



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

العدد العاشر / الجزء الثاني كانون الأول 2021

طبيعة العلاقة الاتصالية بين وسائل الإعلام والحكومة الفلسطينية بعد مقتل "نزار بنات"

(دراسة تحليلية)

Communicative Relationship between Media and Palestinian Government after Killing of "Nizar Banat" (Analytical Study)

د. عبد الكريم سرحان
فراس علي أسعد الصيفي
جامعة النجاح الوطنية
جامعة النجاح الوطنية

الملخص

هدفت الدراسة إلى قياس طبيعة العلاقة الاتصالية بين وسائل الإعلام والحكومة الفلسطينية بعد مقتل نزار بنات، كما حدد الباحث مشكلة الدراسة في اعتداء عناصر بزي مدني على الصحفيين خلال تغطيتهم للأحداث الناتجة عن مقتل نزار بنات ومطالبة الصحفيين بحمايتهم، وعدم حمايتهم من الحكومة وتوتر العلاقة بينهما. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يستند إلى فرضية حل المشكلات وتحسين الممارسات من خلال الملاحظة والتحليل والوصف، وقد تألف مجتمع الدراسة من الصحفيين العاملين في وسائل الإعلام في مختلف المحافظات الفلسطينية، كما حدد الباحث عينة عشوائية طبقية للدراسة. استخدم الباحثان أداة الاستبيان للتواصل مع عينة البحث، ونتج عن الدراسة أن مجالات طبيعة العلاقة الاتصالية بين وسائل الإعلام والحكومة الفلسطينية بعد مقتل نزار بنات، كانت جميعها بين القليلة والمتوسطة، كما أن استخدام الحكومة لاستراتيجيات التواصل بينها وبين وسائل الإعلام على أثر مقتل نزار بنات كانت قليلة.

وأوصت الدراسة بضرورة بناء اتصالات استراتيجية تبادلية بين الحكومة الفلسطينية ووسائل الإعلام، وتطبيق القوانين التي تنص على حماية حرية التعبير والرأي، وحماية الصحفيين، وخلق الحوار مع الصحفيين وتقديم المعلومات والرد على استفساراتهم خاصة خلال الأزمات، وعدم التكتّم أو الإنكار أو التقليل من شأن الاعتداءات التي يتعرض لها ممارسو مهنة الصحافة، ويجب اتباع استراتيجيات اصلاح الصورة السليمة في الاعتذار والوعد بالإصلاح، والتعويض، والحفاظ على علاقات إيجابية.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences
الكلمات المفتاحية: العلاقات العامة، الاتصال، وسائل الإعلام، الحكومة الفلسطينية، نزار بنات

Abstract

The study aimed to measure the nature of the communication relationship between the media and the Palestinian government after the killing of Nizar Banat, as the researcher identified the problem of studying in the attack of elements in civilian clothes on journalists during their coverage of the events resulting from the killing of Nizar Girls and demanding journalists to protect them and not protect them from the government and the tension of the relationship between them. Various Palestinian governorates, as the researcher identified a random class sample for the study.

The researcher, used the questionnaire tool to communicate with the research sample, and the study resulted that the areas of nature of the communication relationship between the media and the Palestinian government after the killing of Nizar Banat, were all between the few and medium, and the use of the government strategies to communicate between them and the media following the killing of Nizar Banat were few.

The study recommended the need to build strategic reciprocal contacts between the Palestinian government and the media, implement laws that protect freedom of expression and opinion, protect journalists, create dialogue with journalists, provide information and respond to their inquiries, especially during crises, not to be discreet, deny or underestimate attacks on the practitioners of the press, and to follow strategies to correct the right image in apologizing and promising reform, compensation and maintaining positive relationships.

Keywords: Public Relations, Communication, Media, Palestinian Government, Nizar Banat



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

مقدمة

تشكل وسائل الإعلام بمختلف أنواعها نافذة تواصلية بين المؤسسات والمجتمع، وتسهم في إظهار المعلومات وأبعادها للمنظمات والأنظمة والأفراد، وتؤثر بشكل أو بآخر على الجمهور المتلقي لهذه الوسائل الذي يعتمد بشكل كبير على معلوماته من هذه الوسائل سواءً كانت تقليدية مثل (التلفاز، الراديو، الصحف) أو حديثة مثل (وسائل التواصل الاجتماعي، والمواقع الإخبارية عبر الإنترنت، والتطبيقات الإخبارية).

التطور التكنولوجي ساهم بشكل كبير بإحداث نقلة نوعية في اعتماد الجماهير على وسائل الإعلام التقليدية فقط، ومنع تقييد المتلقي من الاستماع أو مشاهدة أو قراءة وسائل إعلام تتبع فقط للمنظمات أو الحكومات، بل جعله يشارك في نقل المعلومة، ويعبر عن رأيه بها، ويستثني معلومات أخرى أو وسائل أخرى غير المتعارف عليها سابقاً، فإن العلاقة الاتصالية التي يصنعها ممارس العلاقات العامة بينه وبين وسائل الإعلام لا بد أن تكون منظمة واستراتيجية ومستمرة ويملؤها الإدارة الإيجابية والعلاقة المميزة.

تقوم العلاقات العامة بدور حيوي وفعال داخل أي مؤسسة أو منظمة أو حكومة في دعم وجودها واستمرارية حياتها من خلال نشاطها في صناعة الاتصالات المقنعة والإيجابية مع كافة الأطراف، وتعد علاقتها مع وسائل الإعلام من أبرز أوجه الاتصالات التي تقوم عليها العلاقات العامة، إذ دعم هذا كلٌّ من هنري فورد وهو أول من استخدم مبدأ العلاقة مع الصحافة وإيفي لي وهو أول مستشار للعلاقات الإعلامية عام 1906م في سكة بنسلفانيا، لتكون أولى مهامه إقناع الشركة بعدم العمل بالسر والتحدث للصحافة، وعندما وقع حادثٌ جديد في السكة الحديدية أخذ (لي) المحررين إلى موقع الحادثة وزودهم بالمعلومات دقيقة عن الحادثة، كما كان من أهم مساهماته إبقاء علاقات اتصال مفتوحة مع الصحف. (الدليمي، 2019 ص ص: 19-21).



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

تواجهه دولة فلسطين شعباً وحكومة أزمات متتالية وأحداث واجهت الحكومة الفلسطينية خلال عام 2021م عدداً من الأزمات والأحداث المتكررة والمتمثلة بالاحتلال الإسرائيلي، والانقسام الداخلي والتدخل الدولي الخارجي، والظروف الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والأمنية التي تحيط بالقضية والتي كان آخرها أزمة فيروس كورونا (كوفيد 19)، وصفقة القرن، والحرب على غزة وانتهاك المقدسات، وتوسع الاستيطان، ثم أحداث مقتل نزار بنات في الخليل على أيدي عناصر في الأجهزة الأمنية، ما استدعى خروج تظاهرات منددة بهذا الحدث، لذلك فإنه لا بد أن من صناعة منظومة اتصالية ناجحة في كافة الأوقات تحمي التشتت في المعلومات، وتوحد الخطاب الإعلامي، وتخفف من حدة الأزمات أو الأحداث التي تظهر داخل الدولة بكافة أشكالها.

وسائل الإعلام حاولت أن تظهر ما يحدث في محاولة منها لممارسة عملها، واحتك ممارسو الإعلام خلال التظاهرات بعدد من الأفراد الذين اتهمتهم هذه الوسائل أنهم تابعون للأجهزة الأمنية للسلطة الفلسطينية، وقد اعتدى عدد منهم على صحفيين كانوا متواجدين خلال هذه الأحداث، ما خلف تنديداتٍ كبيرة، من نقابة الصحفيين الفلسطينيين ومؤسسات محلية ودولية لحماية الصحفيين.

مشكلة البحث

لقد برزت مشكلة الدراسة حين تعرض عدد من الصحفيين للاعتداء خلال تغطيتهم الأحداث المتوترة على الساحة الفلسطينية على أثر مقتل نزار بنات 44 عاماً بعدما أعلنت السلطة الفلسطينية رسمياً وفاته بعد اعتقاله من قبل قوة أمنية من منزله في محافظة الخليل جنوب الضفة الغربية فجر يوم الخميس الموافق 2021/6/24، في حين اتهمت عائلته السلطة بأنها اغتالته مع سبق الإصرار. نتج عن الاعتداء على الصحفيين تنديداتٍ واستنكارات بملاحقة المعتدين على الصحفيين وضرورة محاسبتهم وتقديمهم للقضاء، حيث كانت نقابة الصحفيين الفلسطينيين قد



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

أصدرت بياناً¹ "طالبت فيه رئيس وزراء الحكومة الفلسطينية محمد اشتية بإقالة قائد الشرطة على خلفية نقاعس الشرطة عن تأمين الحماية للصحفيين الذين تمّ الاعتداء عليهم، ومنعهم من التغطية، وتهديدهم من قبل عناصر بالزبي المدني. كما طالبت (النقابة) كذلك بتقديم اعتذار واضح للصحفيين، وتعهد باحترام فعلي لحرية العمل الصحفي وتغطية جميع الأحداث من دون استثناء، متوقعة بخطوات ستعلن عنها في حال تواصل هذه الاعتداءات على الصحفيين".

وقد نص القانون الأساسي الفلسطيني في مادة رقم (84-1) على أن "قوات الأمن والشرطة قوة نظامية وهي القوة المسلحة في البلاد وتتنحصر وظيفتها في الدفاع عن الوطن وخدمة الشعب وحماية المجتمع والسهر على حفظ الأمن والنظام العام والآداب العامة وتؤدي واجبها في الحدود التي رسمها القانون في احترام كامل للحقوق والحريات". كما نصت المادة (27) من القانون الأساسي الفلسطيني على " تحظر الرقابة على وسائل الإعلام، ولا يجوز إنذارها أو وقفها أو مصادرتها أو إلغاؤها أو فرض قيود عليها إلا وفقاً للقانون وبموجب حكم قضائي".

وعلى أثر هذه الخطوات وتنديدات عدد من الصحفيين واستنكارهم عبر وسائل التواصل الاجتماعي بتلك الحكومة عن حماية الصحفيين وتشكيكهم بأن الذين اعتدوا عليهم خلال هذه الأحداث هم أشخاص يتبعون لأجهزة الأمن بزي مدني، ودعوة الحكومة الفلسطينية لضرورة حمايتهم ، لاحظ الباحثان أن العلاقة الاتصالية والثقة المتبادلة بين وسائل الإعلام والحكومة الفلسطينية أصبحت هشّة، فكان لا بد من دراستها ومعرفة إلى أي مدى وصلت هذه العلاقة والأثر الناتج عن هذا التراجع إن وجد. وتمثلت مشكلة الدراسة بالسؤال الرئيس: ما طبيعة العلاقة الاتصالية بين وسائل الإعلام والحكومة الفلسطينية بعد مقتل نزار بنات؟

وانبثق عن هذا التساؤل الاسئلة الفرعية التالية:



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

- 1- ما طبيعة العلاقة الاتصالية بين وسائل الإعلام والحكومة الفلسطينية قبل مقتل نزار بنات؟
- 2- كيف أثرت أحداث مقتل نزار بنات على العلاقة الاتصالية بين وسائل الإعلام والحكومة الفلسطينية؟
- 3- ما هي درجة استخدام الحكومة لاستراتيجيات التواصل مع وسائل الإعلام على أثر مقتل نزار بنات؟
- 4- ما مدى استخدام الحكومة الفلسطينية لاستراتيجيات إصلاح الصورة مع وسائل الإعلام الفلسطينية على أثر مقتل نزار بنات؟
- 5- هل تختلف اتجاهات العاملين في المؤسسات الإعلامية نحو طبيعة العلاقة الاتصالية بين وسائل الإعلام والحكومة الفلسطينية بعد مقتل نزار بنات باختلاف متغيرات (الجنس، والتخصص، وسنوات الخبرة، وعمر المؤسسة، وملكية المؤسسة)؟
وللإجابة على هذا السؤال افترض الباحثان انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) باستجابات أفراد عينة الدراسة نحو طبيعة العلاقة الاتصالية بين وسائل الإعلام والحكومة الفلسطينية بعد مقتل نزار بنات تُعزى لمتغيرات (الجنس، والتخصص، وسنوات الخبرة، وعمر المؤسسة، وملكية المؤسسة).

