التى يتم فيها احتواء الآثار الناتجة عن حدوث الأزمة . وعلاج تلك الآثار يعتبر جزءا هاما من عملية إدارة الأزمة . [37]

مهام قيادة الأزمة :

1 ـ اختيار الاتجاه بالمشاركة مع الآخرين .

2 ـ تحضير ودفع الناس للمشاركة .

3 ـ حشد الطاقات الكامنة لأداء أعمال غير روتينية .

4 ـ مراعاة المدى الزمني المتاح للقضاء على الأزمة أو وقف تصاعدها .

5 ـ التركيز على الموارد المتاحة التى يمكن استخدامها فى إدارة الأزمة .

6 ـ اختيار الأفراد المدربين والمؤهلين والراغبين بالتصدى للأزمة .[38]

<u>الدراسات السابقة :</u>

أصبح لوسائل الإعلام دور مفصلي في حياتنا اليوم ، حيث تمكنت من توفير منصة موحدة لجميع الاتصالات المعنية بالصحة العامة ، وبإلارشادات الشاملة لتعليم أساليب الرعاية الصحية ، ونشرت استراتيجيات قوية للتباعد الاجتماعي مع الحفاظ على الروابط الاجتماعية، كما أتاحت فرص المساواة في الحصول على الرعاية الصحية ، وإنهاء التمييز الاجتماعي.[39]

إن هذا الدور المهم لوسائل الإعلام في تعزيز وتوسيع آفاق واتصالات الصحة العامة واستكشافها بشكل أكبر لا بد وأن ينبهنا إلى ضرورة دراسة هذا الدور لاسيما وقد أثبتت وسائل الإعلام أنها أصبحت أداة أساسية لمكافحة COVID-19 ومواجهة احتمالات تفشي أي مرض في المستقبل .[40]

وقد أجريت العديد من الدراسات عن دور الاعلام في مواجهة الازمات ، كما تعددت الدراسات خلال العامين الماضيين حول دور الاعلام في مواجهة ازمة كورونا ، و دور الإعلام في إدارة الأزمات الصحية .

وقد استعانت الباحثة بعدد من هذ الدراسات منها ، مايلي :

هدفت دراسة إيمان عصام[41] إلى تحديد وسائل الإعلام التي يعتمد عليها الجمهور المصري في متابعة مستجدات انتشار جائحة كوفيد-١٩ في مصر، ورصد و توصيف التأثيرات المعرفية والوجدانية والسلوكية الناتجة عن هذا الاعتماد ، وانتهجت الدراسة منهج المسح والمنهج المقارن ومنهج دراسة الحالة ، واستخدمت أداة الإستبيان التي تم تطبيقها على 400 مفردة من أفراد الجمهور المصري من مستخدمي وسائل الإعلام التقليدية والإلكترونية. وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج منها : تنوع المصادر التي اعتمد عليها المبحوثون في متابعة مستجدات انتشار وباء كورونا المستجد، وقد تصدرتها القنوات المصرية بنسبة (٧٠٪)، تليها صفحات الاصدقاء ومواقع التواصل الاجتماعي بنسبة (٦٧.٥٪)، ثم الأهل والأصدقاء في المرتبة الثالثة بنسبة (٥٦.٥٪)، والقنوات الإخبارية العربية في المرتبة الرابعة بنسبة (٤٣٪)، فيما جاءت الصحف الأجنبية في المرتبة الثانية عشر بنسبة (١٦٪) وأظهرت الدراسة وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاعتماد على وسائل الإعلام في متابعة مستجدات انتشار وباء كورونا المستجد ، والثقة في تلك الوسائل.

واستهدفت دراسة مها حسن[42] الكشف عن علاقة التماس الجمهور للمعلومات الصحية من شبكة الإنترنت في تشكل مدى الوعي الصحي للجمهور، وأظهرت النتائج أن أهم دوافع التماس المبحوثين للمعلومات هو زيادة المعرفة الصحية بشكل عام، ثم دافع التعرف على كيفية تجنب الأمراض المختلفة والوقاية منها، وأن أهم المصادر التي اعتمد عليها المبحوثون تمثلت في الأطباء المصريين ثم الأطباء الأجانب في المواقع الصحية.

وسعت دراسة محمد أحمد فياض[43] إلى التعرف على دور الإعلام في تعزيز الوعي الصحي لدى الشباب في مملكة البحرين، وجاء (دافع التثقيف والتوعية الصحية) في المرتبة الأولى بنسبة (88.6٪) من بين دوافع تعرض الشباب المبحوثين للقضايا الصحية عبر مواقع وشبكات التواصل الاجتماعي، وأن أكثر الإشباعات المتحققة من تعرض الشباب للقضايا الصحية في مواقع وشبكات التواصل الاجتماعي هو (معرفة أسباب وطرق الوقاية من الأمراض).

وبحثت نرمين عجوة[44] في دراستها عن أهم استراتيجيات اتصال المخاطر التي استخدمتها وزارة الصحة المصرية في الاتصال بالجمهور المصري عبر موقع الفيس بوك أثناء جائحة كورونا. وأظهرت نتائج الدراسة أن الوزارة استخدمت استراتيجية توضيح الإجراءات الحكومية في غالبية المنشورات في مرحلة ما قبل الأزمة، بهدف توضيح إجراءات الاستعداد

للتعامل مع الأزمة، يليها استراتيجية الطمأنة للتأكيد على عدم رصد أي حالات مصابة بمصر، ثم استراتيجية التحذيرات من المخاطر.

وسعت دراسة (Leeza, Rachel) إلى فحص العلاقة بين التواصل الوبائي والوعي في معرفة متلازمة الشرق الأوسط التنفسية في الولايات المتحدة الأمريكية ، وأظهرت نتائج الدراسة أن شبكات التلفزيون الوطنية والمحلية كانت هي الأكثر استخداما كمصادر للمعلومات التي سمع فيها الناس لأول مرة عن فيروس متلازمة الشرق الأوسط التنفسية (كورونا) .[45]

وهدفت دراسة (Abdel Wahed) إلى تقييم معرفة وإدراك وموقف العاملين في مجال الرعاية الصحية في مصر تجاه مرضCOVID-19 . وخلصت الدراسة إلى وجود ارتباط إيجابي بين درجات المعرفة والاتجاه، وجاء إدراك المخاطر مرتفعا بينهم نتيجة عدم توافر معدات الحماية الشخصية، والخوف من نقل المرض إلى أسرهم .[46]

وتوصلت دراسة محمد آل سعود البشر بعنوان "التغطية الصحفية لأحداث التفجيرات الإرهابية في مدينة الرياض" إلى أن مستوى الممارسة المهنية للصحف السعودية ارتبط بالتوقيت الزمني لوقوع أحداث التفجيرات إذ حدثت التفجيرات في ساعات متأخرة من الليل، وهو الوقت الذي يتزامن مع الطبعة الأخيرة لجميع الصحف السعودية أي أن الأمر يتطلب سرعة استنفار جهاز التحرير لأبرز محرريه ومصوريه لتغطية الحدث بتفاصيله.

وخلصت الدراسة إلى أن الإهتمام بإرسال أبرز المراسلين الصحفيين إلى مكان الحدث وتزويدهم بآلات تصوير عالية الكفاءة والتنسيق بين جهاز التحرير في الصحيفة والمحرر في الميدان، هي من العوامل التي تزيد من مستوى التغطية المهنية في مثل هذا النوع من الأحداث، وقد كانت هذه العوامل الرئيسية غائبة كليا عن سياسة الصحف السعودية في تغطيتها أحداث التفجيرات على الرغم من أن مثل هذه الأحداث كانت متوقعة في ظل الظروف التي هيأت لوقوعها.[47]

وقد أفادت الباحثة من مراجعة الدراسة السابقة في تحديد مشكلة الدراسة وأهدافها، وصياغة التساؤلات ، وتحديد نوع العينة المدروسة بناء على ما جاء في الدراسات.

الإطار المنهجي والإجرائي للدراسة :

تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية ، ومن أجل تحقيق أهدافها ، استخدمت الباحثة أداة تحليل المضمون ، باعتباره تكنيكا بحثيا للوصف الموضوعي المنظم الكمي للمحتوى الظاهر للاتصال ، وتتميز هذه الأداة بأربع سمات رئيسية تتمثل في الانتظام ، والموضوعية ، والوصف ، والكمية .[48]

مجتمع وعينة الدراسة :

يتكون مجتمع هذه الدراسة من جميع الصحف الإمارتية الصادرة باللغة العربية في دولة الإمارات .

وتتمثل عينة الدراسة في صحيفة "الاتحاد" بنسختها الإلكترونية ، حيث توقفت جميع الصحف الورقية عن الصدور في الدولة منذ بدء الجائحة ، وخلال فترة إعداد البحث .

وغطى البحث الشهور الثلاثة الأخيرة من عام 2021 بدءا من الأول من أكتوبر وحتى 31 ديسمبر بواقع 92 يوما .

أداة الدراسة :

يعد تحليل المضمون من أكثر الأدوات استخداما في تحليل المواد الصحفية المنشورة في الصحف والمجلات للوصول إلى معرفة العقلية الكامنة وراء هذا الإنتاج الإعلامي والدعائي.[49]

وسعيا لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها تم استخدام أسلوب تحليل المضمون من خلال استمارة تحليل المضمون التي تعد أحد أدوات جمع المعلومات ، وتضمنت الاستمارة 36 وحدة تحليل موزعة على 7 فئات .

وحدات التحليل :

إن تحليل المضمون يسعى إلى وصف عناصر المضمون وصفا كميا ، لذلك يبدأ بتجزئة المضمون إلى وحدات أو عناصر أساسية يسهل عدها وإحصائها وحساب التكرار الخاص بها.

وهناك خمس وحدات اساسية في تحليل المضمون حسب تقسيم بيرلسون هي : وحدة الكلمة ، وحدة الموضوع أو الفكرة ، وحدة الشخصية ، والوحدة الطبيعية للمادة الإعلامية ، ومدة مقياس الزمن والمساحة[50]

والوحدة الطبيعية للمادة الإعلامية (المفردة) ، هي الأشكال الإعلامية التي تقدمها وسائل الإعلام ، مثل المقال ، والتحقيق ، والخبر ، والبرنامج ، والفيلم ، والتمثيلية ، والأغنية ، والمسرحية ، والإعلانات ، والرسوم المتحركة ، وغيرها .

ويقوم الباحث بتقسيم المفردة إلى مجموعة من التقسيمات ، فالمسرحية يمكن تقسيمها إلى مسرحية فكاهية ، وتراجيدية . والأخبار يمكن تقسيمها إلى أخبار سياسية ، واجتماعية ، واقتصادية ، وغيرها .[51]

وقد استخدمت الباحثة الوحدة الطبيعية للمادة الإعلامية (المفردة) لأنها من أكثر وحدات التحليل انسجاما مع أهداف تحليل الدراسة .

فئات التحليل :

عادة ما ترتبط عملية التصنيف وتحديد الفئات في تحليل المضمون ، بمفهوم التجزئة ، أي تحويل الكل إلى أجزاء (وحدات) قابلة للعد والقياس ، ذات مواصفات وخصائص طبقا لمحددات ومعايير يتم وصفها دقيقا ، لأن نجاح تحليل المضمون يتوقف بشكل أساسي على الفئات المستخدمة في التحليل ودقة وضوحها وتكيفها مع مشكلة البحث ومع طبيعة المضمون.[52]

وتعرف فئات التحليل على أنها " مجموعة من التصنيفات أو الفصائل يقوم الباحث بإعددها طبقا لنوعية المضمون ومحتواه ، وهدف التحليل ، لكي يستخدمها في وصف هذا المضمون وتصنيفه بأعلى نسبة ممكنة من الموضوعية والشمول ، وبما يتيح إمكانية التحليل واستخراج النتائج بأسلوب سهل وميسور .[53]

ووفقا لموضوعات أزمة كورونا في صحيفة " الاتحاد " ـ موضوع البحث ـ تم تحديد الفئات وضبطها بما يساعد على عملية قياسها وعدها وتحليلها وهي مصنفة كالتالي :

أولا : فئة الفن الصحفي :

ويقصد بالفنون الصحفية الأشكال التي تأخذها المادة الإعلامية عند تقديمها للجمهور، وهي متنوعة و يتم التمييز بينها وفق عدة أسس :[54]

وقد تم تحديد خمسة أنواع من الفنون الصحفية في هذه الفئة تشتمل على ما يلي :

1/1 - الخبر: يعتبر الخبر الصحفي من أهم الأشكال التحريرية التي يعتمد عليها الإعلام في تزويد الجماهير بما يهمهم من أنباء وأخبار تختص بالعالم المحيط بهم وما فيه من مشكلات وأحداث مع تقديم التحليلات والتفسيرات الخاصة بتلك الأحداث.

