

جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية
كلية الدراسات العليا
قسم العلوم الإدارية
برنامج الماجستير في العلوم الإدارية

التخطيط الإعلامي ودوره في مواجهة الكوارث والأزمات

دراسة مسحية على العاملين في مديرية الدفاع المدني ووزارة الثقافة والإعلام في مدينة الرياض

رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية

إعداد

عبد العزيز بن سلطان الضويحي

(٤٢١٠٣٤١)

إشراف

الدكتور/ عبد العزيز بن صالح بن سلمه

٢٠٠٤م / ١٤٢٥هـ

ملخص رسالة ماجستير

:

:

:

١ - د. عبد العزيز بن صالح بن سلمه.

-

-

:/ / : / / :

:

:

:

:

-

-

-

-

-

-

:
:

:
:

-
-
-
-
-
-

:

:

:

:

:

College of Graduate Studies
Administrative Sciences Department
Master Program in Administrative Science

MASTER THESIS ABSTRACT

Thesis Title : Role of Informative Planning In facing disasters and crisis
Survey study upon staff members of General Directorate of Civil Defence and Ministry of Information in Riyadh.

Prepared by : Abdulaziz Bin Sultan Aldouwihi
Supervisor : Dr. Abdulaziz Bin Saleh Bin Salamah

Thesis Defense Committee :

- 1 - Dr. Abdulaziz Bin Saleh Bin Salamah (Supervisor)
- 2 - Dr. Fahd Ben Ahmed Alshalan (Member)
- 3 - Dr. Ali Ben Shwayl Alghrni (Member)

Defence Date : 18 / 9 /1425 AH. **Correspond to:** 1 / 11 /2004 AD.

Research Problem :

The research problem is summarized in recognition the role of informative planning in facing crisis and disasters through helping informative planning systems to apply in informative planning perfectly in dealing with crisis and disasters to defect its disadvantages by directing public at all crisis/disaster stages using scientific methodology tools, data and accurate statistics to bring accurate situation analysis and recognize the permanent conditions and effective attitudes to employee in fighting crisis or disaster in order to diminish its disadvantages.

Research Importance :

The study importance is released from determining the informative planning advantages in facing crisis and disasters through preparing an effectual informative plans to support crisis and disasters fighting and accelerate crisis/disasters contamination, regain security and stability, remove the resulting negative effects and studying crisis and disasters to develop plans suitable for facing crisis and disasters and defect its future disadvantages efficiently. The recognition of informative planning role in facing crisis and disasters allows to avoid the negative effects resulting from absence of previously prepared plans to organise and manage probable crisis and disasters.

Research Objectives :

The research aimed to discover :

- 1 - Informative role of civil defence public relation department in facing crisis and disasters.
- 2 - Coordination and cooperation range between civil defence public relation department and information systems.
- 3 - concluded informative plans to face crisis and disasters in civil defence.
- 4 - The information media suitable for facing crisis and disasters in civil defence.
- 5 - The disadvantages retard informative planning success in facing crisis and disasters in civil defence.
- 6 - Differences in attitudes of staff members in both Civil Defence and Ministry of Information towards the role of informative planning in facing crisis and disasters according to differences

in : age, work nature, scientific qualification, work sector and experience years.

Research Questions :

The research aimed to reply the main question : What is the informative planning role in diminishing crisis and disasters strength in civil defence ? through the reply of the following branched questions :

- 1 - What is the informative role of civil defence public relation department in facing crisis and disasters ?
- 2 - Are there informative plans in civil defence public relation department to face crisis and disasters ?
- 3 - What are the information media used by civil defence public relation department in facing crisis and disasters ?
- 4 - Is there an informative planning among civil defence and information media and establishments to face crisis and disasters ?
- 5 - What are the disadvantages retard informative planning success in facing crisis and disasters in civil defence ?
- 6 - Are there differences in attitudes of staff members in both civil defence and Ministry of Information towards the role of informative planning in facing crisis and disasters according to differences in : age, work nature, scientific qualification, work sector and experience years ?

Research Methodology :

The researcher used the survey analytical methodology via survey by questionnaire as a research methodology to collect data.

Main Results :

- 1 - Information has an important role in minimizing crisis and disaster strength through providing publication with facts to decrease rumors and false news spreading about crisis and disasters, charging an official experienced efficient speaker to provide with information about crisis and disasters to avoid its disadvantages and keep communications and operations confidentially.
- 2 - Informative plans prepared by civil defence public relation department are very important in facing crisis and disasters and require sharing of civil defence experts in preparing of crisis and disasters facing plans, including the civil defence instructions to guide citizens with the safety procedures and confirming to keep positive idealistic mind appearance about civil defence to be successful.
- 3 - Civil defence public relation department recognizes the importance of using information media in facing crisis and disasters.
- 4 - There is a strong informative coordination between civil defence public relation department and information systems.
- 5 - The most important disadvantages retard civil defence informative planning success in facing crisis and disasters are : plan ambiguity and inability to perform, providing publication with false information causes ideas disturbance and getting no help from experts and specialists in preparing informative plans to face crisis and disasters.
- 6 - There are differences of statistical significance among staff members point of views in both civil defence and Ministry of Information towards informative planning role in facing crisis and disasters according to work place and work nature variables.
- 7 - There are similar point of view among staff members in both civil defence and Ministry of Information towards informative planning role in facing crisis and disasters regardless their ages, scientific qualifications or practical experience years.

إهداء

إلى من قال فيهما عز وجل :

﴿ وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَيَالِ الْوَالِدِينَ إِحْسَانًا ﴾ الاسراء آية ٢٣

..

إلى والدتي .. ينبوع العاطفة التي منحتني الحنان وحسن الرعاية..

إلى أخوتي الأحبة وفاءً ومودة .. إلى زوجتي وأبنائي ..

إلى الذين يترقبون حصولي على الدرجة العلمية .. أهدي هذه الدراسة راجياً من المولى القدير أن ينفع بها أبناء هذا البلد المعطاء.

الباحث

شكر و عرفان

﴾

﴿

..

.

-

/

.

.

:

/

/

/

:

.

..

/

.

.

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	إهداء .
ب	شكر وتقدير .
١	الفصل الأول : مدخل الدراسة :
٢	مقدمة .
٤	أولاً: مشكلة الدراسة .
٥	ثانياً: أهمية الدراسة .
٦	ثالثاً: أهداف الدراسة .
٧	رابعاً: تساؤلات الدراسة .
٨	خامساً: مصطلحات ومفاهيم الدراسة .
١٢	الفصل الثاني : الإطار النظري والدراسات السابقة :
١٣	- المبحث الأول : التخطيط :
١٣	أولاً : مفهوم التخطيط وأهميته .
١٦	ثانياً : مقومات التخطيط .
١٨	ثالثاً : عناصر التخطيط .
١٩	رابعاً : أنواع التخطيط .
٢٣	خامساً : مراحل التخطيط .
٢٥	سادساً : عوامل نجاح التخطيط ومقوماته .
٢٩	- المبحث الثاني : الأزمات والكوارث :
٢٩	أولاً : مفهوم وتعريف الأزمة .
٣٠	ثانياً : خصائص الأزمات والكوارث .
٣٢	ثالثاً : إدارة الأزمات .
٣٤	رابعاً : أسباب الأزمات .

الصفحة	الموضوع
٣٨	خامساً : مفهوم وتعريف الكارثة .
٤١	سادساً : إدارة الكارثة .
٤٢	سابعاً : الفرق بين الأزمة والكارثة .
٤٢	ثامناً : أنواع الأزمات والكوارث .
٤٥	تاسعاً : مراحل الأزمة وعوامل إدارة الأزمة .
٤٨	- المبحث الثالث: الأسس العلمية لتخطيط البرامج الإعلامية :
٤٩	أولاً: ماهية الإعلام .
٥١	ثانياً : التخطيط الإعلامي .
٥٦	ثالثاً : أهمية تخطيط البرامج الإعلامية الأمنية .
٥٧	رابعاً : التخطيط لمواجهة الأزمات والكوارث المحتملة .
٥٩	خامساً : مسؤولية التخطيط لمواجهة الأزمات .
٥٩	سادساً : الاعتبارات التي يبني عليها التخطيط للأزمات .
٥٩	سابعاً : العوامل التي يمكن أن تحد من كفاءة التخطيط للأزمات .
٦٠	ثامناً : مستويات خطة مواجهة الأزمة .
٦٠	تاسعاً : خصائص الخطة الجيدة لإدارة الأزمة .
٦١	عاشراً : الإعلام كعامل مؤثر في إدارة الأزمات .
٦٦	- المبحث الرابع: الدفاع المدني :
٦٦	أولاً : مفهوم الدفاع المدني .
٦٧	ثانياً : نشأة وتطور الدفاع المدني في المملكة العربية السعودية .
٧١	ثالثاً : مهام الدفاع المدني .
٧٤	رابعاً : التخطيط الإعلامي في الدفاع المدني .
٨١	- المبحث الخامس: الدراسات السابقة .
٩٤	الفصل الثالث : الإجراءات المنهجية :

الصفحة	الموضوع
٩٥	٣- ١ منهج الدراسة .
٩٥	٣- ٢ مجالات الدراسة .
٩٦	٣- ٣ مجتمع الدراسة .
٩٦	٣- ٤ عينة الدراسة .
١٠١	٣- ٥ أداة الدراسة .
١٠٦	٣- ٦ أساليب المعالجة الإحصائية .
١٠٨	الفصل الرابع : عرض نتائج الدراسة وتحليلها وتفسيرها :
١٤٩	الفصل الخامس : نتائج وتوصيات الدراسة :
١٥٠	٥ - ١ نتائج الدراسة :
١٥٦	٥ - ٢ توصيات الدراسة .
١٥٦	المراجع .
١٦٦	الملاحق :
١٦٧	ملحق رقم (١) : أداة الدراسة في صيغتها الأولى .
١٧٦	ملحق رقم (٢) : أداة الدراسة في صيغتها النهائية .

قائمة الجداول

الرقم	الموضوع	الصفحة
(١)	الفروق بين الأزمة والكارثة .	٤٢
(٢)	توزيع أداة الدراسة .	٩٧
(٣)	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للعمر .	٩٧
(٤)	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لطبيعة العمل .	٩٨
(٥)	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للمؤهل العلمي .	٩٩
(٦)	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لجهة العمل .	٩٩
(٧)	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لعدد سنوات الخبرة .	١٠٠
(٨)	معاملات الارتباط بين كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه .	١٠٤
(٩)	معامل ثبات أداة الدراسة .	١٠٦
(١٠)	دور الإعلام في إدارة العلاقات العامة بالدفاع المدني في التخفيف من حدة الأزمات والكوارث .	١١٠
(١١)	الخطط الإعلامية المعدة من قبل إدارة العلاقات العامة بالدفاع المدني لمواجهة الأزمات والكوارث .	١١٦
(١٢)	وسائل الإعلام التي تلجأ إليها إدارة العلاقات العامة بالدفاع المدني في مواجهة الأزمات والكوارث .	١٢٣
(١٣)	واقع التنسيق الإعلامي بين إدارة العلاقات العامة بالدفاع المدني والأجهزة الإعلامية .	١٢٨
(١٤)	المعوقات التي تحول دون نجاح التخطيط الإعلامي في مواجهة الأزمات والكوارث في الدفاع المدني .	١٣٤

الرقم	الموضوع	الصفحة
(١٥)	نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين رؤية العاملين في الدفاع المدني ووزارة الإعلام حول دور التخطيط الإعلامي في مواجهة الأزمات والكوارث باختلاف جهة العمل.	١٤٢
(١٦)	نتائج تحليل التباين لدلالة الفروق بين رؤية العاملين في الدفاع المدني ووزارة الإعلام حول دور التخطيط الإعلامي في مواجهة الأزمات والكوارث باختلاف متغير العمر.	١٤٣
(١٧)	نتائج تحليل التباين لدلالة الفروق بين رؤية العاملين في الدفاع المدني ووزارة الإعلام حول دور التخطيط الإعلامي في مواجهة الأزمات والكوارث باختلاف متغير المؤهل العلمي.	١٤٤
(١٨)	نتائج تحليل التباين لدلالة الفروق بين رؤية العاملين في الدفاع المدني ووزارة الإعلام حول دور التخطيط الإعلامي في مواجهة الأزمات والكوارث باختلاف متغير عدد سنوات الخبرة.	١٤٥
(١٩)	نتائج تحليل التباين لدلالة الفروق بين رؤية العاملين في الدفاع المدني ووزارة الإعلام حول دور التخطيط الإعلامي في مواجهة الأزمات والكوارث باختلاف متغير طبيعة العمل.	١٤٦
(٢٠)	نتائج اختبار (Scheffe) لتحديد دلالة الفروق في رؤية العاملين في الدفاع المدني ووزارة الإعلام حول دور التخطيط الإعلامي في مواجهة الأزمات والكوارث باختلاف متغير طبيعة العمل.	١٤٧

قائمة الأشكال

الرقم	الشكل	الصفحة
(١)	خطوات التخطيط.	٢٥
(٢)	الفرق بين الأزمة والكارثة.	٤١

الفصل الأول مدخل الدراسة

٢ -
٣ -
٤ -
٥ -
٦ -
٧ -

\bar{O}
 \bar{O} \bar{U}
 \bar{O} \bar{O}
 \bar{U}

والدور الأهم الذي يقوم به الإعلام هو تزويد الجماهير بالحقائق عن الحوادث والأزمات وملايساتها وكيفية مقاومتها لمساعدتها على التعامل معها ، و للحد من آثارها السلبية الاجتماعية والاقتصادية والأمنية. الإعلام المتميز يزود الناس بالحقائق والمعلومات الصحيحة التي تساعدهم على تكوين رأي صائب واتخاذ موقف فعال من الأزمات والكوارث والمساهمة الفعالة في تخفيف آثارها (الزيد ، ١٩٩٠م : ص ٦٧) .

إن الأزمات والكوارث تجلب حالة من الخوف والتشكك ، وتوجد بيئة خصبة لنمو الشائعات التي تزيد من ترددي الأوضاع ، مما يتطلب تزويد المواطنين بالحقائق وتوجيههم إلى كيفية التعامل مع الأزمة وتلافي سلبياتها ، وهذا يتطلب وجود خطط إعلامية فعالة ضمن إطار تخطيط إعلامي مسبق لتجنب السلبيات والحفاظ على الموارد البيئية والبشرية المتاحة ومجابهة الأزمات والكوارث والتغلب عليها ومحاصرة آثارها السلبية ، فضلاً عن الحفاظ على الموارد الطبيعية والاستخدام الأمثل لها (فرج وآخرون ، ١٩٩٧م : ص ٤)

\bar{U}

\bar{O} \bar{U} \bar{O} \bar{O}
 \bar{O} \bar{O} \bar{O} $\bar{O}\bar{O}$ \bar{U}
(: éññii .(i

\bar{O} \bar{O} \bar{U}
 \bar{O} \bar{U} \bar{U}

õ
: éñðè)

ù

. (êê

õ

ù

õ

õ

ù

õõ ù õõ

õõ

õõ ù õõ

. (î : éññi)

õ ùõ

õ õ õ

ù

õ

õ õ õ

õ

ù

õ õ

ù

õ

1

õ

õ õ

õ õ ù õ

Ù

Ù

أولاً: مشكلة الدراسة :

Õ

Õ Õ

Õ Ù

Ù Ù

Ù

Ù

Õ Õ

: èèèé , ÕÕÕ)

. (èì - éè

Õ

Õ Õ Õ Õ Õ Ù

Õ Õ Ù

Õ

Ù

Õ Õ Õ Õ

. (èèèè : èèèè ,)

Ù

Ù

Õ Ù

Ù

Õ Õ

Õ

Õ Õ Õ Õ

Ù

: Ù

1

ثانياً: أهمية الدراسة :

: -é

Õ Õ Ù
Õ Õ Ù
Õ Ù
Õ Õ
Õ Õ

Õ
Õ Ù
Õ Õ
Õ Õ Õ
Õ
Õ

.(èè : éññi) Ù

Õ Õ
Õ Õ
.(: éññ)

Õ Õ Ù
Õ Õ Õ

õ

. (èèè : éññî)

õ õ õ õ
éññî)

õ ù õ ù (é :
õ ùõ ù
. (è : éññî)

ù

õ ùõ ù

: -é

õ õ õ
õ õ
ù
õ õ
õ ù ù

ثالثاً: أهداف الدراسة :

õ
õ õ ù
:

ō ō -é

ō ō ō -ê

-ë

ù -ì

ō ō ō ù -

ō ō -î

ōō :

ù ù ù

رابعاً: تساؤلات الدراسة:

ù :

o

:

-é

o

ō ō ō ō ù -ê

o

ō ù -ë

o

ō ù ù -ì

o

ō ō ō ù -

o

ō ō ù -î

ù

ùō ùō : ōō

o

ù

مصطلحات ومفاهيم الدراسة :

-è :

:

ō ù

ō)

. (ò ò : éñõì

:

ō ù ù "

ō ù ù

)" ō

. (ñ -ñì : èèèé

ō ō

ù ù ù

: éññî ōō)

. (éèñ

õ õ õ õ :

õ õ

ù

ù

: -é

:

õ õ õ
õõõ

ù ù

.(èì éð – èì éí : éñđĩ)

:

ùõ ù ù

ù

õ

.(êé : éññĩ)

õ õ õ

:

: -ê

:

ù

.(éî : éñî è)

:

ù

ù

õ

ù

.(êî : éññë)

Õ ù
: êèèê ,) ÕÕÕ ù ÕÕ . (ê

Õ ù :
.
: -è
:

Õ Õ Õ Õ Õ Õ ,
. (êèè : éññi ,)

:
"

. (èi : êèèê ,) "

Õ , Õ
Õ Õ
.
. (i : êđ , éññi ,)

Õ
. (èi : è , éññi ,) ù

:

Õ Õ ,

Õ :
Õ Õ

ۛ

õõõ

ù

ù

ù

.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

المبحث الأول : التخطيط .

المبحث الثاني : الأزمات والكوارث .

المبحث الثالث : الأسس العلمية لتخطيط البرامج الإعلامية .

المبحث الرابع : الدفاع المدني .

المبحث الخامس : الدراسات السابقة .

المبحث الأول : التخطيط :

يعد التخطيط أحد أساسيات العصر الحديث للنجاح في بلوغ الأهداف ، فهو يهتم بالوسائل التي تمكن من بلوغ الهدف على أسس علمية صحيحة استناداً إلى الدراسات العلمية والإحصاءات والبيانات الدقيقة والتجارب السابقة التي تؤدي إلى كشف المشكلات المتوقعة وإيجاد الحلول السليمة لها قبل تفاقمها .

أولاً : مفهوم التخطيط وأهميته :

عني كثير من العلماء في مجال الإدارة العامة بتعريف التخطيط ، فقد عرفه "هنري فايول" بأنه : «التنبؤ بالمستقبل والاستعداد له» (شيحا ، ١٩٩٤م : ص ١٥٢) . ويعد هذا التعريف مختصراً وشاملاً لأن التخطيط يقوم على هدف أو أهداف مستقبلية محددة يراد تحقيقها عن طريق التنبؤ بالمستقبل والاستعداد له .

والتخطيط يمثل تحديد الأهداف ورسم البرامج الكفيلة بتحقيقها في نطاق الإمكانيات المتاحة والمحددة مسبقاً (السليم ، ٢٠٠١م : ص ١٤) .

والتخطيط يتنافى مع العشوائية ويعني الاستعداد والإعداد للأمر ، حيث عرفه شيحا بأنه : «جمع الحقائق والمعلومات التي تساعد على تحديد الأعمال الضرورية لتحقيق النتائج والأهداف المرغوب فيها» (شيحا ، ١٩٩٤م : ص ٢٥١) .

والتخطيط عملية تتضمن وضع مجموعة من الافتراضات حول الوضع في المستقبل ، ومن ثم وضع خطة تبين الأهداف المطلوب تحقيقها خلال فترة محددة ، والإمكانات الواجب توافرها لتحقيق هذه الأهداف ، وكيفية استخدام هذه الإمكانيات بالكفاءة والفعالية المطلوبة (النمر وآخرون ، ٢٠٠١م : ص ص ٩٤ - ٩٥) .

والتخطيط نشاط أساسي تنتهجه الإدارة لحل مشكلاتها (الصاباب ، ١٩٩١م : ص ٩٠) .

وهو تدبير يرمي إلى مواجهة المستقبل بخطط مُصممة مسبقاً لتحقيق أهداف محددة في زمن محدد (درويش وتكلا ، ١٩٨٠م : ص٢٧٦) .

والمعنى الشامل للتخطيط هو تحديد ما يجب القيام به واتخاذ القرارات وتدبير الإجراءات والطرق والتوقيت الزمني في سبيل ذلك (كشك ، ١٩٩٩م : ص١٨٩) .
من هذا المنطلق فإن التخطيط عبارة عن :

- ١ - نشاط توقعي يتضمن التنبؤ بالمستقبل والاستعداد له وفق مؤشرات حالية .
- ٢ - خطة تتضمن أسلوب عمل محدد وفق موارد وإمكانات مادية وبشرية .
- ٣ - التنسيق لاستغلال الإمكانيات والموارد البشرية والمادية بأقصى قدر من الكفاءة والفاعلية .
- ٤ - اتخاذ طرق وإجراءات وتدابير لتحقيق الأهداف الموضوعية بالخطة .
- ٥ - تطبيق خطط مصممة مسبقاً .
- ٦ - التنسيق بين عناصر الوقت والجهد والتكلفة .

ويقوم التخطيط على جمع المعلومات والحقائق التي تساعد على وضع مجموعة من القواعد والإجراءات تؤدي لتحقيق الأهداف المرسومة ، وهو بذلك يسبق جميع الأعمال التنفيذية ويحدد نوع العمل وأسلوبه ومداه (الغانم ، ١٩٨٩م : ص ١٢٨) . ويشمل التخطيط التحليل الموضوعي للمواقف ، والتعرف على الأوضاع السائدة والاتجاهات المؤثرة ويكشف عن المتغيرات ذات التأثير على المواقف ، والتمييز بين المستقل منها والتابع ، كما يحدد طبيعة التأثير النسبي عليها أو يساعد على التجمع العلمي المنظم للمعلومات من مصادرha المختلفة واستخلاص المؤشرات للكشف على علاقة السبب والنتيجة في الظاهرة التي تجري دراستها ، بحثاً عن البدائل ، والمقارنة بينها لاختيار البديل الأقدر على تحقيق الأهداف المرغوبة ، حيث إن الخاصية الأساسية في التخطيط هي تقدير الفرص المتاحة في المستقبل والعمل على استثمارها من ناحية والتنبؤ بالمشكلات أو الأخطار المحتملة والإعداد لمواجهةها أو تجنبها من

ناحية أخرى ، لأن الخاصية الأساسية للتخطيط هي تقدير الفرص المتاحة في المستقبل ، بينما يعد التنبؤ بالمشكلات أو الأخطار المحتملة والإعداد لموجهتها أو تجنبها من أهم مرتكزاته ، فالتخطيط الجيد يؤدي إلى اكتشاف المشاكل ودراستها وصولاً إلى حلها وتحديد أهداف واضحة للعمل ، وتحديد مراحل وخطوات وطرق العمل الهادف بمنظور زمني محدد ، كما أنه يحدد المراقبة والمتابعة ، فضلاً عن الأمن النفسي للأفراد والمجتمع. وهو يفيد في تحديد الأعمال والأنشطة اللازمة ويتم طبقاً له تقدير الموارد واختيار أفضلها لتحقيق الأهداف ، لذا فهو بهذا الفهم يعد عملية مستمرة ومستقبلية تستهدف النتائج وإنجازات كاملة الإعداد (السلبي ، ١٩٧٨م : ص ١٥٢) .

