توظيف الصحف الإلكترونية في إطار اتصالات إدارة الأزمات : بالتطبيق على جائحة فيروس كورونا المستجد

إعداد: مصطفى طارق راضي حسن*

إشراف: أ.م.د/ ريم أحمد عادل**

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى تحديد مدي توظيف الصحف الإلكترونية في إطار اتصالات إدارة الأزمات : بالتطبيق على جائحة فيروس كورونا المستجد، وتحقيقاً لهدف الدراسة تم استخدام المنهج المسحي بشقه التحليلي، حيث طبقت الدراسة على عينة تحليلية قوامها (٤٠٠) خبر من موقعا الأهرام واليوم السابع، وفي إطار ذلك تم الاعتماد على استمارة تحليل المضمون كأداة لجمع البيانات .

وجاءت الدراسة مقسمة إلى أربع فصول كالتالي :

الفصل الأول : الإطار المنهجي للدراسة

وجاء فيه تحديد مشكلة الدراسة ، وأهداف الدراسة وأهميتها ، واستعراض للدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة ، وتساؤلات الدراسة وإجراءاتها المنهجية ، وتعريفاتها الإجرائية .

الفصل الثاني : اتصالات الأزمة.

جاء فيه تحديد مفهوم الأزمة، ودور وسائل الإعلام في اتصالات الأزمة، واستراتيجيات الاتصال لإدارة الأزمة.

الفصل الثالث : الصحافة الإلكترونية.

وجاء فيه مفهوم الصحافة الإلكترونية وأنواعها، وتشريعات واخلاقيات ومواثيق الشرف الإعلامية العربية، ودور الصحافة الإلكترونية في اتصال الأزمات، وتحديات الصحافة الإلكترونية.

الفصل الرابع : نتائج الدراسة التحليلية للمواقع الإلكترونية الصحفية.

وجاء فيه نتائج تحليل المواقع والإجابة عن تساؤلات الدراسة التحليلية .

---

* معيد بقسم الصحافة بالمعهد الكندي العالي لتكنولوجيا الإعلام الحديث.

** الأستاذ بقسم العلاقات العامة والإعلان كلية الإعلام –جامعة القاهرة، الأستاذ بقسم بحوث ودراسات الإعلام بالمعهد.

Employing electronic newspapers in the context of crisis management communications by applying to the Corona virus pandemic

Edit by: **Mustafa Tariq Radi Hassan***

Supervised: **Assistant Professor / Reem Ahmed Adel***

Summary:

The study aimed to determine the extent to Employing electronic newspapers in the context of crisis management communications by applying to the Corona virus pandemic, In order to achieve the aim of the study, the survey method was used, analytical, where the study was applied to an analytical sample consisting (400) News from Al-Ahram and the Seventh day, the content analysis form were used as tool for data collection.

Chapter One : Methodological framework of the research problem, objectives and importance of the study, a review of previous studies relevant to the subject of the study, questions of the study and methodological procedures, and procedural definitions.

Chapter Two : Crisis contacts, it included a defines the concept of crisis, the role of the media in crisis communications, and communication strategies for crisis management.

Chapter Three : electronic press, , It included the concept of electronic journalism, its types, legislation, ethics, and Arab media honor codes, and the role of electronic journalism in communicating crisis and challenges of electronic journalism.

* معيد بقسم الصحافة بالمعهد الكندي العالي لتكنولوجيا الإعلام الحديث.

** Assistant Professor at the Department of Public Relations & Advertising, Facultyof mass communication, Cairo University

Chapter Four : The results of the analytical study of press websites, , It included the results of the site analysis and answering the questions of the analytical study.

أولاً: المقدمة:

يواجه العالم تغييرات سريعة ومفاجئة مختلفة فى مستويات حدوثها وشدة تأثيراتها واسبابها .وتؤثر هذه الازمات على كافة مناحى الحياة فى المجتمع وتهدد بقاءه وقدراته وتضعه محل الاختبار .فالمجتمعات التى لاتستطيع التعامل مع الازمات بتجنب حدوثها والتخطيط للحالات التى لا يمكن تجنبها واجراء التحضيرات للازمات التى يمكن التنبؤ بحدوثها لا تلحق بالركب ويكون مصيرها التخلف والانهيار .وبالرغم من تعدد وتباين الازمات المختلفة التى يمكن ان تتعرض لها المجتمعات وان لكل ازمة من هذه الازمات خصائصها المميزة التى تتطلب اسلوب عمل معين للتعامل معها والتصدى لها الا ان كل الازمات تخضع لمعايير وعناصر عامة مشتركة فى التخطيط لها والاعداد الجيد لتجنب الوقوع فيهااو التخفيف من اثارها السلبية وزيادة فرص تحويل اثارها الى صالح المجتمع .

تظهر قوة وسائل الإعلام على المجتمع والحكومات في زيادة حجم التأثير على الرأي العام والقرارات السياسية، فقد أضحت ذات أهمية في تسيير الأزمات، لاسيما وأن المجتمع يصبح أكثر تفاعلا مع وسائل الإعلام للتطلع على تفاصيل أكثر عن الأزمة وظروفها أيا كان نوعها. والواقع أن الأزمة تخلق جوا من الارتباك والذعر وحالة من الطوارئ، ويود المجتمع لو يتطلع إلى ما استجد لمعرفة وفهم هذه التفاصيل. وتظهر الدراسات العلمية المختلفة حجم تدخل وسائل الإعلام في إدارة الأزمات من خلال محاولة التعريف بها وتسليط الضوء على ما يكتنفها من تحولات وتطورات .

وان المصطلح الشائع والمعروف باسم اعلام الازمات يراد به تفعيل دور وسائل الإعلام في التحذير من الأزمات المتوقع حدوثها و احتواء الآثار السلبية للأزمات التى وقعت مع المحافظة على توفير البيانات و المعلومات للجمهور بالقدر الكافي مع مراعاة وضع أسس للتغطية الإعلامية للأزمات المندلعة بحيث لا تسبب ذعرا أو هلعا و ردودا سلبية لدى المواطنين .أما الجانب الأخر لإعلام الأزمات فيتمثل في الإنطلاق من استراتيجية إعلامية واضحة المعالم تعتمد على التخطيط الإعلامي و التنسيق بين المؤسسات الإعلامية لتوحيد الخطاب الإعلامي و إنتاج وسائل إعلامية و إتصالية متوافقة في إطارها العام من أجل التصدي لأية شائعات تجد في هذه الأزمات تربة خصبة لإنتشارها .إن التعامل الإعلامي مع الأزمات لا يقتصر على نشر المعلومات و إنتاج وسائل إعلامية بمضامين مختلفة و إنما من خلال التركيز

عليه كنظام إعلامي متكامل تشترك كافة الوسائل غلإعلامية المتاحة في تجسيده كل حسب طاقته و قدرته و إمكانياته المتوفرة و نطاقه الجغرافي .

يعد إعلام الأزمات أحد المجالات البحثية التى نالت اهتمام الباحثين و المتخصصين الإعلاميين في الجامعات و مراكز البحث الاوربية و الأمريكية .إلا أن الدراسات العربية الخاصة بعلاقة مجال الإعلام بالأزمات و الأحداث لم تظهر بشكل ملحوظ إلا بعد عقد ثمانينات القرن الماضي حتى بعد ظهور هذا النوع المتخصص من الدراسات إلا أنه ما يوجد الآن ماهو إلا بدايات تحتاج مزيد من البحث و الدراسة من ناحية و الربط بين مجالاتها من ناحية اخرى ، و إن ما هو موجود في الواقع ما هو إلا إمتداد طبيعي لما هو سائد من نظريات و نماذج التأثير الإعلامي التى سبقت هذا النوع من الدراسات المتخصصة .

