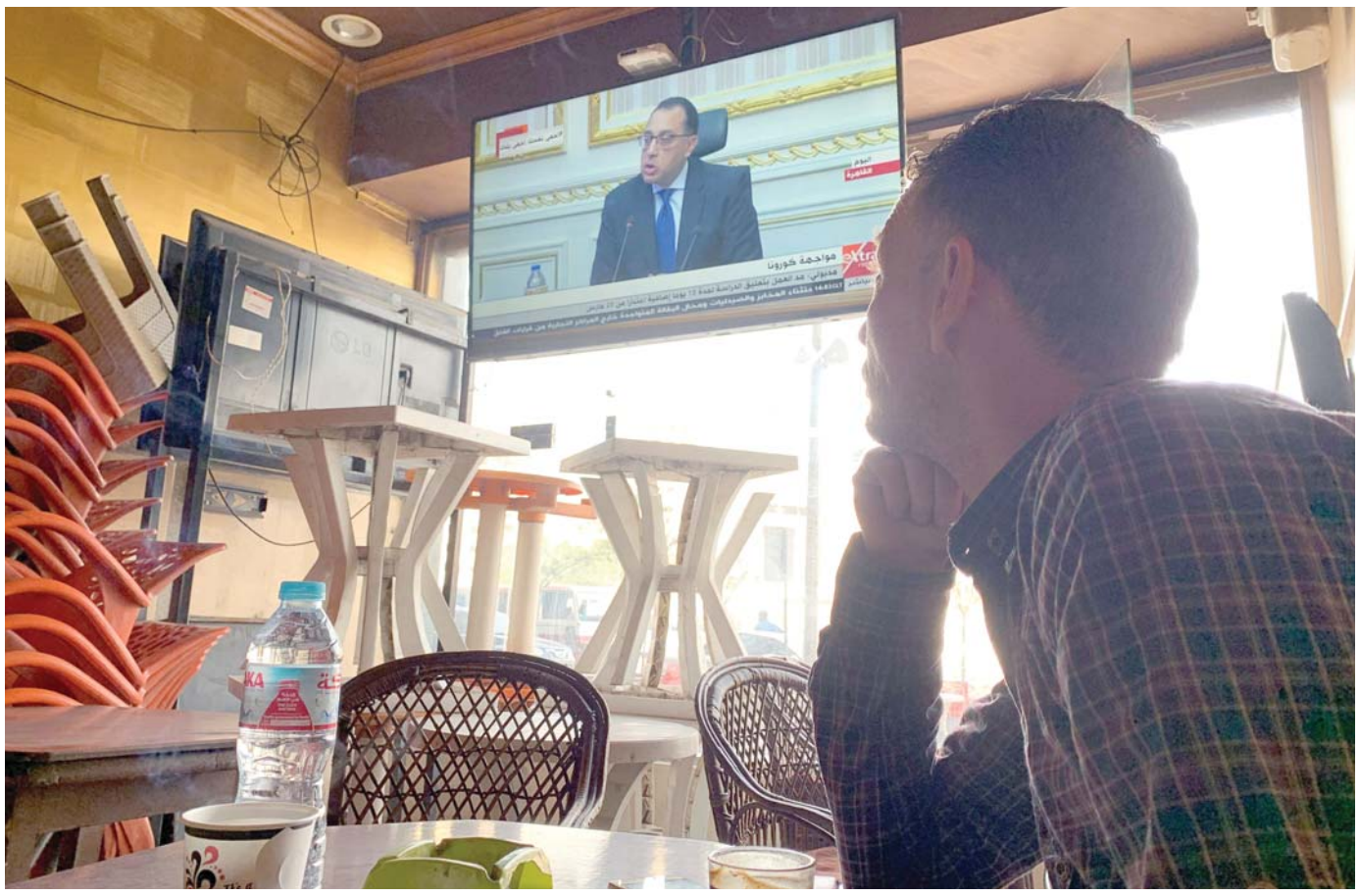
العرب
الثلاثاء 2020/06/02
السنة 43 العدد 11719

خط الخدمات الساخن بوابة الإعلام المصري لاستعادة الجمهور

صحف وفضائيات ومواقع إلكترونية تتحول إلى جسر إغاثة للمصابين بالفايروس

اتخذت وسائل إعلام مصرية مبادرة اجتماعية بتخصيص صفحاتها على مواقع التواصل الاجتماعي وهواتفها المباشرة للمساعدة وإغاثة المواطنين في تيسير خدمات صحية مع ازدياد حالات الإصابة بفايروس كورونا، فاستقطبت جمهورا كبيرا أعاد إليها الثقة مجددا.



