إدارة الأزمات في الإعلام التقليدي والرقمي

دراسة تحليلية

د. السيد عبدالرحمن علي عبدالرحمن*

الملخص

استهدفت هذه الدراسة رصد الدراسات والبحوث العلمية التي تناولت إدارة الأزمات في كلٍّ من الإعلام التقليدي والرقمي، وتحليلها تحليلًا من المستوى الثاني، من خلال تحليل جوانبها الموضوعية وقضاياها الرئيسية، وجوانبها المنهجية، وأطرها النظرية، واعتمادها على الدراسات السابقة، والاختبارات والمعالجات الإحصائية المستخدمة فيها، وخصائصها الشكلية والببليومترية، وتوصيف الباحثين فيها والمؤسسات التعليمية التابعين لها... وغيرها من الجوانب والخصائص، وإجراء المقارنة بين هذه الدراسات والبحوث وفقًا لهذا التحليل.

وتُعتبر هذه الدراسة من نوع البحوث والدراسات الوصفية والتفسيرية، وقد اعتمد الباحث على منهج التحليل من المستوى الثاني، لما نُشر من دراسات وبحوث عربية تُعْنَى بإدارة الأزمات، واعتمد على استمارة تحليل نقدي كيفي من المستوى الثاني. وقد تمثل مجتمع الدراسة التحليلية في الدراسات والبحوث العربية التي تناولت إدارة الأزمات، في خلال الفترة الزمنية من عام (2000) إلى عام (2019).

وبناءً على ما سبق، انتهت الدراسة إلى مجموعة من النتائج العامة من بينها:

- أظهرت نتائج الدراسة تعدد رؤى الباحثين في الدراسات والبحوث قيد الدراسة؛ فمنهم من تناول إدارة الأزمات في الإعلام التقليدي، ومنهم من تناولها في الإعلام الرقمي، ومنهم من تناولها في الإعلام التقليدي والرقمي.
- تبين من الدراسة تشابه الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام التقليدي، والتي تناولتها في الإعلام الرقمي، والتي تناولتها في الإعلام التقليدي والرقمي، من حيث أن كلية الإعلام جامعة القاهرة قد حصلت على النصيب الأكبر فيما يتعلق بجهات نشر الدراسات والبحوث المعينة بإدارة الأزمات، ثم كلية الإعلام جامعة الأهرام الكندية، ثم كلية الإعلام جامعة الأزهر.
- كشفت نتائج الدراسة أنه فيما يتعلق بنوع الدورية، من حيث نشر دراسات خاصة بإدارة الأزمات، فقد جاءت في الترتيب الأول المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال، ثم المجلة المصرية لبحوث الإعلام، والمجلة المصرية لبحوث الرأي العام.
- أشارت نتائج الدراسة ـ فيما يتعلق بمواصفات الباحثين من حيث النوع ـ إلى أن عدد الباحثات يتفوق على عدد الباحثين في الدراسات المعنية بإدارة الأزمات في الإعلام التقليدي، والإعلام الرقمي، في حين أشارت النتائج إلى تقارب عدد الباحثين من عدد الباحثات في الدراسات الخاصة بإدارة الأزمات في الإعلام التقليدي والرقمي.
- أظهرت نتائج الدراسة هيمنة الجنسية المصرية على إجمالي جنسيات الباحثين الذين تناولوا موضوع إدارة الأزمات في الإعلام التقليدي، والإعلام الرقمي، والإعلام التقليدي والرقمي.

* مدرس بقسم الاتصالات التسويقية المتكاملة بكلية الإعلام وتكنولوجيا الاتصال ـ جامعة السويس

Crisis management in traditional and digital media An analytical study

Abstract

This study aimed at monitoring scientific studies and researches that dealt with crisis management in both traditional and digital media, and analyzing them with a second-level analysis (meta-analysis), by analyzing their objective aspects and main issues, their methodological aspects, their theoretical frameworks, and their reliance on previous studies, and the statistical tests and treatments used in them, and their characteristics.

This study is considered a type of descriptive and explanatory research and studies, and the researcher relied on the method of analysis from the second level, due to the published Arab studies and researches concerned with crisis management, and he relied on a qualitative and critical analysis form of the second level (meta-analysis).

The population of the analytical study was represented in Arab studies and researches that dealt with crisis management, during the time period from (2000) to (2019).

Based on the above, the study concluded with a set of general results, including:

- The results of the study showed the multiplicity of researchers' views on the studies and research under study. Some of them dealt with crisis management in traditional media, some of them dealt with it in digital media, and some of them in traditional and digital media.
- The study revealed the similarity of the studies that dealt with crisis management in traditional media, which it dealt with in digital media, and which dealt with it in traditional and digital media, in that the Faculty of Media, Cairo University has obtained the largest share in terms of publishing studies and researches assigned to crisis management, then The College of Media, Al-Ahram Canadian University, then the College of Mass Communication, Al-Azhar University.
- The results of the study revealed that with regard to the type of journal, in terms of publishing studies on crisis management, it came first in the Arab Journal of Media and Communication Research, then the Egyptian Journal of Media Research, and the Egyptian Journal for Public Opinion Research.
- The results of the study indicated - with regard to the qualifications of researchers in terms of type - that the number of researchers exceeds the number of researchers in studies concerned with crisis management in traditional and digital media, while the results indicated that the number of researchers is close to the number of researchers in studies on crisis management in Traditional and digital media.
- The results of the study showed the dominance of the Egyptian nationality over the total nationalities of researchers who dealt with the issue of crisis management in traditional media, digital media, and traditional and digital media.

مقدمة:

لا شك أن الأزمات ظاهرة بشرية قديمة قدم التاريخ، وثابت من ثوابت الحياة، وقد تطورت وتعقدت الأزمات بتعقد وتطور الحياة والمجتمعات الحديثة والمعاصرة مع التطور التكنولوجي. حيث تتزايد الأزمات في المجتمعات المعاصرة التي تتجه نحو التعقيد في ظل وجود العديد من الأطراف وجماعات المصالح التي تتشابك مصالحها في أحيان كثيرة وتتضارب في أحيان أخرى[1]؛ وبالتالي يمكن القول إن الأزمات ظاهرة شائعة، ويمكنها أن تؤثر في كل شيء[2]، وعليه لا يختلف اثنان على أن الأزمات ــ بشكل عام ــ جزء رئيس في واقع الحياة البشرية والمؤسسية، مما يدعو إلى التفكير بصورة جدية في كيفية مواجهتها وحلها والتعامل معها بشكل فعال، ويؤدي هذا إلى الحد من النتائج السلبية لهذه الأزمات، والاستفادة بقدر الإمكان من نتائجها الإيجابية[3].

ومما لا شك فيه أن التسليم بحقيقة أن الأزمات جزء من حياة الأفراد والتنظيمات الاجتماعية والمؤسسات والدول يمثل مدخلًا ملائمًا للتعامل مع الأزمات؛ فيمكن التفكير والعمل للوقاية من الأزمات وحلها وإداراتها بأسلوب علمي عن طريق دراسة الأزمات السابقة، مع استخلاص الدروس والعبر المستفادة، وتحديد مراحل الأزمة المختلفة، والتخطيط جيدًا لإدارتها، بالاعتماد على فرق خاصة لإدارة الأزمات تتلقى تدريبًا نظريًّا وعمليًّا مناسبًا[4].

من جهة أخرى، يصعب تحديد مفهوم دقيق وشامل لإدارة الأزمات، خاصة بعد اتساع نطاق استعمالها، وانطباقها على مختلف صور العلاقات الإنسانية، وفي مجالات التعامل قاطبة، ومن تعريفات إدارة الأزمات أنها توقع الأزمات وتقليل التأثيرات المدمرة الناتجة عن حدوثها، على أن يكون التخطيط للتعامل مع الأزمات جزءًا لا يتجزأ من حياة المنظمة أو الدولة وفلسفتها بدلًا من أن يكون مفروضًا عليها[5].

وتتعدد الأزمات التي تواجه المجتمع العربي وتتنوع تبعًا لأسبابها ونتائجها وأبعادها والمتغيرات المؤثرة عليها، فمنها الأزمات السياسية والاقتصادية والبيئية، وتتشابك وتتداخل تلك الأزمات بحيث لا يمكن فصلها عن بعضها البعض أو تناولها بعيدًا عن أزمات أخرى يمر بها المجتمع[6].

ومن جانبهم، قام الباحثون بإجراء الدراسات والبحوث العلمية الخاصة برصد الأزمات وأسبابها ودور الإعلام في إدارتها؛ ومن ثَمَّ سيقع على عاتق هذه الدراسة رصد هذه الدراسات وتلك البحوث وتحليلها تحليلًا نقديًّا من المستوى الثاني (Meta-Analysis).

المشكلة البحثية:

إن الأزمات سنة أصيلة من سنن الحياة التي نعيشها، ولا يوجد مكان أو زمان يخلو منها، فهي تحدث على مستوى الفرد والجماعة والمنظمة والدولة؛ ومن ثَمَّ فقد رصدها الإعلام التقليدي والرقمي وعالجها، وعالج إدارتها. ومن جانبها تناولت

الدراسات والبحوث الأكاديمية هذه المعالجة بالدرس والبحث والتحليل؛ وعليه تستهدف هذه الدراسة رصد الدراسات والبحوث العلمية التي تناولت إدارة الأزمات في كلٍّ من الإعلام التقليدي والرقمي، وتحليلها تحليلًا من المستوى الثاني (التحليل البعدي الكيفي)، من خلال تحليل جوانبها الموضوعية وقضاياها الرئيسة، وجوانبها المنهجية، وأطرها النظرية، واعتمادها على الدراسات السابقة، والاختبارات والمعالجات الإحصائية المستخدمة فيها، وخصائصها الشكلية والببليومترية، وتوصيف الباحثين فيها والمؤسسات التعليمية التابعين لها، وأبرز النتائج التي توصلت إليها، وغيرها من الجوانب والخصائص، مع إجراء مقارنة بين هذه الدراسات والبحوث وفقًا لهذا التحليل.

ويمكن بلورة المشكلة البحثية للدراسة الحالية تحديدًا في التساؤل الآتي: كيف تناولت الدراسات والبحوث العلمية الإعلامية المصرية إدارة الأزمات في كلّ من الإعلام التقليدي والرقمي؟ وذلك من خلال تحليل هذه الدراسات والبحوث تحليلًا من المستوى الثاني، والمقارنة بينها.

أهداف الدراسة:

تستهدف هذه الدراسة تحقيق مجموعة من الأهداف، والتي يمكن عرضها على الوجه الآتي:

1- رصد الموضوعات والقضايا الرئيسة للدراسات والبحوث العلمية الإعلامية المصرية التي تناولت إدارة الأزمات في كلّ من الإعلام التقليدي والرقمي.

2- توصيف الباحثين في هذه الدراسات؛ من حيث النوع والجنسية والموقع الوظيفي والمؤسسات التعليمية التابعين لها وعدد الباحثين ومدى مساهمة المؤسسات الأكاديمية والبحثية.

3- الوقوف على مدى اعتماد هذه الدراسات على الدراسات السابقة العربية والأجنبية وحجم الاستفادة منها.

4- الكشف عن الأطر النظرية التي استندت إليها هذه الدراسات.

5- تحديد الجوانب المنهجية التي تم استخدامها في هذه الدراسات.

6- معرفة الاختبارات والمعالجات الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسات.

7- استكشاف الخصائص الشكلية والببليومترية لهذه الدراسات.

8- تحليل أبرز النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسات.

أهمية الدراسة:

ترجع أهمية الدراسة إلى عدد من الاعتبارات والمبررات من أبرزها:

1- لاحظ الباحث قلة الدراسات التي قامت برصد الدراسات والبحوث العلمية الإعلامية، التي تناولت إدارة الأزمات في كلّ من الإعلام التقليدي والرقمي، وحللتها تحليلًا من النوع الثاني؛ مع المقارنة بينهما، على الرغم من كثرة الدراسات والبحوث التي تناولت الأزمات.

2- تأتي أهمية هذه الدراسة انطلاقًا من مبدأ "العلم في خدمة المجتمع"؛ حيث إن هذه الدراسة تُفَعِّل هذا المبدأ؛ نظرًا لأهمية موضوع الأزمات في المجتمع، فقد أصبحت الأزمات من القضايا المجتمعية الحيوية، على المستوى الفردي والمؤسسي والدولي؛ ومن ثم وَجَب على الدراسات الأكاديمية الإسهام في تناولها ومعالجتها.

3- أهمية توقيت إجراء الدراسة؛ حيث إنها تتواكب مع الدعوات المتكررة إلى التجديد والتحديث في الدراسات والبحوث الإعلامية، والاهتمام بالدراسات الكيفية، وبالتالي فهي استجابة وتلبية لهذه الدعوات.

4- تعود أهمية هذه الدراسة كذلك إلى أهمية الوقوف على مواطن القوة في الدراسات والبحوث الإعلامية التي تناولت الأزمات، سواءً التي تناولت الإعلام التقليدي أو الرقمي أو كليهما؛ لتدعيم هذه الدراسات، والاستفادة منها، علاوة على معرفة نقاط الضعف فيها؛ لتجنبها وعلاج قصورها وتلافي أخطائها مستقبلًا.

5- تأتي أهمية الدراسة من أهمية دراسات تحليل المستوى الثاني (التحليل البعدي)، والتي تُعَدّ ركيزة ضرورية للتقييم الجزئي (المرحلي)؛ حيث إنها تعمل على إمداد الباحثين والدارسين بسمات وصفات الإطار العام للدراسات والبحوث في كافة المجالات العلمية.

6- كذلك تعود أهمية هذه الدراسة في أنها تساعد الوسائل الإعلامية المختلفة في التعرف على كيفية معالجتها للأزمات، مما يعمل على تحسين هذه المعالجة وتطورها.

تساؤلات الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى الإجابة على التساؤلات الآتية:

1- ما الموضوعات والقضايا الرئيسة للدراسات والبحوث العلمية الإعلامية التي تناولت إدارة الأزمات في كلّ من الإعلام التقليدي والرقمي؟

2- ما مواصفات الباحثين في هذه الدراسات؛ من حيث النوع والجنسية والموقع

الـوظيفي والمؤسسـات التعليميـة التـابعين لهـا وعـدد البـاحثين ومـدى مسـاهمة المؤسسات الأكاديمية والبحثية؟

3- إلـى أى مـدًّى اعتمـدت هـذه الدراسـات علـى الدراسـات السـابقة العربيـة والأجنبيـة وحجم الاستفادة منها؟

4- ما الأطر النظرية التي استندت إليها هذه الدراسات؟

5- ما الجوانب المنهجية التي تم استخدامها في هذه الدراسات؟

6- ما الاختبارات والمعالجات الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسات؟

7- ما الخصائص الشكلية والببليومترية لهذه الدراسات؟

8- كيف كانت أبرز النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسات؟

التصميم المنـهجي للدراسة:

نـوع الدراسـة: تنتمـي هـذه الدراسـة إلـى الدراسـات الوصـفية؛ فهـي تسـتهدف رصـد الدراسـات والبحـوث الإعلاميـة التـي تناولـت إدارة الأزمـات فـي الإعـلام التقليـدي والرقمي، وتبويبها وتحليلها، والمقارنة بينهما.

منـهج الدراسـة: استخدمت هذه الدراسة منـهج التحليل من المستوى الثـاني (Meta-Analysis) ـ التحليل البعدي ـ للدراسات والبحـوث التـي عالجت إدارة الأزمـات فـي الإعلام التقليدي والرقمـي، وكذلك استخدمت الدراسـة المنـهج المقـارن؛ للمقارنـة بين هذه الدراسات وفقًا لأبعاد تحليل المستوى الثاني (البعدي).

مجتمع الدراسة: تمثل مجتمع هذه الدراسة في الدراسات والبحوث العلمية الإعلامية (الاتصـالية)، التـي تناولـت إدارة الأزمـات فـي الإعـلام التقليـدي والرقمـي، المنشـورة وغير المنشورة، في مصر، باللغة العربية والأجنبية، في خلال الفترة الزمنية من عـام (2000م) إلى عام (2019م).

عينـة الدراسـة: طُبِّقت الدراسـة علـى عينـة عمديـة مـن الدراسـات والبحـوث العلميـة الإعلامية المصرية، التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام التقليدي والرقمـي، والتـي توصل إليها الباحث، وقد بلغ عددها (89) دراسة وبحثًا ورسالة جامعية، وقد توزعـت هـذه الدراسـات والبحـوث والرسـائل العلميـة فيمـا بـين: كليـة الإعـلام جامعـة القـاهرة (رسـائل ماجستير ودكتوراه، والمجلـة المصـرية لبحـوث الإعـلام، والمجلـة المصـرية لبحـوث الـرأي العـام، والمجلـة العلميـة لبحـوث العلاقـات العامـة والإعـلان، والمجلـة العلميـة لبحـوث الإذاعـة، والمجلـة العلميـة لبحـوث الصـحافة، والمـؤتمرات العلميـة)، وكليـة الإعـلام جامعـة الأزهـر (مجلـة البحـوث الإعلاميـة)، وكليـة الإعـلام جامعـة الأهرام الكندية (المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصـال)، والمعهد العـالي للإعـلام

بأكاديميـة الشـروق (مجلـة البحـوث والدراسـات الإعلاميـة)، والجمعيـة المصـرية للعلاقات العامة (مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط).

جدول رقم (1)
توزيع الدراسات والبحوث محل الدراسة

الجامعة والكلية	رسائل/دوريات/مؤتمرات	سنة النشر	العدد	الإجمالي
كلية الإعلام ـ جامعة القاهرة		2001	1	
	رسائل الماجستير	2006	1	5
		2011	1	
		2014	1	
		2015	1	
	رسائل الدكتوراه	2011	1	2
		2014	1	
	المجلة المصرية لبحوث الإعلام	2002	1	15
		2006	2	
		2008	1	
		2009	1	
		2010	1	
		2011	1	
		2012	1	
		2015	1	
		2016	3	
		2017	2	
		2018	1	
	المجلة المصرية لبحوث الرأي العام	**2000**	2	12
		2001	2	
		2006	1	
		2010	1	
		2011	1	
		2012	1	
		2014	1	
		2015	1	
		2016	1	
		2018	1	
	المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان	2016	1	5
		2017	3	
		2019	1	
	المجلة العلمية لبحوث الإذاعة	2016	1	2
		2017	1	
	المجلة العلمية لبحوث الصحافة	2016	3	6
		2017	2	
		2018	1	
	المؤتمرات العلمية	2004	2	2
كلية الإعلام ـ جامعة الأزهر	مجلة البحوث الإعلامية	2008	1	5
		2011	1	

	1	2010		
	1	2017		
	1	2018		
كلية الإعلام ـ جامعة الأهرام الكندية	24	2013	المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال	29
	2	2014		
	2	2015		
	1	2018		
المعهد العالي للإعلام ـ أكاديمية الشروق	2	2017	مجلة البحوث والدراسات الإعلامية	2
الجمعية المصرية للعلاقات العامة	1	2015	مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط	4
	1	2016		
	1	2018		
	1	2019		
الإجمالي				**89**

أدوات جمع البيانات: تمثلت أداة جمع البيانات في استمارة (دليل) تحليل من المستوى الثاني للدراسات والبحوث الإعلامية (الاتصالية) المصرية، التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام التقليدي والرقمي.

