

مدى فاعلية صفحة المجلس البلدي سرت في معالجة الازمات من وجهة نظر المستخدمين

”دراسة ميدانية“

فرج عياش علي أمعرف

أستاذ مساعد/

قسم الإعلام/كلية الآداب/ جامعة سرت

farag.emerf@su.edu.ly

الملخص: يهدف البحث للكشف عن مدى فاعلية صفحة المجلس البلدي سرت في معالجة الازمات من وجهة نظر المستخدمين، تتبع أهمية هذه الدراسة في إلقاء الضوء على مدى فاعلية صفحة المجلس البلدي على الفيس بوك في تغطيتها للازمات ومعالجتها، واعتمد هذا البحث على المنهج الوصفي، مستخدماً استمارة استبيان إلكترونية كأداة لجمع البيانات، و تكون مجتمع البحث من جمهور مدينة سرت بمختلف شرائحهم ومكوناتهم خلال العام 2024 ف عن طريق استمارة إلكترونية، حيث قام الباحث بسحب عينة عشوائية بسيطة قوامها (126)، وقد توصل البحث الى نتائج بأن غالبية أفراد العينة تتفاعل مع المعلومات والايخبار التي تنشرها صفحة المجلس البلدي سرت في وقت الازمات حيث بلغت من قالوا بأنهم يتفاعلون معها إلى حد ما بنسبة هي الأكبر 44.2%، في حين بينت النتائج مساهمة صفحة المجلس البلدي سرت في معالجة الازمات حيث قال أغلبية المبحوثين بأنها تساهم إلى حد ما في معالجة الازمات بنسبة بلغت 49.3%، توصلت النتائج أن المبحوثين لا يوافقون بأن من التأثيرات التي أحدثتها صفحة المجلس البلدي تؤدي إلى تغيير أفكارهم بنسبة بلغت 45.1%، في حين أن قال افراد العينة أن صفحة المجلس البلدي سرت على الفيس بوك لم تعالج أزمة سوء الخدمات الطبية بالمدينة بنسبة 46.7%.

الكلمات المفتاحية: صفحة المجلس البلدي سرت – فاعلية – المستخدمين –الازمات

Abstract: The research aims to reveal the effectiveness of the Sirte Municipal Council page in addressing crises from the users' point of view. The importance of this study stems from shedding light on the effectiveness of the Municipal Council page on Facebook in covering and addressing crises. This research relied on the descriptive approach, using an electronic questionnaire as a tool for collecting data. The research

community consisted of the public of the city of Sirte with its various segments and components during the year 2024 AD through an electronic questionnaire. The researcher drew a simple random sample of (126). The research reached results that the majority of the sample members interact with the information and news published by the Sirte Municipal Council page during crises, as those who said that they interact with it to some extent reached the largest percentage of 44.2%, while the results showed the contribution of the Sirte Municipal Council page in addressing crises, as the majority of the respondents said that it contributes to some extent in addressing crises, at a rate of 49.3%. The results concluded that the respondents do not agree that the effects of the Municipal Council page lead to changing their ideas. At a rate of 45.1%, while the sample members said that the Sirte Municipal Council's Facebook page did not address the crisis of poor medical services in the city at a rate of 46.7%.

Keywords: Sirte Municipal Council page - effective - users - crises

المقدمة:

شهدت تكنولوجيا الاتصال تطورات مذهلة منذ نهاية القرن العشرين، وبداية القرن الحادي والعشرين، وازدادت اعداد المستخدمين لها بصورة متلاحقة، وقد أدى هذا التطور في تكنولوجيا الاتصال الى ظهور العديد من التأثيرات التي أترت على حياتنا اليومية، ومن هذه التأثيرات ظهور ما يعرف بمواقع التواصل الاجتماعي التي فتحت عصرا جديدا من الاتصالات التفاعلية بين الافراد لكي يتواصلوا مع بعضهم، و يتفاعلوا مع مختلف النصوص والافكار والتجارب المعروضة امامهم وهذه الخاصية التفاعلية التي تمتلكها شبكات التواصل الاجتماعي تمكنهم من اكتساب معلومات⁽¹⁾ وأخبار في الوقت التي أصبحت فيه واجهة إخبارية بامتياز وب نجاح منقطع النظير، لما فرضته التحولات المتسارعة التي زادت من وتيرة المتابعة وسباقات المواكبة للواقع والاحداث⁽²⁾ كما أنها أصبحت تلعب دورا متزايدا في تكوين آراء الافراد ومواقفهم واتجاهاتهم، ولم تعد التجربة الشخصية وحدها هي المسؤولة عن هذا التكوين ومن هنا فإنه عندما تقع أزمة ما فإن آراء الافراد ومواقفهم واتجاهاتهم وقيمهم تتأثر بدرجة كبيرة بأسلوب وطبيعة تناولها لهذه

¹ - فرج عياش امعرف: استخدامات شباب جامعة سرت لموقع اليوتيوب والأشباعاات المتحققة، بحث منشور في مجلة كلية الفنون والإعلام، السنة الثالثة، العدد الخامس، ديسمبر 2017، كلية الفنون والإعلام، جامعة مصراته، ديسمبر 2017، ص 216
² - فرج عياش امعرف: اعتماد النخبة الأكاديمية الليبية على المواقع الاخبارية الالكترونية كمصدر للأخبار وقت الازمات، بحث منشور في مجلة بحوث الاتصال، العدد الثامن، السنة الرابعة، كلية الفنون والإعلام، جامعة الزيتونة، ديسمبر 2020، ص 67

الازمة، وكما أصبحت تصدر تقديراتها في ضوء عمليات التشخيص التي تجريها وتقتراح الاستراتيجيات لمعالجة الازمة وتقتراح سبل التنفيذ بكفاءة وفاعلية⁽³⁾.