أهداف الدراسة: هدفت الدراسة الى

- قياس طبيعة العلاقة الاتصالية بين وسائل الإعلام والحكومة الفلسطينية قبل وبعد أحداث مقتل نزار بنات
- قياس درجة استخدام الحكومة الفلسطينية لاستراتيجيات التواصل مع وسائل الإعلام على أثر أحداث مقتل نزار بنات
- التعرف على مدى استخدام الحكومة الفلسطينية لاستراتيجيات إصلاح الصورة مع وسائل الإعلام بعد تعرض عدد من الصحفيين للاعتداءات على أثر أحداث مقتل نزار بنات.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

- التعرف على ما إذا كان هناك اختلافات في اتجاهات العاملين في المؤسسات الإعلامية نحو طبيعة العلاقة الاتصالية بين وسائل الإعلام والحكومة الفلسطينية بعد مقتل نزار بنات باختلاف متغيرات (الجنس، والتخصص، وسنوات الخبرة، وعمر المؤسسة، وملكية المؤسسة).

أهمية ومبررات الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في حدوثها حيث أنها بدأت بعد مقتل نزار بنات بتاريخ 2021/6/24، وتصاعدت مشكلة الدراسة باعتداء عدد من المدنيين المتهمين بأنهم يتبعون للأجهزة الأمنية على الصحفيين، كما أنها من أولى الدراسات التي تتخصص بمعرفة الأثر في العلاقات الاتصالية ومدى إدراك الحكومة لهذه العلاقة مع وسائل الإعلام المختلفة خلال عام 2021م، وخاصة أن معظم الحكومات الفلسطينية تدخل في أزمة مع وسائل الإعلام نتيجة عدم وجود آليات واستراتيجيات للتعامل مع وسائل الإعلام وتنظيم العمل معها خلال الأحداث والتوترات والأزمات.

كما أن لهذه الدراسة أثر في توجيه ممارسي العلاقات العامة في الحكومة الفلسطينية على صعيد الأجهزة الأمنية تحديداً ووزارة الداخلية ورئيس الحكومة بوضع خطة استراتيجية للتعامل مع كافة وسائل الإعلام والصحفيين وحمايتهم بمختلف توجهاتهم بما يحقق الثقة المتبادلة ورفع العلاقة الاتصالية والتعاونية بين الطرفين.

وأن تكون مرجعية لممارسي العلاقات العامة في مختلف القطاعات الحكومية في إدراك مدى أهمية العلاقة التبادلية بين المؤسسة الحكومية ووسائل الإعلام وتجنب الهفوات والمطبات التي وقعت بها الحكومات في تعاملها مع وسائل الإعلام، وتوظيف الأساليب والاستراتيجيات العلمية في مثل هذه الظروف، كما يأمل الباحثان أن تكون هذه الدراسة إضافة جديدة إلى علم العلاقات العامة.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

مصطلحات الدراسة

- **العلاقات العامة:** يعرف بيرنيز العلاقات العامة على أنها المعلومات المقدمة والإقناع الموجه للجماهير لتعديل المواقف والأفعال، والجهود المبذولة لدمج المواقف والأفعال بين الجمهور والمؤسسة. (2013).
- **الاتصال:** "هو العملية التي تتضمن تبادل الحقائق والأفكار والآراء والمعلومات، والاتجاهات بين شخص أو أكثر باستخدام صيغة أو أكثر من صيغ التعبير بحيث يفهم كل طرف ما يعنيه الطرف الآخر". (فرجاني، 2018).
- **وسائل الإعلام:** يعرف قاموس الإعلام والاتصالات وسائل الإعلام على أنها "أي وسيلة لنقل المعلومات، والأجهزة والأشكال والأنظمة المختلفة التي تتكون منها الاتصالات الجماهيرية ككل بما في ذلك الصحف والمجلات، والمحطات الإذاعية والقنوات التلفزيونية، والمواقع الإلكترونية". (دانيسي، 2014).
- **الحكومة الفلسطينية (مجلس الوزراء):** هو الأداة التنفيذية والإدارية العليا التي تضطلع بمسؤولية وضع البرنامج الذي تقره السلطة التشريعية موضع التنفيذ، وفيما عدا ما لرئيس السلطة الوطنية من اختصاصات تنفيذية يحددها القانون الأساسي، تكون الصلاحيات التنفيذية والإدارية من اختصاص مجلس الوزراء، ويتكون المجلس من رئيس الوزراء وعدد من الوزراء لا يتجاوز أربعة وعشرين وزيراً، ويحدد في قرار التعيين الوزارة التي تُسند إلى كل وزير.
- **نزار بنات:** يعرف الباحثان نزار بنات إجرائياً على أنه: نزار خليل محمد بنات (أبو كفاح ولد في 27 أغسطس 1978 وتوفي في 24 يونيو 2021) هو ناشط سياسي وحقوقي فلسطيني ومهتم بحقوق الإنسان والديمقراطية، نشط ضد مشروع التسوية واتفاقية أوسلو، ويميل للفكر القومي، وهو من أهم النشطاء البارزين المعارضين للسلطة الفلسطينية، وهو رئيس قائمة الحرية والكرامة. اعتقلته السلطة الفلسطينية عدة مرات بتهمة إهانة الشعور الوطني والتعدي على السلطة الفلسطينية



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

وإثارة النعرات ضد السلطة الفلسطينية من خلال صفحته على الفيسبوك. قُتل على يد قوة من أجهزة أمن السلطة الفلسطينية التابعة في بلدة دورا قضاء مدينة الخليل بالضفة الغربية، حيث حُضرت إلى منزله واعتقلته ليلاً، وفي ساعات الصباح الأولى أعلنت وفاته.

الإطار النظري للدراسة ومراجعة الأدبيات

العلاقات العامة (المفهوم والخصائص والوظائف)

مفهوم العلاقات العامة: عرفت جمعية العلاقات العامة الأمريكية العلاقات العامة على أنها: "عملية اتصال استراتيجية تبني علاقات متبادلة المنفعة بين المنظمة و جماهيرها، كما عرفت الرابطة الدولية للعلاقات العامة على أنها: جهدٌ مخطط ومستدام لتأسيس والحفاظ على حسن النية والتفاهم المتبادل بين المنظمة والجمهور، ويكون هذا التطوير لصالح ممارسة العلاقات العامة في التجارة والصناعة والحكومة المركزية والمحلية والمشاريع المؤممة، والمنظمات المهنية والتجارية والتطوعية وجميع الممارسين وغيرهم من المعنيين بالعلاقات العامة أو بها". (ص9، سميث، 2013).

وعرف سرحان وفخر الدين (2021) العلاقات العامة على أنها: "وظيفة إدارية رئيسية لها جانبها الاستشاري والتنفيذي، بحيث يتمثل الاستشاري في تقديم النصح والمشورة للإدارة مما يساهم في تصويب القرارات الادارية، أما التنفيذي فيتمثل في ممارسة العمليات الاتصالية، وهي بالأساس عملية علاقات مع الجماهير الداخلية، والخارجية للمؤسسة، ومع البيئة المحيطة".

أهداف وأهمية ووظائف العلاقات العامة

يرى الطراونة (2015) أن أهم أهداف العلاقات العامة هو: تجسير الفجوة بين الأفراد والجماعات، التعريف بجهود المؤسسات و زرع الثقة فيها، التفاعل الإيجابي مع الأحداث ومسايرة اهتمامات الناس، والتأثير على الرأي العام والعمل على الحفاظ على وجود رأي عام مرغوب فيه ضمن تطلعات المؤسسة.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

وتكمن أهمية العلاقات العامة في تهيئة الرأي العام لتقبل الأفكار، وكسب التفاهم المتبادل بين المؤسسة وجماهيرها، والمساعدة في تعديل الخطط والسياسات بما يتلاءم مع رغبات الجماهير، وغرس المسؤولية الاجتماعية للمنظمة ودعمها تجاه الجماهير. وتبرز أهميتها في الدور الذي تلعبه في تهيئة الرأي العام لاستقبال الأفكار والآراء الجديدة، وإيجاد جمهور مؤيد ومساند للمنطقة. (سرحان وفخر الدين، 2020)، ونظرا لتلك الأهمية باتت وظائفها من أهم الوظائف داخل المؤسسة، حيث يرى (إدوارد بيرنيز) أن للعلاقات العامة ثلاث وظائف تاريخية وهي إعلام الناس وإقناعهم وإدماجهم بعضهم ببعض. (ص43، حاج أحمد، 2010). وقد أجمع العديد من المهتمين في العلاقات العامة على أن وظائفها تشمل ما يلي (حاج أحمد، 2010):

- إعلام الجمهور بسياسة المؤسسة وشرح خدماتها وانشطتها.
- بحث وقياس الاتجاهات والرأي العام والتغيرات الاجتماعية.
- التنسيق بين مختلف المؤسسات لتحقيق التوافق الاجتماعي والانسجام.
- تخطيط ورسم سياسة العلاقات داخل المؤسسة وإنشاء علاقات سليمة.
- الاعتماد على الوسائل الاعلامية في نشر اخبار المؤسسة والاجابة عن استفسارات الجمهور.
- المشاركة في انتاج الوسائل الايضاحية والافلام والمعارض لتعزيز معرفة الجمهور.

أهمية الاتصال في العلاقات العامة

ذكر فرجاني (ص 89 ص2018) أن الاتصال في العلاقات العامة "يعتبر خطوة" التنفيذ" الهامة والأداة التي تساعد على تحقيق أهدافها ويقوم بدور إبلاغ وإقناع أو تحفيز لنشاط تقوم به المنظمة وتوضيح وشرح ماهية المنظمة وسياستها وأهدافها للجماهير المختلفة، ويعكس أو يقيس آراء الجماهير في المنظمة وأنشطتها وبرامجها المختلفة، وحلقة وصل بني المنظمة وجماهيرها".



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

استراتيجيات الاتصال للعلاقات العامة

تعتبر العلاقات العامة إذا ما أحسن استخدامها بمثابة القوة الناعمة التي تساهم في تحسين الصورة الذهنية لأي مؤسسة من جهة، وزيادة أرباحها من جهة أخرى، وإذا عدنا إلى البدايات الأولى لنشأة العلاقات العامة سنجد أن رواد العلاقات العامة الأوائل قد حققوا العديد من النجاحات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية من خلال العديد من الاستراتيجيات التي اتبعوها في فن الاتصال والتواصل، وفي إدارة الأزمات وتحسين صورة المؤسسة، وعند الحديث عن استراتيجيات الاتصال لا بد من التطرق لنموذج رولر (2004) Betteke Van Ruler والذي اعتمد على فرضية أساسية محورها " يصعب استخدام استراتيجية واحدة فقط للاتصال في العلاقات العامة، بل لا بد استخدام الاستراتيجية المناسبة لكل موقف اتصالي ويمكن استخدام عدة استراتيجيات في موقف واحد إذا تطلب الأمر وهو ما يُسمّى بالنموذج الموقفى للاستراتيجيات الاتصالية في العلاقات العامة" (ص116، فرجاني، 2018)، وبهذا يوجد أربع استراتيجيات اتصالية للعلاقات العامة تم تلخيصها في جدول رقم (1) الذي يوضح استراتيجيات رولر (2003) الاتصالية للعلاقات العامة وسماتها ضمن طبيعة الاتصال ودلالات المضمون والهدف والجمهور المستهدف والأساس النظري لكل استراتيجية وهي: استراتيجية الإعلام، استراتيجية الإقناع، استراتيجية بناء الإجماع، استراتيجية الحوار: تسمى أيضا استراتيجية التيسير , كما أضاف فرجاني (2018) استراتيجية الارتباط أو الاقتران .