كذلك فإن التخطيط يحقق الاتصال الجيد ، والتنسيق بين مختلف الإدارات والهيئات والأعمال المختلفة التي تكون جميعها متعلقة بهدف واحد ، وعن طريق التخطيط يمكن للقيادة أن تتحقق من تقييم أعمالها بالإضافة إلى أنه يفيد في بيان وتحديد الاحتياجات البشرية والمادية اللازمة (السباعي ، ١٩٦٨م : ص ١١٢) .

وترجع أهمية التخطيط إلى أنه يوفر المزايا التالية :

- ١ - يساعد على تحديد الأهداف المراد الوصول إليها بحيث يمكن توضيحها للعاملين .
- ٢ - يساعد على تحديد الإمكانيات المادية والبشرية اللازمة لتنفيذ الأهداف .
- ٣ - يساعد في التنسيق بين جميع الأعمال على أسس من التعاون والانسجام بين الأفراد بعضهم البعض ، وبين الإدارات المختلفة ، مما يحول دون حدوث تضارب أو تعارض عند تنفيذ الأعمال .
- ٤ - يعد التخطيط وسيلة فعالة في تحقيق الرقابة الداخلية والخارجية على مدى تنفيذ الأهداف .
- ٥ - يحقق الأمن النفسي للأفراد والجماعات .
- ٦ - يحاول التخطيط أن يتوقع الأحداث ، مما يجعل الإدارة في موقف يسمح لها بتقدير ظروف ذلك المستقبل وعدم ترك الأمور لمحض الصدفة .

٧ - يساعد على تحقيق الاستثمار الأفضل للموارد المادية والبشرية ، مما يؤدي إلى الاقتصاد في الوقت والتكاليف والجهد .

٨ - يساعد في تنمية قدرات ومهارات المديرين في وضع الخطط والبرامج (النمر وآخرون ، ٢٠٠١م : ص ص ٩٧ - ٩٩) .

يتضح مما ذكر أهمية التخطيط في أي مستوى فهو ليس خياراً يمكن أن تأخذ به الدولة أو المنظمة أو تتركه ، ذلك لأنه أمر مطلوب وضروري للمجتمعات حيث يساعد في حل المشكلات الاقتصادية والاجتماعية المتزايدة ، كدرء الكوارث وتلافي الأزمات . ومن ثم يمكن القول بأن التخطيط أصبح أسلوب العصر الحديث وغدت المؤسسات المختلفة تنفذ أعمالها وفق خطط وبرامج محددة تأخذ في الحسبان المستقبل واحتمالاته ، وتضع الإمكانيات اللازمة لمواجهة هذه الاحتمالات ، بحيث لم تعد الأعمال تترك لأسلوب التجربة والخطأ أو الارتجال.

ثانياً : مقومات التخطيط :

يقوم التخطيط السليم على عدة عوامل أساسية يجب مراعاتها ليكون التخطيط ناجحاً وفعالاً ، لأن غياب أحد هذه العوامل أو بعضها يؤدي إلى ضعف كفاءة التخطيط ، وقد يصل الأمر إلى فشله وعدم إمكان تنفيذ الخطة ، وكلما توافر أكبر عدد ممكن من هذه العوامل كلما زادت فرصة نجاح التخطيط .

ويشير العبودي إلى بعض هذه العوامل التي يرى أنها لازمة لنجاح التخطيط ، منها المرونة والحركية ، ويقصد بالمرونة إمكانية تعديل عناصر التخطيط لتتوافق مع الظروف والمتغيرات التي تحدث أثناء تطبيق الخطة ، أما الحركية فيقصد بها عملية استمرار التخطيط وتفاعله مع المتغيرات بحيث تكون عملية التخطيط في حركة تتلاءم مع عمليات متابعة ومراجعة وتقنين مراحل تنفيذ الخطة ومنها العمق وعدم النمطية ، ويقصد بعمق التخطيط اهتمامه بالمضمون ونفاذه إلى أعماق المجتمع في طبقاته ومستوياته ومجالاته ، أما التخطيط النمطي فهو الذي يهتم بشكل الخطة وهيكلها على حساب مضمونها ، ولا ينفذ إلى أعماق المجتمع بتحقيق أهدافه وإشباع حاجاته ، كما أنه لا بد من الوضوح والواقعية ، إذ لا بد من

توافر بيانات دقيقة ومعلومات أساسية يعتمد عليها التخطيط ويبنى عليها تصرفات صحيحة وتنبؤات صادقة ، فدقة البيانات وصحتها عن الموارد والإمكانات البشرية والمادية تؤدي إلى تحديد أهداف واقعية ، ومن هذه المقومات أيضاً دقة تحديد البرنامج الزمني بمراحل تنفيذ الخطة على أن يكون هذا التحديد مرناً يقبل التغيير والتطوير بناء على ما يطرأ من ظروف أو تغييرات تستوجب ذلك . ومنها أيضاً التأكيد على المتابعة والمراقبة بحيث يتضمن التخطيط معايير لقياس الأداء حتى يمكن متابعة تنفيذ الخطة في مراحلها المختلفة (العبودي ، ١٩٩٥م ص ٣٦) .

أما الياامي فيرى أن فعالية التخطيط تتوقف على مجموعة من المقومات ، منها توفر نظام متطور للمعلومات يمكن للمُخطِّط الرجوع إليه عند الحاجة ، ومنها شمولية التخطيط ويتم ذلك بدراسة المتغيرات المختلفة مع التركيز على التخطيط على المدى الطويل حيث يعمل القطاع المختص على تحقيق أهداف بعيدة المدى وعلى فترات زمنية متعددة ومتتالية وبشكل منظم ومتناسق ، ومنها أيضاً وجود نظام مشاركة فعالة في إعداد الخطة وذلك من خلال إشراك ذوي العلاقة بالخطة وخاصة المنفذين في التخطيط ، ومنها توافر هيكل تنظيمي سليم لوظيفة التخطيط ومنها أيضاً السرية والمرونة والاستمرارية ، والعمق وعدم الشكلية والوضوح والواقعية في تحديد الأهداف (الياامي ، ٢٠٠٠م : ص ١٣) .

وقد أوضح المعلمي أن مقومات التخطيط الناجح تكمن في بعض الخصائص وهي :

- ١- التحديد الواضح للأهداف والأغراض .
- ٢- البساطة والوضوح .
- ٣- المرونة .
- ٤- إمكانية التطبيق .
- ٥- الاقتصاد في الموارد المطلوبة للتنفيذ .
- ٦- التحسب للاحتتمالات التي قد تؤثر على التنفيذ .

ومن مقومات التخطيط اتصافه بسمات التكامل الذاتي والترابط الداخلي ، بمعنى أن كفاءة وفعالية التخطيط تعتمد على مدى الترابط والتوافق بين أجزاء الخطة ، فأى ضعف في جزء أو أجزاء الخطة ، يؤثر على كفاءتها الكلية وفي فعاليتها عند التطبيق .

ومن جهة أخرى فإن التخطيط يتأثر بكل ما يحيط به من ظروف وأوضاع بيئية اقتصادية كانت أو اجتماعية أو سياسية أو تقنية ، فالتخطيط كظاهرة متكاملة يجب أن يتخذ وصف النظام (System) الذي يتكون من مدخلات وأنشطة ثم مخرجات (السليم ، ٢٠٠١م : ص ٢٠) .

ولا يقتصر الأمر على توفر هذه المقومات كشرط أساسية لنجاح التخطيط ، بل لابد من توفر أجهزة إدارية ذات كفاءة عالية بمقدورها أن تخرج هذه المفاهيم الأساسية من إطارها الفكري والنظري إلى الواقع والتطبيق ، كما أن تحقيق هذه المقومات يتطلب أن تبنى على أساس من الدراسات والبحوث المستفيضة في المجالات الإدارية والاقتصادية والاجتماعية والفنية لمعرفة وتحديد الإمكانيات الحاضرة والمستقبلية في هذه المجالات من ناحية ، وكشف المشكلات المزمع التغلب عليها عن طريق التخطيط ، وإيجاد الحلول الواقعية والعملية لها من ناحية أخرى .

ثالثاً : عناصر التخطيط :

تحتوي العملية التخطيطية على مجموعة من العناصر التي يمكن الارتكاز عليها في متابعة التنفيذ وتقييمه وبالتالي فإن العمل التخطيطي يمكن أن ينظم وفقاً لهذه العناصر ، ورغم ذلك فقد تعددت وجهات نظر خبراء الإدارة حول عناصر التخطيط اتساعاً وضيقاً وفق الزاوية التي ينظر إليها من خلالها ولعوامل أخرى مثل شمولية النظرة أو خلافها ، وهناك من رأى أن التخطيط يقوم على عنصرين أساسيين هما : التنبؤ بالمستقبل ، والاستعداد لمواجهة (شيحا ، ١٩٨٣م : ص ١٥٢) .

أ - العنصر الأول : التنبؤ بالمستقبل :

يعد التنبؤ جوهر عملية التخطيط والركيزة الأولى التي يقوم عليها ، فالخطة تبدأ بالاعتماد على التقدير والافتراضات التي يتوقع تحقيقها في المستقبل ، ولذلك فمن الخطأ

الاعتقاد بأن التنبؤ يقدم نتائج مؤكدة أو أنه يعطي أجوبة صحيحة مائة في المائة ، فهو لا يعطي سوى نتائج وأجوبة صحيحة نسبياً ، مما يتطلب من واضعي الخطة مراعاة أمرين :

١- يجب أن تكون تقديراتهم وافترضااتهم دقيقة إلى أبعد الحدود .

٢- أن يضعوا في حسابهم نسبة معينة من الخطأ في التنبؤ في هذه التقديرات وتلك الافتراضات .

ب - العنصر الثاني : الاستعداد للمستقبل :

لا يكفي لقيام التخطيط أن يكون هناك أهداف محددة يراد تحقيقها في المستقبل ، وإنما يجب أن تكون هذه الأهداف قابلة للتحقيق أي واقعية ، لذلك يتطلب التخطيط حصر جميع الموارد والإمكانيات الموجودة وتحديد أفضل الطرق للاستفادة منها ، مع إحاطة القائمين على الخطة بحقيقة الإمكانيات مقدره تقديراً سليماً وكذلك بالموارد الأخرى التي يمكن الاعتماد عليها وعلى الخبرات الفنية والأيدي العاملة اللازمة لإنجاز أهداف الخطة ، واتخاذ كافة الاستعدادات التي تكفل تحقيق الأهداف حتى تصبح حقيقة مؤكدة في نهاية المدة الزمنية المقررة للخطة (شيا ، ١٩٨٣م : ص ص ١٥٥ - ١٥٧) .

ويرى البعض أن العناصر الرئيسية للتخطيط هي :

- الأهداف .

- السياسات .

- اللوائح والإجراءات .

- البرامج والخطط والموازنات (الردادي ، ١٩٨٨م : ص ٢٥) .

رابعاً : أنواع التخطيط :

يعد التخطيط بوجه عام عملية تفكير ومفاضلة واختيار بين عدة بدائل وصولاً إلى هدف معين ، ويمثل التخطيط ركناً أساسياً في مجالات العمل الإداري والاقتصادي والسياسي والأمني وغيرها ، ومع هذا فإنه يمكن تقسيم التخطيط إلى أنواع وأقسام عدة منها :

١- التخطيط حسب المستويات :

يقسم التخطيط حسب مستويات إلى :

أ- التخطيط العالمي : World Planning

يتبلور هذا التخطيط في خطط تمس العالم بأسره كما في حالة خطة لتوفير الغذاء أو مكافحة الأوبئة وتقوم على وضع هذه الخطط في العادة منظمات عالمية مثل منظمة الأمم المتحدة ووكالاتها المتخصصة .

ب- التخطيط دولي : International Planning

ويختص بالتخطيط لمجموعة من الدول تقوم بها منظمات وهيئات دولية كما في حالة الاتحاد الأوروبي.

ج- التخطيط الإقليمي : Regional Planning

ويختص بوضع الخطط التي يشمل نطاقها عدداً من المناطق الإدارية في الدولة ، وتقوم به أجهزة إقليمية ، مثل إمارة منطقة الرياض ، أو إمارة منطقة مكة وغيرها .

د- التخطيط الوطني : National Planning

ويهتم بوضع الخطط الوطنية التي تخص أهدافاً تمس الدولة الواحدة ، كالخطط الخمسية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية .

هـ- التخطيط المحلي : Local Planning

ويتم فيه وضع الخطط التي ترعى أهداف ومشروعات تمثل محافظة أو مدينة ، أو مركز وتقوم بإعداده الأجهزة المحلية بالمحافظة أو المركز .

و- التخطيط القطاعي Sectoral Planning

ويدخل في نطاق قطاع متكامل من الأنشطة الاقتصادية أو الاجتماعية كوضع خطة لقطاع الصناعة أو لقطاع الزراعة .

ز- التخطيط على مستوى المؤسسات والشركات والمشاريع وهو التخطيط الذي يمارسه مشروع الأعمال (شركة / مؤسسة / هيئة) أياً كانت التسمية أو الشكل القانوني الذي يتخذه (السليم ، ٢٠٠١م : ص ٢٣) ، ويلاحظ بصفة عامة أن محتوى الخطط ومدى شمولها يختلف باختلاف نسق التخطيط ، فالتخطيط العالمي أو الدولي يكون أكثر شمولاً واتساعاً من التخطيط القومي.

٢- التخطيط وفقاً للمدة الزمنية التي تغطيها الخطة :

- أ- التخطيط قصير المدى ، وهو الذي لا يتجاوز مداه سنة واحدة .
- ب- التخطيط متوسط المدى ، وهو الذي يتراوح بين سنة وخمس سنوات .
- ج- التخطيط طويل المدى ، وهو الذي يتجاوز خمس سنوات (شيجا ، ١٩٩٤م : ص ص ١٧٦ - ١٧٧) .

٣- التخطيط وفقاً لمجال الخطة :

يتميز وفقاً لمجال الخطة بتعدد أنواعه ومنها :

- أ- التخطيط الإداري ، ويعد أهم أنواع التخطيط الذي يستخدمه الإداريون ، ومن أبرز عناصره :

- تحديد الأهداف Objectives Definition

ويشمل الأهداف العامة والأهداف الزمنية (Time Goals) والأهداف

التشغيلية Operating Goals والأهداف النهائية Final Goals

- الميزانية التقديرية .. وهي توضح الحسابات المالية النموذجية للنتائج المنتظرة

المقبلة (يونس ، د.ت : ص ص ٣٨٩ - ٣٩٢) .

ب- التخطيط الاقتصادي : ويختص بالإنتاج الوطني من زراعة وصناعة ويرتبط بالتخطيط المالي والتخطيط للقوى البشرية العاملة وهو يسعى أيضاً إلى تحقيق ميزان إيجابي للتجارة الخارجية .

ج- التخطيط السياسي : وهو ما يختص بنظام الحكم في الدولة من تخطيط لنظام سياسة الدولة وتحديد مصدر التشريع وتوزيع السلطات .

د- التخطيط الأمني : ويمثل أحد المقومات الهامة المُرشَّدة للنشاطات الأمنية المتنوعة ويُعنى بتحديد الرؤية المستقبلية لأهداف الدفاع المدني وكيفية تحديد الوصول إليها بما يؤدي إلى تحقيقها ، وتتبع أهميته من أهمية طبيعة الواجبات الأمنية التي تضطلع بها قوات الدفاع المدني وما تتسم به من أبعاد وخصائص وغيرها .

هـ- التخطيط الاجتماعي : ويهتم بالتخطيط للمؤسسات الاجتماعية والأسرة وبه يكون التقدم الحضاري والثقافي للمجتمع من توفير النواحي التعليمية الحديثة والقضاء على الأمية وتوفير كافة الخدمات للمواطنين .

و- التخطيط البشري : ويهتم بالنمو السكاني ، وتوزيع الكثافة السكانية والتوازن بين الفئات المختلفة للسكان .

ز- التخطيط المالي : وهو يخص نسبة السيولة النقدية بالدولة ، وما يتعلق بها من نسبة فائدة على الديون ونسبة الخصم التي تحددها البنوك المركزية ، وأيضاً له صلة وثيقة بإعداد موازنات الدولة .

ح- التخطيط الطبوغرافي :

ويقوم هذا التخطيط بالاستغلال الأمثل للأرض من تخصيص التربة الخصبة للزراعة ومنع إقامة أي منشآت صناعية أو تجارية عليها .

٤- التخطيط وفقاً للمستوى التنظيمي :

وهو يختلف باختلاف المستويات التي تقوم به من سلطات عليا مثل الوزارات إلى التخطيط الذي تعده المستويات التنظيمية الدنيا ومن أنواعه:

أ- **التخطيط السياسي** : وهو وضع السياسة العامة من قبل الدولة ، وعلى القطاعات المختلفة التخطيط على مستواه .

ب- **التخطيط الاستراتيجي** : وهو جوهر عملية التخطيط الإداري حيث تجمع المعلومات فيه ويتم تحليلها وتوضع البدائل ثم يتم تقييمها ويكون ذلك على مستوى الوزارة .

ج- **التخطيط للطوارئ** : وهو خطة إضافية للخطة الاستراتيجية وتنفذ عند مواجهة ظروف طارئة غير متوقعة أو خطط تدريبية استعداداً لمواجهة أي مستجدات .

د- **التخطيط التكتيكي** : ويكون لأغراض محددة ولفترة زمنية قصيرة تمشياً مع التغييرات أمام منفذها ، وتحقق نسبة عالية من النجاح للخطة الرئيسية ، وتكون أقرب لمرحلة التنفيذ مثل وضع خطة عسكرية لتضليل العدو للمساعدة في تحقيق النصر (الياامي ، ٢٠٠٠م : ص ٤١) .

خامساً : مراحل التخطيط :

إن عملية التخطيط تتكون من مجموعة خطوات متسلسلة منطقياً وعملياً و مترابطة ببعضها البعض ، غير أنه ليس هناك عدد محدد لخطوات عملية التخطيط ، بمعنى أنه ليس هناك خطوات معينة تصلح للتطبيق العلمي في أي مشروع وتحت أي ظرف ، ولكن طبقاً للمفهوم النظري لعملية التخطيط فإن هناك عدد من الخطوات الرئيسية والأساسية لعملية التخطيط أيّاً كان نوعه أو حجمه . ويمكن استعراض هذه الخطوات فيما يلي :

١- تحديد الأهداف ووسائل تنفيذها : لكل خطة هدف أو أهداف محددة ينبغي تحقيقها ، فالهدف الأول من أي تخطيط هو محاولة تحقيق غرض أو أغراض معينة سبق

تحديدها ويرجى الوصول إليها ، إذ لا يتصور أن يكون هناك تخطيط غير هادف ، كما يجب أن تكون الأهداف واضحة ومحددة ومن الممكن تحقيقها .

٢- جمع البيانات والإحصائيات : يلزم للقيام بعملية التخطيط أن يكون لدى القائمين بها أكبر قدر من البيانات والإحصائيات المتعلقة بالوسائل والإمكانات المادية والبشرية اللازمة لتنفيذ الخطة .

٣- وضع مجموعة من الخطط البديلة والاختيار بينها : يجب أن تتسم الخطة بالمرونة ، بحيث يمكن تغييرها لمواجهة متطلبات المستقبل التي لم يتوقعها واضعو الخطة أو التي لم يكن في الوسع توقعها عند إعداد الخطة دون أن يترتب على ذلك خسارة كبيرة في الاعتمادات المرصودة أو زيادة في التكاليف .

٤- تقسيم الخطة الرئيسية إلى خطط فرعية وتحديد المدة الزمنية لتنفيذ كل منها ووضع أولويات التنفيذ : أي تقسيم الخطة الرئيسية إلى خطط فرعية لكل من القطاعات المختلفة . وبعد تقسيم الخطة يجب على واضعي الخطة تحديد المدة الزمنية اللازمة لتنفيذ كل خطة من الخطط الفرعية حتى يتم التنسيق بينها ، ويتم في الوقت نفسه تحقيق الهدف الأم وهو هدف الخطة العامة .

٥- إذاعة الخطة داخل المنظمة والإعلان عنها : يجب إحاطة كل مدير مسؤول عن تنفيذ الخطة بقطاع معين بتوجهات الخطة وأهدافها بالنسبة للقطاع الذي ينتمي إليه في إطار أهداف المنظمة ككل .

٦- متابعة الخطة وتقويمها : تتولى الأجهزة التنفيذية متابعة الخطة أولاً بأول وتقييم نتائجها وما أحرزته من تقدم (شيجا ، ١٩٨٣م : ص ص ١٥٤ - ١٦٠) .

وقد أشار السلمي إلى أن عملية التخطيط تتم على مراحل تتوقف كفاءة كل منها على درجة النجاح في أداء المراحل السابقة لها ، أي أنه لا يمكن الوصول إلى خطة العمل في خطوة واحدة ، إذ لا بد من المرور بخطوات متتابعة وفي شكل دورة متجددة لا تنتهي ويمكن إجمالها فيما يلي :

١- تحديد الأهداف .

٢- إعداد تقديرات وتنبؤات المستقبل على ضوء استقراء الخبرة الماضية والظروف السائدة وقت التقرير .

٣- تحديد الأعمال الضرورية لسد الفجوة بين التقديرات المستقبلية وبين الموقف الحالي .

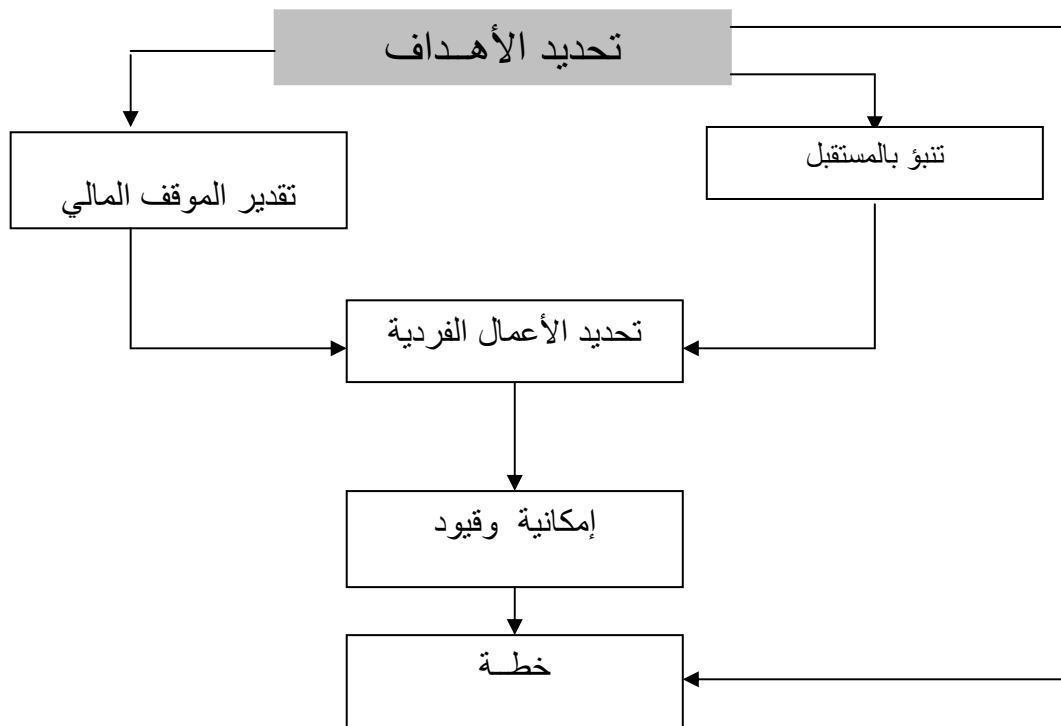
٤- تحديد الإمكانيات المطلوبة والقيود الواجب أخذها في الاعتبار .