المواطن يتابع ما يهمه

مصطفى عبيد
كاتب مصري

كشف انتشار جائحة كوفيد – 19 عن دور جديد لوسائل الإعلام المصرية، من فضائيات وصحف ومواقع إلكترونية، يتمثل في مشاركتها في مد جسور التواصل بين المصابين المحتملين بالمرض وخدمات الصحة المباشرة.

وبدت الظاهرة في القاهرة على وجه الخصوص، أكثر وضوحا مع ارتفاع أعداد المصابين، وعدم كفاية الخطوط الساخنة التي أعلنت عنها وزارة الصحة في التواصل مع المصابين، ما دفع بعضهم إلى اللجوء إلى الفضائيات والصحف عبر صفحاتها على مواقع التواصل الاجتماعي وهواتفها المباشرة طلبا للمساعدة والإغاثة في العمل على تيسير توفير أسرّة وخدمات العلاج.

وتكرار التوجّه حوّل الأمر إلى ظاهرة أتاحت الفرصة لبعض وسائل الإعلام لتستعيد جانبا من مكانتها في الشارع، بعد انصراف الجمهور بشكل كبير، وخصصت أرقاما للرد على شكاوى المصابين المحتملين، بينما قامت وسائل أخرى باستغلال طواقمها الإعلامية ذات الصلة بوزارة الصحة لتوصيل شكاوى وطلبات الجمهور.

عباس الطرابيلي

الخدمات المباشرة للجمهور جزء لا ينبغي تفريط الإعلام به

وكان من الواضح وفقا لتصاعد الظاهرة أن الجمهور العام لم يفقد ثقته بشكل كامل في وسائل الإعلام، وبات هناك مَن هم على قناعة حقيقية بقدرة الإعلاميين على الاستفادة من قربهم من دوائر صنع القرار في مجال الصحة ونقل شكاوى وطلبات البعض، إلى مسؤولي الصحة بهدف مساعدتهم بصورة عاجلة. وكشف أحد رؤساء تحرير برامج الأخبار اليومية في إحدى الفضائيات المصرية، طلب عدم ذكر اسمه، أن طاقم إعداد البرنامج الذي يترأسه يتلقى يوميا مئات الاستغاثات من متصلين يعانون من احتمالات الإصابة بفايروس كورونا لتوفير فرصة لهم لإجراء المسحة الطبية اللازمة للتأكد من ذلك.

وقال لـ"العرب"، إن الخطوط الساخنة الخاصة بالصحة منشغلة معظم الوقت، بينما يمكن الاتصال بشكل أيسر بالبرامج الفضائية التي تتيح خدمات الاتصال.

ويقوم المتصلون بعرض بعض الشكاوى خاصة في ظل صعوبة الحصول على بروتوكول العلاج المعمول به في حالة العزل المنزلي، أو تدهور الحالة الصحية بشكل يلزم نقل المريض إلى المستشفى، ما يدفع الفريق الإعلامي لنقل استغاثات الجمهور بشكل مباشر للجهات الرسمية لتوفير الخدمات.

وفي حالات أخرى يكون على مُعد البرنامج أو الصحافي عبء مباشر في الاتصال بالمستشفيات المخصصة للعزل بنفسه للبحث عن مكان قريب بالمتصل يمكن نقله إليه بعد تعذر تواصل المريض بخدمات الإسعاف بشكل مباشر.

وساد الحديث في السنوات الأخيرة عن خروج وسائل الإعلام تماما من دائرة التأثير في الشارع المصري، وتصور البعض أن الشبكات الاجتماعية شغلت الفراغ الإعلامي وأصبحت أكثر تأثيرا، وطرح كثيرون تصورات حول اضطرار معظم وسائل الإعلام إلى تقليص خدماتها والتقوقع في نطاق محدود يقتصر على تلميع المسؤولين.

وأرجع أصحاب تلك السيناريوهات انصراف الجمهور العام إلى تزايد القيود على حرية التعبير، وضعف المحتوى الإعلامي، وغياب الكفاءات الحقيقية، مع ارتفاع تكاليف المعيشة الذي دفع الكثير من الناس لتفضيل شراء أي سلعة تقليدية بدلا من الصحيفة.