تحديد فئات التحليل[7]**:**

- فئة أنماط الموضوعات والقضايا: تمثلت في الموضوعات والقضايا الرئيسة للدراسات والبحوث الإعلامية المصرية التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام التقليدي والرقمي.
- فئة أنماط مواصفات الباحثين: تمثلت في توصيف الباحثين في هذه الدراسات.
- فئة أنماط الدراسات السابقة: تمثلت في الدراسات السابقة التي اعتمدت عليه هذه الدراسات.
- فئة أنماط الأطر النظرية**:** تمثلت في الأطر النظرية التي استندت إليها الدراسات قيد الدراسة.
- فئة أنماط الجوانب المنهجية: تمثلت في الجوانب المنهجية التي تم استخدامها في هذه الدراسات.
- فئة أنماط الاختبارات والمعالجات الإحصائية: تمثلت في الاختبارات والمعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسات محل الدراسة.
- فئة أنماط الخصائص الببليومترية: تمثلت في الخصائص الببليومترية والشكلية لهذه الدراسات.

تحديد وحدات التحليل: تمثلت الوحدات الخاضعة للتحليل في هذه الدراسة في وحدة الموضوع؛ حيث يتم تحليل الموضوعات (الدراسات والبحوث)، التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام التقليدي والرقمي.

الإطار الزمني للدراسة (الحدود الزمنية)**:** تحدد الإطار الزمني لهذه الدراسة في خلال الفترة الزمنية من عام (2000م) إلى عام (2019م).

الإطار الموضوعي للدراسة (الحدود الموضوعية)**:** يتحدد نطاق الدراسة وحدودها الموضوعية في الدراسات والبحوث الإعلامية (الاتصالية) المصرية، التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام التقليدي والرقمي، والتي توصل إليها الباحث.

مفاهيم الدراسة:

يعرض الباحث توضيحًا لبعض المفاهيم/المصطلحات المستخدمة في الدراسة على الوجه الآتي:

جدول رقم (2)
بعض المفاهيم/المصطلحات المستخدمة في الدراسة

المفهوم	التعريف النظري	التعريف الإجرائي
إدارة الأزمات	الممارسات التي يمكن تطبيقها عندما ينشأ موقف أو وضع يمثل تغييرًا في أوضاع مستقرة أو تقليدية، وتتم صياغة هذه الممارسات في هيئة خطة تعتمد في إعدادها على توافر عدد من الخبرات، وتبدأ بتحليل الأزمة أو تشخيصها أو تشريحها وصولًا لمكوناتها وسماتها، وما يتوقع من آثارها، ولابد أن يتسم هذا التحليل بالدقة"[8].	– الممارسات التي يمكن تطبيقها عند نشوء الأزمات. – الخطط التي يتم اعتمادها مسبقًا للتعامل مع الأزمات. – المؤتمرات والفعاليات التي يتم عقدها لشرح أبعاد الأزمات وطرق إدارتها. – فرق إدارة الأزمات ولجانها التي يتم تشكيلها في أثناء الأزمات. – وسائل الإعلام التي يتم الاستعانة بها في وقت الأزمات.
الإعلام التقليدي	يُقصد به وسائل الإعلام الجماهيرية التي اختُرعت قبل القرن العشرين وأوائله، والتي يُطلق عليها وسائل الاتصال الجماهيري، وتتسم بالاتصال ذي الاتجاه الواحد، من المصدر/القائم بالاتصال إلى المتلقي، ولا تتصف بالتفاعلية ولا رجع الصدى السريع.	– دُور الصحف (الجرائد، والمجلات). – المحطات الإذاعية (الراديو، والقنوات التليفزيونية). – دُور السينما والمسرح. – دُور نشر الكتب والدوريات.
الإعلام الرقمي (الإعلام الجديد)	مجموعة من الأساليب والأنشطة الرقمية الجديدة التي تمكننا من إنتاج ونشر واستهلاك المحتوى الإعلامي بمختلف أشكاله، من خلال الأجهزة الإلكترونية (الوسائط) المتصلة أو غير المتصلة بالإنترنت[9]. وتتميز وسائل الإعلام الجديد بأنها رقمية وتفاعلية وافتراضية وشبكية ويتوافر بها النص التشعبي والمحاكاة[10].	– المواقع الإلكترونية. – محركات البحث. – المنتديات. – المدونات. – شبكات التواصل الاجتماعي. – الإيميلات.

المعالجة الإعلامية	إعادة صياغة الرسالة الإعلامية وصبغها بتوجهات معينة تختلف من وسيلة لأخرى، وهي الطريقة التي يتم تناول القضايا والموضوعات بها من خلال الوسيلة الإعلامية[11].	– التناول الإيجابي. – التناول المحايد. – التناول السلبي.
التحليل من المستوى الثاني (التحليل البعدي)	طريقة منهجية خاصة تعمل على مراجعة الأدبيات البحثية حول موضوع ما[12]، وهو إعادة تحليل نتائج التحليل الأولي أو الثانوي من مجموعة البحوث والدراسات الفردية[13].	– موضوعات الدراسات محل الدراسة وقضاياها. – الدراسات السابقة. – الأطر النظرية. – الإجراءات المنهجية. – الاختبارات والمعاملات الإحصائية.

نتائج الدراسة:

في ضوء المشكلة البحثية للدراسة وأهدافها ونوعها ومنهجها العلمي والمجتمع البحثي وعينته وأداة جمع البيانات والإطار الزمني وحدودها، يمكن عرض نتائج الدراسة على النحو الآتي:

توزيع الدراسات والبحوث محل الدراسة وفقًا لجهات النشر ونوع الدورية:

اتضح من خلال نتائج الدراسة أن الدراسات والبحوث محل الدراسة تنقسم إلى ثلاث فئات على الوجه الآتي:

أ) الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام التقليدي:

تبين من نتائج الدراسة أن كلية الإعلام جامعة القاهرة قد حصلت على النصيب الأكبر فيما يتعلق بجهات نشر الدراسات والبحوث المعينة بإدارة الأزمات، التي تناولت الإعلام التقليدي، ويرجع ذلك إلى كثرة الدوريات التي تصدرها الكلية وتنوعها، وقد توزعت هذه الدراسات ـ على الترتيب ـ بين: المجلة المصرية لبحوث الإعلام، ثم المجلة المصرية لبحوث الرأي العام، ثم رسائل ماجستير، ثم رسائل دكتوراه، فالمجلة العلمية لبحوث الإذاعة، والمجلة العلمية لبحوث الصحافة، والمؤتمرات العلمية، ولم تظهر المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان في هذا الشأن.

وقد جاءت كلية الإعلام جامعة الأهرام الكندية (المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال) بعد كلية الإعلام جامعة القاهرة في الترتيب، ثم كلية الإعلام جامعة الأزهر (مجلة البحوث الإعلامية)، والمعهد العالي للإعلام بأكاديمية الشروق (مجلة البحوث والدراسات الإعلامية)، فالجمعية المصرية للعلاقات العامة (مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط).

أما بالنسبة إلى نوع الدورية، من حيث نشر دراسات خاصة بإدارة الأزمات في الإعلام التقليدي، فقد جاءت في الترتيب الأول المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال (كلية الإعلام جامعة الأهرام الكندية)، ثم المجلة المصرية لبحوث الإعلام والمجلة المصرية لبحوث الرأي العام ثم المجلة العلمية لبحوث الإذاعة والمجلة العلمية لبحوث الصحافة (كلية الإعلام جامعة القاهرة)، ثم مجلة البحوث الإعلامية (كلية الإعلام جامعة الأزهر)، ومجلة البحوث والدراسات الإعلامية (المعهد العالي للإعلام بأكاديمية الشروق)، ومجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط (الجمعية المصرية للعلاقات العامة).

ب) الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام الرقمي:

أظهرت نتائج الدراسة أن كلية الإعلام جامعة القاهرة قد حظيت بالمركز الأول فيما يتعلق بجهات نشر الدراسات والبحوث المعينة بإدارة الأزمات، التي تناولت الإعلام الرقمي، وقد توزعت هذه الدراسات فقط ـ على الترتيب ـ بين: المجلة المصرية لبحوث الرأي العام، والمجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان، والمجلة المصرية لبحوث الإعلام، فالمجلة العلمية لبحوث الصحافة.

وقد جاءت في المركز الثاني كلية الإعلام جامعة الأهرام الكندية (المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال)، فالجمعية المصرية للعلاقات العامة (مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط)، ثم كلية الإعلام جامعة الأزهر (مجلة البحوث الإعلامية).

أما بالنسبة إلى نوع الدورية، من حيث نشر دراسات خاصة بإدارة الأزمات في الإعلام الرقمي، فقد جاءت في المرتبة الأولى المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال (كلية الإعلام جامعة الأهرام الكندية)، ثم المجلة المصرية لبحوث الرأي العام والمجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان والمجلة المصرية لبحوث الإعلام والمجلة العلمية لبحوث الصحافة (كلية الإعلام جامعة القاهرة)، ومجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط (الجمعية المصرية للعلاقات العامة)، ثم مجلة البحوث الإعلامية (كلية الإعلام جامعة الأزهر).

ج) الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام التقليدي والرقمي معًا:

كشفت الدراسة أن كلية الإعلام جامعة القاهرة جاءت في الترتيب الأول فيما يخص جهات نشر الدراسات والبحوث المعينة بإدارة الأزمات، التي تناولت الإعلام التقليدي والرقمي، وقد توزعت هذه الدراسات فقط بين: المجلة المصرية لبحوث الرأي العام، والمجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان، والمجلة المصرية لبحوث الإعلام، والمجلة العلمية لبحوث الصحافة، ورسائل الماجستير.

وحصلت كلية الإعلام جامعة الأهرام الكندية (المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال) على المركز الثاني، ثم الجمعية المصرية للعلاقات العامة (مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط).

أما بالنسبة إلى نوع الدورية، من حيث نشر دراسات خاصة بإدارة الأزمات في الإعلام التقليدي والرقمي، فقد حصلت المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال (كلية الإعلام جامعة الأهرام الكندية) على المرتبة الأولى، ثم المجلة المصرية لبحوث الرأي العام والمجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان والمجلة المصرية لبحوث الإعلام والمجلة العلمية لبحوث الصحافة (كلية الإعلام جامعة القاهرة)، ومجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط (الجمعية المصرية للعلاقات العامة).

الموضوعات والقضايا الرئيسة للدراسات والبحوث محل الدراسة:

أظهرت نتائج الدراسة تنوع وتعدد رؤى ووجهات نظر الباحثين في الدراسات والبحوث قيد الدراسة، والتي قد تناولت إدارة الأزمات؛ فمنهم من تناول إدارة الأزمات في الإعلام التقليدي، ومنهم من تناول إدارة الأزمات في الإعلام الرقمي، في حين تناول البعض منهم إدارة الأزمات في الإعلام التقليدي والرقمي معًا.

علمًا بأن هذه الدراسات والبحوث ليست كل الدراسات والبحوث الإعلامية العربية التي تناولت إدارة الأزمات، ولكن تم تطبيق الدراسة على دراسات وبحوث إدارة الأزمات، تحديدًا على الدراسات الأكثر قربًا وصلة بإدارة الأزمات في الإعلام التقليدي والرقمي، والتي تمكن الباحث من الوصول إليها، وهذا ما أشارت إليه إحدى الدراسات العلمية بقولها: "رقم لا يمثل كل دراسات وبحوث العلاقات العامة المتاحة في المكتبة العربية، بل ما استطاع الباحثان التوصل إليه فقط في شكله الكامل، لتحليله بالأسلوب العلمي الصحيح، ولا يزال هناك مئات الدراسات قيد ومحل المناقشة العلمية وقيد النشر"[14].

ويمكن عرض القضايا الرئيسة للدراسات والبحوث قيد الدراسة على النحو الآتي:

أ) الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام التقليدي:

يتضح من نتائج الدراسة اهتمام عدد كبير من الدراسات والبحوث محل الدراسة بموضوع إدارة الأزمات في الإعلام التقليدي، منها:

- دراسة "السيد بهنسي، 2000"[15]، وهي حول مدى اعتماد الجمهور على وسائل الإعلام المصرية أثناء الأزمات.
- دراسة "محمود خليل، 2000"[16]، وقد ركزت على دور لغة الكتابة الصحفية في تأطير اتجاهات الرأي العام نحو الأزمات.

- دراسة "محمد شومان، 2001"[17]، وقد قامت بدراسة إشكاليات في مسار تطور إعلام الأزمات والكوارث.
- دراسة "مها الطرابيشي، 2001"[18]، وقد تعرفت على مدى اعتماد الجمهور على الصحف المصرية في معالجتها للأزمات الطارئة.
- دراسة "إيناس أبو يوسف، 2002"[19]، وهي تختص بالأزمة العراقية الأمريكية فبراير 1998 في القادسية العراقية في "النيويورك تايمز" الأمريكية والأهرام المصرية.
- دراسة "خالد صلاح، 2004"[20]، وقد تناولت اتجاهات النخبة المصرية نحو إدارة القنوات التليفزيونية الإخبارية للأزمات العربية.
- دراسة "عادل عبدالغفار، 2004"[21]، وقد رصدت علاقة مشاهدة نشرات الأخبار التي يقدمها التليفزيون المصري بتشكيل معارف الجمهور واتجاهاته نحو الأزمة العراقية.
- دراسة "أيمن محمود، 2006"[22]، وقد تعرفت على اعتماد المشاهد المصري على القنوات الفضائية خلال الأزمات.
- دراسة "وفاء عبدالخالق، 2006"[23]، تعرفت على اعتماد الجمهور على التليفزيون المصري أثناء الأزمات.
- دراسة "إبراهيم محمد، 2006"[24]، تناولت اعتماد الشباب الجامعي على وسائل الإعلام أثناء الأزمات.
- دراسة "ثروت فتحي، 2007"[25]، وقد عالجت إدراة الصحف للأزمة الثقافية.
- دراسة "رفعت عارف، 2007"[26]، وقد رصدت اعتماد الجمهور المصري على وسائل الإعلام، لاكتساب المعلومات عن أزمة أنفلونزا الطيور.
- دراسة "غادة عبدالتواب، 2008"[27]، تناولت الاعتماد على الصحف المصرية في الأزمات الداخلية.
- دراسة "أسامة عبدالرحيم، 2008"[28]، وقد رصدت الخطاب الصحفي في الأزمات الاقتصادية.
- دراسة "نهى العبد، 2009"[29]، وقد تعرفت على اعتماد الجمهور العربي على القنوات الفضائية الأجنبية الموجهة باللغة العربية في أوقات الأزمات.
- دراسة "وسام نصر، 2010"[30]، وقد تناولت مصداقية وسائل الإعلام المصرية الحكومية والخاصة أثناء الأزمات.
- دراسة "سامي السعيد النجار، 2010"[31]، وهي حول مدى اعتماد الصفوة المصرية على الصحف المطبوعة كمصدر للمعلومات وقت الأزمات.

- دراسة "الأميرة سماح فرج، 2011"[32]، وقد رصدت معالجة التليفزيون والصحف للأزمات في المجتمع المصري.
- دراسة "دعاء فكري، 2011"[33]، وقد ألقت الضوء على الخطاب الصحفي لأزمة مياه النيل في الصحافة المصرية قبل وبعد ثورة 25 يناير.
- دراسة "سارة محمود، 2011"[34]، وقد حللت دور التليفزيون في تشكيل اتجاهات الرأي العام نحو أزمات التنمية السياسية في مصر.
- دراسة "عبدالعزيز السيد، 2011"[35]، وهي حول التعرض للصحف المصرية وعلاقته بمستوى المعرفة بأزمة المياه لدى عينة من القراء.
- دراسة "هبة شاهين، 2012"[36]، وقد تناولت مصداقية القنوات التليفزيونية الإخبارية خلال الأزمات.
- دراسة "ثريا البدوي، 2012"[37]، وقد سعت إلى تقييم رؤية المواطن المصري تجاه تغطية وسائل الإعلام لأزمة المجلس العسكري وأقباط ماسبيرو خلال عام 2011.
- دراسة "فاطمة الزهراء محمد، 2013"[38]، وقد رصدت اتجاهات الصحافة السعودية نحو أزمة الانتخابات الرئاسية المصرية عام 2012م.
- دراسة "رزق سعد، 2013"[39]، وقد قامت بتحليل اتجاهات النخبة الأكاديمية حول المعالجة الإعلامية لأزمة الإصلاح السياسي في مصر بعد الثورة.
- دراسة "بسنت محمد عطية، 2013"[40]، وقد تعرفت على المعالجة الإخبارية لأزمة تعليق بعض المساعدات المالية الأمريكية الممنوحة لمصر في القنوات الموجهة باللغة العربية.
- دراسة "سهير عثمان، 2013"[41]، تناولت استراتيجية التبرير في خطاب النظام السياسي لمواجهة الأزمات.
- دراسة "ياسمين أسامة، 2013"[42]، وقد رصدت أطر معالجة أزمة الاستقطاب السياسي في المجتمع المصري في الصحافة الأمريكية والبريطانية.
- دراسة "أماني ألبرت، 2013"[43]، وقد تناولت اتجاهات قادة الرأي نحو معالجة القنوات الفضائية لأزمة النائب العام المصري.
- دراسة "Nevine Abolawafi، 2013"[44]، وقد تعرفت على دور البرامج التليفزيونية الساخرة السياسية أثناء الأزمات السياسية.
- دراسة "Amany Hassan، 2013"[45]، وقد قامت بتحليل استراتيجيات اتصالات الأزمة الفعالة في مصر.

- دراسة "غادة عبدالتواب، 2013"[46]، وقد تناولت أطر معالجة الأزمات المجتمعية في الخطاب الصحفي.
- دراسة "رجاء الغمراوي، 2013"[47]، وقد رصدت دور النخبة في إدارة أزمات المجتمع، ودور وسائل الإعلام في صنع النخب.
- دراسة "باكينام حسن، 2013"[48]، وقد حللت خطاب صحافة تيارات الإسلام السياسي في مصر إزاء أزمة الديمقراطية.
- دراسة "نيرمين عبدالغفار، 2013"[49]، وقد عالجت أزمة الإعلام العلمي.
- دراسة "نهلة حلمي، 2013"[50]، وقد تناولت الرأي العام وإدارة الأزمات، ودور القنوات الفضائية الإخبارية في تشكيل اتجاهات الرأي العام المصري نحو تطبيع العلاقات مع إسرائيل.
- دراسة "إبراهيم السعيد، 2013"[51]، وقد قامت بتحليل استراتيجية الصحافة الرياضية المصرية في معالجة بعض الأزمات الرياضية.
- دراسة "خالد زكي، 2014"[52]، وقد رصدت أطر تقديم أزمة الشرعية السياسية في الصحافة المصرية.
- دراسة "سهام محمود، 2014"[53]، وقد رصدت كذلك أطر معالجة الصحف المصرية للأزمات.
- دراسة "بسنت محمد عطية، 2014"[54]، وقد تناولت المعالجة الإخبارية للأزمات الاقتصادية المصرية في القنوات الموجهة بالعربية واتجاهات الجمهور حيالها.
- دراسة "شريف محمد، 2015"[55]، وقد قامت بتحليل المعالجة الإعلامية لأحداث العنف وتأثيرها على الأزمات الاقتصادية بعد الثورة.
- دراسة "منى مجدي، 2015"[56]، وقد تناولت تقييم أداء الإعلام المصري خلال الأزمات الاقتصادية.
- دراسة "محمد زين عبدالرحمن وهالة توفيق، 2015"[57]، وقد ركزت على دور الشائعات في التأثير على الجمهور أثناء الأزمات، ودور وسائل الإعلام في نشر هذه الشائعات.
- دراسة "أماني عمر، 2015"[58]، وقد رصدت اتجاهات الجمهور العام ورجال الأعمال نحو أداء قنوات التليفزيون في تناول الأزمة الاقتصادية في مصر.
- دراسة "ثروت فتحي، 2016"[59]، وقد رصدت أطر معالجة الأزمات في مصر بعد ثورة 25 يناير 2011.