٥- رسم الخطة (السلمي ، ١٩٧٨ م : ص ١٧٨) .

والشكل رقم (١) يوضح خطوات التخطيط .

شكل رقم (١)

خطوات التخطيط



المصدر : (السلمي ، ١٩٧٨ م : ص ١٧٩) .

سادساً : عوامل نجاح التخطيط ومقوماته :

يتطلب التخطيط توافر خبرات متخصصة لتحويل ما يتيسر من موارد بشرية ومادية إلى طاقات فعالة يمكن عن طريقها تحقيق الهدف المنشود بأحسن السبل وأقلها تكلفة وأفضلها

مردوداً ، وبمعنى آخر فإن التخطيط يساعد في إيجاد الوسائل التي تستخدم فيها الخبرة الفنية لرسم البرامج المقبلة . ومن ناحية المنهجية ، يضع خبيراً يصل ما بين عملية تحري الحقائق ورسم السياسات .

وقد يتم التخطيط من قبل أشخاص لا علاقة لهم بالتنفيذ ، لذلك تبرز أهمية استشارة الأشخاص القائمين بالعمل الميداني لضمان نجاح الخطط مما يتطلب إلمام المخططين بالمشكلات التي تواجه العاملين بالميدان ، وأن ينظم التخطيط على اساس وجود هذه المشكلات وما ينبغي اتخاذه للتغلب عليها ، مع المحافظة على الاتصال الدائم بالأشخاص المعنيين بتنفيذ الخطة (المعلمي ، د٠ت : ص ٤٩) .

والتخطيط الناجح يجب أن يقوم على أساس التقييم الموضوعي لجميع المعلومات وعلى اساس اعتبار الوسائل الصحيحة بتنفيذه ، وأن يبتعد عن التناقضات ، فالتخطيط لنوع معين من العمليات أو المشروعات ، قد يؤدي أحياناً إلى مناقضة تامة للأهداف والأغراض التي تؤدي إليها خطة أخرى ، لذا ينبغي أن يدرك المخططون مدى تأثير الخطة على الخطط السابقة ، وأن يوضحوا ما يجب اتباعه بالنسبة لما قد يبدو من تعارض أو تناقض بين الخطط حتى يكون المنفذون على بينة من الأمر .

ومن عوامل نجاح التخطيط أيضاً عدم تقيد المخططين لأنفسهم بتجاربهم الخاصة او التجارب التي سبق دراستها بواسطة الإدارة المختصة وأن يعد المخطط نفسه لمواجهة حقائق غير سارة وأن يناقش الإجراءات التنفيذية المتبعة إذا لزم الأمر وأن يستفيد من تجارب الآخرين فيما يتعلق بالمشكلة موضوع التخطيط كما أن فاعلية الخطة الناجحة تعتمد إلى درجة كبيرة على حسن توقيتها ومعرفة اتجاهات الأفراد وقابليتهم لتنفيذ الخطة (المعلمي ، د٠ت : ص ٥٠) .

وهناك عوامل تقلل من نجاح التخطيط ومن أهمها ، عدم الاستعانة بالخبراء المتخصصين في مجال التخطيط وعدم التأكد من صحة البيانات أو المعلومات أو الإحصاءات وإغفال صفة الشمول والتكامل في التخطيط والنظر إليه نظرة جزئية خاطئة والاعتماد الزائد على الأبحاث والإحصاءات والأرقام دون النظر إلى مدلولاتها ومسبباتها ونتائجها ، وضعف كفاءة

المخططين من المنفذين وذلك نتيجة استقلال جهاز التخطيط عن جهاز التنفيذ وعدم التنسيق بين الطرفين واستئثار المخططين بالعملية التخطيطية دون إشراك المنفذين فيها.

كما أن وضع الأهداف المثالية مع الاعتماد على معلومات غير مكتملة قد يؤدي إلى فشل

التخطيط (العبودي ، ١٩٩٥م : ص ٣٧) .

وأورد اليايى عدداً من المعوقات التي تواجه العملية التخطيطية منها :

- ١- عدم وضوح الأهداف وغموضها .
- ٢- عدم الواقعية في تحديد الأهداف .
- ٣- وضع أهداف غير قابلة للقياس وذلك لعدم اشتمال الهدف على العناصر التي تجعله قابلاً للقياس .
- ٤- عدم مشاركة المستوى الأدنى في وضع الأهداف .
- ٥- التركيز على الأهداف قصيرة المدى بغية الحصول على نتائج سريعة ومهمة وعدم الاهتمام بالأهداف بعيدة المدى (اليايى ، ٢٠٠٠م : ص ٣٦) .
- ٦- عدم دقة المعلومات والبيانات .
- ٧- معارضة اتجاهات العاملين على تنفيذ الخطة .
- ٨- عدم صحة التنبؤات والافتراضات .
- ٩- إغفال العامل الإنساني .
- ١٠- الاعتماد على الجهات الخارجية في وضع الخطة .
- ١١- القيود الحكومية .
- ١٢- التغييرات المستمرة .
- ١٣- عدم مراعاة تسلسل خطوات التخطيط (النمر وآخرون ، ٢٠٠١م : ص ص ١٣٦ - ١٤٠) .

وتتصدر المقومات الأساسية للتخطيط فيما يلي : تحديد الأهداف ، والتنبؤ ، والسياسات والبرامج ، والإجراءات ، وبلورة طرق العمل من خلال الوسائل والإمكانات .

١ - الأهداف : هي النتائج المطلوب تحقيقها في المستقبل ، وتسمى أهداف استراتيجية إذا استغرق تحقيقها وقتاً طويلاً ، وأهداف تكتيكية إذا استغرق تحقيقها وقتاً قصيراً ، ويجب أن تتسم الأهداف بالوضوح والقناعة والواقعية والتنسيق والانسجام والمشروعية والقابلية للقياس .

٢ - التنبؤ : نشاط ذهني يرتبط بوجود النشاط الإنساني ، ويعتمد على الدقة التي تساعد على اتخاذ القرارات الصائبة وتحديد الأهداف المناسبة ، ويجب أن يراعى في عملية التنبؤ الدقة ، وحدثة البيانات والمعلومات ، والفائدة المتوقعة منه والوضوح .

٣ - السياسات : هي المبادئ والقواعد التي تحكم سير العمل والتي يتم تحديدها عن طريق الإدارة لكي يسترشد بها العاملون في المستويات الإدارية المختلفة عند اتخاذ القرارات والقيام بالأعمال المتعلقة بتحقيق الأهداف ، ولذلك يجب أن تتسم السياسات بالوضوح ، والتناسق والانسجام ، والاقتناع والقبول ، والمرونة ، والمشروعية ، والشمولية ، وأن تكون مكتوبة .

٤ - الإجراءات : هي الخطوات المكتبية والمراحل التفصيلية التي توضح أسلوب إتمام الأعمال وكيفية تنفيذها والمسؤولين عن هذا التنفيذ ، والمدة الزمنية اللازمة لإتمام هذه الأعمال ، حيث تختلف الإجراءات من حيث طولها وقصرها وبساطتها وتعقيدها باختلاف الأعمال والمنظمات ، على أنه يجب أن تتسم الإجراءات بالدقة والوضوح ، والبساطة والسهولة ، والمرونة ، والتناسق والانسجام ، والرقابة .

٥ - تدبير الوسائل والإمكانات : إن الأهداف الموضوعية والسياسات والإجراءات المحددة لتنفيذ هذه الأهداف لا يمكن أن تعمل دون وجود مجموعة من الوسائل والإمكانات الضرورية لترجمة هذه الأهداف إلى شيء ملموس (النمر وآخرون ، ٢٠٠١م : ص ص ١٠١ - ١١٨) .

المبحث الثاني : الأزمات والكوارث :

أولاً : مفهوم وتعريف الأزمة :

يعد مفهوم الأزمة واحداً من المفاهيم التي يصعب تحديدها ، وتكمن الصعوبة في تحديد مفهوم الأزمة في شمولية طبيعتها واتساع نطاق استعمالها لتشمل مختلف صور العلاقات الإنسانية السلبية عادةً في كافة مجالات التعامل وعلى قدر مستوياته ، وعادة ما ترتبط الأزمة بالإحساس بالخطر والتوتر وأهمية عنصر الوقت اللازم لاتخاذ قرارات وإجراءات المواجهة .

وتعريف الأزمة موضوع على جانب كبير من الأهمية ، فهو يكتسب أهميته من خلال احتياجات المنظمات والبيئة التي توجد بها ، فكل منظمة يجب أن يتوفر لها تعريف واضح يحدد لها ما يمكن اعتباره أزمة وذلك بعد دراسة المخاطر التي يمكن أن تتولد من البيئة الداخلية والبيئة الخارجية وتحديد واضح ورؤية سليمة لأهدافها التنظيمية والثقافة التي تعمل تحت ظلها ، وهذا يتيح للمنظمة تشخيص أي حدث كأزمة أو مشكلة بسيطة لا ترقى لمستوى الأزمات.

كما أن تعريف الأزمة يجب أن يتضمن الجانب السلبي والإيجابي لها ، فهي تتيح فرصة للتحسين والتعلم .

وأهم التعريفات التي وردت للأزمة :

الأزمة عبارة عن : «حالة توتر ونقطة تحول تتطلب قراراً ينتج عنه مواقف جديدة سلبية كانت أو إيجابية تؤثر على مختلف الكيانات ذات العلاقة» (الشعلان ، ٢٠٠٢م : ص٢٦) .

والأزمة تعني وصول عناصر الصراع في علاقة ما إلى مرحلة تهدد بحدوث تحول جذري في هذه العلاقة كالتحول من السلم إلى الحرب أو تفكك التحالفات أو تصدع العلاقات في المنظمات الدولية (العماري ، ١٩٩٣م : ص٢٦) .

وهي حالة غير مستقرة يترتب عليها نتيجة مؤثرة ، وتتضمن أحداثاً سريعة متلاحقة تهدد القيم أو الأهداف التي يؤمن بها من يتأثر بالأزمة (البريدي ، ١٩٩٩م : ص ٢٢) .

وهي أحداث سريعة متلاحقة تؤدي إلى زيادة عدم الاستقرار والاضطراب في النظام القائم وتزيد من احتمالية اللجوء للعنف (الضحيان ، ٢٠٠١م : ص ٩٣) ، وتتطلب ردود أفعال غير تقليدية (الحملاوي ، ١٩٩٧م : ص ١٤) .

والأزمة عبارة عن «نتيجة نهائية لتراكم مجموعة من التأثيرات أو حدوث خلل مفاجيء يؤثر على المقومات الرئيسية للنظام ، وتشكل تهديداً صريحاً وواضحاً لبقاء المنظمة أو النظام نفسه» (هلال ، ٢٠٠١م : ص ٩).

ويلاحظ من استعراض هذه التعريفات أن أهم ملامح الأزمات تتمثل فيما يلي :

- ١ - وجود خلل وتوتر في العلاقات .
- ٢ - الحاجة إلى اتخاذ قرار .
- ٣ - صعوبة التنبؤ الدقيق بالأحداث القادمة .
- ٤ - نقطة التحول إلى الأفضل أو الأسوأ (الشعلان ، ٢٠٠٢م : ص ٢٦) .

ثانياً : خصائص الأزمات والكوارث :

تتسم الأزمات والكوارث بصفة عامة ببعض الملامح المشتركة التي تحدد مدى إمكانية قبولها كأزمة ، وفي رأي (لويس كمفورت) فإن هنالك ثلاث سمات لكوارث تلعب دوراً في إعاقة جهود المعالجة تخطيطاً وتنفيذاً وهي عامل الشك وعدم التأكد Uncertainty وعامل التفاعل Interaction وعامل التشابك والتعقيد Complexity (الشعلان ، ٢٠٠٢م : ص ٥٦) .

وفي الواقع أن الكوارث والأزمات تتصف بعدة خصائص لعل من أبرزها :

- ١- أن مصدر الخطر أو الأزمة يمثل نقطة تحول أساسية في أحداث متعاقبة ومنتسرة .
- ٢- أنها تسبب في بداية حدوثها صدمة ودرجة عالية من التوتر مما يضعف إمكانات الفعل لمواجهتها .
- ٣- أن تصاعدها المفاجئ يؤدي إلى درجات عالية من الشك في الحلول المطروحة لمواجهة الأحداث المنتسرة نظراً للضغط النفسي ولندرة المعلومات أو نقصها.
- ٤- بما أن الكارثة تمثل تهديداً لحياة الإنسان وممتلكاته فإن مجابهتها تمثل واجباً مصيرياً .
- ٥- أن مواجهة الكارثة أو الأزمة تستلزم خروجاً عن الأنماط التنظيمية المألوفة وابتكار نظم أو نشاطات تمكن من استيعاب ومواجهة الظروف الجبرية المترتبة على التغيرات الفجائية .
- ٦- أن مواجهتها تستوجب درجة عالية من التحكم في الطاقات والإمكانات وحسن توظيفها في إطار تنظيمي يتسم بدرجة عالية من الاتصالات الفاعلة التي تهيئ التنسيق والفهم الموحد بين جميع الأطراف المشتركة ذات العلاقة (الشعلان ، ٢٠٠٢م : ص ص ٥٦ - ٥٧) .
- ٧- المفاجأة العنيفة .
- ٨- التعقيد والتشابك والتداخل : تتشابه أحداث الأزمات والكوارث بشكل قد يتعدى سبب نشأتها ، بل قد يتجاوز طبيعة الأحداث وذاتيتها (محمد ، ١٩٩٧م : ص ٥) .
- ٩- قصور المعلومات وعدم وضوح الرؤيا لدى متخذ القرار .
- ١٠- سيادة حالة من الخوف (الخصيري ، ١٩٩٠م : ص ١٩) .

ثالثاً : إدارة الأزمات :

علم إدارة الأزمات هو أحد العلوم الإنسانية التي ازدادت أهمية في عصرنا وهو علم إدارة توازنات القوى ورصد حركتها واتجاهاتها ، وهو أيضاً علم المستقبل ، وعلم التكيف مع المتغيرات ، وعلم تحريك الثوابت وقوى الفعل في المجالات الإنسانية كافة .

كما أن إدارة الأزمات علم وفن في آن واحد . هي علم بمعنى أنها منهج له أصوله وقواعده ، وهي فن بمعنى أن ممارستها أصبحت تعتمد على مجموعة من المهارات والقدرات فضلاً عن الابتكار والإبداع . وقد ازدادت الأزمات في عصرنا بعد أن أصبح عالم الأزمات جزءاً منا ، وقد ازداد الوضع تعقيداً نتيجة إصرار العديد من القوى الفاعلة دولياً وإقليمياً على تحقيق أهدافها من خلال إثارة وافتعال الأزمات Management by crisis ، والذي يعني أن أحد الأطراف يريد تحقيق هدف ما من خلال الأزمة ، وتصبح الأزمة بهذا المعنى فعل يهدف إلى توقف أو انقطاع نشاط من الأنشطة أو زعزعة استقرار وضع من الأوضاع ، ولكنه ، وإذا ما فشل هذا الطرف في تحقيق ما يريد ، ويجد مُدبر الأزمة نفسه ، وقد أصبح في مأزق حقيقي (خضور ، ١٩٩٩م : ص ١٠) .

لذلك تحتاج عملية مواجهة الأزمات إلى إدارة صلبة قادرة على الاستجابة والتحدي ، وعدم الخضوع للقوى والتأثيرات التي أفرزتها الأزمة ، ومواجهة الخطر الذي تفرزه ، فإدارة الأزمة بفاعلية ونجاح يرتبط إلى حد كبير بفن التعامل مع المواقف الأزمومية المختلفة (الخصيري ، ١٩٩٠م : ص ١١٣) .

وهناك عدة تعريفات لإدارة الأزمات نورد هنا بعضاً منها :

–

Ù Ù Ù

Ù

Ù Ù Ù

Ù) Ù

(: èèèè .

ō ō ō

ù

ù

ù

ù

è(êñ : èèèè)

ج - إدارة الأزمة (هي عملية خاصة من شأنها إنتاج استجابة استراتيجية لمواقف الأزمات من خلال مجموعة من الإداريين المنتقين مسبقاً والمدربين تدريباً خاصاً والذين يستخدمون مهاراتهم بالإضافة إلى إجراءات خاصة من أجل تقليل الخسائر أي الحد الأدنى .

كما عرف (Little John, 1986) إدارة الأزمات بأنها مجال ديناميكي يزيد من كفاءة وفاعلية المنظمة في التعامل مع كثير من الحوادث التي تتعرض لها المنظمات ، وهي تطبق طريقة إدارية صممت للتعامل مع مواقف الأزمة أثناء تحقيق أهداف المنظمة ، هذه الطريقة تحاول تطبيق أكثر الوسائل تحقيقاً للكفاءة الاقتصادية .

وتعرف أيضاً بأنها " طريقة لتجنب الطوارئ والتخطيط لما لا يمكن تجنبه وطريقة التعامل مع تلك الطوارئ عند حدوثها حتى يمكن تلطيف نتائجها المدمرة" .

و عرف (Fink, 1989) إدارة الأزمة بأنها " القدرة على إزالة الكثير من المخاطر وعدم التأكد ، لتحقيق أكبر قدر من التحكم في مصير المنظمة وهذا يعني استخدام التخيل لعرض أسوأ ما يمكن حدوثه ثم تقييم القرارات البديلة قبل الحدث " .

ومن هنا يمكن تعريف إدارة الأزمات ، بأنها العملية الإدارية المستمرة التي تهتم بالتنبؤ بالأزمات المحتملة عن طريق الاستشعار ورصد المتغيرات البيئية الداخلية والخارجية المولدة للأزمات ، وتعبئة الموارد والإمكانات المتاحة لمنع أو الإعداد للتعامل مع الأزمات بأكبر قدر ممكن من الكفاءة والفاعلية وبما يحقق أقل قدر ممكن من الضرر

للمنظمة وللبيئة وللعاملين ، مع ضمان العودة للأوضاع الطبيعية في أسرع وقت وبأقل تكلفة ممكنة وأخيراً دراسة أسباب الأزمة لاستخلاص النتائج لمنع حدوثها أو تحسين طرق التعامل معها مستقبلاً.

ومن خلال هذه التعريفات المختلفة يمكن تحديد عناصر إدارة الأزمة بما يلي :
(الشعلان ، ٢٠٠٢م : ص ص ٣٥-٣٦) :

- استجابات استراتيجية لمواقف الأزمات .

ج - تدار الأزمة بواسطة مجموعة من القدرات الإدارية الكفؤة والمدرّبة تدريباً جيداً في مجال مواجهة الأزمات .

د - تهدف إدارة الأزمة إلى تقليل الخسائر إلى الحد الأدنى حيث أن الوفورات التي تتحقق من خلال إدارة الأزمة تزيد إلى حد كبير على تكاليف مواجهة الأزمة .

هـ - إنها عملية إدارية تستخدم الأسلوب العلمي في اتخاذ القرار .

وتتجلى مظاهر عدم الكفاءة في إدارة الأزمة في النقاط التالية :

١ - سوء التقدير لمركز الخصم أو خطورة الحدث .

٢ - سوء التحليل لمعطيات الواقع الإقليمي .

٣ - الافتقار إلى الكفاءة في وضع خطة استراتيجية للتعامل مع الأزمة .

٤ - غلبة التطرف في الشعور الوطني .

٥ - الخطأ في اختيار الوقت المناسب لتفجير الأزمة (عثمان ، ١٩٩٥م : ص ٢٥) .

رابعاً : أسباب الأزمات :

تتنوع الأسباب المنشأة للأزمات بتنوع الأزمات نفسها ، هناك مسببات داخلية وأخرى خارجية ذاتية وموضوعية شخصية وعامة تخطيطية وتنفيذية. وبرغم تنوع هذه الأسباب فإن ممن الممكن تسليط الضوء على أهمها والتي تكرر وقوعها خلف العديد من الأزمات

والكوارث التي حلت بالأنظمة والكيانات ومن ذلك (الشعلان ، ٢٠٠٢م : ص ص ٤٣ - ٤٩) .

é- سوء الفهم :

يمثل سوء الفهم أحد أسباب نشوء الأزمات وفي مثل هذه الأزمات يكون الحل سهلاً بمجرد إيضاح الحقيقة .

وينشأ سوء الفهم عادة من خلال جانبيين :

أولهما : المعلومات المبتورة ، وثانيهما : الشروع في إصدار القرارات أو الحكم على الأمور قبل إيضاح حقيقتها .

ê- سوء الإدراك .

يمثل الإدراك مرحلة استيعاب المعلومات التي أمكن الحصول عليها والحكم التقديري على الأمور المعروضة ، وهو بذلك يعد أحد مراحل السلوك الرئيسية ، وعن طريق هذه المرحلة يتخذ السلوك والتعرف تجاهه شكلاً ومضموناً ، فإذا ما كان هذا الإدراك غير سليم ، أو نجم عن تداخل في الرؤية والتشويش ، فإنه يؤدي إلى عدم سلامة الاتجاه الذي اتخذه القائد الإداري .

ë- سوء التقدير والتقييم :

وهي أكثر أسباب حدوث الأزمات في جميع المجالات ، خاصة المجالات العسكرية ، حين يكون أحد أطراف المعركة الحربية الوشيكة الحدوث ضحية سوء تقديره وتقييمه للطرف الآخر ، والتقدير الأزموي ينشأ فعلاً من خلال جانبيين أساسيين هما :

é- المغالاة والإفراط في الثقة الفارغة في النفس وفي القدرة الذاتية على مواجهة الطرف الآخر والتغلب عليه.

ê- سوء تقدير قوة الطرف الآخر والاستخفاف به والتقليل من شأنه .

٤ - الإدارة العشوائية .

وهذا النوع من الإدارة يعمل ليس فقط كسبب وباعث للأزمات ، ولكن أيضاً وبدرجة أشد خطورة كمدير للكيان الإداري ومحطم لإمكانياته وقدراته ، ومن أمثاله سوء التخطيط وعدم احترام الهيكل التنظيمي للمنشأة وقصور التوجيه للأوامر والبيانات والمعلومات ، وعدم وجود التنسيق ، وإشاعة الصراع الداخلي بين الأفراد والكيان الإداري ، وبالتالي إحداث علامة انفصام بين مصالح الإدارة وبين مصالح العاملين في الكيان الإداري .

٥ - الرغبة في الابتزاز:

يقوم بهذا النوع من الأساليب جماعات الضغط ، وجماعات المصالح لجني المكاسب غير العادلة من الكيان الإداري ، ووسيلتها الفعالة في ذلك هي صنع الأزمات المتتالية للكيان الإداري المستهدف ، وإخضاعه لسلسلة متوالية ومتصاعدة ومتلاحقة من الأزمات التي تجبر متخذ القرار على الانصياع لهم.