يعد أنتشار فيروس كورونا المستجد المتعارف عالميا covid19 وهو من الأوبئة التي تتناقل ما بين الأسطح والبشر، حيث أنه فصيلة من فصائل الفيروسات النادرة وظهر للفيروس العديد من الفصائل و المتحورات التي ارتبط كل متحور بمرحلة من مراحل الأزمة ومن ثم كان لابد من استخدام عدة طرق لتجنب الإصابة به والوقاية منه، أضاف الفيروس نقطة انطلاقة جديدة للتحول الرقمي على المستوى العالمي من حيث القدرة على التواصل وتداول المعلومات.

ساهم التطور التكنولوجي في نقل الخبرات والتواصل مع الأجيال بشكل فعال ولكن ظللت الرسائل الإعلامية واضحة تؤدى دورها بشكل واضح تجاه الأزمات المختلفة خاصة خلال الأزمة الأخيرة في مراحلها المختلفة قبل وأثناء وذلك لأن مازلنا في مرحلة أثناء الأزمة الخاصة بالفيروس ومتحوراته الجديدة، وعلى الرغم من اختلاف الوسائل والطرق التي تعرض الأزمة إلا أن هناك بعض القصور في الوسائل التقليدية لإيصال الرسالة بشكل كامل، ومن الواضح أن تكنولوجيا الاتصال خلقت خليطا ممزوج بين الإعلام التقليدي و الحديث وأضاف القائمين بالاتصال قوة في دمج تلك الوسائل جيدا أثناء الأزمة.

وكان للصحف الإلكترونية النصيب الأكبر من التطور التكنولوجي وذلك عبر ارتباط الصحافة الإلكترونية بشبكات الإنترنت حيث أن منذ ظهور هذا الاختراع الذي ساهم في تطور العديد من وسائل الإعلام التقليدية لتظهر بمفهوم الحديث كالمنصات الإخبارية التي يتم الوصول إليها عبر محركات البحث، وأصبحت الصحافة الإلكترونية تضيف إلى وسائل الإعلام التقليدية لكي تعتمد عليها في تناقل الأخبار لسرعتها و فوريتها في الانفراد بالأحداث الجارية بل وأيضا سهولة تفاعلها من الجمهور المستهدف و تنوع عرض المواد بها من أشكال صحفية وقوالب قديمة وحديثة وإعطاء مساحة للعرض بحرية دون قيود بمساحات الصحف أو أوقات للعرض مثل القنوات أو الإذاعات بالإضافة أيضا لزيادة مساحة متابعيها من شرائح عمرية مختلفة .

ثانيا : مشكلة الدراسة:

وبناء على ما سبق يمكن تحديد مشكلة الدراسة في توصيف وتحليل طبيعة معالجة مواقع الصحافة الالكترونية من حيث الشكل والمضمون لازمة انتشار فيروس كورونا المستجد (طبيعة المضمون المقدم - مصادر المعلومات التى تم الاعتماد عليها - النطاق الجغرافى للمواد الصحفية المنشورة عن الجائحة - المجال الذى تغطيه هذه المواد - الأزمات المصاحبة للجائحة -اتجاه الصحفية من الأزمات المصاحبة للجائحة – الفكرة الرئيسية للمضمون الصحفي الخاص بالجائحة .....) وذلك قبل انتشار الفيروس فى المجتمع المصرى (مرحلة ادارة القضايا) وأثناء انتشاره فى المجتمع المصرى على مدار ثلاث موجات (مرحلة أثناء الأزمة) مع توضيح انعكاسات نمط ملكية مواقع الصحف الاليكترونية على أسلوب المعالجة وأيضا المرحلة التى تمر بها الأزمة.

ثالثا: أهمية الدراسة :

- محدودية الدراسات العربية والمصرية التي تتناول دور الصحافة الاليكترونية في اطار اتصالات إدارة الأزمات .
- كما تنبع أهمية الدراسة من كونها تركز وبعمق على طبيعة شكل ومضمون معالجة مواقع الصحافة الاليكترونية للازمات الصحية وهو ما لم يحظى باهتمام الباحثين من قبل خاصة فى ظل أزمة انتشار فيروس كورونا واهتمام الجمهور بمتابعة كل المستجدات فيما يتعلق بتطور هذه الأزمة وإجراءات التعامل معها .
- تتمثل الأهمية التطبيقية للدراسة في النتائج والتوصيات التي تخرج بها و التي يمكن وضعها موضع التطبيق للمساعدة في تحديد اسلوب معالجة مواقع الصحافة الاليكترونية من حيث الشكل والمضمون للازمات الصحية .

رابعا: أهداف الدراسة:

- التعرف على طبيعة معالجة الصحف الإلكترونية المصرية لازمة انتشار فيروس كورونا المستجد .
- توضيح الاختلافات ما بين الصحف الإلكترونية القومية و الصحف الإلكترونية الخاصة في اسلوب معالجتها للازمة .
- رصد الفروق في شكل ومضمون المعالجة الصحفية للصحف الاليكترونية في المراحل الثلاث لازمة انتشار فيروس كورونا المستجد .

- استكشاف ايجابيات وسلبيات اسلوب المعالجة الصحفية الاليكترونية في الموجات الثلاث لانتشار فيروس كورونا المستجد .
- تقديم النقاط الايجابية وأوجه القصور في المعالجة الصحفية لازمة انتشار فيروس كورونا المستجد لتكون مرشدا للممارسين .
- تقديم توصيات للممارسين عن اسلوب التغطية الصحفية الاليكترونية للازمات الصحية .

خامسا : الدراسات السابقة :

رصد وإطلع الباحث على الدراسات السابقة والمرتبطة بموضوع الدراسة وقام بتقسيم هذه الدراسات إلى ثلاث محاور رئيسيه هى:

المحور الاول : الدراسات المتعلقة بعملية إدارة الأزمات .

المحور الثانى : الدراسات المتعلقة بإستراتيجيات إدارة الأزمة.

المحور الثالث : الدراسات المتعلقة بالصحف الإلكترونية.

المحور الأول : الدراسات المتعلقة بعملية ادارة الأزمات

دراسة الحالة التى اجرتها "ريم احمد عادل "(٢٠٠٩) بهدف لتعرف على القضايا الهامة التى واجهت المنظمات العاملة فى مصر والإستراتيجيات الاتصالية التى تستخدمها فى إدارة هذه القضايا وانعكاسات ذلك على مدى قدرة المنظمة على تجنب التاثيرات السلبية للقضية و حماية مصالحها وذلك بالتطبيق على قضيتين هما قضية المطالب الوظيفية لمراقبى الحركة الجوية وقضية التأثيرات الضارة للمحمول ومحطات التقوية على صحة الانسان . كشفت نتائج الدراسة عن ان المنظمات الاستثمارية أكثر اهتماماً وممارسة لأنشطة الرصد البيئي،و أكثر إلتزاماً بالأسلوب العلمى الصحيح فى عملية رصد القضايا الهامة من منظمات قطاع الأعمال العام. كما ان المنظمات الإستثمارية تستند فى قراراتها لتحديد الإستراتيجية الإتصالية الملائمة لمعالجة القضية الى معايير أكثر موضوعية من منظمات الأعمال العام .[1]