- دراسة "تامر محمد، 2016"[60]، وقد تناولت تعرض الجمهور المصري للقنوات الفضائية الموجهة باللغة العربية وعلاقته بمستوى المعرفة بالأزمات العربية.
- دراسة "دينا وحيد، 2016"[61]، وقد حللت اتجاهات الجمهور المصري نحو أطر معالجة الأزمات السياسية العربية في القنوات الفضائية الإخبارية الناطقة بالعربية.
- دراسة "سماح المحمدي، 2016"[62]، وقد رصدت أطر معالجة الصحف الأسبوعية للأزمات المجتمعية.
- دراسة "عزة حسن المراكبي، 2016"[63]، وقد رصدت كذلك أطر تقديم الأزمات السياسية والاجتماعية.
- دراسة "غادة أحمد، 2017"[64]، وقد رصدت المسؤولية الاجتماعية للبرامج الحوارية بالقنوات الفضائية الحكومية والخاصة في معالجة الأزمات الاقتصادية.
- دراسة "غادة أحمد، 2017"[65]، وقد تناولت المسؤولية الاجتماعية للبرامج الحوارية بالقنوات الفضائية الحكومية والخاصة في معالجة الأزمات الاقتصادية.
- دراسة "رالا أحمد وهبة محمد، 2017"[66]، وقد رصدت التغطية الصحفية المصورة للأزمات في الصحافة المصرية.
- دراسة "أمل السيد، 2018"[67]، وقد اهتمت باتجاهات النخبة نحو أنماط المعالجة الصحفية للأزمات الاقتصادية في الصفحات المتخصصة بالصحف اليومية بالتطبيق على أزمة الدولار في مصر.

ب) الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام الرقمي:

اهتم عدد كبير آخر من الدراسات والبحوث محل الدراسة بموضوع إدارة الأزمات في الإعلام الرقمي، منها:

- دراسة "Amany Fahmy، 2011"[68]، وقد تناولت الاعتماد على شبكات التواصل الاجتماعي أثناء اتصالات الأزمة في ثورة الخامس والعشرين من يناير.
- دراسة "سلوى سليمان، 2013"[69]، وقد ركزت على دور صفحات الجيش والشرطة على الفيس بوك في إدارة أزمة ما بعد 30 يونيو 2013.
- دراسة "هبة أحمد صالح، 2013"[70]، وقد قامت بتحليل دور الصحف الإلكترونية في معالجة المشكلات والأزمات البيئية.
- دراسة "سماح عبدالرازق، 2013"[71]، وقد سعت إلى التعرف على خصائص خطاب تعليقات القراء أثناء الأزمات السياسية.
- دراسة "محمد عبدالحكيم، 2013"[72]، وقد تناولت اعتماد الشباب الجامعي على إعلام المواطن وعلاقته بمستوى معرفة الأحداث الجارية وقت الأزمات.

- دراسة "محمود أحمد لطفي وهاجر شعبان، 2013"[73]، وقد رصدت استخدامات الشبكات الاجتماعية في تعبئة الرأي العام أثناء الأزمات السياسية الطارئة.
- دراسة "أمل السيد، 2014"[74]، وقد اهتمت باعتماد الشباب المصري على شبكات التواصل الاجتماعي في أوقات الأزمات خلال المرحلة الانتقالية.
- دراسة "محمود منصور، 2014"[75]، وقد تناولت اعتماد الصفوة المصرية على الصحف الإلكترونية وقت الأزمات.
- دراسة "أبو بكر حبيب، 2014"[76]، وقد رصدت معالجة مواقع الصحف الإلكترونية المصرية للأزمات السياسية العربية.
- دراسة "سحر مصطفى، 2014"[77]، وقد قامت بتحليل سمات خطاب تعليقات قراء الصحف الإلكترونية إزاء الأزمات السياسية.
- دراسة "أميرة محمد، 2016"[78]، وقد قامت بتحليل تقييم الإعلاميين لأخلاقيات المهنة لتغطية المواقع الإخبارية العربية للأزمات المصرية.
- دراسة "شيماء السيد، 2016"[79]، وقد ركزت على دور وسائل الإعلام الاجتماعي في إدارة اتصالات الأزمات والكوارث.
- دراسة "ثريا محمد السنوسي، 2016"[80]، حول عندما يصبح الإعلام شريكًا في صناعة الأزمات الإرهابية.
- دراسة "Inas A. Hamid El Khoreiby، 2016"[81]، وقد قامت بتحليل استراتيجيات الاستجابة للأزمات للأحزاب السياسية في وسائل التواصل الاجتماعي المصرية.
- دراسة "إنجي أبو سريع، 2017"[82]، وقد رصدت استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات.
- دراسة "دينا يحيى، 2017"[83]، وقد تناولت معالجة مواقع القنوات الإخبارية لأزمة سد النهضة.
- دراسة "حنان أحمد، 2017"[84]، وقد رصدت دور قناة الجزيرة الإخبارية ومواقع التواصل الاجتماعي في صناعة وإدارة الأزمات.
- دراسة "نشوى يوسف، 2017"[85]، وقد قامت برصد أطر المعالجة الخبرية لأزمة الطائرة المصرية المنكوبة في المواقع الصحفية المصرية والفرنسية: الصحف الإلكترونية وشبكات التواصل الاجتماعي.
- دراسة "هشام رشدي، 2017"[86]، حول اعتماد الجمهور المصري على مواقع الصحف الإلكترونية للحصول على المعلومات أوقات الأزمات.

- دراسة "داليا عبدالله، 2017"[87]، وتناولت استخدام المنظمات العاملة في مصر لوسائل التواصل الاجتماعي في اتصالات الأزمة واتجاهاتهم نحوها.
- دراسة "آيات أحمد رمضان، 2017"[88]، وقد رصدت أزمة مسلمي الروهينجا في خطاب المواقع الإلكترونية الإعلامية العربية.
- دراسة "أيمن محمد إبراهيم، 2018"[89]، وقد قامت بتناول توظيف الصحف المصرية لمنصاتها الإلكترونية في تناولها لأزمة قطر 2017.
- دراسة "علا عامر، 2018"[90]، اهتمت بمعالجة قنوات اليوتيوب للقضايا والأزمات الاقتصادية في مصر.
- دراسة "محمد سامي، 2018"[91]، حول تعرض المراهقين لفيديوهات لأزمات الاقتصادية والاجتماعية بمواقع الصحف الإلكترونية وشبكات التواصل الاجتماعي.
- دراسة "يحيى بن لعربي، 2018"[92]، حول إدارة اتصال الأزمات في زمن الشبكات الاجتماعية الرقمية.
- دراسة "غادة صلاح، 2018"[93]، وقد تناولت تأثير استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على أنشطة التكيف الذاتي للأفراد خلال فترات الأزمات.
- دراسة "سلمان فيحان، 2019"[94]، وقد عالجت التماس الجمهور للمعلومات عن الأزمات المجتمعية من خلال مواقع التواصل الاجتماعي.
- دراسة "يسرا حسني، 2019"[95]، وقد تناولت فرص التحكم في الأزمات لصانعي القرار السياسي عبر الإعلام الجديد.

ج) الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام التقليدي والرقمي معًا:

وقد اهتم عدد من الدراسات والبحوث محل الدراسة بموضوع إدارة الأزمات في الإعلام التقليدي والرقمي، منها:

- دراسة "عبير محمد حمدي، 2001"(96)، وقد رصدت دور الإنترنت والراديو والتليفزيون في إمداد الجمهور المصري بالمعلومات، خلال إدارة الأزمات.
- دراسة "سحر فاروق، 2010"(97)، وقد تناولت الأطر الإعلامية لخطاب الأزمات الصحية بالصحافة المتخصصة، بالتطبيق على وباء أنلفونزا الخنازير.
- دراسة "محمد سعد، 2013"(98)، وقد تناولت وضع مدخل نظري جديد لتفسير دور الإعلام في أزمة الشرعية في مرحلة التحول الثوري.
- دراسة "محمد الباز، 2013"(99)، وقد اهتمت بدراسة تكنيكات المواءمة المهنية في صياغة أخبار الأزمات عبر خدمة الرسائل القصيرة (SMS).

- دراسة "عايدة إبراهيم، 2015"(100)، وقد حللت خطاب الصحافة المهنية والتدوين الإلكتروني في حالة الأزمة.
- دراسة "مصطفى النمر، 2015"(101)، وقد رصدت اعتماد الشباب الجامعي المصري والسعودي على وسائل الإعلام أثناء الأزمات.
- دراسة "عبدالخالق إبراهيم، 2016"(102)، وقد قامت برصد أطر معالجة الصحف الورقية والإلكترونية لأزمة فيروس سي بمصر.
- دراسة "منى علي، 2017"(103)، وقد سعت إلى التعرف على تأثير وسائل الاتصال على الجمهور المصري أثناء الأزمات الاقتصادية.

مواصفات الباحثين في الدراسات قيد الدراسة:

أولًا: مواصفات الباحثين من حيث النوع

أ) الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام التقليدي:

أشارت نتائج الدراسة التحليلية إلى أن عدد الباحثات يتفوق بشكل ملحوظ على عدد الباحثين في الدراسات محل الدراسة المعنية بإدارة الأزمات في الإعلام التقليدي.

ب) الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام الرقمي:

كذلك أشارت نتائج الدراسة التحليلية إلى تفوق عدد الباحثات على عدد الباحثين في الدراسات محل الدراسة المعنية بإدارة الأزمات في الإعلام الرقمي.

ج) الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام التقليدي والرقمي معًا:

في حين أشارت نتائج الدراسة إلى تقارب عدد الباحثين من عدد الباحثات في الدراسات الخاصة بإدارة الأزمات في الإعلام التقليدي والرقمي.

ثانيًا: مواصفات الباحثين من حيث الجنسية

أ) الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام التقليدي:

أظهرت نتائج الدراسة هيمنة الجنسية المصرية على إجمالي جنسيات الباحثين الذين تناولوا موضوع إدارة الأزمات في الإعلام التقليدي، وقد يعود ذلك إلى كثرة عدد الباحثين المصريين، مع تنوع الجهات البحثية والأكاديمية في مصر.

ب) الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام الرقمي:

وأشارت نتائج الدراسة إلى تفوق الجنسية المصرية على الجنسيات الأخرى للباحثين الذين تناولوا إدارة الأزمات في الإعلام الرقمي، وجاءت بعد الجنسية المصرية جنسيات أخرى، مثل: السعودية، والجزائرية، والتونسية.

ج) الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام التقليدي والرقمي معًا:

وقد أظهرت نتائج الدراسة أيضًا هيمنة الجنسية المصرية على جنسيات الباحثين الذين تناولوا إدارة الأزمات في الإعلام التقليدي والرقمي، وقد جاءت بعد الجنسية المصرية الجنسية السعودية.

ثالثًا: مواصفات الباحثين من حيث الموقع الوظيفي

أ) الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام التقليدي:

أظهرت نتائج الدراسة أن المدرسين كانوا هم الأكثر نشرًا في الدراسات والبحوث قيد الدراسة، الخاصة بإدارة الأزمات في الإعلام التقليدي، ومن بعدهم الأستاذة المساعدون، وقد يرجع السبب إلى رغبة المدرسين والأساتذة المساعدين في الترقي، بنشر عدد كبير من الدراسات والبحوث، ثم جاء من بعدهم المدرسون المساعدون، ثم الباحثون (الذين ليس لهم مواقع وظيفية في الجامعات)، سواءً أكانوا الباحثين الحاصلين على درجة الدكتوراه، أو المقيدين في مرحلتي الماجستير أو الدكتوراه، ثم يأتي بعد ذلك المعيدون، ويعود سبب النشر لدى المدرسين المساعدين والباحثين والمعيدين إلى الالتزام بالقواعد المنظمة في الجامعة في هذا الشأن، ولم ينشر الأستاذة دراسات في هذا الصدد.

ب) الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام الرقمي:

كما أظهرت نتائج الدراسة أيضًا أن المدرسين كانوا هم الأكثر نشرًا في الدراسات والبحوث قيد الدراسة، الخاصة بإدارة الأزمات في الإعلام الرقمي، ومن بعدهم الأستاذة المساعدون، ثم المدرسون المساعدون، والباحثون، والمعيدون.

ج) الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام التقليدي والرقمي معًا:

في حين أظهرت نتائج الدراسة أن المدرسين جاءوا في المرتبة الأولى من حيث النشر في الدراسات والبحوث المعنية بإدارة الأزمات في الإعلام التقليدي والرقمي قيد الدراسة، ومن بعدهم الأستاذة المساعدون، ثم الأساتذة.

رابعًا: مواصفات الباحثين من حيث المؤسسات التعليمية التابعين لها

أ) الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام التقليدي:

كشفت نتائج الدراسة أن كلية الإعلام جامعة القاهرة قد حظيت بالعدد الأوفر في مواصفات الباحثين من حيث المؤسسات التعليمية التابعين لها، وقد يعود سبب هذا إلى عراقة الكلية وكثرة باحثيها، ثم تأتي بعد ذلك المؤسسات التعليمية الآتية: كلية الآداب جامعة عين شمس، وكلية الإعلام جامعة مصر للعلوم والتكنولوجيا، وكلية الإعلام جامعة فاروس، وكلية الآداب جامعة المنيا، وكلية الآداب جامعة المنصورة، وكلية

الآداب (قنا) جامعة جنوب الوادي، وكلية الآداب جامعة طنطا، وكلية الإعلام جامعة مصر الدولية، وكلية التربية النوعية جامعة القاهرة، والمعهد العالي للإعلام بأكاديمية الشروق، وكلية الآداب جامعة بنها، وكلية البنات جامعة عين شمس، وكلية الإعلام جامعة النهضة، وكلية الإعلام جامعة الأهرام الكندية، وكلية الإعلام الجامعة الحديثة للعلوم والآداب، وكلية الإعلام جامعة العلوم الحديثة والآداب، وكلية التربية النوعية جامعة عين شمس، وكلية التربية النوعية جامعة المنوفية، وكلية التربية النوعية جامعة المنصورة، بالإضافة إلى أن هناك عددًا من الباحثين لا ينتمون إلى جامعة بعينها.

ب) الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام الرقمي:

أظهرت نتائج الدراسة أن كلية الإعلام جامعة القاهرة جاءت في الترتيب الأول ثم كلية الآداب جامعة عين شمس، وكلية الآداب جامعة حلوان، وكلية الآداب جامعة المنصورة، وكلية الآداب جامعة أسيوط، وكلية الآداب جامعة دمياط، وكلية الإعلام جامعة الأزهر، وكلية الآداب جامعة المنيا، وكلية التربية النوعية جامعة بنها، وكلية التربية النوعية جامعة المنوفية، وكلية التربية النوعية جامعة دمياط، وكلية الإعلام جامعة الأهرام الكندي، وكلية الإعلام جامعة سيناء، وكلية الإعلام جامعة النهضة، وكلية الإعلام أكاديمية أخبار اليوم، وكلية الإمارات للتكنولوجيا، بالإضافة إلى الباحثين الذين لا ينتمون إلى جامعة بعينها.

ج) الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام التقليدي والرقمي معًا:

في حين كشفت نتائج الدراسة عن تقارب مواصفات الباحثين من حيث المؤسسات التعليمية التابعين لها فيما يتعلق بالدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام التقليدي والرقمي، وتمثلت هذه المؤسسات في كلية الإعلام جامعة القاهرة، وكلية الإعلام جامعة الأهرام الكندي، وكلية الآداب جامعة حلوان، وكلية الآداب جامعة المنصورة، وكلية التربية النوعية جامعة الزقازيق، وكلية التربية النوعية جامعة المنوفية، وكلية الإعلام والعلوم الإنسانية بجامعة عجمان، وكلية الملك خالد العسكرية.

خامسًا: مواصفات الباحثين من حيث العدد

أ) الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام التقليدي:

كشفت نتائج الدراسة المتعلقة بمواصفات الباحثين من حيث العدد (عدد المشاركين في الدراسات والبحوث قيد الدراسة) أن هناك عددًا كبيرًا من هذه الدراسات والبحوث قام بإجرائها عدد باحث واحد، وفي المقابل شارك في إجراء عدد صغير جدًّا من هذه الدراسات عدد باحثين اثنين؛ وقد يُظْهر هذا أن العمل الجماعي (كفريق عمل) في

الدراسات محل الدراسة ضعيف جدًّا. ويتفق هذا مع ما توصلت إليه دراسة "منى مجدي، 2013"[104]، حيث كشفت أن نسبة (96٪) من إجمالي الدراسات والبحوث المنشورة في الدوريات العلمية قام بها باحث واحد، في مقابل نسبة (3٪) فقط للبحوث المشتركة.

ب) الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام الرقمي:

كذلك كشفت نتائج الدراسة التحليلية أن هناك عددًا كبيرًا من هذه الدراسات والبحوث قام بإجرائها عدد باحث واحد، وأن هناك عددًا صغيرًا جدًّا من هذه الدراسات قام بإجرائها عدد باحثين اثنين.

ج) الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام التقليدي والرقمي معًا:

وبالمثل كشفت نتائج الدراسة أن هناك عددًا كبيرًا من هذه الدراسات والبحوث قام بإجرائها عدد باحث واحد.

سادسًا: مواصفات الباحثين من حيث مساهمة المؤسسات الأكاديمية والبحثية

كشفت نتائج الدراسة التحليلية أنه لا توجد مساهمات للمؤسسات الأكاديمية والبحثية فيما يتعلق بالدراسات والبحوث محل الدراسة، سواءً في الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام التقليدي، أو الرقمي، أو التقليدي والرقمي.