2/1- التقرير: وهو الفن التحريري الذي يقدم في شكل موضوعي ومتوازن مجموعة من الوقائع والمعلومات والآراء حول حدث أو قضية أو شخصية من الشخصيات أو أكثر من عنصر من هذه العناصر ويسمح لمحرره بالوصف أوالتفسير أو فقرات التحليل والربط بين الأحداث والمواقف وردود الأفعال.[55]

3/1- التحقيق: ويقوم على خبر أو فكرة أو مشكلة يلتقطها الصحفي من المجتمع ، ثم يقوم بجمع المادة من بيانات أو آراء أو غيرها، ثم يزاوج بينها للوصول إلى الحل لعلاج الفكرة التي يطرحها. [56]

4/1- المقال: هو الأداة الصحفية التي تعبر بشكل مباشر عن سياسة الصحيفة وعن آراء بعض كتابها في الأحداث اليومية الجارية وفي القضايا التي تشغل الرأي العام المحلي والدولي ، من خلال شرح وتفسير الأحداث الجارية والتعليق عليها بما يكشف أبعادها ودلالاتها المختلفة.[57]

5/1 - الحديث الصحفي: أو المقابلة الصحفية وهو فن الحوار الذى يقوم علي كشف الحقائق والمعلومات التي يراد إليها من مقابلة الشخصية التي يحاورها الصحفي في قضايا مثارة تهم القراء أو الرأي العام سواء في المقابلة الشخصية وجها لوجه ، أو عن طريق الوسائل الأخرى من الأتصالات".[58]

ثانيا: فئة العناصر الفنية المصاحبة للمادة التحريرية في الصحيفة :

وهي العناصر الفنية المصاحبة للمادة التحريرية في الصحيفة كالصور الفوتوغرافية ، والمواد الفيلمية المصورة ، والجرافيك ، والرسوم البيانية والإحصاءات والخرائط الملونة وغبرها من المواد الإعلامية ، التي يمكن باستخدامها تحقيق تأثير ضخم على القراء، وخلق انطباع معين لديهم مرتبط بأهمية الموضوع .[59]

ويقصد بها في هذه الدراسة :

1/2- العنوان الرئيسي .

2/2- العنوان الفرعي.

3/2- الصور والرسومات .

4/2 ـ المواد التلفزيونية .

5/2 ـ الجرافيك .

ثالثا : فئة مصدر المعلومة :

ويقصد بمصدر المادة الصحفية الأشخاص والمؤسسات ووسائل الإعلام المختلفة التي تحصل الوسيلة الإعلامية على الأخبار منها . وتتعدد التقسيمات لمصادر الخبر وفق عدة أسس، فمنها مصادر صانعة وناقلة للخبر، ومنها من قسمها لمصادر ذاتية وخارجية. [60]

وقد قسمت الباحثة في دراستها المصدر إلى:

1/3- المندوب الصحفي: فهو الذي يعمل لحساب الصحيفة سواء في نفس الدولة التي تصدر منها الصحيفة أو من خارجها، وسواء كان يعمل لحساب الصحيفة او لأكثر من وسيلة إعلامية.

2/3- مصدر مسئول: والمقصود به في الدراسة مصدر مسئول من جهة رسمية مسؤولة عن الحدث.

3/3- **وكالة أنباء الإمارات : وهي** الوكالة الرسمية لدولة الإمارات العربية المتحدة ، تأسست في نوفمبر عام 1976 بقرار وزاري، وبدأت (وام) إرسالها في 18 يونيو 1977. وتبث وكالة أنباء الإمارات بثمان لغات هي: العربية والإنجليزية والفرنسية والإسبانية والبرتغالية والصينية والروسية والأوردية على مدار 24 ساعة يوميا. وترتبط (وام) باتفاقيات للتعاون والتبادل الإخباري مع معظم الوكالات العربية والدولية[61]

رابعا : فئة الموضوعات :

ويقصد بها نوع الموضوع الذي تتناوله المادة الإخبارية في الصحيفة ، وهي موضوعات صحية ، اقتصادية ، اجتماعية ، سياسية ، تعليمية ، سياحية ، فنية وثقافية وترفيهية ، ورياضية.

وقد قسمت الباحثة في دراستها الموضوعات إلى:

1/4موضوعات صحية : حول مرض كورونا وسبل الوقاية منه وعلاجه والإجراءات الاحترازية .

2/4- موضوعات اقتصادية : حول تأثير الجائحة على الأوضاع الاقتصادية للأفراد والدول .

3/4- موضوعات اجتماعية : وهي الموضوعات المرتبطة بالحياة الاجتماعية للناس .

4/4 ـ موضوعات سياسية : ويقصد بها لقاءات كبار المسؤولين في الدولة بمسؤولين آخرين محليا ودوليا لبحث تداعيات الجائحة وسبل مجابهتها .

5/4 ـ موضوعات تعليمية : ويقصد بها موضوعات التعليم الحضوري ، وعن بعد في ظل الجائحة .

6/4 ـ موضوعات سياحية : حول الفعاليات السياحية في الدولة ومدى توقفها أوعودتها طبقا لتطورات الجائحة .

7/4- موضوعات فنية وثقافية وترفيهية : ويقصد بها الموضوعات عن الفعاليات الفنية والثقافية والترفيهية في الدولة ومدى توقفها أوعودتها طبقا لتطورات الجائحة .

8/4 - موضوعات رياضية : حول الفعاليات الرياضية في الدولة ومدى توقفها أوعودتها طبقا لتطورات الجائحة .

خامسا : فئة أهداف نشر الموضوع :

ويقصد بها "الأهداف التي يسعى الكاتب أو القائم بالاتصال إلى بثها ".[62] ، وتشمل :

1/5- أهداف توعوية وقائية: ويقصد بها نشر التوعية والتحذير من الاصابة بالمرض أو متحوراته .

2/5- أهداف توعوية علاجية: ويقصد بها توعية الجمهور بطرق العلاج (حال الإصابة) وكذلك التوعية بضرورة الحصول على اللقاحات المختلفة حسب كل حالة وفقا لما يقرره الطبيب المختص .

3/5 - أهداف دعائية: وتعني محاولة التأثير في شخصيات الأفراد والسيطرة على سلوكهم لأغراض غير علمية أو ذات قيمة مشكوك فيها في مجتمع معين و زمن معين. [63]

4/5 - غير ذلك: ويقصد بها المواد الإخبارية التي يمكن أن تتضمن أخبارا ذات علاقة بالموضوعات موقع الدراسة غير مشمولة بأهداف التوعية الوقائية أو العلاجية.

ساسا: الاستمالات:

وهي الأساليب التي تتبناها الموضوعات المتعلقة بأزمة كورونا التي تنشرها صحيفة "الاتحاد" بهدف إقناع قرائها بوجود الأزمة وسبل حلها ومجابهتها لتعافي المجتمع منها ، وقسمت إلى:

1/6- استمالات تطمينية : ويقصد بها المعلومات والأخبار التي تحمل أخباراً سارة أو إيجابية أو تطورات جيدة حول الحد من انتشار الفيروس، واخفاض نسب الإصابة والوفاة ، وارتفاع نسب التعافي والشفاء.

وتشمل : استمالات عاطفية: وهي التي تخاطب وجدان وعواطف الجمهور لاتباع العادات السليمة ، واستمالات عقلانية: وهي التي تخاطب عقل القراء من خلال تدعيم الموضوعات بالأرقام والإحصائيات.

2/6- استمالات تخويفية: وهي التي تكشف عن احتمالية حدوث مضاعفات و آثار سلبية تنعكس على المواطن في حال استمرار قيامه بالتراخي أو الإهمال أو اتباع السلوكيات الخاطئة التي تضره .

3/6- غير ذلك: ويقصد بها الموضوعات التي لا تحتمل أي استمالات.

سابعاً: فنة الملامح :

وهي الملامح التي يعكسها مضمون الاتصال بشكل محدد أو ضمني سواء كانت سلبية أو إيجابية.[64]

وتم تصنيفها على أساس :

1/7- ملامح إيجابية: كاستخدام كلمات أو عبارات تحمل مضامين إيجابية مثل: الشفاء، التعافي، توفر الأدوية ، توفر اللقاحات ، العودة للحياة الطبيعية تدريجيا أو كلية .

2/7- ملامح سلبية: كاستخدام كلمات أو عبارات تحمل مضامين سلبية، مثل: ارتفاع الإصابات، ظهور متحورات جديدة للمرض ، غلق الحدود بين الدول ، تعليق أو توقف حركة الطيران ، حالات الوفاة من جراء المرض .

ثامنا : أطر إدارة الأزمة التي استخدمتها الصحيفة في تناولها الإعلامي لجائحة كورونا :

ويقصد بها مدى التزام صحيفة الاتحاد في تناولها الإعلامي لجائحة كورونا بالأطر الرئيسية الثلاثة لإدارة أزمة كورونا : وهي مرحلة ماقبل الأزمة ، ومرحلة التعامل مع الأزمة ، وكذلك مرحلة ما بعد الأزمة .

تاسعا : تأثير توجهات السياسة التحريرية للصحيفة على سمات وخصائص التناول الإعلامي للأزمة :

والمقصود بها مدى التزام صحيفة الاتحاد بالاستراتيجية الإعلامية لدولة الإمارات ، والتي يعد أهم توجهاتها تعزيز مكانة وسمعة الإمارات على الصعيدين الإقليمي والعالمي .

عاشرا : التغطية الإعلامية من قبل صحيفة الاتحاد للأزمة مقابل وسائل التواصل الاجتماعي:

وفي مواجهة ما قد تنشره وسائل التواصل الاجتماعي من أخبار زائفة ، سعت الدراسة لمعرفة مدى حرص الصحيفة على إمداد الجمهور بالأخبار الصحيحة من مصادرها الأصلية كوزارة الصحة ، وحرصها على نشر ما تصدره الجهات المسؤولة من دحض وتكذيب للشائعات المتداولة عبر وسائل التواصل الاجتماعي حول الجائحة وتداعياتها.

11 - مدى ارتباط التغطية الإعلامية للأزمة من قبل الصحيفة بمحددات وتوجهات الأمن القومي والاجتماعي للدولة:

ويقصد بها معرفة مدى حرص الصحيفة على ارتباط التغطية الإعلامية للأزمة من قبلها بمحددات وتوجهات الأمن القومي والاجتماعي للدولة .

12 - مدى التزام الصحيفة بالمعايير المهنية والأخلاقية للصحافة والإعلام في الدولة:

والمقصود به مدى التزام الصحيفة بالمعايير المهنية والأخلاقية للصحافة والإعلام في الدولة ، والالتزام بقوانين النشر في الدولة ، ونشر الأخبار عن نشاطات الوزارات والهيئات المختلفة بالدولة ، وما يصدر عنها من بيانات حول الجائحة ، مثل الأخبار عن نشاطات وزارة الصحة وهيئاتها المختلفة ، وكذلك بيانات الهيئة الوطنية لإدارة الطواريء والأزمات والكوارث ، ووزارة الخارجية ، ووزارة التربية والتعليم ، وغيرها من الجهات المعنية .

بضاف إلى ذلك معرفة مدى حرص الصحيفة على عدم نشر ما يثير بلبلة لدى الرأي العام أو يكدر السلم المجتمعي ، سواء بالنقل عن وسائل إعلام مقروءة أو مرئية لها توجهات مخالفة للمعايير المهنية والأخلاقية للصحافة والإعلام في الدولة ، أو من مصادر غير موثوقة .

صدق وثبات أداة التحليل :

يتعلق مقياس الصدق بأداة البحث ، بمعنى أن تكون الأداة قادرة على قياس ما صممت لأجله ، وصدق استمارة تحليل المضمون يعني أن تكون الاستمارة تقيس بدقة الموضوع الذي تم تصميمها لقياسه ، وللتأكد من الصدق الظاهري جرى عرض أداة التحليل والتعريفات الإجرائية لفئات التحليل على عدد من المختصين من ذوي الخبرة في علم الإعلام ومناهج البحوث للحكم على شموليتها والتأكد من أنها تقيس فعلا ما وضعت لقياسه ، ولإبداء آرائهم في استمارة التحليل والتعريفات المفاهيمية والإجرائية لفئات التحليل الرئيسية والفرعية ، وأخذت ملاحظاتهم وآراؤهم بعين الاعتبار ووضعت في الاستمارة في صورتها النهائية .