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

جدول رقم (1): استراتيجيات الاتصال للعلاقات العامة وسماتها / (Ruler، 2003)

| الاستراتيجية | طبيعة الاتصال | دلالات المضمون | الهدف | الجمهور | الأساس النظري |
|-------------------------|---------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------|
| استراتيجية الإعلام | اتصال ذات معنى واحد للمنظمة فقط | دلالات ذات معنى للمنظمة فقط | تشكيل الرأي وتسهيل اتخاذ القرار | الجمهور المدرك | نظريات الاتصال والتأثير |
| استراتيجية الإقناع | اتصال في اتجاه واحد | دلالات ذات معنى للمنظمة والجمهور | تغيير المعرفة والسلوك والاتجاه | الجمهور الضمني غير النشط | نظريات الإعلان والدعاية |
| استراتيجية بناء الإجماع | اتصال في اتجاهين | دلالات ذات معنى للمنظمة فقط | أرضية مشتركة لتحقيق مصالح الطرفين | الجمهور النشط | نظريات تحقيق التفاوض، نظريات الاتصال التنظيمي |
| استراتيجية الحوار | اتصال في اتجاهين | دلالات ذات معنى للمنظمة والجمهور | الاشتراك في صنع القرار وبلورة للمشكلات وسبل حلها | الجمهور المدرك والنشط | نظريات التفاوض والاتصال الشخصي ونظرية الحوار |

العلاقة الاتصالية بين وسائل الإعلام والحكومات وأهميتها

علاقة الحكومات بوسائل الاعلام

ليس بمقدور أي فرد أن يتجاهل العلاقة بين الحكومة ووسائل الاعلام، ولا أن ينفي صفة الرقابة عن الإعلام، فالإعلام الحر يمتلك القدرة على نقد وتحليل المجتمع بالإضافة إلى دوره الأساسي في الرقابة على المؤسسات الخاصة والحكومات، لذلك عادة ما تشكل وسائل الاعلام عبئاً على الحكومات، فرغم ادعائها بحرية الرأي وحرية الصحافة إلا أننا نرى الكثير من العقوبات والتجاوزات لمن يتجاوز الحد كما تدعي الحكومات في التعبير.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

تقتضي الضرورة إقامة علاقة وثيقة وصحية وكفؤة بين الإعلام والحكومة ومنظمات المجتمع المدني التي تنطلق من أجنداث وطنية وليست أجنداث أجنبية، يمكن أن تؤدي إلى إرساء قواعد تعاون بناء وشراكة محتملة، وهذه العملية حيوية لتنمية فهم قوي ومتماسك لتحديات عملية البناء التي نمر بها. وبحسب نتائج دراسة اجراها مركز المشرق الجديد للدراسات فإن الحكومة والإعلام الأكثر تأثيرا في الحياة العامة في حين لم تكن منظمات المجتمع المدني تتمتع بهذا الحضور والتأثير على الرأي العام، وأن العلاقة التي يجب أن تكون بين الإعلام والحكومة ومنظمات المجتمع المدني علاقة تشاركية لتفعيل القيام بواجباتها في الرقابة على الحكومة ونقل القضايا التي تهم المواطن (جريدة الغد، 2021).

لكي توصل المنظمة رسالتها للجماهير يجب عليها أن تتصل بهم بشكل دائم ومتواصل ويحدث ذلك من خلال الاتصال الجماهيري الذي رأى فرجاني (2018 ص91)) بأنه يتم من "خلال الوسائل الإعلامية كالإذاعة والتلفاز والأفلام والأشرطة المسموعة والإنترنت والصحف والمجلات والكتب".

نجد أن هناك الكثير من الوسائل الاعلامية التي تتأرجح في كسب رضى الحكومات، وهناك من يتأرجح بين المدح والنقد لشكل تلك العلاقة، وبذلك تكون وسائل الإعلام مقصرة في استعمال الإمكانيات التي لديها وبصفة خاصة صفتها كموجه للأفكار، ومحركة للرأي العام.

وقد رأى معهد السلام الأمريكي بأن دور وسائل الإعلام يكمن في تأجيح وتفاقم الأوضاع، بسبب سهولة الوصول الى تكنولوجيا الفضائيات بتكلفة منخفضة وتفجير القنوات التلفزيونية الفضائية، حيث عملت هذه القنوات كإعلام تجاري مستقل، وباتت أدوات لحكوماتها بشكل كبير، تعمل وسائل الإعلام في العالم العربي (بما في ذلك وسائل إعلام المغتربين المتواجدة معظمها في المملكة المتحدة) بالتواطؤ مع قوة إقليمية مسيطرة للحفاظ على مظهر الوفاق الاجتماعي الداخلي والتضامن الوهمي في وجهات نظر الدول العربية. (معهد السلام الأمريكي، 2004).



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

ورغم بدء ظهور تصدعات في احتكار الدولة المحكم لوسائل الإعلام بسبب عجز الأولى عن السيطرة على استعمال الجماهير لوسائل الإعلام الالكترونية العالمية المتاحة ليلا نهارا، بما في ذلك الانترنت، تبقى الرقابة حقيقة يومية. وبالنسبة للصحفيين، فأبي صحفي يثير اعتراضات على صورة "نزاهة النظام" والتضامن الإقليمي يتعرض للمراقبة أو السجن أو ما هو أسوأ. لهذا تسود الرقابة الذاتية الصارمة كطريقة عمل في صفوف الإعلاميين المحترفين؛ ربما ويقول البعض إنها تأخذ مكان الأخلاقيات الصحفية حيث توجد حرية صحافة. (ص4، معهد السلام الأمريكي، 2004).

لعبت ثورات الربيع العربي دورا مهما وحاسما في زعزعة أركان النظام الإعلامي العربي خلال العقد الأخير، وتجلت ذلك بوضوح أكبر في البلدان التي تفجرت فيها عوامل الحراك السياسي والاحتقان الاجتماعي منذ مطلع ذلك العقد، وربما تكون مصر وتونس واليمن من أبرز تلك البلدان.

إدارة العلاقات الإعلامية في المؤسسات الحكومية

"إدارة العلاقات الإعلامية هي وظيفة استشارية تقدم للإدارة العليا مشورتها في كيفية التعامل مع وسائل الإعلام والتواصل، ومن الناحية التنفيذية فهي تدير العلاقة وتضمن استمراريتها بكفاءة مع وسائل الإعلام والتواصل". (ص5، خطة التواصل الحكومي، 2019). تمثل العلاقات العامة جانبا مهما من جوانب الإدارة سواء في منظمات الأعمال، أو في المنظمات الحكومية، لا يقتصر دورها على كسب ثقة الجمهور فقط، بل تتعدى ذلك برسم سياسات وأهداف المنظمة والترويج لها من خلال سياسات إعلامية سليمة وصادقة.

ارتقت وظيفة العلاقات العامة من دورها التقليدي كخدمة داعمة للمنظمات، وغدت جزءاً لا يتجزأ من عملية صنع القرار في الإدارة العليا، لذا أصبحت العلاقات العامة أداة حاسمة في تشكيل طبيعة التواصل بين الحكومة ومواطنيها من ناحية، وبين المرشحين السياسيين والجمهور من



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

ناحية أخرى، وأخذت تلعب دوراً بارزاً في الحملات السياسية التي تستهدف توجيه الرأي العام، وتشكيل اتجاهاته، وتحديد اختياراته. تعد العلاقات العامة من العوامل المؤثرة التي تدعم القوة السياسية، ورسم صورة إيجابية للدولة على المستوى السياسي والثقافي والاقتصادي. يرى عتوم (2010) أن أهمية إدارة العلاقات الإعلامية تتجلى في إيصال الحقائق والمعارف والأفكار إلى مختلف الفئات وبأساليب متعددة، ويمكن اعتبار وسائل الإعلام شريكاً أساسياً للوصول إلى الجمهور والذي تسعى المؤسسات الحكومية من خلال العلاقات الإعلامية بتوطيد العلاقة والتفاعل السريع معه. وتتميز منظمات القطاع العام بالتعدد والتنوع في هياكلها التنظيمية وفي طبيعة أنشطة العلاقات العامة ووظائفها فيها، وتتركز مهام إدارات العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية على:

- عمل خطط وبرامج لأخبار المؤسسات الإعلامية وإيجاد برامج وآليات لمتابعة المعلومات التي تنشر عن المؤسسة.
- إيجاد آلية لتلقي الشكاوى وتدعيم الصلات بين الوزارة الحكومية مع الجماهير المستهدفة.
- ترويج رؤية وفلسفة ومهام ورسالة المؤسسات الحكومية إلى جماهيرها.

النظرية: استخدم الباحثان نظرية اصلاح الصورة حيث أنهما تتوافق مع هدف الدراسة. تعرف النظرية باسم صاحبها وأليم بينوا Benoit والذي بنى نظريته على نظريتي الاعتذار لـ (1968) Ware Scott and Lyman، ونظرية المحاسبة لـ (1973) Linkugel. تقدم نظرية اصلاح الصورة خيارات لمحاولة فهم طبيعة الاستجابات في موقف الأزمة، وكيف يتم اتخاذ موقف دفاعي مقنع لإصلاح الصورة. يعتمد بينوا في نظريته على فرضين أساسيين، الأول: الاتصال وهو نشاط موجه الهدف، وهذا يعني ان الاتصال يتم طبقاً لأجندة محددة، أما الفرضية الثانية: تؤكد ان هدف الاتصال هو مساعدة الفرد أو المنظمة في الحفاظ على السمعة الجيدة، وهو



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

مهم جدا للحفاظ على أو الإبقاء على الصورة أو السمعة بعد المخالفات المشكوك فيها. (ص49، البرت، 2016).

وعرض بنوا خمس استراتيجيات اساسية لإصلاح الصورة وهي الإنكار، والتهرب من المسؤولية، والتقليل من شأن الحدث، واخذ إجراءات تصحيحية، والاعتذار. وتنفرع من هذه الاستراتيجيات 14 استراتيجية فرعية (Benoit، 2018) يلخصها جدول رقم (2). يؤكد (Benoit، 1997) أن "المفتاح لفهم استراتيجيات إصلاح الصورة هو النظر في طبيعة الهجمات أو الشكاوى باستجابات السريعة".

جدول رقم (2): استراتيجيات نظرية إصلاح الصورة وملامحها الأساسية/ (Benoit، 2018)

| الاستراتيجية الرئيسية | الاستراتيجيات الفرعية | ملامحها الأساسية |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------|---------------------------------------|
| الانكار Denial | Simple Denial الانكار البسيط | المنظمة لم تقم بهذا العمل |
| | Shifting Blame تحويل اللوم إلى الطرف المهاجم | هذا الفعل قام به أطراف آخرون |
| التهرب من المسؤولية Evasion of Responsibility | Provocation التبرير | رد فعل لتصرف مضاد من جهة أخرى |
| | Defeasibility الضعف | قص المعلومات أو القدرة على المواجهة |
| | Accident الحادثة | ما حدث كان مجرد حادث مؤسف |
| التقليل من شأن الحدث Reducing Offensiveness | Good Intention النوايا الحسنة | قصدنا بهذا الفعل كان حسن النية |
| | Bolstering التدعيم | التأكيد على الصفات الإيجابية |
| | Minimization التهوين | التقليل من الحدث باعتباره أمر غير جدي |
| | Differentiation الاختلاف | الحدث مختلف عن أمور أصعب حدثت |
| | Transcendence التسامي | هناك أحداث أكثر أهمية من هذا الأمر |
| الأفعال التصحيحية Corrective Action | Attach Accuser الهجوم | التقليل من مصداقية المتهم |
| | Compensation التعويض | تعويض المتضررين |
| الاعتذار Modification | الأفعال التصحيحية | التخطيط لحل المشكلة أو تجنبها |
| | الاعتذار | الاعتذار عن الحدث |



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

(الدراسات السابقة)

دراسة البشير (2020): حجب المعلومة في الحرب الأمريكية على العراق: دراسة كيفية لجدلية العلاقة بين السلطة ووسائل الإعلام في المجتمع الأمريكي

تبحث هذه الدراسة في إشكالية حجب المعلومات في الحرب الأمريكية على العراق من خلال تتبع الكيفي لطبيعة العلاقة بين الاعلام والسلطة، حيث هدفت الدراسة الى التعرف على طبيعة العلاقة بين الاعلام والسلطة، ومفهوم وتطبيقات حجب المعلومة وشواهد الحجب المعلوماتي الذي مارسته وسائل الاعلام، وكيف ان المعادلة السياسية الاعلامية الأمريكية في حرب العراق أفرزت تساؤلات حول حرية الرأي والتعبير ومدى استقلالية الإعلام عن السلطة وحقه في نشر الحقيقة، وحرية الاعلام في أن يكون رقيباً على اداء الحكومة.

تم الاعتماد على نظرية حارس البوابة الإعلامية Gatekeeper وهي إحدى اهم النظريات التي تبحث في العلاقة بين الحكومة ووسائل الاعلام، حيث أن التقارير الاعلامية تخضع إلى سلطة الاقلية المؤثرة في الوسيلة الاعلامية والتي تخضع بدورها إلى المؤسسات الحكومية ذات الطابع السياسي. اعتمد الباحث على المنهج الكيفي حيث يحلل الظاهرة ويصفها وصفا شاملا مدعوما بالشواهد الكيفية من خلال ما يسمى ب "دراسة الحالة".

توصلت الدراسة إلى أن جدلية العلاقة بين وسائل الاعلام والسياسة الخارجية الأمريكية تتميز بالتكامل في كثير من حالاتها، وكان ذلك على حساب المسلمات الأكاديمية والمهنية باستقلالية وسائل الاعلام عن الحكومة الأمريكية، وحيادية هذه الوسائل وموضوعيتها في اوقات الحرب، وتوصلت الدراسة إلى دلائل على ثلاث مستويات تتعلق بتعامل الحكومة مع وسائل الاعلام الأمريكية مع القضية العراقية وهي: التوافق بين الحكومة ووسائل الاعلام في مفاهيم الحجب الاعلامي، وحجب المعلومة عن المستوى الحكومي، وشواهد الحجب المعلوماتي على المستوى الاعلامي، وأن الجدل حول طبيعة العلاقة يحسمه الواقع الميداني أكثر مما يكتب عنه في الدراسات العلمية المتخصصة وليس له وجود علمي أو مهني إذا كانت القضية التي يتعامل معها



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

تتعلق بالسياسة او تحقيق المصالح الامريكية وحتى لو أدى ذلك إلى تضليل الرأي العام الداخلي والخارجي.