٦ - اليأس :

يعد اليأس في حد ذاته إحدى (الأزمات) التي تشكل شبه خطر داهم على متخذ القرار ، كما قد يكون على مستوى الدول أيضاً باعثاً على أزمات طاحنة عنيفة ومدمرة بشدة ، ذات تكلفة باهظة وأخطر أوقات اليأس بين الدول أزمات الدول التي في حالة حرب طويلة الأمد .

٧ - الإشاعات :

وهي أهم مصدر من مصادر الأزمات ، بل إن كثيراً من الأزمات ما يكون مصدرها الوحيد إشاعة أطلقت بشكل معين ، وتم توظيفها بشكل معين ، ويتم تسخير الإشاعة باستخدام مجموعة حقائق صادقة قد حدثت فعلاً ، ولموسة من جانب قطاع كبير من الأفراد ، وبالتالي فإن إحاطتها بهالة من البيانات والمعلومات الكاذبة والمضللة ، وإعلانها في توقيت معين ، وفي إطار مناخ وبيئة محيطة تم إعدادها بشكل معين ، وخلال استغلال حدث معين يفجر الأزمة .

٨ - استعراض القوة :

وهذا المسبب النشط يتم من جانب الكيانات الكبيرة لتحجيم الكيانات الصغيرة ، كما انه يتم من جانب الكيانات الإدارية الطموحة عندما تحوز بعض عناصر القوة ، وترغب في قياس رد فعلها أو اختبارها واختبار مدى تأثيرها على الكيانات الأصغر ، وعلى مدى رد فعل الكيان الأكبر حجماً، ومن ثم تبدأ بعملية استعراضية خاطفة للتأثير على مسرح الأحداث ، ودون حساب للنتائج والعواقب ، وتتدخل جملة عوامل غير منظورة فتحدث الأزمة ، وتتفاقم مع تتابع الأحداث وتراكم النتائج .

٩ - الأخطاء البشرية :

وهي أحد الأسباب لنشوء الأزمات سواء في الماضي أو الحاضر أو المستقبل فحادث انفجار مكوك الفضاء (تشالنجر) وما نتج عنه من أزمة عنيفة في الثقة في بعض الهيئات المشرفة على برنامجه ، وما أحدثته الأزمة من صدمة في كيان المجتمع الأمريكي كان باعته الأساسي خطأ بشري يعود إلى سيادة مناخ عمل غير مناسب .

١٠ - الأزمات المخططة :

ويطلق عليها أيضاً الاختناقات الأزمومية المخططة ، حيث تعمل بعض القوى المنافسة للكيان الإداري على تتبع مسارات عمل هذا الكيان ومن خلال هذا التتبع يتبين لها عمليات التشغيل ، ومراحل الإنتاج والتوزيع ، واحتياجات وظروف كل مرحلة من هذه المراحل ومن ثم يمكن إحداث أزمة مخططة .

١١ - تعارض الأهداف :

إن تعارض الأهداف بين الأطراف المختلفة مدعاة لحدوث أزمة بينهم خصوصاً إذا جمعهم عمل مشترك فكل طرف ينظر إلى هذا العمل من زاويته والتي قد لا تتوافق مع منظور الطرف الآخر لتعارض الأهداف فتحدث الأزمة .

١٢- تعارض المصالح :

هي أيضاً من أهم أسباب حدوث الأزمات على النطاق الدولي ، أو المحلي ، أو حتى داخل الشركات ووحدات النشاط الاقتصادي صغيرة الحجم ، حيث أن لكل دولة مصالحها ، ولكل شركة مصالحها ، ولكل فرد أيضاً مصالحه ، فإذا ما تعارضت المصالح بشكل شديد ، برز الدافع لأحداث ونشوء الأزمة.

خامساً : مفهوم وتعريف الكارثة :

ō ()

ō ō ù

ō ō

(.èi : èèèè)

ō ō ō ō ù ōō

(.éèè : éññè)

ō ù

ō ō ō

(.i : êð ù éññi)

ō ō

(.èèî : è éññi) ù

ō ō ō ù :

ō) ōōō ō ù

è(é : èèèè

١ - الكوارث الناتجة عن الظواهر الطبيعية كالزلازل والبراكين والعواصف والأعاصير والفيضانات وانهيار الثلوج وزحف الأرض وحرائق الغابات وغزو الحشرات.

٢ - الكوارث المفجعة التي يسببها الإنسان :

وتشمل الاشتباكات المسلحة والحوادث الصناعية وحوادث الإشعاعات وحرائق المصانع والانفجارات وانبعاث الغازات السامة او المواد الكيماوية وتلوث الأنهار وانهيار المناجم أو السدود أو المنشآت الأخرى وحوادث النقل في الجو والبر والسكك الحديدية وحوادث الطائرات وتصادم السيارات التي تحمل السوائل القابلة للاشتعال وانتشار الزيت على سطح البحر. وقد يضاف إلى هذه الفئة الجرائم الإرهابية التي ترتكب في مجتمع معين ، مثل تفجير المركبات في المرافق العامة وزرع العبوات الشديدة الانفجار في الأماكن المزدحمة.

وقد تنتشر الأوبئة فجأة بعد وقف أي نوع من أنواع الكوارث ، كما قد تصل الخسائر الناجمة عن هذه الكوارث إلى أبعاد مفجعة من ناحية الخسائر في الأرواح أو تدمير المنشآت أو تبيد الثروة القومية .

وقد ارتفعت شدة الكوارث بجميع أنواعها وزادت خطورتها على مر السنين نظراً للتزايد المستمر لعدد السكان في العالم ، وللتطور الصناعي الذي يسود العالم والذي يجلب معه الأخطار **أوجه الاختلاف بين الأزمة والكارثة :**

درج كثير من الكتاب والباحثين والمهتمين بهذا المجال علمياً وعملياً على استخدام مصطلحي الأزمة والكارثة على أنهما كلمتان مترادفتان على الرغم من محاولاتهم الإشارة إلى بعض الفروق بينهما .

فبعض المتخصصين يرى أنه من الممكن التنبؤ بالأزمة بينما تظل الكارثة بعيدة عن دائرة التوقعات الدقيقة ، إذ تحدث بشكل مفاجيء ولكن هناك من المتخصصين من يرى أن هذا المعيار للتفريق غير كاف .

إذ أن العديد من الكوارث كالزلازل مثلاً أصبح من الممكن التنبؤ بحدوثها وبشكل دقيق ومن جانب آخر فليست كل الأزمات قابلة للتنبؤ .

ويعتقد بعض الباحثين أن الكوارث غالباً ما تحدث بأسباب طبيعية بينما الأزمات يخلقها الإنسان إلا أن هذا القول أيضاً لا يمكن قبوله على إطلاقه إذ أن هناك من الكوارث ما حدث بسبب الإنسان عمداً أو إهمالاً مثل كارثة (تشيرنوبل) .

وفيد (الدكتور الطيب) في حديثه عن إشكالية هذه التعريفات بأن الدراسات المعاصرة المتصلة بالكوارث الطبيعية تستخدم ثلاثة مصطلحات كترادفات وإن اختلفت دلالاتها بدرجات وهي : الأزمة ، ومصدر الخطر ، والفاجرة والكارثة . والنظرة المتأصلة في هذه المصطلحات الثلاثة توضح أنها قد استنبطت بدرجات جوهر الإشكالية وهو (توقع الخطر) ويضيف بأن للكلمات معانيها الدقيقة وان اتفقت في كلياتها على تفسير الظاهرة .

فإذا تأملنا مصطلح الأزمة فتعني كما يثبت R.Bieber نقطة تحول في أوضاع غير مستقرة ويمكن أن تقود إلى نتائج غير مرغوب فيها إذا كانت الأطراف المعنية غير مستعدة او غير قادرة على احتوائها ورد أخطارها . أما مصدر الخطر كما يعرفه Caspersor فهو يتمثل في التهديدات التي تواجه حياة الإنسان وممتلكاته ومقوماته البيئية .

أما الفاجعة أو الكارثة كما يبينها R.Greane فتعني التغير المفاجئ والأثر الذي يحدث بسبب تغييرات متصلة القوى ويكون من نتائجها انهيار التوازن ويشير الدكتور / الطيب إلى أن النظرة المتأنية في هذه التعريفات الثلاثة توضح أن جميع هذه الحالات تحاول الإحاطة بظاهرة واحدة تتصف بعدة خصائص .

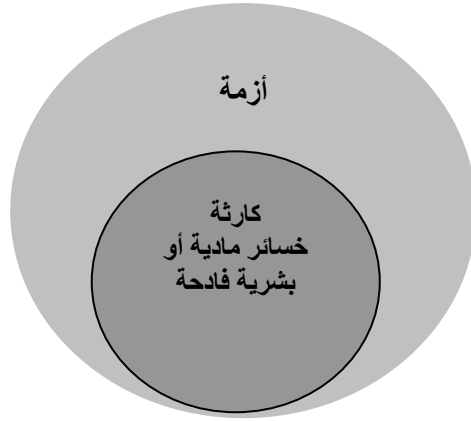
والحقيقة أنه على الرغم من هذه الاختلافات بين المتخصصين في النظرة إلى الأزمة والكارثة من حيث الترادف والمشابهة والاختلاف إلا أننا لاحظنا مؤخراً بداية التشكل لهذه المصطلحات مما يجعل كلاً منها ذا دلالة معينة .

ونرى في هذا السياق بأن الأزمة أعم وأشمل من الكارثة .. فعندما نقول أزمة فهي تعني كافة الأزمات الصغيرة والكبيرة المحلية والإقليمية أو الدولية أو حتى الأسرية ..

وأيضاً تعني بشكل عام الكوارث أما الكارثة فإن مدلولها يكاد ينحصر في الحوادث ذات الدمار الشامل والخسائر الكبيرة في الأرواح والممتلكات شكل (٢)٠

شكل رقم (٢)

الفرق بين الأزمة والكارثة



èèèè : èèèè : èèèè

: :

ù

:

: éññi Õ)

ù

(i)

õ

õ ùõ

õ

ù

(.éí : èèèè)

õ

õ

ù

(.èi : èèèè)

õ

õ

ù

õ

õ

õ

سابعاً : الفرق بين الأزمة والكارثة :

من جانب آخر فإن للأزمات مؤيدين ومعارضين داخلياً وخارجياً، منهم من يحاول إخماد هذه الأزمات ومنهم من يحاول سكب الزيت على النار ، أما الكوارث وخاصة الطبيعية منها فغالباً لا يكون لها مؤيدون وثمة ملاحظة أخرى قد تعين على التمييز بين الأزمات والكوارث وهي أننا نحاول في الأزمات اتخاذ قرارات لحل تلك الأزمة ربما ننجح وربما نخفق تبعاً لعدة متغيرات .. أما في الكارثة فإن جهدنا غالباً ما يكون بعد وقوع الكارثة وينحصر في التعامل مع أثارها . ويوضح الجدول التالي الفروق بين الأزمات والكوارث :

(è)

الكارثة	الأزمة	عناصر المقارنة
كاملة	تصاعدية	المفاجأة
بشرية ومادية كبيرة	معنوية وقد يصاحبها خسائر بشرية ومادية	الخسائر
غالباً طبيعية وأحياناً إنسانية	إنسانية	أسبابها
صعوبة التنبؤ	إمكانية التنبؤ	التنبؤ بوقوعها
تفاوت في الضغط تبعاً لنوع الكارثة	ضغط وتوتر عالي	الضغط على متخذ القرار
غالباً .. ومعلنة	أحياناً وبسرية	المعونات والدعم
محلية وإقليمية ودولية (أنظمة الحماية المدنية)	داخلية	أنظمة وتعليمات المواجهة

(: èèèè : èè) :

ō ō ō ō

ō ō ō

ō ō

ō

ō ō ù

ōō

ثامناً : أنواع الأزمات والكوارث (الشعلان ، ٢٠٠٢ : ص ص ٤٩ - ٥٥) :

الواقع أن تصنيف الأزمات والكوارث يعتمد في الأصل على الجانب الذي ننظر منه إلى الحادثة .. كما يتأثر هذا التصنيف بطبيعة الحقل والتخصص وقد تعددت تصنيفات الأزمات بتعدد الكتاب والباحثين في هذا المجال :

ويمكن تصنيف الأزمات والكوارث إلى الآتي :

١- حسب طبيعة الحدوث :

درجت معظم الدراسات على تقسيم الأزمات حسب طبيعة الحدوث إلى قسمين رئيسيين :

أ- أزمة بفعل الإنسان .

وهي تلك الأزمات الناشئة عن فعل إنسان مثل حوادث تلوث البيئة ومنها تسرب الإشعاع أو المواد الكيماوية والصناعية إلى الهواء والأرض والماء ، وكذلك الحرائق الكبيرة وغيرها .

ب- أزمة طبيعية وهي الأزمة التي لا دخل للنشاط الإنساني بحدوثها مثل الزلازل والفيضانات والجفاف .. الخ .

وإلى جانب هذا التقسيم الرئيس للأزمات فإن هناك من يقسمها إلى فروع أكثر دقة حسب الأسس التالية :

٢- من جهة المستهدف بالاعتداء .

الاعتداء على الشخصيات أو الممتلكات .

٣- من جهة الهدف :

كأرهاب الطرف الآخر أو الابتزاز ؟

٤- من حيث مسرح الأزمة .

أزمة خلقتها الظروف في مسرح الهدف أو أزمة حدد فيها مسبقاً مسرح الحدث الذي وقعت فيه .

٥- من جهة المصدر :

أزمة مُصدَّره : مثلما يحدث عندما يتم تفجير في بلد ما لاعتبارات معينة لها أهميتها في بلد آخر وأزمة لها جذورها في بلد الحادث سواء كانت هذه الجذور سياسية أو غيرها .

٦- من حيث العمق :

أزمة سطحية غير عميقة هامشية التأثير أو أزمة عميقة متغلغلة جوهرية وهيكلية التأثير .

٧- من حيث التكرار :

أزمة ذات طابع دوري متكرر الحدوث وأزمات فجائية عشوائية وغير متكرره .

٨- من حيث المدة .

أزمات قصيرة الأمد وأزمات طويلة الأجل .

٩- من حيث الآثار :

آثار ذات خسائر مادية وبشرية ومعنوية مختلطة .

١٠- من حيث القصد :

أزمات عمدية تحيكها إحدى القوى وتنفذها لتحقيق أهداف معلومة ، وأزمات غير عمدية وإنما نتيجة إهمال وسوء تقدير وأزمات قضاء وقدر لا حيلة للإنسان فيها .

١١- من حيث مستوى المعالجة :

Ū Ū Ū

Ū

:

-éê

Ù

Ù

Õ

Õ

Õ

Õ

Ù

Ù

:

Crisis Phases :

:

Õ

Õ

Ù

Crisis Management

Ù

Ù

-é

:

Ù

Fink , 1986

:

-

Acute Crisis stage

-

Õ

Chronic Crisis Stage

-

Õ Õ Ù

Crisis Resolution stage Ù -

Ù Õ Õ
Õ

è Ù

Crisis Management Phases Ù -ê

Ù

Mitigation -

Õ Õ
Õ Õ Õ Õ

Preparedness -

Õ Õ
Õ

Response : -

Õ
Õ Ù

Ù

Recovery -

Õ Ù
Ù Õ

Ù Ù
Õ Õ Õ Ù Ù

:
Ù -
Ù -
(.é ì : èèèè) -

المبحث الثالث : الأسس العلمية لتخطيط البرامج الإعلامية :

تمهيد :

تخاطب وسائل الإعلام عقول الناس ولذلك فهي تعتبر رافداً هاماً من روافد نشر الثقافة والوعي ، وتنمية الفكر وتشجيع التفكير السليم ، والإعلام يعمل على إيصال الأخبار والمعلومات للمتلقين بهدف زيادة المعرفة والوعي والتفاهم والإقناع ، بالإضافة إلى ما يقدمه من معلومات جديدة حول المشكلات القائمة والمحيطة بالناس داخلياً وخارجياً مما يحتاج إلى نقاش وجدل واختلاف في وجهات النظر ، وبهذا فالإعلام عملية تهدف إلى توعية وتعليم وتنقيف وإقناع لمختلف فئات الجماهير باختلاف ثقافتهم وعاداتهم ودرجة وعيهم من خلال

فكرة محددة تدور حول معنى معين يهدف إلى تزويد الناس بأكبر قدر ممكن من المعلومات الصحيحة ، والحقائق الواضحة تثير الرأي العام حول القضايا والأحداث ذات الصلة بحياتهم مما يساعدهم على تكوين رأي عام صائب عن طريق الإقناع بالمعلومات والحقائق الموثوقة القائمة على الصراحة والوضوح والدقة في الرواية والالتزام بالصدق والأمانة ، والتعبير الموضوعي عن عقلية الجماهير واتجاهاتهم وميولهم (إمام ، ١٩٩٢م : ص ٦٠) . إذاً فرسالة الإعلام هي الإقناع عن طريق المعلومات والحقائق الموثوقة مخاطباً العقول بالتوضيح والشرح والتفسير والتعليق والجدل المنطقي في تحقيق غايته (حمزة ، ١٩٩٤م : ص ٧٥) .

ترتكز المادة الإعلامية الجيدة على الحقائق التي تدعمها الأرقام والإحصاءات مع التجرد من الذاتية والتحلي بالموضوعية في عرض الحقائق التي لها صفة الأمانة والصدق. كل ذلك ضروري حتى يعبر الإعلام تعبيراً صادقاً عن الجمهور الذي يتوجه إليه ولكي يؤثر تأثيراً واضحاً في سلوك الفرد والجماعة وفي التنشئة الاجتماعية بشكل كامل. ولذلك فإن الإعلام وسيلة هامة في التنشئة الاجتماعية والحث على الفضائل والابتعاد عن الرذائل وتجنب المخاطر والحث على اتباع المعايير والقيم الاجتماعية الصالحة والمسئولية الأمنية وتجنب الحوادث ، وقبل ذلك فإن وسائل الإعلام مسؤولة عن حماية عقيدة الأمة وتوفير السلامة الفكرية لأصولها وفروعها في كل ما يخرج عنها. ولذلك يجب أن تقام البرامج الإعلامية على أساس تخطيط علمي مدروس ، وبحوث دقيقة تتناول الموقف الإعلامي بكافة مكوناته وجوانبه المختلفة من مرسل ومستقبل ورسالة ومضمون ، كما يجب أن يكون التخطيط الإعلامي متكامل مع التخطيط القومي - الوطني - الشامل في المجالات الاقتصادية والسياسية والأمنية والتربوية والاجتماعية (أحمد ، ١٩٨٦م : ص ٣٩) .

وحيث أن التخطيط الإعلامي بشكل عام يهدف إلى تغيير السلوك والعادات والممارسات الضارة ، وتحويلها إلى قيم وعادات وممارسات صادقة تنبع من عقيدة الأمة ، لهذا لا بد من دراسة اتجاهات المتلقين وأفكارهم وعاداتهم وتقاليدهم إضافة إلى الرأي العام ، كما أن التخطيط الإعلامي يجب أن يترجم إلى برامج واقعية تنفيذية خاضعة للتقييم ، وذلك من أجل معرفة مدى نجاحها أو قصورها في تحقيق الأهداف المنشودة .

أولاً : ماهية الإعلام :

ليس هنالك تعريف محدد لمفهوم الإعلام أو لماهية العمل الإعلامي وذلك لسببين رئيسيين : أولهما اتساع مفهوم الإعلام وتداخله في كثير من مجالات وأنواع النشاط الاتصالي الإنساني ، وثانيهما لاختلاط الإعلام بالعلاقات البشرية، بأنواعها المختلفة ، ولهذا يصعب تحديد تعريف موحد لدوره الثقافي والاجتماعي ، لكنني سأورد عدة تعريفات نخلص في مجملها إلى توضيح دوره الثقافي والاجتماعي وصولاً إلى تحديد غايات الممارسة الإعلامية ومن التعريفات التي وردت في كتب الإعلام :

إن الإعلام عملية يترتب عليها نشر الأخبار والمعلومات الدقيقة التي تخاطب عقول الجماهير وعواطفهم السامية وترتقي بمستوى الرأي العام بالتنوير والتثقيف مستخدماً أسلوب الشرح والتفسير والجدل المنطقي، وعليه يقصد بالإعلام تزويد المتلقين بالمعلومات والحقائق الكفيلة بتوسيع آفاقهم . ويقصد بالمعلومات والحقائق المضمون الذي يعمل على تنوير المتلقين ويساعدهم على اتخاذ القرار المناسب ، وبذلك يدخل في العملية الإعلامية الآراء والحقائق والتوجيه والإقناع (الشنقيطي ، ١٩٩٣م : ص ص ٧ - ٨) .

وعلى هذا فإن التأثير في المتلقي أو المستقبل هو هدف عملية الإعلام ، فالرسالة الإعلامية التي لا تحظى باستجابة المستقبل لا تعتبر اتصالاً ، والاستجابة هي إحداث تغيير على الصورة الذهنية للمستقبل عن طريق الأخبار والمعلومات والحقائق ، وإدراك المتلقي لمضمونها ، وهذا الإدراك يحركه أو يحفزها على الاستجابة .

وقد شاع بين الدارسين تعريف " أوتو جروت " الألماني الذي عرف الإعلام بأنه " التعبير الموضوعي لعقلية الجماهير ولروحها وميولها واتجاهاتها في نفس الوقت " فالإعلام عملية ثقافية تجري في بيئة معينة مؤثرة فيها أو متأثرة بها، وهنالك تفاعل مستمر بين وسائل الإعلام والمجتمع ، وعلى هذا النحو فإن الإعلام يعد عملية ووظيفة اجتماعية تهدف إلى تنوير الرأي العام ، ولقد اتجهت أنظار كثير من المفكرين إلى العناية بالدراسة النظرية التحليلية والجوانب العملية التطبيقية لمختلف العمليات التي من شأنها أن تؤثر في المضمون العقلي للأفراد وتبديل من روح الجماعة وتخلق رأياً عاماً قادراً على التكيف مع ما تمليه الاتجاهات

والقضايا ، إذ أنها تسعى إلى بلوغ مرحلة متقدمة تسهم فيها الجماعات المختلفة في تحقيق
غايات التقدم والنمو بالمفهوم الواسع للكلمة (التكلاوي ، ١٩٩٦م : ص ص ٢ - ٤).

ومن الحقائق العلمية التي توصل إليها الإعلاميون "أن الإعلام ليس علماً حياً
- نظرياً وتطبيقياً - بل هو في جوهره علم قيموي " نسبة إلى القيم " باعتباره أحد فروع العلوم
الاجتماعية وباعتبار تعلقه الشديد بالفكر البشري الذي يحركه وفق تصورات ومفوماته
(طاش ، ١٩٩٤م : ص ٢٨).

غير أن التأثير الاجتماعي عبر وسائل الإعلام لا يأتي بمعالجة موضوع ضخم
فضفاض وإنما يتسنى هذا إذا تناول المرسل موضوعاً صغيراً أو عنصراً محدداً من عناصر
السلوك البشري يحاول تعديله (التكلاوي ، ١٩٩٦م : ص ٧٨).