مشكلة الدراسة:

أحدثت تكنولوجيا الاتصال الحديثة نقلة نوعية وثورة حقيقية في شتى المجالات، حيث ألغت جميع الحواجز الجغرافية، وجعلت من العالم قرية صغيرة وشملت مختلف القطاعات، أهمها القطاع المؤسساتي، ما ساهم في تشكيل الروابط، ومد الجسور بين المؤسسات ولعل من أبرز المؤسسات التي تعتمد على استخدام التكنولوجيا الحديثة للاتصال هي المؤسسات الخدمية، على اعتبار أن هذه الأخيرة تنشط في مجالات مهنية حيث تقدم خدمات ذات مستوى مرغوب من الجودة، بوسائل خاصة تعتمد على تسهيل وظائفها ومهامها خصوصا في وقت الازمات، لذلك نجد من أهم المواقع الاجتماعية التي يمكن أن تعتمد عليها هو الفيس بوك لأنه يعد من أهم وأبرز وسائل الخبرة بالقضايا والازمات، لأنها مواكبة للأحداث كما أنها تمثل مصدرا مهما من مصادر المعرفة والحصول على الأخبار والمعلومات في ضوء تعددها ما بين متنوعه ومتخصصه، كما أن تناولها للزمة يكون مختلف عن بعضها ، وتعتبر ذات تأثير كبير على الجماهير المتلقي المختلفين باختلاف مستوياتهم العمرية والثقافية المتباينين في اهتماماتهم وتوجهاتهم ومستوياتهم الفكرية والأكاديمية والاجتماعية، الامر الذي دفع الباحث إلى دراسة هذا الموضوع للكشف عن مدى فاعلية صفحة المجلس البلدي سرت في معالجة الازمات من وجهة نظر المستخدمين؟

أهمية الدراسة:

- 1- تتبع أهمية هذه الدراسة في إلقاء الضوء على مدى فاعلية صفحة المجلس البلدي على الفيس بوك في تغطيتها للازمات ومعالجتها.
- 2- تبرز أهمية الدراسة في تعددية الازمات المعاصرة التي لا يمكن مواجهتها إلا بتكنولوجيا متطورة في نقل المعلومات للجمهور.
- 3- الوصول إلى توصيات قد تساهم في إيجاد حلول عملية للمعوقات والضغط النفسية التي يتعرض لها القائمون بالاتصال والتي تؤثر في أدائهم المهني.

³ - محمد أحمد إدريس، فرج عياش امعرف:مدى الالتزام بالضوابط الأخلاقية لمواقع التواصل الاجتماعي أثناء إدارة الازمات (الفيس بوك أنموذجا)، بحث مشترك مقدم للمؤتمر العلمي الاول الاعلام الجديد حدود الاستخدام وتحديات التأثير،(ليبيا، جامعة بنغازي كلية الاعلام، 28/27 اغسطس،2019ف).

4- تكمن أهمية الدراسة في الوقوف على الدور الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات والكوارث المعاصرة وقدرتها على التقليل من الخسائر المادية والمعنوية التي قد يتعرض لها المجتمع

أهداف الدراسة: تنطلق هذه الدراسة للتعرف عن مدى فاعلية صفحة المجلس البلدي سرت في معالجة الازمات من وجهة نظر المستخدمين وينبثق عن هذا الهدف مجموعة من الاهداف الآتية:

- 1- التعرف على مدى متابعة المبحوثين لصفحة المجلس البلدي سرت على الفيس بوك.
 - 2- الكشف عن مدى ثقة المبحوثين في المعلومات والايخبار التي تنشرها صفحة المجلس البلدي سرت في وقت الازمات.
 - 3- معرفة درجة تتفاعل المبحوثين في المعلومات والايخبار التي تنشرها صفحة المجلس البلدي سرت في وقت الازمات.
 - 4- الوقوف عن مدى مساهمت صفحة المجلس البلدي سرت في معالجة الازمات من وجهة نظر المبحوثين.
 - 5- الكشف عن الازمات التي عالجتها صفحة المجلس البلدي سرت على الفيس بوك من وجهة نظر المبحوثين.
 - 6- التعرف عن التأثيرات التي أحدثتها صفحة المجلس البلدي سرت على المبحوثين أثناء تغطيتها للازمات.
- تساؤلات الدراسة:** تسعى هذه الدراسة للإجابة على سؤال رئيسي وهو مدى فاعلية صفحة المجلس البلدي سرت في معالجة الازمات من وجهة نظر المستخدمين وينبثق عن هذا السؤال مجموعة من التساؤلات الآتية:

- 1- ما مدى متابعة المبحوثين لصفحة المجلس البلدي سرت على الفيس بوك ؟
- 2- ما ثقة المبحوثين في المعلومات والايخبار التي تنشرها صفحة المجلس البلدي سرت في وقت الازمات؟
- 3- ما درجة تتفاعل المبحوثين في المعلومات والايخبار التي تنشرها صفحة المجلس البلدي سرت في وقت الازمات؟

4- هل ساهمت صفحة المجلس البلدي سرت في معالجة الازمات من وجهة نظر المبحوثين؟
 5- ماهي الازمات التي عالجتها صفحة المجلس البلدي سرت على الفيس بوك من وجهة نظر المبحوثين؟

6- ماهي التأثيرات التي أحدثتها صفحة المجلس البلدي سرت على المبحوثين أثناء تغطيتها للازمات؟