الاعتماد على الدراسات السابقة وحجم الاستفادة منها:

أولًا: الاعتماد على الدراسات السابقة من حيث العدد والارتباط

أظهرت نتائج الدراسة التحليلية اعتماد الدراسات والبحوث محل الدراسة على الدراسات السابقة، سواءً العربية أو الأجنبية، وبعدد كبير أيضًا، ويتماثل هذه الأمر في الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام الرقمي، والتقليدي، والتقليدي والرقمي.

أما فيما يتصل بمدى ارتباط الدراسات السابقة بالدراسات والبحوث محل الدراسة، فقد كشفت الدراسة أنه يوجد بالفعل ارتباط ـ إلى حد كبير ـ بينها.

ثانيًا: الاعتماد على الدراسات السابقة من حيث التعليق عليها

كشفت نتائج الدراسة أن الدراسات والبحوث قيد الدراسة، والتي اعتمدت على دراسات سابقة، لم تقم جميعها بالتعليق على هذه الدراسات السابقة، ويتشابه هذا الأمر في الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام الرقمي، والتقليدي، والتقليدي والرقمي معًا، حيث أشارت نتائج الدراسة التحليلية إلى أن بعض هذه الدراسات لم يقدم أية تعليقات من أي نوع.

ثالثًا: الاعتماد على الدراسات السابقة من حيث الاستفادة

أوضحت نتائج الدراسة ـ فيما يخص حجم الاستفادة من الدراسات السابقة ـ أن بعض الدراسات والبحوث قيد الدراسة هي التي قامت بعرض أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة، وقد تركزت هذه الأوجه بوجه عام في تحديد المشكلة البحثية وبلورتها، والوقوف على الأطر النظرية التي يتم الاستناد إليها، والتعرف على المناهج العلمية، والنتائج التي توصلت إليها تلك الدراسات.

الأطر النظرية التي استندت إليها الدراسات والبحوث محل الدراسة:

أولًا: توزيع الأطر النظرية من حيث العدد

أ) الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام التقليدي:

أظهرت نتائج الدراسة ـ فيما يتصل بتوزيع الأطر النظرية من حيث العدد ـ إلى أن معظم الدراسات والبحوث قيد الدراسة ـ التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام التقليدي ـ قد استندت إلى أطر نظرية، رغم أن هذه الأطر النظرية ترجع إلى علوم إنسانية أخرى، مثل: علم الاجتماع، وعلم النفس، وعلم الإدراة... إلخ؛ وعليه فقد لا تنطبق هذه الأطر النظرية تمامًا على المجالات البحثية الاتصالية/الإعلامية بشكل عام، ودراسات الأزمات بشكل خاص. وقد أشارت دراسة علمية إلى أنه مع مرور أكثر من خمسين عامًا من دراسات العلاقات العامة لا يزال التراث العلمي العربي يستند إلى النماذج والنظريات الغربية(105).

من جهة ثانية، أظهرت نتائج الدراسة أن معظم الدراسات والبحوث المعتمدة على أطر نظرية استندت إلى إطار نظري واحد، في حين استند البعض منها إلى إطارين اثنين نظريين، والبعض الآخر ـ وبشكل أقل ـ استند إلى ثلاثة أطر نظرية، والقليل جدًّا منها استند إلى أكثر من ثلاثة أطر نظرية.

ب) الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام الرقمي:

أشارت نتائج الدراسة إلى أن هناك عددًا ليس كبيرًا نسبيًّا من الدراسات قيد الدراسة ـ التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام الرقمي ـ هي التي استندت إلى أطر نظرية، والبعض الآخر لم يستند إلى أية أطر نظرية، وقد يرجع هذا إلى عدم وجود أطر نظرية ملائمة مع دراسات الإعلام الرقمي الحديثة.

على الجانب الآخر، كشفت الدراسة أن أغلبية الدراسات والبحوث المعتمدة على أطر نظرية قد استندت إلى إطار نظري واحد فقط، في حين استندت بعض الدراسات إلى إطارين، وقليل من الدراسات استندت إلى ثلاثة أطر نظرية أو أكثر.

ج) الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام التقليدي والرقمي معًا:

أظهرت نتائج الدراسة التحليلية أن هناك عددًا ليس كبيرًا من الدراسات قيد الدراسة ـ التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام التقليدي والرقمي ـ قد استندت إلى أطر نظرية معينة، في حين أن البعض الآخر من الدراسات لم يستند إلى أطر نظرية.

وقد كشفت الدراسة أيضًا أن معظم الدراسات والبحوث المعتمدة على أطر نظرية استندت إلى إطار نظري واحد فقط، وفي المقابل استندت بعض الدراسات إلى إطارين أو أكثر.

ثانيًا: توزيع الأطر النظرية من حيث النوع (اسم النظرية أو النموذج)

أ) الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام التقليدي:

أوضحت الدراسة التحليلية أن من أكثر الأطر النظرية استخدامًا ــ في الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام التقليدي ـ نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام (وقت الأزمات)، ثم تأتي من بعدها أطر نظرية من أبرزها: نظرية تحليل الإطار الإعلامي، ونظرية المسؤولية الاجتماعية، ونموذج الموقف المشكل، ونظرية تحليل الأطر الخبرية، ونظرية الأطر الإخبارية، والمدخل الوظيفي لوسائل الإعلام، ونظرية فجوة المعرفة (الفجوة المعرفية)، ونظرية الشائعات، ونموذج التنافر المعرفي، ونموذج التأثير العام، ونموذج الدعاية، ونموذج المؤامرة، ونظرية الإعلام والشرعية السياسية، ونظرية الإعلام وإدارة الأزمات، ونظرية الدلالة اللغوية وبناء الواقع الاجتماعي، ونظرية دوامة الصمت، ومدخل إدارة الصراع، ونظرية التأطير المرئي، ونظرية الغرس الثقافي، ونظرية الاتجاه العدائي نحو وسائل الإعلام، ونظرية مجتمع المخاطر، ونظرية التماس المعلومات، ومدخل التحليل الثقافي، ومدخل وضع الأجندة، ومدخل إدارة الصراع، ونموذج تأثير الإطار، ونموذج العلوم الاجتماعية، والنموذج النقدي، والنموذج التفسيري، ونموذج الاستخدام المنتج، ووهم الاتفاق الزائف، وفعالية التوقعات الإعلامية، ونماذج التهديدات المجتمعية، والأطر النظرية الأولى لدراسة العلاقة بين الإعلام وإدراك الأزمات لدى الجمهور، والنماذج الأولية لدراسة العلاقة بين الإعلام والأزمات.

ب) الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام الرقمي:

كشفت نتائج الدراسة التحليلية أن من أكثر الأطر النظرية استخدامًا ــ في الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام الرقمي ــ نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام، ثم تأتي من بعدها أطر نظرية من أبرزها: نظرية المسؤولية الاجتماعية، ونظرية المجال العام، ونظرية تحليل الأطر الخبرية، ونظرية الإطار الإعلامي، ونظرية الأطر الإخبارية، ونموذج إدارة اتصالات الأزمة عبر وسائل التواصل

الاجتماعي، ونظرية الاستخدمات والإشباعات، ونموذج استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لإدارة الأزمات، ونظرية الديمقراطية التشاورية، ونظرية اتصالات الأزمة الموقفية (الظرفية)، ونظرية ثراء الوسيلة، ونظرية التوقعات الاجتماعية، ونظرية التماس المعلومات، ونظرية التشكل العضوي لوسائل الإعلام، ونظريات الصفوة، والمدخل التكاملي لدراسة الرأي العام، ونموذج الاعتماد المتبادل بين وسائل الإعلام والأنظمة الاجتماعية، ونموذج مراحل إدارة الأزمات فى النظام الرقمى الجديد.

ج) الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام التقليدي والرقمي معًا:

أظهرت نتائج الدراسة أن من أكثر الأطر النظرية استخدامًا ــ في الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام التقليدي والرقمي ــ نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام، ثم تأتي من بعدها أطر نظرية من أبرزها: نظرية تحليل الإطار الإعلامي، ونظرية وسائل الإعلام ومعالجتها للأزمات، ومدخل إمكانية تمحور وسائل الإعلام.

الجوانب المنهجية المستخدمة في الدراسات والبحوث محل الدراسة

أولًا: الجوانب المنهجية من حيث صياغة المشكلة البحثية (الفروض والتساؤلات)

أ) الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام التقليدي:

أظهرت نتائج الدراسة أن معظم الدراسات والبحوث محل الدراسة استخدمت التساؤلات، وبشكل كبير، وأن بعض الدراسات كانت تضع تساؤلات رئيسة ثم تتفرع منها تساؤلات فرعية، ثم يأتي بعد ذلك في الترتيب نمط الفروض، وقد يصل عدد الفروض إلى أكثر من تسعة فروض في بعض الدراسات، ثم يأتي من بعد ذلك النمط المختلط، أي استخدام الفروض والتساؤلات معًا، علمًا بأن هناك القليل من الدراسات والبحوث لم تستخدم صياغة محددة عند وضع التساؤلات أو الفروض.

من جهة أخرى، تبين من نتائج الدراسة التحليلية عدم توظيف بعض الدراسات والبحوث للأطر النظرية التي تستند إليها في صياغتها للمشكلة البحثية؛ من حيث الفروض والتساؤلات، وقد أشارت دراسة علمية إلى أن هناك بعض الدراسات لم يظهر فيها أي انعكاس صريح للنموذج النظري المتبنى على صياغة الفروض؛ وبالتالي جاءت الفروض بمعزل عن النظرية المستخدمة(106).

ب) الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام الرقمي:

أوضحت نتائج الدراسة التحليلية أن أغلب الدراسات محل الدراسة استخدمت التساؤلات، ثم النمط المختلط (الفروض والتساؤلات معًا)، ثم نمط الفروض، ثم الصياغة غير المحددة، مع عدم توظيف عدد قليل من الدراسات للأطر النظرية التي تستند إليها في صياغة الفروض والتساؤلات.

ج) الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام التقليدي والرقمي معًا:

أظهرت نتائج الدراسة أن معظم الدراسات محل الدراسة استخدمت التساؤلات، ثم النمط المختلط، ولم يظهر نمط الفروض، والقليل جدًّا صياغة غير محددة، كما لم يقم عدد قليل جدًّا من الدراسات بتطبيق الأطر النظرية التي تستند إليها عند وضع التساؤلات والفروض.

ثانيًا: الجوانب المنهجية من حيث نوع الدراسة

أ) الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام التقليدي:

أظهرت نتائج الدراسة التحليلية سيطرة الدراسات الوصفية على الدراسات المستخدمة في الدراسات والبحوث محل الدراسة؛ مما يدل على تركيز هذه الدراسات على توصيف الظاهرة محل الدراسة، مع إبراز سماتها فقط، دون تفسيرها وتوضيحها، ثم جاءت بعد ذلك في الترتيب الدراسات التفسيرية، والدراسات الوصفية والتفسيرية، أما الدراسات الاستطلاعية/الاستكشافية فلم تظهر في الدراسات محل الدراسة.

ب) الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام الرقمي:

أشارت نتائج الدراسة التحليلية إلى هيمنة الدراسات الوصفية على الدراسات محل الدراسة، ثم الدراسات الوصفية والتفسيرية، ثم الدراسات التفسيرية.

ج) الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام التقليدي والرقمي معًا:

كشفت نتائج الدراسة التحليلية عن كثرة استخدام الدراسات الوصفية في الدراسات محل الدراسة، ثم الدراسات الوصفية والتفسيرية.

ثالثًا: الجوانب المنهجية من حيث عدد المناهج البحثية المستخدمة

أ) الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام التقليدي:

أوضحت نتائج الدراسة التحليلية أن معظم الدراسات والبحوث محل الدراسة قد استخدمت منهجًا بحثيًّا واحدًا، وأن البعض الآخر منها استخدم منهجين، والقليل جدًّا منها استخدم ثلاثة مناهج.

ب) الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام الرقمي:

أظهرت نتائج الدراسة أن أغلبية الدراسات والبحوث محل الدراسة قد استخدمت منهجًا بحثيًّا واحدًا، وأن البعض الآخر منها استخدم منهجين، والقليل منها استخدم ثلاثة مناهج.

ج) الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام التقليدي والرقمي معًا:

كشفت الدراسة أن البحوث محل الدراسة استخدمت منهجًا بحثيًّا واحدًا، والقليل منها استخدم منهجين فقط.

رابعًا: الجوانب المنهجية من حيث نوع المنهج البحثي المستخدم

أ) الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام التقليدي:

أظهرت نتائج الدراسة التحليلية أن المنهج المسحي هو المنهج الأول المستخدم في الدراسات محل الدراسة، فهو المنهج الأكثر استخدامًا، وقد استُخدم بشكل منفرد في معظم الدراسات، أو بالاشتراك مع المنهج المقارن في عدد من الدراسات، أو مع منهج دراسة الحالة، ولكن في عدد قليل من الدراسات محل الدراسة، وكذلك استُخدم مع المنهجين المقارن ودراسة الحالة معًا في عدد قليل جدًّا من الدراسات. ويتفق هذا مع ما توصلت إليه دراسة "حنان جنيد وأشرف عبدالمغيث، 2011"[107] فيما يتصل باعتماد الدراسات الإعلامية العربية على المنهج المسحي إلى حد كبير.

وقد تنوعت الدراسات محل الدراسة في استخدام المنهج المسحي؛ حيث استخدمت بعض هذه الدراسات الجانب أو الشق الميداني، في حين استخدم البعض الآخر الجانب أو الشق التحليلي، وفي المقابل استخدم عدد من الدراسات الشقين الميداني والتحليلي.

وقد جاء بعد المنهج المسحي المنهج المقارن، ثم منهج دراسة الحالة، ثم تحليل المستوى الثاني (التحليل البعدي)، ولم يظهر المنهج التجريبي والتاريخي والدراسات التطورية في الدراسات والبحوث قيد الدراسة.

ب) الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام الرقمي:

كشفت نتائج الدراسة أن المنهج المسحي (منهج المسح) هو المنهج الأكثر استخدامًا في الدراسات السابقة قيد الدراسة، وقد جاء من بعده المنهج المقارن، ومنهج دراسة الحالة، ثم تحليل المستوى الثاني، ودراسة العلاقات المتبادلة، وكذلك لم يظهر المنهج التجريبي والتاريخي في هذه الدراسات.

ج) الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام التقليدي والرقمي معًا:

أوضحت الدراسة كذلك أن المنهج المسحي هو الأكثر استخدامًا في الدراسات السابقة محل الدراسة، وقد جاء المنهج المقارن بعد المنهج المسحي في الترتيب، ولم يظهر منهج دراسة الحالة ولا المنهج التجريبي ولا التاريخي في هذه الدراسات.

خامسًا: الجوانب المنهجية من حيث الدراسات الكمية والكيفية

أ) الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام التقليدي:

تبين من نتائج الدراسة التحليلية هيمنة الدراسات الكمية على الدراسات والبحوث محل الدراسة، وقد جاءت الدراسات الكمية الكيفية في الترتيب الثاني، ثم الدراسات الكيفية. مما يؤكد سيطرة الدراسات والبحوث الكمية حتى وقتنا هذا على الدراسات

والبحوث العربية المعنية بالأزمات، ويتفق هذا مع ما أشارت إليه دراسة "محمود يوسف وإيمان زهرة، 2011"[108] فيما يتعلق بالكيف فهو للأسف الشديد لا يتماشى مع التطور الكمي، وما أشارت إليه دراسة "ريم عادل، 2017"[109] إلى أن البحوث والدراسات مازالت تركز على دراسة الجوانب الكمية، وبدرجة أكبر من تركيزها واهتمامها بالجوانب الكيفية.

ب) الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام الرقمي:

كشفت نتائج الدراسة أن الدراسات الكمية قد حصلت على الترتيب الأول في الدراسات والبحوث محل الدراسة، وقد جاءت الدراسات الكيفية في الترتيب الثاني، ثم الدراسات الكمية الكيفية في الترتيب الثالث.

ج) الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام التقليدي والرقمي معًا:

أوضحت نتائج الدراسة أن الدراسات الكمية قد جاءت في الترتيب الأول في الدراسات والبحوث محل الدراسة، ثم الدراسات الكيفية، ثم الدراسات الكمية الكيفية.

سادسًا: الجوانب المنهجية من حيث عدد الأدوات البحثية لجمع البيانات

أ) الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام التقليدي:

أظهرت نتائج الدراسة التحليلية أن النصيب الأكبر من الدراسات قيد الدراسة قد استخدم أداة بحثية واحدة لجمع البيانات، وفي المقابل استخدمت بعض الدراسات أداتين، في حين استخدم عدد قليل من الدراسات ثلاث أدوات.

ب) الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام الرقمي:

أوضحت نتائج الدراسة أن معظم الدراسات قيد الدراسة قد استخدمت أداة بحثية واحدة لجمع البيانات، وأن الجزء الآخر من الدراسات استخدم أداتين.

ج) الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام التقليدي والرقمي معًا:

تبين من خلال نتائج الدراسة التحليلية أن معظم الدراسات والبحوث قيد الدراسة قد استخدمت أداة بحثية واحدة لجمع البيانات، وأن الجزء الثاني من الدراسات استخدم أداتين، في حين استخدم عدد قليل من الدراسات ثلاث أدوات.

سابعًا: الجوانب المنهجية من حيث نوع الأدوات البحثية

أ) الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام التقليدي:

أشارت نتائج الدراسة التحليلية إلى أن الأدوات الكمية المستخدمة في الدراسات محل الدراسة لجمع البيانات كانت استمارتي الاستبيان وتحليل المضمون، ثم ــ وبشكل ضئيل جدًا ــ أداة تحليل الأطر المرئية للصور؛ وعليه فإن استمارة/صحيفة

الاستبيان كانت هي الأكثر استخدامًا كأداة جمع البيانات في هذه الدراسات. ويتفق ذلك مع ما توصلت إليه دراسات أخرى فيما يتعلق بهيمنة استمارة الاستبيان على كل أدوات جمع البيانات، ثم استمارة تحليل المضمون، وأن صحيفة الاستبيان تحتل المركز الأول فيما بين هذه الأدوات البحثية(110).

وقد تبين من نتائج الدراسة التحليلية استخدام بعض الدراسات قيد الدراسة لاستمارة تحليل المضمون باعتبارها أداة بحثية كيفية، مما يُعَدّ هذا خلطًا في استخدام الأدوات البحثية.

وقد جاءت على الترتيب بعد استمارة تحليل المضمون في الأدوات البحثية الكيفية استمارة تحليل الخطاب (مسارات البرهنة)، ثم دليل المقابلة المتعمقة، ثم دليل المقابلة المقننة، وأداة/دليل التحليل البعدي (للدراسات السابقة)، واستمارة الملاحظة.

ب) الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام الرقمي:

كشفت نتائج الدراسة أن أكثر الأدوات الكمية المستخدمة في الدراسات محل الدراسة كانت استمارة الاستبيان، ثم استمارة تحليل المضمون. في حين أن أكثر الأدوات الكيفية المستخدمة في هذه الدراسات كانت استمارة تحليل الخطاب، ثم استمارة تحليل المضمون، ثم دليل المقابلة المقننة، ثم دليل المقابلة المتعمقة، وأداة/دليل التحليل البعدي، ودليل مجموعات النقاش المركزة، والقراءة السيميائية، وأداة المسح المكتبي، وأداة (NodeXL) لتحليل الشبكات الاجتماعية.

