



واقع خدمة «كونا» للأخبار الشخصية وموقف سكان الكويت منها، دراسة تطبيقية

د. محمد معوض إبراهيم*

د. عبد الباسط عبد الجليل**

تهديد:

في إطار سعيها لتطوير خدماتها الإخبارية كما ونوعا لخدمة المجتمع الكويتي بكل فئاته مواطنين ومقيمين، أعلنت وكالة الأنباء الكويتية (كونا) عن بدء تقديم خدمة الأخبار الشخصية المسجلة عن طريق الهاتف، وذلك في اليوم السابع عشر من ديسمبر عام ١٩٩٤ بعد فترة تجارب استغرقت ما يقرب من سنة، ويمكن من خلال هذه الخدمة الحصول على أهم وآخر الأنباء بسهولة، دون مقابل، وذلك بمجرد الاتصال على رقم ١٢٠ بالهاتف، وكان رئيس مجلس إدارة كونا قد أشار إلى بدء هذه التجارب لتحقيق بها الوكالة نقلة نوعية في مجال ارتقاها بمستوى الأخبار كما ونوعا، ولتدخل الوكالة هذه الخدمة الجديدة متجاوزة الأسلوب التقليدي لخدماتها الإخبارية إلى ما يتلاءم مع المتغيرات الاجتماعية والسياسية والاقتصادية والتكنولوجية^(١).

وتستفيد الخدمة من مزايا الكلمة المسموعة عبر الهاتف لتعريف المواطنين والمقيمين داخل دولة الكويت بما يدور حولهم من أحداث في إطار سياسة الوكالة الإعلامية، وتعتمد هذه الخدمة على مشاركة الجمهور، وإحساسه بالاقتراب الشخصي أو الواقعية التي تدنو كثيرا من الاتصال الشخصي أو المباشر، حيث تتميز الكلمة المسموعة بقدرات عالية على الإقناع والتأثير، متخطية كل الحواجز والحدود الاجتماعية والنفسية والسياسية، حيث يستقبلها الغني والفقير على السواء وكذلك الأمي والمتعلم دون استثناء، ويمكن الاستماع إليها خارج البلاد عبر الهاتف.

وتأتي هذه الخدمة بعد مرور أكثر من خمسة عشر عاما من بدء وكالة الأنباء الكويتية بث خدماتها الإخبارية باللغة العربية على المستوى الوطني في مايو ١٩٧٨، في إطار خدماتها لعرض الحقائق والأخبار على المؤسسات والأفراد (مواطنين ومقيمين) لسد الثغرة الموجودة على الصعيد الوطني، والناجمة عن عدم توافر وسيلة إعلام كويتية متخصصة تمد أبناء المجتمع بالأخبار والمعلومات على مدى ساعات الليل والنهار، ولسد الفراغ الموجود في ميدان انتقاء أخبار

* أستاذ مساعد - قسم الإعلام، كلية الآداب - جامعة الكويت

** مدرس - قسم الإعلام - كلية الآداب - جامعة الكويت.

المنطقة ونقلها إلى الرأي العام الكويتي دون تحيز ولجابهة الدعايات المضللة والشائعات التي يعاني منها المجتمع الكويتي والتي تستهدف التأثير على تفكير أبنائه وعلى انفعالاتهم وخيالهم ، وتشير حالة من الخوف والقلق ، وتقلل من ثقة الفرد بنفسه . وتعمل على بلبلة الأفكار وتجعل المواطن والمقيم مستعدا لأن يتوهم أشياء كثيرة لا تستند إلى أساس من الصحة .

ماهية خدمة الأخبار الشخصية:

تعتبر خدمة الأخبار الشخصية المسجلة عن طريق الهاتف الخدمة الأولى من نوعها على المستويين العربي والخليجي ، وتقدم عرضا سريعا ومختصرا لنوعيات مختلفة من الأخبار ، التي تبثها وكالة الأنباء الكويتية لتساير الاتجاه العالمي في كثير من دول العالم المتقدم ، والذي يعني بجمع المعلومات وتنظيمها وتحليلها وحفظها واسترجاعها ونشرها للاستفادة منها في عصر انفجار المعلومات ، وهناك مسميات عديدة لهذه الخدمات التي تعتمد على الوسائل والأساليب التكنولوجية الحديثة ومنها الهاتف وأجهزة الحاسب الالكترونية (Computer) وشاشات التلفزيون ، والكوابل والموجات ، وأشعة الليزر ، والألياف الضوئية (البصرية) ، لتحقيق انسياب المعلومات المكتوبة أو المسموعة أو المصورة .

ومن هذه الخدمات المعلومات المنشورة اليكترونيا عبر قنوات الكترونية كالتليفزيون اللاسلكي أو الإشعاعي (الترددي) والراديو وخطوط الهاتف والتي بدأت تشهد توسعا سريعا في دول العالم المتقدم ، ومنها الفيديو تيكس (Videotex) أو التلي تيكس (Teletex) وتقوم بنقل المعلومات التلفزيونية من مركز الإرسال إلى أجهزة الاستقبال في منازل المشاهدين ، ويعتبر نموذجاً للتزاوج بين شاشات التليفزيون وتكنولوجيا المعلومات . ومن أمثلتها Ceefax بالملكة المتحدة ، Teledon بكندا ، و Teletell و Antiope في فرنسا ، و Viewtron بالولايات المتحدة الأمريكية ، و Caption في اليابان ، وشبكة الانترنت التي تقدم خدمات لا حصر لها عن طريق التفاعل مع أجهزة الكمبيوتر ، كما تقدم إمكانات واسعة للاستعلام والتثقيف والتسلية .

وبدأت بعد الدول العربية بالاستفادة من هذه الخدمات التي اهتمت فقط بالمعلومات المرئية التي تقدم عبر شاشات التليفزيون أو الكمبيوتر كما في الكويت والإمارات العربية والأردن وجمهورية مصر العربية وغيرها من الدول العربية الأخرى ، وانفردت الكويت بخدمة الأخبار الصوتية التي تقدمها كونا ، وعرفت بخدمة الأخبار الشخصية ، والتي تقدم من خلالها أهم

الأحداث ، مستفيدة من تجربة الخدمات الإخبارية السمعية التي تقوم بها وكالتا اليونيتدبرس انترناشيونال أو الأسوشيتدبرس ، والتي تزود بها محطات الإذاعة المشتركة في خدماتها الإخبارية من خلال خطوط الهاتف . وتضم هذه الخدمة الأخبار المنتقاة من كم الأخبار الكبير والمتنوع الذي تبثه الوكالة يوميا ، ويشير أحد التقارير الهامة إلى أن معدل ما تبثه الوكالة من أخبار يوميا قد بلغ ١٤٥ خبرا وتصل في ساعات الذروة إلى ١٧٠ خبراً^(٣) .

وتتنوع الأخبار التي تقدمها الخدمة وفقا للعديد من المتغيرات ، فيمكن تصنيفها وفقا لموقعها الجغرافي سواء كانت محلية تحدث داخل حدود الوطن ، أو خليجية أو عربية أو عالمية ، كما يمكن تصنيفها وفقا لمضمونها فهناك الخبر السياسي والاقتصادي والثقافي والاجتماعي والرياضي والفني والعلمي والديني وأخبار الجرائم والطقس ، كما يمكن تصنيفها وفقا لطبيعة حدوثها وزمنه فهناك الأخبار المتوقعة كأخبار المقابلات والمؤتمرات والندوات والاجتماعات والمناسبات الهامة والمباريات والزيارات الرسمية وغير الرسمية .

من جهة أخرى هناك الأحداث غير المتوقعة والتي تحدث فجأة كالانفجارات والحرائق والأزمات والزلازل والبراكين والفتن والقتل والحروب والصراعات والاضرابات ، كما يمكن تصنيفها طبقا لمصادرها المختلفة فهناك أخبار المندوبين والمراسلين والوكالات والصحف والإذاعات (المسموعة . والمسموعة المرئية) إلى آخر ذلك من مصادر الأخبار ، كذلك هناك الأخبار الجاهزة التي تحصل عليها الخدمة من مصادرها الداخلية والأخبار المبدعة التي يبذل المسؤول عن الخدمة جهدا كبيرا في الحصول عليها واستكمالها بالمعلومات الكافية ، فهناك الأخبار الخفيفة والجادة ، والمجردة والمفسرة وتغيب الأخيرة عن خدمة الأخبار الشخصية وكذلك هناك الأخبار الصرفة والأخبار التعليقية أي التي تتضمن تعليقات أو وجهة نظر للوكالة في وقائع الخبر^(٣) .

وللوكالة (١٩) مكتبا خارجيا لانتقاء أهم الأخبار العالمية ومتابعتها في مختلف مناطق العالم الهامة ، ومنها واشنطن ونيويورك ولندن وباريس وكندا ومديد وفيينا وبون وروما وموسكو وجنيف والهند والقاهرة وطهران وعمان وتونس ودمشق وأبوظبي والرياض وبيروت ولها أكثر من ثلاثين مراسلا في العواصم والمناطق الهامة ، ولها مندوبوها لتغطية أهم الأخبار المحلية في المواقع الهامة داخل الكويت كالديوان الأميري ومجلس الوزراء والحرس الوطني ومجلس الأمة والوزارات والهيئات والمؤسسات الحكومية المختلفة والأندية الرياضية والجمعيات والديوانيات الهامة داخل الكويت .

وترتبط كونا بالعديد من الوكالات العالمية للأنباء ، ومنها رويتر Reuters الإنجليزية ، اليونيتد برس U.P. ، الأسوشيتد برس A.P. الأمريكيتين ، والوكالة الفرنسية AFP ، والوكالة الألمانية DPA ، ووكالة تاس الروسية Tass ، ووكالة أنباء الصين الجديدة (شينجوا) (Xinhua) ، وأنباء الشرق الأوسط المصرية (أش . أ) ، ووكالة الأنباء الإسلامية (إينا) ووكالة أنباء الخليج (وأخ) ، ووكالة الأنباء السعودية (واس) ووكالة أنباء الإمارات العربية (وأم) والوكالة القطرية (قنا) ، كما تلتقط بث وكالة الأنباء العراقية (وآع) ، وتتعامل الوكالة مع بعض الوكالات المصورة ومنها جاما Gamma وسيابرس Sipa Press وسيجما إضافة إلى الصور التي تتلقاها من بعض الوكالات العالمية السابق ذكرها^(٤) .

وترصد الوكالة عن طريق قسم الالتقاط (الاستماع) أخبار عدد كبير من محطات الإذاعة والتلفزيون العربية العالمية ، ومنها الإذاعة البريطانية B.B.C. وإذاعة صوت أمريكا Voice of America ، وإذاعة مونت كارلو والإذاعة الإسرائيلية ، وبعض الإذاعات الأجنبية الأخرى ، كما ترصد الوكالة أهم القنوات التلفزيونية الفضائية ومنها الشبكة الإخبارية الأمريكية CNN ، والقناة الدولية للتلفزيون البريطاني B.B.C. ، والقناة الأمريكية الرسمية C.SPAN ، والتلفزيون الفرنسي CFI ، وقناتي التلفزيون الإسرائيلي والقنوات التلفزيونية الفضائية العربية التي وصلت إلى أكثر من ١٥ قناة فضائية عربية^(٥) ، هذا بالإضافة إلى متابعة الوكالة لأخبار العديد من الصحف والمجلات العربية والعالمية .