والثبات - بالمفهوم الإحصائي - يعني قياس مدى استقلالية المعلومات عن أدوات القياس ذاتها ، بمعنى أنه مع توافر الظروف نفسها والفئات والوحدات التحليلية والعينة الزمنية فمن الضروري الحصول على المعلومات نفسها في حالة إعادة البحث التحليلي مهما اختلف القائمون بالتحليل أو تغير التوقيت الذي تتم فيه عملية إعادة البحث ، ويمكن قياس ثبات التحليل بطريقتين :

الطريقة الأولى: وهي الاتساق بين القائمين بالتحليل كل على حدة ، بمعنى ضرورة توصل كل منهم إلى النتائج نفسها بتطبيق فئات التحليل ووحداته على المضمون نفسه.

والطريقة الثانية: هي الاتساق الزمني، بمعنى ضرورة توصل القائمين بالتحليل إلى النتائج نفسها بتطبيق فئات التحليل ووحداته على المضمون نفسه فيما لو أجرى في أوقات مختلفة.[65]

واستخدمت الباحثة الطريقة الثانية ، فبعد إتمام عملية الترميز والتحليل ، أعادت التحليل بعد مضي شهر من العملية الأولى، وقد وجدت اختلافات بسيطة بين نتائج التحليل الأول ونتائج التحليل الثاني ، ولم يؤد ذلك إلى اختفاء فئات أو ظهور فئات أخرى ، وخلصت إلى ما يأتي:

أن الفئات التي حصلت على اتفاق تام في مرحلتي التحليل كان عددها (6) من مجموع الفئات البالغ (7) ، وعند تطبيق معادلة (هولستي) لقياس الثبات حصلت الباحثة على درجه ثبات عالية هي :

$$26 \quad \times \quad = \quad \% 85 = \quad 12$$

$$14 \quad = \quad 7 + 7$$

ويتضح من المعادلة أن درجة الثبات بلغت (85٪) وهي درجة عالية خاصة إذا علمنا أن اتفاق المرمزين بنسبة ٧٥٪ تعد منخفضة ولا يمكن الاعتماد عليها بينما تعد نسبة ٩٠٪ ذات نسبة عالية من الثبات.[66]

المعالجة الإحصائية للبيانات :

اعتمدت الباحثة في عمليات التحليل الإحصائي برنامج SPSS إذ تم إدخال البيانات على الكمبيوتر، وتمت المعالجة الإحصائية لهذه البيانات عبر الإحصاء الوصفي لغرض استخراج التكرارات والنسب المئوية ، وذلك لغايات الوصول إلى نتائج دقيقة تجيب عن أهداف وتساؤلات الدراسة .[67]

نتائج الدراسة :

يتناول هذا الجزء من الدراسة نتائج تحليل المضمون ، وسيتم عرض هذه النتائج وفقا لأسئلة الدراسة .

أولا : الفنون الصحفية المستخدمة في موضوعات أزمة كورونا :

الفنون الصحفية	التكرار	النسبة المئوية
الأخبار	321	%92.77
التقارير	15	%4.34
المقالات	9	%2.60
المقابلات	1	0.29
التحقيقات	0	%0
المجموع	346	%100

تشير نتائج الجدول السابق إلى أن "الأخبار" كانت أكثر الفنون الصحفية التى استخدمتها صحيفة "الاتحاد " في تغطيتها لأزمة كورونا حيث بلغت نسبتها 92.77% .

وتأتي هذه النسبة المرتفعة للأخبار متسقة مع وظائف الخبر الصحفي باعتباره الفن الذي يصف الواقعة بدقة وموضوعية ويشرح أسباب الظاهرة ويغطي تفاصيلها كاملة بشكل يشبع حاجة القاريء للمعلومة الصحيحة الدقيقة خاصة في مثل هذه الظروف وفي وقت تمثل فيه جائحة كورونا خوفا شديدا لدى الناس نتيجة الإصابات في جميع دول العالم ، وكذلك الوفيات ، كما كان التخوف من البطالة واعتماد نموذج العمل عن بعد ، كما احتاج الناس أيضا إلى الأخبار حول المرض وأعراضه ومخاطره لتجنب الإصابة به ، وكذلك معرفة التعليمات الطبية للتعامل معه بشكل صحيح ، وكذلك معرفة ما يخص أبناءهم من معلومات حول تلقيهم التعليم عن بعد، أو التعليم الهجين في بعض الأيام وفي بعض المراحل التعليمية .

- **وجاءت "التقارير" الصحفية في المرتبة الثانية بنسبة 4.34%** وبفارق كبير جدا عن نسبة "الأخبار" ويرجع السبب إلى أهمية الأخبار الآنية للقاريء واحتياجه لها لتعريفه بتطورات الجائحة ، والإعلان عن نوعيات العلاج لهذا المرض المستجد واللقاحات التي تم التوصل إليها، وكل هذه المعلومات توفرها الأخبار التي تنشر هذه المعلومات الهامة جدا أولا بأول .

و**كانت التقارير في معظمها قتصادية** ، حيث ربطت هذه التقارير بين تأثير الجائحة السلبي على اقتصادات العالم ، وعدم تأثر اقتصاد الدولة لدعائمه القوية . فنشرت تقريرا عن إكسبو دبي أشار إلى ارتفاع أعداد زيارات المعرض إلى أكثر من 8 ملايين زيارة حيث وضع معرض إكسبو 2020 دبي تدابير سلامة صارمة لمكافحة جائحة كورونا[68] وتقرير عن أسواق المال الإماراتية خلال عام 2021 وتحقيقها مستويات قياسية متجاوزة مرحلة وباء كوفيد- 19 ودخولها مرحلة انتعاش جديدة. [69]

كما نشرت الصحيفة تقريرا عن دائرة الاقتصاد والسياحة بدبي وأنشطتها المتزايدة مما يؤكد احتواءها الناجح لتداعيات الأزمة [70] وتقريرلغرفة تجارة وصناعة دبي بالتعاون مع «الإيكونومست» كشف عن فرص الأعمال المتاحة بين دول أفريقيا جنوب الصحراء ودول مجلس التعاون الخليجي في فترة ما بعد «كوفيد - 19»، وآفاق التعاون الاستثماري والتجاري [71].

وعن قطاع السفر الجوي ، ذكر تقرير آخر نشرته الصحيفة **أن** جائحة كوفيد-19، ربما تكون أكبر أزمة تعرض لها قطاع السفر في تاريخه [72] ، كما نشرت الصحيفة تقريرا عن حركة الطيران بالدولة أظهر أن السعة المقعدية الأسبوعية لشركات الطيران العاملة في مطارات الدولة وصلت خلال الأسبوع الأول من شهر نوفمبر 2021، إلى ما يقارب المليون مقعد، وهو أعلى مستوى لها منذ تفشي جائحة كوفيد-19.[73]

- **وجاءت " المقالات " الصحفية في المرتبة الثالثة بفارق بعيد جدا عن "الأخبار "، حيث بلغت نسبة المقالات بنسبة 2.60% .** وهذه النتيجة أيضا تأتي متسقة مع المساحة المخصصة للمقالات الصحفية مقارنة بالأخبار في الصحف ، والتي تمثل في الصحف الورقية صفحة من 40 صفحة ، وكذلك نفس النسبة تقريبا في الصحف الإلكترونية .

والمقال هو الفن الصحفي الذي يحتوي رأي الكاتب في الحدث المثار ، والذي قد لا يمثل إفادة قصوى للقاريء ، مثل أهمية الأخبار وما تقدمه له من معلومات عن سبل الوقاية والعلاج ، خاصة حينما نحت مقالات الرأي في بعض الصحف نحو تحليل الحدث والسعي وراء نظرية المؤامرة ، وأن مايحدث قد يكون جزءا من الحرب الإعلامية الأمريكية ضد الصين ضمن الحرب الاقتصادية بينهما .

وجاءت المقالات حول جهود دولة الإمارات في مواجهة الجائحة داخل الدولة ، ودورها في مد يد العون للدول الشقيقة والصديقة من جميع أنحاء العالم لدعم الجهود العالمية الرامية للحد من انتشار المرض .

"ففي إطار المساعدات الإنسانية لدعم الجهود العالمية الرامية للحد من انتشار فيروس «كوفيد-19»، قدمت الإمارات المواد الطبية والمستلزمات الوقائية إلى 137 دولة ".[74]

ومنذ تأسيسها عام 1971 تحولت دولة الإمارات إلى إحدى أبرز الدول المانحة في العالم التي تقدم المساعدات الخارجية المختلفة للشعوب التي تعاني من الكوارث الطبيعية والأزمات."[75] فالمساعدات الإنسانية الخارجية لدولة الإمارات هي جزء لا يتجزأ من مسيرتها والتزاماتها الأخلاقية تجاه الشعوب الأقل حظاً.[76] إن كلا من الإمارات والسعودية الأقل تأثراً بجائحة كورونا التي أكملت موجاتها العاتية فترة العامين "[77] وإذا كان عام 2020 هو عام الاضطرابات فقد يكون عام 2021 هو عام القدرة على التكيف ، في ظل وجود جائحة أو كوارث طبيعية وهناك محاولة لبناء قدرة أوسع نطاقاً على التكيف في المجتمعات والبلدان، لمساعدتها على مواجهة التغير المناخي أو الخلل السياسي أو الصدمات الاقتصادية. "[78]

وظهرت المقابلات بنسبة 0.29 ، وكانت مقابلة مع البروفيسور الطبيب حكم ياسين.[79]

ثانيا : فئة العناصر الفنية المصاحبة للمادة التحريرية في الصحيفة :

العناصر الفنية	التكرار	النسبة المئوية
عنوان رئيسي	185	% 42.72
عنوان فرعي	8	%1.84
الصور الفوتوغرافية	180	% 41.57
الخرائط الملونة	32	% 7.40
المواد التلفزيونية	17	%3.92
الجرافيك	11	%2.54
المجموع	433	%100

ـ في فئة العناصر الفنية المصاحبة للمادة التحريرية في الصحيفة ، جاء "العنوان الرئيسي" في المقدمة بنسبة 42.72 % .

جاء العنوان الرئيسي الأكثر ظهورا مقارنة بالعنوان الفرعي ، نظرا لحاجة القاريء إلى عنوان مركز في كلمات قليلة ، دون الحاجة لعنوان فرعي ، نظرا لخطورة الموقف والخوف الذي كان مسيطرا على الجمهور المتلقي .

ـ وجاء العنوان الفرعي بنسبة ضئيلة جدا (1.84%) وفي عدد قليل جدا من الموضوعات حيث يسعى القاريء إلى المعلومة المباشرة المختصرة التي تتصدر في العنوان الرئيسي ، ولا يبحث عن عنوان فرعي .

ـ وجاءت الصور الفوتوعرافية بنسبة كبيرة (41.57 %) وكانت الصور معبرة عن مضمون الخبر أو التقرير ، ولافتة لنظر القاريء ، وكان منها صور ثابتة تحمل اسم وشعار الجهة المعنية ، كوزارة الصحة ووقاية المجتمع ، والهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات

والكوارث ، ووزارة الخارجية والتعاون الدولي ، كما جاءت الصور موضحة أماكن الفحص الطبي ، ومراكز الحصول على اللقاحات .

وجاءت الخرائط الملونة بنسبة 7.40 % ، وكانت تشير للدول التي تقع ضمن المناطق الأكثر خطورة الممنوع السفر إليها أو القدوم منها ، والأقل خطورة . أما المواد التلفزيونية فقد ظهرت بنسبة 3.92% حيث كانت عن الإجراءات الاحترازية المتبعة والتباعد الاجتماعي ، وكانت الوزرات تعقد لقاءاتها بحضور ممثلي وسائل الإعلام عبر الفيديو كونفرانس ، وجاءت رسوم الجرافيك بنسبة 2.45 % لتوضيح نسب الإصابات والتعافي والتعليمات الصحية .

