

الإدارة الإعلامية لهيئة الإعلام والاتصالات العراقية أثناء الأزمات

تظاهرات تشرين أنموذجاً

دراسة نظرية

Media management of the Iraqi Communications Commission in crises

October demonstrations as a model

إعداد: د. كامل كريم عباس الدليمي

دكتوراه اعلام - الجمهورية العراقية

Email: Kdulaimi@yahoo.com

009647704447728

المخلص:

هدفت هذه الدراسة للتعرف على كيفية تعامل هيئة الإعلام والاتصالات العراقية مع تظاهرات تشرين 2019م، واعتمدت الدراسة على أسلوب منهج دراسة الحالة، حيث تم إجراء مقابلة مع ذوي الاختصاص في هيئة الإعلام والاتصالات من أجل الإجابة عن أسئلة الدراسة.

وتوصلت الدراسة لعدة نتائج أهمها: قامت هيئة الإعلام والاتصالات بتطوير نظام الاتصالات ليكون أكثر فاعلية للتواصل مع وسائل الإعلام بكافة أشكالها خلال تظاهرات تشرين للعام 2019، حيث قامت بإدخال نظام النقل المباشر (SNG)، ليتيح نقل مهني للأحداث لكي تكون بمصدقية أكبر في إعداد التقارير الخاصة بالتظاهرات، وتأمين شبكة الاتصالات خلال التظاهرات، وكان هناك مساهمات لهيئة الإعلام والاتصالات أثناء تظاهرات تشرين للعام 2019 من خلال تواصلها مع المواطنين، حيث قامت بإجراء استطلاعات واستبيانات عن الشعارات والمطالب التي رفعت خلال التظاهرات، وتم تحليل البيانات بغرض الوقوف على كيفية تغطية الوسائل الإعلامية لشعارات المتظاهرين، وتم وضع خطة جديدة ثلاث ما جرى من أحداث خلال تظاهرات تشرين للعام 2019،

حيث تم تفعيل خط ساخن للإعلاميين وبالرقم (171) للتواصل مع وزارة الداخلية وبالتنسيق مع منظمة اليونسكو مخصص لمعالجة أي اعتداء يتعرض له الإعلاميين في العراق، وتم التنسيق مع وزارة الداخلية ومنظمة اليونسكو لبحث برنامج خاص بمشاكل الإعلاميين في إذاعة الداخلية، وتم إنشاء غرفة عمليات داخل الهيئة لرصد المخالفات الإعلامية، فضلا عن توجيه تعميمات إلى المؤسسات الإعلامية للالتزام بلوائح قواعد البث الصادرة عنها، وتم غلق سبعة قنوات فضائية لمدة ثلاثة وتوجيه إنذار لسبعة أخرى لتصويب أوضاعها، وتم أيضا اتخاذ قرار بالغلق لأربعة إذاعات، وكان السبب من وراء ذلك هو المخالفة لقواعد البث الإعلامي المعتمدة من قبل الهيئة، وعدم الترخيص، ووجود مستحقات مالية.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإعلامية، هيئة الإعلام والاتصالات، الأزمات، تظاهرات تشرين.

Abstract:

This study aimed to know how the Iraqi Media and Communications Authority dealt with the demonstrations in October 2019, and the study relied on the method of the case study methodology, where an interview was conducted with specialists in the Media and Communications Authority to answer the study questions.

The study reached several results, the most important of which are: The Media and Communications Authority developed the communication system to be more effective to communicate with the media in all its forms during the October 2019 demonstrations, as it introduced a direct transport system (SNG), to allow a professional reporting of events to be more credible in preparing special reports With the demonstrations, and to secure the communications network during the demonstrations, there were contributions to the Media and Communications during the October 2019 demonstrations through its communication with citizens, where it conducted surveys and questionnaires about slogans and demands raised during the demonstrations, and the data was analyzed for the purpose of To find out how the media covers the slogans of the demonstrators, and a new plan was developed to accommodate what happened during the October 2019 demonstrations, where a hotline for media workers was activated (No. 171) to communicate with the Ministry of the Interior and in coordination with UNESCO dedicated to address any attack against media professionals in Iraq, coordination was made with the Ministry of Interior and UNESCO to broadcast a special program for media professionals' problems on Radio Interior, and an operations room was established within the commission to monitor media violations,

As well as directing information to media institutions to adhere to the regulations of their broadcasting rules, and seven channels were closed A satellite channel for three and a warning for another seven to correct its conditions. A decision was also taken to close the four radio stations, and the reason behind this was the violation of the media broadcasting rules approved by the authority, lack of licensing, and the presence of financial dues.

Keywords: Media management, Media and communications authority, Crises, October demonstrations.

مقدمة:

لقد أدت الثورة المتسارعة في عالم التكنولوجيا والاتصالات إلى نقل الأحداث والأزمات والسرعة في معالجتها عند حدوثها، وكان لا بد من الحاجة الماسة لاستغلال الاتصالات أثناء الأزمات؛ ذلك بسبب ما يعانيه العالم من الكثرة في عددها، فأصبح موضوع إدارة الأزمات من المواضيع ذات الأهمية الكبيرة الذي يحظى بالاهتمام من قبل الدول والقائمين على إدارة الأزمات في المؤسسات المختصة بها، حيث أن الاستغلال الأمثل لتفعيل وسائل الاتصالات المؤثرة والفعالة مع الجمهور سواء أكان ذلك من خلال الوسائل الإعلامية المختلفة، أو الوسائل الاتصالية الأخرى بجميع أشكالها سيكون له الأثر الإيجابي خلال إدارة الأزمة.