ج) الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام التقليدي والرقمي معًا:

أظهرت نتائج الدراسة التحليلية أن استمارة الاستبيان كانت أكثر الأدوات الكمية المستخدمة في الدراسات محل الدراسة، ثم استمارة تحليل المضمون. وفي المقابل جاءت استمارة تحليل الخطاب كأكثر الأدوات الكيفية استخدامًا في هذه الدراسات، ثم استمارة تحليل المضمون، ودليل المقابلة المتعمقة، ودليل المقابلة غير المقننة.

ثامنًا: الجوانب المنهجية من حيث وسائل الضبط المنهجي

أ) الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام التقليدي:

أظهرت نتائج الدراسة أنه لم يستخدم التعريفات الإجرائية سوى عدد قليل من الدراسات والبحوث محل الدراسة، في حين لم تستخدم كل الدراسات اختبارات الصدق، وأن عددًا قليلًا من هذه الدراسات هو الذي أجرى دراسات فنية استكشافية/استطلاعية، وأن بعض الدراسات فقط هي التي استعانت بمحكمين وخبراء للضبط المنهجي (الصدق الظاهر). وقد أشارت معظم الدراسات ــ التي استعانت بمحكمين ــ إلى أسماء المحكمين وتخصصاتهم وكذلك مواقعهم الوظيفية، في حين

أشار عدد قليل جدًّا من الدراسات إلى نوع التعديلات التي تم إجراؤها وفقًا لتوصيات المحكمين ومقترحاتهم، وكذلك نسبة الاتفاق على هذه التعديلات.

وقد أظهرت نتائج الدراسة أيضًا ندرة الدراسات التي قامت من جانبها بتدريب الباحثين، والقليل منها هو الذي قام بتطبيق اختبار الصدق (الاتساق) الداخلي لأداة جمع البيانات. كما أن هناك بعض الدراسات أشارت إلى أنها أجرت اختبارات الصدق، لكن في الوقت نفسه لم تحدد نوع هذه الاختبارات وكيفية إجرائها.

أما فيما يتعلق بإجراءات أو اختبارات الثبات فقد تبين من نتائج الدراسة التحليلية قلة الدراسات التي أجرت اختبارات الثبات للضبط المنهجي، وأن بعض الدراسات فقط هي التي قامت بتطبيق اختبارات بعدية، وثبات المقاييس، والثبات بين المرمزين، ونسبة الإجراءات القبلية والبعدية، وفي المقابل أشارت الدراسات الأخرى إلى أنها قامت بإجراء اختبارات الثبات، ولكن في الوقت ذاته لم تذكر نوعية هذه الاختبارات وكيف تم إجراؤها.

ب) الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام الرقمي:

كشفت نتائج الدراسة التحليلية أن عددًا قليلًا من الدراسات والبحوث محل الدراسة هو الذي استخدم التعريفات الإجرائية، لكن في المقابل استخدمت بعض الدراسات اختبارات الصدق، وعدد قليل جدًّا من الدراسات أجرى دراسات فنية استطلاعية، وقد استعانت بعض الدراسات بمحكمين وخبراء، وقد ذكرت أغلبية الدراسات ــ التي استعانت بمحكمين ــ أسماء المحكمين وتخصصاتهم ومواقعهم الوظيفية أيضًا، في حين لم تشر بعض الدراسات إلى نوع التعديلات المطلوب إجراؤها، وقد ذكرت دراسات قليلة جدًّا نسبة الاتفاق على التعديلات.

كما أوضحت نتائج الدراسة كذلك ندرة الدراسات التي قامت بتدريب الباحثين، وقلة الدراسات التي أجرت اختبارًا قبليًّا، أو تلك التي قامت بإجراء اختبار الصدق الداخلي لأداة جمع البيانات.

وقد تبين من نتائج الدراسة قلة الدراسات التي أجرت اختبارات الثبات، وأن القلة منها قامت بتطبيق ثبات المقاييس، والاختبارات البعدية، ونسبة الإجراءات القبلية والبعدية.

ج) الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام التقليدي والرقمي معًا:

أشارت الدراسة إلى أن القليل من الدراسات والبحوث محل الدراسة هو الذي استخدم التعريفات الإجرائية، واختبارات الصدق، ولا توجد دراسات أجرت دراسات فنية استطلاعية، في حين استعانت بعض الدراسات والبحوث بمحكمين وخبراء، وقد ذكرت معظم الدراسات ــ التي قامت بالاستعانة بمحكمين ــ أسماء المحكمين

وتخصصاتهم وكذلك مواقعهم الوظيفية، ولم تشر هذه الدراسات إلى نوع التعديلات، وإن كان هناك دراسات قليلة قد ذكرت نسبة الاتفاق على هذه التعديلات.

فضلًا عن ذلك، أشارت الدراسة إلى ندرة الدراسات التي قامت بتدريب الباحثين، أو التي أجرت دراسة فنية استطلاعية أو اختبارًا قبليًّا أو التي قامت بتطبيق اختبار الصدق الداخلي.

كما اتضح من الدراسة قلة الدراسات التي قامت بإجراء اختبارات الثبات، وأن القلة منها أجرت اختبارًا بعديًّا، ولم تطبق الدراسات محل الدراسة ثبات المقاييس، وكذلك نسبة الإجراءات القبلية والبعدية.

تاسعًا: الجوانب المنهجية من حيث التعليق على النتائج

تبين من خلال نتائج الدراسة التحليلية أن التعليق على نتائج الدراسة من خلال الإطار النظري الذي تستند إليه هذه الدراسة تم تطبيقه في عدد قليل من الدراسات فقط، وهذا مخالف لحكمة الاستناد إلى الأطر النظرية، وقد حدث هذا في كلٍّ من الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام التقليدي، والرقمي، والتقليدي والرقمي.

كما أنه فيما يتصل بالتعليق على نتائج الدراسة من خلال ربطها بالدراسات السابقة فقد تم تطبيقه أيضًا في عدد قليل من الدراسات محل الدراسة؛ ومن ثم لا يوجد ربط بين نتائج هذه الدراسات والدراسات السابقة، بالاتفاق أو الاختلاف، مما يعمل على عدم إثراء التراث العلمي في هذا التخصص، واستكمال مسيرة هذه الدراسات السابقة.

الاختبارات والمعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسات والبحوث محل الدراسة:

أ) الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام التقليدي:

أظهرت نتائج الدراسة التحليلية أن معظم الدراسات استخدمت بالفعل اختبارات ومعالجات إحصائية، وأن كل الدراسات التي استخدمت الاختبارات والمعالجات الإحصائية قامت بالفعل باستخدام التكرارات والنسب المئوية، وأما بالنسبة إلى المتوسط الحسابي فقد استُخدم من قِبَل بعض هذه الدراسات، وليس كلها. أما الانحراف المعياري فقد استُخدم بشكل أقل من المتوسط الحسابي. كما استخدمت بعض الدراسات كذلك اختبارات الكشف عن العلاقات بين متغيرات الدراسة؛ وعلى رأسها: اختبار (كا^2)، ثم بشكل أقل معامل التوافق، ثم وبشكل أقل جدًّا اختبار (فاي).

في حين قامت بعض الدراسات بإيجاد الاختلاف بين المتوسطات من خلال كل من: اختبار (ت)، وبشكل قليل جدًّا اختبار التباين، وقد استُخدمت معاملات الارتباط،

ولكن بشكل ضعيف من خلال معامل بيرسون، وبشكل ضعيف جدًّا من خلال معامل سبيرمان.

كما استُخدم اختبار تحليل التباين ذي الاتجاه الواحد (اختبار التباين أحادي الاتجاه) في عدد قليل من الدراسات، وكذلك اختبار/مقياس "ألفا كرونباخ"، وبشكل قليل جدًّا اختبار "كروسكال ولاس"؛ لقياس الفروق بين المتوسطات الحسابية لأكثر من مجموعتين، ومعادلة هولستي لتحليل الثبات، واختبارات مقارنات متعددة كاختبار شيفيه وتوكي، والاختبارات البعدية (LSD) لتحديد مصدر التباين، وفي المقابل لم يتم استخدام اختبارات إحصائية أخرى، مثل: المتوسط أو المنوال (مقاييس النزعة المركزية) في الدراسات والبحوث محل الدراسة.

ب) الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام الرقمي:

أوضحت نتائج الدراسة أن أغلب الدراسات استخدمت اختبارات إحصائية، وأن الدراسات التي استخدمت الاختبارات والمعالجات الإحصائية استخدمت التكرارات والنسب المئوية، وأن القليل جدًّا من هذه الدراسات استخدم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري. كما استخدم عدد قليل من الدراسات اختبارات العلاقات بين متغيرات الدراسة: اختبار (كا2)، وبشكل قليل جدًّا معامل التوافق، ولم تستخدم أي دراسة اختبار (فاي).

وقامت دراسات قليلة جدًّا برصد الاختلاف بين المتوسطات من خلال اختبار (ت)، كما قامت دراسات قليلة جدًّا باستخدام اختبار "مان ويتني"، والاختبارات البعدية (LSD) لتحديد مصدر التباين، ومعاملات الارتباط (معامل بيرسون، ومعامل سبيرمان)، واختبار تحليل التباين ذي الاتجاه الواحد (اختبار التباين أحادي الاتجاه)، واختبار "فريدمان". وفي المقابل، لم تستخدم أية دراسة اختبار التباين، ولا اختبار/مقياس "ألفا كرونباخ"، ولا اختبار "كروسكال ولاس"، ولا معادلة هولستي لتحليل الثبات، ولا اختبارات مقارنات متعددة، ولا مقاييس النزعة المركزية (المتوسط أو المنوال).

ج) الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام التقليدي والرقمي معًا:

أوضحت نتائج الدراسة أن معظم الدراسات استخدمت الاختبارات والمعالجات الإحصائية، وأن هذه الدراسات استخدمت التكرارات والنسب المئوية، ولكن لم تستخدم المتوسط الحسابي ولا الانحراف المعياري. وقد استخدمت دراسات قليلة جدًّا اختبار (كا2)، ولم تستخدم معامل التوافق ولا اختبار (فاي)، ولا اختبار (ت)، ولا اختبار التباين... إلخ.

الخصائص الشكلية والببليومترية في الدراسات والبحوث محل الدراسة:

أولًا: الخصائص الشكلية من حيث اللغة المستخدمة

تبين من نتائج الدراسة أن اللغة السائدة في جميع الدراسات محل الدراسة هي اللغة العربية، أما اللغة الأجنبية التي تم استخدامها في عدد قليل جدًّا من الدراسات فهي اللغة الإنجليزية.

ثانيًا: الخصائص الببليومترية من حيث الاعتماد على المراجع العربية/الأجنبية

كشفت نتائج الدراسة أن الغالبية الأعم من الدراسات والبحوث محل الدراسة اعتمدت على المراجع العربية والأجنبية، التي شملت رسائل الماجستير والدكتوراه والدوريات والمؤتمرات والكتب، وأن المراجع الأجنبية تعود في أصلها إلى اللغة الإنجليزية بشكل كبير جدًّا.

ثالثًا: الخصائص الببليومترية من حيث الاعتماد على المراجع الورقية/الرقمية

أظهرت نتائج الدراسة أن كل الدراسات قيد الدراسة استخدمت المراجع الورقية والرقمية/الإلكترونية بشكل كبير جدًّا، وأن الاعتماد على المراجع الورقية في هذه الدراسات كان بشكل أكبر.

أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسات والبحوث محل الدراسة:

أ) الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام التقليدي:

توصلت الدراسات والبحوث التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام التقليدي إلى العديد من النتائج والاستنتاجات، منها: لم ينجح الإعلام التقليدي في الوقوف على أبعاد الأزمات المطروحة، ولم يستطع تقديم حلولًا فاعلة أو وضع مقترحات ناجزة يمكن من خلالها الاسترشاد للخروج من الأزمات، ولكن الأمر اقتصر على بعض المقترحات التي تُعَد إعادة إنتاج أفكار سابقة لم تُفعل من قبل.

وقد جاءت الصحف في المرتبة الأولى فيما يتعلق بالانتقادات الموجهة إلى الإعلام التقليدي خلال معالجته للأزمات ثم التليفزيون ثم الراديو، وتتمثل هذه الانتقادات في قلة التحليلات والتحقيقات الخاصة بالأزمات، مع انخفاض مصداقية المعالجة والتغطية الإخبارية، وقلة المعلومات، وعدم عرضها لوجهات النظر المختلفة بموضوعية ودقة، وتركيزها على وجهة النظر الرسمية للدولة، وقد ركز الإعلام التقليدي بشكل خاص ـ في معالجته لأدارة الأزمات ـ على أطر أسباب الأزمات، ثم مظاهر الأزمة.

وقد جاء اهتمام خطاب الصحف باستهلاك المشكلات أكثر من مواجهتها؛ ومن ثم وقفت الصحف في تناولها ومعالجتها لإدارة الأزمات عند القيام بدور الناشر، وبعيدًا

تمامًا عن إثارة الجدل واتخاذ القرارات وتبني المواقف. وبدلًا من أن يقوم الأداء الإعلامي الصحفي بتشكيل "الإدارة الإعلامية للأزمة" أو "إعلام أزمة" للتخفيف من وطأة وحدة الأزمات الراهنة أسهم بشكل أو بآخر في زيادة حالة الاستقطاب السائدة والمنتشرة في المجتمع، مع توسيع الهوة بين أطراف الأزمات.

وقد كان لنمط ملكية الإعلام التقليدي وأيديولوجيته وسياسته التحريرية تأثير كبير في حجم وطبيعة الاهتمام بإدارة الأزمات والأطر المستخدمة، كما أنه على الرغم من الاختلاف في الأداء والتباين في المواقف من صحيفة لأخرى فإن هناك ميلًا نحو وجود تشابه في المعالجة الإعلامية والتناول الصحفي لبعض الأزمات المعاصرة.

وقد جاء التليفزيون ثم الصحف ثم الراديو في مقدمة وسائل الإعلام التقليدية التي اعتمد عليها الجمهور وقت الأزمات؛ حيث تُعد هذه الوسائل المصدر المفضل للجمهور للحصول على المعلومات حول الأزمات، وبشكل خاص نشرات الأخبار.

ب) الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام الرقمي:

توصلت الدراسات والبحوث التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام الرقمي إلى عدد من النتائج، منها:

يُعَدّ الإعلام الرقمي مصدرًا معلوماتيًّا مهمًّا يعتمد عليه الجمهور في أوقات الأزمات، كما أنه يقوم بتعبئة الرأي العام تجاه الأزمات، وعليه فقد احتل الإعلام الرقمي مكانة متقدمة، وفي مدى زمني قصير، ضمن الأدوات الاستراتيجية لإدارة اتصالات الأزمات؛ حيث تتسم المعلومات في الإعلام الرقمي بأن محتوياتها متنوعة ومتجددة ومواكبة للأحداث، مع سهولة الوصول إليها، وتغطي وتعرض الجديد في الأزمات والقضايا المختلفة، مع إمكانية الدخول في نقاشات مع مستخدمي الإعلام الرقمي حول الأزمة، وإبداء الرأي، وإضافة تعليقات خاصة بالأزمة، ونشر صور وفيديوهات خاصة بها وأخبار عنها.

كما يُعتبر الإعلام الرقمي إعلامًا فرديًّا، يمكن أن يُصبح فعلًا جماعيًّا غير حكومي، مع حرية اختيار الموضوعات وتحرير النصوص وتوقيتات النشر وقلة التكلفة وسهولة النشر، واستخدام كل وسائل التقنية لإخراج رسالة إعلامية يمكن أن تجمع بين النص والصوت والصورة.

ولا يتم النظر إلى الإعلام الرقمي باعتباره بديلًا عن الإعلام الرقمي، ولكن باعتباره وسيلة أكثر مناسبة وملاءمة للقيام بوظائف محددة بعيدًا عن فرضية الممارسة المهنية والأخلاقية، والضوابط والقواعد المتعارف عليها في الإعلام التقليدي، حيث يقوم الإعلام الرقمي بجمع المعلومات حول الأزمة بشكل أسرع من الإعلام التقليدي، ويتم إعادة هيكلة هذه المعلومات وفقًا لوجهة كل مستخدم

وأيديولوجيته، ونشر هذه المعلومات وتوزيعها على نطاق كبير، مما يعظم من خطورة الإعلام الرقمي وتأثيراته ويزيد من صعوبة رصدها.

كما أن الإعلام الرقمي لم يركز على المشكلات والأزمات في تقديم وعرض الموضوعات، ولكن استعرض موضوعات إخبارية عامة ليست مرتبطة بواقع هذه المشكلات والأزمات.

وقد تحول الإعلام الرقمي من وسيلة اتصال حول الأزمة إلى مصدر ممكن لإنتاج الأزمة، وهو ما عجل بظهور مفهوم الأزمات الشبكية، بخصائص جديدة، مع ظهور بيئة اتصالية اجتماعية جديدة تتسم بالاتصال غير المتجانس وغير المتوازن، وخدمات إعلامية غير محدودة، والتي قد ينتج عنها التشويس والتضليل في أوقات الأزمات؛ ومن ثم فإن الإعلام الرقمي سلاح ذو حدين في أوقات الأزمات.

ج) الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام التقليدي والرقمي معًا:

توصلت الدراسات والبحوث التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام التقليدي والرقمي إلى عدد من النتائج والاستنباطات، منها:

يقوم الإعلام التقليدي والرقمي بدور مهم وحيوي في أثناء وقت الأزمات، حيث يساهم في فهم أبعاد الأزمة وتطوراتها واحتواء آثارها وتوعية الرأي العام بكيفية التعامل معها؛ ولذلك كان الإعلام الرقمي من أكثر المصادر التي تعرف من خلالها الجمهور على أبعاد الأزمات وأسبابها، ثم الإعلام التقليدي (خاصة التليفزيون ثم الصحف) ثم الاتصال الشخصي.

وقد وظف الإعلام التقليدي والرقمي العديد من الآليات لتدعيم الأطر الإعلامية التي تم تقديم الأزمات من خلالها، مثل مقدمات التقارير وخاتماتها وعناوين المواد الإخبارية، والاعتماد على البراهين والأدلة المنطقية.

من جهة أخرى، ومع تقدم منزلة الإعلام الرقمي من حيث اعتماد الجمهور عليه بشكل أساسي في الحصول على المعلومات الخاصة بالأزمات وتطوراتها، إلا أنه ليس الوسيلة الأكثر مصداقية وشفافية وإتاحة للمعلومات، وأن أهميته تظهر في ظل منظومة كبيرة تضم معها الإعلام التقليدي.