وتتلقى خدمة الأخبار الشخصية عبر الهاتف أهم الأخبار ، وفقا لإثارتها واهتمام أكبر عدد من المستمعين والفائدة التي تعود عليهم ، وحدثتها ، وقربها منهم ، وتشويقها لهم واتفاقها مع السياسة العامة لوكالة الأنباء الكويتية ، وذلك في ضوء ما يقرره المسؤولون عن هذه الخدمة ، ثم يتم صياغتها بشكل مبسط وموجز ، وتسجل صوتيا ، ثم تترجم لتلبية احتياجات المواطنين والمقيمين وإخبارهم بها عبر الهاتف ، وتقدم الخدمة أكثر من نشرة إخبارية يوميا ، وذلك وفقا لتجدد الأحداث الداخلية أو الخارجية ، وتنوع أجهزة الهاتف التي يستخدمها المواطنون والمقيمون ومنها الهاتف السلكي واللاسلكي أو النقل ، وتسعى الوكالة لتوظيفها لإخبارهم ، وتلقى الخدمة أكثر من مليون مكالمات هاتفية شهريا ، وبمعدل يصل إلى ٣٧ ألف مكالمات هاتفية في اليوم الواحد ، وتبدأ الخدمة في الرد على مكالمات المواطنين والمقيمين يوميا طوال ساعات الليل والنهار وعبر ٥٢ خطا هاتفيا . وتتسع الخدمات الهاتفية في الكويت لاستيعاب ٥٨٤٦٤٨ خط

لم يشغل منها سوى ٣٥٦١٨٠ خطا تليفونيا ، وبنسبة تصل إلى ٩٢ , ٦٠٪ فقط وذلك حتى عام ١٩٩٣^(١) ، هذا بالإضافة إلى توفير ما يقرب من مائة ألف خط تليفوني متنقل^(٢) وذلك تلبية للاحتياجات الاجتماعية والاقتصادية والثقافية للاتصال المباشر بين الأشخاص والشركات والمؤسسات العامة والخاصة وغيرها .

موضوع الدراسة وأهدافها:

تهتم هذه الدراسة بالتعرف على واقع خدمة الأخبار الشخصية ، ثم موقف سكان الكويت (العاصمة) منها خاصة بعد مرور عامين على بدء هذه الخدمة التي تهتم بتزويد المواطنين والمقيمين بأهم الأحداث الوطنية والخليجية والعربية والعالمية .

نوعية الدراسة وإجراءاتها المنهجية:

تنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الإعلامية الوصفية التي تعتمد على منهج البحث المسحي من خلال استخدام عينة عشوائية من سكان الكويت العاصمة ، وأخرى من الأخبار التي تقدمها خدمة الأخبار الشخصية على مدى اسبوعين بهدف تعرف واقعها وموقف المواطنين والمقيمين من سكان العاصمة منها وتقويمها .

تساؤلات الدراسة:

تحاول الدراسة الإجابة على التساؤلات الآتية في إطار أهدافها السابق الإشارة إليها :

أولا : تساؤلات خاصة بواقع خدمة الأخبار الشخصية وتتناول :

ماهية هذه الخدمة الإخبارية الجديدة ، ونوعية الأخبار التي تتضمنها ، ونسبة كل منها ، وماهية الشخصيات والعواصم والمدن التي تغطيها ، والمدة الزمنية التي تشغلها ، وكم الأخبار التي تقدمها في كل مدة ، وأسلوب تقديمها واتجاهاتها واللغة التي تقدم بها ، ومصادر أخبارها المعلنة ، ومدى تكرار بعض أخبارها . . . الخ .

ثانيا : تساؤلات حول طبيعة التعامل مع هذه الخدمة الإخبارية من قبل المواطنين والمقيمين في الكويت العاصمة :

ما هي نوعية الأخبار التي يهتم بها المبحوثون؟ ومصادره التي يستقون منها هذه الأخبار ،

وما ترتيب خدمة الأخبار الشخصية بالنسبة لهذه المصادر؟ ، وما نسبة الذين يعرفون خدمة الأخبار الشخصية منهم؟ . وحجم الذين يتابعون أخبارها ، وعدد المرات التي يتابعون فيها أخبار هذه الخدمة طوال اليوم الواحد ، وأكثر الفترات إقبالا من جانبهم على خدمة الأخبار الشخصية ، والدوافع من وراء متابعتهم لأخبار هذه الخدمة ، ومدى تغطية هذه الخدمة الإخبارية لاهتماماتهم ، ومدى تفسيرها للأخبار التي تهمهم ، وما مقترحاتهم لتطوير هذه الخدمة؟

عينة الدراسة الميدانية:

لما كانت هذه الدراسة تهتم بواقع خدمة الأخبار الشخصية (مضمونها) وموقف أبناء المجتمع الكويتي (مواطنين - مقيمين) منها ، فإنها تعتمد على مقابلة عينة عشوائية - في إطار منهج المسح قوامها مائتي فرد وتوضح الجداول (١ - ٣) تصنيف هذه العينة التي تم سحب مفرداتها من سكان العاصمة البالغ عددهم ٨٠٠, ١٩٢ نسمة من إجمالي تعداد سكان دولة الكويت البالغ قدره ١٥٧٥٩٨٣ نسمة ، وفقا لتعداد السكان عام ١٩٩٥^(٨) ، ونسبة تصل إلى ٢٣, ١٢٪ من إجمالي سكان دولة الكويت . وقد تمت مقابلة جميع مفردات العينة خلال شهري نوفمبر وديسمبر ١٩٩٥ ، وكانت أداة جمع البيانات عبارة عن استبانة تتضمن ١٧ سؤالاً لتحقيق أهداف الدراسة ، وتجب على تساؤلها المرتبطة بموقف سكان الكويت العاصمة من هذه الخدمة ، وتم تجريب الاستبانة قبل إجراء الدراسة كما تم عرضها على بعض أساتذة علم النفس والإعلام بجامعة الكويت .

جدول رقم (١) يوضح تصنيف عينة البحث وفقا للجنسية

(كويتي- خليجي- جنسيات أخرى)

الجنسية النوعية	كويتي		خليجي		جنسيات أخرى		إجمالي	النسبة المئوية %
	ك	%	ك	%	ك	%		
ذكر	٤٩	٢٤,٥ %		١,٥ %	٦٧	٣٣,٥ %	١١٩	٥٩,٥ %
أنثى	٤٩	٢٤,٥ %	٢	١ %	٣٠	١٥ %	٨١	٤٠,٥ %
إجمالي	٩٨	٤٩ %	٥	٢,٥ %	٩٧	٤٨,٥ %	٢٠٠	١٠٠ %

يوضح الجدول تصنيف عينة البحث وفقاً للجنسية، والتي تضم ٩٨ كويتيًّا من سكان العاصمة، يمثلون ٤٩٪ لإجمالي المبحوثين نصفهم من الذكور والآخر إناث بنسبة ٢٤,٥٪ لإجمالي العينة، و١٠٢ شخص غير كويتي نسبتهم ٥١٪ من إجمالي العينة، بينهم ٩٧ شخصاً من جنسيات أخرى يمثلون ٤٨,٥٪ لإجمالي العينة و٥ أشخاص آخرين من دول مجلس التعاون الخليجي بنسبة ٢,٥٪ من العينة، من جهة أخرى يبلغ عدد الذكور في العينة ١١٩ شخصاً يمثلون ٥٩,٥٪، بينما يبلغ عدد الإناث فيها ٨١ مفردة تمثل ٤٠,٥٪ من إجمالي العينة.

جدول (٢) تصنيف عينة البحث حسب المؤهل الدراسي والجنسية

الجنسية النوع	كويتي		خليجي		جنسيات أخرى		إجمالي	
	ك	٪	ك	٪	ك	٪	ك	النسبة المئوية ٪
مرحلة متوسطة فأقل	٨	٤٪	١	٢٠٪	٧	٣,٥٪	١٦	٨٪
ثانوية	٣٩	١٩,٥٪	١	٢٠٪	٣٥	٣٦,١٪	٧٥	٣٧,٥٪
دبلوم بعد الثانوية	١٥	٧,٥٪	--	--	٢٠	١٠٪	٣٥	١٧,٥٪
مؤهل جامعي	٣٦	١٨٪	٣	٦٠٪	٣٥	١٧,٥٪	٧٤	٣٧٪
إجمالي	٩٨	٤٩٪	٥	٢,٥٪	٩٧	٤٨,٥٪	٢٠٠	١٠٠٪

كما يوضح الجدول السابق تصنيف مفردات العينة وفقاً لمؤهلاتهم الدراسية وجنسياتهم، فهناك ٧٤ شخصاً حاصلون على مؤهل جامعي فأعلى نسبتهم ٣٧٪ لإجمالي العينة، و٣٥ آخرون حاصلون على دبلوم بعد الثانوية (مدة سنتين) بنسبة ١٧,٥٪ من العينة، كذلك ٧٥ شخصاً حاصلون على الثانوية العامة أو ما يعادلها نسبتهم ٣٧,٥٪ لعينة البحث، و١٦ مبحوثاً حاصلون على المرحلة المتوسطة نسبتهم ٨٪، كما يوضح الجدول نسبة المؤهلات الدراسية بحسب الجنسية في عينة البحث.

جدول رقم (٣) يوضح العلاقة بين السن والجنسية في عينة البحث

الجنس السن	ك ٪	كويتي ٪	خليجي ك ٪	جنسيات أخرى ك ٪	إجمالي ٪	النسبة المئوية ٪
فوق ١٥ سنة	٣٧	١٨,٥	١	٠,٥	٣٠	٦٨
فوق ٢٥ سنة	٢٦	١٣	٢	١	٢٥	٥٣
فوق ٣٥ سنة	٢٠	١٠	١	٠,٥	٢٢	٤٣
فوق ٤٥ سنة	٨	٤	١	٠,٥	١٤	٢٣
فوق ٥٥ سنة	٧	٣,٥	--	--	٦	١٣
إجمالي	٩٨	٤٩	٥	٢,٥	٩٧	٤٨,٥
						٢٠٠

من جهة أخرى يوضح الجدول رقم ٣ العلاقة بين أعمار المبحوثين وجنسياتهم فهناك ٦٨ شخصا تتراوح أعمارهم من ١٥ - ٢٥ سنة نسبتهم ٣٤٪ من العينة ، و ٥٣ شخصا تتراوح أعمارهم من ٢٥ - ٣٥ نسبتهم إلى العينة ٢٦,٥٪ ، و ٤٣ شخصا أعمارهم فوق ٣٥ سنة وحتى ٤٥ سنة نسبتهم ٢١,٤٪ ، و ٢٣ شخصا تتراوح أعمارهم من ٤٥ - ٥٥ سنة وتبلغ نسبتهم ١١,٥٪ ، كذلك هناك ١٣ شخصا تزيد أعمارهم عن ٥٥ عاما ، كما يوضح الجدول أعداد المبحوثين وفقا لجنسياتهم وطبقا لأعمارهم المختلفة .

تحليل مضمون خدمة الأخبار الشخصية:

من جهة أخرى تم تحليل مضمون الأخبار التي تقدمها وكالة الأنباء الكويتية عبر الهاتف على مدى أسبوعين متصلين ، وذلك اعتبارا من يوم الأحد الموافق ٢٢ من أكتوبر ، وحتى يوم السبت ٤ نوفمبر ١٩٩٥ ، وتم تصميم استمارة لتحليل محتوى الخدمة الإخبارية المقدمة من خلال الخدمة الإخبارية عبر الهاتف سواء من حيث الشكل أو المضمون ، (ماذا قدم من أخبار ، وكيف قدم؟ ، وتم استخدام وحدتين للعد والقياس لمضمون الأخبار هما وحدة الخبر كمفردة أو وحدة أساسية للتحليل ، ثم وحدة الزمن (الثانية - الدقيقة) بهدف التعرف على المدة الزمنية التي تستغرقها الأخبار الشخصية المسجلة ، والمقدمة عبر الهاتف ، وكذا وحدة الشخصية التي تغطيها الأخبار ، وتضمنت الاستمارة الفئات التالية :

(١) الخبر المسموع:

هو خبر مسجل يقدم بصوت مقدم أو مقدمة أخبار الخدمة ، ويتضمن عرضا سريعا وموجزا لوقائع حادث أو واقعة أو تصريحاً لإحدى الشخصيات الهامة أو المسؤولة وهو أساس الخدمة الإخبارية الشخصية المسجلة ، والتي تقدم من خلال الهاتف ، وعلى رقم ١٢٠ الهاتفي .

(٢) موضوع الخبر:

ونهدف من خلاله التعرف على مضمون الخبر المسموع سواء كان سياسياً أو اقتصادياً أو اجتماعياً أو ثقافياً أو عسكرياً أو رياضياً أو فنياً وغيرها من الأخبار التي تتضمنها خدمة الأخبار الشخصية .

(٣) مواقع الخبر الجغرافي:

ونعني به مكان حدوث الخبر أو بتعريف أدق موطن الخبر المسموع ، وبالطبع هناك نوعيات مختلفة من الأخبار وفقاً لموقعها الجغرافي :

أ- الأخبار المحلية أو الوطنية أو الداخلية HOME NEWS وهي الأخبار التي تحدث داخل دولة الكويت أو تغطي أحداثاً متعلقة بها .