وفي العصر الحالي لم تعد الأزمة عبارة عن حدث مفاجئ فحسب، بل تعدت ذلك لتصبح في بعض الأحيان فرصة للتغيير من خلال الإدارة السليمة التي تتبع أفضل الطرق للاستغلال الأمثل، وبسبب التهديد الذي قد ينتج عن الأزمة وما يرافقها من ضيق الوقت في المتابعة والحصول على المعلومات المناسبة؛ كان لا بد من الاهتمام والتركيز على الدور الذي تؤديه هيئات الاتصالات والإعلام من خلال تواصلها مع الجمهور ومع المؤسسات المعنية والمؤسسات الإعلامية والمواقع الإلكترونية ومواقع التواصل الاجتماعية ومتابعتها لكل ما يتم نشره من حيث الدقة والمصادقية، والحفاظ على سلامة البنية التحتية لخطوط الاتصالات، وتقوية شبكة الهواتف بجميع أنواعها.

مشكلة الدراسة:

قد تظهر أزمة بشكل مفاجئ في أي دولة كانت، وربما تشكل تلك الأزمة تهديدا على الأمن الداخلي لها، مما يتطلب توفر إدارة سليمة قادرة على وضع خطط تتعلق بما قد يستجد من أحداث طارئة، ومن الأمور ذات الأهمية والتي من الممكن وبلا شك أن يكون لها الدور الأكبر في تفادي ما قد ينتج عن الأزمات من مخاطر هو السرعة في جمع المعلومات والبيانات والتواصل مع المؤسسات ذات الاختصاص، من هنا جاءت مشكلة هذه الدراسة للإجابة عن سؤالها الرئيسي المتمثل بـ:

كيف تعاملت هيئة الإعلام والاتصالات العراقية مع تظاهرات تشرين للعام 2019م؟

أسئلة الدراسة وأهدافها:

هدفت هذه الدراسة للإجابة عن الأسئلة التالية:

1. هل قامت هيئة الإعلام والاتصالات بتطوير نظام الاتصالات ليكون أكثر فاعلية للتواصل مع وسائل الإعلام بكافة أشكالها خلال تظاهرات تشرين للعام 2019؟
2. هل كان هناك أية مساهمات لهيئة الإعلام والاتصالات أثناء تظاهرات تشرين للعام 2019 من خلال تواصلها مع المواطنين، وما هي تلك المساهمات؟
3. هل تم وضع خطة جديدة تلائم ما جرى من أحداث خلال تظاهرات تشرين للعام 2019؟
4. ما هي الوسائل الاتصالية التي اتبعتها في إدارة تظاهرات تشرين للعام 2019؟
5. هل تم إغلاق قنوات فضائية أثناء تظاهرات تشرين للعام 2019، وإذا تم ذلك ما هي تلك القنوات؟ وما الأسباب وراء إغلاقها؟
6. في حال قتمت بقطع الاتصالات الهاتفية أثناء تظاهرات تشرين، فهل تم ذلك في أماكن محددة، وأوقات محددة، وبناء على ماذا تم تحديد ذلك؟
7. هل تم حجب مواقع إلكترونية خلال تظاهرات تشرين، في حال تم ما هي؟ وما الأسباب وراء حجبها؟
8. ما الآلية التي اتبعتها بالتعاون ما بينكم وبين وسائل الإعلام المختلفة أثناء تظاهرات تشرين للعام 2019؟

أهمية الدراسة:

تأتي أهمية دراستنا الحالية بسبب ما يشهده العالم من العدد الكبير في الأزمات بمختلف أنواعها، ومنها ما يجري على الأراضي العراقية من تظاهرات، وكونها الدراسة الأولى التي تهدف للتعرف على كيفية تعامل هيئة الإعلام والاتصالات العراقية مع تظاهرات تشرين للعام 2019م.

حدود الدراسة:

الإطار المكاني: هيئة الإعلام والاتصالات العراقية.

الإطار الزمني: الفترة الواقعة ما بين 25/10/2019 لغاية 25/12/2019.

الإطار الموضوعي: تعامل هيئة الإعلام والاتصالات العراقية مع تظاهرات تشرين للعام 2019م.

مصطلحات الدراسة:

الإدارة: تعرف لغة: "أدار، يدير، إدارة، فهو مدير، والمفعول مدار" (المعجم الوسيط، 2004)

هي نشاط الهدف منه تحقيق تنسيق وتعاون بين جهود عدد من الأفراد (العربي، 2019، ص 9)

وتعرف إجرائياً: الإدارة الإعلامية لتظاهرات تشرين في العراق للعام 2019 من قبل هيئة الإعلام والاتصالات العراقية.

الهيئة: تعرف لغة بأنها جماعة من الناس يعهد إليهم بعمل خاص (معجم المعاني الجامع)

وتعرف إجرائياً: هيئة الإعلام والاتصالات العراقية.

هيئة الإعلام والاتصالات العراقية: هي المؤسسة المعنية بتنظيم الاعلام والاتصالات في العراق، تأسست عام 2004

الأزمات: ظرف انتقالي يتميز بأنه غير متوازن، ويشكل نقطة للتحوّل في حياة الفرد، أو الجماعة، أو المنظمة، أو المجتمع، وفي أغلب الأحيان يحدث تغيير كبير ناتج عنه (حجاب، 2002، ص 36).

التظاهرات: قيام مجموعة أشخاص بالتجمهر في مكان عام للمطالبة بتحقيق مطالب معينة، أو للتأييد أو معارضة أمر ما، مطالبين عن ذلك بهتافات وشعارات (البريشي، 2014، ص 141).