الدراسة المسحية التى اجراها أشرف يوسف سليم(٢٠١١)بهدف تحديد مدى اعتماد المنظمات الحكومية بالطائف على التخطيط الشامل لمواجهة أي موقف من الممكن أن يحدث ومدى فاعلية إدارة الأزمات المختلفة في المنظمات، وذلك بالتطبيق على عينة قوامها ٢٤٠ مفردة من العاملين في عدد من المنظمات التي تنتمي للقطاع التعليمي، والقطاع الصحي، وقطاع الشئون البلدية والقروية، والقطاع الفندقي بالطائف .أظهرت نتائج الدراسة وجود قصور في التخطيط الشامل لإدارة الأزمات في المنظمات الحكومية بالطائف، حيث تصدر الاستعداد للاستجابة للأزمات المختلفة مرتفعا إلى حد ما، وكذلك مستوى القدرة والفاعلية في إدارة

الأزمات في هذه المنظمات وكان أفضل مستوى للاستعداد بمرحلة الاستجابة وذلك يتطلب الاهتمام بالتخطيط للنواحي العلاجية دون الاهتمام بالنواحي الوقائية لمواجهة مختلف الأزمات وذلك راجع لعدد من الأسباب أهمها عدم كفاية التنسيق مع الجهات المعنية بالأزمات انخفاض فاعلية نظم الاتصال في الدقة والسرعة المطلوبة لتبادل المعلومات مع المنظمات الأخرى ، وبالإضافة عدم التدريب الكافي على إعداد السيناريوهات للأزمات المحتملة، وعدم كفاية الموارد المخصصة لخطط الطوارئ، عدم الدقة في تحديد الاحتياجات التدريبية لمواجهة الأزمات وقلة برامج التدريب في هذا المجال كما أوضحت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى الاستعداد، وحول مستوى قدرة وفاعلية إدارة الأزمات في هذه المنظمات تبعا لنوع القطاع التي تنتمي إليه المنظمة وكانت لصالح القطاع الصحي والقطاع الفندقي.[٢]

هدفت الدراسة المسحية "امينة حلمى رشاد موسى "(٢٠٢٠) التى اجرتها لرصد، وتحليل، وتقييم أساليب ممارسة المنظمات عينة الدراسة للعمليات والإجراءات الاتصالية والإدارية فى مرحلة ما بعد الأزمة وممارسات التعلم التنظيمي من الأزمات منهج المقارنة عبر النماذج والتطبيقات العلمية المعيارية لتحديد المعوقات والتحديات التي قد تقلل من التعلم من الأخطاء في تطوير الأداء المؤسسي لإدارة الأزمات بمساريه الإداري والاتصالي.طبقت الدراسة على عدد(٨٠)من مسئولى الاتصالات بالشركات الخاصة للقطاعين الاعمال العام والخاص بالإضافة إلى أنها اجرت دراستى حالة هما أزمة سقوط الطائرة المدنية الروسية ،ازمة اختطاف الطائرة المصرية٢٠١٩.كشفت نتائج الدراسة عن ان ممارسات المنظمات محل الدراسة فى مرحلة ما بعد الأزمة تقتصر على المستوى الإداري فى إعداد تقرير للإدارة العليا يتضمن تحديد المشكلات ومواطن القصور التي واجهتها أثناء الأزمة وإعادة تقييم الضرر الناتج عن الأزمة ،تعمل المنظمات بالإتصال مع الجمهور لعودة الثقة للجمهور و دعم للعاملين بها لاستمرارية العمل ،كما تعمل المنظمات على نشر معلومات عن نتائج الأزمة وتداعياتها على الجمهور و استثارة المشاركة الشعبية والمؤسسات غير الحكومية للتعاون في تقديم المساعدة للمتضررين.كما كشفت النتائج عن ارتفاع معدل تقييم مستوى كفاءة إدارة الأزمة بعد انتهائها بالقطاع الخاص عن القطاع العام وكذلك بالقطاع الإنتاجي عن الخدمي. وأن أعضاء مجلس الإدارة هم الجهة المسئولة غالبا عن تقييم مستوى كفاءة إدارة الأزمة بعد انتهائها يليها في الترتيب الاستعانة بفريق إدارة الأزمة ومستشار خارجي وأعضاء مجلس الإدارة معاً.وان تقارير لجان التحقيق الداخلية هى من أهم المصادر الأساسية التي تعتمد عليها المنظمات محل الدراسة لتقييم مستوى كفاءة خطة إدارة الأزمة يليها في المستوى الثاني تقارير الأداء للأفراد في القطاع محل الازمة .[٣]

المحور الثاني : الدراسات المتعلقة بالاستراتيجيات الاتصالية لإدارة الأزمات:

دراسة الحالة التى اجراها" .Britt Foget Johansen, et al" (٢٠١٦) بهدف التعرف على انواع الاستراتيجيات الاتصالية المستخدمة في ادارة الأزمات التى تتعرض لها المنظمات ،وكيف يمكن توظيف واستخدام المؤيدين للمنظمات للتعامل مع الأزمة ودورهم في الدفاع عنها، وذلك بالتطبيق على حالة أزمة شركة Telenor. أوضحت النتائج أن ٨٢% من التعليقات التى تم تحليلها كانت تهاجم الشركة و١٨% منها كانت تؤيد الشركة ، وان الشركة اتبعت استراتيجية الاجراءات التصحيحية للتعامل مع الأزمة ،واستراتيجية الاعتذر ،في حين استخدم المؤيدين للشركة استراتيجية التبرير و استراتيجية الهجوم على الطرف الاخر.٤

دراسة "Lan Ye,and Eyun Jung" (٢٠١٧) و هي دراسة حالة بهدف تحديد مدركات أصحاب المصالح للاستراتيجيات الاتصالية التي تستخدمها المنظمات أثناء الأزمات وذلك بالتطبيق على حالة أزمة "شركة بريتش بيتروليم" الناتجة عن تسرب النفط تحت سطح الماء.أكدت النتائج على الدور الحاسم للمعلومات عن الأزمة على صفحة الفيسبوك ودورها في تحديد الإستراتيجية المناسبة وكسب تاييد الجمهور للاستراتيجيات التى استخدمتها الشركة فى ادارة الازمة مثل استراتيجية إعادة البناء .[٥]

دراسة الحالة التى أجرتها خديجة حماد حمدى (٢٠١٩) للتعرف على الاستراتيجيات الإتصالية وكالات العلاقات العامة في ادارة ازمات المؤسسات التجارية و ذلك بالتطبيق على كافة العاملين بوكالتي (اديد وزد) للعلاقات العامة حيث كشفت الدراسة عن بلغ عدد العاملين كسبع مفردات كما انها استخدمت أداة المقابلة من خلال استبيان الذى بدوره أوضح النتائج الآتية: قصور تعاون الشركات التجارية لإعطاء كافة المعلومات للشركات الخاصة بالعلاقات العامة وأوصت بضرورة إعطاء المعلومات الكافية لمواجهة أزمات المؤسسات التجارية[٦].