إن الهدف النهائي من حملة ما ، ليس صياغة الرسائل ولا إظهار البلاغة ولا منفعة
الوسيلة ، لكن الهدف هو إحداث التصرف المطلوب من قبل الجمهور الموجه إليه الرسالة .
وقد حدد الدكتور جون مرستون (D. John Morston) شروط الرسالة المؤثرة ومنها
(السيف وآخرون ، ١٩٩٥م : ص ١٢) :

- ١- جعل الرسالة ذات لمسة وطعم إنساني .
- ٢- استغلال عامل الوقت .
- ٣- جعل الاتصال مؤثراً .
- ٤- مواجهة الحقائق مهما كانت مؤلمة .
- ٥- التأكيد على الفوائد الإيجابية .
- ٦- تكرار الرسالة عند الحاجة ؟
- ٧- مقاومة الاتجاه نحو عدم الانتباه .
- ٨- التركيز على قادة الرأي .
- ٩- تهيئة المجتمع للرسالة .
- ١٠- التأكد من تطابق الرسائل وعدم تعارضها من حيث المضمون .

ثانياً : التخطيط الإعلامي :

أ - مفهوم التخطيط الإعلامي :

التخطيط الإعلامي يعني اتخاذ التدابير العملية للاستفادة المثلى من الإمكانيات المتاحة والكفاءات الإعلامية لتحقيق أهداف واضحة مستقبلية في إطار سياسة إعلامية محددة وبإعداد برامج إعلامية متكاملة يجري الإعداد لها وتنفيذها تنفيذاً فاعلاً بأجهزة إدارية وتنظيمية وتقويمية قادرة (سليمان ، ١٩٩٢م : ص ٢٢) .

والتخطيط الإعلامي يعتمد على البحوث العلمية للتعرف على اتجاهات الجماهير والظروف المحيطة بهم ، لذا فإن المتعارف عليه تمثيل الهيئات الإعلامية وقياداتها العليا في أجهزة وهيئات التخطيط ، فالإعلاميون بحكم دراستهم للرأي العام وطرق قياسه يعرفون التوقيت المناسب لإصدار النظم والتعليمات الجديدة والإعلان عن المشروعات المقترحة والآثار المتوقع أن تترتب على القرارات التي تتخذها السلطات العليا (إمام ، ١٩٩٢م : ص ٤٢) .

ب - أهمية التخطيط الإعلامي في مواجهة الأزمات :

يمكن للتخطيط الإعلامي المدروس أن يحدث انقساماً بين العناصر المسببة للأزمة ، وبالتالي تفتيتها وتفريقهما ، مما يترتب عليها ضعفها وعدم استفادتها من تجمعها معاً للمواجهة ، فتأثير وسائل الإعلام تأثير مباشر مثل الرصاصة التي تصيب الإنسان أو الحقنة التي تؤخذ تحت الجلد فتحدث تغييراً مباشراً (سليمان ، ١٩٩٢م : ص ٢٢ - ٢٣) .

وتعد الرسالة الإعلامية أداة مهمة من أدوات التأثير على الأفراد لتغيير سلوكياتهم واتجاهاتهم بهدف إنتاج سلوك معين مرغوب فيه ، وهذا ما يزيد من أهمية التخطيط الإعلامي بصفة عامة والتخطيط الإعلامي لمواجهة الأزمات والكوارث بصفة خاصة ، فتغيير اتجاهات الأفراد نحو الأزمة أو الكارثة يتضمن تغيير مواقفهم تجاهها ، وهذا يعني نجاح التخطيط

الإعلامي في استمالة الطرف المعادي في الأزمة ، وكذلك في توحيد الجماهير وضمان تعاونها في مواجهة الكارثة ، فضلاً عن تعبئة كافة الجهود لتحقيق التعاون في مواجهة الأزمة أو الكارثة ، مما يترتب عليه توفير أقصى قدر من فرص النجاح في عمليات المواجهة ، ولذلك يجب أن يكون هناك تعاون وتنسيق بين مؤسسات الإعلام والمؤسسات الأمنية بهدف التخطيط الإعلامي لاستغلال وسائل الإعلام في التأثير الإيجابي على الأفراد وتعبئة جهودهم في مواجهة الأزمات والكوارث من خلال انتقاء الوسيلة الإعلامي الأقوى في التأثير وتهيئة المناخ المناسب لإحداث التأثير وتحديد الوقت الأنسب لبث الرسالة المؤثرة (المليص ، ٢٠٠٢م : ص ٢١) .

والتخطيط الإعلامي لمواجهة الأزمات والكوارث يعني الخطط الإعلامية التي يتم الإعداد لها مسبقاً للقيام بها عند وقوع الأزمات والكوارث من خلال تحديد الجهود الإعلامية التي يجب القيام بها ومن يقوم بها ومتى وأين يتم القيام بها ، فالغرض من التخطيط الإعلامي لمواجهة الأزمات والكوارث هو تقديم الدعم والمساندة الإعلامية الفعالة لفريق إدارة الأزمة ، ولذلك يتم إعداد الخطط الإعلامية مسبقاً للاستفادة من عنصر الوقت وتلافي تداعيات الموقف ، لأن الأزمات والكوارث تتسم بالسرعة في التحول والتغير ، والتخطيط الإعلامي في مرحلة مبكرة يتيح السرعة في التعامل مع الأزمات والكوارث ، حيث إن استثمار الوقت والتعامل معه بحرص يمثل عاملاً مهماً في نجاح الجهود الإعلامية المبذولة لمواجهة الأزمات والكوارث (شريف ، ١٩٩٨م : ص ص ١٢٩ - ١٣٠) ، وهذا يتطلب التخطيط الزمني للجهود الإعلامية المبذولة قبل وأثناء وبعد مواجهة الأزمات والكوارث ، بمعنى تسجيل الخطوات والإجراءات التي يجب القيام بها (كوكس وهوفر ، ١٩٩٨م : ص ص ٢٢٩ - ٢٣٠) للاستفادة من الوقت في مواجهة الأزمات والكوارث وتداعياتها ، مع الأخذ في الاعتبار ضرورة استمرار التخطيط الإعلامي لمواجهة الأزمات والكوارث ، سواء قبل أو أثناء الأزمة أو الكارثة لتوجيه الجماهير عبر وسائل الإعلام المختلفة وحثها على التعاون مع فريق إدارة الأزمة ، والمشاركة في عمليات الإنقاذ والإسعاف والإخلاء ، واتباع تعليمات الأمن والسلامة التي تقيهم من التعرض للأخطار ، وهذا يحتم استمرارية التغطية الإعلامية في مواجهة الأزمات والكوارث (رمضان

والضلعان ، ٢٠٠٢م : ص ٢٠٥) . كما يجب أن يتضمن التخطيط الإعلامي لمواجهة الأزمات والكوارث تخصيص متحدث رسمي على قدر من الكفاءة والتأهيل والخبرة للإدلاء بكافة التصريحات حول الأزمة أو الكارثة ، مع تجنب التعقيم الإعلامي غير المبرر لأنه يؤدي إلى نتائج عكسية من أخطرها انتشار الشائعات واختلاق الأخبار الكاذبة التي قد تخرج بالأزمة أو الكارثة عن نطاق السيطرة (الشعلان ، ٢٠٠٢م : ص ١٨٠) .

ج - أسس التخطيط الإعلامي:

نستطيع أن نستخلص القواعد والأسس العامة للتخطيط الإعلامي فيما يلي :

١- توضيح الخطة المطلوبة ومكانها والفترة الزمنية لتنفيذها :
و هناك نوعان من الخطط :

أ- خطة دائمة متطورة : وهي التي توضع ويستمر استعمالها لمدة طويلة وتشمل السياسات والإجراءات ، متواصلة التجديد بمعنى أن الانتهاء من خطة يعقبها بدء خطة جديدة .

ب- خطة مؤقتة : وتتميز بالفرض الواحد لإنجاز مهمة محددة ترتبط بفترة زمنية معينة ومن الأمثلة الإعلان الذي يتضمن تحذيراً من العقاقير التي يستعملها الطلاب خلال موسم الامتحانات لتزيد من تركيزهم .

٢- تحديد شكل الخطة الإعلامية :

وهذا الشكل يرتبط بالخطة الموضوعية والأهداف المنشودة من ورائها وعادة ما تتخذ الخطة الإعلامية أحد الأشكال التالية :

أ- التناقص : أن تبدأ الحملة بدرجة عالية من التركيز والكثافة والانتشار وذلك بجذب الاهتمام العامل ثم تأخذ في التناقص التدريجي إلى أن تصل إلى حد الاهتمام العام ثم تأخذ في التناقص التدريجي إلى أن تصل إلى حد معين تثبت عنده إلى نهاية الفترة الزمنية المحددة لها .

ب- التزايد : أن تبدأ الحملة بتركيز محدد وكثافة ضعيفة ثم تأخذ في التزايد تدريجياً من حيث الحجم وعدد مرات التكرار ونوعية الوسائل الإعلامية المستخدمة حتى تصل إلى أعلى مستوى من الكثافة والتركيز تثبت عندها .

ج- الثبات : أن تبدأ الحملة الإعلامية بمستوى ثابت وتستمر عليه طوال فترة تنفيذها سواء من حيث كثافتها وانتشارها .

د- التغيير والتذبذب : أن تبدأ الحملة قوية ثم تتناقص ثم تعود للارتفاع ثم تتناقص ؛ أي أنها تتذبذب في درجة التركيز والانتشار وفقاً لخطة زمنية محددة .

٣- تحديد الأهداف المراد تحقيقها :

والإعلام هدف عام يرمي إلى تحفيز المواطن للانتباه لهذا الهدف ، ولكن ذلك لا يمنع من التركيز على أهداف أصغر تدخل في نطاقه ، وتتجه إلى كل قطاع بما

يناسبه. وبايجاز يمكن القول بأهمية تحديد الأهداف بوضوح وعدم صياغتها في عبارات عامة دون تركيز .

٤- تحديد وسائل الإعلام وأشكاله :

وهناك في هذا النطاق جانبان أساسيان تندرج تحتها كافة وسائل الإعلام وأشكاله .

- الجانب الأول : هو الاتصال المباشر الذي يتم دون وسيط كاللقاءات الشخصية والمحاضرات والندوات .

- الجانب الثاني : وهو الاتصال الجماهيري من خلال وسائل الإعلام كالصحافة والإذاعة والتلفزيون وغيرها .

٥- تحديد الإمكانيات والموارد اللازمة للخطة الإعلامية : وهو ما يعتبر الخطوة الأخيرة في تخطيط البرامج الإعلامية ويمكن إيجاز الإمكانيات المطلوبة لتنفيذ خطة إعلامية في مجال ما بالتالي :

أولاً : إيجاد العنصر البشري المؤهل والقادر على تنفيذ الخطة بعناصرها المختلفة .
ثانياً : العنصر المادي :

يدخل ضمن الإمكانيات المطلوبة لتنفيذ خطة إعلامية : البرامج التلفزيونية والإذاعية ومساحة النشر المتاحة بالصحف ، ويتم ذلك بالتنسيق والتعاون مع القائمين على أجهزة الإعلام بالدولة ، كما يتم أيضاً من خلال دور النشر والإعلان المشاركة في الخطة ، مع ترجمة ذلك إلى مبالغ مالية ينبغي وضعها تحت تصرف المسؤولين عن التخطيط الإعلامي .

٦- تقويم النتائج :

تقويم نتائج الخطط لا ينال عادة الاهتمام الواجب ويشكل ثغرة خطيرة ، كما أن التقويم في مجالات عدة لا يعطي نتائج نهائية وغاية ما يمكن الوصول إليه هو إشارات يمكن الاطمئنان إليها (حسين ، ١٩٨٤م : ص ص ٢٣-٢٤).

ثالثاً : أهمية تخطيط البرامج الإعلامية الأمنية :

يعتبر التخطيط البداية السليمة لكل عمل ذلك لأنه يحقق العديد من الأهداف والتي لا تقتصر على مجرد تحقيق التواجد المستمر للتوعية في مجال الأمن والسلامة فقط ولكن بما يضمن لهذه التوعية التواجد المستمر والفعالية العالية والإيجابية معاً ، ويمكن للبرامج الإعلامية الأمنية أن تحقق النجاح المنشود من خلال ما يلي :

- ١- تحديد الأهداف المطلوب تحقيقها ، وجدولة أولويات هذه الأهداف والفترة الزمنية اللازمة والمقدرة للوصول إلى تنفيذها .
- ٢- تعبئة القدرات والإمكانات المطلوبة لتحقيق الأهداف وما يلزم من الطاقات البشرية والموارد المالية والأساليب التنظيمية والتشريعية واستغلال ذلك بأقصى قدر لتحقيق أهداف الخطط .
- ٣- التنسيق بين الأفراد والجهات العاملة بحيث يكفل التنسيق توفير الجهد والوقت وترشيدهما .
- ٤- توضيح دور كل قطاع بل وكل فرد في تنفيذ أهداف الخطة وربط الجهود الفردية الفرعية بحيث تتكامل ولا تتعارض مع اتجاه الأهداف العامة .
- ٥- مواجهة أية متغيرات أمنية تظهر خلال فترة تنفيذ الخطة وتعديل السياسات والاتجاهات لموائمة هذه المتغيرات .
- ٦- الاستفادة بأقصى قدر من وسائل التقنية الحديثة في ميدان العمل الإعلامي الأمني .
وبرغم أهمية التخطيط الإعلامي الأمني إلا أن هناك العديد من المشاكل التي تواجهه ، ومنها (المخطط الإعلامي لمكافحة الجريمة : ص ٥) :

- ١- نقص الكوادر القادرة على وضع خطة متكاملة ، بالإضافة إلى عدم وجود أجهزة بحث واستقصاء لتحديد اتجاهات الرأي وقياسها ومعرفة الوسائل الإعلامية الأكثر تأثيراً عليها .

- ٢- يقوم التخطيط على أساس من التوقع والاحتمال ، ومن الطبيعي في مجال الأمن بوجه خاص أن تظهر متغيرات ومفاجآت في حركة الأزمة أو الكارثة ونوعيتها وطرق تطورها ، الأمر الذي يفرض تعديل السياسات.
- ٣- نقص الموارد والإمكانات ذلك بأن التخطيط يرتبط بالأقل فيما هو أفضل ، ومن هنا فإن الإمكانات والموارد تعتبر إحدى المشكلات الدائمة للتخطيط .
- ٤- عدم السيطرة على عناصر الخطة فالبرامج الإعلامية الأمنية التي تتضمنها خطة الإعلام عن قضية أمنية يتطلب تنفيذها تفهم القائمين على أجهزة الإعلام وتعاونهم ، ومن الطبيعي أن جهاز الأمن يرى مشكلاته أكثر أهمية من أية جوانب أخرى سياسية واقتصادية واجتماعية ، في حين ينظر الإعلاميون إلى مختلف القضايا نظرة متوازنة .
- ٥- صعوبة تحديد وقياس نتائج الجهود الإعلامية في ميدان مكافحة الجريمة ، ولا يكفي في هذا الشأن الاعتماد على تراجع أو زيادة إحصائيات جريمة معينة فقد تكون هنالك عوامل أخرى اجتماعية واقتصادية وسياسية مرتبط بهذه الزيادة أو النقص .

رابعاً : التخطيط لمواجهة الأزمات والكوارث المحتملة :

أ - أهمية ومتطلبات التخطيط لمواجهة الأزمات :

لا شك أن التخطيط هو محور عملية إدارة الأزمات ، وبدونه لن تكون هناك إدارة جيدة وناجحة للأزمات. فالتخطيط يمكن أن يسهم في منع حدوث الأزمة ، وأن يقلل من عنصر المفاجأة التي تصاحب الأزمة كما يتيح لفريق إدارة الأزمة القدرة على رد الفعل المنظم والفعال لمواجهة الأزمة وإدارتها بأكبر قدر ممكن من الكفاءة والفاعلية ، والتخطيط هو التحديد المسبق لما يجب عمله ، وكيفية القيام به ومن سيتولى مسؤولية التنفيذ ، ومتى وأين سيتم التنفيذ ، وعلى القائم بالتخطيط أن يحدد الموارد المطلوبة لتنفيذ الخطة وأن تكون في حدود الإمكانات المتوافرة حتى تكون خطة ممكنة وواقعية والتخطيط يحول المنظمة من منظمة مستهدفة بالأزمات إلى منظمة مستعدة لمواجهة الأزمات والتخطيط للطوارئ قد يكون لقضايا داخلية أو خارجية وعادة تكون القضايا الخارجية أصعب في التحكم وأقل قابلية للتنبؤ من القضايا

الداخلية ، وبعض المنظمات تكون معرضة للأزمات بسبب نوع الأعمال التي تزاولها أو طبيعة المجال الذي تعمل فيه ، وهنا يجب على الإدارة أن تكون يقظة وحذرة لأحداث معينة يمكن أن تتعرض بسببها للخطر .

وعادة يتفرع عن الأزمة أزمت أخرى ، فالمناخ المصاحب للأزمة يكون مجالاً خصباً لظهور وتوريد أزمت أخرى فيجب أن لا نفاجأ ليس بالأزمة الرئيسية ولكن أيضاً بتفريعاتها ومساراتها غير المتوقعة .

ومن الضروري التدريب على أساليب إدارة الأزمات لأنها تختلف عند التطبيق ولا شك أن المنظمات التي مرت بأزمات سابقة تكون أكثر قدرة على إدارة تلك الأزمات عند حدوثها مرة أخرى ، ويجب أن تضع المنظمة أفرادها تحت ضغوط شبيهة بضغوط الأزمة لأن ذلك يساعد في تحقيق المواءمة والانسجام بين أفراد فريق إدارة الأزمات (شريف ، ١٩٩٨ م : ص ص ١٢٩ - ١٣٠) .

ب - أهداف عملية التخطيط لمواجهة الأزمات :

تهدف عملية التخطيط لمواجهة الأزمات المحتملة إلى تحقيق الآتي :-

١- تجنب المفاجأة المصاحبة للأزمة ، وذلك عن طريق المتابعة المستمرة والدقيقة لمصادر التهديد والمخاطر المحتملة وضمان توصيلها إلى متخذي القرار في الوقت المناسب .

الوقت المناسب = زمن تداول المعلومة + زمن تحليل ودراسة المعلومة + وقت اتخاذ القرار + الوقت اللازم لاتخاذ إجراء مضاد .

٢- وضع قائمة بالتهديدات والمخاطر المحتملة وتقييمها ووضع أولويات لها حسب أهميتها ومدى تهديدها للمنظمة .

٣- استغلال الوقت المتاح لمواجهة الأزمة عن طريق تقليل الوقت اللازم لاتخاذ قرار التصرف بمحاولة المنع أو الاستعداد للأزمة .

٤- محاولة القضاء على قدر كبير من العشوائية في التخطيط وانفعال اللحظة الذي عادة ما يصاحب الأزمة .

٥- الاستغلال الكفء للموارد المتاحة وضمان سرعة توجيهها للتعامل مع الأزمة .

٦- القدرة على التعامل مع الأزمة " بالمبادرة " وليس برد الفعل (شريف ،

١٩٩٨م : ص ص ١٣١ - ١٣٢) .

خامساً : مسؤولية التخطيط لمواجهة الأزمات :

تقع مسؤولية التخطيط لمواجهة الأزمات على عاتق فريق إدارة الأزمات ، وأعضاء

الإدارة العليا بالمنظمة ، ومن الأمور الهامة جداً في التخطيط للطوارئ أن يتم ملاحظة ومراقبة

الافتراضات التي وضعت على أساسها الخطة (شريف ، ١٩٩٨م : ص ١٣٣) .

سادساً : الاعتبارات التي يبني عليها التخطيط للأزمات :

١- الأهداف التنظيمية والسياسية العامة للمنظمة ومجموعة القيم والمبادئ التنظيمية السائدة .

٢- الموارد والإمكانات المتاحة سواء الداخلية أو الخارجية الممكن الاستعانة بها .

٣- مدى توفر الخبرات اللازمة في مجال إدارة الأزمات .

٤- الوقت المتاح للتعامل مع الأزمات .

٥- الثقافة التنظيمية السائدة في المنظمة .

٦- مدى توفر وتأثير الأطراف المعنية بالأزمة (شريف ، ١٩٩٨م : ص ١٣٤) .

سابعاً : العوامل التي يمكن أن تحد من كفاءة التخطيط للأزمات :

١- نقص أو عدم كفاية المعلومات اللازمة للتنبؤ بالأزمات المحتملة وتوقع مساراتها المختلفة .

٢- سوء معالجة وتحليل البيانات أو عدم الفهم أو التغيير الخاطئ لإشارات الإنذار .

٣- الفشل في التكوين السليم لفريق إدارة الأزمات والذي يتضح فيما يلي :

• عدم تمثيل التخصصات اللازمة لمواجهة الأزمة في الفريق .

• كبر حجم الفريق أو صغره بما يزيد من التباين الشديد في الأداء في الحالة الأولى ونقصها الشديد في الحالة الثانية .

• عدم التنسيق وعدم سيادة روح الفريق بين أعضاء فريق إدارة الأزمات .

٤- عدم تنفيذ خطة أو خطط الطوارئ التي تم وضعها بطريقة سليمة أو التراخي في التنفيذ.

٥- اتخاذ الأزمة لمسارات مفاجئة غير متوقعة أثناء وضع الخطة .

٦- حدوث تغيرات في الأسس والافتراضات التي بني عليها التخطيط .

٧- عدم كفاية الموارد المتاحة لتنفيذ الخطة .

٨- غموض وعدم وضوح بعض القرارات مما يسبب إرباكاً أثناء التنفيذ.

٩- عدم مرونة الخطة لإحداث تغيرات لمواجهة المسارات الجديدة غير المتوقعة التي

يمكن أن تسلكها الأزمة (شريف ، ١٩٩٨م : ص ص ١٣٤ - ١٣٥) .

ثامناً : مستويات خطة مواجهة الأزمة :

تغطي خطة الطوارئ أربع فترات زمنية :

١ - الفترة الطبيعية السابقة لحدوث الأزمة .

٢ - الساعات اللاحقة مباشرة للأزمة والتي تحتاج إلى رد فعل أو مواجهة لحالة الطوارئ .

٣ - الفترة المؤقتة التي يتم فيها استخدام بدائل لمساندة الوظائف الأساسية.

٤ - فترة إعادة البناء والعودة للعمليات الطبيعية (شريف ، ١٩٩٨م : ص ص ١٣٥ - ١٣٦) .

تاسعاً : خصائص الخطة الجيدة لإدارة الأزمة :

١ - كل خطة قائمة بذاتها ، تصمم لهياكل إدارية وعمليات محددة وتوضح كيف تعمل تلك الأجزاء أثناء الأزمة.

٢ - توضح الخطة الأولويات وتضم قائمة بالقضايا التي تحتاج عناية خاصة بعد الأزمة .

- ٣ - تحدد السلطات والمسئوليات لكل فرد في المنظمة .
- ٤ - الخطة يجب أن تكون عملية ويمكن تنفيذها بكفاءة .
- ٥ - يجب أن تكون الخطة مفهومة وبسيطة وتوضع لتناسب جميع المستويات في المنظمة .
- ٦ - يجب أن تكون الخطة شاملة تحتوي على مادة كافية ، ولكن في نفس الوقت يجب تجنب التفاصيل لأنها تمثل عبئاً عند التنفيذ.
- ٧ - يجب أن ترضي جميع الأفراد المتأثرين بها .
- ٨ - يجب أن تراجع الخطة بصفة مستمرة .
- ٩ - يجب أن تختبر الخطة ويتم التأكد من أن الجميع قد فهم دوره فيها .
- ١٠ - يجب أن تحقق الخطة كفاءة استخدام التكلفة ؛ تكلفة التخطيط يجب أن تكون أقل من أن تساوي تكلفة عدم التخطيط .