ب- الأخبار الخليجية G. NEWS وهي التي تغطي حدثاً أو واقعة داخل دول مجلس التعاون الخليجي العربية (الكويت . السعودية . قطر . عمان . الإمارات العربية . البحرين) .

ج- الأخبار العربية A. NEWS وهي الأحداث التي تحدث أو تقع داخل الحدود الوطن العربي من المحيط الأطلسي غرباً وحتى الخليج العربي وبحر العرب شرقاً .

د- الأخبار الأجنبية Foreign News وهي الأخبار التي تقع خارج الوطن العربي .
من جهة أخرى هناك الأخبار التي تحدث داخل العواصم أو غيرها من مناطق الأحداث على مستوى الدولة الواحدة .

٤- طبيعة الحدث:

ونعني بها الطريقة التي حدث بها الخبر أو الواقعة ، وعمّا إذا كانت الأخبار متوقعة أو معلومة مسبقاً ، ونعني بها الأحداث ذات المواعيد المحددة مسبقاً كالأجتماعات والمقابلات واللقاءات والمؤتمرات والندوات والمباريات إلى آخر ذلك من أحداث متوقعة ، أو غير متوقعة

(تحت فجأة) وبدون مقدمات كالزلازل والبراكين والاغتيالات والانفجارات والصراعات . . الخ هذه الأحداث غير المتوقعة والتي تصنع الأحداث الهامة والساخنة في معظم الأحيان^(١٠) .

٥- مصدر الخبر:

ونعني به المصدر أو المصادر التي تعتمد عليها وكالة الأنباء الكويتية في الحصول على الأخبار ، ومنها وكالات الأنباء العالمية أو العربية أو الخليجية أو المحلية ، أو المندوبين ويعملون داخل حدود الوطن ، أو المكاتب الخارجية للوكالة أو المراسلين الذين يتعاملون معها من خارج حدود الوطن ، أو التقاط الأخبار عن طريق رصدها ومتابعتها من محطات الإذاعة والتليفزيون الخليجية أو العربية أو الأجنبية ، أو الصحف والمجلات على اختلافها أو أية مصادر أخرى تعتمد عليها .

٦- الشخصيات المحورية أو الرئيسية والثانوية:

ونعني بها الشخصيات التي تتناولها الأخبار التي تقدمها خدمة الأخبار الشخصية سواء كانت شخصيات رسمية أو مسؤولة كرؤساء الدول أو الملوك والأمراء أو نوابهم أو رؤساء الوزراء أو الوزراء أو المحافظين ، والشخصيات غير الرسمية كالفنانين على اختلاف فنونهم (مطربين ، ممثلين ، رسامين ، مخرجين ، منتجين وغيرهم) أو الرياضيين أو المشاهير من الشخصيات غير الرسمية .

٧- الأخبار الإيجابية والسلبية:

ونعني بها الأخبار التي تهتم بالمظاهر السلبية كالصراعات والاضطرابات والعواصف والمعارك والحروب وغيرها ، أما الأخبار الإيجابية فنعني بها الأخبار التي تتضمن مظاهر إيجابية كالإنجازات والإنشاءات أو تعكس جوانب تنمية أو تعاوناً مشتركاً .

٨- الأخبار الجادة Hard News:

وهي الأخبار التي تحيط المستمعين عبر الهاتف بالأحوال والمواقف الهامة التي من شأنها التأثير في مجريات حياتهم اليومية وفي مستقبلهم إن أجلاً أو عاجلاً ، أما الأخبار الخفيفة Soft

News فهي التي تثير انتباه المستمعين وتسليهم : كأخبار الرياضة والفن والجنس . . الخ .

٩- الخبر المجرد أو الموجز والخبر المفسر:

وهو الخبر الذي يقتصر على تسجيل الوقائع بإيجاز أو تصوير الحوادث أو سرد المعلومات ، دون أن يدعم ذلك بخلفية من المعلومات والبيانات أو التفصيلات ، والخبر المفسر هو الخبر الذي يقدم المزيد من التفاصيل والبيانات التي تشرح أبعاد الخبر ودلالاته المختلفة^(١١) .

١٠- الأخبار الصرفية والأخبار التعليقية:

ونعني بها الأخبار التي تذكر الوقائع دون غيرها للمستمعين بينما الأخبار التعليقية هي تلك الأخبار التي تناولها الخدمة بالتعليق أو تضمين الخبر أية وجهة نظر للوكالة بهدف التأثير على المستمع^(١٢) .

١١- مقدم الأخبار عبر الهاتف:

ونعني به الشخصية التي تتولى تقديم الأخبار عبر الهاتف سواء كان رجلاً أو امرأة .

١٢- افتتاحية الخدمة الإخبارية:

ونعني بها الخبر الأول الذي تفتتح به الخدمة الإخبارية الشخصية لو وكالة الأنباء الكويتية عبر الهاتف .

١٣- اللغة التي تقدم بها الأخبار عبر الهاتف:

هل هي اللغة الفصحى أو المبسطة أو العامية الكويتية؟ علماً بأن اللغة المذاعة لا تتمثل في الكلمة المنطوقة فحسب ، وإنما هناك المؤثرات الصوتية والموسيقية الواقعية أو المسجلة ، والتي يمكن الاستفادة منها في هذا المجال .

١٤ تكرار بعض الأخبار:

يعني ذلك تكرار تقديم الأخبار بنفس الشكل أو بأشكال أخرى في نفس الخدمة ، ويؤدي

التكرار إلى مزيد من الانتشار للأخبار المكررة مع إيضاحها واستيعابها أو قد يؤدي إلى الملل والنفور .

نتائج ومؤشرات الدراسة:

أولاً : واقع خدمة الأخبار الشخصية : تبدأ أول أخبار الخدمة في الساعة السابعة صباحاً وتقدم الخدمة في شكل موجز يتضمن أهم الأخبار الكويتية والخليجية والعربية والعالمية والتي يتم نشرها عن طريق الهاتف ، وبطريقة تشبه راديو الكابل ، ويتم تغيير الأخبار المقدمة عبر الهاتف كل ثلاث ساعات تقريباً ، وتقل المدة كلما ازدادت كمية الأخبار الواردة إلى تحرير الأخبار لتتقدم كل ساعة أو ساعتين بحسب ضغط الأحداث وأهميتها ، فيتم تغييرها كل ساعة في الأوقات التي تزداد فيها لأخبار الهامة ، وخصوصاً في أثناء الأزمات التي تمر بها البلاد ، وتشير الدراسة التحليلية لمضمون خدمة الأخبار الشخصية عبر الهاتف إلى أن متوسط زمن الفترة الإخبارية الواحدة بلغ دقيقتين وأربع وثلاثين ثانية ، ويرجع قصر مدة هذه الخدمة لتركيزها على حاسة السمع وحدها^(١٣) ، وبلغ متوسط عدد الأخبار الفترة أو الموجز الواحد ٧ فقط سبعة أخبار متنوعة بين العالمية والعربية والخليجية والكويتية ، وبلغ متوسط طول الخبر الواحد ٢٢ ثانية ، وتبدأ الفترة الإخبارية أو الموجز الإخباري بلحن موسيقي مميزة لربط المستمع وإثارة اهتمامه مع ترحيب بالمستمع للإقبال على أهم الأخبار بعد ذلك ، يستغرق اللحن الموسيقي والترحيب مدة لا تتجاوز ثماني ثوان ، ثم تبدأ الخدمة في سرد أهم الأخبار التي تنوعت بحسب نتائج الدراسة على النحو التالي :

(١) أ- تنوع الأخبار بحسب موقعها الجغرافي :

وبتحليل مضمون عينة الأخبار طوال مدة الدراسة وجدنا أن الأخبار المحلية ونعني بها كل الأخبار التي حدثت داخل الكويت ، أو متعلقة بلغت من خلال عينة الأخبار المقدمة طوال أسبوعين ثلاثين خبراً محلياً ، بلغت نسبتها في عينة الأخبار المدروسة ٤ ، ٢٩٪ بينما بلغت تكرارات الأخبار الخليجية ونعني بها كل الأخبار التي قدمتها الخدمة عن أحدث دول الخليج العربية الأخرى (الإمارات العربية المتحدة ، البحرين ، المملكة العربية السعودية ، عمان ، قطر) بلغت تكراراتها عشرة أخبار نسبتها ٨ ، ٩٪ بينما بلغ إجمالي تكرارات الأخبار العربية التي حدثت على الساحة العربية في كل دول الوطن العربي الأخرى ستة وعشرين خبراً مشكلة

٢٠, ٦٪ من إجمالي الأخبار في عينة البحث ، بينما بلغت تكرارات الأخبار العالمية ، والتي حدثت خارج دائرة الوطن العربي ٤١ خبراً نسبتها ٤٠, ٢٪ والتي يوضحها الجدول التالي :

جدول رقم (٤)
يوضح نوعية وتكرارات ونسبة الأخبار
المقدمة في الخدمة الإخبارية

نوعية الأخبار	التكرارات	النسبة٪
الأخبار المحلية	٣٠	٢٩, ٤٪
الأخبار الخليجية	١٠	٩, ٨٪
الأخبار العربية	٢٦	٢٠, ٦٪
الأخبار العالمية	٤١	٤٠, ٢٪

يتضح من الجدول أن الأخبار العالمية جاءت في المقدمة ونسبة ٤٠, ٢٪، تلتها الأخبار الوطنية أو المحلية بنسبة ٢٩, ٤٪، ثم الأخبار العربية بنسبة ٢٠, ٦٪ في المرتبة الثالثة ، ثم الأخبار الخليجية في المرتبة الأخيرة ونسبة بلغت ٩, ٨٪ في الوقت الذي توصي البحوث والدراسات الإعلامية بضرورة زيادة الاهتمام باللون الوطني (المحلي) في المواد الإخبارية عن طريق متابعة الأحداث والوقائع الهامة التي تحدث داخل الوطن ، وإشاعة الاهتمام بالقضايا الوطنية المختلفة على كافة المستويات وفي شتى المجالات ، ذلك لأن أي مواطن أو مقيم يهتم بما يحدث داخل الكويت أولاً ، ثم تندرج الاهتمامات بعد ذلك ، والخبر الوطني غالباً يكون موضع اهتمام وانتباه أكبر قاعدة من أبناء الكويت (مواطنين - مقيمين) ويقدر ما يثير الخبر اهتماماتهم وانتباههم ، يفعلون به أو يشاركون فيه وبالتالي تصبح محلية الخبر إحدى مقوماته الهامة ^(١٤) وتشير الدراسات إلى أن القريب عزيز (Nearesrt Dearset) وكثير من أبناء المجتمع يهتمون بما يحدث فيه أن يحتمل أن يحدث فيه أكثر مما يهتمون بما حدث أو يحتمل أن يحدث خارج هذا المجتمع ^(١٥) ، كذلك فإن تركيز الخدمة على الأخبار العالمية يقود إلى ثقافة عالمية على حساب الثقافة الوطنية والعربية والخليجية .

تركيز التغطية الإخبارية على أخبار العواصم دون غيرها:

وتشير ظاهرة التركيز على أخبار العواصم قلقاً شديداً من قبل الباحثين والمختصين لاستثثار أخبار العواصم بكم أكبر من المعلومات على حساب بقية المناطق^(١١) ، وبالتالي لا يؤدي ذلك إلى توازن في انسياب الأنباء والمعلومات على مستوى الدولة الواحدة ، وتشير نتائج الدراسة التحليلية لمضمون خدمة الأخبار الشخصية إلى أن العواصم استأثرت على ٣٣ خبراً تشكل ٤, ٣٢٪ مضمون الأخبار بينما استأثرت المناطق الأخرى على ٦٩ خبراً بنسبة ٦, ٦٧٪. كما في جدول رقم (٥) ، ولزيد من التفصيل نلاحظ أن عاصمة الكويت وحدها حصلت على عشرة أخبار من الأخبار التي ركزت على العاصمة ، ونسبة بلغت ٣, ٣٠٪. بينما حصلت العواصم الخليجية مجتمعة على ثمانية أخبار تشكل ٢, ٢٤٪ من بين الأخبار ، كما حصلت العواصم العربية على ستة أخبار فقط بنسبة ٢, ١٨٪ ، وحصلت بقية العواصم الأجنبية على ٩ أخبار نسبتها ٣, ٢٧٪ ، حصلت واشنطن (العاصمة الأمريكية منها على ٣ أخبار تشكل ٩, ٠٩٪ ، وبلغت أخبار موسكو على سبيل المثال خبرين فقط تشكل ٦, ٠٦ جدول رقم .