المحور الثالث: الدراسات المتعلقة بالصحف الإلكترونية :

الدراسة المسحية التى اجراها سعد كاظم حسن(٢٠١٤) هدفت الدراسة للتعرف على مستوي اهتمام الصحف الإلكترونية العراقية بمعالجة قضايا الاصلاح الاقتصادي الاجتماعي، وكذلك هدفت رصد وتحليل العلاقة بين اعتماد الجمهور العراقي على الصحف الإلكترونية في الحصول على معلوماته عن قضايا الإصلاح الاقتصادي والاجتماعي واتجاهاته نحو هذه القضايا. قامت الباحثة بالتطبيق على عينة عمدية قوامها (٤٢٠) مبحوثا التي كانت أعمارهم من ١٨ سنة فما فوق، ولجميع مستويات التعليم ومختلف المستويات الاقتصادية، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أنها أثبتت وجود علاقة بين اعتماد الجمهور العراقي على الصحف الإلكترونية واتجاهاتهم نحو قضايا الإصلاح الاقتصادي والاجتماعي، وجاءت قضية سياسات تشجيع

الاستثمار بالترتيب الأول كأكثر قضايا الإصلاح الاقتصادي معالجة في الصحف عينة الدراسة.[٧]

والدراسة التحليلية التي أجراها الباحثان Gabor Sarlos ,Gyorgy Szondi (2014) بهدف المقارنة بين المعالجة الإعلامية للأزمات في وسائل الإعلام التقليدية والإلكترونية بالتطبيق على التغطية الإعلامية لأزمة تسرب الطين الأحمر التي تعد أكبر أزمات دولة المجر، حيث تم تحليل الرسائل الإعلامية في مختلف وسائل الإعلام الإقليمية والوطنية والمحلية الإلكترونية والتقليدية وذلك على مدى (٢١) شهر في الفترة من ٥ أكتوبر ٢٠١٠ إلى ٣٠ يونيو ٢٠١٢ للتعرف على الاستراتيجيات المستخدمة في الرسائل الإعلامية وموقفهم تجاه الأزمة، أوضحت النتائج أنه على الرغم من كثافة التغطية الإعلامية إلا أنه لم تتمكن التغطية الإعلامية من تقييم الآثار قصيرة الأجل وأيضا النتائج طويلة المدى المترتبة علي الأزمة وتمثيلها في وسائل الإعلام المختلفة، بالإضافة إلى أنه لم يتم التوصل إلى حل جذري لإنهاء الأزمة على الرغم من كثافة التغطية الإعلامية ولم تتخذ إجراءات رسمية لإنهاء الأزمة[٨].

الدراسة التحليلية التي أجرتها مروة شبل عجيزة (٢٠١٦) بهدف التعرف على مصادر تغطية الأزمة السورية في المواقع الإخبارية ورصد وتحليل القضايا التي قدمتها مواقع الدراسة (وهى موقع الشرق الأوسط، وكالة مهر الإيرانية، روسيا اليوم) في تغطيتها الأزمة السورية والكشف عن الاتجاهات التي حملتها المضامين الصحفية وأنواع الأطر الإعلامية وذلك بالتطبيق على عدد ١٢٩٩ مادة خبرية وذلك خلال الفترة من أول يونيو حتى ٣٠ أغسطس ٢٠١٣ بالاعتماد على نظرية تحليل الأطر الخبرية، وأوضحت نتائج الدراسة تحيز المواقع بعينة الدراسة لمواقف دولها الرسمية في تقديم نماذج إعلامية عن الأطراف الفاعلة في الأزمة حيث اتفق كل من موقع الشرق الأوسط وروسيا اليوم في وصف النظام بالقمع كما لوحظ تصدر أطر الأسباب مقدمة أطر التغطية الإخبارية للأزمة السورية في مواقع الدراسة حيث اتخذ كل موقع موقفاً مغايراً في تحديد الأسباب التي أدت إلى اندلاع الأزمة كما ركزت مواقع الدراسة على أحد زوايا الموضوع لتشكيل اتجاهات الجمهور على النحو التي تستهدفه[٩].

والدراسة التحليلية التي أجراها الباحثان Gabor Sarlos, Gyorgy Szondi (2014) بهدف المقارنة بين المعالجة الإعلامية للأزمات في وسائل الإعلام التقليدية والإلكترونية بالتطبيق على التغطية الإعلامية لأزمة تسرب الطين الأحمر التي تعد أكبر أزمات دولة المجر، حيث تم تحليل الرسائل الإعلامية في مختلف وسائل الإعلام الإقليمية والوطنية والمحلية الإلكترونية والتقليدية وذلك على مدى (٢١) شهر في الفترة من ٥ أكتوبر ٢٠١٠ إلى ٣٠ يونيو ٢٠١٢ للتعرف على الاستراتيجيات المستخدمة في الرسائل الإعلامية وموقفهم تجاه الأزمة، أوضحت النتائج أنه على الرغم من كثافة التغطية الإعلامية إلا أنه لم تتمكن التغطية

الإعلامية من تقييم الآثار قصيرة الأجل وأيضا النتائج طويلة المدى المترتبة علي الأزمة وتمثيلها في وسائل الإعلام المختلفة، بالإضافة إلى أنه لم يتم التوصل إلى حل جذري لإنهاء الأزمة على الرغم من كثافة التغطية الإعلامية ولم تتخذ إجراءات رسمية لإنهاء الأزمة[١٠].

التعليق على الدراسات السابقة :

- غطت الدراسات العديد من النقاط أهمها :
  - دور وسائل الإعلام التقليدي في إدارة الأزمات.
  - الإستراتيجيات الإتصالية المستخدمة و مراحل عملية إدارة الأزمات .
  - التعامل مع الإعلام أثناء الأزمات .
- عملت على توضيح دور الصحف الإلكترونية و مواقع التواصل الاجتماعي في اتصال الأزمة
- شملت الدراسات السابقة الأزمات المختلفة سواء كانت صحية أو اقتصادية أو حتى بيئية و ذلك لتوضيح طرق التعامل و التفاعل مع الأزمات المختلفة .
- الأزمات الصحية لها طابع خاص و ذلك لما تتطلبه من تفاعل مع الجمهور للتأكد من مدى وصول الرسالة للتفاعل معها في الأوبئة و الأمراض تفاعلا صحيحا .
- محدودية الدراسات المصرية و العربية التى تناولت الأزمات ذات الطابع الصحي و دور الوسائل التفاعلية في التعامل مع مثل هذه الأزمات و لكن تركزت الدراسات على الجانب الإقتصادي والإجتماعي .
- محدودية الدراسات والعربية والمصرية التي تتناول كل متغير من متغيرات الدراسة على حدى (اتصالات إدارة الأزمات، الصحافة الإلكترونية، وسائل الإعلام و الأزمات)، وفرة الدراسات الأجنبية و العربية والمصرية بشكل خاص التي تربط بين هذه المتغيرات بشكل مباشر، و الدراسات التي رصدها الباحث تربطهم ببعض .
- وفرة الدراسات الأجنبية و كانت أكثر من الدراسات العربية فتركزت الدراسات العربية في اسيا كالسعودية والأردن و في أفريقيا كمصر و الجزائر بينما الدراسات الأجنبية كانت في بعض الدول الأوروبية مثل اسبانيا وانجلترا وأيرلندا والمجر، بالإضافة إلى الولايات المتحدة و الصين وماليزيا في شرق اسيا .
- ندرة الدراسات التي تتناول الراديو في الوسائل التقليدية لدورها في إدارة الأزمة مع وفرة الدراسات الخاصة بالتليفزيون و الصحافة الورقية .

- وفرة الدراسات المقارنة بين وسائل الإعلام التقليدية و الحديثة خاصة العربية .