الدراسات السابقة : لكي تكون دراستنا مبنية على أسس صحيحة، لابد من البحث والاستناد على بعض من الدراسات المتشابهة لها والتي تتشارك في اجزاء من الموضوع ، لذا اخترنا مجموعة من الدراسات وهي:

1- **دراسة سليمة زيدان:** تهدف هذه الدراسة الى قياس حجم مصداقية شبكات التواصل الاجتماعي لدى الجمهور الليبي وإلى أي مدى تعد مصداقيتها من عوامل اعتمادهم عليها كمصدر للمعلومات في أوقات الأزمات، وتم استخدام استمارة استبيان طبقت على عينة عشوائية بسيطة قوامها (150) مفردة سكان مدينة بنغازي، وتوصلت الى نتائج أهمها:

- أتضح أن أهم مؤشرات مصداقية هذه الشبكات لديهم هو أنها تقدم معلومات مدعمة بالصور ومقاطع الفيديو وتوفر مساحة من الحرية أكثر من وسائل الاعلام التقليدية وتقدم معلومات حديثة.

- كما أن خاصية التفاعلية والمشاركة الحية في إبداء الرأي أحد أهم مؤشرات مصداقيتها بالإضافة إلى تعددية مصادرها وحادثة معلوماتها ودقتها.⁽⁴⁾

2- **دراسة سائد سعيد محمد رضوان:** تهدف الدراسة للتعرف على مدى اعتماد الشباب الفلسطيني على صحافة الهاتف المحمول كمصدر للأخبار وقت الأزمات، وتنتمي هذه الدراسة الى البحوث الوصفية التي استخدم فيها المنهج المسحي وتم جمع البيانات بأداة المقابلة الشخصية وصحيفة الاستقصاء التي تم توزيعها الكترونيا على عينة قوامها (383) مفردة من الشباب الفلسطيني في كافة محافظات الوطن، وتوصلت الدراسة الى نتائج أهمها:

⁴ - سليمة حسن سعد زيدان: العوامل المؤثرة على اعتماد الجمهور الليبي على شبكات التواصل الاجتماعي كمصدر للمعلومات في أوقات الازمات، بحث منشور في كلية الفنون والاعلام، السنة الثانية، العدد الرابع،(مصراته، جامعة مصراته، كلية الفنون والاعلام، يونيو، 2017)، ص202-224

- يعتمد المبحوثين على صحافة الهاتف المحمول بنسبة 77.8% في أوقات الأزمات، بينما يتق في الاخبار المتلقاة عبر صحافة الهاتف المحمول أوقات الأزمات بنسبة 72.2%

- فضل المبحوثون الأخبار السريعة، تم التفاعل مع الهاشتاقات بين الأشكال الصحفية لمتابعة أحداث انتفاضة القدس عبر الهاتف المحمول.⁽⁵⁾

3- دراسة اسماعيل برغوت: هدفت الدراسة لمعرفة مدى اعتماد الشباب الفلسطيني على مواقع شبكات التواصل الاجتماعي وقت الأزمات وهي تقع ضمن البحوث الوصفية، واستخدم الباحث منهج المسح للجمهور، أما أدوات الدراسة فهي صحيفة الاستقصاء ومجموعات المناقشة المركزية، ومجتمع الدراسة هو جمهور الشباب من سن (19-33) عام في محافظات قطاع غزة، وتمثلت عينة الدراسة في العينة العمرية وبلغ قوامها (400) مبحوثاً. أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- جاءت شبكات التواصل الاجتماعي في مقدمة الوسائل التي يعتمد عليها المبحوثون لمعرفة الأخبار عند حدوث الأزمات بنسبة بلغت (78%) ، ثم جاءت الصحف الإلكترونية في المرتبة الثانية بنسبة (42%) ، في حين تصدر موقع الفيس بوك قائمة الشبكات الاجتماعية التي يعتمد عليها المبحوثون بفارق كبير بنسبة (98.3%) ، بينما حل موقع يوتيوب في المرتبة الثانية بنسبة بلغت (31.5%).

- (74.8%) من المبحوثين كانوا يستخدمون شبكات التواصل الاجتماعي بشكل يومي.⁽⁶⁾

4- دراسة إيمان الصياد: هدفت الدراسة لمعرفة اعتماد الصفوة على وسائل الإعلام في الحصول على المعلومات السياسية حول الأزمات ، واستخدمت الباحثة منهج المسح ، وذلك لعينة عمدية مكونة من (120) مفردة من جمهور الصفوة في المجالين السياسي والفكري، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- يعتبر التلفزيون أهم وسيلة يتابع من خلالها المبحوثين أحداث أزمة الشرق الأوسط ، وجاءت الصحف بعد التلفزيون من حيث الأهمية.

⁵ - سائد سعيد محمد رضوان: اعتماد الشباب الفلسطيني على صحافة الهاتف المحمول كمصدر للأخبار وقت الأزمات، رسالة ماجستير، (فلسطين، الجامعة الإسلامية، كلية الآداب، قسم الاعلام، 2016ف).

⁶ - اسماعيل برغوت: اعتماد الشباب الفلسطيني على الشبكات الاجتماعية وقت الأزمات، رسالة ماجستير، (القاهرة، معهد البحوث والدراسات العربية، 2014ف).

- تعتبر سرعة المعرفة بالأحداث الجارية المحلية والعالمية أهم الإشباكات المحققة من خلال استخدام وسائل الإعلام⁽⁷⁾.

منهج البحث وأدوات جمع البيانات : يعتمد هذا البحث على المنهج الوصفي، مستخدماً استمارة استبيان إلكترونية كأداة لجمع البيانات.