١١- يجب أن تكون الخطة مرنة ، ويمكن تحديثها وتعديلها عند تغير الظروف (شريف ، ١٩٩٨م : ص ص ١٣٦ - ١٣٧) .

عاشراً : الإعلام كعامل مؤثر في إدارة الأزمات (شريف ، ١٩٩٨م : ص ص ٢١١ - ٢٢٠) :

أ - أهمية وضرورة الإعداد للتعامل مع الإعلام أثناء الأزمات :

يقوم الإعلام بدور في غاية الأهمية أثناء الأزمات ، فيمكن أن يؤدي مهمتين الأولى هي توضيح تطورات الموقف للرأي العام والأطراف المعنية ، والثانية هي تشكيل والتأثير على الرأي العام وتوجيهه.

وتزيد حاجة الأفراد أثناء الأزمات لسماع أخبار الأزمة ومتابعة تطوراتها وإذا لم تلب المنظمة (المؤسسة) هذه الاحتياجات ستنشر الشائعات وقد يتناولها البعض بصورة في غير صالح المنظمة وتردد أجهزة الإعلام هذه الآراء غير السليمة دون تدقيق أو فحص .

وعندما تعاني منظمة من أزمة فإن باقي الأفرع التابعة لها ، وحتى المنظمات في نفس المجال تعاني من الشك وزيادة المراجعة من جانب الإعلام والأجهزة الحكومية المعنية ،

ويجب عدم تجاهل الأنباء السلبية عن مجال النشاط الذي تتبعه المنظمة وخاصة إذا كانت المنظمة رائدة في ذلك النشاط لأن الأزمة قد تتحول من مهاجمة النشاط إلى مهاجمة المنظمة .

ب - الاعتبارات الواجب مراعاتها عند التعامل مع الإعلام في قضايا الأزمات :

إن العلاقة بين أجهزة الإعلام وفريق إدارة الأزمات يجب أن تتم معالجتها بدرجة عالية من الدقة والحيطه والحذر ، وهناك بعض الاعتبارات يجب مراعاتها أثناء التعامل مع الإعلام عند حدوث أزمة بالمنظمة .

١- يجب تلبية احتياجات أجهزة الإعلام التي تتطلب معرفة الحقائق بسرعة ودقة ووضوح .

٢- الإعلان عن الحقائق وتطورات الموقف بصورة واضحة لا تقبل الالتباس حتى لا يحدث تحريف فيها .

٣- الاعتراف بالأخطاء وتوخي الأمانة والصدق في نقل المعلومات وتوضيح أسباب حدوث الأخطاء لأن إنكارها ومعرفة الإعلام بها من جهات أخرى ممكن أن يؤدي إلى موقف غير مستحق من جانب الإعلام في تغطية الأزمة .

٤- مواجهة الغموض وعدم التأكد والانفعال العاطفي المصاحب للأزمات .

٥- عدم اتخاذ المنظمة موقف الدفاع عن النفس والإجابة على التساؤلات بثقة ومصداقية .

٦- إعداد قائمة بالإجابات عن الأسئلة المتوقعة مثل عدد الوفيات أو الإصابات والخسائر وقت حدوث الأزمة .

٧- يجب محاولة كسب ثقة وتعاون وتعاطف الإعلام والموظفين والرأي العام .

٨- عدم إصدار تعليقات خارج الإطار الرسمي المحدد من قبل فريق الإدارة للأزمات .

٩- الاستعانة بالمحامين والخبراء لتحديد الوسيلة التي يمكن بها معالجة الموقف وإعداد المذكرات والتصريحات اللازمة للإعلام .

١٠- مصداقية التعامل مع الإعلام بلا تضخيم ولا تصغير للأزمة ، ويجب التفريق بين الصدق والمصداقية ، فالصدق هو قول الحق والمصداقية هي عملية تاريخية تراكمية نتيجة الخبرة السابقة مع الفرد أو المنظمة .

١١- بحث جدوى إنشاء مركز للاتصالات مع الإعلام وهل تستدعي الأزمة ذلك .

١٢- توفير سجلات وإجراءات الأمان الخاصة بالمنظمة وإبراز أي تصرفات بطولية للعاملين أثناء مواجهة الأزمة.

١٣- الانتباه إلى الصور التي تأخذها أجهزة الإعلام ، فليس للمنظمة أي سلطة على الصور التي أخذت .

١٤- التحديد المسبق للرسالة التي ترغب المنظمة في توصيلها للرأي العام والأطراف المعنية .

ج - تحديد المتحدث الرسمي وتوفير التدريب له :

يجب تحديد متحدث أو متحدثين للتعامل مع أجهزة الإعلام ومن الأفضل اختيار أشخاص ذوي مستوى إداري عالٍ لخلق الثقة في تعامل المنظمة مع الأزمة . ولا شك أن الاختيار السليم للمتحدث الرسمي يعتبر من عوامل نجاح المنظمة في إدارة الأزمة ، ويجب أن يكون المتحدث الرسمي على علم كامل بكل تطورات وأبعاد الموقف والقرارات التي اتخذتها المنظمة أو فريق إدارة الأزمات والصفات المطلوبة في المتحدث الرسمي يمكن توضيحها في الآتي:-

- الخبرة والفهم للأسلوب السليم لمخاطبة الجمهور والأطراف المعنية.

- العلاقات الجيدة السابقة مع أجهزة الإعلام والأجهزة الحكومية .

- الصدق والمصداقية والسمعة الطيبة.

- موضع ثقة في المنظمة ومعروف عنه الولاء.

- الذكاء والفتنة وسرعة البديهة والثبات والثقة بالنفس .

- يفضل أن يكون على مستوى تنظيمي مرتفع .

ويجب أن يتلقى المتحدث الرسمي تدريباً مسبقاً للتعامل مع أجهزة الإعلام حتى يمكن التعامل بكفاءة وفاعلية معها . كما يجب ملاحظة الآتي عند مواجهة أسئلة الإعلام :

- تجنب الإسهاب في سبب الكارثة ، وحجم الخطأ والمسئوليات والوقت المحتمل للتوقف عن العمل .

- الحذر من ذكر أسماء الضحايا حتى يتم التأكد من إخطار عائلاتهم .

- الأفراد عادة يميلون إلى تذكر الإجابة وليس السؤال . ولذلك يجب إعطاء الإجابة التي ترغب المنظمة في توصيلها ولا يهتم السؤال .

- يجب على المتحدث تحويل السؤال الذي لا يرغب في الإجابة عنه .

د - دور الإعلام في الأزمات من وجهة نظر المنظمات :

تري أغلب المنظمات أن الأجهزة الإعلامية تسيطر على المعلومات وتعمل كمرشح لما يتلقاه الجمهور من أخبار وكيفية تفسير الكوارث ، من خلال تناول الإعلام أو عدم تناوله لقضايا يمكن أن تؤثر على السياسات العامة التي تتخذ وكيفية تنفيذها والمعلومات التي تتم تغطيتها ، ورؤيتهم وآرائهم والنعمة التي يقدمون بها الموضوع يمكن أن تحدد أو تظهر الأحداث وتشكل اتجاهات الرأي العام ، وتظهر الضغوط السياسية والاجتماعية والثقافية التنظيمية السائدة لمجتمع معين بوضوح عند مقارنة اختلاف التغطية الإعلامية لحدث واحد في مناطق مختلفة من العالم وكذلك اختلاف طريقة تناول المخاطر .

هـ - دور الإعلام في الأزمات من وجهة نظر أجهزة الإعلام :

لا شك أن الإعلام يمثل بؤرة اهتمام الرأي العام عند حدوث أزمة أو كارثة، والإعلام يمكن أن يلعب دوراً جدياً وحيوياً في التوعية بالأزمات والمخاطر المحتملة ودور الإعلام الرئيسي من وجهة نظر المسؤولين والمشتغلين بالإعلام هو التأكيد على صالح المواطن وتبصيره بكل ما يمكن أن يضره وخلق إحساس بالمسئولية الجماعية وتأكيد روح التكامل والتعاون ، ويسعى الإعلام عند حدوث أزمات إلى الحصول على المعلومات اللازمة والقيام بالاستعانة بالخبراء لإجراء التحليلات والتعليقات والهدف هو خلق رأي عام واع ومهياً لامتناس ما حدث .

ومن الضروري في كل مرحلة من مراحل الأزمة إعداد تقرير إعلامي يتناول جميع عناصر الأزمة وتأثيرها وخاصة فيما يتعلق بالجمهور والرأي العام ويجب العمل على توفير المصداقية مع الجمهور التي تعتمد على سوابق ثابتة في خدمته واحترام ذكائه وعدم الاستهانة بقدراته على التمييز والتعرف على النغمة الصحيحة والعزف على الوتر الحساس دون إثارة مبالغ فيها للمشاعر التي ينبغي أن يكون هناك قدر كاف من المعرفة بها من جانب المسؤولين بالإعلام .

المبحث الرابع : الدفاع المدني :

أولاً : مفهوم الدفاع المدني :

(Civil Defense)

٥

٥ ٥ ٥ ٥

(: éññè ù)

٥

٥ ٥ ٥

ù

٥ ٥ ٥

(: éñî ì) ù

٥

ù

:

٥ ٥

٥

ù

(: éññî)

ù :

٥ ù ٥ ٥ ٥

(: éññî)

ù

٥

ù

ù

ù

٥ ٥ ٥

ù ù

(: éññé)

: :
 éñèi /i /é Õ ÕÕ éèi î /é/é .é
 Õ éèi î /é/é éèè
 , Õ Ù
 Ù Õ éèi î
 .(î é : éññî ,) ()
 :
 Õ Õ Ù Õ éèi î .é
 Õ Ù , Ù Õ éèi ð .ê
 Õ
 : èèèé , Õ Õ Õ)
 .(éi
 , Õ Õ Õ Õ éèi î .è
 Õ Õ Ù Õ éèðè .i
 Õ
 , , , , , Ù , Ù
 .(êé Õ èè : éñññ ,)
 Õ éèðè/èè/éð .
 Õ Õ Õ Õ éèðè/èè/é éi è
 Ù
 , Ù Ù

Õ Ù

Ù

õ ò . ì

Õ Ù Õ éëď /èè/èì î đ đ

õ

õ õ õ)

.(èè ÕÕ éď : èèèé

Ù Õ éëďì /èé/éî ñ Õ éëďì .ì

(ì : éññì)

õ õ

Ù

- . õ õ -
- . õõ Ù -
- . õõ Ù -
- . õõ Ù -
- . õõ -
- . õõ Ù -
- . õõ -
- . õõ -

õ õ õ .đ

Õ éëďì /èè /è / /é Õ éëďì /é/

: (ì ì : éññì)

. õõ -

. õõ -

. õõ -
 . õõ -
 . õõ -
 . õõ -
 . õõ -
 . õõ -

ù õ éi èi .ñ
 : éññi , õõ) õ õ éi èi /éé/èñ èi ï
 : (i ð

. õõ -
 . õõ -
 . õõ -
 . õõ -
 . õõ -
 . õõ -
 . õõ -
 . õõ -
 . õõ -
 . õõ -
 . õõ -
 . õõ -
 . õõ -
 . õõ -
 . õõ -

ù õ éi èi .éè
 õ
 õ (i è)

õ) õõ éëñî õ õ õ

.(êê : éñññ

õõ éî èî /èé/èè õ ê õ

.éé

: éññî õõõõõõ)

ù

: (è - ì ñ

. õõ

-

. õõ

-

. õõ

-

. õõ

-

. õõ

-

. õõ

-

. õõ

-

. õõ

-

. õõ

-

. õõ

-

. õõ

-

. õõ

-

è õõ

-

ù

.éé

:

.

-

.

-

.

-

õ

õ éî èî /èé/èè

èè/

.éè

éè

,

éè

,

ùõ

ù

: êèèé , õõ

)

.(ëé

õ

õ

õ

ù

õ éì èï /éè/êî

õ

.

:

ù

. õõ

-

. õõ

-

. õõ

-

. õõ

-

. õõ

-

. õõ

-

. õõ

-

. õõ

-

. õõ

-

. õõ

-

. õõ

-

. õõ

ù

-

.(ë : êèèé ,

)

:

:

õ

.

õ

õ

ù

.

ù

:

õ é

Ù Õ ê
Õ ë

Õ ì

.(ê : éñññ ,)

Õ

Õ î

Õ ï

Ù

: éññî , ÕÕÕÕ)

Õ Õ ð

.(êî Õ ê

ùÕ Õ

Ù Õ ñ

.(ééè : éññî ,)

Õ éè

Õ éé

.(êî : éññî ,)

Õ Õ Õ

Õ éé

.(êë : éñññ ,)

Ù

Õ éë

, Õ) Õ Õ

ÕÕ

Ù Õ éî

.(ééè : éññî

Õ Õ Õ Ù

Õ é

Õ Õ Õ

Õ éî

õ õ õ

Õéí

õ õ ù

Õéð

õ) õ õ

Õéñ

.(èí Õêî : éñññ

:

ù

Õ é

ù

Õ ê

õ õ õ õ ù

Õ ë

õ

ù

Õ ì

ù

õ

õ

õ

Õ î

õ õ õ

Õ ï

Õ ð

) õ õõõ õ ù õ õ õ ñ

.(î Õî : éñðî

Õ Õ Ù Õéè
 Ù Ù Õ éé
 .(éèñ : éññî) Õéè
 Õ Õ Ù Õéè
 Õ Õ Õéì
 Õ Õ Õ Õ Õé
 Õ Õ Ù
 Ù Õéì
 Õéì
 .(ééè ÕÕ éèñ : éññî)
 Õ éð
 Õéñ
 .(èð : éñññ

رابعاً : التخطيط الإعلامي في الدفاع المدني :

أ – جهود الدفاع المدني في مجال رفع مستوى الوعي :

Ù

Ù

- éè

è

- éé

è(éõé - éi ñ : êèèè , Ù)

:

-

õõ

Ù Ù

Ù

Ù

Ù

Ù

Ù

Ù

Ù

Ù

Ù

Ù

Ù

/

/

è(éi : êèèé ,) õõ

)

: (i - é

: êèèè ,

:

- è

-

è

è

-

è

-õ

è : - é
: Ù -
: -
è : - Õ
è : - ê
: -
è ù -
è ù - Õ
ù -
ù -
è : - ë
è -
è ù -
ù
è
: - ì
ù : -
è : -
è é

è è
 è
 è è
 è ù : - Õ
 :
 è é
 è ù ù ì è ì è è è
 ì ì è ð è ð
 ì è ì ì ð
 : è è
 ð è ì ì : ì è ì ñ ì ì è
 ð è ì
 ì è è
 ì ì ñ
 : è è
 / -
 è -
 è -
 è -
 è() ù -
 è -
 è -
 è -
 ù è ì
 è

: è

è - é

è - ê

è - ë

:() - í

ù ù ù

è ù

: -

è

ù

è(ð - ï : èèèé)

: ù

- é

ù

ù ù ù ù ù

è ù

ù - ê

è

- ë

è

()

- ì

è

Ù

-

è

- î

Ù

"

"

"

Ù

"

"

"

"

"

è

- ï

è(éî - ð : êèèé)

المبحث الخامس : الدراسات السابقة :

"

"

-é

: (éñđi)

õõ

õ

.

.

.

.

.

:

è

.

ù

è

èõ

.

è

.

ù

èõ

.

ù

ù

è

Ù

»

»

.

"

-ê

. (éñðð ») "

Ù

.

.

.

:

Ù

»

-

Ù

.

-

Ù

»

»

.

Ù

Ù

-

»

.

·
Ù

Ù

Ù

·
Ù

Ù

·
ÕÕÕÕÕÕ

"

: (éñõñ) "

-è

Ù

·
:

Ù

Ù -

-

س

س

"

-ì

: (éññè س) "

Ù

Ù

Ù

س

:

Ù

Ù

-

Ù

Ù

.

.

Ù

-

.

-

:

.

-é

Ù

-ê

.

Ù

.Ù

-ë

-

.

-

.

Ù

.

Ù

Ù

.

.

õõ

"

: (éññî) "

ù

ù

:

ù

ù

ù

ù

ù

ù

Ù

-

.

/

Ù

,

.

"

-î

: (éññi ,) "

Ù

Ù

.

.

.

:

Ù

-

.

Ù

-

.

-

Ù

-

س

س

.

"

-i

: (éñññ ,) "

Ù

Ù

Ù

Ù

Ù

Ù

Ù

Ù

.

س

.

Ù

Ù

"

-ð

. (èèèé) "

Ù

Ù

Ù

Ù

Ù

Ù

õõ

Ù

Ù

Ù

-

.

-

Ù

Ù

-

:

-

-

.

Ù

-

Ù

Ù

-é

-ê

-ë

-

Ù

Ù

الفرق بين الدراسة والدراسات السابقة :

Ù

:

-é

-ê

-ë

)

Ù

(éñõï

(éñõõ)

(éñõñ)

õõ

(éññè)

(éññî)

(éññï)

õõõ

(êèèé ,) (éñññ ,) ÕÕÕÕÕ
Ù ÕÕÕÕ

Ù

-

الفصل الثالث

الإجراءات المنهجية

ç	è-ê
ç	é-ê
ç	ê-ê
ç	ë-ê
ç	ì-ê
ç	í-ê

Õ

Ù

Ù

:

:

è-ê

Õ

Õ

Õ

Õ

Õ

Õ

Õ

Ù

Õ

Õ

Õ

Õ

Õ

Ù Õ

Õ

Ù

Õ

Õ

Õ

è (éñè - éõñ

: èèèè

)

:

é-ê

Õ

:

è

è Õ éî ê / éî ê

Ù

:

è

:

:

:

Ù

õ	õ				-é
					è
			ù		-ê
					è
è			õ	ù	-ë
è					-ì
			ù		-
					è
			:		ê-ê
õ	õ	õ			
õ			(êèõ)		(èi è)
õ	õ	õ			(ì è)
õ	õ	õ			
					è
			:		ë-ê
			:		-
õ	õ		(%ì è)		
õ	õ	ùõ	õ	õ	
õ					
õ	õ	(õè)			(éi)
õ	õ		(êêõ)		
ùõ	õ				
è (ê)	ù				(%éèè)

(é)

êêõ	-	-	êêõ	êêõ	
éèè	-	-	éèè	éèè	

: -

õ õ

:

: - è

(ë) ù

(ê)

êî ,ë	î è	èè ù
é,ë	ééí	ì è ù èè
ë,é	ï	è
éèè	êêõ	

õ (% é,ë) (ë) ù
 , (%êî ,ë) (èè) ù (ì è ù èè)
 , (% éñ,ë) (è ù ì è)
 . (% ë,é) (è)
 õ ù
 õ õ õ

õ õ õ

è ù

(èi ù

: ù

-

(ë)

ê ,è	ï	
õ,ë	éëë	
éî ,i	ëõ	
éèè	êêõ	

õ (õ,ë) õ

(i) ù

ù (%éî ,i)

(%ê)

è

õ ù

ù

õ õ õ ù

õ ù

õ

è

è ù

() ù

:

-

õ õ õ
 õ
 õ õ

ù

:

-

õ
 (i) õ ù õ õ

(i) ù

éë,î	ëé	ù
éî,ï	ëð	ð ù
ëé,é	ï é	éê ù ð
ëð,î	ðð	éê
éèè	éêð	

õ õ (% ëð,î) (i) ù
 (éê õ ù ð) (% ëé,é) (éê)
 õ (ð ù) (% éî,ï)
 () ù (% éë,î)
 ù ù
 õ õ õ õ õ õ õ õ õ

ۛ

: ì - ê

:

: -

Ù ()

:

- é

Õ

- ê

.

- ë

:

-

:

:

- è

Ù

Õ

Õ Õ Ù Õ ۛ Õ

Õ

Õ ۛ

ۛ

:

: -
:
· ù ù ù

: -
· Õ Õ Õ) ()

· ()
(é) () ()
· ()

:
:

:
· ð ù
:

:
· è è ù
:

:
· è è ù

:
 :
 . ñ ù
 :
 :
 . é ù
 : - é
 : -
 Õ Õ
 :
 ù
 : - è
 Õ Õ
 :
 ù
 ù
 ù
 ù
 Õ Õ Õ Õ Õ Õ Õ Õ Õ

-
-
-
-

Õ

Ù

:

- ê

: Ù
(i)

**ç,í éç	è	**ç,è ç	è	**ç,è è	è	** ç,í çì	è	** ç,í éè	è
**ç,í ì é	é	**ç, èé	é	**ç,èèì	é	** ç,ì ì è	é	** ç, èè	é
**ç,í í í	è	**ç,í èé	è	**ç,í í	ê	** ç,í èð	ê	** ç,í í è	ê
**ç,í ì í	ë	**ç,ì ì	ë	**ç,ì ì è	ë	** ç,ì òì	ë	** ç,ì èì	ë
**ç, èê	ì	**ç,ì ì ç	ì	**ç,ì ì í	ì	** ç,ì ì ç	ì	** ç,í èì	ì
**ç,í ðð	í	**ç,í ê	í	**ç,ì ì é	í	** ç,í çè	í	** ç,í è	í
**ç, éç		**ç,í éç		**ç,ì ðð		** ç,í èè		** ç,í òì	
**ç,í èé	ï	**ç,í èì	ï	**ç,í ì ì	ï	** ç,í í è	ï	** ç,í ì í	ï
**ç, èì	ð	**ç,í çè	ð	**ç,í í	ð	** ç,í èì	ð	-	-
**ç,ì éç	èç		-	**ç,ì í í	èç	** ç,ì èì	èç	-	-
**ç,í èð	èè		-		-			-	-
**ç,í çè	èé		-		-			-	-
**ç,í èç	èè		-		-			-	-
**ç,í ì é	èè		-		-			-	-
**ç,í í è	èì		-		-			-	-

è (è,èé)

Ù **

Õ

Õ

Õ

Õ

Õ

è (è,èé)

Ù

Ù

:

Ù

(đ)

Ù				
è, ðè	êêđ	đ	Ù	é
è, ðè	êêđ	éè		ê
è, ð ð	êêđ	éè		ë
è, ð ñ	êêđ	ñ		ì
è, ñè	êêđ	é		

õõõ ò ò

õõ ò ò

õ ò ò ò

) Ù

(Cronbachs Alpha)

õ ò (è, ðè) (

Ù)

õ ò ò Ù)

(è, ðè) (

õ ò (è, ð) (

(ò ò ò ò)

Ù) (è, ð ñ)

(è, ñè) (

õ ùõ ò

(è, è)

õ

õ ()

Ù

:

í - ê

õ

" SPSS "

:

Ö Ö -é

Ù (Pearson) Ù -ê

Ù (Cronbachs Alpha) Ù -ë

-ì

Ù (ANOVA) Ù -

Ö Ö Ö

Ö Ö (é) -î

Ù ¹ (Scheffe) -ï

¹ (T- Test) -ð

Ù

الفصل الرابع

عرض نتائج الدراسة وتحليلها
وتفسيرها

:

õ

õ õ

ù

:

ù

ù

õ õ

õ ùõ õ

õ õ õ õ

ù

ù

ù

:

:

:

ù ù

ù 1

õ

ù ù

ù

Õ

è

Ù

(ée) Ù

è

(èç)

	P											
Ù	**è,è	èi è,ï	è,ðï ï	ì ,èi	éèi	î ñ	êè	î	ë	%	Õ Õ Õ Õ è	é
					,i	èè,ë	éè,é	ê,î	é,ë			
	**è,è	éðñ,ì	è,ðï	ì ,èi	éè	ðï	èè	ï	èè	%	Õ Õ Õ Õ è	ê
					ì î ,é	èï ,ð	éè,é	è,é	è,ñ			
	**è,è	éi î ,ñ	è,ñèï	ì ,ééé	ééè	î ï	ì è	ï	ë	%	Õ Õ Õ Õ è	
					ì ñ ,é	èð,é	éð,ì	è,é	é,ë			
	**è,è	éi î ,	è,ðññ	ì ,ééè	ééé	ðï	èè	ð	ë	%	Õ Õ Õ Õ è	î
								è,	é,ë			
	**è,è	éi î ,é	è,ñèè	ì ,éi	ñï	ñé	èi	ñ		%	Õ Õ Õ Õ è	ð
					ì è ,	èñ,ñ	éé,ì	è,ñ	é,è			
	**è,è	éi é,ì	è,ñi ñ	ì ,èñ	ñ	ï ð	ì è	éé	ì	%	Õ Õ Õ Õ è	ë
					ì é,ì	èi ,éè	éi ,	ì ,ð	é,ð			

(èç)

	P											
	**è,è	èi é,é	è,ðñî	ì,î	ðë	ðð	ìî	ñ	é		Õ Õ õõ õõ õ õ õ è	ï
	**è,è	î é,é	é,èð	ë,ì	ìî	î é	ïï	ëï	ï		Õ õõ õõ õõ õõ õõ è	ï
			ç,ðé	è,è								

(éè) Ù

Õ (î,é) Õ

Õ (ì)

è

(%ðî,) Ù

Ù

Õ

Õ Õ Õ Õ (î,è)

:

Õ Ù

-é

Õ Ù

ùõ (% ðî,è)

ù (î,ëî)

Õ (%è,ñ)

è

Ù

Ù

- ê

Õ Õ Õ Õ Õ Õ
(% ðê, ñ)

¸ (ì , êì)
(% ì , è) Ù

¸ Õ
¸ (ì , êéé) Õ Õ
(% ì , ì) Ù Õ

(% ì ì , ê)

- ë

Õ Õ Õ

Ù

- ì

Õ Õ Õ Õ
(% ðé, é)

¸ (ì , êéè)
(% ì , ð) Ù

Õ
ÕÕÕ
Ù

(% ðê, ì)

¸ (ì , éì)
(% ì , é)

-

¸ Õ Õ Õ Õ Õ
¸ (ì , èñ) Õ
(% ì , ì) Ù
Õ

(% ì , ñ)

Ù

- î

õ
õ (ì , è ì) õ õ
(% ì , ð) ù (% ì , è)
õ õ

õ õ (è , ì) ù
ù
õ õ
õ õ (ì , é)
õ
õ õ :
õ õ õ ()
õ õ (% ì ì , è) õ (è , ì)
õ õ õ (% é ñ , è) ù

:
- é
- ê

: ù
ù õ õ õ õ -
ù -
õ õ õ -
ù -

Õ

- Õ

.