وتعرف إجرائياً: تظاهرات تشرين في العراق للعام 2019م.

تظاهرات تشرين في العراق للعام 2019م: هي تظاهرات اندلعت في 1 تشرين الأول 2019، في بغداد وبقية محافظات جنوب العراق احتجاجاً على تردي الأوضاع الاقتصادية للبلد، وانتشار الفساد الإداري والبطالة. ووصلت مطالب المتظاهرين إلى إسقاط النظام الحاكم، وتشكيل حكومة مؤقتة وإجراء انتخابات مبكرة. وندد المتظاهرون أيضاً بالتدخل الإيراني في العراق وحرقت العديد منهم العلم الإيراني

الدراسات السابقة:

دراسة معلوي (2014) بعنوان: "تكنولوجيا المعلومات وإدارة الأزمات"

هدفت هذه الدراسة للتعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة أزمة نوفمبر 2009، واعتمدت هذه الدراسة على منهج دراسة الحالة، لدراسة الأزمة الجزائرية المصرية الكروية خلال الأزمة في نوفمبر 2009، وتم استخدام الاستبيان كأداة للدراسة، وتكونت عينة الدراسة من عينة قصدية من متعلمي الهاتف الخليوي من طلبة قسم علوم الاعلام والاتصال بجامعة الجزائر وقد تكونت من 200 فرد.

وتوصلت الدراسة لعدة نتائج أهمها: لعبت وسائل الإعلام دور مهم في تهويل الأزمة لخدمة مصالح سياسية معينة، اختيار معظم الطلبة شبكة الانترنت من أجل الحصول على المعلومات والأخبار المتعلقة بالأزمة، واعتبروا أن المعلومات التي كانت تبث هي معلومات ناقصة وغير مكتملة وغير دقيقة.

وأوصت الدراسة باعتماد منظومة اتصال متطورة في مجال إدارة المعلومات، وأن يتم صياغة التشريعات المتعلقة بإدارة الأزمات، والقيام بعمل دورات للمؤسسات من أجل مواجهة الأزمات المحتملة.

دراسة بوهاني(2009) بعنوان: "دور الاتصال في إدارة الأزمات، كارثة فيضانات غرادية 2008 أنموذجاً"

هدفت هذه الدراسة للتعرف على دور الاتصال في إدارة الأزمة بغرادية، ودور خلية الاتصال في معالجة وإدارة الأزمة أثناء حدوثها، واعتمدت الدراسة على المنهج المسحي، وتم استخدام أدوات المقابلة والملاحظ كأداة للدراسة، وتكونت عينة الدراسة من مسؤولين في المؤسسات الرسمية من رؤساء مجالس شعبية للبلديات المتضررة من الفيضانات، ومن ممثلي الهيئة غير ا رسمية في ولاية غرادية وبلغ عدد أفراد عينة الدراسة 16 فرد.

وتوصلت الدراسة إلى أنه في المرحلة ما قبل الأزمة كان الاتصال الرسمي والغير رسمي في اتجاه أفقي، وصاعد ما بين المؤسسات الرسمية والإدارة المحلية من جهة، وما بين الإدارة المحلية وبين الهيئة العرفية هو غير فعال بسبب أن الرسالة المرسله لم تلق اهتماما عند المسؤولين المستقبليين، وأن عامل التكرار في الأزمة ساعد على التنبؤ بها. وأن المسؤولين في الإدارة الجزائرية ما زالوا يرون أن وظيفة الاتصال هي دعائية.

وأوصت الدراسة بأنه يجب على القائمين على الاتصال أن يتخلوا عن النظرة السلبية لعمل العلاقات العامة ويجب تقدير مضامين الوسائل الإعلامية.

دراسة هدير (2005) بعنوان: "تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة الأزمات، مع الإشارة إلى أزمة القبائل"

هدفت هذه الدراسة للتعرف على دور تكنولوجيا الاتصال في إدارة الأزمات، وتوصلت الدراسة إلى أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تختصر المسافات وتؤدي للمساهمة بأخذ قرارات سريعة صائبة عن بعد في الوقت المناسب، وأن سبب الفشل في التصدي للأزمة يعود للإهمال في إعداد خطة مسبقة وفريق مخصص للأزمة.

دراسة (2002) Hamada بعنوان:

" On the Welfare Costs of Systematic Risk· Financial Instability and Financial Crisis "

هدفت هذه الدراسة للتعرف على أهم أسباب حدوث الأزمات، حيث توصلت إلى أنّ من أسباب حدوث الأزمات النقص في توفير المعلومات المعتمدة ضمن الوقت المناسب لصانعي القرار من أجل السيطرة على الأزمة، وأن المصدر الحقيقي للمعلومات يجب أن يكون هو الاعلام وأصحاب الشأن، وأن تتم عملية ابلاغ العاملين والإداريين بالمعلومات بشكل دقيق في الوقت المحدد من أجل التهيؤ لمواجهة الأزمة، وأنه لدراسة الأزمة وآثارها ونتائجها أهمية كبيرة تساعد للتعامل مع الأزمات المقبلة.

وقام (2002) Miller بدراسة بعنوان: " On Responding to the Challenge of Globalization "

هدفت للتعرف على أثر أنظمة الاتصالات أثناء الأزمات، حيث توصلت الدراسة بأهمية استخدام المعلومات وأنظمة الاتصالات لتكون المفتاح لموارد المنظمات لإدارة الأزمات من أجل الحصول على نتائج استراتيجية دقيقة، وأن

الاستعمال الأفضل لنظام تقنية المعلومات والاتصالات في إدارة الأزمة يتم من خلال تسريع تناسق الفعاليات وتدفق المعلومات سواء داخل المنظمة، أو بين المنظمات في نفس القطاع، وهذا بدوره يؤدي إلى تسريع ادراك الفرد للأزمة.