مجتمع وعينة الدراسة وحدوده المكانية والزمنية: تكون مجتمع البحث من جمهور مدينة سرت بمختلف شرائحهم ومكوناتهم خلال العام 2024 ف عن طريق استمارة إلكترونية، حيث قام الباحث بسحب عينة عشوائية بسيطة قوامها (126)

اختبار الصدق والثبات: بعد الانتهاء من تصميم الاستمارة وتضمينها أهداف وتساؤلات البحث ووضع الأسئلة والعبارات التي تقيس متغيراته ، وللتأكد من صلاحية الاستمارة للتطبيق وتحقيق أهداف البحث، قام الباحث بعرضها على مجموعة من الأساتذة المتخصصين (*) حيث أجرى الباحث كل التعديلات التي اقترحوها الاساتذة.

تعريف مصطلحات الدراسة:

الفاعلية: هي مدى تحقيق النجاح في القيام بمهمة معينة أو في تحقيق الغاية المطلوبة.

الازمات: هي أحداث أو مواقف غير متوقعة أو متوقّعه ولكن لا يمكن السيطرة عليها بسهولة تؤدي إلى ضغوط كبيرة أو اضطرابات في نظام أو مجتمع أو منظمة.

المستخدمين: وهو جمهور مدينة سرت ذكورا وإناثا المستخدم والمتابع لمواقع التواصل الاجتماعي.

الاطار النظري:

مفهوم الازمة: هناك عدة تعريفات لازمة منها ما يلي:

1- هي حالة توتر ونقطة تحول تتطلب قرارا ينتج عنه مواقف جديدة سلبية كانت أو ايجابية تؤثر على مختلف الكيانات ذات العلاقة.

2- الازمة هي فترة حرجة أو حالة غير مستقرة تنتظر تدخلا أو تغييرا فوريا.

الازمة هي ظرف انتقالي يتسم بعدم التوازن ويمثل نقطة تحول تحدد في ضوئها أحداث المستقبل التي تؤدي الى تغير كبير⁽⁸⁾.

⁷ - إيمان الصياد: اعتماد الصفوة المصرية على وسائل الإعلام في وقت الأزمات: دراسة مقارنة بين وسائل الإعلام المصرية والدولية ، رسالة ماجستير ، (جامعة عين شمس: كلية الآداب، قسم علوم الاتصال، 2003).

أسباب الأزمات: هناك أسباب عديدة تقف وراء حدوث الأزمات، وهذه الأسباب تختلف وتتنوع بحسب اختلاف المجالات التي تحدث فيها الأزمة ، والقطاعات التي تمسها، والمؤسسات التي تطالها، ومن بين هذه الأسباب ما يلي:

1- حالات خارجة عن إرادة الإنسان، مثل الأزمات التي تسببها الكوارث الطبيعية كالزلازل والبراكين والأعاصير و الفيضانات.

2- المعلومات الخاطئة أو الناقصة: عندما تكون المعلومات التي تبنى عليها المنظمات والمؤسسات قرارات خاطئة أو ناقصة بسبب اللامبالاة والإهمال، فأن استنتاجات الإدارة تكون بدورها خاطئة وهذا يستلزم بالضرورة أن تكون القرارات الصادرة استنادا إلى منظومة المعلومات المشوهة خاطئة هي أيضا، فينتج عن ذلك انسداد واحتقان على أكثر من مستوى مما يؤدي إلى ظهور الأزمة التي تنتج عن الإدراك غير السليم للواقع الذي يسير باتجاه معاكس لسير القرارات الإدارية.

3- التفسير الخاطئ للأمور والإخفاق في تقديرها وتقويمها: وذلك بتغليب الجوانب العاطفية والوجدانية التي تخدم المصالح الشخصية والقرباة وأصحاب المجاملات أتناء اتخاذ القرارات، وهؤلاء كثيرا مايسيئون للمؤسسة أو المنظمة بالسعي إلى تحقيق أهدافهم الضيقة على حسابها فيحدث الخلل الذي يلد الأزمة.

4- الجمود والتكرار: الذي يقف في وجه كل محاولات التطوير والتغيير للانسجام مع حركة الحياة التي تأتي كل يوم جديد.

5- معالجة أعراض المشكلات والغفلة عن أسبابها وجذورها: فالإدارة التي تفضل الحلول السهلة، وتجنح إلى إنهاء المشكلات بطرق سطحية وسريعة ولا تبحث عن مصادرها، أنما تعمل على تعقيدها وتحويلها إلى أزمات خانقة، لأن هذه المشكلات العارضة التي يتم إهمالها عادة ما تكون إنذارات متكررة بوجود خلل ما يحتاج إلى حل جذري.

8 - فرج عياش امعرف، فرحات محمد الفاخري: تقييم الجمهور الليبي للقنوات الفضائية الليبية في معالجتها للآزمات (جائحة كورونا نموذجا)، بحث منشور في المؤتمر العلمي الأول جائحة كورونا وتأثيراتها من منظور البحث العلمي، مجلة الدراسات العليا، ليبيا، ترونة، جامعة الزيتونة، 19-20مايو، 2021، ص414

6- الإشاعات: إذ أن الإشاعات كثيرا ما تكون سببا مهما من أسباب نشوب الأزمات نظرا لما تنثيره من الاضطرابات في أوساط الناس الذين يتجاوبون معها ويبنون مواقفهم وتصرفاتهم بناء عليها⁽⁹⁾.

أنواع الازمات:

1- أزمات طبيعية: وتشمل كل الازمات التي لا يكون للإرادة البشرية علاقة به، فإثارة عوامل ظهور الازمة وتطورها، ويدخل في هذا الاطار الازمات والكوارث الطبيعية، مثل الزلازل والبراكين والفيضانات.