خامساً: تساؤلات الدراسة :

١- ما هى طبيعة المضامين التى تركز عليها المواد الصحفية المنشورة عن الازمة على مواقع الصحف الاليكترونية عينة الدراسة ؟

٢- ماهى مصادر المعلومات التى تعتمد عليها المواد الصحفية المنشورة عن الازمة على مواقع الصحف الاليكترونية عينة الدراسة ؟

سادساً- فروض الدراسة :

- هناك فروق ذات دلالة إحصائية **بين مواقع الصحف الاليكترونية محل الدراسة فى اسلوب معالجتها لازمة انتشار فيروس كورونا المستجد تبعا لنمط ملكيتها .**

- **هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين مواقع الصحف الاليكترونية محل الدراسة فى اسلوب معالجتها لازمة انتشار فيروس كورونا المستجد تبعا للمرحلة التى تمر بها الازمة .**

سابعاً- الإطار النظري للدراسة :

نظرية التحول الرقمي :

تعتمد هذه الدراسة على النظرية الآتية و ذلك وفقا للإطار النظري والعملى، ومن ثم فإن النظرية ملائمة لطبيعة الأتصال كنظام الدراسة و تطوير الفروض، و نظرا لتعقيد نظام الإعلام الجديد مع التقليدي فإن هذه النظرية على التناغم والإندماج والتناسق وبرغم مرور العديد من السنوات في مجال الإتصال و ظهور الإنترت إلا أن الباحثين لم يطوروا من نظريات الإتصال وبدأوا في تطبيق النظريات الإعلامية فقط مثل التفاعلية والفورية والنصية الفائقة والوسائط المتعددة .

لذلك فإن نظرية التحول الرقمي التي اتفق عليها الباحثون من أهم نظريات في الإعلام الإلكتروني التى تشرح العلاقة مع وسائل الإعلام التقليدية و الجديدة . طور فيدلر هذه النظرية و أطلق عليها مدخل فيدلر و ذلك لفهم الإعلام الجديد من خلال المدخل النظري و مستويات النموذج الكلاسيكي لتبنى المستحدثات لايفرت روجرز و بول سافو التى تنص على أن الأفكار الجديدة تأخذ حوالى ثلاث عقود لكي تتسرب لثقافة المجتمع و الأفراد ، و أضاف فيدلر أن عملية التغيير الجذري تتم للوسائل القائمة يطلق عليها تعبير (mediamoraphosis) و هو مصطلح ادرجه فيدلر للدلالة على التحول الكامل نظرا للتداخلات المعقدة و الحاجات الأساسية و الضغوط السياسية و الإجتماعية .

أضاف فيدلر أيضا أن اشكال الإتصال مرتبطة بإحكام كنسيج اتصال موحد ،ولا يمكن أن تستقل عن بعضها البعض وأن وسائل الاعلام لم تنشأ فجأة و لم تنشأ مستقلة لذاتها عن الوسائل الأخرى إنما نشأت بتطور تدريجي معتمدة على التراث الوسائل السابقة ، مثال ما حدث مع الصحف الإلكترونية و الورقية بسبب عدم الإكتفاء بالنسخة الورقية فحسب بل كانت أيضا تتطلع لإطار الصحف الإلكترونية و مميزاتها .

أظهر هذا التكامل النصات المتعددة ليظهر شكل جديد من الصحافة أطلق عليها (صحافة المنصات المتعددة) أو (الصحافة التكاملية) و هذا ما أكده فيدلر من خلال أن الضغط على الوسائل بمؤثرات خارجية تجعل كل وسيلة أن تتجه بكل تلقائية إلى إعادة الهيكلة و التنظيم الداخلي مرة أخرى ، أرتبطت تلك التحولات بمفهوم الإندماج الاعلامي convergence) media الذي أوضح ذوبان الحدود الفاصلة بين الوسائل الأمر الذي اثر على المحتوى الصحفى .[١١]

ثامناً- التصميم المنهجي للدراسة :

نوع ومنهج الدراسة :

تنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية التي تُعنى بدراسة الظاهرة في واقعها المعاش بقصد وصفها وتفسيرها، إذ إن هدف الوصف لا يقف عند حدود الوصف المَجرد للظاهرة وحركتها وعناصرها، ولكنه يمتد ليشمل وصف العلاقات والتأثيرات المتبادلة، والوصول إلى نتائج تفسر العلاقات السببية وتأثيراتها للوقوف على الأسباب والمُقدمات في علاقتها بالنتائج.

تعتمد الدراسة على منهج المسح باعتباره جهداً علميًا مُنظماً للحصول على بيانات ومعلومات وأوصاف عن الظاهرة من العدد الحدي من المفردات المُكونة لمُجتمع البحث وفترة زمنية كافية للدراسة، وباعتبار المنهج المسحي مقارنة بالمناهج الأخرى والتي يتم استخدامها في البحوث الوصفية، وهو الأكثر استخداماً في جمع البيانات بأسلوب علمي. وفي اطاره سوف يتم استخدام استمارة تحليل المضمون .

مجتمع وعينة الدراسة :

- تمثل مجتمع الدراسة في جميع الأخبار الصحفية التي تتناول فيروس كورونا المستجد في مواقع الصحافة الالكترونية قبل بدء الازمة وحتى انتهاء الموجة الثالثة من الجائحة ، و لم يتطرق الباحث لمرحلة ما بعد الأزمة و ذلك لأن الأزمة مازالت قيد الأحداث.
- **قام الباحث باختيار المدة الزمنية بدءا من شهر يناير ٢٠٢٠ حتى يونيو ٢٠٢١ والتي تضم مرحلتين لهذه الجائحة باستخدام الاسبوع الصناعي الشكل العشوائي المنتظم مع**

إعطاء فرص متساوية لأيام صدور الأخبار وقد شملت عينة الدراسة ٤٠٠ خبر موزعة بالتساوي بين الصحف الإلكترونية محل الدراسة .

- **و مما تقدم جاءت ترتيب المراحل على النحو التالي:**

مرحلة ما قبل الأزمة : شهري يناير و فبراير ٢٠٢٠.

مرحلة أثناء الأزمة :

الموجة الأولى : و تلك الفترة كانت منذ بداية شهر مارس أي (بداية ظهور حالات خاصة بكورونا الجيل الأول) حتى شهر نوفمبر ٢٠٢٠ .

الموجة الثانية : ومن ثم بدء الحالات في الصعود مرة اخرى مع إعادة تمحور الفيروس في شكل جديد أكثر خطورة من خلال الموجة الثانية في ديسمبر ٢٠٢٠ حتى فبراير ٢٠٢١ .

الموجة الثالثة : ظهور أعراض جديدة بدأت في شهر مارس ٢٠٢١ حتى يونيو ٢٠٢١ .[١٢]

أسباب اختيار العينة :

- سوف تطبق الدراسة على موقعي صحيفة اليوم السابع وبوابة الأهرام، باعتبارهما الأكثر زيارة من قبل موقع أليكسا كونهما مصدر للأخبار.
- أيضا تلك العينة الخاصة بالأهرام و اليوم السابع يمثلان نمطى الملكية للخاص و الحكومي.

ويوضح الجدول التالي البيانات الأساسية لعينة الدراسة التحليلية

جدول (١)

البيانات الأساسية للمواقع عينة الدراسة

م	الموقع	تاريخ الإطلاق	رئيس التحرير	رابط الموقع	عدد الأخبار	نمط الملكية
١	بوابة الأهرام	٢٠١٠	ماجد منير	https://ahram.org.eg	٢٠٠	حكومية
٢	اليوم السابع	٢٠٠٨	أكرم القصاص	https://www.youm7.com/	٢٠٠	خاصة

أداة جمع البيانات

تعتمد الدراسة على أداة صحيفة تحليل المضمون(*): حيث تتضمن الاستمارة فئات التحليل، حيث تخدم هذه الفئات موضوع الدراسة ، وتجيب عن تساؤلاته ، وتتيح إمكانية قياس أهدافه.