ثالثا : مصادر المعلومات التي اعتمدت عليها صحيفة الاتحاد في موضوعات أزمة كورونا :

مصدر المعلومة	التكرار	النسبة المئوية
مصدر مسئول في وزارة الصحة	131	%37.86
وكالة أنباء الإمارات / وام	100	%28.90
مندوب الصحيفة	80	%23.12
مصدر مسؤول في الهيئة الوطنية لإدارة الطواري والأزمات والكوارث	23	%6.65
مصدر مسئول في وزارة الخارجية	11	%3.18
مختصون	1	%0.29
إذاعة وتلفزيون	0	%0
الإنترنت	0	%0
غير ذلك	0	%0
المجموع	346	%100

ـ جاء " مصدر مسئول في وزارة الصحة " في مقدمة مصادر المعلومات التي اعتمدت عليها صحيفة الاتحاد في موضوعات أزمة كورونا ، وذلك بنسبة 37.86%.

وتاتي هذه النتيجة متسقة مع هوية الجهة المعنية في الدولة بالتصدي لجائحة كورونا وهي " وزارة الصحة " ، حيث تصدر البيانات اليومية وتقدم الإحاطات الإعلامية الأسبوعية للحكومة عن حالات الفحص التي تجريها لرصد الحالات المصابة وإدخالها إلى المستشفيات وتقديم العلاج الطبي والدعم الصحي والنفسي لها أثناء وجودها داخل المستشفى أو بعد شفائها وخروجها من المستشفى ، كما أنها تعلن أعداد حالات الإصابة والشفاء ، وكذلك حالات الوفاة، وذلك لطمأنة الناس في الأساس بتقديم المعلومة الحقيقية لهم ، ولدحض أي شائعة .

وتعنى الوزارة في المقام الأول بتوفير مستشفيات العلاج ومستشفيات العزل وتوضح للجمهور أماكن المستشفيات القريبة منهم ، والمستشفيات الأخرى المتوافر بها العلاج ومواعيد عملها على مدار الساعة .

كما تقدم الوزارة للجمهور مواعيد الحصول على اللقاحات والأنواع المتوافرة منها ، وتحث الجمهور على سرعة تلقي اللقاحات في مواعيدها حرصا على سلامة الفرد وأفراد أسرته ، وحرصا على سلامة المجتمع .

وتحيط الوزارة أيضا الجمهور علما بالخطوط الهاتفية ووسائل الاتصال بفريق الدعم الطبي المتواجد من فريقها من الأطباء الاختصاصيين في أمراض الصدر والجهاز التنفسي المختصين بعلاج كورونا ، وغيرهم من الأطباء المتخصصين في المجالات الطبية الأخرى ذات العلاقة.

- وجاءت وكالة انباء الإمارات في المركز الثاني بنسبة 28.90% ، كمصدر إعلامي رسمي.

- وجاء المندوب الصحفي في المركز الثالث بنسبة 23.12% ، حيث يؤدي مهام عمله.

- وجاء "مصدر مسئول في الهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث " في الترتيب الرابع بنسبة 6.65% ، وكانت الأخبار الصادرة عن هذا المصدر تؤكد أهمية الالتزام ببروتوكول الاحتفالات الوطنية ، وتعليق أو منع دخول القادمين من بعض الدول ، وتحديث شروط إقامة المُناسبات المجتمعية .

- وجاء " مصدر مسئول في وزارة الخارجية " في المركز الخامس بنسبة 3.18% ، وتأتي هذه النتيجة متسقة مع ما تقوم به وزارة الخارجية والتعاون الدولي من مهام ، ومن بين هذه المهام في مثل هذه الحالة متابعة مواطني دولة الإمارات في حال تواجدهم خارج الدولة ، كما تعنى الوزارة بمتابعة أحوال الجائحة في العالم ، وإعلام مواطنيها والمقيمين على أرضها بدول "القائمة الحمراء " عالية الخطورة في الإصابات لعدم السفر إليها .

وجاءت فئة "مختصون " في المركز السادس بنسبة 0.29% ، وكانت مع أحد المختصين في المجال الطبي وهو البروفيسور حكم ياسين، المدير الطبي واستشاري طب الأطفال وحديثي الولادة بمستشفى الجامعة في الشارقة حول أهمية تلقيح الأطفال ضد الفيروس الذي اجتاح العالم وتسبب بخسائر عديدة ، ومدى فعالية التطعيم ومأمونيته على صحة وسلامة الأطفال. ولم تظهر فئتا (إذاعة / تلفزيون ، الإنترنت) لعدم حاجة الصحيفة إلى هذين المصدرين لاعتمادها على مندوبيها وعلى المصادر المسؤولة في الجهات المعنية ذات الصلة المباشرة بالحدث .

رابعا : نوعية الموضوعات المرتبطة بأزمة كورونا التي اهتمت الصحيفة بتغطيتها :

الموضوعات	التكرار	النسبة المئوية
صحية	170	%26.15
اجتماعية	169	%26.00
اقتصادية	168	%25.84
سياحية	44	%6.77
تعليمية	40	%6.15
سياسية	36	%5.54
فنية وثقافية وترفيهية	18	%2.77
رياضية	5	%0.77
المجموع	650	%100

ـ جاءت الموضوعات الصحية على رأس الموضوعات المرتبطة بازمة كورونا التي نشرتها صحيفة "الاتحاد" الإماراتية بنسبة 26.15% .

وهذه النتيجة تتفق مع ظروف الحدث حيث كانت الموضوعات الصحية على رأس ما يهم القاريء . وشملت هذه الأخبار البيانات التي كانت تصدرها وزارة الصحة حول تطورات الجائحة داخل الدولة وعدد الحالات التي تم فحصها من قبل الكوادر الطبية التابعة للوزارة ، وعدد حالات الإصابة ، والتعافي ، وكذلك حالات الوفاة . كما شملت هذه الموضوعات الإحاطة الإعلامية للحكومة يوم الأربعاء من كل أسبوع لممثلي وسائل الإعلام المحلية والعربية والدولية داخل الدولة عبر برامج الفيديو عن بعد ، وبعد تحسن الوضع الصحي بدأت اللقاءات وجها لوجه مع الالتزام بالإجراءات الاحترازية .

ـ وجاءت الموضوعات الاجتماعية في المركز الثاني بنسبة 26.00% .

وشملت هذه الموضوعات كلا من التعليمات التي توجهها الوزارات والجهات المعنية للجمهور بشأن الإجراءات الاحترازية الواجب الالتزام بها في الحياة الاجتماعية وحركة السفر الجوي من وإلى الدولة .

ـ وجاءت الموضوعات الاقتصادية في المركز الثالث بنسبة 25.84% .

وشملت هذه الموضوعات أماكن التسوق ومراكز البيع المتاحة امام الجمهور، وأسعار وقود السيارات ، وحركة الملاحة الجوية ، وإجراءات السفر ، وأسعار الفحص الطبي مع التأكيد على إلزام المستشفيات والمراكز الطبية الخاصة بالسعر الذي حددته وزارة الصحة ، مع التنويه للجمهور بالإبلاغ عن أي تجاوز عن الأسعار .

ـ وجاءت الموضوعات السياحية في المركز الرابع بنسبة 6.77% ، حيث توقف عدد من الفعاليات السياحية في الدولة سواء المحلية منها ، أو الدولية التي تعقد على أرض الدولة حرصا على سلامة الجمهور ، وحماية الأرواح والحفاظ على الصحة العامة .

ـ وجاءت الموضوعات التعليمية في المركز الخامس بنسبة 6.15% ، وشملت موضوعات التعليم عن بعد ، والتعليم الهجين أو المختلط (الذي يجمع بين التعليم عن بعد والتعليم الحضوري) ، وكذلك شملت هذه الموضوعات التعليمات الصحية لأولياء الأمور لوقاية أولادهم ، والتعامل مع الطالب المصاب وعدم السماح له بالذهاب للمدرسة او الجامعة حرصا على صحته وصحة زملائه والمجتمع المحيط به في المدرسة .

وقد نجحت تجربة دولة الإمارات في هذا المجال من خلال المنصة الوطنية للتعليم عن بعد حيث أنها تستخدمها بالفعل من قبل جائحة كورونا[80] "وفي احتواء وباء كورونا ، كفل النموذج الإماراتي نشر المزايا النسبية للدولة ، وأهمها ديناميكية وفعالية الإدارة الحكومية التي مكنت الإمارات من إدارة الأزمة بكفاءة واتخاذ القرارات اللازمة بسرعة ودون تأخير مع ضمان سرعة التنفيذ "[81]

ـ وجاءت الموضوعات السياسية في المركز السادس بنسبة 5.54% ، وشملت لقاءات كبار المسؤولين في الدولة بالمسؤولين محليا ودوليا لبحث تطورات جائحة كورونا ، ومنها لقاءات

كبار المسؤولين في الدولة بمدير عام منظمة الصحة العالمية ، وزيارته لعدد من المراكز الصحية بالدولة .

وجاءت الموضوعات الفنية والثقافية والترفيهية بنسبة 2.77% ، وكان حول بعض الفعاليات الفنية والثقافية والترفيهية الصغيرة ، وجاءت الموضوعات الرياضية بنسبة 0.77 % ، وكانت حول الاستعدادات لتنظيم عدد من الفعاليات الرياضية التي كانت مؤجلة من عام 2020 بسبب تفشي الجائحة.

خامسا : الأهداف التي سعت صحيفة الاتحاد إلى تحقيقها من خلال نشر موضوعات أزمة كورونا :

أهداف نشر الموضوع	التكرار	النسبة المئوية
توعية وقائية	291	%84.10
اهداف علاجية	55	%15.90
اهداف دعائية	0	0
غير ذلك	0	0
المجموع	346	%100

ـ جاءت أهداف التوعية الوقائية في مقدمة الأهداف التي سعت صحيفة الاتحاد إلى تحقيقها من خلال نشر موضوعات أزمة كورونا ، وذلك بنسبة 84.10% .

فلم يحدث تفش للوباء في الدولة ، وكانت الاجراءات الاحترازية عالية وحاسمة ، وأوضحت الجهات المعنية أن العقوبات ستطبق على المخالفين ، وذلك حرصا على سلامتهم ، وسلامة جميع أفراد المجتمع .

ـ وجاءت أهداف التوعية العلاجية في المركز الثاني بنسبة 15.90% .

حيث تحققت أهداف التوعية الوقائية وبدأت الإصابات في الانخفاض ، كما زادت حالات الشفاء ، وقلت حالات الوفيات حيث لم تسجل في أيام كثيرة من الفترة الزمنية موضوع الدراسة أي حالات وفاة .

ولم تظهر الأهداف الدعائية حيث لم تسع الجهات المعنية بالصحة للدعاية لنوع معين من اللقاحات .

وقد وفرت جميع اللقاحات للجميع والاختيار بينها وفقا للمعايير الطبية ولسلامة الشخص الذي سيحصل على التطعيم ، " ولعل أهم ما تميز به الإعلام الإماراتي في التعامل مع أزمة «كورونا»، هو الاستجابة السريعة والمتزنة التي حالت بين انتشار الشائعات المغرضة التي تثير القلق بين الناس ، ما أدى إلى أنه حظي بالمصداقية والموضوعية على المستوى المحلي والإقليمي والدولي، وكان ذلك من خلال الحرص على تقديم المعلومات الخاصة بالفيروس بكل شفافية، لإظهار الحقائق للمجتمع الإماراتي والدولي ، وفي الكشف عن أعداد المصابين

بالفيروس أولاً بأول ، علاوة على التزام الإعلام الإماراتي بتوصيل رسائل طمأنة المجتمع مواطنين ومقيمين . "[82]

سادسا : الاستمالات المستخدمة لموضوعات أزمة كورونا :

الاستمالات	التكرار	النسبة المئوية
استمالات تطمينية	689	% 100
استمالات تخويفية	0	%0
غير ذلك	0	%0
المجموع	689	%100

وجاءت الاستمالات التطمينية بنسبة 100 % وكانت نقلا عن تصريحات لكبار المسؤولين في الدولة ، والمتحدثين الرسميين في الجهات المعنية بمواجهة الأزمة ، وكذلك فيما يصدر من بيانات وإحاطات إعلامية عن هذه الجهات .

ـ وكانت هذه الاستمالات التطمينية في معظمها استمالات عقلانية ، ويعود ذلك إلى قيام وزارة الصحة بواجباتها المنوطة بها من حيث تقديم التوعية المطلوبة لأفراد المجتمع وحرصها على سلامتهم ، وفي المقابل التزم أفراد الجمهور بالإجراءات الاحترازية بهدف التخلص من هذه الجائحة والعودة إلى الحياة الطبيعية ما قبل كورونا .