2- أزمات غير طبيعية: وهي الازمات التي يكون للعنصر البشري علاقة في إثارة الازمة وتطورها، ويدخل في هذا الاطار كل من:

أ- الازمات الصناعية والاقتصادية داخل المؤسسات والهيئات والمنظمات ذات النشاط المرتبط بالصناعة والتجارة.

أزمات بيئية: وهي الخاصة بتعامل الانسان مع عناصر البيئة المحيطة بما يخل من التوازن الطبيعي لهذه العناصر، وينتج عن ذلك بعض الازمات⁽¹⁰⁾.

مراحل الازمات:

1- مرحلة الحضانة: وهي المرحلة التي تمهد لوقوع الازمة، وهذه المرحلة إذا ماتم تبينها واستيعابها وإدراكها إدراكا كاملا فيكون في هذه الحالة التعامل معها سهلا ويمكن السيطرة عليها وإيجاد الحلول المناسبة لها.

2- مرحلة الاجتياح: وهي مرحلة بداية الازمة الفعلية، وبداية ظهورها وطفوها على السطح، وهذه المرحلة بلا شك من أصعب مراحل الازمة من حيث وقت التعامل معها، على اعتبار أنها تكون عنيفة ويتم التفاعل معها من قبل الاطراف المعنية سواء بالسلب أو الايجاب.

⁹ - نسرين عبد الله محمود عمران: دور الصحافة السعودية في التعامل مع الأزمات والكوارث، رسالة ماجستير، (السعودية- الرياض، جامعة الشرق الأوسط، كلية الإعلام، 2011)، ص34-35

¹⁰ - فرج عياش امعرف: اعتماد النخبة الأكاديمية الليبية على المواقع الاخبارية الالكترونية كمصدر للأخبار وقت الازمات، بحث منشور في مجلة بحوث الاتصال، العدد الثامن، السنة الرابعة، (ترونة، جامعة الزيتونة، كلية الفنون والاعلام، ديسمبر 2020)، ص75

3- مرحلة الاستقرار: وفي هذه المرحلة تبدأ ابعاد الازمة بالظهور بشكل واضح، ويتم تطبيق الخطط ووضع الاستراتيجيات الخاصة بها سواء لإدارتها من الطرف المعني باستيعابها وحلها، أو لتفصيلها وتعميقها من قبل الطرف أو الاطراف التي تريد لها الاستمرار والتقدم والتعقيد.

4- مرحلة الانسحاب: وفي هذه المرحلة تبدأ الازمة بالتلاشي وتستمر بالتلاشي شيئاً فشيئاً حتى تنتهي تماماً.

5- مرحلة التعويض: وهي المرحلة التي تتم فيها عملية التقويم وتلافي الآثار الناجمة عن الازمة.

6- مرحلة استعادة النشاط: وهي مرحلة يتم فيها محاولة استعادة الاصول المادية والمعنوية المفقودة⁽¹¹⁾.

خصائص الازمة:

1- المفاجئة من حيث المكان الذي قد تلحق به أضرار أو من ناحية الزمان كاختيار الوقت المناسب في تنبؤ الازمة.

2- قد نحتاج في معالجة الازمة إلى الخروج من الوسائل المعتادة لمواجهة الازمة، ووضع وسائل مبتكرة.

3- تتصف بأنها مهددة لكيان أو لحياة البشر واستقرارهم فلا بد من مواجهتها.

4- قد يعجز ويحترق صاحب القرار عند التعامل مع الازمة، وقد يصل الى فقد ثقته بنفسه مما يؤدي إلى ضياع صالح المنظمة⁽¹²⁾.

مراحل التغطية الإعلامية للأزمات:

1- مرحلة التغطية العشوائية: أي أن الوسيلة الإعلامية لم تصل بعد إلى مستوى التنسيق المتكامل والسبب هو أن الأزمة ما تزال في مراحلها الأولى.

2- مرحلة التعبئة المنظمة: وذلك بعد أن تعرف وسائل الإعلام أهمية الأزمة توجه مجموعة من الفنيين والإعلاميين إلى موقع الحدث للعمل على بث الأخبار أول بأول والتعليق عليها وتحصل التغطية الإعلامية فيها على أعلى درجات التنسيق المنظم.

¹¹ - ماجد أحمد أبو مراد: اعتماد النخبة السياسية الفلسطينية على الصحافة الالكترونية أثناء الازمات، رسالة ماجستير، فلسطين، غزة، الجامعة الإسلامية، كلية الآداب، قسم الصحافة والاعلام، 2016، ص102

¹² - سلطان بن سعد الخثلان: جهود إدارة العلاقات العامة في مواجهة الازمات، رسالة ماجستير، (السعودية، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، كلية العلوم الاجتماعية، قسم الاعلام)، ص23-24

3- مرحلة التكيف مع واقع بعد الأزمة :ومن خلالها تضع وسائل الإعلام إستراتيجية جديدة تتناسب مع ما آلت إليه الأمور في مجتمع الأزمة، وتعمل على المشاركة ببلورة المفاهيم الجديدة للمتغيرات وتقريبها للرأي العام ومساعدته على تقييمها (13) .