- **تحديد وحدات تحليل المضمون** : استخدمت الدراسة الوحدات الآتية :
  - **الوحدة الطبيعية للمادة الإعلامية :** هي الموقع الصحفي الإلكتروني.
  - **وحدة الزمن:** لتحليل المدة الزمنية لكل مرحلة من مراحل الأزمة.
  - **وحدة الموضوع :** للتعرف على الموضوعات التي قدمتها المواقع محل الدراسة .

تاسعاً- التعريفات النظرية و الإجرائية:

الصحافة الإلكترونية:

هي الصحافة التي استندت إلى أسس الصحافة الورقية وتطورت وفقاً لعوامل تكنولوجية جعلت لها طابع خاص من مدخلات كالصورة المتحركة والصوت وأصبحت أكثر انتشاراً وتداولاً بين الفئات العمرية المختلفة لسهولة استخدامها والاسترجاع المعلوماتي.(١٣)

التعريف الإجرائي : وذلك بالتطبيق على جميع الأخبار الصحفية التي تتناول فيروس كورونا المستجد في المواقع الصحفية محل الدراسة لتحليل دور نمط الملكية بين المواقع الإخبارية الحكومية التى تتمثل في الأهرام و المواقع الخاصة التى تتمثل في اليوم السابع على عينة ٤٠٠ خبر ٢٠٠ لكل نمط .

إدارة اتصال الأزمة:

هي عملية إدارية لتوظيف وسائل الاتصال الإعلامية لتطبيق الاستراتيجية المناسبة خلال الأزمات المختلفة قبل وأثناء وبعد وتحليل النتائج للتصحيح اللازم بخصوص اتخاذ الاجراءات اللازمة مع مراعاة الوقت المناسب ، بالإضافة إلى أنها تعتبر المؤشر الذي ينذر بالأزمات للتعامل معها و مع طبيعة الاتصالات التي تخص الفئة الجماهيرية المراد مخاطبتها للوصول لمرحلة ما بعد الأزمة لتقييم المرحلة و إعادة النظر في دور الوسائل الجماهيرية التي تم استخدامها .(١٤)

التعريف الإجرائي : من خلال التطبيق على المراحل الخاصة بالأزمة التى تتمثل في الموجات الثلاثة محل الدراسة من الفيروس خلال الفترة التالية : من شهر يناير ٢٠٢٠ حتى يونيو ٢٠٢١ والتي تضم مرحلتين لهذه الجائحة نظرا لعدم انتهاء الوباء .

الإطار النظري : المبحث الأول إدارة الأزمات :

الأزمة:

في الآونة الأخيرة تزايدت حدة الأزمات بأشكالها المختلفة فمنها طبيعي ومنها من صنع الأنسان فتصدرت الأمراض والأوبئة المشهد مؤخرا نتيجة لوصول الحدث للشكل العالمي ولم

يكن منحصر أو مقتصر داخل حدود مثل: السارس وأنفلونزا الطيور وأنفلونزا الخنازير وأخيرا كوفيد ١٩ مما أدى إلى سياسة الإلتفاف الدولي الذي من شأنه ترسيخ الخدمات و الأبحاث العلمية في مجابهة تلك الأوبئة التي تهدد وجود الإنسان .

يرى الباحث أن هناك العديد من التعريفات الخاصة بإدارة الأزمات ومدى أهميتها في الحياة الاجتماعية والعملية فتعددت المفاهيم الخاصة بها وتنوعت لتشمل إدارة الأزمات في مختلف مجالاتها سواء كان اقتصاديا وسياسيا واجتماعيا بالإضافة إلى دورها في تنسيق المهام بين وسائل الإعلام والإدارات المختلفة فقام المعجم الوسيط في تعريف تلك الفترة و أنها الخلل الوظيفي و إنها حالة غير اعتيادية فكان لها عدة مناظير مختلفة ومنها منظور اجتماعي ومنظور اقتصادي ومنظور إداري.[١٥]

وجاء أيضا تعريف الأزمة بالخطر الذي يهدد المنظومة والمؤسسات وإلحاق الضرر بها وبسمعتها سواء كان الخطر متوقع أو غير متوقع مما يسهم في تكاتف الجهود لمجابهة تلك المخاطر الأنية مع سرعة الاستجابة اللحظية مع إعلان حالة الطوارئ. [١٦]

فأما عن الجانب الاجتماعي فهو توقف لأحداث غير متوقعة و اضطراب للعادات و العرف مما يستلزم التغير السريع لإعادة التوازن و تكوين عادات أكثر ملائمة للوضع ، أما عن الجانب الاقتصادي وذلك عبر حدوث أزمة أو أمر عارض غير متوقع يؤثر على الوضع الاقتصادي العالمي أو الاقليمي أو الداخلي الذى يحتاج لبذل مجهود مضاعف . من المنظور الإداري أو من وجهة نظر الإداريين، فلها عدة تعريفات: بأنها موقف تواجهه إدارة المنظّمة، تتسارع فيه الأحداث وتتشابك معه الأسباب بالنتائج، يفقد خلاله متّخذ القرار القدرة على التّحكّم بما يجري من أحداث داخل المنظمة وخارجها، مما يؤثر بشكل ملحوظ على أداء المنظمة ومستقبلها [١٧]

اتصال الازمة : بعد البحث في العديد من المصادر اتضح ان ليس هناك تعريفات كثيرة تخص اتصال الازمة حيث يرى الباحث من منظوره ان اتصال الازمة هو دور و علاقة وسائل الاتصال و ارتباطها بالمؤسسات والإدارات المختلفة لإيصال الرسائل المراد إيصالها بشكل مناسب ويلائم مسئول ومتخذ القرار والذى بدوره يوضح أهمية الاتصال في النجاح أو الفشل للمرور بالأزمة إلى بر الأمان إذا وجد التوجيه السليم وعدم الافتقار في استخدام أدوات الاتصال بشكل سليم .[١٨]

خصائص الازمة :

من خلال رجوع الباحث لعدة مراجع فإنه قام باستخلاص أهم النقاط من خصاص الأزمات التي تساهم في معرفة أهم أشكال الأزمات و مسبباتها حيث أنه يمكننا حصر خصائص الازمات بمجموعتين:

١. **خصائص خاصة بالفرد وتشمل:**

(الضغط، القلق، التوتر، التهيج النفسي، الرعب، اللامبالاة).