وعليه، فإن هناك فجوة ما تتعلق بمدى مصداقية الوسائل الإعلامية بين انتماءاتها الفكرية المختلفة وبين وظائفها الحتمية، وكما ينطبق هذا التفاوت على الإعلام التقليدي فإنه ينطبق على الإعلام الرقمي، فمنها ما هو مهني يقدم الأخبار والمعلومات والخدمات الإعلامية دون التقيد بانتماء فكري أو سياسي، ومنها ما هو رسمي تابع للحكومات، ومنها ما هو تابع لأحزاب سياسية، كما توجد لجان إلكترونية تعمل على

دفع الأمور إلى حد الصراع والأزمة، مع ضعف اعتماد الجمهور على وسائل الإعلام التقليدي في معرفة الأزمات والإلمام بأبعادها.

وبالتالي، فإن هناك خللًا في ممارسة الوظائف والأدوار التي ينبغي أن يهتم بها الإعلام التقليدي والرقمي عند التعامل مع الأزمات؛ حيث غلب على المعالجة الإعلامية لها طابع التغطية السطحية البعيدة عن التغطية المتعمقة للأزمات، واتسمت بالافتقار إلى التفسير والتحليل الضروري لفهم الأزمات، فضلًا عن افتقارها إلى عرض الخلفيات وربط الأحداث بسياقاتها المختلفة، مما جعل المعالجة تبدو مبتورة وجزئية ومعزولة عن سياقها.

كما أنه بالرغم من تنوع وتعدد الأطر الإعلامية التي قدمها الإعلام التقليدي والرقمي للأزمات إلا أن إطار التحذير والآثار الاجتماعية المترتبة على الأزمات جاء في مرتبة متأخرة، وبشكل خاص في الإعلام التقليدي.

وقد ابتعدت المعالجة الصحفية للأزمات إلى حد كبير ــ في الإعلام التقليدي والرقمي ـ عن الأخلاقيات والممارسة المهنية، خاصة في الإعلام التقليدي، فلم تهتم بمعايير مثل الموضوعية والدقة والإسناد المتوازن والشمول في المعالجة، علاوة على افتقارها إلى التنوع، خاصة في المصادر ومجالات الاهتمام. وقد اتسمت المعالجة بغياب الدقة وعدم التوازن في تقديم جوانب الأزمات، فضلًا عن نقص الموضوعية، وغلبة الجانب العاطفي في المعالجة، وتجاهل أبعاد مهمة وجوهرية في الأزمات.

الخاتمة والنتائج العامة:

استهدفت هذه الدراسة رصد الدراسات والبحوث العلمية التي تناولت إدارة الأزمات في كلٍّ من الإعلام التقليدي والرقمي، وتحليلها تحليلًا من المستوى الثاني، من خلال تحليل جوانبها الموضوعية وقضاياها الرئيسية، وجوانبها المنهجية، وأطرها النظرية، واعتمادها على الدراسات السابقة، والاختبارات والمعالجات الإحصائية المستخدمة فيها، وخصائصها الشكلية والببليومترية، وتوصيف الباحثين فيها والمؤسسات التعليمية التابعين لها... وغيرها من الجوانب والخصائص، وإجراء المقارنة بين هذه الدراسات والبحوث وفقًا لهذا التحليل.

وتُعتبر هذه الدراسة من نوع البحوث والدراسات الوصفية والتفسيرية، وقد اعتمد الباحث على منهج التحليل من المستوى الثاني، لما نُشر من دراسات وبحوث عربية تُعْنَى بإدارة الأزمات، واعتمد على استمارة تحليل نقدي كيفي من المستوى الثاني. وقد تمثل مجتمع الدراسة التحليلية في الدراسات والبحوث العربية التي تناولت إدارة الأزمات، في خلال الفترة الزمنية من عام (2000) إلى عام (2019).

وبناءً على ما سبق، انتهت الدراسة إلى مجموعة من النتائج العامة التي يمكن عرضها على الوجه الآتي:

- تعدد رؤى الباحثين في الدراسات والبحوث قيد الدراسة؛ فمنهم من تناول إدارة الأزمات في الإعلام التقليدي، ومنهم من تناولها في الإعلام الرقمي، ومنهم من تناولها في الإعلام التقليدي والرقمي.
- تشابه الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام التقليدي، والتي تناولتها في الإعلام الرقمي، والتي تناولتها في الإعلام التقليدي والرقمي، من حيث أن كلية الإعلام جامعة القاهرة قد حصلت على النصيب الأكبر فيما يتعلق بجهات نشر الدراسات والبحوث المعينة بإدارة الأزمات، ثم كلية الإعلام جامعة الأهرام الكندية، ثم كلية الإعلام جامعة الأزهر.
- أنه فيما يتعلق بنوع الدورية فقد جاءت في الترتيب الأول المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال، ثم المجلة المصرية لبحوث الإعلام، والمجلة المصرية لبحوث الرأي العام.
- تفوق عدد الباحثات على عدد الباحثين في الدراسات المعنية بإدارة الأزمات في الإعلام التقليدي، والإعلام الرقمي، مع تقارب عدد الباحثين من عدد الباحثات في الدراسات الخاصة بإدارة الأزمات في الإعلام التقليدي والرقمي معًا.
- هيمنت الجنسية المصرية على إجمالي جنسيات الباحثين الذين تناولوا موضوع إدارة الأزمات في الإعلام التقليدي، والإعلام الرقمي، والإعلام التقليدي والرقمي.
- المدرسون كانوا هم الأكثر نشرًا في الدراسات الخاصة بإدارة الأزمات في الإعلام التقليدي والإعلام الرقمي، ومن بعدهم الأستاذة المساعدون، ثم المدرسون المساعدون، والباحثون. في حين أن المدرسين جاءوا في المرتبة الأولى في الدراسات المعنية بإدارة الأزمات في الإعلام التقليدي والرقمي معًا، ومن بعدهم الأستاذة المساعدون، ثم الأساتذة.
- حظيت كلية الإعلام جامعة القاهرة بالعدد الأوفر في مواصفات الباحثين من حيث المؤسسات التعليمية التابعين لها في دراسات الإعلام التقليدي، ثم كلية الآداب جامعة عين شمس، وكلية الإعلام جامعة مصر للعلوم والتكنولوجيا، وفي دراسات الإعلام الرقمي جاءت أيضًا كلية الإعلام جامعة القاهرة في الترتيب الأول ثم كلية الآداب جامعة عين شمس، وكلية الآداب جامعة حلوان، وكلية الآداب جامعة المنصورة، في حين تقاربت مواصفات الباحثين من حيث المؤسسات التعليمية التابعين لها فيما يتعلق بالدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام التقليدي والرقمي معًا، وتمثلت في كلية الإعلام جامعة القاهرة، وكلية الإعلام جامعة الأهرام الكندي، وكلية الآداب جامعة حلوان، وكلية الآداب جامعة المنصورة.

- هناك عدد كبير من هذه الدراسات والبحوث قام بإجرائها عدد باحث واحد، وفي المقابل شارك في إجراء عدد صغير جدًّا من هذه الدراسات عدد باحثين اثنين.
- لا توجد مساهمات للمؤسسات الأكاديمية والبحثية فيما يتعلق بالدراسات والبحوث محل الدراسة.
- اعتمدت الدراسات والبحوث على الدراسات السابقة، سواءً العربية أو الأجنبية.
- لم تقم الدراسات والبحوث جميعها، التي اعتمدت على دراسات سابقة، بالتعليق على هذه الدراسات السابقة، وقد تشابه هذا الأمر في الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام الرقمي، والتقليدي، والتقليدي والرقمي معًا.
- من أكثر الأطر النظرية استخدامًا ـ في الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام التقليدي ـ نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام، ثم نظرية تحليل الإطار الإعلامي، ونظرية المسؤولية الاجتماعية، ونموذج الموقف المشكل، ونظرية تحليل الأطر الخبرية.
- من أكثر الأطر النظرية استخدامًا ـ في الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام الرقمي ـ نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام، ثم نظرية المسؤولية الاجتماعية، ونظرية المجال العام، ونظرية تحليل الأطر الخبرية، ونظرية الإطار الإعلامي.
- من أكثر الأطر النظرية استخدامًا ـ في الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات في الإعلام التقليدي والرقمي معًا ـ نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام، ثم نظرية تحليل الإطار الإعلامي، ونظرية وسائل الإعلام ومعالجتها للأزمات، ومدخل إمكانية تمحور وسائل الإعلام.
- استخدمت معظم الدراسات الخاصة بالإعلام التقليدي التساؤلات بشكل كبير، ثم الفروض، ثم النمط المختلط.
- استخدمت أغلب الدراسات والبحوث الخاصة بالإعلام الرقمي التساؤلات، ثم النمط المختلط، ثم نمط الفروض.
- استخدمت معظم الدراسات والبحوث الخاصة بالإعلام التقليدي والرقمي معًا التساؤلات، ثم النمط المختلط، ولم يظهر نمط الفروض.
- سيطرت الدراسات الوصفية على الدراسات المستخدمة في الدراسات والبحوث الخاصة بالإعلام التقليدي، ثم الدراسات التفسيرية، ثم الدراسات الوصفية والتفسيرية.
- هيمنت الدراسات الوصفية على الدراسات الخاصة بالإعلام الرقمي، ثم الدراسات الوصفية والتفسيرية، ثم الدراسات التفسيرية.

- كثرة استخدام الدراسات الوصفية في الدراسات الخاصة بالإعلام التقليدي والرقمي معًا، ثم الدراسات الوصفية والتفسيرية.
- المنهج المسحي هو المنهج الأول المستخدم في الدراسات الخاصة بالإعلام التقليدي، ثم المنهج المقارن، ثم منهج دراسة الحالة، ثم تحليل المستوى الثاني.
- المنهج المسحي هو المنهج الأكثر استخدامًا في الدراسات الخاصة بالإعلام الرقمي، ثم المنهج المقارن، ثم منهج دراسة الحالة، ثم تحليل المستوى الثاني، ثم دراسة العلاقات المتبادلة.
- المنهج المسحي هو الأكثر استخدامًا في الدراسات الخاصة بالإعلام التقليدي والرقمي معًا، ثم المنهج المقارن، ولم يظهر منهج دراسة الحالة.
- هيمنت الدراسات الكمية على الدراسات الخاصة بالإعلام التقليدي، ثم الدراسات الكمية الكيفية، ثم الدراسات الكيفية.
- حصلت الدراسات الكمية على الترتيب الأول في الدراسات والبحوث الخاصة بالإعلام الرقمي والإعلام التقليدي والرقمي معًا، ثم الدراسات الكيفية، ثم الدراسات الكمية الكيفية.
- الأدوات الكمية المستخدمة في الدراسات الخاصة بالإعلام التقليدي لجمع البيانات كانت استمارتي الاستبيان وتحليل المضمون، ثم أداة تحليل الأطر المرئية للصور. وقد جاءت بعد استمارة تحليل المضمون في الأدوات البحثية الكيفية استمارة تحليل الخطاب، ثم دليل المقابلة المتعمقة، ثم دليل المقابلة المقننة، وأداة/دليل التحليل البعدي، واستمارة الملاحظة.
- أكثر الأدوات الكمية المستخدمة في الدراسات الخاصة بالإعلام الرقمي كانت استمارة الاستبيان، ثم استمارة تحليل المضمون. في حين أن أكثر الأدوات الكيفية المستخدمة كانت استمارة تحليل الخطاب، ثم استمارة تحليل المضمون، ثم دليل المقابلة المقننة، ثم دليل المقابلة المتعمقة، وأداة/دليل التحليل البعدي، ودليل مجموعات النقاش المركزة، والقراءة السيميائية.
- كانت استمارة الاستبيان أكثر الأدوات الكمية المستخدمة في الدراسات الدراسات الخاصة بالإعلام التقليدي والرقمي معًا، ثم استمارة تحليل المضمون. وجاءت استمارة تحليل الخطاب كأكثر الأدوات الكيفية استخدامًا، ثم استمارة تحليل المضمون، ودليل المقابلة المتعمقة، ودليل المقابلة غير المقننة.
- لم يستخدم التعريفات الإجرائية سوى عدد قليل من الدراسات والبحوث الخاصة بالإعلام التقليدي، في حين لم تستخدم كل الدراسات اختبارات الصدق، وأن عددًا قليلًا من هذه الدراسات هو الذي أجرى دراسات فنية استكشافية/استطلاعية، وأن

بعض الدراسات فقط هي التي استعانت بمحكمين وخبراء للضبط المنهجي (الصدق الظاهر).

- عدد قليل من الدراسات والبحوث الخاصة بالإعلام الرقمي هو الذي استخدم التعريفات الإجرائية، وفي المقابل استخدمت بعض الدراسات اختبارات الصدق، وعدد قليل جدًّا من الدراسات أجرى دراسات فنية استطلاعية.
- القليل من الدراسات والبحوث الخاصة بالإعلام التقليدي والرقمي معًا هو الذي استخدم التعريفات الإجرائية، واختبارات الصدق، ولا توجد دراسات أجرت دراسات فنية استطلاعية.
- تم تطبيق التعليق على نتائج الدراسة من خلال الإطار النظري الذي تستند إليه هذه الدراسة في عدد قليل من الدراسات فقط.
- كما أنه فيما يتصل بالتعليق على نتائج الدراسة من خلال ربطها بالدراسات السابقة فقد تم تطبيقه أيضًا في عدد قليل من الدراسات محل الدراسة.
- استخدمت معظم الدراسات الخاصة بالإعلام التقليدي اختبارات ومعالجات إحصائية، منها: التكرارات والنسب المئوية، والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري، واختبار (كا2)، ومعامل التوافق، واختبار (فاي)، واختبار (ت)، واختبار التباين، ومعاملات الارتباط (معامل بيرسون ومعامل سبيرمان)، واختبار تحليل التباين ذي الاتجاه الواحد، ومقياس "ألفا كرونباخ"، واختبار "كروسكال ولاس"، ومعادلة هولستي لتحليل الثبات.
- استخدمت أغلب الدراسات الخاصة بالإعلام الرقمي اختبارات إحصائية، مثل: التكرارات والنسب المئوية، والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري، واختبار (كا2)، ومعامل التوافق، واختبار (ت)، واختبار "مان ويتني"، والاختبارات البعدية (LSD) لتحديد مصدر التباين، ومعاملات الارتباط (معامل بيرسون، ومعامل سبيرمان)، واختبار تحليل التباين ذي الاتجاه الواحد لاتجاه)، واختبار "فريدمان".
- استخدمت معظم الدراسات الخاصة بالإعلام التقليدي والرقمي معًا الاختبارات والمعالجات الإحصائية: التكرارات والنسب المئوية، واختبار (كا2).
- اللغة السائدة في جميع الدراسات والبحوث هي اللغة العربية، أما اللغة الأجنبية التي تم استخدامها فهي اللغة الإنجليزية.
- اعتمدت الغالبية من الدراسات والبحوث على المراجع العربية والأجنبية، التي شملت رسائل الماجستير والدكتوراه والدوريات والمؤتمرات والكتب.
- استخدمت كل الدراسات والبحوث المراجع الورقية والرقمية، وكان الاعتماد على المراجع الورقية في هذه الدراسات بشكل أكبر.

- لم ينجح الإعلام التقليدي في الوقوف على أبعاد الأزمات المطروحة.
- جاءت الصحف في المرتبة الأولى فيما يتعلق بالانتقادات الموجهة إلى الإعلام التقليدي خلال معالجته للأزمات ثم التليفزيون ثم الراديو.
- جاء التليفزيون ثم الصحف في مقدمة وسائل الإعلام التقليدية التي اعتمد عليها الجمهور وقت الأزمات.
- يُعَدّ الإعلام الرقمي مصدرًا معلوماتيًّا مهمًّا يعتمد عليه الجمهور في أوقات الأزمات.
- لم يركز الإعلام الرقمي على الأزمات في تقديم وعرض الموضوعات، ولكن استعرض موضوعات إخبارية عامة ليست مرتبطة بواقع هذه الأزمات.
- تحول الإعلام الرقمي من وسيلة اتصال حول الأزمة إلى مصدر ممكن لإنتاج الأزمة.
- يقوم الإعلام التقليدي والرقمي بدور مهم وحيوي في أثناء وقت الأزمات.
- كان الإعلام الرقمي من أكثر المصادر التي تعرف من خلالها الجمهور على أبعاد الأزمات وأسبابها، ثم الإعلام التقليدي (خاصة التليفزيون ثم الصحف) ثم الاتصال الشخصي.
- وظف الإعلام التقليدي والرقمي العديد من الآليات لتدعيم الأطر الإعلامية التي تم تقديم الأزمات من خلالها.
- هناك فجوة ما تتعلق بمدى مصداقية الوسائل الإعلامية بين انتماءاتها الفكرية المختلقة وبين وظائفها الحتمية، وكما ينطبق هذا التفاوت على الإعلام التقليدي فإنه ينطبق على الإعلام الرقمي.
- هناك خلل في ممارسة الأدوار التي ينبغي أن يهتم بها الإعلام التقليدي والرقمي عند التعامل مع الأزمات.

الرؤية المستقبلية:

في ضوء أهداف الدراسة وتصميمها المنهجي وتراثها العلمي ونتائجها يمكن طرح بعض المقترحات والرؤى المستقبلية وفقًا للمحاور الآتية:

المحور الأول: الدراسات والبحوث الأكاديمية

- إجراء دراسات وبحوث إعلامية مستقبلية حول إدارة الأزمات في الإعلام التقليدي والرقمي بمساهمة ومشاركة جهات بحثية وأكاديمية ومؤسسات مجتمعية.
- تطوير الأطر العلمية النظرية التي تستند إليها الدراسات والبحوث الإعلامية المعنية بإدارة الأزمات في الإعلام التقليدي والرقمي، مع ضرورة وضع أطر

نظرية عربية تتناسب مع ثقافة المجتمعات العربية وسماتها وخصوصياتها، وخصائص الإعلام الرقمي (الجديد).

- تطوير المناهج العلمية البحثية المستخدمة في الدراسات والبحوث الإعلامية المتعلقة بإدارة الأزمات في الإعلام التقليدي والرقمي.
- الاهتمام بإجراء الدراسات الكيفية، بالإضافة إلى الدراسات الكمية.
- العناية بالدراسات التجريبية والتفسيرية والتاريخية، وكذلك الدراسات المقارنة؛ للاستفادة منها في التعامل مع إدارة الأزمات.
- أهمية إجراء دراسات وبحوث إعلامية مستقبلية بلغات أجنبية، حتى يتمكن الباحثون الأجانب من الاطلاع على التراث العلمي العربي، وتقديم تعليقات وملاحظات قد تفيد في هذا الشأن.
- الاهتمام بإجراء الدراسات التي تتناول الاتصال المباشر وإدارة الأزمات.
- دراسة دور الإعلام التقليدي والرقمي في دعم سمعة المنظمات أثناء الأزمات، وكذلك الشأن في إدارة هوية المنظمات وصورتها الذهنية.
- قياس فاعلية عملية إدارة الأزمات عبر الإعلام التقليدي والرقمي.
- الوقوف على اتجاهات الجمهور نحو عمليات إدارة الأزمات في الإعلام التقليدي والرقمي.
- التعرف على وجهات نظر مسئولي إدارة الأزمات نحو الآليات التي يمكن الاعتماد عليها في مواجهة الأزمات في الإعلام التقليدي والرقمي.