عرض وتحليل بيانات ونتائج الدراسة الميدانية

يوضح الجدول رقم (1) العوامل الديموغرافية الخاصة بعينة الدراسة:

المتغيرات الديموغرافية	التكرار	النسبة
النوع	ذكر	78
	أنثى	48
	المجموع	126
العمر	من 18 الى 20 سنة	6
	من 21 سنة إلى 25 سنة	19
	من 26 إلى 30 سنة	39
	من 31 سنة فما فوق	62
	المجموع	126
المستوى التعليمي	ابتدائي	00
	متوسط	17
	جامعي	76
	فوق الجامعي	33
	المجموع	126
مكان الإقامة	داخل مدينة سرت	79
	ضواحي مدينة سرت	47
	المجموع	126

شملت عينة البحث جمهور مدينة سرت من الجنسين باختلاف أعمارهم ومؤهلاتهم العلمية ومكان إقامتهم، وقد نتج عن توزيع الاستمارة بشكل إلكتروني في الحصول على عينة مناسبة كما هو موضح في الجدول السابق بالنسب والارقام.

¹³ - خيرة محمدي: الإعلام الصحي وإدارة أزمة كورونا كوفيد 19 - في ظل انتشار الأخبار الزائفة عبر مواقع الميديا الاجتماعية، بحث منشور في مجلة التمكين الاجتماعي، العدد3، المجلد2، الجزائر، جامعة عمار تليجي الأغواط، سبتمبر2020 ف ص41

يوضح الجدول رقم(2) متابعة المبحوثين لصفحة المجلس البلدي سرت على الفيس بوك

المتابعة	التكرار	النسبة
دائما	33	26.19%
أحيانا	66	52.38%
نادرا	27	21.43%
المجموع	126	100

تكشف نتائج الجدول السابق بأن غالبية المبحوثين أحيانا ما يتابعون صفحة المجلس البلدي سرت على الفيس بوك بنسبة بلغت 52.38%، وهذا يرجع لاهتمام غالبية المبحوثين بصفحات أخرى على الفيس بوك قد تكون سياسية أو ترفيهية أو ثقافية، تم جاءت من قالوا دائما ما نتابعها في المرتبة الثانية بنسبة بلغت 26.19%، وأخيرا جاءت في المرتبة الأخيرة من قالوا بأنهم نادرا ما يتابعونها بنسبة بلغت 21.43%.

الجدول رقم (3) يوضح ثقة في المعلومات والايخبار التي تنشرها صفحة

المجلس البلدي سرت في وقت الازمات

درجة الثقة	التكرار	النسبة
أثق فيها	27	21.5%
لا أثق فيه	21	16.7%
أثق فيها إلى حد ما	78	61.8%
المجموع	126	100

توضح نتائج الجدول مدى ثقة المبحوثين في المعلومات والايخبار التي تنشرها صفحة المجلس البلدي سرت في وقت الازمات حيث جاءت أغلبية المبحوثين بأنهم قالوا أثق فيها إلى حد ما بنسبة بلغت 61.8%، وهذا قد يرجع لمعالجة بعض الازمات والمشاكل في مدينة سرت في حين لم تقدم حلول لبعض الازمات مثل الاحياء المدمرة ، بينما جاءت من قالوا بأنهم يثقون فيها في المرتبة الثانية بنسبة بلغت 21.5%، وجاءت من قالوا بأنهم لا يثقون في المعلومات والايخبار التي تنشرها صفحة المجلس البلدي سرت في وقت الازمات هي الأضعف بنسبة 16.7%.

**الجدول رقم(4) يوضح تتفاعل المعلومات والايخبار التي تنشرها صفحة
المجلس البلدي سرت في وقت الازمات**

النسبة	التكرار	العبارة
30%	38	أنتفاع معها
25.8%	32	لا أنتفاع معها
44.2%	56	أنتفاع معها إلى حد ما
100	126	المجموع

تبين نتائج الجدول السابق مدى تتفاعل المبحوثين مع المعلومات والايخبار التي تنشرها صفحة المجلس البلدي سرت في وقت الازمات حيث بلغت من قالوا بأنهم يتفاعلون معها إلى حد ما بنسبة هي الأكبر 44.2%، هذا يشير إلى مدى أهمية الاخبار والمعلومات التي تنشرها صفحة المجلس البلدي في معالجة الازمات، بينما في المرتبة الثانية جاءت من قالوا بأنهم يتفاعلون مع المعلومات والايخبار بنسبة بلغت 30%، وفي المرتبة الأخيرة وهي الأقل من عينة المبحوثين قالوا بأنهم لا يتفاعلون مع الاخبار والمعلومات بنسبة 25.8%.

الجدول رقم(5) يوضح مساهمة صفحة المجلس البلدي سرت في معالجة الازمات

النسبة	التكرار	المساهمة
14.7%	18	نعم
49.3%	62	إلى حد ما
36%	46	لا
100	126	المجموع

نستنتج من الجدول السابق مدى مساهمة صفحة المجلس البلدي سرت في معالجة الازمات، حيث قال أغلبية المبحوثين بأنها تساهم إلى حد ما في معالجة الازمات بنسبة بلغت 49.3%، هذه النتيجة تبين أن هناك مشاكل وازمات قامت الصفحة بمعالجتها مثل أزمة التوعية بخطورة جائحة كورونا وهذا ما أكدته نتائج الجدول رقم (9) ، بينما جاءت من قالوا لا تساهم في معالجة الازمات بنسبة بلغت 36%، وجاءت في المرتبة الأخير من قال بانها نعم تساهم في معالة الازمات 14.7%.