٢. **خصائص خاصة بالمنظمات وتشمل :**

(التهديد الخطير لبقاء المنظمة، وضيق الوقت الخاص بالاستجابة، وغياب الحل الجذري السريع).[١٩]

و من أهم تلك الخصائص التي تتوفر في الازمة :

- قلة وندرة البيانات و المعلومات الخاصة بالأزمة
- إحداث ضجة و مفاجأة غير متوقعة خاص بالأزمة
- تداخل في الأسباب و العناصر الخاصة بالأزمة بشكل كبير
- ضيق الوقت الخاص بالأزمة
- عدم تقدير الموقف ينشر حالة من التخوف لدى المنظمة
- يقع صناع القرار تحت يد المتخصصين و غير المتخصصين نظرا لانعدام حالة التوازن
- وجود حالة من الحيرة لدى صناع القرار
- ظهور بعض القوى التي تؤيد ظهور الأزمة وذلك للمصالح المؤجلة و المعطلة
- ظهور الأزمة يعرض المجتمع لسلوك مرضى كالتفكك و التوتر و القلق نحو العمل [20]

مراحل الأزمة :

تعددت رؤى الباحثين فى تصنيف مراحل إدارة الأزمات إلا أنهم اتفقوا على ان تقسم المراحل الى ثلاثة مراحل وفى هذا التصنيف الخاص بمراحل الأزمة يعود إلى المدة الزمنية المخصصة لمواقيت حدوث الأزمة

١. **مرحلة ما قبل الأزمة :** هى مرحلة إدارة القضايا و بها العديد من التفاصيل مثل المؤشرات التى تسبق الأزمات و أساليب رصدها و مصادر الرصد البيئى و تعريفه ومن خلال تلك المرحلة يتم وضع خطة زمنية محددة للإعداد لمواجهة الأزمات مع وضع فى الاعتبار إعداد و تدريب و تجهيز الكوادر لتكون قادرة على مجابهة الأزمات، وفى تلك المرحلة يتم فى وضع الاعتبارات لكل الملاحظات و البحوث الخاصة بالمواقف المختلفة مع العمل على التنبؤ بطبيعة الأزمة فى ظل استشعار المحتمل حدوثه فى المستقبل و وضع الإجراءات الوقائية لمنع ولادة الأزمة. و عادة ما ترسل الأزمة قبل وقوعها سلسلة من إشارات الإنظار

المبكر أو الأعراض التى تتنبأ باحتمال وقوعها إذا لم يتم إرسال إشارات إنذار تشخيصية و مؤشرات و أعراض تتسبب فى حدوث الأزمات فى حالة عدم الانتباه لها .[21]

٢. **مرحلة حدوث الأزمة :** تبدأ هذه المرحلة مع ظهور إشارات الإنذار أو علامات التحذير والتي يجب أن يلتقطها فريق إدارة الأزمة ليبدأ فوراً علمية التحليل والاستنتاج والتنبؤ وعرض وتقييم بدائل القرار وغير من الأمر التي سبق إعدادها. ويؤدي الحدث المتسارع إلى بداية الأزمة، لتصبح الأنظمة والسلوكيات السابقة غير ملائمة لاحتواء الحدث المفاجئ وقد يتم معالجة الموقف بصورة خاطئة مع عدم وجود خطة استجابة للازمة وضعف شبكات الاتصال بين الإدارات ومواقع العمل، ومع ذلك يتولى فريق معالجة الأزمة مهامه ويقوم بدوره في معالجة الأزمة ومناقشة التفاصيل واتخاذ القرارات التصحيحية والعلاجية[22].

في تلك المرحلة لابد من إجراءات تحول دون تفاقم الأزمة وانتشارها، ففي هذه المرحلة يتم احتواء الآثار الناتجة عن الأزمة وعلاجها لتقليل الخسائر، فمن المستحيل منع الأزمات من الوقوع ما دام أن الميول التدميرية تعد خاصية طبيعية لكافة النظم، وبالتإلى فإن المرحلة التالية في إدارة الأزمات هي الحد من الأضرار ومنعها من الانتشار.[23]

استراتيجيات الاتصال لإدارة الأزمات :

هناك العديد من المدارس التى تحتوى على استراتيجيات و طرق معالجة إدارة الأزمات و عند العودة إلى المراجع و الكتب يرى الباحث أن هناك استراتيجيات من الممكن تعميمها و الأخذ بها في كافة الأزمات ونوع آخر لا يمكن الإستعانة به إلا في نوعيات معينة و سيتم عرض أبرز الأنواع و ما هو النوع الملائم لأزمة وباء فيروس كورونا المستجد و تتوالى الأبحاث في الأونة الأخيرة لمواكبة تطور تلك الإستراتيجيات.[٢٤]

سياسة العدول عن القرار : بعد تداول عدة أبحاث عن تلك الإستراتيجية أوضحت إلى أن هذا النوع من الإستراتيجيات بشأنه إرجاع المؤسسة إلى الصورة القديمة لذهن الجمهور بعد أن واجهت المؤسسة سواء كانت رسمية أو غير رسمية فشلا في حل الأزمة و أن المؤسسة غير مسئولة من قريب أو من بعيد عن الأزمة و تدخلاتها أو بمعنى آخر هو شكل من أشكال التنصل من المسئولية لذا تتبع المؤسسة الأشكال التالية [٢٥]

سياسة الإعتذار : و الهدف منه إعادة تجميل الصورة لدى الجمهور و التوضيح أن أسباب الفشل خارجة عن الإرادة و كسب ود الجماهير عن طريق التذكير بالإيجابيات و إخاء الجانب السلبي لدى المؤسسة و دعوة الجماهير إلى التسامح و بداية صفحة جديدة بمعايير جديدة تدعمها

المؤسسة و يرتضيها الجمهور، وإصلاح العيوب عن طريق تعويضات أو جزاءات على المخطئ و الوعد بعدم حدوث مثل تلك الممارسات مرة أخرى.[٢٦]

سياسة التبرير : و يتضح لنا من الأسم أى ابداء الأعذار و المبررات التى بشأنها توضح الأسباب المؤدية للأزمات مع عرض حوادث مماثلة و أن تلك الأزمة هى الأقل مقارنة بتلك الأحداث لإبعاد الأنظار عن حجم الحادث .

سياسة وجدانية (التعاطف): و في تلك السياة توضح المؤسسة مدى معاناة المؤسسة و تحملها ما يفوق طاقتها من موارد بشرية و مادية عملت على تراجع العمل بها بشكل غير طبيعي دعا المؤسسة إلى التصرف بشكل غير المعهود عليه و أن هناك طرف اخر مجهول أو معلوم يسعى إلى مضايقة أو تعطيل العمل بداخل المؤسسة و أنها ضحية تلك التصرفات.[٢٧]

وإستكمالا للإستراتيجيات العاطفية فإن هناك بعض الأنواع يتم استخدام الإستمالات بها مع مختلف أنواع الإستمالات من تعاطف أو تخويف أو التأييد أو الرفض و ذلك يوضح أن للإستمالات الوجدانية دور فعال مع الجمهور .[٢٨]

سياسة الحد من التوتر : وهي من أخطر الإستمالات على الإطلاق لما تحتويه من تغيير و تعديل سلوكيات الجمهور عبر عرض ما لم يتم الإستجابة فسوف يترتب عليه العديد من المخاوف والأزمات وأحتمالية تفاقمها وبذلك فإن تلك السياسة ليست مجرد استراتيجية تعتمد على الاحساس فقط بل أيضا تعتمد على الجزء العقلي الذي من شأنه الإقناع العقلي و إشباعه بالمعلومات اللازمه ويكون هذا النوع مناسبا لحجم الأزمة الراهنة العالمية وتوضيح مدى خطورة الأزمة و إعطاء الحجم المناسب لها .[٢٩]

سياسة الدفاع بالهجوم : و هي سياسة يتم استخدامها من اجل الضغط على الرأى العام و شن حملات إعلامية الهدف منها تحسين الصورة و إعادة التوازن عبر طريق استخدام قادة الرأى العام و المسئولين للضغط و الدفاع عن المنظمة و تستخدم تلك الساسة غالبا عند خطأ المؤسسة في تقدير الموقف أو مواجهة الأسلوب المعادي لها من قبل منظمات منافسة سواء كانت دول أو مؤسسات ربحية تنافسية .[٣٠]

السياسة القانونية : و هي سياسة من أبرز سماتها الأختصار في الرد و عدم التوضيح للأسباب لأن ذلك يفتح الباب للمناقشات و القيل و القال و ذلك من شأنه الإضرار بالمؤسسة من الجانب القانوني و من هذا المنطلق تقوم المنظمة بإلقاء المسئولية و الدعم على المنصات الحقوقية و تعتبر هذه السياسة ضعيفة من الجانب الجماهيري .[٣١]

سياسة الإنكار : التى بدورها تحاول إنكار الأزمة و التنصل من أسبابها مما يجعل المؤسسة أو المنظمة و كأنها غير مكترثة لما يحدث .