ـ كما تضمنت هذه الاستمالات التطمينية استمالات عاطفية ، جاءت في شكل توجيهات للأسر خاصة أولياء الأمور بالحفاظ على الأطفال وعدم تعريضهم للاختلاط مع الآخرين ، وكذلك دعت الأبناء إلى الحفاظ على صحتهم وسلامتهم من عدوى كورونا حتى لا ينقلوا العدوي للوالدين من كبار السن ، او أصحاب الأمراض المزمنة وأصحاب المناعة الضعيفة ، وأصحاب الهمم للتأثير السلبي الشديد للمرض عليهم .

ـ ولم تظهر " الاستمالات التخويفية" نظرا للوضع النفسي القلق لمعظم أفراد المجتمع نظرا لتفشي هذا الوباء الخطير بشكل مفاجيء في معظم دول العالم ، ووجود حالات الإصابة والوفاة في جميع أنحاء العالم ، وعدم مرور الكثيرين جدا من أفراد المجتمع بمثل هذا الحدث "الوباء" على مدى عمرهم خاصة في دولة الإمارات حيث لم تشهد على المدى القريب ما عانته بعض الدول العربية والأجنبية من أمراض خطيرة مثل انفلونزا الخنازير أو انفلونزا الطيور أو مرض نقص المناعة المكتسبة "الإيدز" وغيرها من أمراض انشرت في عدد من دول العالم خلال السنوات الماضية . وإن كان قد تم توجيه عدد ضئيل جدا من الرسائل لا تتعدى الثلاث رسائل تقريبا ، والتي يمكن وصفها بالرسائل التحذيرية من عدم التزام البعض بالإجراءات الاحترازية كعدم ارتداء الكمامات أو عدم الالتزام بالتباعد الاجتماعي ، فكانت الرسائل توجه للجمهور بتوضيح أن هناك غرامات مالية مفروضة على المخالفين ، وقيمة كل غرامة طبقا لنوع المخالفة في هذا الإطار.

سابعا : الملامح المستخدمة في موضوعات أزمة كورونا :

الملامح	التكرار	النسبة المئوية
ملامح إيجابية	282	%81.50
ملامح سلبية	64	%18.50
المجموع	346	%100

ـ جاءت الملامح الإيجابية في مقدمة الملامح المستخدمة في موضوعات أزمة كورونا ، وذلك بنسبة 81.50% . وتمثلت في حالات الشفاء التي كان يتم الإعلان عنها يوميا من قبل وزارة الصحة ، وكذلك حصول الدولة على الأدوية واللقاحات بشكل سريع وتطعيم معظم أفراد المجتمع في وقت قياسي ، كما شملت هذه الملامح الإيجابية استقرار الوضع الاقتصادي في الدولة وعدم تأثره سلبا بالجائحة ، وتنظيم معرض " اكسبو دبي" .

ـ وجاءت الملامح السلبية بنسبة 18.50% ، وتمثلت في حالات الإصابة ، وحالات الوفيات ، وظهور سلالات متحورة من كورونا ، وحظر التجول ، وإغلاق المساجد ودور العبادة الأخرى ، وتوقف حركة السفر.

ثامنا : أطر إدارة الأزمة التي استخدمتها الصحيفة في تناولها الإعلامي لجائحة كورونا :

تناولت صحيفة الاتحاد الأطر الرئيسية الثلاثة لإدارة أزمة كورونا ، وهي مرحلة ماقبل الأزمة والتى تنذر بوقوع الأزمة ، حيث بدأت الصحيفة بنشر الأخبار الأولية عن بدء الأزمة في الصين في ديسمبر 2019 ، وكذلك ظهورها المتوالي والمتتالي في عدد من دول العالم ، وقدمت التحذيرات من خلال نشرها بيانات وزارة الصحة لجميع أفراد المجتمع لتوخي الحذر والالتزام بالتعليمات المحققة للوقاية .

وفي المرحلة الثانية وهي مرحلة التعامل مع الأزمة : وبدأت مع ظهور أول حالة كورونا في دولة الإمارات يوم 29 يناير 2020 ، وكانت لعائلة صينية مكونة من أربعة أفراد قادمة من جمهورية الصين .

ومنذ ذلك التاريخ وعلى مدى عامي 2020 و2021 وفي الشهور الأولى من عام 2022 استمرت الصحيفة في التغطية الإعلامية الشاملة للوضع الصحي بالدولة وظلت تنشر البيانات الصحفية التي تصدرها وزارة الصحة يوميا ، وكذلك كانت الصحيفة تنشر الإحاطة الإعلامية التي كانت تعقدها حكومة الإمارات أسبوعيا لإطلاع الجمهور على أحدث المستجدات الصحية والاقتصادية والمجتمعية في الدولة وجهود الدولة لمواجهة الجائحة . كما كانت الصحيفة تنشر ما تصدره الهيئة الوطنية لإدارة الطوارىء والأزمات والكوارث عن جهود الدولة لمجابهة الوباء ، ونشر مواقع تلقي اللقاح ، وإجراء الفحوصات وتلقي العلاج .

وفي هذه المرحلة ، ولتهدئة مشاعر الخوف التي انتابت أفراد المجتمع مع ظهور أول حالة كورونا في الدولة ، قامت الصحيفة بنشر اللقاء الصحفي الذي تم مع أفراد الأسرة الصينية التي أصيبت بالفيروس ، بعد أن تلقوا العلاج في الدولة ، وتم نشر لقاءات تلفزيونية مصورة مع وكيل وزارة الصحة لدى استقباله لهم في مكتبه رفقة السفير الصيني في الدولة ، والذين عبروا

جميعهم عن شكرهم لدولة الإمارات لسرعة علاجهم في أسرع وقت وبأفضل إمكانيات مع تقديم الدعم النفسي والإنساني لهم .

أما المرحلة الثالثة ، وهي مرحلة ما بعد الأزمة ، والتي بدأت تقريبا مع نهايات العام الماضي وبدايات العام الحالي ، فإن الصحيفة ما زالت تنشر بيانات وزارة الصحة والتي تصدرها الوزارة حول الوضح الصحي في الدولة يوميا رغم انخفاض الإصابات اليومية إلى أقل من المائة الشخص ، وعدم وجود حالات وفاة ، وتلقي معظم السكان اللقاحات المطلوبة .

تاسعا : تأثير توجهات السياسة التحريرية للصحيفة على سمات وخصائص التناول الإعلامي للأزمة :

التزمت صحيفة الاتحاد بالاستراتيجية الإعلامية لدولة الإمارات ، والتي يعد أهم توجهاتها تعزيز مكانة وسمعة الإمارات على الصعيدين الإقليمي والعالمي ، " حيث تعمل الاستراتيجية الإعلامية لدولة الإمارات على: تعزيز أدوار الاتصال الحكومي في الجهات الاتحادية ، وترسيخ مفهوم الشراكة والتعاون وتكامل الجهود بين مختلف الجهات الإعلامية في الدولة ، بناء الشراكات مع المؤسسات الإعلامية العالمية ، وإدارة سمعة الدولة وإنجازاتها إعلامياً على الصعيدين المحلي والدولي ، وتوفير وخلق بيئة إعلامية رقمية تواكب التطورات السريعة وتتفاعل مع العالم."[83]

ونشرت الصحيفة العديد من الأخبار والتقارير الصحية التي أشارت إلى حصول الدولة على العديد من الجوائز الصحية العالمية لنجاحها في التصدي لجائحة كورونا وتلقيح أكبر عدد من السكان في وقت قياسي إضافة إلى التقارير الاقتصادية عن الوضع الاقتصادي المتماسك للدولة رغم التأثيرات السلبية لجائحة كورونا على معظم اقتصادات العالم .

عاشرا : التغطية الإعلامية من قبل صحيفة الاتحاد للأزمة مقابل وسائل التواصل الاجتماعي :

تتمتع وسائل التواصل الإجتماعى بشعبية كبيرة ، فسرعة وسهولة الوصول إليها واستخدامها الواسع على مستوى العالم ، جعلها وسيلة فعالة فى نقل أحداث الأخبار خاصة التى تتعلق بالحوادث الإرهابية والكوارث ، ولكن استخدام وسائل التواصل الإجتماعى مثل (تويتر ، وفيس بوك) كمنصات لنشر الأخبار والمعلومات لأكبر عدد من الناس وفر مرتعا خصبا لنشر وترويج الأكاذيب والشائعات ، لأنها تسمح للشخص إخفاء هويته الحقيقية عبر إنشاء صفحات بأسماء وهمية ، وهو ما جعل البعض يصفها بأنها " منصات الكذب " [84].

وفي مواجهة ما قد تنشره وسائل التواصل الاجتماعي من أخبار قد تكون زائفة أو مغلوطة بقصد أو دون قصد ، خاصة في مثل هذه الأزمات التي يعاني منها أفراد المجتمع من الخوف وغموض الأحداث الآنية والمستقبلية ، فقد حرصت صحيفة الاتحاد على إمداد الجمهور بالأخبار الصحيحة من مصادرها الأصلية كوزارة الصحة وغيرها من جهات مسؤولة في الدولة ، وفي الوقت نفسه حرصت الصحيفة على نشر ما تصدره الجهات المسؤولة من دحض وتكذيب للشائعات المتداولة عبر وسائل التواصل الاجتماعي حول الجائحة وتداعياتها .

وعلى سبيل المثال نشرت الصحيفة بيان شرطة أبوظبي في ٢ أبريل ٢٠٢٠ ، الذي أصدرته وحذرت فيه من نشر وتداول الشائعات ودعت الجمهور إلى عدم نشر الشائعات وتداولها عبر مواقع التواصل الاجتماعي. كما نشرت الصحيفة بيانات أخرى لشرطة دبي ، والنيابة العامة للدولة وحذرتا فيه من وسائل التواصل الاجتماعي وأخبارها المضللة ، كما نشرت الصحيفة تقريرا حول شائعات وسائل التواصل الاجتماعي وعرضت آراء عدد من الخبراء القانونيين حول العقوبات حال ارتكاب هذه المخالفات.

11 : مدى ارتباط التغطية الإعلامية للأزمة من قبل الصحيفة بمحددات وتوجهات الأمن القومي والاجتماعي للدولة :

حرصت الصحيفة على ارتباط التغطية الإعلامية للأزمة من قبلها بمحددات وتوجهات الأمن القومي والاجتماعي للدولة ، فكانت أخبارها تتضمن كل ما يعزز الأمن القومي للدولة سياسيا ، فنشرت العديد من الأخبار السياسية التي تتضمن لقاءات كبار المسؤولين بالدولة مع نظرائهم من جميع أنحاء العالم ومباحثاتهم السياسية الهامة حول مختلف القضايا الإقليمية والعربية والدولية ، وكان من أبرز هذه اللقاءات لقاءات سمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي ، وسمو الشيخ محمد بن زايد آل نهيان ولي عهد أبوظبي نائب القائد الأعلى للقوات المسلحة مع الرئيس المصري عبدالفتاح السيسي.

كما نشرت الصحيفة العديد من الأخبار والتقارير الاقتصادية حول اقتصاد الدولة وقوته في مواجهة جائحة كورونا ، ونشرت العديد من الأخبار التي ترسخ الأمن المجتمعي والسلم الاجتماعي بين جميع أفراد المجتمع من مواطني الدولة والمقيمين على أرضها في ظل التعرض لهذه الجائحة ، وحرص الجميع على الالتزام بالإجراءات الوقائية وحماية أنفسهم والمجتمع.

12 ـ مدى التزام الصحيفة بالمعايير المهنية والأخلاقية للصحافة والإعلام في الدولة:

التزمت الصحيفة بالمعايير المهنية والأخلاقية للصحافة والإعلام في الدولة ، فالتزمت بقوانين النشر في الدولة ، وقامت بنشر الأخبار عن نشاطات الوزارات والهيئات المختلفة بالدولة ، وما يصدر عنها من بيانات حول الجائحة ، فنشرت كل الأخبار عن نشاطات وزارة الصحة وهيئاتها المختلفة ، وكذلك بيانات الهيئة الوطنية لإدارة الطوارىء والأزمات والكوارث ، ووزارة الخارجية والتعاون الدولي ، ووزارة التربية والتعليم ، وغيرها من الجهات المعنية . كما حرصت الصحيفة على عدم نشر ما يثير بلبلة لدى الرأي العام أو يكدر السلم المجتمعي ، سواء بالنقل عن وسائل إعلام مقروءة أو مرئية لها توجهات مخالفة للمعايير المهنية والأخلاقية للصحافة والإعلام في الدولة ، أو النقل عن مصادر عير موثوقة .