دراسة مهارات (2019): رصد حرية التعبير والإعلام خلال الثورة – (17 تشرين أول – 31 كانون الأول/2019)

سعت هذه الدراسة إلى رصد وتوثيق ما رافق الثورة اللبنانية منذ اندلاعها على صعيد حرية الرأي والتعبير التي شكلت السلاح الأول للثوار في وصول أصواتهم إلى كل بيت من خلال الاهتمام الذي واكبها في وسائل الإعلام العالمية، وتحدثت عن تحول حرية الرأي والتعبير إلى ظاهرة حقيقية خلال الثورة لم يسبق لها مثيل وتخطت التعبير التقليدي الذي كان سائداً، فبلغ النقد الموجه إلى الطبقة السياسية حد التشهير والاتهام العلني بالفساد والسرقة، وبات هذا النقد خطاباً يومياً للثوار علنا عبر مختلف وسائل الإعلام والاتصال من دون خوف ومن دون تعابير منمقة. كذلك أشارت إلى دور وسائل الإعلام والاتصال حيث لم تكن مجرد وسيط ينقل الخبر، بل باتت صوت الانتفاضة من جهة وصوت رافضيها من جهة أخرى، وباتت تجسد الانقسام الحاصل بين مؤيد ومعارض لها.

استعرضت الدراسة حملات قمع حرية التعبير والرأي من قبل السلطات الحاكمة من خلال استدعاءات مكتب مكافحة جرائم المعلوماتية، والتشدد في العقوبات المالية تجاه أي "مخالفات إعلامية"، الاعتداء على الصحفيين خلال التغطية الإعلامية، اعتقال واختطاف واعتداء على ناشطين والتعنيف، حملات ترهيب للناشطين، التمر الالكتروني ضد الصحفيين، نشر أرقام هواتف الصحفيين، والتعديات اللفظية على المتظاهرين والإساءة والتشهير. وأشارت إلى أبرز مظاهر التعبير كسلاح للثورة من خلال رفع سقف التعبير، معركة التغطية الاعلامية لجميع الانتهاكات الموجهة، واستخدام منصات الاعلام البديلة حيث كان الإعلام اللبناني تبعياً للحكومة.

أما عن دور المؤسسات الإعلامية خلال الثورة فكان هناك تغييب للإعلام العام الرسمي أو تلفزيون لبنان مما كان هناك تفاعل وتضامن من نقابة المحررين والثورة في إصدار بيانات



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

استتكار شديد للاعتداء على الصحفيين، وكان هناك مبادرات لنقابات بديلة حيث لم تقم نقابة الصحفيين بدورها في رفع الظلم والاعتداء على الصحفيين، وكان هناك استقالات جماعية من جريدة الأخبار وقناة الميادين، وقامت مجموعة من المؤسسات الإعلامية باقتطاع رواتب موظفيها دون ذكر الأسباب.

دراسة عبد القادر (2017): بين الإعلام والسياسة، أي علاقة بين الإعلام والأحزاب

السياسية بالجزائر-دراسة ميدانية تحليلية متعددة الأبعاد

هدفت هذه الورقة البحثية من خلال دراسة الروابط بين السياسة والمنظومة الإعلامية إلى التعرف على آليات بناء وإنتاج الخبر السياسي في وسائل الإعلام، خاصة منها التي تؤثر على فهمه وإدراكه النهائي لدى الجمهور وذلك من خلال تناول ظاهرة تأطير الأخبار المستمدة من الحزب السياسي، فهو موضوع إعلامي وسياسي في نفس الوقت، سلطت فيه الضوء على واقع الإعلام السياسي في الجزائر في جانبه الحزبي، أي دور الأحزاب من جهة وعلاقة الأحزاب بالإعلام من جهة أخرى، مروراً نظرياً على واقع الإعلام الحزبي في الجزائر خاصة مع الانفتاح والتعددية الإعلامية وعلاقة الإعلام بكل جوانبه المكتوبة والسمعية البصرية بالأحزاب والنشاط السياسي والسلطة السياسية في الوقت الراهن بالجزائر من خلال دراسة ميدانية أحالت الباحث إلى معطيات كيفية قابلة للقراءة الدقيقة والعميقة، مع إجراء العديد من المقابلات مع عينة مكونة من أربع فاعلين سياسيين على المستوى المحلي لولايتي غليزان ووهران لثلاث أحزاب اثنين منها في السلطة و مساندة لها وهما جبهة التحرير الوطني و التجمع الوطني الديمقراطي و حزب معارض وهو حركة مجتمع السلم.

توصلت نتائج الدراسة إلى أن الإعلام أداة مهمة في دعم النشاط السياسي، وأنه كلما كان حراً كان قادراً أكثر على المساهمة في تطوير العمل السياسي، كما أن للسياسة تأثير على المنظومة الإعلامية إما بدعمها أو بعرققتها، إضافة إلى أن الإعلام الحزبي في الجزائر مازال ضعيفاً باعتبار أن هناك فتوراً في العلاقة بين الإعلام والسياسة، كما توصلت الدراسة إلى مجموعة



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

توصيات نذكر منها انه يجب مواصلة دعم تحرير النشاط الإعلامي وضمان استقلاليته، وأنه على الأحزاب التوجه أكثر إلى الإعلام الحزبي وتدعيم هذه الثقافة لدى مناضليها وهيئاتها، توعية الجميع بدور الإعلام السياسي وضمان وجوده داخل المجتمع.

دراسة نوفل وصوراية (2020): دور الاتصال في إدارة الأزمات – المراحل والاستراتيجيات

تحدثت الدراسة عن أهمية البعد الإعلامي لمواجهة الأزمة في مختلف مراحلها، وعن أهمية وسائل الإعلام في التعامل مع الجمهور لأن وسائل الإعلام تتأثر بالجوانب السياسية والاقتصادية والإعلامية ولها توجهات معينة في معالجة الأزمة وتغطيتها للأحداث و المواقف والشخصيات، قد تحد أو تطور من الأزمة، وكيف يجب أن يكون الإعلام طرفا فاعلا في المستويات المختلفة للأزمة، من خلال تقديم المعلومات الصادقة و تفسيرها والتعليق عليها لتهيئة المناخ العام للتكاتف مع الأزمة، بالاعتماد على استراتيجيات واضحة ومدروسة، يقوم على تنفيذها إعلاميون مختصون في إعلام الأزمات.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي للحديث عن مختلف استراتيجيات الاتصال لحل الأزمات منها: نموذج لولر الذي يقوم على فرضية أساسية هي أنه يصعب استخدام استراتيجية اتصالية واحدة في العلاقات العامة أثناء الأزمات، ولا توجد استراتيجية مثالية تتبعها المؤسسة في حالة تعرضها لأزمة معينة، وإنما يجب استخدام الاستراتيجية الأنسب في كل موقف. وبناءً على ذلك فإن المنظمة التي تواجه أزمة معينة يجب أن تسخر أربع استراتيجيات اتصالية تدخل تحت حيز التنفيذ لجهاز العلاقات العامة وهي: الإعلام- الإقناع- بناء الإجماع – الحوار.

كذلك تحدثت عن نموذج إدارة الأزمة بواسطة العلاقات والذي يتحدث عن انتقال دور العلاقات العامة من إدارة الاتصالات المنظمة إلى إدارة العلاقات المنظمة ب جماهيرها. إن هذا النموذج يعتمد بالدرجة الأولى على تفسير كيفية ادارة علاقات المنظمة المتغيرة مع الفاعلين الاجتماعيين وذلك من خلال الإلمام العديد من المداخل والمقتربات الحديثة ومنها: مقرب



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

الاتصالي الاقناعي، مقرب الاستشارة القانونية في إدارة الأزمة، مقرب المتغيرات الرئيسية :
وهي رهانات الواقع، الأهداف، الخلفيات، الأزمة، الرسائل الاتصالية، الوسائل.

كذلك تحدثت الدراسة مفصلا عن مختلف الاستراتيجيات الاتصالية لمواجهة الأزمة من خلال
الاتصال والمشاركة والتصنيف وحل المشاكل والاستراتيجيات الوجدانية والتراجعية وغيرها.

**Deane (2015): Media and communication in governance: It's time
for a rethink**

تتحدث الدراسة عن أسباب الضعف في استراتيجيات الحوكمة في دمج وسائل الإعلام وقضايا
الاتصال في خططهم التحليلية والبحثية والاستراتيجية، وهل دعم وسائل الإعلام يؤدي إلى
تحسين نتائج الحوكمة؟ أين تشمل استراتيجيات الحوكمة وسائل الإعلام، وكيف يتم تصميمها
لدعم مؤسسات إعلامية أكثر فاعلية واستدامة؟

عن دور الإعلام في الحوكمة رأى فرانسيس فوكوياما مؤسس الدولة الصينية الموحدة في القرن
الثالث قبل الميلاد أن السيطرة على الأفكار أساس بناء الدولة، وقال " إذا لم يتم حظر مثل هذه
الظروف فإن القوة الإمبراطورية سوف تنخفض وستتشكل الحزبية". بعد ألفي عام، كان النهج
المعاكس تمامًا لبناء الدولة عبر توماس جيفرسون في اقتباسه الشهير "لو اضطررت لأن اختار
بين حكومة بدون صحف وصحف بدون الحكومة ، لن أتردد في اختيار الأخير".

أشار دين في دراسته أن هناك أربعة أسباب دافعة وراء الاستثمار في وسائل الإعلام للحكومة
وهي: بناء قطاع إعلامي مستقل ضروري لعمل مجتمع ديمقراطي ومفتاح منصة لحرية
التعبير، تعزيز مساءلة الحكومات أمام المواطنين من أجل تحسين تقديم الخدمات واستجابة
الدولة، تحسين النقاش والحوار يقلل احتمالية الكلام الذي يحض على الكراهية أو وسائل الإعلام
التحريضية التي من المحتمل أن تؤدي إلى تفاقم الصراع، ويمكن استخدام وسائل الإعلام كأداة
لتحقيق التنمية بما في ذلك العمل على تغيير السلوكيات.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

Ismail (2019): Government Communication Capacity and Media

Freedom

هدفت الدراسة إلى فحص العلاقة بين الحكومة وخدمات الاتصال وحرية الاعلام حيث هناك إشارة محدودة للعلاقة بين الحكومات ووسائل الإعلام من خلال قراءات النظام الإعلامي والمبادرات الحكومية المفتوحة التي تدعمها منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية.

أشارت الدراسة إلى وجوب توفر بعض الشروط لتكوين علاقة ايجابية بين الحكومة ووسائل الاعلام من خلال: اعتماد وسائل الإعلام على المعلومات الحكومية الرسمية خاصة أثناء الحروب والصراعات، التعامل بين النخب ووسائل الإعلام والجمهور معقد ومن غير المرجح أن يحدث دون أن تسيطر عليه مجموعة معينة من الجهات الفاعلة، دعم المانحين لتطوير وسائل الإعلام من خلال برامج التنمية التي تدعم الانفتاح مع الحكومة أو الحكم الرشيد، ويمكن استخدام وسائل الإعلام العامة كوسيلة لنشر الدعاية الحكومية. وفي محتوى الدراسة تم التطرق إلى النظام الإعلامي والذي يشمل وسائل الإعلام الحكومية والعامة ووسائل الإعلام التابعة للقطاع الخاص وشركات التواصل الاجتماعي والمنظمات غير الحكومية والمواطنين. يدعم النظام الاعلامي الديموقراطية من خلال تطبيق الشفافية والمشاركة والمساءلة، وكانت الحكومة قادرة على السيطرة على النظام الاعلامي من خلال التشريعات، واتصالاتها المؤسسية الخاصة، ووسائل الإعلام في القطاع العام، وكذلك السياسات المتعلقة في الوصول إلى المعلومات.

العلاقة بين الحكومة ووسائل الإعلام تختلف اختلافا كبيرا في سياسية وأنظمة الوسائط وهناك خمس نظريات تناقش العلاقة بين الحكومة ووسائل الاعلام وهي: الهيمنة، نموذج الدعاية، نهج الفهرسة، نموذج التأطير، النموذج التعاقبي.

كذلك ناقشت الدراسة بأن الاتصال الحكومي الفعال يؤدي إلى المزيد من التغطية الإعلامية الموازية للحكومة وفي نهاية المطاف ثقة أكبر في الحكومة بين الجمهور من خلال استخدام



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

تحليل الانحدار على 2525 جهة اتصال حكومية. استعرضت الدراسة حالات دراسية في زمبابوي، شمال افريقيا، الهند، والمغرب.