ويبدو أن تلك التصورات باتت غير دقيقة، فما زال المواطن العادي يعتقد أن الإعلامي أكثر قدرة على الوصول للمسؤولين من غيره، ما يدفعه للجوء إليه حال الشعور بالخطر الداهم، ليس فقط بحثا عن المعلومة الصحيحة، وإنما أيضا لتوفير الخدمات بشكل أيسر.

وأكد الإعلامي أيسر الحامدي، مقدم برنامج "أنا الوطن" على قناة المحور المصرية، لـ"العرب"، أن الفضائيات لديها فرصة حقيقية لاستعادة التلاحم مع الجمهور بشكل أكبر من مواقع التواصل الاجتماعي من خلال خدمات دعم المواطنين في مواجهة كورونا.

ويعيد الاهتمام بوسائل الإعلام كمنصات للشكوى أو طلب الاستغاثة إلى الأذهان ما جرى في الشهور الأولى لثورة يناير سنة 2011 من غياب تام للأمن في الشارع المصري، وحرص كثير من المواطنين على التواصل مع الصحف والفضائيات لمساعدتهم في طلب النجدة أو الإبلاغ عن أي خطر.

وأوضح الحامدي، أن الجانب الخدمي والإنساني لأي وسيلة لا يمثل خصما من دور الإعلام الجاد، فصحيح أن مهمة الإعلام توصيل المعلومة، وتقديم صورة شفافة للواقع، لكن في ظل ظروف استثنائية تسمح بتوسيع الدور المنوط بالصحف والفضائيات وبكافة وسائل الإعلام المقروء والمرئي.

ويرى خبراء أن الدور الإنساني للإعلام يضرب عصفورين بحجر واحد، إذ يمثل مساهمة حقيقية في تيسير خدمات معطلة وإيصالها إلى الجمهور، ويصب إيجابيا في زيادة الإقبال على الوسيلة الإعلامية المقدمة للخدمات.

وشدد الكاتب الصحافي عباس الطرابيلي أن باب الخدمات الإنسانية يُمكن أن يشكل فارقا كبيرا في إعادة تسليط الأضواء على الصحف والمواقع الإلكترونية، وقد تنجح بعض المؤسسات في كسب الجمهور من خلال القيام بدور الجسر بينه وبين الجهات الرسمية.

وقال في تصريحات لـ"العرب"، إن الخدمات المباشرة للجمهور تمثل جزءا لا ينبغي التفريط فيه لدى وسائل الإعلام، وأنه قضى نحو سبعة سنوات رئيسا لتحرير جريدة يومية حزبية، وهي "الوفد"، وكان يلاحظ كثيرا زيادة أرقام التوزيع خلال الأيام التي يتم فيها نشر أبواب خدمية، مثل شكاوى الناس إلى المسؤولين، أو نماذج امتحانات المراحل التعليمية المختلفة، أو فرص العمل المتاحة لدى بعض الشركات والجهات.

وتعتبر وسائل الإعلام المصرية أفرادها بمثابة متطوعين محتملين للمشاركة في مواجهة كورونا، فمع تطبيق حظر التجوال الجزئي في البلاد استثني منه الإعلاميون، ما دفع بعضهم إلى عرض خدماتهم مجانا للراغبين في توصيل الأدوية أو الطعام إلى كبار السن خلال فترة الحظر.

وتعد استجابة وسائل الإعلام للباحثين عن خدمات الصحة أمرا إيجابيا، لكنه لا يعني أن وسائل الإعلام ستستعيد مكانتها بسهولة، إلا إذا تولدت لدى بعضها الإرادة لتعظيم وتوسيع خدمات الإعلام من خلال التأكيد على أهمية الإلتزام بالشفافية، وعدم الاكتفاء بنقل البيانات الصحافية للمسؤولين دون طرح قصص المواطنين.

وإذا كان هناك مَن يشكك في تحسن أوضاع الإعلام مستقبلا نتيجة الجائحة، واستند إلى أن المواطنين لديهم مثل شعبي يحبون استخدامه كثيرا يقول "إن الغريق يتعلق بقشة"، وأن وسائل الإعلام قد لا تعني للناس سوى تلك القشة التي يتعلقون بها دون يقين أو ترجيح لفعالية دورها، فإن هناك مَن يحمل انطباعات متفائلة، مفادها أن هناك فرصة لا بد من استثمارها واستغلالها بشكل مناسب.