وفي دراسة أجراها (2002) Moharbir بعنوان: "The Resource for Marketing Executives"

كان الهدف منها دراسة شبكات اتصالات إدارة الأزمة، تم التأكيد على الضرورة الكبيرة للاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة الأزمات، حيث يجب أن يتم عمل متبادل ما بين إدارة الأزمة ونظم المعلومات والاتصالات.

الإطار النظري للدراسة:

مفهوم الأزمة:

لقد تعددت التعريفات حول ماهية الأزمة، ولكنها اتفقت في عدة جوانب واختلفت في الأخرى منها، ومن تلك التعريفات الآتي: (صادق، 2001، ص 28)

- هي موقف أو حدث مفاجئ، غير متوقع، يهدد المنظمات والأفراد في قدرتهم على البقاء.
- وحسب Steve albert فهي حدث سلبي لا يمكن تجنبه حتى وإن كان هناك درجة من الاستعداد للمنظمة.
- وهي تهديد يشكل خطورة وغير متوقع لقيم ومعتقدات وممتلكات المنظمات والأفراد والدول، حيث أنها تحد من عمليات اتخاذ القرارات.
- وتعرف بأنها فترة توصف بالحرجة والغير مستقرة، ينتج عنها أحداث مؤثرة، وتكون تلك الأحداث سريعة تهدد القيم والأهداف التي يؤمن بها من يتأثرون بالأزمة.

أنواع الأزمات:

من أهم تصنيفات الأزمات ما يلي:

أولاً: تصنيف تبعاً لمرحلة التكوين:

حيث أن الأزمة تعتبر ظاهرة اجتماعية، تشبه الكائن الحي من ناحية أنها تمر بدورة حياة، وتمثل تلك الدورة أهمية كبيرة في متابعتها والإحاطة بها من قبل متخذي القرار، حيث في حال كان متخذ القرار سريع التنبه من بداية حدوث الأزمة كلما كانت له القدرة الأكبر على علاجها والتعامل معها، لذا هناك خمس مراحل تمر بها الأزمات أثناء دورتها الحياتية، هي: (زيدان، 2003، ص 12)

- مرحلة الميلاد.
- مرحلة النمو والانتساع.
- مرحلة النضج.
- مرحلة الانحسار والتقلص.
- مرحلة الاختفاء.

ثانياً: التصنيف من حيث تكرار حدوث الأزمات:

حيث أن هذا المعيار يعتبر من المعايير ذات الأهمية والتي تستخدم في التفرقة ما بين الأزمات في تشخيصها، وهنا يمكن التمييز ما بين نوعين من الأزمات، وهما:

- الأزمات الدورية:

وهذه الأزمات مرتبطة بالاقتصاد، حيث أن أسباب حدوث هذا النوع من الأزمات هو ذو ارتباط كبير مع أسباب الحدوث واتساع الحجم والتأثير، ووسائل المعالجة، ومرتبطة بقوة الفعل في الدولة أيضا.

- الأزمات الغير دورية:

وهذا النوع من الأزمات يمتاز بعشوائية الحدوث ولا يرتبط بأسباب دورية متكررة ولا يسهل توقع هذا النوع من الأزمات.

ثالثا: التصنيف وفقا لمقدار عمق الأزمة:

وهنا تصنف الأزمة إلى نوعين أساسيين، هما:

- الأزمات السطحية: وهذا النوع من الأزمات لا يشكل خطورة كبيرة، وينتهي بسرعة تبعا للتعامل من الأزمات، وتعد الأزمات هنا هامشية التأثير.
- الأزمات العميقة: وهذه الأزمات تعتبر خطرة ولها تأثير جوهري شديد القسوة.

رابعا: التصنيف من حيث التأثير:

وهنا تقسم الأزمات لنوعين هما:

- الأزمات الظرفية الهامشية محدودة التأثير: وهي وليدة ظروفها، تحدث في الغالب من غير ترك معالم أو بصمات واضحة على الكيان الذي وقعت فيه.
- الأزمات الجوهريّة الهيكلية التأثير: وهذه الأزمات تختلف كلياً عن سابقتها، ومن أمثلتها أزمة المياه، وأزمة الوقود.

خامسا: التصنيف من حيث درجة الشدة:

وهنا تصنف الأزمات إلى نوعين هما:

- أزمات جامحة وعنيفة: وهي الأزمات ذات العنف والشدة كالأزمات العمالية.
- أزمات هادئة وخفيفة: وهي الأزمات التي تؤثر على الرأي العام بشكل خفيف.

سادسا: التصنيف من حيث المستوى:

وتصنف الأزمات هنا إلى نوعين هما:

- الأزمات على المستوى القومي الكلي: وهذه الأزمات تصيب الدولة ككل، ويتأثر بها المجتمع ككل، وتعتبر شاملة في النتائج والأسباب.
- الأزمات على المستوى الجزئي: وهذه الأزمات تكون على مستوى المشروعات أو الوحدات فقط.

سابعاً: التصنيف تبعاً للعلاقة بالعالم الخارجي:

وهنا تصنف الأزمات كالآتي:

- أزمات عالمية مستوردة من الخارج.
- محلية من الممكن تصديرها للخارج.
- محلية لا يمكن أن تصدر للخارج.