المحور الثاني: الإعلام التقليدي والرقمي

- أهمية أن تتسم معالجة إدارة الأزمات في الإعلام التقليدي والرقمي بقدر كبير من الدقة والاتساق والموضوعية والمصداقية والشفافية والتنوع والتوازن.
- ضرورة نجاح الإعلام التقليدي والرقمي في عرض أبعاد الأزمات المطروحة وأسبابها، وعرض التفسير والتحليل الضروري لفهمها، وتقديم الخلفيات والأبعاد، وربط الأحداث بسياقاتها المختلفة، وتقديم حلول عملية وناجزة لإدارتها.
- تحديث وتطوير آليات معالجة الأزمات في الإعلام التقليدي والرقمي، من خلال الدقة والسرعة والمعلومات الكاملة والصور من موقع الحدث، وأن تُبث سريعًا وفي أوقات مناسبة، مع طرح نماذج لأزمات مماثلة وطرق إدارتها والتغلب عليها.
- استضافة شخصيات مرتبطة بالأزمات والمتخصصين، وعرض وجهات النظر المختلفة.

- أهمية عدم تحول الإعلام الرقمي من وسيلة اتصال حول الأزمات إلى مصدر محتمل لإنتاج الأزمات.
- الابتعاد عن التغطية السطحية للأزمات، وعدم التهوين أو التهويل في الأزمات.
- الاهتمام بالأخلاقيات والممارسات المهنية في الإعلام التقليدي والرقمي عند معالجة الأزمات.
- ضرورة تدريب الصحفيين والإعلاميين على كيفية التعامل مع الأزمات وإدارتها.
- أهمية استحداث أقسام صحفية وإدارات إذاعية (راديو وتليفزيون) خاصة بالأزمات.

المحور الثالث: الوزارات والجهات المعنية

- ضرورة الربط بين القائمين على دراسات الأزمات والمسؤولين في المؤسسات المجتمعية، حتى يتسنى تطبيق ما توصلت إليه هذه الدراسات على أرض الواقع.
- العمل على إجراء دراسات وبحوث حول إدارة الأزمات بمساهمة ومشاركة جهات بحثية وأكاديمية ومؤسسات مجتمعية.
- تبني مسؤولي إدارة الأزمات مداخل متكاملة لإدارتها، من خلال استخدام الإعلام التقليدي والرقمي.
- أهمية تدريس علم إدارة الأزمات في الجامعات.
- إنشاء مركز أو معهد قومي لجمع المعلومات الخاصة بالأزمات وتبويبها وحفظها في بنك للمعلومات، والتدريب على التعامل مع الأزمات وإدارتها.

الهوامش:

(1)محمود أحمد لطفي السيد وهاجر شعبان علي، استخدامات الشبكات الاجتماعية في تعبئة الرأي العام أثناء الأزمات السياسية الطارئة: أزمة الدستور المصري أنموذجا، **المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال**، كلية الإعلام، جامعة الأهرام الكندية، مصر، العدد الثاني، سبتمبر 2013، ص 280.

(2) Nitin Pangarkar, A framework for Effective Crisis Response, **Journal of Organizational Change Management**, Vol.29, Issue4, 2016, p.479.

(3) سهير عثمان عبدالحليم، استراتيجية التبرير في خطاب النظام السياسي لمواجهة الأزمات.. حادثة أسيوط أنموذجًا: دراسة مقارنة بين صحف الإهرام والحرية والعدالة والتحرير، **المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال**، كلية الإعلام، جامعة الأهرام الكندية، مصر، العدد الأول، إبريل ـ مايو 2013، ص 124.

(4) نيفين أحمد غباشي، **ديناميكية العلاقات العامة الداخلية: صورة المنشأة ـــ آليات إدارة الأزمات** (القاهرة: دار النهضة العربية، 2008)، ص231.

(5) E. A. More, Crisis Management and Communication in Australian Organizations, **Australian Journal of Communication**, Vol.22, 1999, p.p. 34-35.

(6) أبو بكر حبيب أحمد الصالحي، معالجة مواقع الصحف الإلكترونية المصرية للأزمات السياسية العربية: دراسة تحليلية، **المجلة المصرية لبحوث الرأي العام**، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، مصر، المجلد الثالث عشر، العدد الأول، يناير ـ يونيو 2014، ص 339.

(7) استعانت هذه الدراسة ـ في تصميم أداة/استمارة التحليل ـ بالدراسات الآتية: إنجي محمد أبو سريع خليل، استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات: دراسة في تحليل المستوى الثاني، **المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان**، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، مصر، العدد الحادي عشر، سبتمبر 2017. وثريا أحمد البدوي، تطور مفهوم المستخدم في المجال العام الرقمي، **مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط**، الجمعية المصرية للعلاقات العامة، مصر، العدد الرابع عشر، يناير ـ مارس 2017. وخالد صلاح الدين حسن علي، استخدامات الإحصاء في دراسات الرأي العام وقياساته: تحليل من المستوى الثاني، **المجلة المصرية لبحوث الرأي العام**، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، مصر، المجلد الثالث، العدد الثاني، إبريل ـ يونيو 2002. ومحمود يوسف مصطفى وإيمان محمد محمد زهرة، بحوث العلاقات العامة في مصر والعالم العربي في نصف قرن: الواقع واتجاهات المستقبل، **المؤتمر الدولي السابع عشر، بحوث الإعلام في مصر في نصف قرن: الواقع واتجاهات المستقبل**، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، ومنظمة الأمم المتحدة للتربية والعلوم والثقافة (اليونسكو)، مصر، ج (1)، 19-20 ديسمبر 2011. ومنى مجدي فرج، الدراسات الإعلامية المصرية في مجال وسائل الإعلام الجديدة خلال العقد الأول من القرن الحادي والعشرين: دراسة تحليلية، **المجلة المصرية لبحوث الرأي العام**، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، مصر، المجلد الثاني عشر، العدد الرابع، أكتوبر ـ ديسمبر 2013. ومي محمود عبداللطيف، الاتجاهات العلمية لبحوث إدارة علاقات المنظمات بجماهيرها الأساسية، **مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط**، الجمعية المصرية للعلاقات العامة، مصر، العدد الخامس عشر، إبريل ـ يونيو 2017. وياسين لاشين ومحمد سيد عتران وآخرون، بحوث الاتصال الشخصي، **المؤتمر الدولي السابع عشر، بحوث الإعلام في مصر في نصف قرن: الواقع واتجاهات المستقبل**، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، ومنظمة الأمم المتحدة للتربية والعلوم والثقافة (اليونسكو)، مصر، ج (1)، 19-20 ديسمبر 2011.

- S. T. Kim and D. Weaver, Communication Research about the Internet: A Thematic Meta-analysis, **New Media and Society**, Vol.4, No.4, 2002
- John E. Hunter, Frank L. Schmidt, and Gregg B. Jackson, Meta-Analysis: Cumulating Research Findings Across Studies Sage Publications: Beverly Hills, 1982, **Educational Researcher**, Vol.15, issue 8, Oct. 1, 1986, p.p. 20-21.

- Baiyin Yang, Meta-Analysis Research and Theory Building, **Advances in Developing Human Resources**, Vol.4, No.3, August 2002.
- Judith A. Hall and Robert Rosenthal, Judith A. Hall and Robert Rosenthal, Interpreting and Evaluating Meta-Analysis, **Evaluation & The Health Professions**, Vol.18, No.4, December 1995.

(8) محمود يوسف، **دراسات في العلاقات العامة المعاصرة** (القاهرة: د. ن.، 2002)، ص95.

(9) صفا محمد إبراهيم عبدالدايم، ماهية الإعلام الجديد ووسائله: دراسة نظرية، **مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط**، الجمعية المصرية للعلاقات العامة، مصر، العدد الخامس، ديسمبر 2014، ص152، نقلًا عن: محمد سيد ريان، **الإعلام الجديد**، ط1 (القاهرة: مركز الأهرام للنشر، 2012)، ص 10.

(10) Martin Lister, Jon Dovey, Seth Giddings, Iain Grant, and Kieran Kelly, **New Media: A critical Introduction**, Second Edition (New York: Routledge, 2009), p.13.

(11) أماني رضا عبد المقصود، معالجة القضايا السياسية الداخلية في المضمون الإخباري بالقنوات الفضائية العربية الرسمية والمعارضة، **رسالة ماجستير**، غير منشورة (كلية الإعلام: جامعة القاهرة، 2009)، ص33.

(12) Baiyin Yang, Meta-Analysis Research and Theory Building, **Advances in Developing Human Resources**, Vol.4, No.3, August 2002, p.296.

(13) حنان فاروق جنيد وأشرف عبدالمغيث، تطور دراسات أخلاقيات العلاقات العامة في الفترة من 1980 وحتى 2010، **المؤتمر الدولي السابع عشر، بحوث الإعلام في مصر في نصف قرن: الواقع واتجاهات المستقبل**، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، ومنظمة الأمم المتحدة للتربية والعلوم والثقافة (اليونسكو)، مصر، ج (1)، 19-20 ديسمبر 2011، ص302.

(14) محمود يوسف مصطفى وإيمان محمد محمد زهرة، **مرجع سابق**، ص150.

(15) السيد بهنسي حسن، مدى اعتماد الجمهور على وسائل الإعلام المصرية أثناء الأزمات: دراسة ميدانية على طلاب الجامعات، **المجلة المصرية لبحوث الرأي العام**، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، مصر، المجلد الأول، العدد الرابع، ديسمبر 2000.

(16) محمود خليل، دور لغة الكتابة الصحفية في تأطير اتجاهات الرأي العام نحو الأزمات، **المجلة المصرية لبحوث الرأي العام**، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، مصر، المجلد الأول، العدد الثاني، يونيو 2000.

(17) محمد شومان، إشكاليات في مسار تطور إعلام الأزمات والكوارث، **المجلة المصرية لبحوث الرأي العام**، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، مصر، المجلد الثاني، العدد الثالث، يوليو ـ سبتمبر 2001.

(18) مها محمد كامل الطرابيشي، مدى اعتماد الجمهور على الصحف المصرية في معالجتها للأزمات الطارئة: دراسة حالة على حادث سقوط الطائرة المصرية، **المجلة المصرية لبحوث الرأي العام**، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، مصر، المجلد الثاني، العدد الثالث، يوليو ـ سبتمبر 2001.

(19) إيناس أبو يوسف، الخطاب الصحفي العربي بين الذات والآخر: دراسة تحليلية تطبيقية على الأزمة العراقية الأمريكية فبراير 1998 في القادسية العراقية: "النيويورك تايمز الأمريكية والأهرام المصرية، **المجلة المصرية لبحوث الإعلام**، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، مصر، العدد السادس عشر، سبتمبر 2002.

(20) خالد صلاح الدين حسن علي، اتجاهات النخبة المصرية نحو إدارة القنوات التليفزيونية الإخبارية للأزمات العربية: في إطار مدخل إدارة الصراع، **المؤتمر العلمي السنوي العاشر، الإعلام والهوية العربية**، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، مصر، ج (3)، 4-6 مايو 2004.

(21) عادل عبدالغفار، علاقة مشاهدة نشرات الأخبار التي يقدمها التليفزيون المصري بتشكيل معارف الجمهور واتجاهاته نحو الأزمة العراقية، **المؤتمر العلمي السنوي العاشر، الإعلام والهوية العربية**، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، مصر، ج (2)، 4-6 مايو 2004.

(22) أيمن محمود موسي أبو زيد، اعتماد المشاهد المصري على القنوات الفضائية خلال الأزمات، **رسالة ماجستير**، غير منشورة (كلية الإعلام: جامعة القاهرة، 2006).

(23) وفاء عبدالخالق ثروت، اعتماد الجمهور على التليفزيون المصري أثناء الأزمات بالتطبيق على حادث شرم الشيخ، **المجلة المصرية لبحوث الإعلام**، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، مصر، العدد (26)، يناير – مارس 2006.

(24) إبراهيم محمد أبو المجد فرج، اعتماد الشباب الجامعي على وسائل الإعلام أثناء الأزمات: أزمة تفجيرات دهب نموذجًا، **المجلة المصرية لبحوث الرأي العام**، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، مصر، المجلد السابع، العدد الأول، يناير – يونيو 2006.

(25) ثروت فتحي كامل، إدراة الصحف للأزمة الثقافية: دراسة حالة لأزمة احتراق قصر الثقافة ببني سويف، **المجلة المصرية لبحوث الرأي العام**، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، مصر، المجلد الثامن، العدد الثاني، إبريل – يونيو 2007.

(26) رفعت عارف محمد عثمان الضبع، اعتماد الجمهور المصري على وسائل الإعلام لاكتساب المعلومات عن أزمة أنفلونزا الطيور، **المجلة المصرية لبحوث الإعلام**، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، مصر، العدد (28)، أكتوبر – ديسمبر 2006.

(27) غادة عبدالتواب اليماني، الاعتماد على الصحف المصرية في الأزمات الداخلية، **مجلة البحوث الإعلامية**، كلية الإعلام، جامعة الأزهر، مصر، العدد الثلاثون، أكتوبر 2008.

(28) أسامة عبدالرحيم علي، الخطاب الصحفي في الأزمات الاقتصادية: دراسة حالة لأزمة الخبز 2008 في صحف الأهرام - الوفد – المصري اليوم، **المجلة المصرية لبحوث الإعلام**، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، مصر، العدد (31)، يوليو – سبمتبر 2008.

(29) نهى عاطف عدلي العبد، اعتماد الجمهور العربي على القنوات الفضائية الأجنبية الموجهة باللغة العربية في أوقات الأزمات بالتطبيق على أزمة العدوان الإسرائيلي على غزة، **المجلة المصرية لبحوث الإعلام**، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، مصر، العدد (33)، يناير – يونيو 2009.

(30) وسام نصر، مصداقية وسائل الإعلام المصرية الحكومية والخاصة أثناء الأزمات: دراسة تطبيقية على أزمة أنفلونزا الخنازير، **المجلة المصرية لبحوث الرأي العام**، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، مصر، المجلد العاشر، العدد الأول، إبريل – يونيو 2010.

(31) سامي السعيد النجار، مدى اعتماد الصفوة المصرية على الصحف المطبوعة كمصدر للمعلومات وقت الأزمات: بالتطبيق على الأزمة المالية العالمية، **مجلة البحوث الإعلامية**، كلية الإعلام، جامعة الأزهر، مصر، العدد الرابع والثلاثون، أكتوبر 2010.

(32) الأميرة سماح فرج عبدالفتاح، معالجة التليفزيون والصحف للأزمات في المجتمع المصري وعلاقتها بتشكيل الإحساس بالخطر الاجتماعي، **رسالة دكتوراه**، غير منشورة (كلية الإعلام: جامعة القاهرة، 2011).

(33) دعاء فكري، الخطاب الصحفي لأزمة مياه النيل في الصحافة المصرية قبل وبعد ثورة 25 يناير، **مجلة البحوث الإعلامية**، كلية الإعلام، جامعة الأزهر، مصر، العدد السادس والثلاثون، أكتوبر 2011.

(34) سارة محمود السيد حمودة، دور التليفزيون في تشكيل اتجاهات الرأي العام نحو أزمات التنمية السياسية في مصر، **رسالة ماجستير**، غير منشورة (كلية الإعلام: جامعة القاهرة، 2011).

(35) عبدالعزيز السيد عبدالعزيز، التعرض للصحف المصرية وعلاقته بمستوى المعرفة بأزمة المياه لدى عينة من القراء، **المجلة المصرية لبحوث الرأي العام**، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، مصر، المجلد العاشر، العدد الرابع، أكتوبر – ديسمبر 2011.

(36) هبة أمين أحمد شاهين، مصداقية القنوات التليفزيونية الإخبارية خلال الأزمات: دراسة حالة للتغطية الإعلامية لثورة 25 يناير، **المجلة المصرية لبحوث الرأي العام**، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، مصر، المجلد الحادي عشر، العدد الأول، يناير – مارس 2012.

(37) ثريا أحمد البدوي، تقييم رؤية المواطن المصري تجاه تغطية وسائل الإعلام لأزمة المجلس العسكري وأقباط ماسبيرو خلال عام 2011، **المجلة المصرية لبحوث الإعلام**، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، مصر، العدد (41)، يوليو – سبتمبر 2012.

(38) فاطمة الزهراء محمد، اتجاهات الصحافة السعودية نحو أزمة الانتخابات الرئاسية المصرية 2012م، **المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال**، كلية الإعلام، جامعة الأهرام الكندية، مصر، العدد الأول، إبريل – مايو 2013.

(39) رزق سعد عبدالمعطي، اتجاهات النخبة الأكاديمية حول المعالجة الإعلامية لأزمة الإصلاح السياسي في مصر بعد الثورة: دراسة حالة على التغطية الإعلامية لدور الأحزاب السياسية في مصر "دراسة ميدانية"، **المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال**، كلية الإعلام، جامعة الأهرام الكندية، مصر، العدد الأول، إبريل – مايو 2013.

(40) بسنت محمد عطية، المعالجة الإخبارية لأزمة تعليق بعض المساعدات المالية الأمريكية الممنوحة لمصر في القنوات الموجهة باللغة العربية بي بي سي العربية وفرنسا 24 وروسيا اليوم، **المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال**، كلية الإعلام، جامعة الأهرام الكندية، مصر، العدد الثالث، ديسمبر 2013.

(41) سهير عثمان عبدالحليم، استراتيجية التبرير في خطاب النظام السياسي لمواجهة الأزمات.. حادثة أسيوط أنموذجًا: دراسة مقارنة بين صحف الإهرام والحرية والعدالة والتحرير، **المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال**، كلية الإعلام، جامعة الأهرام الكندية، مصر، العدد الأول، إبريل – مايو 2013.

(42) ياسمين أسامة عبدالمنعم، أطر معالجة أزمة الاستقطاب السياسي في المجتمع المصري في الصحافة الأمريكية والبريطانية، **المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال**، كلية الإعلام، جامعة الأهرام الكندية، مصر، العدد الأول، إبريل – مايو 2013.

(43) أماني ألبرت أديب، اتجاهات قادة الرأي نحو معالجة القنوات الفضائية لأزمة النائب العام المصري، **المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال**، كلية الإعلام، جامعة الأهرام الكندية، مصر، العدد الأول، إبريل – مايو 2013.

(44) Nevine Abolawafi, The Role of Political Satirical TV Programs during Political Crises, **Arab Journal of Media & Communication Reseach**, Ahram Canadian University, Egypt, First Issue, April - May 2013.

(45) Amany Hassan Bassyouny, Effective Crisis Communication Strategies in Egypt, **Arab Journal of Media & Communication Reseach**, Ahram Canadian University, Egypt, First Issue, April - May 2013.

(46) غادة عبدالتواب اليماني، أطر معالجة الأزمات المجتمعية في الخطاب الصحفي: دراسة تحليلية مقارنة لعينة من الصحف الحزبية والخاصة، **المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال**، كلية الإعلام، جامعة الأهرام الكندية، مصر، العدد الثاني، سبتمبر 2013.