صحافيون يغطون المظاهرات الأميركية يستعيدون ذكرى الثورات العربية

واشنطن - يصف الصحافيون والمراسلون الذي يغطون الاحتجاجات في عدة مناطق أميركية، ما يعيشونه بأنه أشبه بالرعب، مع استهدافهم بشكل مباشر.

وجاءت الاعتداءات وسط التصريحات المعادية لوسائل الإعلام التي يطلقها الرئيس الأميركي دونالد ترامب واستهدفت مؤسسات إعلامية تمثل مختلف ألوان الطيف السياسي.

فقد اعتدى متظاهرون على ليلاند فيترت مراسل قناة فوكس الإخبارية، الذي يملك خبرة في العمل في مناطق الحرب، وطاقم العاملين معه بالقرب من البيت الأبيض، الجمعة الماضي، بعد أن اكتشفوا أنه يعمل لقناة فوكس.

وقال فيترت في مقابلة مع رويترز الأحد "لم أشعر بمثل هذا الرعب منذ وجدت نفسي وسط حشد من الغوغائيين انقلبوا علينا في ميدان التحرير" بالقاهرة.

وأشار فيترت إلى أن الصورة العامة لوسائل الإعلام تدهورت خلال الفترة التي قضاها في تغطية الأحداث في الشرق الأوسط.

وأضاف "شهدنا حدوث هذه النقلة حيث انقلب من كنا ننقل أخبارهم من السعادة بوجودنا لنقل حكاياتهم إلى اعتبارنا أهدافا محتملة... ونحن الآن نشهد هذه النقلة نفسها في أميركا وهو شيء مرعب".

ومنذ تولي ترامب منصبه في 2017 دأب على مهاجمة وسائل الإعلام.

وقالت كورتني رادش المديرة بلجنة حماية الصحافيين "ثمة حملة افتراء من جانب الرئيس ترامب على وسائل الإعلام".

وأضافت أن ذلك يحدث أيضا لأن المحتجين "يريدون التحكم في سرد موقفهم أيضا. الكل يريد التوجه مباشرة للشعب بروايته للأحداث".

وكتب ترامب الأحد في تغريدة على تويتر "وسائل الإعلام العرجاء تبذل كل ما في وسعها لبث الكراهية والفوضى. وما دام الكل يفهم ما تفعله وأنها أخبار كاذبة وأنهم أشرار حقا لهم برنامج يثير الاشمئزاز، فبإمكاننا شق طريقنا إلى العظمة غير عابئين بهم".

وكان بعض أنصار ترامب قد هونوا في السابق من الهجوم على وسائل الإعلام وعلى دور الرئيس فيه قائلين إن وسائل الإعلام أضعفت مصداقيتها بالتغطية الإخبارية المنحازة.

وقال براون إن ترامب "لم يكن الشرارة الوحيدة" لكن "سيكون من المفيد كثيرا أن يتوقف عن مهاجمة الصحافيين".

ويقول الخبراء الإعلاميون إن مشاهدة الصحافيين أثناء القبض والاعتداء عليهم على شاشات التلفزيون تبعث برسالة للمشاهدين مفادها أنه لا تداعيات للعنف.

وقد اعتذر حاكم مينيسوتا بعد القبض على صحافي "سي.أن.أن" كما اعتذرت شرطة لويزفيل لاستهداف الصحافية راست لكونها مراسلة. لكن لم تُتخذ أي إجراءات بحق ضباط الشرطة المعنيين حتى الآن.

وأدانت قناتا "فوكس" و"سي.أن.أن" الاعتداءات على مراسليهما وعلى غيرهما من العاملين في حقل الإعلام.

من المفيد أن يتوقف ترامب عن مهاجمة الصحافة

وقالت متحدثة باسم رويترز إن المؤسسة تستهجن بشدة إطلاق الشرطة الرصاص المطاطي على فريقها في مينيابوليس وإنها تبحث الأمر مع السلطات.

ومساء الجمعة تابع المشاهدون مصور قناة "سي.أن.أن" عمر خمينيز وطاقمه أثناء إلقاء القبض عليهم على الهواء مباشرة أثناء تغطية احتجاج في أعقاب مقتل جورج فلويد في مدينة مينيابوليس.