**Yüksel (2013): AN ANALYSIS OF THE MEDIA AND
GOVERNMENT RELATIONSHIP**

حللت هذه الدراسة العلاقة بين وسائل الإعلام والحكومة لفهم ديناميات هذه العلاقة لأن لها آثار على المعلومات التي يحصل عليها الجمهور، واستعرضت نظم ووسائط مختلفة ونظريات ومقاربات في هذا الإطار وهي: النموذج المتتالي، نهج الفهرسة، نظرية الدعاية ومنظور الهيمنة. في حين ركزت على النموذج المتتالي بصورة أكثر شمولاً حيث ان هذا النموذج يقترح أن الفاعلين السياسيين ووسائل الإعلام والجمهور يؤثرون ويتفاعلون مع بعضهم البعض في مستويات مختلفة وتحت ظروف معينة وأن هناك أربعة متغيرات تؤثر على العلاقة وهي (التطابق الثقافي، والسلطة، والاستراتيجية، والدافع).

أشارت الدراسة إلى أنظمة الوسائط وضرورة أن يوجد صحافة مستقلة وسهلة الوصول للمصلحة الوطنية مع جمهور مستنير وواع، وأشارت الدراسة إلى افكار هابرماس وباربر (2003) في "وضع الكلام المثالي" و "الديموقراطية القوية"، وحدد دور الصحفيين في الحفاظ على المصلحة العامة والديموقراطية من خلال "دور الحارس".

وأظهرت الدراسة أن العلاقة بوسائل الإعلام عادة ما تكون سلبية وليست عدائية خاصة في أوقات الحرب أو الصراعات الدولية مثل الارهاب، وايضا من السهل أن تتعرض وسائل الاعلام للتلاعب من قبل المجموعات المهيمنة القوية مثل الحكومات، حيث اشار الباحث إلى نموذج شلال الذي اشار إلى أن وسائل الاعلام ممكن ان تنحرف عن الاطر المهيمنة وتلعب دورا نشيطا إذا لم يتم فرض قود سياسية واعلامية واقتصادية بالإضافة الى عوامل القوة والاستراتيجية والتحفيز والقدرة على الوصول إلى المعلومات الحكومية. توصلت الدراسة إلى ان الجمهور ليس على اطلاع جيد في أوقات الحرب والصراعات الدولية، ويختلف ذلك من بلد لآخر حسب اختلاف



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

الأدوات الأساسية اللازمة لاطلاع الجمهور، والسياسات والتعددية السياسية والتواصل واستقلالية الاعلام وسهولة الوصول له، ولكن ممكن تعديل السياسة بتطبيق نموذج اينتمان (2004) والذي يدعو لبناء قاعدة جماهيرية كبيرة من الممكن الوصول لها بسهولة من خلال وسائل الاعلام وبهذا لا يمكن السيطرة على وسيلة الاعلام من قبل الحكومة.

H. Wasserman, A. D. de Beer (2005): A Fragile Affair: The Relationship between the Mainstream Media and Government in Post-Apartheid South Africa

تهدف الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين الحكومة ووسائل الإعلام في جنوب إفريقيا ما بعد الفصل العنصري. حيث قدم الباحثان لمحة عامة عن التطورات والتوترات الرئيسية بين الحكومة ووسائل الإعلام في السنوات العشر الأولى من الديمقراطية والأطر الأخلاقية التي تقوم عليها المواقف المعنية، وقد تم إعطاء نظرة عامة عن الجدل بين ما يسمى "المصلحة الوطنية" و "المصلحة العامة"، وربطها بالأطر الأخلاقية غير المتجانسة للبيرالية مقابل الاشتراكية. يقترح الوسيط بين الاثنين في شكل التبادلية، بينما يتم التأكيد على ضرورة التوضيح المفاهيمي في مناقشة العلاقة بين الحكومة ووسائل الإعلام.

وقد أشارت الدراسة إلى أنه يجب أن يتم توسيع المجال الإعلامي ليشمل أيضاً أولئك الذين لا يتمتعون حالياً بنفس التمثيل في وسائل الإعلام. على الرغم من أن البلاد لديها الآن عدد من المحررين والصحفيين السود أكثر من قبل 1994، وعلى الرغم من حدوث تحولات كبيرة في ملكية وسائل الإعلام، وقد أوصت المقالة إلى أنه عند الانتقال من نموذج تحرري إلى نموذج متبادل، فإننا نجادل بأن وسائل الإعلام يجب أن تتضمن المزيد من القيمة غير الأخلاقية لجعل مجموعة كاملة من الأصوات مسموعة في المجتمع. وفقاً لهذه الأخلاقيات، لن تكون حرية التعبير موجودة فقط من أجل مصلحتها الخاصة ولكن يجب أن تؤدي إلى تحسين الظروف



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

المادية لأن الحرية يجب أن تخدم مصلحة المجتمع، بدلاً من "الأفراد غير المهتمين بشكل متبادل".

التعقيب على الدراسات السابقة

بعد اطلاع الباحثان على مجمل الدراسات السابقة والنظر في أن هناك توتر في العلاقة بين وسائل الإعلام والحكومات نتيجة إصرار وسائل الإعلام على التحرر وإصرار الحكومات على صد أي انتقادات تمارس بحقها من وسائل الإعلام، فقد اتفق الباحث مع دراسة واسرمان ودي بير (2005) بأن هذه العلاقة لن تتبلور إذا أصبح هناك وعي بأنه لا يوجد حرية كاملة لوسائل الإعلام وأنها شريك أساسي في البناء الوطني، وأن ما يربط هذه الوسائل بالحكومة هو الحوار والبناء بالإجماع، وليس الحرية المطلقة، لأن ذلك يتنافى مع مفردات المجتمع المتعددة، إلا أن الباحثان لم يحصلوا على أية دراسات تتعلق بذات الدراسة في الأدبيات السابقة.

وركزت الدراسة الحالية بشكل أساسي على معرفة أثر العلاقة الاتصالية بين وسائل الإعلام والحكومة الفلسطينية وخاصة بعد دخول الحكومة في حدثين تمثل الأول في مقتل نزار بنات والثاني في الاعتداء على الصحفيين أثناء تغطيتهم للأحداث الناتجة عن مقتل "بنات"، كما أن حداثة الدراسة سيكون لها دور كبير في تغيير استراتيجيات إدارة الحكومة لإصلاح صورتها أمام وسائل الإعلام بالقرب العاجل.

كما ركزت الدراسة الحالية على معرفة مدى خبرة الحكومة في إصلاح الصورة أمام وسائل الإعلام وإدراكها لأهميتها في إدارة الأحداث، ومدى الثقة من جهة وسائل الإعلام للحكومة التي تحملها لها على أثر أحداث مقتل نزار بنات، والاعتداء على الصحفيين. كما يأمل الباحث أن تكون هذه الدراسة إضافة جديدة ومفيدة في مجال العلاقات العامة والاتصال.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

منهج الدراسة: استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي وهو المنهج الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا، ويعبر عنها كيفيا او كميا او كليهما. يعتمد هذا المنهج على الملاحظة والتحليل والوصف من خلال الاستطلاع الذي يتضمن الاستبيانات او المقابلات الشخصية واستطلاعات الرأي. (Koh & Owen، 2000). يعتبر المنهج الوصفي منظمة واسعة ومرنة تتضمن عددا من المناهج والأساليب الفرعية المساعدة مثل المسوح الاجتماعية أو الدراسات الميدانية أو دراسة الحالة وغيرها.

إطار البحث: قام الباحثان بالحصول على عينة البحث من خلال سجلات المؤسسات الصحفية المرخصة والمعتمدة في وزارة الإعلام، ومن خلال نقابة الصحفيين التي وثقت الاعتداء على الصحفيين في فترة تغطية مقتل نزار بنات.

محددات البحث

- حدود زمانية: طبقت هذه الدراسة على وسائل الإعلام المختلفة من تاريخ 2021/6/23 وحتى تاريخ 2021/7/23
- حدود مكانية: دولة فلسطين.
- حدود بشرية: الصحفيين العاملين بوسائل الإعلام

مجتمع الدراسة: قام الباحثان باختيار مجتمع البحث لتحقيق أهداف الدراسة بحيث يشمل كافة وسائل الاعلام العاملة في فلسطين بناء على قائمة نقابة الصحفيين الفلسطينيين التي حصل عليها الباحث والبالغة 171 وسيلة إعلامية موزعة على المسموع والمقروء والمرئي، والمنصات والمواقع الإلكترونية، وقد تم اختيار عينة عشوائية طبقية للتواصل مع أفراد المؤسسات الإعلامية ممن شاركوا بتغطية الأحداث الناتجة عن مقتل نزار بنات، ويعتقد الباحث أنهم تعرضوا هم أو زملاؤهم في الوسيلة الإعلامية للاعتداء أو التهديد أو المنع من التغطية.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

عينة الدراسة: تكون مجتمع الدراسة من جميع وسائل الإعلام في فلسطين، حيث قام الباحث باختيار عينة عشوائية طبقية إلكترونية استجاب منهم (98) من العاملين في تلك المؤسسات وهم الذين شكلوا عينة الدراسة، وقد قام الباحث بتوزيع 105 استبانة عاد منها 98 استبانة على وسائل الإعلام المختلفة.

وصف العينة

يوضح جدول رقم (3) وصف لخصائص عينة الدراسة حسب متغيراتها وتكرار كل متغير ونسبته المئوية.

جدول رقم (3): توزيع عينة الدراسة حسب متغيراتها المستقلة

| المتغير | التصنيف | التكرار | النسبة المئوية % |
|-----------------|------------------------|---------|------------------|
| النوع الاجتماعي | ذكر | 69 | 70.4 |
| | أنثى | 29 | 29.6 |
| المسمى الوظيفي | رئيس تحرير | 18 | 18.4 |
| | مقدم برامج | 32 | 32.7 |
| | مذيع | 8 | 8.2 |
| | رئيس تحرير | 20 | 20.4 |
| | مدير الوسيلة الإعلامية | 10 | 10.2 |
| | مصور | 5 | 5.1 |
| | مراسل | 5 | 5.1 |
| | دبلوم | 9 | 9.2 |
| التخصص العلمي | بكالوريوس | 56 | 57.1 |
| | ماجستير | 26 | 26.5 |
| | دكتوراه | 3 | 3.1 |
| | غير ذلك | 4 | 4.1 |
| سنوات الخبرة | 1-3 سنوات | 3 | 3.1 |
| | 3-5 سنوات | 13 | 13.3 |
| | 5-10 سنوات | 27 | 27.6 |



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

| | | | |
|-------|----|------------------|------------------|
| 56.1 | 55 | أكثر من 10 سنوات | |
| 75.5 | 74 | خاصة | ملكية المؤسسة |
| 19.4 | 19 | حكومية | |
| 5.1 | 5 | غير ذلك | |
| 41.8 | 41 | إذاعة | |
| 18.4 | 18 | قناة تلفزيونية | مجال عمل المؤسسة |
| 5.1 | 5 | صحف ورقية | |
| 7.1 | 7 | صحف إلكترونية | |
| 27.6 | 27 | مواقع إلكترونية | |
| 100.0 | 98 | المجموع | |

أداة الدراسة: قام الباحثان باستخدام أداة الدراسة (الاستبانة) وذلك بعد مراجعة أدبيات الدراسة والدراسات السابقة ذات العلاقة بالموضوع، وتكونت الأداة في صورتها النهائية من خمسة أقسام موزعة على (43) فقرة.

صدق الأداة: تم التحقق من صدق الأداة عن طريق عرضها على مجموعة من المحكمين ذوي الاختصاص والخبرة في مجال العلاقات العامة والإعلام والاتصال، وطلب منهم إبداء الرأي حول فقرات الاستبانة وذلك بالحذف والتعديل واقتراح فقرات جديدة ومناسبة الأداة لموضوع الدراسة.

ثبات الأداة: من أجل استخراج معامل الثبات للأداة، تم استخدام معادلة (كرونباخ ألفا) من أجل تحديد الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة فبلغت (67.4%) وتشير هذه القيمة أن الأداة تتمتع بدرجة ثبات مناسبة وتفي بأغراض هذه الدراسة.

إجراءات الدراسة: لقد تم إجراء هذه الدراسة وفق الخطوات الآتية:

1. تطوير أداة الدراسة بصورتها النهائية.
2. تحديد أفراد عينة الدراسة.
3. قام الباحث بتوزيع الاستبانات إلكترونياً على عينة الدراسة.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

4. إدخال البيانات إلى الحاسب ومعالجتها إحصائياً باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.