ثامناً: التصنيف من حيث المحور:

وتصنف الأزمات هنا إلى نوعين كالآتي:

- الأزمات المادية: وهي التي تدور حول محور مادي، كأزمة السيولة والغذاء.
- الأزمات المعنوية: وهي التي تدور حول محور غير موضوعي، مرتبط بالأشخاص المحيطين بالأزمة، كأزمة الثقة. (معلوي، 2014، ص 25-27)

الاتصال لدى الهيئات المعنية أثناء الأزمات:

من المهم جداً أثناء الأزمات والكوارث من الهيئات المسؤولة ذات الاختصاص أن يكون لديها إعداد جيد وذكي لخططها الاتصالية، حيث يجب أن يكون هذا الإعداد مرتبطاً ارتباطاً ملائماً وكبيراً بالتنظيم المحكم من أجل سيل المعلومات المتدفقة، وقدرة اتصال المنظمة على قراءة الأحداث وتحليلها بشكل سليم من أجل معرفة الأساليب والتقنيات الاتصالية الواجب توافرها من أجل تسويق صورة المنظمة بأسلوب ناجح، بحيث محو الأفكار الخاطئة التي يكون لها دور في الذهاب بالأمر نحو الأسوأ.

ولا شك بأن تحديد نوعية الرسائل يعتمد بشكل كبير على فهم ومعرفة مجريات الأحداث، ولا بدّ من الاهتمام والتركيز على المعلومات والاحصائيات والبيانات الخاصة بتلك الرسائل باستخدام الأساليب التقنية المتطورة مما يساعد الهيئة على تحديد ماهية الأنشطة الاتصالية الملائمة من أجل تغيير منحنى ومسار الأزمة، واختيار البدائل والتصرفات المناسبة (بوشارب، 2015، ص 98).

دور نظام المعلومات في درء وإدارة الأزمات: (اللامي، والعيساوي، 2015، ص 76-79)

يتمثل دور المعلومات في درء وإدارة الأزمات بالآتي:

1. في مرحلة ما قبل الأزمة:
 - تحديد السياسة العامة والأهداف.
 - التقدير بالمخاطر والتهديدات المحتملة.
 - تحديد الأزمات المحتملة.
 - بناء قواعد المعلومات المناسبة لكل من هذه الأزمات.

- المساهمة في اعداد المؤشرات والشواهد التي تنبئ بحدوث الأزمة وإعداد السيناريوهات والخطط

لمواجهتها.

- التنبؤ بالأزمة.
- تفعيل عناصر جمع المعلومات، وتحليلها من أجل تغيير السيناريوهات والخطط لمواجهة الأزمة.
- الانذار بالأزمة في التوقيت المناسب.

2. مرحلة الأزمة:

أ. متابعة التطور للأحداث لتزويد طاقم ادارة الازمة بالاحتياجات من أجل تغيير السيناريوهات المعدة،

وإعداد الخطط البديلة لاتخاذ القرار، ومواجهة ردود الافعال أثناء الازمة.

ب. الاستخدام كأحد الوسائل للتأثير في الخصم.

3. مرحلة ما بعد الأزمة حيث الاستمرارية بمتابعة الاحداث لاستعادة الاوضاع وأخذ الدروس من أجل أن يستفاد

منها في الأزمات المستقبلية المشابهة.

وتكمن أهمية الدور الذي تلعبه المعلومات في مواجهة وإدارة الأزمات من الآتي:

- تجنب المفاجأة: تحدث المفاجأة في حالة قصور المعلومات أو عدم دقة تقييمها أو عند عدم رفعها في

التوقيت المناسب إلى متخذي القرارات.

- سرعة اتخاذ القرار وتحقيق أهدافه: إن عدم توفير الوقت الكافي لاتخاذ القرار، هو احد سمات الأزمة

إلا إن توفر المعلومات أو إمكانية استخدامها لدى متخذ القرار في التوقيت، يساهم إلى حد بعيد في

تجاوز التداعيات السلبية لهذا العامل. إن ضيق الوقت إمام أجهزة صنع القرار عادة ما يكون احد

أسبابه هو غموض الموقف نتيجة قصور المعلومات التي يمكن الاستفادة منها في تفهم إبعاد الأزمة

وتقدير الموقف واتخاذ القرار والوسائل المتاحة لتنفيذه.

- ضمان التوصل للقرار السليم بعيدا عن إي انطباعات خاطئة لصانعي ومتخذي القرار: لاشك في ان

لكل من يعمل في مجال المعلومات أو يستفيد منها في اتخاذ القرارات، صورة ذهنية خاطئة، لتقييم

القضايا والمسائل، ومن هنا تبرز أهمية المعلومات واستمرار تحديثها بما يضمن تغيير هذه الصورة

الذهنية وفقا للمتغيرات وتطور الأحداث كأساس لاتخاذ القرار السليم، بعيدا عن إي انطباعات ذهنية

خاطئة تؤثر سلبا على إي من مراحل اتخاذ القرار في مواجهة الأزمة، الأمر الذي قد يترتب عنه

زيادة تداعياتها السلبية وتفاقم مخاطرها وتهديداتها.

- زيادة المرونة في اتخاذ القرار لمواجهة الأزمة وتداعياتها المحتملة: يشكل استمرار تدفق المعلومات

المدققة خلال مراحل إدارة الأزمة عاملا رئيسيا في سرعة اتخاذ القرار المناسب، وإدخال التعديلات

عليه أو اتخاذ قرارات جديدة في التوقيت المناسب تتوافق ومتطلبات الاستجابة لواقع تصاعد الأحداث

والمتغيرات التي تطرأ في سياق الأزمة والبيئة المحيطة بها.