(47) رجاء الغمراوي، دور النخبة في إدارة أزمات المجتمع: دراسة تحليلية لأزمة الدستور، **المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال**، كلية الإعلام، جامعة الأهرام الكندية، مصر، العدد الثاني، سبتمبر 2013.

(48) باكينام حسن غراب، خطاب صحافة تيارات الإسلام السياسي في مصر إزاء أزمة الديمقراطية، **المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال**، كلية الإعلام، جامعة الأهرام الكندية، مصر، العدد الثاني، سبتمبر 2013.

(49) نيرمين عبدالغفار الصابر، أزمة الإعلام العلمي: دراسة للخطاب الصحفي العلمي في جريدة الأهرام في الفترة من أكتوبر – ديسمبر 2012، **المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال**، كلية الإعلام، جامعة الأهرام الكندية، مصر، العدد الثاني، سبتمبر 2013.

(50) نهلة حلمي محمد عبدالكريم، الرأي العام وإدارة الأزمات: دراسة تطبيقية حول دور القنوات الفضائية الإخبارية في تشكيل اتجاهات الرأي العام المصري نحو تطبيع العلاقات مع إسرائيل، **المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال**، كلية الإعلام، جامعة الأهرام الكندية، مصر، العدد الثاني، سبتمبر 2013.

(51) إبراهيم السعيد حسين الطلخاوي، استراتيجية الصحافة الرياضية المصرية في معالجة بعض الأزمات الرياضية، **المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال**، كلية الإعلام، جامعة الأهرام الكندية، مصر، العدد الثاني، سبتمبر 2013.

(52) خالد زكي أبو الخير، أطر تقديم أزمة الشرعية السياسية في الصحافة المصرية، **المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال**، كلية الإعلام، جامعة الأهرام الكندية، مصر، العدد الرابع، مارس 2014.

(53) سهام محمود عبدالعزيز عويس، أطر معالجة الصحف المصرية للأزمات: دراسة حالة لأزمتي حديد التسليح والمبيدات المسرطنة، **رسالة ماجستير**، غير منشورة (كلية الإعلام: جامعة القاهرة، 2014).
(54) بسنت محمد عطية، المعالجة الإخبارية للأزمات الاقتصادية المصرية فى القنوات الموجهة بالعربية واتجاهات الجمهور حيالها، **رسالة دكتوراه**، غير منشورة (كلية الإعلام: جامعة القاهرة، 2014).
(55) شريف محمد نبيل مصطفى، المعالجة الإعلامية لأحداث العنف وتأثيرها على الأزمات الاقتصادية بعد الثورة، **رسالة ماجستير**، غير منشورة (كلية الإعلام: جامعة القاهرة، 2015).
(56) منى مجدي فرج عبدالمقصود، تقييم أداء الإعلام المصري خلال الأزمات الاقتصادية: دراسة حالة على البرامج التليفزيونية، **المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال**، كلية الإعلام، جامعة الأهرام الكندية، مصر، العددان التاسع والعاشر، ديسمبر 2015.
(57) محمد زين عبدالرحمن وهالة توفيق إسماعيل، دور الشائعات في التأثير على الجمهور أثناء الأزمات: دراسة تطبيقية على الفترة التي أعقبت ثورة 25 يناير، **مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط**، الجمعية المصرية للعلاقات العامة، مصر، العدد السادس، مارس 2015.
(58) أماني عمر الحسيني، اتجاهات الجمهور العام ورجال الأعمال نحو أداء قنوات التليفزيون في تناول الأزمة الاقتصادية في مصر، **المجلة المصرية لبحوث الإعلام**، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، مصر، العدد (52)، سبتمبر 2015.
(59) ثروت فتحي كامل، أطر معالجة الأزمات في مصر بعد ثورة 25 يناير 2011: دراسة تحليلية لصحيفة المصري اليوم، **المجلة المصرية لبحوث الإعلام**، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، مصر، العدد (56)، سبتمبر 2016.
(60) تامر محمد صلاح الدين سكر، تعرض الجمهور المصري للقنوات الفضائية الموجهة باللغة العربية وعلاقته بمستوى المعرفة بالأزمات العربية، **المجلة المصرية لبحوث الإعلام**، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، مصر، العدد (56)، سبتمبر 2016.
(61) دينا وحيد عتيق، اتجاهات الجمهور المصري نحو أطر معالجة الأزمات السياسية العربية في القنوات الفضائية الإخبارية الناطقة بالعربية، **المجلة العلمية لبحوث الإذاعة والتليفزيون**، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، مصر، العدد السادس، إبريل – يونيو 2016.
(62) سماح محمد المحمدي، أطر معالجة الصحف الأسبوعية للأزمات المجتمعية: دراسة تحليلية، **المجلة العلمية لبحوث الصحافة**، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، مصر، العدد الثامن، ديسمبر 2016.
(63) عزة حسن المراكبي، أطر تقديم الأزمات السياسية والاجتماعية وصورة القوى الفاعلة المتضمنة بها في تغطية الصحافة المصرية خلال الفترة 2012-2013، **المجلة العلمية لبحوث الصحافة**، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، مصر، العدد الثامن، ديسمبر 2016.
(64) غادة أحمد عبدالرحمن حسن نصار، المسؤولية الاجتماعية للبرامج الحوارية بالقنوات الفضائية الحكومية والخاصة في معالجة الأزمات الاقتصادية، **مجلة البحوث والدراسات الإعلامية**، المعهد العالي للإعلام، أكاديمية الشروق، مصر، العدد الثالث، يونيو 2017.
(65) غادة أحمد عبدالرحمن حسن نصار، المسؤولية الاجتماعية للبرامج الحوارية بالقنوات الفضائية الحكومية والخاصة في معالجة الأزمات الاقتصادية، **المجلة العلمية لبحوث الإذاعة والتليفزيون**، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، مصر، العدد الحادي عشر، يوليو – سبتمبر 2017.
(66) رالا أحمد محمد عبدالوهاب وهبة محمد شفيق، التغطية الصحفية المصورة للأزمات في الصحافة المصرية: دراسة في التأطير المرئي لأزمتي الهجرة غير الشرعية والإرهاب، **مجلة البحوث والدراسات الإعلامية**، المعهد العالي للإعلام، أكاديمية الشروق، مصر، العدد الثاني، مارس 2017.
(67) أمل السيد أحمد متولي دراز، اتجاهات النخبة نحو أنماط المعالجة الصحفية للأزمات الاقتصادية في الصفحات المتخصصة بالصحف اليومية بالتطبيق على أزمة الدولار في مصر عام 2016، **المجلة المصرية لبحوث الإعلام**، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، مصر، العدد (64)، يوليو – سبتمبر 2018.
(68) Amany Fahmy, Social Network Dependency during the 25 th January Revolution Crisis Communication in Egypt, **Egyptian Journal of Mass**

Communication Reseach, Faculty of Mass Communication, Cairo University, Egypt, Issue No. 37, June 2011.

(69) سلوى سليمان الجندي، دور صفحات الجيش والشرطة على الفيس بوك في إدارة أزمة ما بعد 30 يونيو 2013: دراسة حول مستقبل الإعلان في مصر بعد ثورة 25 يناير، **المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال**، كلية الإعلام، جامعة الأهرام الكندية، مصر، العدد الثالث، ديسمبر 2013.

(70) هبة أحمد صالح الديب، دور الصحف الإلكترونية في معالجة المشكلات والأزمات البيئية: دراسة تحليلية على بعض الصحف الإلكترونية المصرية موقع اليوم السابع والإهرام الإلكتروني، **المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال**، كلية الإعلام، جامعة الأهرام الكندية، مصر، العدد الثالث، ديسمبر 2013.

(71) سماح عبدالرازق الشهادي، خصائص خطاب تعليقات القراء أثناء الأزمات السياسية دراسة حالة على تعليقات بشان القراء بشأن أزمة الإعلان الدستوري الصادر في نوفمبر 2012، **المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال**، كلية الإعلام، جامعة الأهرام الكندية، مصر، العدد الثاني، سبتمبر 2013.

(72) محمد عبدالحكيم محمد، مدى اعتماد الشباب الجامعي على إعلام المواطن وعلاقته بمستوى معرفة الأحداث الجارية وقت الأزمات، **المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال**، كلية الإعلام، جامعة الأهرام الكندية، مصر، العدد الأول، إبريل ـ مايو 2013.

(73) محمود أحمد لطفي السيد وهاجر شعبان علي، استخدامات الشبكات الاجتماعية في تعبئة الرأي العام أثناء الأزمات السياسية الطارئة: أزمة الدستور المصري أنموذجا، **المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال**، كلية الإعلام، جامعة الأهرام الكندية، مصر، العدد الثاني، سبتمبر 2013.

(74) أمل السيد أحمد متولي، اعتماد الشباب المصري على شبكات التواصل الاجتماعي في أوقات الأزمات خلال المرحلة الانتقالية، **المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال**، كلية الإعلام، جامعة الأهرام الكندية، مصر، العدد الرابع، مارس 2014.

(75) محمود منصور هيبة، اعتماد الصفوة المصرية على الصحف الإلكترونية وقت الأزمات: دراسة حالة للفترة الانتقالية من فبراير 2011 وحتى يونيو 2012، **المجلة المصرية لبحوث الرأي العام**، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، مصر، المجلد الثالث عشر، العدد الأول، يناير ـ يونيو 2014.

(76) أبو بكر حبيب أحمد الصالحي، معالجة مواقع الصحف الإلكترونية المصرية للأزمات السياسية العربية: دراسة تحليلية، **المجلة المصرية لبحوث الرأي العام**، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، مصر، المجلد الثالث عشر، العدد الأول، يناير ـ يونيو 2014.

(77) سحر مصطفى عبدالغني سلامة، سمات خطاب تعليقات قراء الصحف الإلكترونية إزاء الأزمات السياسية: دراسة حالة لأزمة فض اعتصامي رابعة والنهضة، **المجلة المصرية لبحوث الرأي العام**، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، مصر، المجلد الثالث عشر، العدد الأول، يناير ـ مارس 2014.

(78) أميرة محمد محمد سيد، تقييم الإعلاميين لأخلاقيات المهنة لتغطية المواقع الإخبارية العربية للأزمات المصرية، **المجلة المصرية لبحوث الرأي العام**، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، مصر، المجلد الخامس عشر، العدد الأول، يناير ـ مارس 2016.

(79) شيماء السيد سالم، دور وسائل الإعلام الاجتماعي في إدارة اتصالات الأزمات والكوارث، **المجلة المصرية لبحوث الإعلام**، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، مصر، العدد (56)، يوليو ـ سبتمبر 2016.

(80) ثريا محمد السنوسي، عندما يصبح الإعلام شريكا في صناعة الأزمات الإرهابية: محاولة قراءة سيميائية، **مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط**، الجمعية المصرية للعلاقات العامة، مصر، العدد الثالث عشر، ديسمبر 2016.

(81) Inas A. Hamid El Khoreiby, Crisis Response Strategies of Political Parties in the Egyptian Social Media: The Constitutional Declaration as a Case Study, **The Scientific Journal of Public Relations & Advertising Reseach**, Department of of Public Relations and Advertising, Faculty of Mass Communication, Cairo University, Egypt, Issue No. 8, Oct. - Dec. 2016.

(82) إنجي محمد أبو سريع خليل، استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات**:** دراسة في تحليل المستوى الثاني، **المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان**، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، مصر،

العدد الحادي عشر، سبتمبر 2017.
(83) دينا يحيى مرزوق مرزوق، معالجة مواقع القنوات الإخبارية لأزمة سد النهضة، **المجلة المصرية لبحوث الإعلام**، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، مصر، العدد (61)، أكتوبر – ديسمبر 2017.
(84) حنان أحمد سليم، دور قناة الجزيرة الإخبارية ومواقع التواصل الاجتماعي في صناعة وإدارة الأزمات: أزمة جزيرتي تيران وصنافير نموذجًا – دراسة كمية وكيفية، **المجلة المصرية لبحوث الإعلام**، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، مصر، العدد (61)، أكتوبر – ديسمبر 2017.
(85) نشوى يوسف أمين اللواتي، أطر المعالجة الخبرية لأزمة الطائرة المصرية المنكوبة في المواقع الصحفية المصرية والفرنسية: دراسة تحليلية مقارنة بين موقعي الأهرام واليوم السابع المصريين وموقعي لوموند وليبراسيون الفرنسيين، **المجلة العلمية لبحوث الصحافة**، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، مصر، العدد الحادي عشر، سبتمبر 2017.
(86) هشام رشدي خير الله، اعتماد الجمهور المصري على مواقع الصحف الإلكترونية للحصول على المعلومات أوقات الأزمات: دراسة ميدانية، **المجلة العلمية لبحوث الصحافة**، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، مصر، العدد العاشر، يونيو 2017.
(87) داليا محمد عبدالله، استخدام المنظمات العاملة في مصر لوسائل التواصل الاجتماعي في اتصالات الأزمة واتجاهاتهم نحوها: دراسة تحليلية، **المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان**، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، مصر، العدد التاسع، 2017.
(88) آيات أحمد رمضان، أزمة مسلمي الروهينجا في خطاب المواقع الإلكترونية الإعلامية العربية: دراسة تحليلية، **مجلة البحوث الإعلامية**، كلية الإعلام، جامعة الأزهر، مصر، العدد الثامن والأربعون، أكتوبر 2017.
(89) أيمن محمد إبراهيم بريك، توظيف الصحف المصرية لمنصاتها الإلكترونية في تناولها لأزمة قطر 2017: دراسة على القائم بالاتصال في إطار مفهوم الصحافة التكاملية، **مجلة البحوث الإعلامية**، كلية الإعلام، جامعة الأزهر، مصر، العدد التاسع والأربعون، 2018.
(90) علا عبدالقوي عامر محمد، معالجة قنوات اليوتيوب للقضايا والأزمات الاقتصادية في مصر: دراسة تحليلية للمحتوى الرقمي، **المجلة المصرية لبحوث الرأي العام**، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، مصر، المجلد السابع عشر، العدد الثاني، إبريل – يونيو 2018.
(91) محمد سامي صبري سالم، تعرض المراهقين لفيديوهات الأزمات الاقتصادية والاجتماعية بمواقع الصحف الإلكترونية وشبكات التواصل الاجتماعي ببناء تصوراتهم للواقع، **المجلة العلمية لبحوث الصحافة**، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، مصر، العدد الثالث عشر، ديسمبر 2018.
(92) يحيى بن لعربي، إدارة اتصال الأزمات في زمن الشبكات الاجتماعية الرقمية: تحولات نظرية ونماذج عملية، **مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط**، الجمعية المصرية للعلاقات العامة، مصر، العدد العشرين، سبتمبر 2018.
(93) غادة صلاح الدين النشار، تأثير استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على أنشطة التكيف الذاتي للأفراد خلال فترات الأزمات: دراسة كيفية، **المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال**، كلية الإعلام، جامعة الأهرام الكندية، مصر، العدد الثالث والعشرين، ديسمبر 2018.
(**94**) سلمان فيحان فيصل، التماس الجمهور السعودي للمعلومات عن الأزمات المجتمعية من خلال مواقع التواصل الاجتماعي، **مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط**، الجمعية المصرية للعلاقات العامة، مصر، العدد الخامس والعشرون، أكتوبر – ديسمبر 2019.
(95) يسرا حسني عبدالخالق، فرص التحكم في الأزمات لصانعي القرار السياسي عبر الإعلام الجديد، **المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان**، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، مصر، العدد السابع عشر، 2019.
(96) عبير محمد حمدي، دور الإنترنت والراديو والتليفزيون في إمداد الجمهور المصري بالمعلومات، **رسالة ماجستير**، غير منشورة (كلية الإعلام: جامعة القاهرة، 2001).

(**97**) سحر فاروق الصادق، الأطر الإعلامية لخطاب الأزمات الصحية بالصحافة المتخصصة بالتطبيق على وباء أنلفونزا الخنازير: دراسة مسحية، **المجلة المصرية لبحوث الإعلام**، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، مصر، العدد السادس والثلاثين، ديسمبر 2010.

(98) محمد سعد إبراهيم، نحو مدخل نظري جديد لتفسير دور الإعلام في أزمة الشرعية في مرحلة التحول الثوري، **المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال**، كلية الإعلام، جامعة الأهرام الكندية، مصر، العدد الأول، إبريل – مايو 2013.

(99) محمد الباز، تكنيكات المواءمة المهنية في صياغة أخبار الأزمات عبر خدمة الرسائل القصيرة (SMS): دراسة مقارنة لـ(5) شبكات إخبارية في الفترة من 15 إلى 31 يناير 2013، **المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال**، كلية الإعلام، جامعة الأهرام الكندية، مصر، العدد الثاني، سبتمبر 2013.

(100) عايدة إبراهيم السخاوي، الصحفيون المصريون بين الصحافة المهنية والتدوين الإلكتروني في حالة الأزمة: دراسة تحليل خطاب مقارن، **المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال**، كلية الإعلام، جامعة الأهرام الكندية، مصر، العدد الحادي عشر، 2015.

(101) مصطفى صابر محمد عطية النمر، اعتماد الشباب الجامعي المصري والسعودي على وسائل الإعلام أثناء الأزمات: العملية العسكرية على اليمن "عاصفة الحزم" نموزجًا، **المجلة المصرية لبحوث الرأي العام**، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، مصر، المجلد الرابع عشر، العدد الثاني، إبريل – يونيو 2015.

(102) عبدالخالق إبراهيم عبدالخالق زقزوق، أطر معالجة الصحف الورقية والإلكترونية لأزمة فيروس سي بمصر خلال الفترة من يناير 2014 إلى يناير 2016م، **المجلة العلمية لبحوث الصحافة**، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، مصر، العدد السادس، إبريل – يونيو 2016.

(**103**) مني علي محمد عبدالرحمن، تأثير وسائل الاتصال على الجمهور المصري أثناء الأزمات الاقتصادية :بالتطبيق على أزمة تعويم الجنيه المصري، **المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان**، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، مصر، العدد الثاني عشر، ديسمبر 2017.

(104) منى مجدي فرج، الدراسات الإعلامية المصرية في مجال وسائل الإعلام الجديدة، **مرجع سابق**، ص93.

(105) محمود يوسف مصطفى وإيمان محمد محمد زهرة، **مرجع سابق**، ص151.

(106) منى مجدي فرج، الدراسات الإعلامية المصرية في مجال وسائل الإعلام الجديدة، **مرجع سابق**، ص101.

(107) حنان فاروق جنيد وأشرف عبدالمغيث، **مرجع سابق**، ص356.

(108) محمود يوسف مصطفى وإيمان محمد محمد زهرة، **مرجع سابق**، ص150.

(109) ريم عادل، **مرجع سابق**، ص78.

(110) محمود يوسف مصطفى وإيمان محمد محمد زهرة، **مرجع سابق**، ص155. ومنى مجدي فرج، الدراسات الإعلامية المصرية في مجال وسائل الإعلام الجديدة، **مرجع سابق**، ص104.