المعالجة الإحصائية: بعد جمع البيانات، وترميزها، ومعالجتها بالطرق الإحصائية المناسبة، وذلك باستخدام برنامج الرزم الإحصائية SPSS، استخدم الباحثان التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية، واختبار (ت) للعينات المستقلة، واختبار التباين الأحادي One Way ANOVA ومعادلة كرونباخ ألفا. واختبار المقارنات البعدية LSD.

عرض النتائج

أولاً: النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة الاتصالية بين وسائل الإعلام والحكومة الفلسطينية بعد مقتل نزار بنات"، ومن أجل تحقيق ذلك استخدم الباحثان استبانة مؤلفة من (43) فقرة تم توزيعها على عينة مؤلفة من (98) من الصحفيين في 171 وسيلة إعلامية مختلفة تعمل أو لديها مراسلين في فلسطين.

هذا وقد تم تصميم الاستبانة على أساس مقياس ليكرت خماسي الأبعاد وقد بينت الفقرات وأعطيت الأوزان كما يبين الجدول رقم (2) الآتي:

جدول (4): مفتاح تصحيح استجابات عينة الدراسة حسب مقياس ليكرت الخماسي

| الاستجابة | موافق بشدة | موافق | لا أعلم / لا رأي | أرفض | أرفض بشدة |
|-----------|------------|-------|------------------|------|-----------|
| الدرجة | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

تفسير النتائج (مقياس التقويم)

يتم تحويل المتوسطات الحسابية إلى نسب مئوية وتفسر النتائج على هذا الأساس للموافقة وفق المعيار الموضح في جدول رقم (5).



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

جدول رقم (5): معيار التقويم

| أقل من 50% | من 50% وأقل من 60% | من 60% وأقل من 70% | من 70% وأقل من 80% | أكثر من 80% | الاستجابة |
|------------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------|-----------|
| أقل من 50% | من 50% وأقل من 60% | من 60% وأقل من 70% | من 70% وأقل من 80% | أكثر من 80% | الدرجة |
| قليلة جدا | قليلة | متوسطة | كبيرة | كبيرة جدا | |

عرض نتائج الاستبانة

نتائج السؤال الرئيس: ما طبيعة العلاقة الاتصالية بين وسائل الإعلام والحكومة الفلسطينية بعد مقتل نزار بنات؟

من اجل الإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والنسبة المئوية لكل مجال من مجالات الأداة، حيث اشارت النتائج الى إن درجة طبيعة العلاقة الاتصالية بين وسائل الإعلام والحكومة الفلسطينية بعد مقتل نزار بنات كانت بين القليلة والمتوسطة. فقد تراوحت النسب المئوية عليها ما بين (50.2) إلى (67.0) وهما مجالان استراتيجيات التواصل بين الحكومة ووسائل الإعلام على أثر مقتل نزار بنات والعلاقة الاتصالية بين وسائل الإعلام والحكومة الفلسطينية بعد مقتل نزار بنات. وتشير هذه النتيجة إلى أن طبيعة العلاقة الاتصالية بين وسائل الإعلام والحكومة الفلسطينية بعد مقتل "نزار بنات" كانت متوسطة، وذلك بدلالة النسبة المئوية التي بلغت (60.4%)

نتائج السؤال الفرعي الأول: ما طبيعة العلاقة الاتصالية بين وسائل الإعلام والحكومة الفلسطينية قبل مقتل نزار بنات؟

من اجل الإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والنسبة المئوية لمجال الأداة الأول (العلاقة الاتصالية بين وسائل الإعلام والحكومة الفلسطينية قبل مقتل نزار بنات)، حيث اشارت النتائج الى إن درجة العلاقة الاتصالية بين وسائل الإعلام والحكومة الفلسطينية قبل مقتل نزار بنات كانت ما بين القليلة جداً والكبيرة. فقد تراوحت النسب المئوية عليها ما بين (48.6%) إلى (80.6%) وهما الفقرات (تقوم الحكومة بحماية الصحفيين عادة



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

من الاعتداءات قبل مقتل نزار بنات). و (تعمل وسيلتنا الإعلامية على تغطية أخبار الحكومة الفلسطينية قبل مقتل نزار بنات). وتشير هذه النتيجة إلى أن العلاقة الاتصالية بين وسائل الإعلام والحكومة الفلسطينية قبل مقتل نزار بنات كانت متوسطة، وذلك بدلالة النسبة المئوية التي بلغت (63.6%)

نتائج السؤال الفرعي الثاني: **العلاقة الاتصالية بين وسائل الإعلام والحكومة الفلسطينية بعد مقتل نزار بنات؟**

من اجل الإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والنسبة المئوية لمجال الأداة الثاني (العلاقة الاتصالية بين وسائل الإعلام والحكومة الفلسطينية بعد مقتل نزار بنات)، حيث اشارت النتائج الى إن درجة العلاقة الاتصالية بين وسائل الإعلام والحكومة الفلسطينية بعد مقتل نزار بنات كانت ما بين القليلة جداً والكبيرة. فقد تراوحت النسب المئوية عليها ما بين (41.6%) إلى (82.6%) وهما الفقرات (أشعر بالثقة بالتعامل مع الحكومة بعد مقتل نزار بنات). و (تميز الحكومة في أخبارها لوسائل الإعلام الرسمية (التلفزيون الرسمي، الإعلام الحكومي) دون الأخرى بعد مقتل نزار بنات). وتشير هذه النتيجة إلى أن العلاقة الاتصالية بين وسائل الإعلام والحكومة الفلسطينية بعد مقتل نزار بنات كانت متوسطة، وذلك بدلالة النسبة المئوية التي بلغت (67.0%)

نتائج السؤال الفرعي الثالث: **ما هي درجة استخدام الحكومة لاستراتيجيات التواصل مع وسائل الإعلام أثر مقتل نزار بنات؟**

من اجل الإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والنسبة المئوية لمجال الأداة الثالث (استراتيجيات التواصل بين الحكومة ووسائل الإعلام على أثر مقتل نزار بنات)، حيث اشارت النتائج الى إن درجة استراتيجيات التواصل بين الحكومة ووسائل الإعلام على أثر مقتل نزار بنات، كانت ما بين القليلة جداً والكبيرة. فقد تراوحت النسب المئوية عليها ما بين (34.3%) إلى (72.4%) وهما الفقرات (وفرت الحكومة الفلسطينية الأمن والحماية



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

للسحفيين خلال تغطية أحداث الناتجة عن مقتل نزار بنات) و (لم تلبّ أجهزة الأمن الفلسطينية المطالبة بحمايتنا من المدنيين الذين يتعرضون لنا خلال تغطية الأحداث الناتجة عن مقتل نزار بنات). وتشير هذه النتيجة إلى أن استراتيجيات التواصل بين الحكومة ووسائل الإعلام على أثر مقتل نزار بنات)، كانت قليلة، وذلك بدلالة النسبة المئوية التي بلغت (50.2%)

نتائج السؤال الفرعي الرابع: ما مدى استخدام الحكومة الفلسطينية لاستراتيجيات إصلاح الصورة مع وسائل الإعلام الفلسطينية على أثر مقتل نزار بنات؟

ومن أجل الإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والنسبة المئوية لمجال الأداة الرابع (صورة الحكومة الفلسطينية أمام وسائل الإعلام)، حيث اشارت النتائج الى إن درجة صورة الحكومة الفلسطينية أمام وسائل الإعلام كانت ما بين القليلة جداً والكبيرة جداً. فقد تراوحت النسب المئوية عليها ما بين (39.2%) إلى (80.8%) وهما الفقرات (وعدت الحكومة الفلسطينية بتعويض المصابين من الصحفيين والذين تعرضوا للضرب خلال تغطيتهم للأحداث) و (الحكومة الفلسطينية من وجهة نظري كصحفي لم تعد ذات ثقة على الإطلاق). وتشير هذه النتيجة إلى أن صورة الحكومة الفلسطينية أمام وسائل الإعلام كانت متوسطة، وذلك بدلالة النسبة المئوية التي بلغت (61.0%)

نتائج السؤال الفرعي الخامس: هل تختلف اتجاهات العاملين في المؤسسات الإعلامية نحو طبيعة العلاقة الاتصالية بين وسائل الإعلام والحكومة الفلسطينية بعد مقتل نزار بنات باختلاف متغيرات (النوع الاجتماعي، والتخصص، وسنوات الخبرة، وعمر المؤسسة، وملكية المؤسسة)؟

للإجابة عن هذا السؤال، ولمعرفة أثر كل من النوع الاجتماعي، والمسمى الوظيفي، والتخصص العلمي، وسنوات الخبرة، وملكية المؤسسة على طبيعة العلاقة الاتصالية بين وسائل الإعلام والحكومة الفلسطينية بعد مقتل نزار بنات، تم استخدام واختبار (ت) للعينات المستقلة، واختبار التباين الأحادي One Way ANOVA واختبار المقارنات البعدية كما يلي:



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

أولاً: النتائج المتعلقة بمتغير النوع الاجتماعي

أشارت النتائج الى انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) باستجابات أفراد عينة الدراسة نحو طبيعة العلاقة الاتصالية بين وسائل الإعلام والحكومة الفلسطينية بعد مقتل نزار بنات حسب متغير النوع الاجتماعي، فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.402) وهذه القيمة أكبر من (0.05).

ثانياً: النتائج بمتغير المسمى الوظيفي

أشارت النتائج الى وجود فروق في المتوسطات الحسابية في مستويات متغير (المسمى الوظيفي)، ولمعرفة دلالة الفروق تم استخدام تحليل التباين الأحادي كما يبين الجدول (6).

جدول رقم (6): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في طبيعة العلاقة الاتصالية بين وسائل الإعلام والحكومة الفلسطينية بعد مقتل نزار بنات تعزى لمتغير المسمى الوظيفي

| مستوى الدلالة | قيمة (ف) | متوسط المربعات | درجة الحرية | مجموع المربعات | مصدر التباين | |
|---------------|----------|----------------|-------------|----------------|----------------|---------------|
| 0.312 | 1.204 | 0.078 | 6 | .470 | بين المجموعات | الدرجة الكلية |
| | | 0.065 | 91 | 5.920 | داخل المجموعات | |
| | | | 97 | 6.390 | المجموع | |

* (دال إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$)

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) باستجابات أفراد عينة الدراسة نحو طبيعة العلاقة الاتصالية بين وسائل الإعلام والحكومة الفلسطينية بعد مقتل نزار بنات حسب متغير المسمى الوظيفي، فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.312) وهذه القيمة أكبر من (0.05).



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

ثالثاً: النتائج بمتغير التخصص العلمي

جدول رقم (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير التخصص العلمي للدرجة الكلية

| التخصص العلمي | العدد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---------------|-------|-----------------|-------------------|
| دبلوم | 9 | 2.90 | 0.30 |
| بكالوريوس | 56 | 3.02 | 0.25 |
| ماجستير | 26 | 3.08 | 0.21 |
| دكتوراه | 3 | 3.13 | 0.20 |
| غير ذلك | 4 | 2.80 | 0.37 |
| المجموع | 98 | 3.02 | 0.25 |

يتضح من الجدول السابق وجود فروق في المتوسطات الحسابية في مستويات متغير (التخصص

العلمي)، ولمعرفة دلالة الفروق تم استخدام تحليل التباين الأحادي كما يبين الجدول (8)

جدول رقم (8): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في طبيعة العلاقة الاتصالية بين وسائل الإعلام والحكومة الفلسطينية بعد مقتل نزار بنات تعزى لمتغير التخصص العلمي

| مصدر التباين | مجموع المربعات | درجة الحرية | متوسط المربعات | قيمة (ف) | مستوى الدلالة |
|----------------|----------------|-------------|----------------|----------|---------------|
| بين المجموعات | 0.449 | 4 | 0.112 | 1.759 | 0.144 |
| داخل المجموعات | 5.941 | 93 | 0.064 | | |
| المجموع | 6.390 | 97 | | | |

* (دال إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$)

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) باستجابات أفراد عينة الدراسة نحو طبيعة العلاقة الاتصالية بين وسائل الإعلام والحكومة الفلسطينية بعد مقتل نزار بنات حسب متغير التخصص العلمي، فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.144) وهذه القيمة أكبر من (0.05).



اشارت النتائج الوجود فروق في المتوسطات الحسابية في مستويات متغير (سنوات الخبرة)، وتم معرفة دلالة الفروق تم استخدام تحليل التباين الأحادي , حيث انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) باستجابات أفراد عينة الدراسة نحو طبيعة العلاقة الاتصالية بين وسائل الإعلام والحكومة الفلسطينية بعد مقتل نزار بنات حسب متغير سنوات الخبرة، فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.119) وهذه القيمة أكبر من (0.05).