- تعظيم الإمكانيات الخاصة بإدارة الأزمة:

- التحقيق الأفضل لاستثمار الإمكانيات المتاحة، والحصول على أقصى مردود ايجابي من استخدامها في

مواجهة الأزمة.

- التحكم في البدائل المتاحة وذلك من خلال مراحل تصعيد الأزمة عن طريق استخدام المعلومات لتشكيل

رؤى الخصم ودفعه لاتخاذ قرارات في غير صالحه.

- زيادة القدرة على التحكم في ضبط إتباع التصاعد بالأحداث في الأزمة، وتحقيق تنسيق وتزامن في العمل

ما يبين أطقم إدارة الأزمة وعناصر التنفيذ.

- تجميع المعلومات الخاصة بمراحل الأزمة ودراساتها لاستخلاص الدروس المستفادة منها واستخدامها في

مواجهة إي من الأزمات المشابهة مستقبلاً.

الطريقة والإجراءات:

منهج الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على منهج دراسة الحالة، حيث أن ما يميز هذا المنهج عن غيره أنه يتعرف على وضعية الأمر ما بشكل مفصل ودقيق، فيتم جمع البيانات المتعلقة به ثم تحليله وشرحه من أجل التوصل لنتيجة ما، ومنهج دراسة الحالة هو منهج يتجه لجمع بيانات علمية تتعلق بأية وحدة سواء أكانت فرد أو مؤسسة أو نظام اجتماعي، كما وأنه يقوم بالتعمق في دراسة مرحلة من مراحل تاريخ الوحدة، أو ربما دراسة جميع مراحلها أحياناً، وذلك للوصول لتعليمات تتعلق بالوحدة المدروسة. (العربي، 2019، ص 8)

أداة جمع البيانات:

اعتمدت هذه الدراسة في جمع بياناتها على المقابلة، حيث تم وضع أسئلة مناسبة للوصول لأهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها، وتعتبر المقابلة واحدة من أدوات البحث الاجتماعي في جمع البيانات، وذلك يتم من خلال اللقاءات الشخصية، حيث يقوم الباحث بأخذ البيانات من المبحوث مباشرة، كل وحدة لوحدها، على العكس من الملاحظة والتي يتم جمع البيانات خلالها من الجماعة جملة واحدة (مصباح، 2010، ص 140).

نتائج الدراسة:

تم إجراء المقابلات اللازمة مع ذوي الاختصاص في هيئة الاتصالات العراقية من أجل الإجابة عن أسئلة الدراسة، وكانت النتائج كما يلي:

أولاً: النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الأول: هل قامت هيئة الإعلام والاتصالات بتطوير نظام الاتصالات ليكون أكثر فاعلية للتواصل مع وسائل الإعلام بكافة أشكالها خلال تظاهرات تشرين للعام 2019؟

نعم لقد قامت هيئة الإعلام والاتصالات بتطوير نظام الاتصالات ليكون أكثر فاعلية للتواصل مع وسائل الإعلام بكافة أشكالها خلال تظاهرات تشرين للعام 2019، وذلك من خلال الآتي:

- إدخال نظام النقل المباشر (SNG)، لبيّح نقل مهني للأحداث لكي تكون بمصداقية أكبر في إعداد التقارير الخاصة بالتظاهرات.
- تأمين شبكة الاتصالات خلال التظاهرات.

ثانياً: النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الثاني: هل كان هناك أية مساهمات لهيئة الإعلام والاتصالات أثناء تظاهرات تشرين للعام 2019 من خلال تواصلها مع المواطنين، وما هي تلك المساهمات؟

نعم، كان هناك مساهمات لهيئة الإعلام والاتصالات أثناء تظاهرات تشرين للعام 2019 من خلال تواصلها مع المواطنين، حيث قامت الهيئة بالآتي:

- إجراء استطلاعات واستبيانات عن الشعارات والمطالب التي رفعت خلال التظاهرات.

- كان هناك تواصل مباشر مع المتظاهرين للخروج بنتائج ذات مصداقية أكبر.
- تم تحليل البيانات بغرض الوقوف على كيفية تغطية الوسائل الإعلامية لشعارات المتظاهرين.

ثالثاً: النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الثالث: هل تم وضع خطة جديدة تلائم ما جرى من أحداث خلال تظاهرات تشرين للعام 2019 من قبل هيئة الإعلام والاتصالات؟

نعم، تم وضع خطة جديدة تلائم ما جرى من أحداث خلال تظاهرات تشرين للعام 2019، حيث تم الآتي:

- تم العمل على تفعيل خط ساخن للإعلاميين وبالرقم (171) للتواصل مع وزارة الداخلية وبالتنسيق مع منظمة اليونسكو مخصص لمعالجة أي اعتداء يتعرض له الإعلاميين في العراق.
- تم التنسيق مع وزارة الداخلية ومنظمة اليونسكو لبيت برنامج خاص بمشاكل الإعلاميين في إذاعة الداخلية.
- تم إنشاء غرفة عمليات داخل هيئة الإعلام والاتصالات لرصد المخالفات الإعلامية، ورصد الانتهاكات التي يتعرض لها جميع فئات المجتمع والتي تقوم الوسائل الإعلامية بنقلها، فضلا عن توجيه تعميمات وبيانات إلى المؤسسات الإعلامية أكدت فيها الهيئة على ضرورة الالتزام بلوائح قواعد البث الصادرة عنها.