جدول رقم (٥)

يوضح كم أخبار العواصم ونسبتها في الخدمة الإخبارية

مكان الأخبار	التكرارات	النسبة٪
أخبار العواصم	٣٣	٤, ٣٢٪
أخبار المناطق الأخرى	٦٩	٦, ٦٧٪
إجمالي	١٠٢	١٠٠٪

ونلاحظ أن أخبار المناطق الأخرى غير العاصمة في الكويت مثل حولي ، الأحمدية ، الجهراء ، الفروانية قد بلغت ٢٠ خبراً نسبتها ٧, ٦٦٪ من الأخبار المحلية ، بينما تبلغ أخبار العاصمة وحدها ٣, ٣٣٪ من الأخبار المحلية ، رغم تركيز الأجهزة الحكومية في العاصمة إلا أن ذلك يعكس بالطبع حركة المسؤولين ، والاهتمام بأخبار المناطق الأخرى في الكويت ، ووجود

بعض المؤسسات الهامة فيها كالديوان الأمير وديوان ولي العهد وغيرها ، ناهيك عن صغر مساحة دولة الكويت التي لا تتعدى ١٨ ألف كم^٢ / م .

(٢) نوعية الأنباء التي تصدر خدمة الأخبار الشخصية:

ينقسم الرأي بين المستمعين لخدمة الأخبار الشخصية حول أولوية النبأ أو الخبر الذي يتصدر الأخبار التي تقدمها الخدمة ، هل هو النبأ المحلي أو الوطني الذي يرتبط بنا عن قرب؟ أم هو النبأ العالمي الذي يقدم لنا أهم الأحداث والوقائع العالمية؟ وقد رأينا أهمية التعرف على كم الفترات الإخبارية في عينة الدراسة ، والتي تبدأ بأخبار وطنية وعالمية ، وتشير نتائج الدراسة التحليلية في هذا المجال إلى أن الأخبار الوطنية أو المحلية تصدرت عشر فترات إخبارية ، ونسبة بلغت ٤٠ ، ٧١٪ ، بينما بلغت الأخبار العالمية التي تصدرت الفترات الإخبارية أربعة أخبار أجنبية فقط ، ونسبة بلغت ٦ ، ٢٨٪ من الفترات الإخبارية عينة البحث ، على الرغم من زيادة الأخبار العالمية على الأخبار المحلية في مضمون خدمة الأخبار الشخصية لوكالة الأنباء الكويتية عبر الهاتف .

(٣) نوعية الأخبار المقدمة عبر الهاتف وفقا لمضمونها:

من جهة أخرى تنوعت مضامين الأخبار خلال مدة الدراسة وفي ضوء تحليل عينة الأخبار التي قدمتها الخدمة خلال أسبوعين على النحو التالي ، جاءت الأخبار السياسية في مقدمة المضامين الإخبارية المقدمة ، حيث بلغ إجمالي تكراراتها ٥٣ خبرا شكلت ٩ ، ٥١٪ من عينة الأخبار المدروسة وهي بذلك تشكل العصب الرئيس في أخبار الخدمة الشخصية لكونا ، تلتها الأخبار العسكرية التي بلغ إجمالي تكراراتها عشرين خبرا شكلت ٦ ، ١٩٪ ، ثم الأخبار الاقتصادية التي بلغ إجمالي تكراراتها تسعة أخبار مشكلة نسبة قدرها ٨ ، ٨٪ ، تبعها الأخبار الثقافية وبلغ إجمالي تكراراتها سبعة أخبار نسبة ٩ ، ٦٪ تلتها الأخبار الاجتماعية التي بلغت خمسة أخبار نسبتها ٩ ، ٤٪ ، وهكذا تلتها أخبار البرلمان (مجلس الأمة الكويتي) وبلغ عددها أربعة أخبار نسبتها ٩ ، ٣٪ ثم الأخبار الرياضية وعددها خبران بنسبة ٢٪ ، تقريبا وتساوت الأخبار العلمية مع أخبار الجرائم والحوادث بواقع خبر لكل منها وبنسبة ١٪ أيضا لكل منها يوضحها الجدول التالي رقم (٦) .

جدول رقم (٦)

يوضح النسبة المئوية للمضامين الإخبارية
المختلفة المقدمة من خلال خدمة الأخبار الشخصية

نوعية الأخبار	تكرارات	النسبة المئوية
الأخبار السياسية	٥٣	٥١,٩٪
الأخبار العسكرية	٢٠	١٩,٦٪
الأخبار الاقتصادية	٩	٨,٨٪
الأخبار الثقافية	٧	٦,٩٪
الأخبار الاجتماعية	٥	٤,٩٪
أخبار البرلمان	٤	٣,٩٪
الأخبار الرياضية	٢	٢٪
الأخبار العلمية	١	١٪
أخبار الجرائم والحوادث	١	١٪
إجمالي	١٠٢	١٠٠٪

٤. الشخصيات المحورية التي تناولتها الخدمة الإخبارية:

تنوعت الشخصيات المحورية التي تناولتها الخدمة الإخبارية الشخصية عبر الهاتف بالتغطية وجاءت النسب المئوية لأخبار هذه الشخصيات على النحو التالي :

شخصيات الأخبار :	التكرارات	النسبة المئوية
(١) أخبار أمير دولة الكويت	٥	٤,٩٪
(٢) أخبار ملوك ورؤساء الدول الأخرى	١٨	١٧,٦٪
(٣) أخبار ولي العهد في دولة الكويت	٦	٥,٩٪
(٤) أخبار نواب رؤساء الدول والملوك	٦	٥,٩٪
(٥) أخبار رئيس مجلس الأمة الكويتي	٢	١,٩٦٪
(٦) أخبار وزراء كويتيين	٧	٦,٩٪
(٧) أخبار وزراء غير كويتيين	٢٠	١٩,٦٪
(٨) أخبار مسؤولين كويتيين	٨	٧,٨٪

٣	٢, ٩٪	(٩) أخبار مسؤولين غير كويتيين
٢	١, ٩٪	(١٠) أخبار أشخاص غير مسؤولين كويتيين
١٨	١٧, ٦٪	(١١) شخصيات اعتبارية عالمية كالأمم المتحدة، اليونيكوم، مجلس التعاون الخليجي، مجلس الأمة، المنظمات الدولية.. الخ.
٧	٦, ٩٪	(١٢) شخصيات اعتبارية كويتية كالديوان الأميري، ديوان الموظفين، مجلس الأمة، الحرس الوطني، وزارات، سفارات، هيئات، شركات، نوادي، بنوك.. الخ.

٥. طبيعة الأخبار التي تقدمها خدمة الأخبار الشخصية:

من جهة أخرى أردنا أن نعرف على نوعية الأخبار التي تقدمها خدمة الأخبار الشخصية، هل هي الأخبار المتوقع حدوثها أو المعروفة مسبقا كالمقابلات واللقاءات والزيارات والاحتفالات والمؤتمرات وغيرها؟ أو هي الأحداث غير المتوقعة أو المفاجئة ومنها أخبار الصراعات والحروب والفتن والقلاقل والاضرابات والاعتقالات؟ والنوعية الأخيرة هي التي ترفع من سخونة الأخبار، وتزيد من أهميتها، وتشير نتائج تحليل مضمون أخبار الخدمة الشخصية إلى أن عدد الأخبار المتوقعة شكلت حوالي ٧١ خبرا بنسبة بلغت ٦٩, ٦٪ طوال مدة الدراسة بينما بلغت الأحداث المفاجئة أو غير المتوقعة ٣١ خبرا نسبتها ٣٠, ٤٪ من إجمالي الأخبار كما يتضح من جدول رقم (٧).

جدول رقم (٧)

يوضح كم ونسبة الأخبار المتوقعة
وغير المتوقعة في خدمة الأخبار الشخصية

طبيعة الخبر	تكرارات	النسبة المئوية ٪
متوقع	٧١	٦٩, ٦٪
مفاجيء	٣١	٣٠, ٤٪
إجمالي	١٠٢	١٠٠٪

٧- الأخبار المجردة والأخبار المفسرة:

للأسف خلت جميع الفترات الإخبارية من الأخبار المفسرة ، والتي تهتم بشرح وتفسير الحدث بخلفية من المعلومات أو البيانات أو التفاصيل التي تشرح أبعاد الخبر ودلالاته وبالتالي بلغت الأخبار المجردة ١٠٢ خبرا ونسبة ١٠٠٪ .

٨- الأخبار الجادة والخفيفة:

من جهة أخرى يصنف الباحثون والخبراء الأخبار إلى أخبار جادة Hard News وهي الأخبار التي تحيط المستمعين بالأحوال والمواقف الهامة التي من شأنها التأثير في حياتهم اليومية وفي مستقبلهم آجلا وعاجلا وأخرى ، خفيفة Soft News وهي الأخبار التي تثير انتباه المستمعين وتسليهم كالطرائف والجنس والرياضة ونجوم الفن وغيرها^(٧) وتشير نتائج تحليل مضمون خدمة الأخبار الشخصية إلى أن الأخبار الجادة في عينة الدراسة بلغت ٩٨ خبرا تشكل ٩٦,٨٪ أما الأخبار الخفيفة فهي قليلة جدا في خدمة الأخبار الشخصية وبلغ عددها خلال مدة الدراسة ومن خلال عينة الأخبار أربعة أخبار فقط تشكل ٩٢,٣٪ .

٩- الأخبار الصرفة Strait News والأخبار التعليقية Oriented News:

ونعني بالأخبار الصرفة الأخبار التي تبث كما وردت للوكالة أو كما جمعت مجردة دون إبداء أية وجهة نظر أو تعليق على وقائع الخبر ، وبلغت في مجملها ١٠١ خبر بنسبة ٩٩٪ من إجمالي الأخبار التي تضمنتها الفترات الإخبارية موضع البحث ، بينما تضمنت الفترات جميعها خبرا واحدا تعليقا وهو خبر للديوان الأميري يعني فيه حرم الشيخ سالم المبارك الصباح ، ونسبة بلغت أقل من ١٪ من إجمالي الأخبار المقدمة طوال فترة الدراسة ، ونلاحظ أن الأخبار التي تقدمها الخدمة نادرا ما تتناول الأخبار التعليقية ، ويتفق المسؤولون عنها على قدسية أخبارها وتعني هذه القدسية عدم التعرض لأي خبر من أخبارها بالتوجيه أو إبداء وجهة نظر أو تعليق اتباعا للقاعدة التي تقول «اعطني معلومة سليمة أعطك تصرفا سليما» .

٧- مصادر أخبار الخدمة الإخبارية الشخصية:

يوضح جدول رقم (٨) مدى تنوع مصادر الأخبار التي تعتمد عليها خدمة الأخبار الشخصية

تنوعاً واضحاً ، حيث تشير نتائج الدراسة التحليلية لمضمون إخبارها أن وكالات الأنباء جاءت في مقدمة هذه المصادر حيث بلغ عدد الأخبار التي استخدمت في خدمة الأخبار الشخصية وفقاً للعينينة المستخدمة في هذه الدراسة ٢٣ خبراً تشكل ٢٢,٥٥ ٪ ، وجاءت مكاتب الوكالة ومندوبوها ومراسلوها في المرتبة التالية للوكالات البرقية للأنباء حيث بلغ عدد الأخبار الواردة عن طريقها والمستخدم في عينة البحث ١٨ خبراً تشكل نسبة ١٧,٦٥ ٪ من هذه الأخبار ، وجاءت الأخبار الواردة عن طريق الاستماع إلى الإذاعات والشبكات الإخبارية في المرتبة الثالثة وبلغ تكرارها ١٤ خبراً نسبتها ١٣,٧٣ ٪ ، بينما تشير النتائج إلى وجود نسبة كبيرة من الأخبار غير محددة المصدر بلغت ٤٧ خبراً تشكل ٤٦,٠٧ ٪ من الأخبار ، في الوقت الذي تؤكد فيه الدراسات أهمية ذكر مصدر الخبر لمزيد من المصداقية ^(١٨) جدول رقم (٨) .