الجدول رقم (6) يوضح تقييم المبحوثين لصفحة المجلس البلدي سرت كمصدر للأخبار والمعلومات وقت الازمات

التقييم كمصدر للأخبار	التكرار	النسبة
ممتازة	19	15.94%
جيدة	73	57.65%
ضعيفة	34	26.41%
المجموع	126	100

توصلت نتائج الجدول السابق مدى تقييم المبحوثين لصفحة المجلس البلدي سرت كمصدر للأخبار والمعلومات وقت الازمات حيث قال اغلبية افراد العينة بأن تقييمهم لصفحة المجلس البلدي سرت كمصدر للأخبار والمعلومات وقت الازمات جيدة بنسبة 57.65%، هذه النتيجة تؤكد أن صفحة المجلس البلدي مهتمة بنقل ونشر الأخبار للجمهور السرتاوي، في حين جاءت من قال بأنها ضعيفة في المرتبة الثانية بنسبة 26.41% من مجموع افراد العينة، أما من قال بأنها ممتازة جاءت في المرتبة الأخيرة 15.94%.

الجدول رقم (7) يوضح مدى مناقشة المبحوثين للآزمات التي يتابعونها من خلال صفحة المجلس البلدي سرت مع المحيطين بهم

مناقشة الازمات	التكرار	النسبة
نعم	67	53.6%
لا	59	46.4%
المجموع	126	100

الجدول السابق يوضح مدى مناقشة المبحوثين للآزمات التي يتابعونها من خلال صفحة المجلس البلدي سرت مع المحيطين بهم، حيث جاءت من قال نعم اناقش الازمات التي اتابعها من خلال صفحة المجلس البلدي بنسبة عالية 53.6%، هذه النتيجة تتفق مع الجدول رقم (5) الذي يوضح مدى مساهمة صفحة المجلس البلدي سرت في معالجة الازمات ، في حين جاءت من قال بأنهم لا يناقشون الازمات التي يتابعونها من خلال صفحة المجلس البلدي بنسبة 46.4% من مجموع افراد العينة

الجدول رقم (8) يوضح التأثيرات التي أحدثتها صفحة المجلس البلدي سرت عليك أثناء تغطيتها للالزامات

التأثيرات	أوافق	محايد	لا أوافق	أكبر تكرار	النسبة المئوية
	ك	ك	ك	ك	%
تؤدي الى تغيير افكاري	25	44	57	57	45.1%
تساهم في تشكيل اتجاه معين	34	53	39	53	42.5%
تساعدني على بلورة افكار معينة تجاه قضايا محددة	36	51	39	51	40.1%
تقديم معلومات كافية لأخذ قرار مناسب	37	42	47	47	37.6%
تجعلني أفهم طبيعة وحجم القضايا والالزامات بعمق	38	42	46	46	36.9%

يوضح هذا الجدول التأثيرات التي أحدثتها صفحة المجلس البلدي سرت على المبحوثين أثناء تغطيتها للالزامات، حيث بين غالبية افراد العينة بأنهم لا يوافقون بنسبة بلغت 45.1% بأن صفحة المجلس البلدي تؤدي إلى تغيير أفكارهم ، في حين أكد البعض الآخر من أفراد العينة بأنهم لا يوافقون بنسبة 36.9% أن صفحة المجلس البلدي تجعلهم يفهمون طبيعة وحجم القضايا والالزامات بعمق وهذا قد يرجه لأسباب مهنية أو إدارية.

الجدول رقم (9) يوضح الالزامات التي عالجتها صفحة المجلس البلدي سرت على الفيس بوك

الالزامات	أوافق	محايد	لا أوافق	أكبر تكرار	النسبة المئوية
	ك	ك	ك	ك	%
أزمة نقص الوقود في المدينة	52	26	48	52	41.8%
أزمة جائحة كورونا	51	37	38	51	40.2%
أزمة نقص السيولة في المصارف	39	33	54	54	42.1%
أزمة الاحياء المدمرة في المدينة	31	38	57	57	45.1%
أزمة انقطاع الكهرباء في المدينة	42	35	49	49	38.9%
أزمة سوء الخدمات الطبية بالمدينة	32	36	58	58	46.7%

نستنتج من نتائج الجدول السابق أن غالبية افراد العينة أكدوا بأن صفحة المجلس البلدي سرت على الفيس بوك لم تعالج أزمة سوء الخدمات الطبية بالمدينة بنسبة 46.7%، وأزمة الاحياء المدمرة في المدينة بنسبة بلغت 45.1%، أزمة نقص السيولة في المصارف بنسبة بلغت 42.1% ، وأزمة انقطاع الكهرباء في المدينة 38.9%، في حين قالوا بأن صفحة المجلس البلدي سرت على الفيس بوك عالجت أزمة جائحة كورونا بنسبة بلغت 40.2% ، وأزمة نقص الوقود في المدينة بنسبة بلغت 41.8%، وهذا قد يرجع في تقديم معلومات وأخبار أكثر دقة عن خطورة هذه الازمات التي تضر بالمواطن.

نتائج الدراسة:

1- تكشف النتائج بأن غالبية المبحوثين أحيانا ما يتابعون صفحة المجلس البلدي سرت على الفيس بوك بنسبة بلغت 52.38%، بينما توضح النتائج أيضا ثقة المبحوثين في المعلومات والاعبار التي تنشرها صفحة المجلس البلدي سرت في وقت الازمات حيث جاءت أغلبية المبحوثين بأنهم قالوا أثق فيها إلى حد ما بنسبة بلغت 61.8%.

2- تبين النتائج تتفاعل المبحوثين مع المعلومات والاعبار التي تنشرها صفحة المجلس البلدي سرت في وقت الازمات حيث بلغت من قالوا بأنهم يتفاعلون معها إلى حد ما بنسبة هي الأكبر 44.2%، في حين تبين النتائج مساهمة صفحة المجلس البلدي سرت في معالجة الازمات حيث قال أغلبية المبحوثين بأنها تساهم إلى حد ما في معالجة الازمات بنسبة بلغت 49.3%.