خامساً: النتائج بمتغير ملكية المؤسسة

اشارت نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير ملكية المؤسسة للدرجة الكلية الى وجود فروق في المتوسطات الحسابية في مستويات متغير (ملكية المؤسسة) ، و لمعرفة دلالة الفروق تم استخدام تحليل التباين الأحادي اشارت نتائج التحليل الى انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) باستجابات أفراد عينة الدراسة نحو طبيعة العلاقة الاتصالية بين وسائل الإعلام والحكومة الفلسطينية بعد مقتل نزار بنات حسب متغير ملكية المؤسسة، فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.000) وهذه القيمة أقل من (0.05)، ولمعرفة لمن تعود هذه الفروق، تم استخدام اختبار المقارنات البعدية LSD حيث انه تبين وجود فروق بين مستوى (حكومية) ومستويات (خاصة، وغير ذلك) ولصالح مستوى (حكومية).

مناقشة النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج

بعد إجراء هذه الدراسة والتي هدفت إلى معرفة طبيعة العلاقة الاتصالية بين وسائل الإعلام والحكومة الفلسطينية بعد مقتل نزار بنات، فإن الباحث قد توصل إلى النتائج التالية:

- 1- تبين أن مجالات طبيعة العلاقة الاتصالية بين وسائل الإعلام والحكومة الفلسطينية بعد مقتل نزار بنات، كانت جميعها بين القليلة والمتوسطة. وأن أعلاها (العلاقة الاتصالية بين وسائل الإعلام والحكومة الفلسطينية بعد مقتل نزار بنات)، وأدناها (استراتيجيات التواصل بين الحكومة ووسائل الإعلام على أثر مقتل نزار بنات). وهذا يتوافق مع ما



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

أشارت إليه دراسة Yüksel (2013) أن العلاقة بوسائل الإعلام عادة ما تكون سلبية وليست عدائية خاصة في أوقات الحرب أو الصراعات الدولية مثل الإرهاب.

ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى عدم قدرة الحكومة على استخدام الاستراتيجيات الاتصالية في التعامل مع وسائل الإعلام وتركزها في أماكنها الصحيحة، إضافة إلى أن أي حادثة تقع في الحكومات يمكن أن تقلل من نسبة العلاقة معها والنفور منها أو حتى مهاجمتها حتى يظهر العكس أو يتم اتخاذ الإجراءات التصحيحية للحادثة وإخراج الحكومة من الأزمة التي وقعت بها وذلك من خلال أهمية استقطاب وسائل الإعلام لصالح الحكومة وتزويدها بالمعلومات الحقيقية بدلاً من إهمالها وعدم الرد على استفساراتها، كذلك لضرورة إدارة هذه العلاقة بطريقة علمية وذكية تعتمد على الموقف والحالة.

وهذا يتفق مع دراسة نوفل وصورايه (2020) بأن هناك أهمية للبعد الإعلامي لمواجهة الأزمة في مختلف مراحلها، وعن أهمية وسائل الإعلام في التعامل مع الجمهور لأن وسائل الإعلام تتأثر بالجوانب السياسية والاقتصادية والإعلامية ولها توجهات معينة في معالجة الأزمة وتغطيتها للأحداث و المواقف والشخصيات، وقد تحد أو تطور من الأزمة، وكيف يجب أن يكون الإعلام طرفاً فاعلاً في المستويات المختلفة للأزمة، من خلال تقديم المعلومات الصادقة و تفسيرها والتعليق عليها لتهيئة المناخ العام للتكاتف مع الأزمة، بالاعتماد على استراتيجيات واضحة ومدرسة، يقوم على تنفيذها إعلاميون مختصون في إعلام الأزمات.

كما تتفق مع دراسة إسماعيل (2019) بأن الاتصال الحكومي الفعال يؤدي إلى المزيد من التغطية الإعلامية المواتية للحكومة وفي نهاية المطاف ثقة أكبر في الحكومة بين الجمهور من خلال استخدام تحليل الانحدار على 2525 جهة اتصال حكومية.

2- تبين أن العلاقة الاتصالية بين وسائل الإعلام والحكومة الفلسطينية قبل مقتل نزار بنات كانت متوسطة وأدنى الفقرات هي (تقوم الحكومة بحماية الصحفيين عادة من الاعتداءات



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

قبل مقتل نزار بنات). وأعلها (تعمل وسيلتنا الإعلامية على تغطية أخبار الحكومة الفلسطينية قبل مقتل نزار بنات).

ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى قلة نسبة الثقة بين وسائل الإعلام والحكومة، إضافة إلى التجارب السابقة التي لم تثبت حماية الحكومة للصحفيين.

3- تبين أن العلاقة الاتصالية بين وسائل الإعلام والحكومة الفلسطينية بعد مقتل نزار بنات كانت متوسطة وأدنى الفقرات هي (أشعر بالثقة بالتعامل مع الحكومة بعد مقتل نزار بنات). وأعلها (تُميز الحكومة في أخبارها لوسائل الإعلام الرسمية (التلفزيون الرسمي، الإعلام الحكومي) دون الأخرى بعد مقتل نزار بنات).

وهذه النتيجة الفرعية تتوافق مع مجمل الأقسام الأربعة في جدول رقم (3) بأن العلاقة بين وسائل الإعلام والحكومة بعد مقتل نزار بنات علاقة متوسطة، إلا أن هناك ملاحظة بتراجع نسبة الثقة بين وسائل الإعلام والحكومة الفلسطينية بعد مقتل نزار بنات من قليلة إلى قليلة جداً إذ بلغت النسبة قبل أحداث مقتل نزار بنات 55.8% وفيما تراجعت بعد مقتل نزار بنات إلى 41.6%.

ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى أن عدم حماية الصحفيين قبل وبعد مقتل نزار بنات، والتقليل من أهمية التواصل معهم، وعدم بناء علاقات استراتيجية مع وسائل الإعلام، وقلة إدراك الحكومة لأهمية وسائل الإعلام في التخفيف من حدة الأزمات والأحداث، والهجوم عليها في حال التوافق مع وسائل الإعلام، إذ يتوافق ذلك ودراسة البشير (2020) بأن العلاقة ما بين وسائل الإعلام والسياسية الخارجية الأمريكية كانت تكاملية في أغلب حالاتها، وهذا يخلق ثلاث مستويات تتعلق بتعامل الحكومة مع وسائل الإعلام الأمريكية مع القضية العراقية وهي: التوافق بين الحكومة ووسائل الإعلام في مفاهيم الحجب الإعلامي، وحجب المعلومة عن المستوى الحكومي، وشواهد الحجب المعلوماتي على المستوى الإعلامي.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

وقد تحقق هذه العلاقة برأي الباحثان طريقاً جديداً في حل الأزمات والابتعاد عن الأحداث المتوترة والساخنة والتقليل منها من خلال وسائل الإعلام، التي تشكل دوراً مهماً في الوصول من الجماهير إلى المنظمة والعكس.

ويتوافق ذلك مع دراسة عبد القادر (2017) ودراسة ليفين (2004) بأن وسائل الإعلام تلعب دوراً مهماً في الحياة السياسية فهي توفر مصدراً حيويًا للمعلومات العامة وتشكل ضمانة مهمة ضد إساءة استخدام السلطة، وعادة ما تكون العلاقة بين وسائل الاعلام والحكومة متوترة ان خرجت وسائل الاعلام عن النص الذي تدعمه الحكومة.

4- تبين أن استخدام استراتيجيات التواصل بين الحكومة ووسائل الإعلام على أثر مقتل نزار بنات كانت قليلة وأدنى الفقرات هي (وفرت الحكومة الفلسطينية الأمن والحماية للصحفيين خلال تغطية أحداث الناتجة عن مقتل نزار بنات). وأعلهاها (لم تلبّ أجهزة الأمن الفلسطينية المطالبة بحمايتنا من المدنيين الذين يتعرضون لنا خلال تغطية الأحداث الناتجة عن مقتل نزار بنات).

ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى عدم وجود فريق متخصص في الاتصال والتواصل مع وسائل الإعلام خلال الأزمات أو الصراعات أو الأحداث، أو إدراك أهمية هذا التواصل ما قبل وخلال وبعد الأزمة أو يتعلق بالحكومة ويوتر أجواء عملها، وكنتيجة لذلك تصبح العلاقة سلبية بين وسائل الإعلام والحكومة، ما ينتج عنها محاربة الحكومة والوقوف ضدها، وعدم دعم روايتها، وتراجع تناقل أخبارها في كافة وسائل الإعلام.

ويتفق ذلك مع دراسة Deane (2015) في أن هناك أربعة أسباب دافعة وراء الاستثمار في وسائل الإعلام للحكومة وهي: بناء قطاع إعلامي مستقل ضروري لعمل مجتمع ديمقراطي ومفتاح منصة لحرية التعبير، تعزيز مساءلة الحكومات أمام المواطنين من أجل تحسين تقديم الخدمات واستجابة الدولة، تحسين النقاش والحوار يقلل احتمالية الكلام الذي يحض على الكراهية أو وسائل الإعلام التحريضية التي من المحتمل أن تؤدي إلى تفاقم



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

الصراع، ويمكن استخدام وسائل الإعلام كأداة لتحقيق التنمية بما في ذلك العمل على تغيير السلوكيات.

كما أن إهمال التواصل مع وسائل الإعلام يتفق مع دراسة مهارات (2019) والتي أشارت إلى دور وسائل الإعلام والاتصال في الثورة اللبنانية حيث لم تكن مجرد وسيط ينقل الخبر، بل باتت صوت الانتفاضة من جهة وصوت رافضيتها من جهة أخرى، وباتت تجسد الانقسام الحاصل بين مؤيد ومعارض لها.

5- تبين أن استخدام الحكومة الفلسطينية لاستراتيجيات إصلاح الصورة أمام وسائل الإعلام بعد مقتل نزار بنات كانت متوسطة وأدنى الفقرات هي (وعدت الحكومة الفلسطينية بتعويض المصابين من الصحفيين والذين تعرضوا للضرب خلال تغطيتهم للأحداث). وأعلاها (الحكومة الفلسطينية من وجهة نظري كصحفي لم تعد ذات ثقة على الإطلاق) ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى ضعف الاتصال والتخصص في العلاقات العامة الحكومية في التعامل مع وسائل الإعلام وتحسين صورتها أمامها من خلال معرفة الاستراتيجيات المناسبة الواجب استخدامها في إبقاء الصورة الإيجابية للحكومة مع وسائل الإعلام المختلفة، وهذا يتوافق مع ما جاء به بينوا في نظريته لإصلاح الصورة.

ويتبين من نتائج التحليل أن الحكومة الفلسطينية استخدمت استراتيجيات إصلاح الصورة في الدفاع عن نفسها أمام وسائل الإعلام بنسبة كبيرة وهي استراتيجيات (الإنكار، وتوجيه اللوم، والتقليل من شأن الاعتداء على الصحفيين خلال الأحداث)، فيما استخدمت من وجهة نظر المبحوثين استراتيجيات إصلاح الصورة المتعلقة بوسائل الإعلام بنسب قليلة جداً مثل (الاعتذار، والتعويض، أو الوعد بإصلاح المشكلة ومحاسبة المعتدين)، فيما كانت نسبة حفاظ الحكومة على علاقات إيجابية مع وسائل الإعلام قليلة إذ بلغت 53.8%.

وكان على الحكومة الفلسطينية أن تدرك كيفية استخدام استراتيجيات إصلاح الصورة مع وسائل الإعلام، بما يتوافق مع الموقف والحالة، وليس بشكل عشوائي، أو فقط للدفاع عن



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

نفسها بالإنكار والتهرب من المسؤولية وتوجيه اللوم، فكان عليها الاعتذار للصحفيين وتعويضهم، ومحاسبة المعتدين، للحفاظ على الثقة والصورة الذهنية في أوساط ممارسي الصحافة في وسائل الإعلام.

6- تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين آراء أفراد العينة حول طبيعة العلاقة الاتصالية بين وسائل الإعلام والحكومة الفلسطينية بعد مقتل نزار بنات، تعزى لمتغيرات النوع الاجتماعي، والمسمى الوظيفي، والتخصص العلمي، وسنوات الخبرة، في حين كان هناك فروق في متغير ملكية المؤسسة ولصالح مؤسسة حكومية.