رابعاً: النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الرابع: ما هي الوسائل الاتصالية التي اتبعتها في إدارة تظاهرات تشرين للعام 2019؟

لقد قامت هيئة الإعلام والاتصالات العراقية بإجراء اتصالات مباشرة بمدراء القنوات والإذاعات الإعلامية لحضهم على ضرورة التزام الحياد في التغطيات الإعلامية للتظاهرات مؤكدين أهمية اللوائح لقواعد البث الصادرة عن الهيئة في تغطياتهم الإعلامية.

خامساً: النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الخامس: هل تم إغلاق قنوات فضائية أثناء تظاهرات تشرين للعام 2019، وإذا تم ذلك ما هي تلك القنوات؟ وما الأسباب وراء إغلاقها؟

نعم، تم إغلاق قنوات فضائية، وفيما يلي قائمة بتلك القنوات والسبب وراء الإغلاق:

الرقم	الجهة	النوع	نوع الإجراء	السبب
1	قناة NRT الفضائية	SAT	غلق المكتب لمدة 3 أشهر	مخالفة قواعد البث الإعلامي المعتمدة من قبل الهيئة يترتب عليها متعلقات مالية
2	قناة ANB الفضائية	مكتب	غلق المكتب لمدة 3 أشهر	مخالفة قواعد البث الإعلامي المعتمدة من قبل الهيئة عدم الالتزام قانونياً مع الهيئة
3	قناة دجلة الفضائية	مكتب	غلق المكتب لمدة 3 أشهر	مخالفة قواعد البث الإعلامي المعتمدة من قبل الهيئة
4	قناة الشرقية الفضائية	SAT	غلق المكتب لمدة 3 أشهر	مخالفة قواعد البث الإعلامي المعتمدة من قبل الهيئة
5	قناة الفلوجة الفضائية	مكتب	غلق المكتب لمدة 3 أشهر	مخالفة قواعد البث الإعلامي المعتمدة من قبل الهيئة
6	قناة الرشيد الفضائية	SAT	غلق المكتب لمدة 3 أشهر	مخالفة قواعد البث الإعلامي المعتمدة من قبل الهيئة

المعتمدة من قبل الهيئة	3 أشهر			
مخالفة قواعد البث الإعلامي المعتمدة من قبل الهيئة يترتب عليها متعلقات مالية القناة غير مرخصة	غلق المكتب لمدة 3 أشهر	SAT	قناة هنا بغداد الفضائية	7
مخالفة قواعد البث الإعلامي المعتمدة من قبل الهيئة يترتب عليها متعلقات مالية القناة غير مرخصة	توجيه انذار	SAT	قناة السومرية الفضائية	8
مخالفة قواعد البث الإعلامي المعتمدة من قبل الهيئة يترتب عليها متعلقات مالية القناة غير مرخصة	توجيه انذار	SAT	قناة آسيا الفضائية	9
مخالفة قواعد البث الإعلامي المعتمدة من قبل الهيئة يترتب عليها متعلقات مالية القناة غير مرخصة	توجيه انذار	SAT	قناة رووداو الفضائية	10
مخالفة قواعد البث الإعلامي المعتمدة من قبل الهيئة يترتب عليها متعلقات مالية القناة غير مرخصة	تجديد الغلق	SAT	قناة الحرة عراق الفضائية	11
مخالفة قواعد البث الإعلامي المعتمدة من قبل الهيئة يترتب عليها متعلقات مالية القناة غير مرخصة	توجيه انذار	مكتب	قناة أرو الفضائية	12
مخالفة قواعد البث الإعلامي المعتمدة من قبل الهيئة يترتب عليها متعلقات مالية القناة غير مرخصة	توجيه انذار	مكتب	سكاي نيوز العربية	13
مخالفة قواعد البث الإعلامي المعتمدة من قبل الهيئة المكتب غير مرخص	غلق لمدة 3 أشهر	مكتب	قناة العربية الحدث الفضائية	14
مخالفة قواعد البث الإعلامي المعتمدة من قبل الهيئة يترتب عليها متعلقات مالية الإذاعة غير مرخصة	قرار غلق	FM	إذاعة نوا	1
مخالفة قواعد البث الإعلامي المعتمدة من قبل الهيئة يترتب عليها متعلقات مالية الإذاعة غير مرخصة	قرار غلق	FM	إذاعة اليوم	2
مخالفة قواعد البث الإعلامي المعتمدة من قبل الهيئة يترتب عليها متعلقات مالية الإذاعة غير مرخصة	قرار غلق	FM	إذاعة سوا	3
مخالفة قواعد البث الإعلامي المعتمدة من قبل الهيئة يترتب عليها متعلقات مالية الإذاعة غير مرخصة	قرار غلق	FM	إذاعة راديو الناس	4

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن هناك 14 قناة فضائية منها ما تم توجيه إنذار لها، والآخر غلقها لمدة 3 أشهر، حيث أن عدد القنوات التي تم غلقها لمدة ثلاثة أشهر بلغ عددها (7)، و(7) تم توجيه إنذار لتصويب أوضاعها، وتم أيضا اتخاذ

قرار بالغلق لأربعة إذاعات، وكان السبب من وراء ذلك هو المخالفة لقواعد البث الإعلامي المعتمدة من قبل الهيئة، وعدم الترخيص، ووجود مستحقات مالية.

سادساً: النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة السادس: في حال قمتم بقطع الاتصالات الهاتفية أثناء تظاهرات تشرين، فهل تم ذلك في أماكن محددة، وأوقات محددة، وبناء على ماذا تم تحديد ذلك؟

لم تقم الهيئة بأي إجراء لقطع الاتصالات الهاتفية أثناء تظاهرات تشرين.