والسبت، أثناء اشتباك محتجين مع الشرطة في مختلف أنحاء البلاد صرخت المراسلة كايتلين راست من محطة الإذاعة في لويزفيل بولاية كنتاكي "أتعرض لضرب النار! أتعرض لضرب النار" وصورتها الكاميرات بينما كانت الشرطة المحلية تستهدفها هي وطاقم العاملين معها بكرات الفلفل من مسافة قريبة.

وخلال فترة ثلاثة أيام وثقت مؤسسات تتابع العنف الذي يستهدف الصحافة حوالي 24 عملا من أعمال العنف منها حادث وقع مساء السبت في مينيابوليس أصيب خلاله خوليو سيزار شافيز الصحافي برويترز ورودني سيوارد المستشار الأمني برويترز بالرصاص المطاطي.

وقال بعض الخبراء الإعلاميين إن ما بدا اعتداءات منعزلة على الصحافة في تجمعات سياسية واحتجاجات من لوس أنجلس إلى مينيابوليس إلى نيويورك خلال السنوات القليلة الماضية ازداد حدة مع تراجع الثقة في وسائل الإعلام مقتربة من أدنى مستوياتها منذ عشر سنوات.

«خليك بالبيت» من شعار إلى قناة فضائية في الكويت

الكويت - حولت وزارة الإعلام الكويتية شعار "خليك بالبيت" الذي انتشر على الشاشات العربية إلى قناة تلفزيونية جديدة، للترفيه عن المشاهدين خلال الفترة التي تعيشها البلاد حاليا، وتوعيتهم بفايروس كورونا المستجد.

وقالت منيرة الهويدي، وكيل وزارة الإعلام الكويتية في تصريح للصحافة المحلية، "عقب انتهاء فترة الحظر الكلي وبدء الجزئي، أردنا إنشاء قناة توفر للمشاهدين سبل الترفيه والتسلية، لاسيما أن المرحلة المقبلة تعتمد على المسؤولية المجتمعية، ومدى التزام المواطنين والمقيمين بالإجراءات الاحترازية التي اتخذتها الدولة".

وأوضحت أن القناة التلفزيونية الجديدة، تستهدف لمّ شمل العائلة حول شاشة تلفزيون الكويت بمختلف قنواته.

وتبث قناة "خليك بالبيت" عبر قمري نايل سات، وعرب سات؛ وستبدأ بعرض محتواها المتنوع من الأعمال المحلية والخليجية والعربية، التي حققت نسبة مشاهدة كبيرة عند عرضها لضمان جذب كل الأذواق، وإرضاء أكبر شريحة من المشاهدين، لاسيما أثناء مكوثهم في المنازل، بحسب ما ذكرت الهويدي.

وأضافت أنه تم خلال هذه المرحلة تخصيص 12 ساعة بالقناة، لتقديم أفضل الأعمال المنتقاة من مكتبة تلفزيون الكويت، دون أي تكلفة مالية تتكبدها ميزانية وزارة الإعلام، ثم ستتم إعادتها في النصف الآخر من اليوم.

وستتضمن القناة التلفزيونية الجديدة بعض فلاشات التوعية بالفايروس، ولفتت الهويدي إلى أن "خليك بالبيت" ستكون قناة توعية ترفيهية، في حين ستكون التغطية الكاملة لمستجدات الوباء على شاشة القناة الأولى لتلفزيون الكويت.

وشددت منيرة الهويدي على أن الوزارة منذ بداية الأزمة، وضعت خطة متكاملة لمواكبة الحدث، ووضعت كل إمكاناتها في خدمة مكافحة هذا الوباء، فضلاً عن إنتاجها فلاشات متنوعة عن الفايروس، وستقدم أخرى جديدة عن المسؤولية المجتمعية.

> **القناة ستعرض الأعمال المحلية والخليجية والعربية التي حققت نسبة مشاهدة كبيرة لضمان جذب كل الأذواق**

وتستفيد القنوات الفضائية من فترة العزل المنزلي لجذب الجمهور عبر برامج متنوعة حيث سجلت المحطات التلفزيونية نسب مشاهدة قياسية في مختلف أنحاء العالم، ورغم تخفيف إجراءات العزل جزئيا إلا أن وسائل الإعلام ما زالت تحظى باهتمام واسع ومتابعة غير مسبوقة وسط مخاوف من حدوث موجة ثانية من الإصابات تستلزم استمرار التوعية والحذر من قبل الحكومات والمواطنين على حد السواء.