النتائج والتوصيات :

مناقشة نتائج الدراسة :

توصلت نتائج الدراسة إلى أن "الأخبار" كانت أكثر الفنون الصحفية التى استخدمتها صحيفة "الاتحاد " في تغطيتها لأزمة كورونا حيث بلغت نسبتها 92.77 % .

وتأتي هذه النسبة المرتفعة للأخبار متسقة مع وظائف الخبر الصحفي حيث أنه الفن الذي يصف الواقعة بدقة وموضوعية ويشرح أسباب الظاهرة ويغطي تفاصيلها كاملة بشكل يشبع حاجة القاريء للمعلومة الصحيحة الدقيقة عن المرض وأعراضه ومخاطره لتجنب الإصابة به ، وسبل العلاج .

- وجاءت "التقارير" الصحفية في المرتبة الثانية بنسبة 4.34% وبفارق كبير جدا عن نسبة "الأخبار" ويرجع ذلك إلى أهمية الأخبار الآنية للقاريء واحتياجه لها لتعريفه بتطورات الجائحة أولا بأول .

- وجاءت " المقالات " الصحفية في المرتبة الثالثة بنسبة 2.60% ، وهذه النتيجة أيضا تأتي متسقة مع المساحة المخصصة للمقالات الصحفية مقارنة بالأخبار في الصحف الورقية والإلكترونية . وباعتبار أن المقال يحتوي رأي الكاتب في الحدث المثار ، فربما لا يمثل إفادة قصوى للقاريء ، مثل أهمية الأخبار .

- وفي فئة العناصر الفنية المصاحبة للمادة التحريرية في الصحيفة ، جاء "العنوان الرئيسي" في المقدمة بنسبة 42.72 % .

وجاء العنوان الرئيسي الأكثر ظهورا مقارنة بالعنوان الفرعي ، نظرا لحاجة القاريء إلى عنوان مركز في كلمات قليلة ، دون الحاجة لعنوان فرعي ، نظرا لخطورة الموقف والخوف الذي كان مسيطرا على الجمهور المتلقي .

- وجاء العنوان الفرعي بنسبة ضئيلة جدا (1.84%) وفي عدد قليل جدا من الموضوعات حيث يسعى القاريء إلى المعلومة المباشرة المختصرة التي تتصدر في العنوان الرئيسي ، ولا يبحث عن عنوان فرعي .

- وجاءت الصور الفوتوغرافية بنسبة كبيرة (41.57 %) وكانت الصور معبرة عن مضمون الخبر أو التقرير ، ولافتة لنظر القاريء ، وكان منها صور ثابتة تحمل اسم وشعار الجهة المعنية ، كوزارة الصحة ووقاية المجتمع ، والهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث ، ووزارة الخارجية والتعاون الدولي ، كما جاءت الصور موضحة أماكن الفحص الطبي ، ومراكز الحصول على اللقاحات .

وجاءت الخرائط الملونة بنسبة 7.40 % ، وكانت تشير للدول التي تقع ضمن المناطق الأكثر خطورة الممنوع السفر إليها أو القدوم منها ، والأقل خطورة . أما المواد التلفزيونية فقد ظهلات بنسبة 3.92% حيث كانت الإجراءات الاحترازية المتبعة والتباعد الاجتماعي ، وكانت

الوزرات تعقد لقاءاتها بحضور ممثلي وسائل الإعلام عبر الفيديو كونفرانس ، وجاءت رسوم الجرافيك بنسبة 2.45 % لتوضيح نسب الإصابات والتعافي والتعليمات الصحية .

وحول مصادر المعلومات التي اعتمدت عليها صحيفة الاتحاد في موضوعات أزمة كورونا ، توصلت الدراسة إلى أن " مصدر مسئول في وزارة الصحة " جاء في المقدمة بنسبة 37.86%.

وتاتي هذه النتيجة متسقة مع هوية الجهة المعنية في الدولة بالتصدي لجائحة كورونا وهي " وزارة الصحة ".

- وجاءت وكالة انباء الإمارات / وام / في المركز الثاني بنسبة 28.90% ، كمصدر إعلامي رسمي .

- وجاء المندوب الصحفي في المركز الثالث بنسبة 23.12% ، وذلك تنفيذا لمهام عمله.

- وجاء "مصدر مسئول في الهيئة الوطنية لإدارة الطواري والأزمات والكوارث " في الترتيب الرابع بنسبة 6.65% ، وكانت الأخبار الصادرة عن هذا المصدر تؤكد أهمية الالتزام ببروتوكول الاحتفالات الوطنية ، وتحديد شروط إقامة المُناسبات المجتمعية ، وتشديد قيود السفر على بعض الدول .

- وجاء " مصدر مسئول في وزارة الخارجية " في المركز الخامس بنسبة 3.18% ، وتأتي هذه النتيجة متسقة مع ما تقوم به وزارة الخارجية والتعاون الدولي من مهام ، ومن بين هذه المهام في مثل هذه الحالة متابعة مواطني دولة الإمارات في حال تواجدهم خارج الدولة ، ومتابعة أحوال الجائحة في العالم ، وإعلام مواطنيها والمقيمين على أرضها بدول "القائمة الحمراء " عالية الخطورة في الإصابات لعدم السفر إليها.

كما أظهرت نتائج الدراسة أن الموضوعات الصحية جاءت على رأس الموضوعات المرتبطة بازمة كورونا التي نشرتها صحيفة "الاتحاد" الإماراتية بنسبة 26.15%.

وهذه النتيجة تتفق مع ظروف الحدث حيث كانت الموضوعات الصحية على رأس ما يهم القاريء .

وتتفق هذه النتيجة مع ما أظهرته نتائج دراسة مها حسن[85] أن أهم دوافع التماس المبحوثين هو زيادة المعرفة الصحية بشكل عام ، ثم دافع التعرف على كيفية تجنب الأمراض المختلفة والوقاية منها ، مما يعزز توجه صحيفة الاتحاد موضوع الدراسة وغيرها من الصحف العربية في تقديم المعلوات الصحية المفيدة للجمهور خاصة في أوقات الأوبئة الصحية .

كما تتفق مع نتائج دراسة فياض[86] بأن أكثر الإشباعات المتحققة من تعرض الشباب للقضايا الصحية في مواقع شبكات التواصل الاجتماعي هو معرفة أسباب وطرق الوقاية من الأمراض.

- وجاءت الموضوعات الاجتماعية في المركز الثاني بنسبة 26.00% ، وشملت كلا من التعليمات التي توجهها الوزارات والجهات المعنية للجمهور بشأن الإجراءات الاحترازية .

- وجاءت الموضوعات الاقتصادية في المركز الثالث بنسبة 25.84% ، وشملت هذه الموضوعات أماكن التسوق ، وإجراءات السفر ، وأسعار الفحص الطبي مع التأكيد على إلزام المستشفيات والمراكز الطبية الخاصة بالسعر الذي حددته وزارة الصحة ، مع التنويه للجمهور بالإبلاغ عن أي تجاوز عن الأسعار .

- وجاءت الموضوعات السياحية في المركز الرابع بنسبة 6.77% فقط ، حيث توقف عدد من الفعاليات السياحية في الدولة لحماية الأرواح والحفاظ على الصحة العامة .

- وجاءت الموضوعات التعليمية في المركز الخامس بنسبة 6.15% ، وشملت موضوعات التعليم عن بعد ، والتعليم الهجين أو المختلط ، والتعامل مع الطالب المصاب وعدم السماح له بالذهاب للمدرسة او الجامعة حرصا على صحته وصحة زملائه والمجتمع المحيط به في المدرسة .

- وجاءت الموضوعات السياسية في المركز السادس بنسبة 5.54% ، وشملت لقاءات كبار المسؤولين في الدولة بمدير عام منظمة الصحة العالمية ، وزيارته لعدد من المراكز الصحية بالدولة .

وجاءت الموضوعات الفنية والثقافية والترفيهية ، والرياضية بنسب ضئيلة ، نظرا لتوقفها بسبب الجائحة.

وحول الأهداف التى سعت صحيفة الاتحاد إلى تحقيقها من خلال نشر موضوعات أزمة كورونا ، جاءت أهداف التوعية الوقائية في المقدمة بنسبة 84.10% . فلم يحدث تفش للوباء في الدولة ، وكانت الاجراءات الاحترازية عالية وحاسمة ، وأوضحت الجهات المعنية أن العقوبات ستطبق على المخالفين . وجاءت أهداف التوعية العلاجية بنسبة 15.90% ، حيث تحققت أهداف التوعية الوقائية وبدأت الإصابات في الانخفاض ، كما زادت حالات الشفاء، وقلت حالات الوفيات ولم تسجل في أيام كثيرة من الفترة الزمنية موضوع الدراسة أي حالات وفاة .

كما خلصت الدراسة إلى أن الاستمالات التطمينية جاءت بنسبة 100 % وكانت نقلا عن تصريحات لكبار المسؤولين في الدولة ، والمتحدثين الرسميين في الجهات المعنية بمواجهة الأزمة ، وكذلك فيما يصدر من بيانات وإحاطات إعلامية عن هذه الجهات ، وكانت هذه الاستمالات التطمينية في معظمها استمالات عقلانية ، ويعود ذلك إلى قيام وزارة الصحة بواجباتها المنوطة بها من حيث تقديم التوعية المطلوبة لأفراد المجتمع ، وفي المقابل التزم أفراد الجمهور بالإجراءات الاحترازية بهدف التخلص من هذه الجائحة والعودة إلى الحياة الطبيعية ما قبل كورونا ، كما تضمنت هذه الاستمالات التطمينية استمالات عاطفية ، جاءت في شكل توجيهات للأسر خاصة أولياء الأمور بالحفاظ على الأطفال وعدم تعريضهم للاختلاط مع الآخرين ، وكذلك دعت الأبناء إلى الحفاظ على صحتهم وسلامتهم من عدوى كورونا حتى لا ينقلوا العدوي للوالدين من كبار السن ، او أصحاب الأمراض المزمنة وأصحاب المناعة الضعيفة ، وأصحاب الهمم للتأثير السلبي الشديد للمرض عليهم . ولم تظهر " الاستمالات التخويفية" نظرا للوضع النفسي القلق لمعظم أفراد المجتمع نظرا لتفشي هذا الوباء الخطير بشكل مفاجيء في معظم دول العالم

، ووجود حالات الإصابة والوفاة في جميع أنحاء العالم ، وعدم مرور الكثيرين جدا من أفراد المجتمع بمثل هذا الحدث "الوباء" على مدى عمرهم .

ـ وأظهرت نتائج الدراسة أن الملامح الإيجابية جاءت في مقدمة الملامح المستخدمة لموضوعات أزمة كورونا ، وذلك بنسبة 81.50% . وتمثلت في حالات الشفاء التي كان يتم الإعلان عنها يوميا من قبل وزارة الصحة ، وكذلك حصول الدولة على الأدوية واللقاحات بشكل سريع وتطعيم معظم أفراد المجتمع في وقت قياسي . وجاءت الملامح السلبية بنسبة 18.50% ، وتمثلت في حالات الإصابة ، وحالات الوفيات ، وظهور سلالات متحورة من كورونا ، وحظر التجول ، وتوقف حركة السفر.

وحول أطر إدارة الأزمة التي استخدمتها الصحيفة في تناولها الإعلامي لجائحة كورونا ، أظهرت الدراسة ما يلي :

تناولت صحيفة الاتحاد الأطر الرئيسية الثلاثة لإدارة أزمة كورونا ، وهي مرحلة ماقبل الأزمة والتى تنذر بوقوع الأزمة ، حيث بدأت الصحيفة بنشر الأخبار الأولية عن بدء الأزمة في الصين في ديسمبر 2019 .

وفي المرحلة الثانية وهي مرحلة التعامل مع الأزمة : وبدأت مع ظهور أول حالة كورونا في دولة الإمارات يوم 29 يناير 2020 ، وكانت لعائلة صينية مكونة من أربعة أفراد قادمة من جمهورية الصين .

أما المرحلة الثالثة ، وهي مرحلة ما بعد الأزمة ، والتي بدأت تقريبا مع نهايات العام الماضي وبدايات العام الحالي ، فإن الصحيفة ما زالت تنشر بيانات وزارة الصحية والتي تصدرها الوزارة حول الوضح الصحي في الدولة يوميا رغم انخفاض الإصابات اليومية إلى أقل من المائة الشخص ، وعدم وجود حالات وفاة .