Ù

-

Õ

Õ

-

Õ

Õ

ùÕ

Õ

- è

Õ

:

Õ

(éñđi)

Ù

(éñđñ)

(éññè)

Õ

Õ

Õ

Õ

Ù

Ù

Õ

(éññi)

(éñññ)

Õ

Ù

Õ

Õ

Ù

Õ

ù

Õ

Õ

Õ

Õ

Ù

Õ

(èè)

	P													
Ù	**è,è	ééñ,î	è,ðéð	ì ,éé	éé	ðé	èì	ï	é		ò	ò	é	
					è,ì	ë ,	éè,	ë,é	è,ì	%	ò	ò		
	**è,è	éèî ,ê	è,î ñ	ì ,é	éèé	ðî	ë		-		ò	ò	ù	ê
					ì ì ,î	ëï ,î	é ,ì	é,é	-	%	ò	ò	ò	
	**è,è	éð ,ñ	èðé	ì ,éé	ñî	ñé	éé	ï	é		ò	ò	ñ	
					ì è,é	ì è,ð	éè,î	è,é	è,ì	%	ò	ò		
	**è,è	é ,ì	è,ðð	ì ,éé	ñé	ðî	ëñ	éè	é		ò	ò	éè	
					ì è,ì	ëï ,î	éï ,é	ì ,ì	è,ì	%	ò	ù		
	**è,è	éí è,î	è,ðî	ì ,éé	ð	ñ	ëñ	î	ë		ò	ù	ð	
					ëï ,é	ì é,ì	éï ,é	ê,î	é,é	%	ò	ò		ò
	**è,è	é ì ,ì	è,ðî	ì ,èð	ðé	ñé	ì	î	é		ò	ò	è	
					ëï ,é	ì è,ð	éñ,î	ê,î	è,ñ	%	ò	ò		ò

(èè)

	P											
	**è,è	éèð,è	è,ðñî	è,ñ	ï ì	ï ñ	î ï	î	é		Õ Ù Õ Õ / Õ Û Õ Õ Õ Õ	ì
	**è,è	ééê,ì	è,ñðé	è,ñ	ï	ñé	ì è	éì			Õ Ù Õ Õ / Õ Õ Õ Õ Õ Õ	
	**è,è	ééð,è	è,ñèè	è,ðñ	î ï	ð	î è	éè	è		Õ Õ Õ Ù Õ Ù Û Õ Õ Ù Õ / Õ Õ Õ	ï
	**è,è	ñî ,ð	è,ññ	è,ðî	ï è	ï è	î è	éð	é		Õ Ù Õ Õ / Õ Õ Õ Õ Õ Õ	î
			ç,ï ï	è,çï								

ÛÕ

(éé)

Ù

(î ,èð)

Õ

Ù

- ì

Õ

(% ì ð, é)

¸ (ì, éë)

(% ì, ð) Ù

Ù

Ù

-

Õ

Õ

Õ

Õ

(% ì ñ, è)

¸

(ì, éé)

Õ

Ù

(% è, ñ) Ù

- î

Õ

Õ

Õ

(% ì î, ð)

¸

(ì, èð)

Õ

(% è,) Ù

Õ

Õ

Õ

Õ

(% ì è, è) Ù

Ù

Õ

Õ

Õ

Õ

Ù

Õ

Õ

Ù

Ù

Õ

¸ (ì, èð)

Õ

:

/

Ù - é

(Õ)

(% î è, î) Õ

Õ

Õ

¸ (è, ðî)

Õ ù - Õ

-

Õ Õ ùÕ - è

:

Õ / ù -

Õ ù ù -
Õ / ù ù

(éñđi)

Õ ù / ù

Õ Õ Õ (éññè) Õ

Õ

Õ Õ ùÕ (éñññ)

Õ ù

ù ù

Õ Õ

Õ Õ Õ

Õ

Õ Õ

Õ ÕÕ Õ ÕÕ Õ Õ Õ Õ

õ õ ù /
õõ õ

õ / ù

õ

õ ù ù
/ õ

. (éì ë : èèèê)

:

:

: ù ù

õ õ 1

õ

ù

ù ù ù

õ õ ù õ õ õ

ù

ù

(éê) ù

(èé)

	P											
Ù	**è,è	éñî ,î	è,îî	ì ,ê	ñî	ñî	èì	ê	é	%	Õ Ù	é
					ì ê,	ì é,ê	éì ,ñ	è,ñ	è,ì		Ù Õ /	
	**è,è	éí ê,è	è,ðî	ì ,éí	ññ	î ð	ì è	î	é	%	Õ Ù	
					ì è,ì	èì ,ê	éð,ñ	è,é	è,ì		Ù Õ Õ Õ	
	**è,è	éð,î	è,ðî	ì ,éí	ééé	î î	ì è	î	è	%	Õ Ù	è
					ì ñ,é	éð,é	éð,ì	è,é	é,è		Õ Õ Õ Õ	
	**è,è	ééé,è	è,ñè	è,ñè	î é	ðè	î è	éè	è	%	Õ	éè
					èñ,ð	éì ,ð	éì ,è	î ,é	è,ñ		Õ Ù	
	**è,è	éèñ,è	è,ñî	è,ðî	î î	ð	ñ	éè	ì	%	Õ Ù Õ Õ	î
					èñ,ì	èì ,è	è ,ñ	,ì	é,ð		Ù Õ	
	**è,è	éèð,ì	è,ñ	è,îî	ì è	ðñ	î è	éñ		%	Ù Õ	î
					éð,ñ	èñ,è	éé,î	ð,è	è,è		Õ Õ Õ	

(èé)

	P											
	**è,è	éèè,ñ	è,ñî	ë,î ë	ì ë	ðð	ï é	êê	ì		Õ Ù Õ è	ð
					éð,ñ	ëð,î	ëé,é	ñ,î	é,ð	%		
	**è,è	ðî,î	é,è	ë,î	ì	ðê	ï è	êî			ÕÕ Ù ÕÕ Õ è	ë
					éñ,î	ëî,è	ëè,î	éé,ì	è,ê	%		
	**è,è	ñè,	è,ñð	è, ð	ì ë	ï ñ	ï ï	ê	ì		Ù è	ì
					éð,ñ	ëì,î	ëè,ð	éé,è	é,ð	%		
			è,ñè	è,ðî								

Ù

(éé)

Ù

Õ (ë,ðî)

(î,è - ë,ê)

è

Ù

Õ

(%ëè,è) Ù

Ù

Ù

Õ

Õ

Õ

Õ

(î,è)

:

Õ

/

Ù

Ù

-é

Õ (î,è)

Ù

(%é,è) Ù

ÕÕÕ

Õ

ÕÕ

(%ðë,î)

Õ / Ù Ù

Õ Õ Õ Ù Ù - ê

Õ Õ (ì , éî)
(% ë ,) Ù (% ï ï , î)

Õ Õ Ù - ë

Õ Õ (ì , èî)
(% ì , î) Ù (% ï ï , ê)

ÕÕ ÕÕ Ù

Õ Õ (ë , ñè - ë , ð)
Ù Ù

(ë , ðî) Õ
Õ Õ Õ

:

Õ Õ Ù - é

(ë , ð) Õ ()

ÕÕÕÕ ÕÕÕÕ Õ (% ë ,)

Õ Õ Ù (% éê , ð) Ù

Õ Ù - ê

ÕÕ (ë , î è)

(% éè , î) Ù (% , î)

Ù

:

õ õ ù - é

õ õ õ ù - ê

ù

: ù

õ / ù ù -

. ù ù -

ù -

ùõ õ ù - ë

:

. ù -

. ù -

õ (éñđi)

/

ù

ù

ù

(éññè)

ùõ ù õ õ (êèèé)

õ õ ù ù

õ ù

/

ù

ù

õ

õ

õ

õ õõ õõ õõ õ õ

(èè)

	P											
Ù	**è,è	êêè,è	è,ïï	ì,ë	ééí	ï ð	ëê	é	é	%	ù õ õ ù è	ï
					è,ðï	èì ,éé	éì ,èì	è,ìì	è,ìì			
	**è,è	éì ì ,è	è,ï è	ì ,èì	éè	ñ ð	èì	-	é	%	õ ù õ õ õ õ	é
					ì ì ,é	ì è,è	éè,	-	è,ì			
	**è,è	éðï ,ï	è,ðï	ì ,èì	éèè	ðï	ë	ì	ê	%	õ õ è	ñ
					ì ,éð	éï ,ðï	é ,è	é,ì	è,ðð			
	**è,è	ééè,ï	è,ïï	ì ,éé	ñé	éèé	èè	î	-	%	õ õ õ õ õ õ õ õ õ õõ õõ	ë
					èñ,ñ	ì ì ,è	éè,è	è,î	-			
	**è,è	éì î ,è	è,ðñ	ì ,éé	ééí	ï î	ëï	ï	è	%	õ õ õõ ùõõ õ õ ù õõ õõ è	ð
					ì î ,	èè,è	éì ,è	è,é	è,ñ			
	**è,è	ðï ,î	è,ðè	ì ,éí	ñ	ðé	ìï		-	%	õ õ õ õõ õõ õ õ ù õ õ è	î
					ì é,ï	è ,	éè,î	è,è	-			

ò ò ùò ù ù
 (ì , è)
 (% è , ðð) ùò ò ò (% ð , èð)
 ò ùò ù

ò ù - è
 ò ò
 ò (% ðñ , é) (ì , èì)
 ò ò ò ù (% è , ì) ù

ò - è
 ò ò ò
 ò ò ò (% ðê , èê) (ì , èì)
 (% ê , î è) ù

ò ò - ì
 ò
 ò (% ðì , ê) ò ò ò (ì , êé) ù
 ò ò ò (% ê , î) ù
 ò ò

ò ò ù ù -
 ò
 òò (% ì ñ , ð) ò ò (ì , êé) ò ò

ùõ õ õ õ õ (% ì ,è) ù
· ù

ù - î
õ õ , õ
, (ì ,éì)
(% ê ,ê) ù (% ï ï ,ê)
ù

õ - ï
õ õ õ ,
(% ðè ,ê) , (ì ,éì)
õ õ (% é ,ð) ù

·
ù õ õõ õõ õ
õ õ , (è ,ñì - è ,ððì)
õ õ ù ,
õ õ õ
õ õ , (ì ,éî)

:
õ - é
õ ,
(% î ï ,é) õ õõ , (è ,ðì) ()
õ (% , ï) ù

- ê

(% i è, î)
õ õ

(% ë, ñì)
(% , è) ù

:

õ õ õ õ

õ - é

õ
ùõ

ù - ê

:

õ ùõ õ ù

õ -

ù -

õ õ õ

õ -

ù ù ù - õ

õ -

ù ù - è

:

Õ Õ (éñđi)

Ù

Õ (éñđñ)

Õ

Õ Õ Õ (éññî)

Ù

Õ Õ

Õ

Õ Õ

Ù

Ù

Õ

Ù

Õ Õ (éđè èèèè)

Õ

Õ

Ù

Ù

:

:

:

Ù

Õ Õ 1

Õ

Ù

Õ

Õ

Ù

Ù

Ù

Ù

Õ

Õ

Õ Ù

è

(éì) Ù

è

Ù

(èè)

	P											
Ù	**è,è	êêè,ð	è,ðè	ì,ëè	ééñ	ï è	éé	ë	ê	%	Õ è	é
					ê,ê	ëè,è	éè,î	é,è	è,ñ			
	**è,è	éñì ,	è,ðì	ì,èì	ééé	ï	èì		é	%	Õ è	ð
					ì ð,ì	ëè,ñ	é ,ð	ê,ê	è,ì			
	**è,è	êèè,ñ	è,ðì	ì,ê	ééé	ñì	ê		ë	%	Õ Õ Õ Õ Õ Õ è Ù	éè
					ì ì,è	ì é,ê	éé,è	ê,ê	é,è			
	**è,è	éí è,	è,ðì	ì,é	ðñ	ñì	èè	ñ	é	%	Õ Ù Õ / Õ è Ù	è
					èñ,è	ì é,é	éí ,	è,ñ	è,ì			
	**è,è	é ,ê	è,ðñ	ì,éì	ñì	ðè	ì é	ð	ê	%	Õ Õ Õ è /	ê
					ì é,ê	èì ,ì	éð,è	è,	è,ñ			
	**è,è	é è,î	è,ñ	ì,éì	éèì	î	ì ì	éè	ê	%	Õ Õ Õ Ù Õ è	éì
						ì ,î	èè,î	ì,ì	è,ñ			

(èë)

P											
**è,è	é è,ì	è,ðñ	ì,ée	ñ	ĩ ñ	ì	ï	é		õ õ õ	
				ì é,ï	èì ,î	éñ,ï	ë,é	è,ñ	%	õ õ ù	
**è,è	éí ð,	è,ðñ	ì,ée	ðì	ññ	èì	ï	ì		⊘ ⊘ ù⊘	éê
				ëï ,ð	ì ë,ì	éì ,ñ	ë,é	é,ð	%	⊘⊘ ⊘⊘	è
**è,è	éì ë,ñ	è,ñé	ì,èè	ñé	ðè	ì ì	ð	é		õ õ	é
				èñ,ñ	ë ,é	èè,î	ë,	è,ñ	%	õ	
**è,è	éì ñ,ï	è,ðñ	ì,èñ	ðì	ðñ	ì ë	ï	ë		⊘⊘ ⊘⊘	ï
				ëï ,ï	èñ,è	éð,ñ	ë,é	é,ë	%	ù õ	è
**è,è	éèñ,ñ	è,ñð	ì,è	ðè	ðì	é	ï	é		⊘ ⊘ ⊘	î
				ëï ,è	ëï ,ï	èè,ì	ë,é	è,ñ	%	ù⊘ ð	è
**è,è	éì ,î	è,ðì	ì,è	ì é	ñð	ì ð	ñ	é		õ õ ù	ì
				èé,é	ì ë,è	èé,é	ë,ñ	è,ñ	%	ù ù õ õ / õ ⊘⊘ ⊘⊘	
										ù⊘ ⊘ /	è

(èë)

	P											
	**è,è	éi è,è	è,ðì	ì,è	ïì	ñé	î	ì	è		$\bar{\bar{o}}$ $\bar{\bar{o}}$ $\bar{\bar{o}}$ $\bar{\bar{u}}$ è	ñ
	**è,è	éi ì,ì	è,ðì	è,ñî	î	ññ		ð	é		$\bar{\bar{o}}$ $\bar{\bar{o}}$ $\bar{\bar{o}}$ $\bar{\bar{o}}$ $\bar{\bar{u}}$ $\bar{\bar{u}}$ è	éé
	**è,è	ññ,î è	é,èè	è,ðì	ï è	ïï	ñ	éè	î		$\bar{\bar{o}}$ $\bar{\bar{o}}$ $\bar{\bar{o}}$ $\bar{\bar{u}}$ $\bar{\bar{o}}$ è	éè
			è,ðð	ì,éé								

ù

(éi) ù

õ õ õ õ õ

(õ ì,é)

(ì,éé)

õ õ õ

õ õ õ

è

õ (%ðì,ì)

ù

õ õ õ

ù

(ì,è)

õõ õ

Õ Ù
 : à
 ù Õ -é
 Õ (% õ ì , ê) (ì , ë)
 . (% ê , ê) Ù
 Õ -ê
) Õ (ì , è ì
 (% ê , î) Ù (% õ é , î
 .
 Õ Õ -ë
 Ù
 (% õ ,) (ì , ê)
 . (% ë ,) Ù
 ù Õ / Ù -ì
 Õ Õ Õ
 Õ Õ (% õ é , é) (ì , é)
 . (% ì , ë) Ù
 / Õ Õ Õ -
 Õ Õ Õ
 Õ Õ (% ì ì , î) (ì , è ì)
 . (% ì , ì) Ù
 Õ Õ Õ -î
 Õ Õ Õ Ù
 Õ (% ì ì , é) (ì , è ì)
 . (% , ë) Ù

Õ Ù Õ

-éë

Õ

Õ Õ (% î ê, î)

Õ (ì , è)

(% ë, é) Ù

Õ Õ

Õ

Õ

Õ

Õ

Õ

Ù

Õ

Õ

Õ

Õ (ë, ñî - ë, ðï)

Ù

Õ Õ

Õ

Õ

Ù

Õ Õ

Õ (ì , éé)

Õ

Ù

:

Õ

Õ

()

Ù

Õ

Õ

Õ

(% î , ð)

Õ (ë, ðï)

(% ð, ë)

Õ

-é

Ù

-ê

:

Ù

Õ

Õ

Õ

Õ

-

Ù

õ õ / õ ù -

õ ù . ù - õ

õ ù / -

õ ù -

õ -

õ ù õ õ õ -

ù -

õ / ù ù - ù

. / ù -

õ ù - è

õ õ ù :

.

Õ (éñđi)

Ù

Õ (éñđñ)

(éñññ)

Õ Õ Ù Ù

Õ Õ (êèèé) Õ

Õ Õ Ù

Ù

Ù Õ Õ Ù

Õ

Õ

Õ

/

Ù Ù

Õ Õ Ù /

Õ Õ Õ

Õ Ù Õ Õ Õ :

:

Õ Õ Õ Ù :

Õ Õ Õ Õ Ù

Õ Õ Ù Ù :

o

Ù

õ

õ

õ

õ

ù

- é

:

õ

ññ ñ ññùññ ù

(éí) ù

õ

õ

((éí)

è,	è,i é	éí ,ðéí	ë	è,i é		ù
		êë, ëi	êèi	ëi ê,éi		

(è,è)

(éí) ù

õ

õ

õ

õ

õ

õ

õ

õ

õ

õõ

õ

õ

õ

õ

õ

-ê

:

õ õ

ù (éi) ù

ù ò

ù

(è)

è,èõõ	é,èèñ	êì ,èì é	ì	ñì ,èì ì		
		êè,ì êè	êêè	êè ,èéè	ù	

ù (è,è) ò

(éi) ù

õ

ù

õ õ õ õ

ùõ õ

- è

:

õ õ ù (éõ) ù
õ õ õ

(èi)

è,éõ	é,î êë	ëï,ï é	ë	ééë,ê ì		
		êë,ê î	êèì	èèñ,ì êî	ù	

õ õ õ õ õõ (éõ) õ ù õ
(è,è) õ

õ

õ

õ

:

ù

(éñ)

ù

õ

õ

. ù

(èð)

* è,èèè	ì ,ì éê	éèì ,ññè	ê	ééè,ññì		
		êê,ì è	êê	éèð,î ñè	ù	

.(è,è)

(éñ)

ù

õ

õ

õ

õ

õ

õ

õ

õ

õ

õ

õ

ù

(Scheffe)

(èè)

ù

õ

õ

õ

õ

. ù

(éç)

(Scheffe)

Ù				Ù		
ë	ê	é	èì ,èë		é	
			ëê,ï ëï		ê	
		*	ëè,ñï ì		ë	

è (è,è)

Ù •

Õ

(èè) Ù

Õ Õ

Ù Ù

Ù (èè,ñï ì) Ù (èì ,èë) Ù

Õ

Ù

Ù

Õ ÙÕ

Ù

Õ

:

Õ Õ

-é

Õ Õ

Õ Õ

Ù

Õ

Õ ÕÕÕ ÕÕ

الفصل الخامس

نتائج وتوصيات الدراسة

٥ - ١ نتائج الدراسة .

٥ - ٢ توصيات الدراسة.

يتناول هذا الفصل عنصرين رئيسيين هما : عرض لأهم نتائج الدراسة ، وطرح لتوصياتها .

٥ - ١ نتائج الدراسة :

بعد أن تم تفسير وتحليل البيانات المستقاة من أجوبة المبحوثين خلصت الدراسة إلى نتائج سوف يتم عرضها حسب أهمية العبارات .
أولاً : نتائج المحور الأول (دور الإعلام في إدارة العلاقات العامة بالدفاع المدني في التخفيف من حدة الأزمات والكوارث) :

- ١ - للإعلام دور مهم جداً في التخفيف من حدة الأزمات والكوارث .
- ٢ - أن ابرز عناصر دور الإعلام في التخفيف من حدة الأزمات والكوارث من وجهة نظر العاملين في الدفاع المدني ووزارة الإعلام تتمثل فيما يلي :
 - أ - تزويد الجماهير بالحقائق للحد من انتشار الشائعات والأخبار الكاذبة حول الأزمات والكوارث .
 - ب - تخصيص متحدث رسمي يتمتع بالخبرة والكفاءة للإدلاء بالتصريحات حول مسار الأزمة أو الكارثة للحيلولة دون تفاقمها .
 - ج - المحافظة على سرية الاتصالات والعمليات لإحباط عمليات السلب والنهب المحتملة .
 - د - توجيه رسائل إعلامية لرفع الروح المعنوية لدى المواطنين للحد من الآثار النفسية السلبية الناجمة عن الأزمات والكوارث .
 - هـ - عرض الحقائق بأسلوب علمي متوازن يبعث الطمأنينة وبالتالي الحد من الآثار النفسية السلبية .
 - و - إعداد التصريحات قبل الإدلاء بها للحد من أصدائها وتأثيراتها السلبية المحتملة .
 - ز - اختيار الوقت المناسب لتزويد الجماهير بالمعلومات للحد من تدهور الأوضاع الأمنية .