جدول رقم (٨)

يوضح تنوع مصادر الأخبار

التي تعتمد عليها خدمة الأخبار الشخصية

مصادر أخبار الخدمة	تكرارات	النسبة المئوية ٪
مكاتب الوكالة والمندوبون والمراسلون	١٨	١٧,٦٥ ٪
وكالات الأنباء	٢٣	٢٢,٥٥ ٪
الاستماع إلى الإذاعات والشبكات الإخبارية	١٤	١٣,٧٣ ٪
مصدر غير محدد	٤٧	٤٦,٠٧ ٪
إجمالي	١٠٢	١٠٠ ٪

١٠. مقدمة الأخبار الخاصة بخدمة الأخبار الشخصية:

يتولى تقديم أخبار الخدمة الإخبارية الشخصية «الكونا» مذيع أو مذيعة ، فبعد تقديم اللحن الموسيقي المميز للخدمة مصحوباً بالترحيب بالمستمع لمتابعة أخبار كونا بصوت نسائي يتم بعده تقديم أخبار الخدمة ، ويقدم الأخبار في الفترات الصباحية في الغالب صوت نسائي ، أما الفترات المسائية فيقدمها في الغالب الرجال ، وبسؤال المسؤولين عن الخدمة ذكروا أن ذلك راجع

لطبيعة العمل في الوكالة من جهة ، وطبيعة المرأة من جهة أخرى ، بمعنى أنه نظرا لظروف المجتمع وظروف عمل المرأة وطبيعة عمل الوكالة يستفاد من الصوت النسائي صابحا بينما يقدم الرجال أخبار الفترة المسائية ، وعلى الرغم من ذلك فإن الأخبار التي قدمت خلال مدة الدراسة يغلب عليها الصوت النسائي ، حيث بلغ عدد الفترات الإخبارية المقدمة بصوت نسائي تسع فترات تشكل ٤٦,٣٪ من الفترات الإخبارية ، بينما بلغ عدد الفترات المقدمة بصوت رجالي خمس فترات تشكل ٣٥,٧٪ من الفترات الإخبارية موضع الدراسة .

لغة خدمة الأخبار الشخصية:

تتشرط الأخبار السمعية استخدام الجمل سهلة الفهم والنطق والترتيب المنطقي ، الأمر الذي يتطلب إعادة صياغة أخبار الوكالات والصحف وغيرها من مصادر الأخبار حتى تحقق الإيجاز والوضوح في الأسلوب ، ويعتبر الوضوح عنصرا ضروريا في أخبار الهاتف لكي يتمكن المستقبل من فهمها واستيعابها بدقة وسرعة وإيجاز^(١٩) ولهذا تستخدم خدمة الأخبار الشخصية اللغة العربية المبسطة لتعريف المستمعين من أفراد المجتمع الكويتي (مواطنين ومقيمين) بأهم الأخبار من جانب المستمع ، وخاصة أنها اللغة المفهومة ، كما أنها الأوسع والأكثر انتشارا بين جماهير المجتمع الكويتي ، الذي يضم أكثر من ١٢٠ جنسية من أهمها الكويتيون ثم المصريون باعتبارهم أكبر جالية عربية موجودة في الكويت ، ويصل عددهم إلى ما يقرب من مائتي ألف نسمة ، وبعد ذلك بقية الجاليات العربية كالفلسطينيين والسوريين واللبنانيين والمغاربة والتوانسة والسودانيين والموريتانيين والأردنيين والسعوديين وغيرهم ، ثم الأجانب ، كذلك لاحظنا إبدال بعض مقدمي أخبار الخدمة الشخصية لحرف مكان حرف آخر ، ومنها على سبيل المثال إبدال الجيم ياء مما هو معروف في اللهجة الكويتية ، ومنها كلمة ريال بدلا من رجال ، وايد بدلا من واجد ، ودياية بدلا من دجاجة ، يامع بدلا من جامع ، مسيد بدلا من مسجد وغيرها وذلك على سبيل المثال وليس الحصر ، في الوقت الذي تستهدف فيه الخدمة الوصول إلى كل أفراد المجتمع المستهدفين بمستوياتهم الثقافية المتباينة دون إخلال بالقواعد والأصول واللغوية للوصول المعاني السليمة للمستقبلين ، وهو ما تؤكد كل الدراسات التي تتناول الأخبار الإذاعية ، وبالتالي فإن محرر أخبار هذه الخدمة عليه أن يراعي البساطة والوضوح عند تحرير أخبارها ، وأن يكون أسلوبه مختصر ومباشرا باللغة العربية الصحيحة والمتداولة^(٢٠) .

(١٢) اتجاه أخبار الخدمة الشخصية:

ونهدف من خلالها تعرّف على مدى إيجابية الأخبار المتضمنة في خدمة الأخبار الشخصية أو سلبيتها خلال فترة الدراسة ، ونعني بالأخبار السلبية Negative News كل الأخبار التي تهتم بتقديم أخبار الصراع والمعارك والأزمات والأمراض والفتن والقلق والاضطرابات والمجاعات والعواصف والسيول إلى آخر ذلك من مظاهر سلبية ، أما الأخبار الإيجابية Positive News فنعني بها تلك الأخبار التي تتضمن انجازات وإنشاءات ثم اتفاقات سلمية ، تنفيذ قرارات ، تعاون ، مشاركة ، أو تعكس جوانب تنمية أو تطور ، أو تستهدف أية جوانب إيجابية ، وتشير نتائج الدراسة التحليلية إلى أن هناك ٣١ خبرا سلبيا تشكل ٤, ٣٠٪ من عدد الأخبار التي قدمتها خدمة الأخبار الشخصية خلال مدة الدراسة ، بينما هناك ٦٣ خبرا إيجابيا نسبتها ٨, ٦١٪ ، و ٨ أخبار فقط غير محددة الاتجاه وتشكل ٧, ٧٪ من مضمون الأخبار وهذا موضح في الجدول رقم (٩) .

جدول رقم (٩)

يصنف الأخبار التي تقدمها

الخدمة الشخصية وفقا لإيجابيتها أو سلبيتها

تصنيف الأخبار	تكرارات	النسبة المئوية ٪
أخبار إيجابية	٦٣	٨, ٦١٪
أخبار سلبية	٣١	٤, ٣٠٪
أخبار غير محددة	٨	٧, ٧٪
إجمالي	١٠٢	١٠٠٪

١٣- تكرار أخبار الخدمة:

تشير نتائج الدراسة التحليلية إلى أن الأخبار التي تكرر تقديمها في خدمة الأخبار الشخصية عبر الهاتف بلغت ثلاثة أخبار بنسبة ٩, ٢٪ من عينة الدراسة ، منها خبران للديوان الأميري ، نسبتها ٨, ١٪ من مضمون الخدمة ، بمناسبة استقبال أمير البلاد عددا من ملوك ورؤساء دول العالم في نيويورك بمناسبة زيارته لها ، وتكرر تقديمها من خلال الخدمة يومي الثالث والعشرين والرابع والعشرين من أكتوبر

١٩٩٥ ، والآخر خاص بمباحثات وزير الدفاع الفرنسي في الدوحة في نفس المدة (٢٣) ، ٢٤ / ١٠ / ١٩٩٥) ونسبة بلغت ٩ ، ٠٪. لأننا لاحظنا بعض التغيير في مضمون الأخبار الثلاثة ، حتى لا يشعر الفرد أنها قدمت من قبل ، خاصة وأن التكرار بنفس المضمون ودون تغيير يدعو إلى الملل والنفور .

ثانياً: موقف سكان العاصمة من خدمة الأخبار الشخصية:

١- مدى اهتمام مجتمع البحث بنوعية الأخبار (الداخلية-الخارجية):

(أ) الاهتمام بالأخبار المحلية (الداخلية) :

قرر ١٩٠ فرداً من المبحوثين يشكلون ٩٥٪ من مجتمع البحث أنهم يهتمون بالأخبار المحلية بينهم ٩٦ مبحوثاً يشكلون ٤٨٪ من مجتمع البحث يهتمون بالأخبار المحلية بصفة «دائمة» ، بينما قرر ٩٤ فرداً يشكلون ٤٧٪ من مجتمع البحث أنهم يهتمون «أحياناً» بالأخبار المحلية ، في الوقت الذي بلغت نسبة الذين لا يتابعون الأخبار المحلية في الدراسة عشرة أشخاص يشكلون ٥٪ من عينة البحث ، وذلك في ضوء الجدول التالي رقم (١٠) .

(ب) الاهتمام بالأخبار الخارجية :

من جهة أخرى قرر ١٩١ شخصاً يمثلون ٩٥ ، ٥٪ من مجتمع البحث أنهم يتابعون الأخبار العالمية ، بينهم ٩١ مبحوثاً يشكلون ٤٥ ، ٥٪. يتابعون الأخبار الخارجية بصفة دائمة ، بينما هناك ١٠٠ شخص يمثلون ٥٠٪ يتابعون الأخبار الخارجية من حين لآخر «أحياناً» ، بينما لا يتابع الأخبار الخارجية في الدراسة سوى تسعة أشخاص يشكلون ٤ ، ٥٪ من عينة البحث وذلك في ضوء الجدول (١٠) .

جدول رقم (١٠)

جدول مقارنة يوضح مدى اهتمام

عينة البحث بنوعية الأخبار

نوعية الأخبار		الأخبار المحلية		الأخبار العالمية	
طبيعة الاهتمام بالأخبار		تكرارات		تكرارات	
		٪		٪	
يهتمون بالأخبار دائماً		٩٦	٪٤٨	٩١	٪٤٥,٥
يهتمون بالأخبار أحياناً		٩٤	٪٤٧	١٠٠	٪٥٠
لا يهتمون بها		١٠	٪٥	٩	٪٤,٥
إجمالي		١٠٠	٪١٠٠	٢٠٠	٪١٠٠

٢- المصادر التي تستقي منها عينة البحث أخبارها:

جاءت الصحف الوطنية في المركز الأول كمصدر من مصادر أخبار المبحوثين ، حيث أشار ١٧٩ شخصا تبلغ نسبتهم ٨٩,٥٪ من العينة إلى أنهم يستقون أخبارهم من الصحف الكويتية ، بينما جاء التلفزيون الكويتي في المركز الثاني حيث أشار ١٦١ فردا يمثلون ٨٠,٥٪ يعتبرون التلفزيون مصدرهم للحصول على الأخبار ، واحتلت القنوات التلفزيونية الفضائية العربية (غير الخليجية) المركز الثالث ، حيث أشار ١٤٠ فردا يشكلون ٧٠٪ من عينة البحث أنهم يستقون أخبارهم منها ، تلاها قنوات التلفزيون الفضائية العالمية ، والتي احتلت المركز الرابع حيث يعتمد عليها ١٠٤ مبحوثا في استقاء الأخبار يشكلون ٥٢٪ من المبحوثين .

بعد ذلك جاءت إذاعة الكويت في المركز الخامس حيث أشار تسعون فردا نسبتهم ٤٥٪ من عينة البحث يعتمدون على الإذاعة الكويتية كمصدر للحصول على الأخبار والمعلومات . واحتلت خدمة الأخبار الشخصية المركز السادس ضمن المصادر التي يستقي منها المواطنون والمقيمون أخبارهم حيث قرر ٨٩ شخصا يمثلون ٤٤,٥٪ من العينة أنها تعتبر إحدى مصادرهم الهامة للحصول على أهم الأخبار .

بعد ذلك جاءت القنوات التلفزيونية الفضائية الخليجية في المركز السابع حيث أشار ٥٥ مبحوثا يمثلون ٢٧,٥٪ من عينة البحث أنهم يعتمدون عليها في الحصول على أخبارهم ، ثم جاءت الإذاعات العربية غير الخليجية في المركز الثامن ، حيث قرر ٤٢ مبحوثا يمثلون ٢١٪ من عينة البحث أنهم يستقون أخبارهم منها ، تلتها الإذاعات الدولية في المركز التاسع حيث أشار ٤١ مبحوثا يشكلون ٢٠,٥٪ من مجتمع البحث أنهم يعتمدون عليها أيضا كمصدر من مصادر أخبارهم ، وجاءت الصحف العربية غير الخليجية في المركز العاشر حيث اعتبرها ٣٩ مبحوثا يمثلون ١٩,٥٪ من العينة أنها من المصادر التي يستقون منها أخبارهم ، وجاءت الصحف العالمية في المركز الحادي عشر حيث يعتمد عليها ٢٦ مبحوثا يشكلون ١٣٪ من العينة في الحصول على الأخبار ، وجاءت الإذاعات الخليجية في المركز الثاني عشر حيث يعتمد عليها ١٤ فردا يشكلون ٧٪ من مجتمع البحث ، ثم الصحف الخليجية في المركز الثالث عشر ، حيث يستقي منها ١١ فردا أخبارهم بنسبة بلغت ٥,٥٪ من عينة البحث .