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة نرمين عجوة[87] بأن وزارة الصحة المصرية استخدمت استراتيجية توضيح الاجراءات الحكومية في غالبية المنشورات في مرحلة ما قبل الازمة بهدف توضيح اجراءات الاستعداد للتعامل مع الأزمة ، يليها استراتيجية الطمأنة للتأكيد على عدم رصد أي حالات مصابة ، ثم استراتيجية التحذيرات من المخاطر .

وهو ما أظهرته نتائج هذه الدراسة حيث عرضت صحيفة الاتحاد موضوع البحث أطر إدارة أزمة كورونا في الإمارات من خلال مانشرته من أخبار عن وزارة الصحة والجهات المعنية الأخرى تمثل جهودهم في ادارة ازمة كورونا بالدولة .

وعن تأثير توجهات السياسة التحريرية للصحيفة على سمات وخصائص التناول الإعلامي للأزمة ، أظهرت الدراسة :

التزمت صحيفة الاتحاد بالاستراتيجية الإعلامية لدولة الإمارات ، والتي يعد أهم توجهاتها تعزيز مكانة وسمعة الإمارات على الصعيد الإقليمي والعالمي ، نشرت الصحيفة العديد من الأخبار والتقارير الصحية التي أشارت إلى حصول الدولة على العديد من الجوائز الصحية العالمية لنجاحها في التصدي لجائحة كورونا وتلقيح أكبر عدد من السكان في وقت قياسي

إضافة إلى التقارير الاقتصادية عن الوضع الاقتصادي المتماسك للدولة رغم التأثيرات السلبية لجائحة كورونا على معظم اقتصادات العالم .

وحول التغطية الإعلامية من قبل الصحيفة للأزمة مقابل وسائل التواصل الاجتماعي، خلصت الدراسة إلى مايلي :

في مواجهة ما قد تنشره وسائل التواصل الاجتماعي من أخبار قد تكون زائفة أو مغلوطة بقصد أو دون قصد ، خاصة في مثل هذه الأزمات التي يعاني منها أفراد المجتمع من الخوف وغموض الأحداث الآنية والمستقبلية ، فقد حرصت الصحيفة على إمداد الجمهور بالأخبار الصحيحة من مصادرها الأصلية كوزارة الصحة وغيرها من حهات مسؤولة في الدولة ، وفي الوقت نفسه حرصت الصحيفة على نشر ما تصدره الجهات المسؤولة من دحض وتكذيب للشائعات المتداولة عبر وسائل التواصل الاجتماعي حول الجائحة وتداعياتها .

وعن مدى ارتباط التغطية الإعلامية للأزمة من قبل الصحيفة بمحددات وتوجهات الأمن القومي والاجتماعي للدولة ، فقد أظهرت النتائج أن الصحيفة حرصت على ارتباط التغطية الإعلامية للأزمة من قبلها بمحددات وتوجهات الأمن القومي والاجتماعي للدولة : فكانت أخبارها تتضمن كل مايعزز الأمن القومي للدولة سياسيا ، واقتصاديا ومجتمعيا .

وحول مدى التزام الصحيفة بالمعايير المهنية والأخلاقية للصحافة والإعلام في الدولة ، أوضحت الدراسة ما يلي :

التزمت الصحيفة بالمعايير المهنية والأخلاقية للصحافة والإعلام في الدولة ، فالتزمت بقوانين النشر في الدولة ، وقامت بنشر الأخبار عن نشاطات الوزارات والهيئات المختلفة بالدولة ، كما حرصت الصحيفة على عدم نشر ما يثير بلبلة لدى الرأي العام أو يكدر السلم المجتمعي ، سواء بالنقل عن وسائل إعلام مقروءة أو مرئية لها توجهات مخالفة للمعايير المهنية والأخلاقية للصحافة والإعلام في الدولة ، أو ما يصدر عن مصادر غير موثوقة .

التوصيات :

يجب أن تهتم الصحف بجميع الفنون الصحفية خاصة التحقيقات حيث تكون تغطيتها للأحداث أكثر شمولا ، وتفيد القاريء كثيرا حيث سيمكنه التعرف على وجهات النظر المتعددة للقضية الواحدة خاصة قضايا التعليم في حال تعرض المجتمع أو العالم لأي أزمة مستقبلا ، ولم تقتض دواعيها التباعد الاجتماعي .

المقترحات :

في ضوء هذه الدراسة تقترح الباحثة ما يلي :

ـ إجراء دراسات أخرى في تحليل المضمون للصحف العربية وغيرها من وسائل الإعلام المرئية والمسموعة حول دور هذه الوسائل في إدارة هذه الأزمة ، والتعرف على أوجه النقص في أي منها ، ونشر هذه البحوث لإفادة القائمين على هذه الوسائل من نتائج هذه البحوث .

ـ تعاون مجموعات من الباحثين في تخصصات الإعلام المختلفة لإجراء البحوث التحليلة و الميدانية ، للتعرف على أداء وسائل الإعلام في ظل هذه الجائحة والتعرف كذلك على رأي الجمهور ومستويات الوعي لديه وما ينقصه من رسائل إعلامية يجب تبنيها ليكون هذا الوعي في مثل هذه الأزمات مستقبلا أكثر داعما لجهود الدولة في مواجهة الأزمات وتخطيها وتقليل آثارها السلبية على أفراد المجتمع ، والمجتمع بكامله.

استمارة تحليل المضمون :

أولا : الفنون الصحفية المستخدمة في موضوعات أزمة كورونا :

الفنون الصحفية	التكرار	النسبة المئوية
الأخبار		
التقارير		
المقالات		
المقابلات		
التحقيقات		
المجموع		

ثانيا : العناصر الفنية المصاحبة للمادة التحريرية بالصحيفة في موضوعات أزمة كورونا :

العناصر الفنية	التكرار	النسبة المئوية
عنوان رئيسي		
عنوان فرعي		
الصور الفوتوغرافية		
الخرائط الملونة		
المواد التلفزيونية		
الجرافيك		
المجموع		

ثالثا : مصادر المعلومات التي اعتمدت عليها صحيفة الاتحاد في موضوعات أزمة كورونا :

مصدر المعلومة	التكرار	النسبة المئوية
مصدر مسئول في وزارة الصحة		
وكالة أنباء الإمارات / وام		
مندوب الصحيفة		
مصدر مسئول في وزارة هيئة الطوارئ والأزمات والكوارث		
مصدر مسئول في وزارة الخارجية		
مختصون		
إذاعة وتلفزيون		
الإنترنت		
غير ذلك		
المجموع		

رابعا : نوعية الموضوعات المرتبطة بأزمة كورونا التي اهتمت الصحيفة بتغطيتها :

الموضوعات	التكرار	النسبة المئوية
صحية		
اجتماعية		
اقتصادية		
سياحية		
تعليمية		
سياسية		
فنية وثقافية وترفيهية		
رياضية		
المجموع		

خامسا : الأهداف التي سعت صحيفة الاتحاد إلى تحقيقها من خلال نشر موضوعات أزمة كورونا :

أهداف نشر الموضوع	التكرار	النسبة المئوية
توعية وقائية		
اهداف علاجية		
اهداف دعائية		
غير ذلك		
المجموع		

سادسا : الاستمالات المستخدمة لموضوعات أزمة كورونا :

الاستمالات	التكرار	النسبة المئوية
استمالات تطمينية		
استمالات عقلانية		
استمالات عاطفية		
استمالات تخويفية		
غير ذلك		
المجموع		

سابعا : القيم المستخدمة لموضوعات أزمة كورونا :

القيم	التكرار	النسبة المئوية
قيم إيجابية		
قيم سلبية		
المجموع		

المراجع

1 بن العربي يحيي . دور الإتصال في إدارة الأزمات (الجزائر : وهران ، الأكاديمية للدراسات الإجتماعية و الإنسانية ، العدد ١٥، يناير ٢٠١٦) ص 3.

2 - سمير محمد حسين . بحوث الاعلام، دراسات في مناهج البحث العلمي (القاهرة ، عالم الكتب ، 1999) ص 147 .

3 إبرهيم أحمد أبو عرقوب . دور العلاقات العامة في ادارة الأزمات (الجامعة الأردنية : عمادة البحث العلمي، دراسات ، العلوم الاجتماعية والانسانية ، المجلد 47 ، العدد 2 ، 2020) .

4 بن لعربي يحيي . مرجع سابق .ص 10 .

5الموقع الرسمي للهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث بدولة الإمارات .
https://u.ae/ar-ae/information-and-services/justice-safety-and-the-law/handling-the-covid-19-outbreak/2019-novel-coronavirus

6 محمد شومان . الإعلام والأزمات (القاهرة : مجموعة النيل العربية ، 2000) ص 150 .

7 آية محمد علي . التعرض للبرامج الحوارية التليفزيونية ومواقع التواصل الإجتماعي وعلاقته بمستوى الثقة السياسية لدى الجمهور المصري . رسالة ماجستير غير منشورة (جامعة القاهرة : كلية الإعلام ، قسم الإذاعة والتليفزيون ، ٢٠١٧) .ص 136.

8 نسرين عبدالله محمود عمران . دور الصحافة السعودية في التعامل مع "الأزمات والكوارث " : دراسة تحليلية لصحف عكاظ والرياض والوطن ، رسالة ماجستير. (الأردن : جامعة الشرق الأوسط ، كلية الإعلام، 2011) .

9 سهام محمود عبدالعزيز عويس . أطر معالجة الصحف المصرية للأزمات. رسالة ماجستير غير منشورة (جامعة القاهرة : كلية الإعلام، قسم الصحافة، ٢٠١٤)، ص١٠٧.

- Loma Roth, Media & Commodification of crisis, London: Saga Publications, 10 .1996) P.P158-160

11 حسن عماد مكاوي . الإعلام و معالجة الأزمات (القاهرة : الدار المصرية اللبنانية ، ٢٠٠٥) ص17.

12 Kepplinger ,Hans Mathias ,Hans Brend ,Brosius, and Joachim Friendrich Staob,"Opinion formation in mediated conflicts and crises: A theory of cognitive – affective Media effects",Interional Journal of Public Research . Vol.3,No.2,Summer 1991,P.155.

13 - ويكيبديا
https://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%AA%D8%AD%D8%A7%D8%AF_(%D8%AC%D8%B1%D9%8A%D8%AF%D8%A9_%D8%A5%D9%85%D8%A7%D8%B1%D8%A7%D8%AA%D9%8A%D8%A9(.

14 - الموقع الرسمي لصحيفة الاتحاد .
https://www.alittihad.ae/about-us

15 المرجع السابق .

16 سعيد عيمر.إدارة الاتصال في حالة الأزمات المستهدفة إعلاميا - حالة فرع التوزيع لشركة سونلغاز بقسنطينة - أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الإقتصادي (كلية العلوم الاقتصادية والتجارية

وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس بسطيف -١- ، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي للجمهورية الجزائرية العربية الشعبية) ص 172 .