سابعاً: النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة السابع: هل تم حجب مواقع إلكترونية خلال تظاهرات تشرين، في حال تم ما هي؟ وما الأسباب وراء حجبها؟

إن مهام الهيئة لا تتضمن مهام لحجب المواقع الإلكترونية، إنما توجد لجنة مختصة بعمليات الحجب من ضمنها هيئة الإعلام والاتصالات.

ثامناً: النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الثامن: ما الآلية التي اتبعتها للتعاون ما بينكم وبين وسائل الإعلام المختلفة أثناء تظاهرات تشرين للعام 2019؟

- تم التعاون ما بين هيئة الإعلام والاتصالات ووسائل الإعلام المختلفة أثناء التظاهرات من خلال الآتي:
- تم إنشاء غرفة عمليات خاصة لمتابعة التغطيات الإعلامية خلال التظاهرات.
- تم إصدار بيانات موجهة للوسائل الإعلامية لاتباع الحيادية في نقل الأخبار المتعلقة بالتظاهرات.
- تم التواصل المباشر مع المدراء والقائمين على المؤسسات الإعلامية خلال التظاهرات، بما يضمن سير التغطيات الإعلامية بكل حيادية.
- تم توفير سيارات للتغطيات المباشرة خلال التظاهرات.
- تم عقد ورش عمل مع مدراء القنوات الفضائية، وورش عمل مع مراسلي القنوات الفضائية وبحضور كل من ممثلين عن وزارة الداخلية ومنظمة اليونسكو ونقابة الصحفيين، لتسهيل مهام الإعلاميين خلال تغطياتهم للتظاهرات.
- تم عقد ورش عمل مع منظمة اليونسكو ونقابة الصحفيين ووزارة العدل ووزارة الدفاع ومدراء المؤسسات الإعلامية تحت اسم كسر حاجز الصمت لمكافحة الإفلات من العقاب لقتلة الصحفيين.

الخلاصة:

إن من أهم المؤسسات ذات الفاعلية أثناء الأزمات هي هيئة الإعلام والاتصالات، ذلك للدور الكبير المنوط بها؛ مما يتوجب عليها أن تقوم بإعداد الخطط الملائمة أثناء الأزمات، وتقوية بنيتها التحتية من أجل إبقاء شبكة الاتصالات في أفضل حالاتها، هذا فضلاً عن دورها الرقابي على المؤسسات الإعلامية بكافة أنواعها مما يتطلب منها تفعيل دورها الرقابي بشكل أكبر أثناء الأزمات بسبب حساسية الموقف وما للإعلام من تأثير كبير على المجتمع حينها، حيث أنه الوسيلة التي يأخذ منها المواطن معلوماته حول ما يدور من أحداث مما يشكل اتجاهاته نحو قضية ما.

من هنا يتطلب وجود الدور الرقابي وتفعيله بشكل أكبر أثناء الأزمات، ذلك أن الغالبية الأكبر من القنوات الفضائية والمؤسسات الإعلامية باختلاف أنواعها مملوكة لجهات معينة، مما يؤدي بها لاتباع اتجاهات مالكيها في تغطياتها

للأحداث، مع الانتباه أن هذا لا يعني التضييق من هامش الحرية للوسائل الإعلامية، بل يجب أن يكون هناك هامش حرية مناسب مع التقييد بالمعايير الأخلاقية والعملية في نقل الأحداث.

المراجع:

المراجع العربية:

- البريشي، اسماعيل (2014)، المظاهرات السلمية بين المشروعية والابتداع دراسة مقارنة، مجلة الدراسات، الجامعة الأردنية، 41(1)، 139-157.
- بوشارب، شوقي (2015)، اتصال الأزمة ودورها في إدارة الأزمات، رسالة ماجستير، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر.
- بوهاني، فطيمة (2009)، دور الاتصال في إدارة الأزمات، كارثة فيضانات غرادية 2008 أنموذجا، كلية علوم الإعلام والاتصال، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، الجزائر.
- حجاب، منير (2002)، الموسوعة الإعلامية، ط 1، القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع.
- زيدان، لواء (2003)، تقييم الأداء ومواجهة الأزمات، ط 1، القاهرة: مجموعة النيل العربية.
- العربي، عطار (2019)، فاعلية العلاقات العامة في إدارة الأزمات بالمؤسسة دراسة حالة بمؤسسة كوسيدار للأشغال العمومية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة عبد الحميد بن باديس.
- صادق، أمينة (2001)، إدارة الأزمات والكوارث في المكتبات، ط 1، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.
- اللامي، غسان والعيساوي، خالد (2015)، إدارة الأزمات الأسس والتطبيقات، ط 1، عمان: دار المنهجية للنشر والتوزيع، الأردن.
- مصباح، عامر (2010)، منهجية البحث في العلوم السياسية والإعلام، ط 2، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- معلوي، حورية (2014)، تكنولوجيا المعلومات وإدارة الأزمات، كلية علوم الإعلام والاتصال، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، الجزائر.
- هدير، محمد (2005)، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة الأزمات، مع الإشارة إلى أزمة القبائل، كلية العلوم السياسية والإعلام، رسالة ماجستير

المراجع الأجنبية:

- Hamada، Koichi، (2002)، "On the Welfare Costs of Systematic Risk، Financial Instability and Financial Crisis"، papers presented at the eight seminar on central banking، Washington، D.C. June 2000.
- Miller، Marcus، (2002)، "On Responding to the Challenge of Globalization"، Discussion paper No.265، May.
- Moharbir، Sawhney (2002). "The Resource for Marketing Executives". www.como magazine.com India.

جميع الحقوق محفوظة © 2020 ، الدكتور كامل الدليمي المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي.

(CC BY NC)