وهكذا نلاحظ أن خدمة الأخبار الشخصية لكونا جاءت في المركز السادس متقدمة على كثير من المصادر الإخبارية الأخرى رغم حداثة عمرها مما يشير بمستقبل هذه الخدمة وأهمية

دورها في المجتمع الكويتي .

من جهة أخرى أشار ٣ أشخاص إلى مصادر أخرى يحصلون منها على أهم أخبارهم كالديوانيات ويشكلون ٥ , ١٪ ثم شخصان يحصلان على الأخبار من الوكالات الإخبارية العالمية ومنها رويتر والأسوشيتدبرس ، ويشكلون ١٪ من مجتمع البحث ، كما أشار شخص واحد من بين مجتمع البحث إلى أنه يعتمد على شبكة المعلومات الدولية المعروفة بالانترنت ويمثل ٥ ٪ من العينة ، وذلك كما يشير الجدول رقم (١١) .

جدول رقم (١١)

جدول مقارنة يوضح مدى اهتمام

عينة البحث بنوعية الأخبار

الترتيب	النسبة	تكرارات	المصدر
الأول	٨٩, ٥ ٪	١٧٩	الصحف الكويتية
الثالث عشر	٥, ٥ ٪	١١	الصحف الخليجية
العاشر	١٩, ٥ ٪	٣٩	الصحف العربية
الحادي عشر	١٣ ٪	٢٦	الصحف العالمية
الخامس	٤٥ ٪	٩٠	إذاعة الكويت
الثاني عشر	٧ ٪	١٤	الإذاعات الخليجية
الثامن	٢١ ٪	٤٢	الإذاعات العربية
التاسع	٢٠, ٥ ٪	٤١	الإذاعات العالمية
الثاني	٨٠, ٥ ٪	١٦١	تلفزيون الكويت
السابع	٢٧, ٥ ٪	٥٥	القنوات الخليجية
الثالث	٧٠ ٪	١٤٠	القنوات العربية
الرابع	٥٢ ٪	١٠٤	القنوات الدولية
السادس	٤٤, ٥ ٪	٨٩	خدمة الأخبار الشخصية
	١, ٥ ٪	٣	مصادر أخرى (الديوانية)
	١ ٪	٢	وكالات أجنبية
	٥ ٪	٥	شبكة الانترنت

مدى معرفة عينة البحث بخدمة «كونا» للأخبار الشخصية:

في الوقت الذي تقوم فيه وكالة الأنباء الكويتية (كونا) بالإعلان عن خدمة الأخبار الشخصية في مختلف وسائل الإعلام الكويتية إلا أن هناك تسعين (٩٠) فردا يشكلون ٤٥٪ من عينة البحث أشاروا إلى أنهم لا يعرفون هذه الخدمة الإخبارية التي تقدمها وكالة الأنباء الكويتية ، وهي بالطبع نسبة كبيرة تفتقد هذه الخدمة ، بينما أشار ١١٠ فردا يشكلون ٥٥٪ من عينة البحث إلى أنهم يعرفون هذه الخدمة وذلك في ضوء نتائج الجدول رقم (١٢) .

جدول رقم (١٢)

يوضح نسبة الذين يعرفون الخدمة في عينة البحث

مدى معرفتهم بالخدمة	تكرارات	%
يعرفون الخدمة	١١٠	٥٥٪
لا يعرفون الخدمة	٩٠	٤٥٪
إجمالي	٢٠٠	١٠٠٪

حجم التعرض لخدمة الأخبار الشخصية:

تشير نتائج الدراسة إلى أن عدد الذين يتصلون بالهاتف رقم ١٢٠ للحصول على أخبار خدمة الأخبار الشخصية بلغوا ٨٩ فردا نسبتهم ٩ , ٨٠٪ من بين الذين يعملون عن هذه الخدمة ، ويشكلون ٥ , ٤٤٪ من عينة البحث ، بينهم ١٤ فردا يتعرضون للخدمة باستمرار وتبلغ نسبتهم ٧ , ١٥٪ للذين يتصلون بالخدمة ، بينما بلغت نسبتهم ٧ , ١٢٪ لإجمالي الذين يعرفونها ، من جهة أخرى بلغت نسبة الذين يتصلون بالخدمة من حين لآخر (أحيانا) ٧٥ شخصا يشكلون ٣ , ٨٤٪ من الذين يتصلون بالخدمة ، وبلغت نسبتهم ٢ , ٦٨٪ لإجمالي الذين يعرفون الخدمة في ضوء نتائج الجدول رقم (١٣) ، بينما بلغت نسبة الذين لا يتعرضون لها رغم معرفتهم بها ٢١ شخصا يشكلون ١ , ١٩٪ من إجمالي الذين يعلمون عن هذه الخدمة .

جدول رقم (١٣)

يوضح لكم ونسبة الذين يتعرضون

لخدمة الأخبار الشخصية

يتصلون بالخدمة يتعرضون للخدمة	نسبتهم إلى الذين يتصلون تكرارات	نسبتهم إلى الذين يعرفون بالخدمة
يتعرض للخدمة «دائماً»	١٤	١٥,٧٪
يتعرض للخدمة «أحياناً»	٧٥	٨٤,٣٪
لا يتعرض للخدمة	٢١	١٩,١
إجمالي	١١٠	١٠٠٪

أسباب الأحجام عن الاتصال بالخدمة الإخبارية لكونا؛

ويسأل الذين لا يتصلون بخدمة الأخبار الشخصية عبر الهاتف رغم علمهم بوجودها ويبلغ عددهم ٢١ شخصاً، أشار ١٩ فرداً منهم يشكلون ٩٠,٥٪ إلى أنهم يكتفون بمشاهدة الأخبار في قنوات التلفزيون، كما أشار ١٨ منهم يشكلون ٨٥,٧٪ إلى أنهم يكتفون بقراءة الصحف، وذكر عشرة أشخاص يشكلون ٤٦٪ منهم أنهم يتابعون أخبار الإذاعات، كما أشار أربعة أشخاص يشكلون ١٩,٠٥٪ من الذين يتصلون بخدمة الأخبار الشخصية إلى أنها لا تشبع اهتماماتهم ورغباتهم. وأفاد شخصان يمثلان ٩,٥٪ بأنهما يكتفیان بمعرفة الأخبار من الأهل والأصدقاء كما في جدول رقم (١٤).

جدول رقم (١٤)

يوضح أسباب أحجام مجتمع البحث

عن الاتصال بخدمة الأخبار الشخصية

أسباب الأحجام عن الاتصال بالخدمة	تكرارات	٪
لا تشبع اهتماماتي واحتياجاتي	٤	١٩,٠٥٪
أكتفي بقراءة الصحف	١٨	٨٥,٧٪
أكتفي بالاستماع لأخبار الإذاعات	١٠	٤٦٪
أكتفي بمشاهدة الأخبار في قنوات التلفزيون	١٩	٩٠,٥٪
أكتفي بمعرفة الأخبار من الأهل والأصدقاء	٢	٩,٥٪

أنسب الأوقات للاتصال بخدمة الأخبار الشخصية:

وتشير نتائج الدراسة إلى أن أنسب الأوقات التي يتعرض فيها جمهور المواطنين والمقيمين لخدمة الأخبار الشخصية جاءت على النحو التالي :

أولاً: الفترة الأولى بعد العشاء وحتى آخر الليل:

جاءت هذه الفترة في المقدمة حيث قرر ٢١ فردا يشكلون ٦, ٢٣٪ من الأفراد الذين يتعرضون لخدمة الأخبار الشخصية فهم يتصلون بالهاتف بعد صلاة العشاء وحتى آخر الليل لمعرفة آخر الأخبار التي تقدمها الخدمة .

ثانياً: الفترة الثانية وتمتد منذ دخول وقت المغرب وحتى قبل العشاء:

حيث قرر عشرون مبحوثاً يشكلون ٤, ٢٢٪ من الذين يتعرضون لخدمة الأخبار الشخصية أنهم يتابعون أهم أخبار الخدمة منذ دخول وقت المغرب وقبل دخول وقت العشاء .

ثالثاً: الفترة الثالثة وهي فترة الظهيرة وتمتد منذ دخول وقت الظهر وحتى قبل العصر:

حيث أشار ١٧ مبحوثاً يشكلون ١, ١٩٪ من الذين يتصلون بالخدمة إلى أنهم يتصلون لمعرفة أهم الأخبار خلال تلك الفترة .

رابعاً: الفترة الرابعة وهي الفترة الصباحية:

حيث قرر ١٤ مبحوثاً يشكلون ٧, ١٥٪ من الذين يتصلون بخدمة الأخبار الشخصية أنهم يتابعون الأخبار عبر الهاتف خلال تلك الفترة .

خامساً: الفترة الخامسة من دخول وقت العصر وحتى قبل المغرب:

تشير نتائج الدراسة أن ٩ مبحوثين يشكلون ١, ١٠٪ يتصلون بالخدمة لمعرفة آخر الأخبار خلال تلك الفترة والمعروفة «بالعصرية» .

سادساً: فترات غير محددة:

من جهة أخرى قرر تسعة أشخاص يشكلون ١, ١٠٪ من الذين يتابعون أخبار الخدمة الشخصية أنه لا يوجد وقت محدد بالنسبة لهم للاتصال بخدمة الأخبار الشخصية وإنما يتم ذلك بحسب ظروفهم ، وعندما متاح لهم فرصة في الاتصال لمعرفة أهم الأخبار . وهذا ما توضحه نتائج الجدول رقم (١٥) .

جدول رقم (١٥)

يوضح حجم الاتصال بالخدمة الإخبارية في مختلف الأوقات

النسبة %	تكرارات	الفترة التي يتم الاتصال فيها
١٥,٧ %	١٤	الفترة الصباحية وحتى الظهر
١٩,١ %	١٧	فترة الظهيرة وحتى قبل العصر
١٠,١ %	٩	منذ العصر وحتى قبل المغرب
٢٢,٤ %	٢٠	من المغرب وحتى قبل العشاء
٢٣,٦ %	٢١	بعد صلاة العشاء
١٠,١ %	٩	في مواعيد غير محددة
١٠٠ %	٨٩	إجمالي

أسباب متابعة خدمة الأخبار الشخصية:

ولمعرفة الأسباب التي تدفع المواطنين والمقيمين إلى الاتصال بخدمة الأخبار الشخصية عبر الهاتف جاءت النتائج في الجدول رقم (١٦) على النحو التالي :

أولاً : أن النسبة الكبرى من الذين يتصلون بخدمة الأخبار الشخصية ، يستهدفون معرفة أهم الأخبار العالمية جاءت في المركز الأول حيث ذكر ٧٢ مبحوثاً يشكلون ٩ , ٨٠ % من الذين يتصلون بالخدمة ، وربما يرجع السبب في ذلك إلى الظروف التي يعيشها المجتمع الكويتي ، والتي تجعل المواطنين والمقيمين يتابعون أهم الأخبار العالمية لمعرفة اتجاهات العالم نحوهم ونحو ما يجابههم من أخطار خارجية .

ثانياً : بلغت نسبة الذين يريدون معرفة أهم الأخبار المحلية المرتبة الثانية حيث بلغ عددهم ٧١ شخصا ، يشكلون ٨ , ٧٩ % من الذين يتصلون بالخدمة .

ثالثاً : ذكر ٦٠ مبحوثاً أنهم يريدون معرفة أهم الأخبار العربية ويشكلون ٤ , ٦٧ % من الذين يتصلون بالخدمة ، واحتلت هذه النسبة المركز الثالث .

رابعاً : جاءت نسبة الذين يريدون معرفة أهم أخبار المجتمع الخليجي في المرتبة الرابعة حيث قرر ٥٤ مبحوثاً يشكلون ٧ , ٦٠ % من بين الذين يتصلون بالخدمة لمعرفة أهم الأخبار .