٣ - إن العنصر الذي يراه العاملون في الدفاع المدني ووزارة الإعلام أقل أهمية في التخفيف من حدة الأزمات والكوارث هو : تجنب نشر صور الدمار للحيلولة دون انتشار الذعر بين المواطنين .

ثانياً : نتائج المحور الثاني (الخطط الإعلامية المعدة من قبل إدارة العلاقات العامة بالدفاع المدني لمواجهة الأزمات والكوارث) :

١ - الخطط الإعلامية المعدة من قبل إدارة العلاقات العامة بالدفاع المدني مهمة جداً لمواجهة الأزمات والكوارث .

٢ - أن ابرز عناصر الخطط الإعلامية المعدة من قبل إدارة العلاقات العامة بالدفاع المدني لمواجهة الأزمات والكوارث من وجهة نظر العاملين في الدفاع المدني ووزارة الإعلام تتمثل فيما يلي :

أ - اشتراك خبراء الدفاع المدني الذين يتمتعون بالكفاءة والمقدرة في وضع الخطط يسهم في نجاح مواجهة الأزمات/الكوارث .

ب - اشتغال الخطط على تعليمات الدفاع المدني لتوعية المواطنين بإجراءات الأمن والسلامة الواجب اتباعها عند وقوع الكارثة يقلل من الخسائر التي تنجم عن الأزمات والكوارث .

ج - حرص الخطة على الحفاظ على الصورة الذهنية الإيجابية للدفاع المدني يزيد من فرص نجاحها في مواجهة الأزمات والكوارث .

د - اهتمام المسؤولين بالمتضررين وأسره عبر وسائل الإعلام يزيد من فاعلية الخطة في مواجهة الأزمات والكوارث .

هـ - دقة وشمول ومرونة الخطة وتجسيدها لجهود الدفاع المدني يزيد من فاعليتها في مواجهة الأزمات والكوارث .

و - إعداد الخطط الإعلامية في ضوء استراتيجيات وفرضيات الدفاع المدني لإدارة الأزمة يبسر من تطبيقها بكفاءة وفاعلية .

٣ - إن العناصر التي يراها العاملون في الدفاع المدني ووزارة الإعلام أقل أهمية في مواجهة الأزمات والكوارث هي :

أ - تناول الخطط الإعلامية جهود الدفاع المدني في مرحلة ما بعد الأزمة/الكارثة يزيد من فاعليتها في مواجهة الأزمات والكوارث .

ب - تحديد الخطة للجمهور المتلقي ووسائل وأساليب نقل الرسالة بالتنسيق مع الدفاع المدني في كل مرحلة من مراحل الأزمة/الكارثة يزيد من فاعليتها في مواجهة الأزمات والكوارث .

ثالثاً: نتائج المحور الثالث (وسائل الإعلام التي تلجأ إليها إدارة العلاقات العامة بالدفاع المدني في مواجهة الأزمات والكوارث) :

١ - أهمية لجوء إدارة العلاقات العامة بالدفاع المدني لوسائل الإعلام لمواجهة الأزمات والكوارث .

٢ - أن أهم العوامل التي تضعها إدارة العلاقات العامة بالدفاع المدني في حساباتها عند الاستعانة بوسائل الإعلام في مواجهة الأزمات والكوارث من وجهة نظر العاملين في الدفاع المدني ووزارة الإعلام تتمثل فيما يلي :

أ - تحديد دور كل وسيلة إعلامية عبر مراحل الأزمة/الكارثة .

ب - سرعة وسائل الإعلام المرئية في نقل التوجيهات .

ج - وسائل الإعلام المرئية مناسبة أكثر في مواجهة الأزمات والكوارث .

٣ - وسائل الإعلام التي يراها العاملون في الدفاع المدني ووزارة الإعلام أنها أقل أهمية في مواجهة الأزمات والكوارث هي :

أ - وسائل الإعلام المسموعة .

ب - وسائل الإعلام المقروءة .

رابعاً: نتائج المحور الرابع (واقع التنسيق والتعاون بين إدارة العلاقات العامة بالدفاع المدني والأجهزة الإعلامية) :

١ - هناك تنسيق إعلامي قوي بين إدارة العلاقات العامة بالدفاع المدني والأجهزة الإعلامية .

٢ - أن أهم العوامل التي تزيد من فاعلية إدارة العلاقات العامة بالدفاع المدني في مواجهة الأزمات والكوارث من وجهة نظر العاملين في الدفاع المدني ووزارة الإعلام تتمثل فيما يلي :

أ - التنسيق الجيد مع أجهزة الإعلام يحول دون التناقض في نقل الأخبار والتصريحات .
ب - التنسيق الفعال مع الأجهزة الإعلامية المختلفة .

ج - تحديد نوعية المعلومات اللازم توصيلها عبر الوسيلة الملائمة .

د - التنسيق مع أجهزة الإعلام المرئية بدرجة أكبر من أجهزة الإعلام المقروءة والمسموعة .

هـ - التزام أجهزة الإعلام بنقل التصريحات الرسمية دون تغيير أو تعديل .

و - التنسيق الجيد بين إدارة العلاقات العامة بالدفاع المدني وأجهزة الإعلام يزيد من الفعالية في تحقيق الأهداف .

٣ - إن العوامل التي يرى العاملون في الدفاع المدني ووزارة الإعلام أنها أقل أهمية في زيادة فاعلية إدارة العلاقات العامة بالدفاع المدني في مواجهة الأزمات والكوارث هي :

أ - التنسيق مع أجهزة الإعلام المسموعة .

ب - التنسيق مع أجهزة الإعلام المقروءة .

خامساً: نتائج المحور الخامس (المعوقات التي تحول دون نجاح التخطيط الإعلامي في مواجهة الأزمات والكوارث في الدفاع المدني) :

١ - هناك معوقات مهمة جداً تعوق نجاح التخطيط الإعلامي بالدفاع المدني في مواجهة الأزمات والكوارث .

٢ - أن أشد المعوقات التي تحول دون نجاح التخطيط الإعلامي بالدفاع المدني في مواجهة الأزمات والكوارث تتمثل فيما يلي :

أ - عدم وضوح الخطة و صعوبة تنفيذها .

ب - تزويد الجماهير بمعلومات غير صحيحة تؤدي إلى بلبلة الأفكار .

- ج - قلة الاستعانة بالخبراء والمختصين في إعداد الخطط الإعلامية لمواجهة الأزمات والكوارث مما يحول دون نجاح الخطة في تحقيق أهدافها.
- د - عدم مراعاة الخطة للخطوات الواجب اتخاذها قبل وبعد وأثناء الأزمة/الكارثة مما يحول دون مواجهتها بنجاح.
- هـ - التضارب في اختصاصات منفذي الخطة مما يحول دون تحقيق الهدف من محاصرة الأزمة/الكارثة إعلامياً.
- و - ضعف التنسيق مع أجهزة الإعلام المختلفة مما يؤدي إلى التضارب في التصريحات ويؤثر سلباً على ردود أفعال الجماهير.
- ز - ضعف خبرة وكفاءة واضعي الخطة يؤدي إلى انتشار الشائعات التي تحول دون كبت الأزمة ومحاصرتها إعلامياً.
- ح - الإهمال في متابعة تطورات الأزمات والكوارث الذي يحد من القدرة على إدارة الأزمة إعلامياً.
- ط - عدم التدريب على تطبيق الخطط الإعلامية على أزمات وكوارث مفتعلة مما يحد من قدرة فريق الأزمة على إدارتها إعلامياً.
- ي- ضعف قدرة الخطة على الاستجابة للتغيرات والمستجدات مما يحول دون توجيه الجماهير في الوقت المناسب.
- ك - عدم انسجام الخطة الإعلامية مع مراحل إدارة الأزمة مما يترتب عليه تصديق الشائعات وتردي الأوضاع الأمنية.
- ل - تجاهل مشاركة خبراء الإعلام في مراحل إدارة الأزمة/الكارثة من تشخيص ووضع استراتيجية ورسم الخطط والبرامج مما يحول دون مواجهة الأزمة/الكارثة بنجاح.
- م - عدم اختيار الوقت المناسب لضخ المعلومات مما ينشر الذعر ويحول دون السيطرة على الأوضاع.

٣ - إن المعوق الذي يراه العاملون في الدفاع المدني ووزارة الإعلام أقل أهمية في الحيلولة دون نجاح التخطيط الإعلامي بالدفاع المدني في مواجهة الأزمات والكوارث هو : عدم متابعة ما تنشره وسائل الإعلام الصديقة والمحايدة والمعادية مما يحد من القدرة على توجيه الجماهير أثناء الأزمة.

) :

:(

- () (%) ,) -
- () (%) ,) -
- () (%) ,) -
- () (%) ,) -
- () (%) ,) -
- () (%) ,) -
- () (%) ,) -
- () (%) ,) -
- () (%) ,) -

-

٨ - لدى أفراد عينة الدراسة من العاملين في الدفاع المدني ووزارة الإعلام رؤية متشابهة نحو دور التخطيط الإعلامي في مواجهة الأزمات والكوارث مهما اختلفت مؤهلاتهم العلمية.

٩ - لدى أفراد عينة الدراسة من العاملين في الدفاع المدني ووزارة الإعلام رؤية متشابهة نحو دور التخطيط الإعلامي في مواجهة الأزمات والكوارث مهما اختلف عدد سنوات خبراتهم.

١٠ - توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين رؤية أفراد عينة الدراسة من العاملين في الدفاع المدني ووزارة الإعلام نحو دور التخطيط الإعلامي في مواجهة الأزمات والكوارث تعزى إلى متغير طبيعة العمل ، وكان اتجاه الفروق بالمتوسطات لصالح القائمين بالأعمال الميدانية ، أي أنهم يرون أهمية دور التخطيط الإعلامي في مواجهة الأزمات والكوارث بدرجة أكبر من القائمين بالأعمال الفنية ، وقد يعزى هذا إلى أن القائمين بالأعمال الميدانية أكثر احتكاكاً بمواجهة الأزمات والكوارث ، وبالتالي يزداد إدراكهم لأهمية التخطيط الإعلامي والمساندة الإعلامية لهم في مواجهة الأزمات والكوارث.

٥ - ٢ توصيات الدراسة :

في ضوء الإطار النظري للدراسة ، والنتائج التي أسفرت عنها يتقدم الباحث بالتوصيات التالية :

١ - العمل على تنمية الوعي لدى المواطنين بأهمية التعاون مع الدفاع المدني في مواجهة الأزمات والكوارث من خلال تعاون وزارة الإعلام مع الدفاع المدني في تقديم حملات إعلامية منظمة لتوعية المواطنين بسبل التعاون مع الجهات المختصة بمقاومة الأزمات والكوارث ، وكيفية اتباع تعليمات الأمن والسلامة التي تقي من المخاطر بقدر الإمكان .

٢ - إنشاء إدارة متخصصة بالدفاع المدني لمواجهة الأزمات والكوارث وتزويدها بخبراء في التخطيط الإعلامي لضمان وضع الأطر العامة للمساندة الإعلامية للدفاع المدني في مراحل مقاومة الأزمة/الكارثة المختلفة سواء قبل أو أثناء أو بعد الأزمة .

٣ - الحرص على تخصيص متحدث رسمي يتمتع بالخبرة والكفاءة للإدلاء بالتصريحات حول مسار الأزمة أو الكارثة ، مع ضرورة الحرص على صدق الأخبار ، وفي الوقت ذاته التوازن في عرضها وتجنب المبالغة أو التهويل ، واختيار الوقت المناسب لتزويد الجمهور بالنتائج لتجنب الأثر السلبي الذي قد ينتج من جراء ذلك ويسهم في انتشار الشائعات التي تخرج بالأزمة عن نطاق السيطرة .

٤ - الاستعانة بخبراء الدفاع المدني عند وضع الخطط الإعلامية لضمان التناسق والتناغم بين مراحل إدارة الأزمة/الكارثة قبل وأثناء وبعد الأزمة والمساندة الإعلامية الفعالة في كل مرحلة .

٥ - فتح قنوات اتصال مباشرة بين الدفاع المدني ووزارة الإعلام تكون مهمتها التنسيق بين جهود الدفاع المدني ووزارة الإعلام ووضع خطط إعلامية توعوية للمواطنين

بكيفية اتباع طرق الأمن والسلامة كأسلوب وقائي قبل وقوع الأزمات والكوارث ،
وكيفية التصرف عند وقوع الكوارث والأزمات .

٦ - تهيئة البيئة المناسب للتخطيط الإعلامي في الدفاع المدني وإحاق منسوبي الدفاع
المدني بدورات تدريبية تتناول أهمية التخطيط الإعلامي ودور الدفاع المدني فيه .

٧ - الحرص على وضع خطط إعلامية مسبقة لمواجهة الأزمات والكوارث ، مع توفر
عناصر المرونة والواقعية في الخطة لكي تستجيب لأي تغيرات في مسار
الأزمة/الكارثة ، وللاستفادة من عنصر الوقت ، لأن أي تأخير في مواجهة الأزمة
أو الكارثة معناه زيادة تداعيات الموقف وما ينتج عنها من آثار سلبية تزعزع الأمن
وتخرج بالأزمة أو الكارثة عن نطاق السيطرة .

-

/

-

:

-

-

-

Õ : _____ è(éñññ) _____ - éé

_____ è _____ : _____ è _____
: Õ (ê) è _____ Ù _____ è(éññî) _____ - éê

Õ _____ è(êèèê) _____ èèèè

Õ Õ _____ è _____ Ù _____

_____ è _____ : _____
_____ è(êèèè) _____ - éî

: _____ è _____
_____ è _____

: _____ è _____ Ù _____ è(éññî) _____ - é

_____ Ù " è(éññî) _____ - éî

Õ _____ è"
: Õ _____ êî - ê _____

éññî Õ Ù _____ " è(éññî) _____ - éî

Õ ÕÕÕÕ _____ è"
_____ è _____ : _____ êî - ê _____

_____ è(êèèè) _____ - éõ
Õ _____ : _____ è _____ Ù _____

_____ è _____
Õ _____ : Õ (î) è _____ è(éññî) _____ - éñ

_____ è _____
Õ Õ : Õ _____ .(éññî) _____ - èè

Õ è Õ Õ _____ è(éñđi) _____ - êé
 è : _____
 Õ Õ : è _____ è(éñññ) _____ - êê
 è _____ è(éññè) _____ - êë
 Õ " è(éññi) _____ èêi
 Õ Õ _____ è" Ù _____
 _____ è : _____ êî - ê
 : Õ è _____ Ù _____ è(éñđè) _____ - ê
 _____ è _____ è(éñđđ) _____ èêî
 _____ è : _____
 Ù Õ Õ è" _____ " è(êèèé) _____ - êî
 Õ _____
 _____ è êèèé /é/é - éë
 _____ è : _____
 Õ " è(êèèê) _____ - êđ
 Õ è" Õ Õ _____
 _____ è : _____ (êê) (éé) _____
 Õ _____ è(éññè) _____ Ù _____ - êñ
 Õ Õ : _____ è _____
 _____ è
 Õ : Õ è _____ è(éñi đ) _____ - êè
 _____ è
 Õ : _____ è _____ è(éñi đ) _____ - êé
 _____ è

<u> õ õ </u>	è(êèèé)	èèè
õ õ :	è	
:	è <u> </u> è(éññê)	-èè
	è	
è <u>õ õ õ</u>	è(éññ)	-èì
	è	:
:	õ è <u> </u> è(éññõ)	-è
	è	
è <u> - ù - õõ</u>	: <u> </u> è(êèèê)	-èî
	è	" (ê)
è" õ õ õ	" è(éññî)	-èï
èî - è õ õ		
	è	:
:	è <u> ù</u> è(éññè)	-èõ
	è	
:	õ è <u> </u> : <u> </u> è(éññî)	-èñ
	è	
:	õ (õ) è <u>õ ù</u> è(éñññ)	-ì è
	è	
:	é è <u>ù </u> è(éññé)	-ì é
	è	
: <u> õ õ</u>	.(êèèé) õ õ	-ì ê
.	:	.
è	:	è <u> </u> è(éññî)
		-ì ë

Õ " è(éññi) - ì ì
 Õ Õ è" -
 è : èî - ê
 : Õ è _____ è(éñðè) - ì
 è
 Õ _____ è" " è(éññ) - ì î
 è(é è)
 Õ Õ Õ : Õ è _____ è(éññ) - ì ì
 è
 (ê) è _____ Ù _____ è(êèèè) - ì ð
 è :
 : è _____ è(éññi) - ì ñ
 è
 : è _____ è(éññë) - è
 è
 Õ Õ Õ _____ è(êèèè) - é
 è : è _____
 è _____ è(éñðñ) - ê
 è :
 è Õ _____ è(éñññ) - ë
 è :
 Õ " è(éññi) - ì
 _____ è"
 è : _____ èî - ê
 è Õ _____ è(êèèé) -
 è :

ùõ _____ è(éñññ) _____ - î
 _____ è _____ : _____ è _____
 _____ (ê) è õ _____ è(éññi) _____ - ï
 _____ è _____ : _____
 è" õ õ _____ " è(éññi) _____ è ð
 êî - ê õ õ _____
 _____ è _____ : _____
 : õ è õ _____ è(éñññ) _____ - ñ
 _____ è _____
 _____) _____ è(éññð) _____ - î è
 _____ è _____ : _____ è(_____
 _____ è _____ : _____ è _____ è(éññi) _____ - î é
õ è" _____ " è(éññi) _____ - î ê
õ _____
 _____ è _____ : _____ è éññi /èè/êî -ê
 : _____ è _____ ïï _____ è(êèèé) _____ - î è
 _____ è _____
õ _____ õ _____ õ _____ è(êèèè) _____ - î ï
 - êî êê/i /é _____ ù õõõ
 _____ è _____ : _____ è õ éi êè/î /èè
õ _____ õ _____ õ _____ è(êèèè) _____ - î
 _____ è _____ : _____ è _____
õ _____ : ù õ _____ è õ _____ õ _____ è(éññi) _____ - î î
 _____ è _____ : _____ è _____ è(è) _____ - î ï

Õ è" Õ " è(êèèè) ù -î ð
-êê Õ ù

èÕ éi êê/éè/èi
: Õ è _____ è(éññî) èî ñ
è

è" Õ Õ Õ " è(éññî) ù -ï è
êî - ê Õ Õ

è : _____
Õ : è _____ è(éññî) -ï é
è

è _____ ÕÕ : _____ è(êèèé) -ï ê
è : _____ ()

Õ Õ : _____ .(êèèé) Õ ù -ï è
: _____ (è) . _____

: è _____ è(éññî) -ï ì
è

Õ è Õ Õ Õ ù è(êèèè) -ï
è :

Õ : è ù _____ è(è) -ï î
è

الملاحق

ملحق رقم (١)
أداة الدراسة في صيغتها الأولى

تقديم الاستبيان

٥) ٥ ٥
.

٥ ٥ ٥
٥ ٥ ٥

٥ ٥
٥ ٥ ٥ ٥

٥

٥

٥٥٥

الباحث

عبد العزيز بن سلطان الضويحي

(T)

:
-è

:

						.
					Õ Õ Ù Õ Õ	.é
					/ Ù	.ê
					Õ Õ Õ Ù	.è
					Ù Õ Õ	.ì
					Õ Õ	.
					Ù	.î
					Õ Õ Õ Õ	.ï
					Õ	.ð

-é

:

						.
					õ õ õ /	.é
					õ õ õ ù	.ê
					õ	.ë
					ùõ õ õ õ ù /	.ì
					õ õ õ ù õ /	.
					õ õ õ õ ù /	.î
					ù ùõ õ õ ùõ õ ù /	.ï
					ù	.ð

-éï é-

						.
					õ õ	.ñ
						.ée

-ë

:

						.
					õ õ õ ù õ õ õ õ	.é
					õ õ	.è
					õ	.ë
					õ	.ì
					õ	.
					õ õ õ õ ù	.î
					ù õ õ ù	.ï
					õ õ ù õ õ ù	.ð
					õ õ õ õ	.ñ

-ì

:

						.
					.	.é
					.	.ê
					õ / ù	.ë
					ũ /	.ì
					.	.
					ũõ	.î
					õ õ õ	.ï
					.	.ð
					.	.ñ
					õ	.ée
					.	.éé
					.	.êê
					õ ù	.ëë
					.	.èì
					.	.é

-èì -

ملحق رقم (٢)
أداة الدراسة في صيغتها النهائية

تقديم الاستبيان

0)

.(

0

0 0

0

د

U

د د د

الباحث

عبد العزيز بن سلطان الضويحي

Ù

Ù

⋮

⋮

(T)

□

ì è Ù

èè -

□

èè ÕÕ ÙÕÕÕ -

□

ÕÕÕÕ

è -

□

è Ù ì è -

□

-

□

-

□

-

□

-

□

⋮

-

□

-

□

-

□

- Õ

□

⋮

-

ÕÕ

-

□

Õ ÕÕ -

□

ð Ù

-

□

⋮

-

□

éé -

□

éé Ù ð - Õ

(T)

:
-è

:

						.
					õ õ õ õ ù õ õ	.é
					/ ù	.ê
					õ õ ù	.è
					õ	.ì
					õ õ	.
					ù	.î
					õ õ õ õ	.ï
					õ õ õ õ õ	.ð

-é

:

						.
					õ õ õ õ .	.é
					õ õ õ ù õ õ õ ùõ .	.ê
						.ë
					õ / ù .	.ì
					õ / ù .	.
					õ / ù .	.î
					ù ùõ õ õ / ù .	.ï
					õ õ õ ù .	.ð

						.
					õ	.ñ
					õ õ õ õ õ ù	.éè

-ê

:

						.
					ùõ õ õ ù	.é
					/	
					ù	.ê
					õ õ õ ù	.ë
					õ õ õ õ ù	.ì
					ù ù	.
					õ ù ù	.î
					õ õ õ	
					õ õ ù	.ï
					õ õ	
					õ õ ù	.ð
					õ õ	
					õ õ ù	.ñ
					õ õ	
					õ ù	.èè

-ë

:

						.
					õ ù õ õ õ õ	.é
					õ õ	.è
					õ õ	.ë
					õ õ õ õ õ	.ì
					õ	.
					õ õ õ õ ù	.î
					ù õ õ ù	.ï
					õ õ ù õ õ ù	.ð
					õ õ õ õ	.ñ

-éë-

-ì

:

						.
					.	.é
					õ õ õ / õ õ	.ê
					õ ù õ õ / õ ù	.ë
					ù ù /	.ì
					õ ù õ /	
					õ õ ù	.
					ùõ õ õ õ	.î
					õ õ õ õ ù	.ï
					õ	.ð
					õ õ õ õ ù õ õ	.ñ

						.
					õ õ õ .	ù .ée
					õ õ .	ù ù .ée
					.	ù .ée
					õ ù õ .	.ée
					.	ù .éi
					õ õ .	.é