3- تكشف النتائج تقييم المبحوثين لصفحة المجلس البلدي سرت كمصدر للأخبار والمعلومات وقت الازمات حيث قال اغلبية افراد العينة بأن تقييمهم لصفحة المجلس البلدي سرت كمصدر للأخبار والمعلومات وقت الازمات جيدة بنسبة 57.65%، بينما توضح النتائج مدى مناقشة المبحوثين للآزمات التي يتابعونها من خلال صفحة المجلس البلدي سرت مع المحيطين بهم حيث جاءت من قال نعم ناقش الازمات التي اتابعها من خلال صفحة المجلس البلدي بنسبة عالية 53.6%.

4- توصلت النتائج أن المبحوثين لا يوافقون بأن من التأثيرات التي أحدثتها صفحة المجلس البلدي تؤدي إلى تغيير أفكارهم بنسبة بلغت 45.1%، في حين أن قال افراد العينة أن صفحة

المجلس البلدي سرت على الفيس بوك لم تعالج أزمة سوء الخدمات الطبية بالمدينة بنسبة 46.7%.

قائمة المصادر والمراجع

- 1- فرج عياش امعرف: استخدامات شباب جامعة سرت لموقع اليوتيوب والأشباعاات المتحققة، بحث منشور في مجلة كلية الفنون والاعلام، السنة الثالثة، العدد الخامس، (مصراته، جامعة مصراته كلية الفنون والاعلام، ، ديسمبر 2017ف)، ص216
- 2- فرج عياش امعرف: اعتماد النخبة الاكاديمية الليبية على المواقع الاخبارية الالكترونية كمصدر للأخبار وقت الازمات، بحث منشور في مجلة بحوث الاتصال، العدد الثامن، السنة الرابعة، (ترهونة، كلية الفنون والاعلام، جامعة الزيتونة، ديسمبر 2020ف)، ص67
- 3- محمد أحمد إدريس، فرج عياش امعرف: مدى الالتزام بالضوابط الأخلاقية لمواقع التواصل الاجتماعي أثناء إدارة الازمات (الفيس بوك أنموذجا)، بحث مشترك مقدم للمؤتمر العلمي الاول الاعلام الجديد حدود الاستخدام وتحديات التأثير، (ليبيا، جامعة بنغازي كلية الاعلام، ، 28/27 اغسطس، 2019ف).
- 4- سليمة حسن سعد زيدان: العوامل المؤثرة على اعتماد الجمهور الليبي على شبكات التواصل الاجتماعي كمصدر للمعلومات في أوقات الازمات، بحث منشور في كلية الفنون والاعلام، السنة الثانية، العدد الرابع، (مصراته، جامعة مصراته، كلية الفنون والاعلام، يونيو، 2017)، ص202-224
- 5- سائد سعيد محمد رضوان: اعتماد الشباب الفلسطيني على صحافة الهاتف المحمول كمصدر للأخبار وقت الأزمات، رسالة ماجستير، (فلسطين، الجامعة الاسلامية، كلية الآداب، قسم الاعلام، 2016ف).
- 6- اسماعيل برغوت: اعتماد الشباب الفلسطيني على الشبكات الاجتماعية وقت الأزمات، رسالة ماجستير، (القاهرة، معهد البحوث والدراسات العربية، 2014ف).
- 7- إيمان الصياد: اعتماد الصفوة المصرية على وسائل الإعلام في وقت الأزمات: دراسة مقارنة بين وسائل الإعلام المصرية والدولية ، رسالة ماجستير ، (جامعة عين شمس: كلية الآداب، قسم علوم الاتصال، 2003).
- 8- فرج عياش امعرف، فرحات محمد الفاخري: تقييم الجمهور الليبي للفتنات الفضائية الليبية في معالجتها للازمات (جائحة كورونا نموذجا)، بحث منشور في المؤتمر العلمي الأول جائحة

- كورونا وتأثيراتها من منظور البحث العلمي، مجلة الدراسات العليا، (ليبيا، ترهونة، جامعة الزيتونة، 19-20 مايو، 2021ف)، ص414
- 9- نسرين عبد الله محمود عمران: دور الصحافة السعودية في التعامل مع الأزمات والكوارث، رسالة ماجستير، (السعودية- الرياض، جامعة الشرق الأوسط، كلية الإعلام، 2011)، ص34-35
- 10- فرج عياش امعرف: اعتماد النخبة الأكاديمية الليبية على المواقع الاخبارية الالكترونية كمصدر للأخبار وقت الازمات، بحث منشور في مجلة بحوث الاتصال، العدد الثامن، السنة الرابعة، (ترهونة، جامعة الزيتونة، كلية الفنون والاعلام، ديسمبر 2020ف)، ص75
- 11- ماجد أحمد أبو مراد: اعتماد النخبة السياسية الفلسطينية على الصحافة الالكترونية أثناء الازمات، رسالة ماجستير، (فلسطين، غزة، الجامعة الاسلامية، كلية الآداب، قسم الصحافة والاعلام، 2016ف)، ص102
- 12- سلطان بن سعد الخثلان: جهود إدارة العلاقات العامة في مواجهة الازمات، رسالة ماجستير، (السعودية، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، كلية العلوم الاجتماعية، قسم الاعلام)، ص23-24
- 13- خيرة محمدي: الإعلام الصحي وإدارة أزمة كورونا كوفيد 19 - في ظل انتشار الأخبار الزائفة عبر مواقع الميديا الاجتماعية، بحث منشور في مجلة التمكين الاجتماعي، العدد3، المجلد2، (الجزائر، جامعة عمار تليجي الأغواط، سبتمبر 2020ف)، ص41