خامسا : أشار ثلاثون مبحوثا يشكلون ٣٣,٧٪ أنهم يستهدفون معرفة الأحداث الهامة بصرف النظر عن موقعها ، وفي أوقات الأزمات ، أو الأحداث غير المتوقعة أو للتأكد من خبر معين وجاءت هذه الشريحة في المركز الخامس والأخير ، وذلك في ضوء نتائج الجدول رقم (١٦) .

جدول رقم (١٤) يوضح أسباب متابعة عينة البحث لخدمة الأخبار الشخصية

الأسباب	تكرارات	%
لمعرفة أخبار المجتمع الكويتي	٧١	٧٩,٨٪
لمعرفة أخبار المجتمع الخليجي	٥٤	٦٠,٧٪
لمعرفة أخبار المجتمع العربي	٦٠	٦٧,٤٪
لمعرفة أخبار العالم	٧٢	٨٠,٩٪
سبب آخر	٣٠	٣٣,٧٪

خدمة الأخبار الشخصية واهتمامات المواطنين والمقيمين:

ويسؤال الذين يتابعون خدمة الأخبار الشخصية عبر الهاتف عما إذا كانت الأخبار التي تقدمها لهم الخدمة تهمهم ذكر ١٣ فردا منهم أنها تهمهم بصفة «دائمة» ، ويشكلون نسبة ١٤,٦٪ من الذين يتابعونها .

أما الذين أشاروا بأن خدمة الأخبار الشخصية التي تقدم لهم عبر الهاتف تتفاوت أهميتها بالنسبة لهم فقد كانت نسبتهم عالية حيث أشار ٥٩ مبحوثا يشكلون ٦٦,٣٪ بأن أخبارها «أحيانا» تهمهم .

بينما ذكر ١٧ مبحوثا يشكلون ١٩,١٪ من الذين يتابعون الخدمة أن الأخبار التي تقدمها لهم خدمة الأخبار الشخصية عبر الهاتف لا تهمهم على الإطلاق وهذا ما توضحه نتائج الجدول رقم (١٧) .

جدول رقم (١٧)

يوضح مدى أهمية الأخبار التي تقدمها

خدمة كونا الإخبارية لعينة البحث

مدى أهمية الأخبار لعينة البحث	التكرارات	النسبة المئوية
تهمني بصفة دائمة	١٣	١٤,٦٪
أحيانا تهمني	٥٩	٦٦,٣٪
لا تهمني على الإطلاق	١٧	١٩,١٪
إجمالي	٨٩	١٠٠٪

تفسير الأخبار التي تقدمها الخدمة:

وسؤال الذين يتعرضون لخدمة الأخبار الشخصية عما إذا كانت الخدمة تهتم بتفسير الأخبار التي تقدم لهم عبر الهاتف ، ذكر ١٥ مبحوثا يمثلون ١٦,٨٪ من الذين يتعرضون للخدمة أن الخدمة تفسر لهم الأخبار ، في الوقت الذي أشار فيه ٤٩ شخصا يمثلون ٥٥,١٪ من الذين يتعرضون للخدمة أنها أحيانا تفسر لهم الأخبار ، بينما ذكر ١٥ شخصا يشكلون ٥٥,١٪ من الذين يتعرضون للخدمة أنها لا تهتم بتفسير الأخبار على الإطلاق في ضوء نتائج الجدول التالي رقم (١٨) .

جدول رقم (١٨)

يوضح الرأي في تفسير الأخبار

الرأي في مدى الاهتمام بتفسير الأخبار	تكرارات	نسبتهم المئوية يتعرضون للخدمة ٪
تهتم بتفسير الأخبار دائما	١٥	١٦,٨٪
أحيانا تفسر لهم الأخبار	٢٥	٢٨,١٪
لا تهتم بتفسير الأخبار	٤٩	٥٥,١٪
إجمالي	٨٩	١٠٠٪

وهنا نود الإشارة إلى أن الباحثين الذين أشاروا بأن الأخبار التي تقدمها الخدمة تفسر لهم ما يحدث سواء على المستوى الداخلي أو الخارجي في الوقت الذي نخبرهم الخدمة بما يحدث بإيجاز شديد ودونما تفسير . وقد لاحظنا عند تحليل مضمون الخدمة أن نسبة الأخبار التي تشرح وتفسر ما يحدث وما يمكن أن يحتمله المستقبل من توقعات منعدمة .

مقترحات مجتمع البحث لتطوير خدمة الأخبار الشخصية عبر الهاتف:

تشير نتائج الجدول رقم (١٩) إلى أن هناك ٣٤ شخصا يشكلون نسبة ٢, ٣٨٪ من عينة البحث ، وهم الذين يتابعون خدمة الأخبار الشخصية بكونا لديهم مقترحات لتطوير الخدمة الإخبارية عبر الهاتف ، لم يقدم ٥٥ شخصا من بين الذين يتابعون خدمة الأخبار الشخصية أية مقترحات كما يوضحها الجدول رقم (١٩) :

جدول رقم (١٩)

يوضح نسبة الذين يقدمون

مقترحات لتطوير الخدمة الإخبارية من بين الذين يتابعون الخدمة

النسبة المئوية٪	تكرارات	مقترحات
٢, ٣٨٪	٣٤	لديه مقترحات لتطوير الخدمة
٨, ٦١٪	٥٥	ليس لديه مقترحات
١٠٠٪	٨٩	إجمالي

وقد جاءت المقترحات المقدمة من الأشخاص الذين يتعرضون لخدمة الأخبار الشخصية على

النحو التالي :

المقترحات	تكرارات	النسبة المئوية
١- الاهتمام بتنوع مضمون الأخبار التي تقدمها الخدمة مع عدم التركيز على الأخبار السياسية .	٢٤	٧٠,٦٪
٢- زيادة مدة الأخبار التي تقدم عبر الهاتف .	١٨	٥٢,٩٪
٣- زيادة نسبة الأخبار المحلية .	٢١	٦١,٨٪
٤- مواصلة عملية إعلام المواطنين والمقيمين عن هذه الخدمة .	٢٧	٧٩,٤٪
٥- زيادة عدد الخطوط الهاتفية لتلبية لحاجات الأفراد المتزايدة للاتصال بخدمة الأخبار الشخصية .	٩	٢٦,٥٪
٦- الاهتمام بتفسير الأخبار وتحليلها وليس مجرد تقديم عناوين موجزة ومختصرة .	٢٧	٧٩,٤٪
٧- الاهتمام بزيادة الأخبار الخليجية .	٦	١٧,٦٪
٨- الاهتمام بالأخبار العربية وزيادة مدتها .	٥	١٤,٩٪
٩- مراعاة أهمية الأحداث عند تقديمها وتوخي الموضوعية وعدم التحيز في معالجتها وعرضها .	١٨	٥٢,٩٪
١٠- الاهتمام بإذاعة تصريحات المسؤولين عن الأحداث بصوتهم .	١٠	٢٩,٤٪
١١- الاستفادة من تقارير المندوبين والمراسلين الصوتية عن وقائع الأحداث .	١٢	٣٥,٣٪
١٢- إضافة خدمات إخبارية متخصصة وجديدة كالأخبار الاقتصادية والرياضية والثقافية وغيرها .	١٥	٤٤,١٪
١٣- التصدي للشائعات من خلال هذه الخدمة الإخبارية .	٣	٨,٨٪
١٤- أن تتحول الخدمة الإخبارية فيما بعد بالصوت والصورة .	١	٢,٩٪

خاتمة الدراسة:

مما سبق يتضح لنا واقع خدمة الأخبار الشخصية في ضوء نتائج وتحليل مضمون الخدمة الإخبارية التي تقدمها فنلاحظ زيادة كم الأخبار العالمية بنسبة تصل إلى ٤٠٪ عن نوعيات الأخبار الأخرى، كالمحلية التي تبلغ نسبتها ٢٩٪ والأخبار العربية التي بلغت ٢٠٪، والأخبار الخليجية التي بلغت نسبتها ٩،٨٪، وطغيان الأخبار السياسية على النوعيات الأخرى، فمثلا بلغت نسبة الأخبار السياسية في خدمة الأخبار ٥١،٩٪ وبفارق كبير بينها وبين النوعيات الأخرى، ومنها الأخبار الاقتصادية التي لم تشكل سوى ٨،٨٪ وكذلك الأخبار الثقافية، والتي بلغت نسبتها ٦،٩٪، والأخبار الاجتماعية والتي بلغت ٤،٩٪، والأخبار الرياضية والتي بلغت ٢٪ تقريبا، والأخبار العلمية التي بلغت نسبتها ١٪، بلغت الأخبار المتوقعة ٦،٦٩٪ بينما بلغت نسبة الأحداث غير المتوقعة ٤،٣٠٪. كذلك لاحظنا أن أخبار وكالات الأنباء جاءت في المقدمة، وينسبها بلغت ٥٥،٢٢٪ بالنسبة لإجمالي الأخبار بينما بلغت نسبة الأخبار الواردة عن طريق مكاتب وكالة «كونا» ومندوبيها ومراسليها في الخدمة ٦٥،١٧٪، من جهة أخرى بلغت نسبة الأخبار الإيجابية في الخدمة ٨،٦١٪ بينما جاءت نسبة الأخبار السلبية ٤،٣٠٪ من إجمالي الأخبار المقدمة فيها، وفي المقابل وجدنا زيادة طفيفة في عدد المبحوثين الذين يقبلون على الأخبار العالمية، والذين بلغت نسبتهم ٩٥،٥٪ عن الذين يقبلون على الأخبار المحلية والذين بلغت نسبتهم ٩٥٪ وبفارق قدره ٥،٥٪ ولعل ذلك يرجع بالدرجة الأولى إلى الظروف التي يعيشها المجتمع الكويتي وتعود عليها أبنائه حيث يتابعون أهم الأخبار العالمية، والتي ربما تؤثر عليهم سلبا أو إيجابا، بالإضافة إلى زيادة الأخبار العالمية المقدمة في أخبار الخدمة بصفة خاصة، والتي تبلغ نسبتها ٤٠٪ كما أوضحنا، وزيادة الأخبار العالمية المقدمة المقدمة في الخدمات الإخبارية الأخرى لوسائل الإعلام الكويتية والتي تؤكد دراسات أخرى منها أخبار التلفزيون أهم وسائل الإعلام، والتي وصلت نسبة الأخبار العالمية فيها إلى ٦٨،٢٪ بينما بلغت نسبة الأخبار المحلية ٧،٢٢٪، والأخبار الخليجية بنسبة ٩،١٪، على الرغم من أن قنوات التلفزيون الكويتي تخاطب المجتمع المحلي في المقام الأول (٢١).

وكذلك تشير الدراسة إلى أن خدمة الأخبار الشخصية جاءت في مركز متقدم حيث حققت (المركز السادس) بالنسبة لمصادر الأخبار التي يستقي منها الكويتيون والمقيمون أخبارهم، وهذا يبشر بمستقبل واعد لهذه الخدمة في القريب العاجل، من جهة أخرى أشار ٤٥٪ من المبحوثين

إلى أنهم لا يعلمون بوجود خدمة الأخبار الشخصية ، وتشير الدراسة إلى ارتفاع نسبة الذين يتعرضون لها إلى ٩٠٪ من بين الذين يعلمون بها ، وهذا وتقدم الدراسة مجموعة التوصيات الآتية لتطوير خدمة الأخبار الشخصية على ضوء المعلومات المتوافرة على النحو التالي :

١ - الاهتمام بتنوع الأخبار التي تقدمها الخدمة وعدم تركيزها على الأخبار السياسية لإشباع اهتمامات المستقبلين المتباينة ، خاصة أن نتائج الدراسة تشير إلى أن الأخبار السياسية تشكل العصب الرئيس في نشراتها الإخبارية .

٢ - زيادة كمية الأخبار المقدمة ومدتها ، مع الاهتمام بالأخبار المحلية ، والتي تحدث داخل الكويت لإخبار الكويتيين والمقيمين بما يجري حولهم في شتى المجالات ، وعلى الخدمة الشخصية مراعاة محلية الخبر وعلاقته بمصالح جماهير المجتمع الكويتي ، وكل ما يؤثر عليها في شتى مجالات حياتهم اليومية ، وتشير إحدى الدراسات الإعلامية إلى أن الأخبار المحلية حصلت على ٧٥٪ من إجمالي الأخبار التي تذكرها الجمهور مقابل ٢٥٪ للأخبار العالمية .