ويعزو الباحثان ذلك التغير إلى أن وسائل الإعلام الحكومية تميل إلى تحسين صورة الحكومة والحفاظ عليها ولا تستقل بذاتها أو تمارس دوراً يخالف أعمال الحكومة أو ينتقدها، وأن تمييز الحكومة في رفق أخبارها لوسائل الإعلام الحكومية يعزز من العلاقة الاتصالية بينهما حيث يرى 82.6% من المبحوثين بأن الحكومة تميز في أخبارها لصالح وسائل الإعلام الرسمية (التلفزيون الرسمي، الإعلام الحكومي) دون الأخرى بعد مقتل نزار بنات وهذا يؤثر على العلاقة الاتصالية بين الحكومة وباقي وسائل الإعلام كما ظهر في النتائج، والتي أفاضت إلى أن نسبة المستطلعين الذين أجابوا على أن تفضيل الحكومة الفلسطينية وسيلة إعلامية على أخرى لا يقلل من العلاقة الاتصالية معها قبل نزار بنات هي نسبة قليلة بناء على مقياس ليكرت، لأنها تمارس نشاطها الصحفي ضمن أهداف واستراتيجيات الحكومة الفلسطينية.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

ثانياً: التوصيات

1. ضرورة بناء اتصالات استراتيجية بين الحكومة الفلسطينية ووسائل الإعلام تكون مستندة إلى التبادلية، وليس إلى التحيز والحرية الكاملة أو الاستبداد والسيطرة، وهذا يتوافق مع ما أشارت إليه دراسة واسرمان ودي بير (2005): بأنه عند الانتقال من نموذج تحرري إلى نموذج متبادل.
2. ضرورة دراسة الحكومة الفلسطينية لوسائل الإعلام وتوجهاتها واهتماماتها لكسبها لصالح الحكومة، واهتمامات جمهور هذه الوسائل، بهدف التركيز على تعزيز المصالح المشتركة والاحتياجات التي يمكن تلبيتها من خلال هذه الوسائل الإعلامية مذعماً من تفاقم الأزمات وسرعة بناء خطة للتعامل مع حدة الجماهير عبر هذه الوسائل.
3. ضرورة تطبيق القوانين التي تنص على حماية حرية التعبير والرأي، وحماية الصحفيين، من أجل تعزيز الثقة المتبادلة بين الحكومة ووسائل الإعلام.
4. تعيين فريق إعلامي متخصص ممارس وأكاديمي دائم كاستشاري أزمات وأحداث يتكون من وسائل الإعلام المختلفة كنوع من الشراكة في إدارة الأحداث إعلامياً وبهدف توسيع الجمهور الإيجابي للحكومة أنشطتها وإشعار الوسائل الإعلامية برضاها أثناء تواجدها في صناعة الرأي العام والتخفيف من حدة الأزمات، ضمن استراتيجية (رولر 2003) في بناء الإجماع.
5. ضرورة الحوار مع وسائل الإعلام وتقديم المعلومات والرد على استفساراتها وخاصة في مراحل الأزمات، وعدم التكتّم أو الإنكار أو التقليل من شأن الاعتداءات التي يتعرض لها ممارسو مهنة الصحافة في الميدان، بل ويجب اتباع استراتيجيات اصلاح الصورة السليمة في الاعتذار والوعد بالإصلاح، والتعويض، والحفاظ على علاقات إيجابية.
6. عدم التحيز للإعلام الحكومي على حساب الإعلام الخاص، وبناء علاقة كاملة وشاملة مع كافة وسائل الإعلام.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

7. يوصي الباحثان ممارسي العلاقات العامة في الحكومة الفلسطينية بضرورة اجراء الدراسات المسحية والممنهجة قبل الأزمات وخلالها وما بعدها لتحديد الأساليب والرسائل والتقنيات التي يمكن استخدامها في الحد أو التقليل منها من خلال فهم جمهور أزمة المؤسسة واحتياجاته وتطلعاته تجاه الاجراءات والقرارات التي ستتخذها المؤسسة.
8. ضرورة إعطاء مساحات أكبر في الحرية الإعلامية لوسائل الإعلام، وعدم ردعها وتوعية ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية الأمنية والمدنية بأهمية وسائل الإعلام، وهذا يتوافق مع توصيات دراسة عبد القادر (2017) بضرورة مواصلة دعم تحرير النشاط الإعلامي وضمن استقلاليته، وأنه على الأحزاب التوجه أكثر إلى الإعلام الحزبي وتدعيم هذه الثقافة لدى مناضليها وهيئاتها، وتوعية الجميع بدور الإعلام السياسي وضمن وجوده داخل المجتمع.
9. ضرورة تكثيف الدراسات البحثية تجاه استمرار علاقات التواصل بين الحكومة الفلسطينية والإعلام خلال الصراعات أو الأحداث المتوترة أو الأزمات في المحافظات الفلسطينية لأهميتها واستنتاج العبر والدروس منها في سبيل تعميم نتائجها.

المراجع

1. ألبرت، أماني: استراتيجيات اصلاح صورة مصر الذهنية ما بعد 30 يونيو-دراسة تحليلية لتغريدات وزارة الخارجية المصرية والمتحدث الرسمي للوزارة. المجلة العلمية لبحوث العالقات العامة والإعلان -العدد السادس. 2016م.
2. البشير، محمد: حجب المعلومة في الحرب الأمريكية على العراق: دراسة كيفية لجدلية العلاقة بين السلطة ووسائل الإعلام في المجتمع الأمريكي. مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، العدد 5، المملكة العربية السعودية، 60-105. 2020م.
3. بلونيس، شيماء: دور وسائل الإعلام والاتصال الجديدة في التغيير السياسي. رسالة ماجستير في تخصص العلوم السياسية، جامعة العربي بن مهيدي-ام البواقي-2015م.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

4. بن علي، مليكة: التكنولوجيا الحديثة لوسائل الاعلام والاتصال ومظاهر التغيير في المجتمع-دراسة ميدانية لعينة من الأسر بمدينة مستغانم "نموذجاً". رسالة لنيل درجة الدكتوراه في علم الاجتماع والاتصال. كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران2. 2019م.
5. جرادات، عبد الناصر: مقدمة في العلاقات العامة. دار اليازوجي العلمية للنشر والتوزيع. لبنان. 2019م.
6. جريدة الغد: في صيغة العلاقة بين الإعلام والدولة والمجتمع. الثلاثاء، 20 تموز 2021م. العدد 6077.
7. حاج أحمد، كريمة: العلاقات العامة داخل المؤسسة (دراسة حالة الصناعات النسيجية Denitex). رسالة ماجستير في علوم الاتصال والإعلام. كلية العلوم الاجتماعية. جامعة وهران السانبا. الجزائر. 2010م.
8. خطة التواصل الحكومي: دليل إدارة العلاقات الإعلامية مع وسائل الإعلام والتواصل "هذا الدليل يخدم أهداف خطة التواصل الحكومي 2019-2020". النسخة الأولى. اكتوبر 2019م.
9. دياب، سهيل رزق: مناهج البحث العلمي. غزة- فلسطين، مارس 2003م.
10. الزبيدي، منذر: دور وسائل الإعلام في صنع القرار السياسي. الطبعة الأولى. دار الحامد للنشر والتوزيع. عمان. 2013م.
11. سرحان، عبد الكريم وفخر الدين، عائدة: مدخل إلى العلاقات العامة والاتصال. دار الشامل للنشر والتوزيع. الطبعة الأولى. 2021م.
12. الدليمي، عبد الرزاق: العلاقات العامة وإدارة الأزمات. دار اليازوري العلمية. 2019.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

13. صباح، عايش: **الخطوات المنهجية لتصميم الاستبيان**. مجلة نقد وتنوير، العدد الثالث. 300-332. 2015م.
14. صلوي، عبد الحافظ: **نظريات التأثير الإعلامية**. شركة العبيكان للنشر. 2011م.
15. العالم، صفوت: **قضايا-دور وسائل الإعلام في مراحل التحول الديمقراطي**. مصر نموذج. مركز الجزيرة للدراسات. 2013م.
16. نوفل، بن خليفة وصوراية، لعرابة: **دور الاتصال في إدارة الأزمات – المراحل والاستراتيجيات**. مجلة الدراسات الاعلامية: المركز الديموقراطي العربي. ألمانيا-برلين: 2020م. العدد 12: (248-278)
17. عبد القادر، بغداد: **بين الإعلام والسياسة، أي علاقة بين الإعلام والأحزاب السياسية بالجزائر – دراسة ميدانية تحليلية متعددة الابعاد**. مجلة الرسالة للدراسات الاعلامية، المجلد الأول-العدد الأول والثاني. 35-56. 2017م.
18. عتوم، أحمد: **أهمية الأنشطة الاتصالية في عمل العلاقات العامة-دراسة ميدانية في الوزارات الاردنية**. رسالة ماجستير في الإعلام، جامعة الشرق الأوسط. عمان. 2010م.
19. الطراونة، أحمد، **العلاقات العامة " صناعة القرن "**. 2015م.
20. بدر، أحمد: **أصول البحث العلمي ومناهجه**. ط9. القاهرة: المكتبة الأكاديمية 1996م.
21. فرجاني، علي: **العلاقات العامة واستراتيجيات الاتصال**. ط1. دار أمجد للنشر والتوزيع. عمان – الأردن. 2018م.
22. مكاي، حسن: **الاتصال ونظرياته المعاصرة**. الدار المصرية اللبنانية للنشر. القاهرة، مصر. 2004م.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

23. مهارات: رصد حرية التعبير والإعلام خلال الثورة – (17 تشرين أول – 31 كانون الأول/2019). 2019. Maharat_UPR37_LBN_E_Annexe1.pdf.

المواقع الإلكترونية:

1- موقع الجزيرة نت (www.aljazeera.net)، تم زيارة الموقع المذكورة بتاريخ 2021/7/21 الساعة 16.30.

2- موقع BBC Arabic (<https://www.bbc.com/arabic>) تم زيارة الموقع المذكورة بتاريخ 2021/7/21 الساعة 16.35.

3- موقع صفا نيوز (<https://safa.ps>) تم زيارة الموقع المذكورة بتاريخ 2021/7/21 الساعة 16.38.

4- موقع وكالة الأناضول (<https://www.aa.com.tr/ar>) تم زيارة الموقع المذكورة بتاريخ 2021/7/21 الساعة 16.33.

5- موقع قناة الميادين (<https://www.almayadeen.net>) تم زيارة الموقع بتاريخ 2021/7/21 الساعة 16.05.

6- موقع القدس العربي (www.alquds.co.uk)، تم زيارته بتاريخ 2021/7/30، الساعة 10.35 دقيقة صباحاً.

7- موقع RT بالعربية (www.arabic.rt.com)، تم زيارته بتاريخ 2021/7/30، الساعة 10.45 دقيقة صباحاً، وبتاريخ 2021/7/21، الساعة 16.30.

24. ديوان الموظفين العام (<https://www.gpc.pna.ps>) القانون الأساسي الفلسطيني، مادة 63 ومادة 64، مادة. تم زيارة الموقع بتاريخ 2021/7/22 الساعة 17.05.

المراجع الأجنبية:



25. Benoit, William: **Crisis and Image Repair at United Airlines: Fly the Unfriendly Skies**. Journal of International Crisis and Risk Communication Research. Vol.1, No1. 2018. 11–26.
26. Benoit, William: **Image Restoration Discourse and Crisis Communication**. Public Relations Review, 23, P. 186–177. 1997.
27. Bernays, Edward L: **Public Relations**. University of Oklahoma Press. Norman – Oklahoma – U.S.A: Publishing Division of the University 1952/2013.
28. Danesi, Marcel: **Dictionary of Media and Communications**. London and New York: Routledge Taylor and Francis Group 2014.
29. Dean, James: **Media and communication in governance: It's time for a rethink**. Network Contact. A Governance Practitioner's Notebook: Alternative Ideas And Approaches © OECD 2015.
30. Koh, Eunsook T & Owen, Willis L: **Introduction to Nutrition and Health Research**. New York: Springer Science & Business Media, Kluwer Academic Publishers. 2000.
31. Ruler, Betteke: **The Communication Grid: An Introduction of a model of Four Communication Strategies**. Public Relation Review, 30, 123-143. 2003
32. Smith, Ron: **Public Relations- the basics**. Routledge. Library of Congress Cataloging in Publication Data. 2014.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

33. Wasserman, Herman & de Beer, Arnold S: **A Fragile Affair: The Relationship between the Mainstream Media and Government in Post-Apartheid South Africa.** Journal of Mass Media Ethics: Volume 20, - Issue 2-3. P: 192-208. 2005.
34. Thompson, Steven: **Sampling, Third Edition.** A John Wiley & Sons, Inc. publication. 2012.
35. Ismail, Zenobia: **Government Communication Capacity and Media Freedom.** University of Birmingham 16 April 2019.
36. Yüksel, Yusuf: **AN ANALYSIS OF THE MEDIA AND GOVERNMENT RELATIONSHIP.** 2013