17 شوقى بو شارب . اتصال الأزمة ودورها فى إدارة الأزمات ، مديرية الحماية المدنية لولاية أم البواقى أنموذجا ، رسالة ماجستير(الجزائر ، جامعة العربى بن مهيدى أم البواقى ، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، السنة الجامعية 2014 - 2015) ص 9 .
18 حسن البزاز . إدارة الأزمة بين نقطتي الغليان والتحول (بيروت : المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع ، ط 1 ، 2001) ص 11 .
19 فاروق السيد عثمان . التفاوض وإدارة الأزمات (القاهرة : دار الأمين العربية ، ط 1 ، 2004) ص 122 .
20 ماجد عبد المهدي المساعدة . إدارة الأزمات ، المداخل – المفاهيم – العمليات (الأردن : عمان ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، ط 2 ، 2012) ص 22 .
21 علي فلاح الضلاعين ، ماهر عودة الشمايلة ، محمود عزت اللحام ، مصطفى يوسف كافي . الإعلام وإدارة الأزمات (الأردن : عمان ، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع ، ط 1 ، 2015) ص 69 .
22 ـ محمد الفاتح محمود بشير المغربي . إدارة الأزمات والكوارث (القاهرة : الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي ، ط 1 ، 2019) ص 9 .
23 ماجد عبدالمهدي المساعدة . مرجع سابق ، ص 13 .
24 السيد عليوة . صنع القرار السياسى فى منظمات الإدارة العامة (القاهرة ، الهيئة العامة المصرية للكتاب ، 1997) ص 25 .
25 ـ محمد الفاتح محمود بشير المغربي . إدارة الكوارث والأزمات (القاهرة ، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات ، ط 1 ، 2011) ص 106 .
26 سعد الدين عشماوى . إدارة الأزمة (الامارات ، مجلة الفكر الشرطي ، م 5 ، ع 2 ، 1996) ص 199 .
27 محسن أحمد الخضيري . إدارة الازمات ، منهج اقتصادي لحل الأزمات على مستوى الاقتصاد القومي والوحدة الاقتصادية (القاهرة ، مكتبة مدبولي ، ط 2 ، 2003) ص 34 .
28 علي فلاح الضلاعين ، ماهر عودة الشمايلة ، محمود عزت اللحام ، مصطفى يوسف كافى . الإعلام وإدارة الازمات (الأردن ، عمان ، دار الإعصارالعلمى للنشر والتوزيع ، ط 1 ، 2015) ص 42 .
29 أحمد إبراهيم أحمد . إدارة الأزمات : الأسباب والعلاج (القاهرة ، دار الفكر العربى ، 2002) .
30 - فريال بن مزاري . فعالية الاتصال في إدارة الأزمات في المؤسسات ، المنطلقات والأسس (الجزائر : مجلة سوسيولوجيا ، 2602-5647 ، 2020) ص 248
31 محمد الفاتح محمود بشير المغربي ، 2019 ، مرجع سابق . ص 55 -56.

32 سعيد عيمر. مرجع سابق . ص ص 11 - 13 .

33 محمد الصيرفى . إدارة الأزمات (الإسكندرية، مؤسسة حورس الدولية ، 2008) ص 53 .
34 علي عجوة وكريمان فريد ، إدارة العلاقات العامة بين الإدارة الإستراتيجية وإدارة الأزمات (القاهرة ، عالم الكتب ، 2005). ص ص 173 - 174 .
35 محسن أحمد الخضيري . إدارة الأزمات ، علم امتلاك كامل القوة في أشد لحظات الضعف (القاهرة : مجموعة النيل العربية ، ط 2 ، 2002) ص 66 .
36 السيد عليوة . إدارة الأزمات والكوارث ، مخاطر العولمة والإرهاب الدولي (القاهرة ، دار الأمين للنشر والتوزيع ، ط 2 ، 2002) ص ص 26-27 .

37 الضلاعين وآخرون . مرجع سابق ، ص 78 .
38 ـ محسن أحمد الخضيرى ، 2003 ، مرجع سابق ، ص 185 .
39 عبدالرزاق الدليمي . دور وسائل الاعلام أثناء جائحة كورونا (الأردن : صحيفة الدستور الأردنية ، 2021) .
https://www.addustour.com/articles/1222484-%D8%AF%D9%88%D8%B1-%D9%88%D8%B3%D8%A7%D8%A6%D9%84-%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%B9%D9%84%D8%A7%D9%85-%D8%A3%D8%AB%D9%86%D8%A7%D8%A1-%D8%AC%D8%A7%D8%A6%D8%AD%D8%A9-%D9%83%D9%88%D8%B1%D9%88%D9%86%D8%A7

40 عبدالرزاق الدليمي . المرجع سابق .
41 إيمان عصام . اعتماد الجمهور المصري على وسائل الإعلام أثناء الأزمات (القاهرة ، المجلة المصرية لبحوث الرأي العام ، المجلد ٢١٩، العدد ٢ ، ديسمبر ٢٠٢٠) ص ١٧٧-٢١٣.
42 مها مختار حسن . التماس المعلومات الصحية من شبكة الإنترنت (القاهرة : جامعة الأهرام الكندية ، المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال ، (21) ، يونيو 2018) ص ص 132-153.

43 محمد أحمد فياض . دور الإعلام الجديد في تعزيز الوعي الصحي لدى الشباب في مملكة البحرين : دوافع التعرض والإشباعات المتحققة (ليبيا : جامعة مصراتة ، كلية الفنون والإعلام ، مجلة كلية الفنون والإعلام، (2) ، 2015) ص ص 53-84 .
44 نرمين علي عجوة . استراتيجيات اتصالات المخاطر الصحية عبر مواقع التواصل الاجتماعي إزاء جائحة كورونا : دراسة تحليلية للصفحات الرسمية لوزارة الصحة المصرية (القاهرة : جامعة الأزهر ، كلية الإعلام ، المجلة المصرية لبحوث الإعلام 4(54) ، يوليو ، 2020) ص ص 2433-2494.

45 Lin, L., McCloud, R. F., Bigman, C. A., & Viswanath, K. (2017). Tuning in and catching on? Examining the relationship between pandemic communication and awareness
46 Abdel Wahed, W . Y . , Hefzy, E. M., Ahmed, M. 1., & Hamed, N. S. (2020.46 Assessment of knowledge, Attitudes, and Perception of Health Care Workers Reading COVID-19, A Gross-Sectional Study from Egypt. Journal of community health, 45(6),PP 1242-1251 . Available Online: https: //doi.org/10.1007 /s10900-020-00882-0
47 محمد بن سعود البشر . التغطية الصحفية لأحداث التفجيرات الإرهابية في مدينة الرياض (السعودية : وزارة التعليم العالي، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية ، 2003) بحث مقدم للمؤتمر العالمي عن موقف الإسلام من الإرهاب.
48 محمد الوفائي . مناهج البحث في الدراسات الاجتماعية والإعلامية (القاهرة : مكتبة الانجلو المصرية ، 1989) ص 149 .
49 سمير محمد حسين . دراسات في مناهج البحث العلمي : بحوث الإعلام (القاهرة : عالم الكتب ، 2006) ص 26.
50 مختار التهامي . تحليل مضمون الدعاية في النظرية والتطبيق (القاهرة : دار المعارف ، 1974) ص ص 29-30 .

51 محمود حسن اسماعيل . مناهج البحث الإعلامي (القاهرة : دار الفكر العربي ، ط1 ، 2011) ص ص 181-182.
52 عبد الباسط عبد المعطي . البحث الاجتماعي : محاولة نحو رؤية نقدية لمنهجه وأبعاده (الاسكندرية ، 1982) ص 282 .
53 سمير حسين . دراسات في مناهج البحث العلمي : بحوث الإعلام ، مرجع سابق . ص 88 .
54 حسني نصر ، سناء عبدالرحمن . الخبر الصحفي (الإمارات : العين ، دار الكتاب الجامعي ، ط2 ، 2004) ص 36.
55 علي نجادات . الإخراج الصحفي ، اتجاهاته ومبادئه و العوامل المؤثرة فيه وعناصره (الأردن : إربد ، مؤسسة حمادة للدراسات الجامعية للنشر والتوزيع ، 2002) ص 117.
56 أسامة علي . فنون الكتابة الصحفية والعمليات الإدراكية لدى القراء (القاهرة : ايتراك للنشر والتوزيع ، 2003) ص 118
57 فاروق أبوزيد . مقدمة في علم الصحافة (القاهرة : مركز جامعة القاهرة للتعليم المفتوح 1999) ص 179.
58 غازي زين عوض الله . الأسس الفنية للحديث الصحفي (القاهرة ، مطابع الهيئة المصرية العامة للكتاب ، 1996) ص 11.
59 سمير محمد حسين . تحليل المضمون (القاهرة ، عالم الكتب ، ط 2 ، 1996) ص 126 .
60 حسني نصر ، سناء عبدالرحمن . الخبر الصحفي ، مرجع سابق . ص 91 .
61-https://www.google.com/search?q=%D9%88%D8%A7%D9%85+%D9%88%D9%8A%D9%83%D9%8A%D8%A8%D8%AF%D9%8A%D8%A7&rlz=1C1GCEA_enAE969AE969&oq=%D9%88%D8%A7%D9%85+%D9%88%D9%8A%D9%83%D9%8A%D8%A8%D8%AF%D9%8A%D8%A7+&aqs=chrome.0.69i59j0i22i30j0i390l3.9594j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8
62 محمد الوفائي . مرجع سابق . ص 159 .
63 حميدة سميسم . الحرب النفسية (القاهرة ، الدار الثقافية للنشر ، ط 1 ، 2005) ص 64 .
64 عواطف عبدالرحمن . تحليل المضمون في الدراسات الإعلامية (القاهرة ، مركز الحضارة العربية للإعلام والنشر والدراسات ، ط 1 ، 1998 .
https://www.neelwafurat.com/itempage.aspx?id=egb32076-5032101&search=books
65 ـ بركات عبدالعزيز . مناهج البحث الإعلامي ، الأصول النظرية ومهارات التطبيق (القاهرة ، دار الكتاب الحديث، ط 1 ، 2011) ، ص 274.
66 ـ سمير محمد حسين . تحليل المضمون ، مرجع سابق . ص 126
67 محمد عبد الحميد . البحث الإعلامي في الدراسات الإعلامية (القاهرة ، عالم الكنب ، ط 1 ، 2000) ص 425 .
68 تقريربعنوان "ارتفاع أعداد زيارات إكسبو 2020 دبي إلى أكثر من 8 ملايين زيارة وسط تدابير صحية صارمة "،27 ديسمبر 2021 .
69 تقريربعنوان"955 مليار درهم ارتفاعاً بالقيمة السوقية لأسواق المال الإماراتية " ، 31 ديسمبر2021.
70 ـ تقرير بعنوان " 55194 شركة جديدة في دبي" ، 22 نوفمبر 2021 .

71 تقرير بعنوان "1.2 مليار دولار استثمارات الشركات الخليجية في أفريقيا جنوب الصحراء"، 12 اكتوبر 2021
72 تقرير بعنوان "قطاع السفر الجوي يستعد للإقلاع متجاوزاً كوفيد-19 "، 6 ديسمبر 2021.
73 تقرير بعنوان " مليون مقعد السعة المقعدية لشركات الطيران في الإمارات"، 3 نوفمبر 2021 .
74 أحمد الحوسني . دبلوماسية خارجية فذة ، 29 ديسمبر 2021.
75 صلاح الغول . دولة إنسانية ، 17 ديسمبر 2021.
76 سلطان محمد الشامسي مساعد وزير الخارجية والتعاون الدولي لشؤون التنمية الدولية. رؤية مستقبلية للمساعدات التنموية والإنسانية ، 16 نوفمبر 2021 .
77 رضوان السيد . بناء السلام على التنمية والتعاون ، 18 ديسمبر 2021 .
78 مارك سابنفيلد . 2021 عام القدرة على التكيف . 28 أكتوبر 2021
79 مقابلة مع البروفيسور حكم ياسين ، المدير الطبي واستشاري طب الأطفال وحديثي الولادة بمستشفى الجامعة في الشارقة .
80 برهان شقرون ، برنامج حوار بعنوان "جائحة كورونا ، أزمة التعليم " لقناة (France 24)
https://www.youtube.com/watch?v=Ymugcu-zEr8

81 - Emirates Policy Center , UAE Model in Confronting Coronavirus Pandemicc,1 April , 2020
82 جيهان شعيب ، إعلام الإمارات .. مهنية ومصداقية تصدّتا باحتراف للجائحة ، صحيفة الخليج الإماراتية ، تحقيق صحفي منشور في 2 مارس 2021 .
83 البوابة الرسمية لحكومة دولة الإمارات العربية المتحدة
https://u.ae/ar-ae/media/media-in-the-uae/media-regulation#:~:text=%D9%8A%D9%86%D8%B8%D9%85%20%D8%A7%D9%84%D9%82%D8%A7%D9%86%D9%88%D9%86%20%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%AA%D8%AD%D8%A7%D8%AF%D9%8A%20%D8%B1%D9%82%D9%85%2015,%D9%81%D8%B6%D9%84%D8%A7%D9%8B%20%D8%B9%D9%86%20%D9%85%D8%AD%D8%AA%D9%88%D9%89%20%D8%A7%D9%84%D9%88%D8%B3%D8%A7%D8%A6.%D8%B7%20%D8%A7%D9%84%D8%B1%D9%82%D9%85%D9%8A%D8%A9

84 أيمن غندور . الشائعات والتغطية الإعلامية للحوادث الإرهابية ، (القاهرة ، المصرية للنشر والتوزيع) ط 1 ، 2020).
85 مها حسن . مرجع سابق .
86 محمد أحمد فياض . مرجع سابق .
87 ـ نرمين عجوة . مرجع سابق .