٣ - تركيز اهتمام جمهور المستمعين على الأخبار المرتبطة بتطور المجتمع الكويتي وتنميته .

٤ - الاهتمام بتفسير الأخبار الهامة حتى تؤدي الخدمة مهمتها المطلوبة في تزويد الناس بأهم الأنباء وتفسيرها لهم ، والمساهمة في ترقية المجتمع الكويتي وتنميته .

٥ - الاستفادة من تصريحات المسؤولين المشاركين في الأحداث وتقارير المندوبين والمراسلين من مواقع الأحداث ، باعتبار الصوت أحد العوامل الهامة التي تضيف مزيدا من الواقعية على هذه الأخبار الصوتية ، وبما يساعد في إثارة اهتمام المستقبلين لها وحرصهم على متابعتها باستمرار .

٦ - التنويه بأهم الأخبار قبل موعدها باستمرار وليكن ذلك في النشرات الإخبارية السابقة ليشير ذلك شوق الجماهير إلى متابعتها في أقرب فرصة ، مع مراعاة التنويه بالأخبار التي تخدم اهتمامات الرأي العام الكويتي .

٧ - استحداث خدمات إخبارية جديدة لخدمة اهتمامات الرأي العام كالنشرات الاقتصادية والثقافية والرياضية والخاصة بالطقس وغيرها ، وتنوع الأشكال المستخدمة في تقديم الأخبار ، وتنوع الأصوات المستخدمة فيها لجذب مزيد من المستمعين وإثارة اهتمامهم وتشويقهم إليها لدفعهم إلى متابعتها باستمرار وتشير المقترحات إلى أهمية التنوع الصوتي لزيادة اهتمام المستقبل ، فإذا قدمت النشرة بنمط صوتي واحد وبسرعة واحدة أدى ذلك إلى الرتابة والملل

والنفور ، في الوقت الذي يساعد التنوع الصوتي على جذب انتباه المستمع والاحتفاظ به ، مع مراعاة أن التقديم السريع أو القراءة السريعة للأخبار قد لا تمكن المستمعين من فهمها واستيعابها ، وعلينا أن نراعي أن اللغة المستخدمة لا تتحمل فقط في الكلمة المسموعة فحسب وإنما يجب الاستفادة من المؤثرات الصوتية والموسيقية التي قد تسجلها الأحداث الصوتية ذلك لأن التركيبية الصوتية للأخبار تؤثر في وجدان المستمع لها ،

٨- أن تكون أخبار الخدمة الشخصية دقيقة وسريعة وتامة ، وأن تكون مثيرة للاهتمام مع مراعاة الإشارة إلى مصادر الأخبار ، وأن تقدم في أشكال إخبارية مختلفة تعتمد على التصريحات أو المحاورات والاستفادة من اللقطات الصوتية voice clips بدلا من الاعتماد الكامل على القراءة التي يمل منها المستمع ، مع مراعاة الاختيار الجيد لأخبارها ، وذكر مصدر الأخبار في أولها يساعد على تقوية الثقة بين المستقبل والخدمة ، الأمر الذي يساعد على زيادة فاعليتها الإعلامية .

٩- الاهتمام ببحوث تقويم خدمة الأخبار الشخصية من خلال مقابلة المواطنين والمقيمين للتعرف على وجهات نظرهم باستمرار في الخدمة واتجاهاتهم نحوها ومدى اهتمامهم بها وقيمهم وعاداتهم نحو الخدمة ومضمونها ، وحتى يمكن الاستفادة منها في تقويم الأخبار التي تقدمها الخدمة في محاولة لدعم إيجابياتها وتلافي أوجه القصور فيها لأن أساس عمل هذه الخدمة هو تقديم الأخبار التي تخدم اهتمامات الرأي العام الكويتي .

١٠- مواصلة الإعلان عن هذه الخدمة بمختلف الوسائل الإعلامية ، كالصحف والخدمات الإذاعية والتلفزيونية وغيرها من دور العرض السينمائية والمسارح وفي الأماكن العامة ، وحتى يتم توعية كافة المواطنين والمقيمين بهذه الخدمة الإخبارية الهامة .

١١- ضرورة التزام مقدمي أخبار الخدمة باللغة العربية المبسطة ، والبعد عن نطق بعض ألفاظها بالعامية الكويتية ، حتى تحقق الخدمة فهما واستيعابا لدى غير الكويتيين ، وهم الذين لا يقل عددهم عن نصف سكان المجتمع الكويتي .

مراجع الدراسة:

- ١- إدارة المعلومات والأبحاث بوكالة الأنباء الكويتية (كونا)، دليل وكالات الأنباء، الطبعة الثانية، الكويت، مطابع الطليعة، ١٩٨٩، ص ٢٧.
- كلمة السيد يوسف السميط رئيس مجلس إدارة كونا، في الجلسة الافتتاحية للمؤتمر الثالث لمراسلي وكالة الأنباء الكويتية، فندق شيراتون الكويت، ٢٦ مارس ١٩٩٤.
- وكالة الأنباء الكويتية، كونا جهاز إعلامي في خدمة قضايا الأمة العربية والعالم، بمناسبة اشتراك كونا في معرض الكتاب العربي التاسع في الكويت، نوفمبر ١٩٨٣، ص ٨.
- ٢- وزارة الإعلام بدولة الكويت، الكتاب السنوي السابع والعشرون، مطبعة حكومة الكويت، ص ٧٠٠.
- ٣- راجع في أنواع الأخبار:
 - د- فاروق أبو زيد، فن الخبر الصحفي، الطبعة الثانية، القاهرة، عالم الكتب، ص ١٥٧-١٦٩.
 - د- محمد معوض، الخبر في وسائل الإعلام، دار الفكر العربي ص ١٣-١٤.
 - د- كرم شلبي، الخبر الإذاعي، دار الشروق للنشر والتوزيع والطباعة، ١٩٨٥ ص ١٩-٢١.
- * الديوانية أشبه بمنتدى تجتمع فيه العائلة لتبادل الرأي والمشورة، ويدعى إليها المثقفون والسياسيون، وتسودها الحرية والمساواة، وزاد عددها حتى أصبحت نظاماً إعلامياً وسياسياً واجتماعياً وترويحياً في الوقت الراهن، وأصبحت من المؤسسات الهامة التي تساهم في تشكيل الرأي العام الكويتي.
- ٤- يوسف الياقوت، نائب رئيس تحرير وكالة كونا، مقابلة مع طلاب قسم الإعلام، نوفمبر ١٩٩٥.
- ٥- سعد ليبب، وسائل الاتصال الحديثة وتأثيرها في المجتمع، تليفزيون الخليج، العدد ٤، السنة ١٣، يناير ١٩٩٥، ص ٣١.
- ٦- د- محمود علم الدين، تكنولوجيا الاتصال الوسيطة، الهاتف، في راكان عبد الكريم وآخرون، وسائل الاتصال، الطبعة الأولى، جدة، مكتبة دار زهران للنشر والتوزيع، ١٩٩٣ ص ٣٤٩-٣٥٠.
- وزارة الإعلام بدولة الكويت، مرجع سابق، ص ٤٩٠.

- يوسف الياقوت ، مصدر سابق .
- ٧- عبد العزيز الأيوب ، رئيس مجلس الإدارة والعضو المنتدب بشركة الاتصالات المتنقلة ، مؤتمر صحفي ، صباح الأربعاء ٢٧/١٢/١٩٩٥ .
- ٨- مساعد العميم ، الوكيل المساعد لشؤون الإحصاء ، تصريح منشور في جميع الصحف الكويتية اليومية ، في ١٨/١٢/١٩٩٥ ، راجع ص ٤ بجريدة القبس الكويتية .
- جريدة القبس ١٨/١٢/١٩٩٥ ، ص ٤ .
- ٩- إبراهيم وهبي ، الخبر الإذاعي ، القاهرة ، دار الفكر العربي ، ص ٩٦ .
- ١٠- راجع د . محمد معوض ، الخبر في وسائل الإعلام ، القاهرة ، دار الفكر العربي ، ١٩٩٤ ص .
- ١١- د . فاروق أبو زيد . مرجع سابق ص ١٦٧-١٦٨ .
- ١٢- د . محمد معوض ، الخبر التلفزيوني ، القاهرة ، دار الفكر العربي ، ١٩٨٧ ، ص ٢٥ .
- ١٣- إبراهيم إمام ، الإعلام الإذاعي والتلفزيوني ، الطبعة الثانية ، دار الفكر العربي ، ص ٤٦ .
- ١٤- إبراهيم وهبي ، مرجع سابق ص ٧٩ .
- ١٥- Joseph R. Dominick The dynamics of Mass Communication, Edition, Mc Graw Hill Inc 93, P339.
- ١٦- محمد معوض ، المادة الإخبارية في تليفزيون ج . م . ع دراسة تحليلية لمضمون النشرات ، دكتوراه ، غير منشورة ، جامعة أسيوط ، ١٩٨٢ .
- ١٧- د . لطفي ناصف ، دراسات صحفية ، الأخبار الصحفية ، صناعة سياسية ، فن القاهرة ، مطبعة التيسير ص ٦٦ .
- ١٨- د . عبد العزيز شرف المدخل إلى وسائل الإعلام ، الطبعة الثانية ، القاهرة ، دار الكتاب المصري ، ١٩٨٩ ص ٤١٧ .
- ١٩- إبراهيم وهبي ، مرجع سابق ، ص ٨٦-٨٧ .
- ٢٠- د . محمد معوض ود . نبيل الجودي ، دراسة تحليلية مقارنة لأخبار التليفزيون في البرنامج الثاني لتليفزيون دولة الكويت KTV2 الشبكة الأمريكية CNN والتليفزيون البريطاني B.B.C ، ١٩٩٣ ، ص ٨-٩ .
- ٢١- د . محمد معوض ، فنون العمل التلفزيوني ، القاهرة ، دار الفكر العربي ، ١٩٩٤ ص ٤٧ .



مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية

تصدر عن جامعة الكويت - مجلس النشر العلمي

رئيس التحرير :

أ.د. أمل يوسف العذبي الصباح

مجلة علمية فصلية محكمة تصدر أربعة أعداد في السنة ، بالإضافة
إصدارات خاصة في المناسبات .

● صدر العدد الأول منها في يناير ١٩٧٥ .

● تعنى المجلة بنشر :

- البحوث والدراسات المتعلقة بشئون منطقة الخليج والجزيرة العربية السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والعلمية الخ .

● مراجعات الكتب العربية والأجنبية المهمة بمنطقة الخليج والجزيرة العربية .

- تقارير عن أهم الندوات التي تعقد في داخل الكويت وخارجها بالإضافة
إلى البيلوجرافيا بالعربية والانجليزية .

● صدر عن المجلة :

أ - مجموعة من المنشورات المتخصصة .

ب - مجموعة من الاصدارات الخاصة المتعلقة بمنطقة الخليج والجزيرة العربية

ج - سلسلة كتب وثائق الخليج والجزيرة العربية من ١٩٧٥ - ١٩٨٢ .

د - عقد الندوات التي تهتم المنطقة أو المساهمة فيها وإصدارها في كتب .

الاشتراك السنوي :

أ - داخل الكويت : ٣ د. ك. للأفراد - ١٥ د. ك. للمؤسسات .

ب - الدول العربية : ٤ د. ك. للأفراد - ١٥ د. ك. للمؤسسات .

ج - الدول الأجنبية : ١٥ دولار للأفراد - ٦٠ دولار للمؤسسات .

المقر :

جامعة الكويت - الشويخ

مبنى مجلس النشر العلمي

هاتف : ٤٨٣٣٧٠٥

٤٨٣٣٢١٥

بداية : ٤٨٤٦٨٤٣ / ٤٠٦٦

٤٨٤١٥٣٨ / ٤٠٦٧

فاكس : ٤٨٤٥٣٧٢

جميع المراسلات توجه باسم رئيس التحرير على العنوان الآتي :

ص. ب. : ١٣٠٧٣ - الخالدية - الكويت - الرمز البريدي ٧٢٤٥١