سياسة التهوين : أي أن التقليل من شأن المنظمة و قدرتها في المواجهة و التحكم في معطيات الأزمة لضعف الموقف و إبراز الأثار السلبية فقط .

استراتيجية إعادة البناء : و في تلك الإستراتيجية تتبنى المؤسسة إعادة التحسين للصورة الخاصة بالمؤسسة و ترميم الأخطاء و بناء الثقة مرة أخرى .[٣٢]

استراتيجية التدعيم : أي في تلك الإستراتيجية تتبنى بناء العلاقات و تحسينها وروابط المنظمة و توحيد المصالح المشتركة لتنمية طرق المواجهة أثناء الأزمة ، بلإضافة إلى أن اقترح دوفيل إستراتيجيات اخرى تعمل على تحسين العلاقات مع المؤسسات و الجمهور بعد تعرضها إلى العديد من الإضطرابات كما أنه أوضح أن أنهيار أي مؤسسة ينجم عن قطع الأتصالات بين المنظمة و الجمهور و بالتالي قطع العلاقات و يسبب ذلك في تفاقم الأزمة و قد أستخدم العديد من الإستراتيجيات الوجدانية العاطفية التى تعمل على التأثير على الجمهور من ناحية الإستمالات المختلفة و العقلية المنطقية التى بدورها تعتمد على المعلومات التى تساهم في إقناع الجمهور معتمداً على كم المعلومات المستخدمة و مدى تأثيرها .[٣٣]

المبحث الثاني : الصحف الإلكترونية :

أولاً- مفهوم الصحافة الالكترونية :

أختلفت مسميات الصحافة الالكترونية وفقا لإختلاف وظائفها المتعددة المواكبة للتطور التكنولوجى المتجدد فى عالم الانترنت و بنوك المعلومات النمطية و غير النمطية فكان للدراسات الاعلامية العربية النصيب فى اطلاق تلك المسميات المختلفة :

(صحافة فورية – صحافة رقمية – صحافة تفاعلية – صحافة لا ورقية – صحافة افتراضية) وذلك عبر تداول المعلومات (صور – أخبار – فيديوهات – تقارير – مقالات وغيرها من الفنون الاعلامية المختلفة) بمعدلات عالية السرعة و الكفاءة بعد تعديلها و تحريرها و تصحيحها بما يلائم الشكل الاعلامى المناسب الخاص بالصحافة الالكترونية .[٣٤]

فتعرف بانها الصحف المكتوبة، التي يعاد نسخها على الانترنت، و تتميز عن النسخة المكتوبة بالتوسع بدرجة اكبر فى استخدام الألوان، و الصوت، و الصورة. إذن هذا التعريف يعتبر ناقصا أيضا لكنه يشير من جهة أخرى إلى عنصر اللون و نوعية في هذا التعريف، و هو ما يميز الصحافة الإلكترونية عن "الصحافة التقليدية" هي تخلق صفحة تحريرية نابضة بالحياة ، توجد فيها صفحة الرأي في مواجهة الصفحات التي تحوي رسائل القراء و هو ما لا يوجد في

الصحيفة اليومية ، فهي تشبه خط دردشة عبر الانترنت، كما أنها تنشر المناقشات الدائرة حول موضوع معين أو العديد من الموضوعات في حين يتم ربط المناقشات المختلفة و المتنوعة بمحتوى الرأي. [٣٥]

ومن أساسيات بناء الموقع الالكترونى اعتماده على لغة ترميز و نصوص و العديد من أدوات التصميم الخاصة بالحاسبات الالكترونية التى تسمى (Hyper Text Markup Language) HTML لتقديم النصوص و المواد الجرافيكية المحولة على شاشات الحاسب الالكترونى .

أصبح للمحتوى الالكتروني دورية صدور و جهة إصدار لكى تقدم خدماتها نظير اشتراكات ثابتة غير أن المضمون يتم تحديثه من فترة إلى اخرى؛ سواء كانت النسخة الكترونية فقط او انها لصحيفة مطبوعة فيكون لها إصداران (مطبوع – الكتروني).[٣٦]

أصبح المحتوى الإلكتروني يجعل من الخبر الصحفي موجها نحو الجمهور، وما يهم الجمهور، وتصفية الأخبار، بحيث يحصل القارئ على ما يهمه دون الالتفات إلى الاهتمامات التجارية والإعلانية. أهم ما يلفت الانتباه في هذا التعريف هو أن صاحبه يعتبر الانترنت كوسيلة إعلامية جماهيرية، وهذا الأمر غير متفق عليه في الوقت الحاضر. [٣٧]

الصحافة المتخصصة و دورها في التأثير على الجمهور :

قبل أن نتعرف على دور و سمات الصحافة الإلكترونية كان لابد أن نجيب على سؤال أيهما أكثر تأثيرا في الجمهور الصحافة المتخصصة أم الصحافة العامة الشاملة و مامدى تشابه بين الصحافة المتخصصة و الالكترونية ؟ بعد البحث مطولا فإن الصحافة المتخصصة هي نوع من أنواع الصحافة التى تخاطب فئة أو جمهور بعينه و ذلك تكون أكثر تأثيرا من الصحافة العامة و ذلك لعدة عوامل :[٣٨]

- عوامل الجذب لدى الصحيفة المتخصصة أكثر تأثيرا و ذلك لأنها تعتمد على دراسة جمهور بعينه .
- نوع الوسيلة هو من يحدد نوع و طبيعة الجمهور المستهدف سواء كانت وسيلة إعلامية أو وسيلة اجتماعية .
- إثبات وتأكيد الإتجاهات الثلاثة وهي: خلق اتجاهات جديدة وتدعيم اتجاهات موجودة وتغيير اتجاهات موجودة.
- الصحافة المتخصصة أكثر تأثيرا و ذلك لأنها تستخدم نظرية الاستخدامات والإشباعات للجمهور .

- كما أنها أيضا تعمل على تأثير في مدركات الجمهور و تغيير سلوكياته بأدق التفاصيل .[39]

وبينما أن الصحافة المتخصصة هي الأقدم في عالم الصحافة إلا أنها كانت سباقة في نظرية تفتيت الاتصال التي انتشرت مؤخرا مع انتشار الصحافة الإلكترونية حيث أنها أصبحت تخاطب فئة واحدة برسالة محددة و مباشرة مثل الذي يحدث في الدعايا والإعلان حيث أصبحت حاليا ترسل الرسالة لمستحقيها ، لم تتوقف الصحافة المتخصصة عند هذا الحد بل أيضا اهتمت بالمدخلات النفسية و العقلية للجمهور قبل صياغة الرسالة و توجيهها و مدى ملائمتها لطبيعة الجمهور المستهدف .[٤٠]

و كلما ذادت ثقافة الجمهور المستخدم ذاد التأثير في الرسالة الموجهة له في تلبية احتياجاته في اتخاذ القرار ، بالإضافة إلى فكرة أن القارئ يذهب إليها بنفسه لجمع المعلومات يجعلها ذو أهمية كبر و هذا ما لاقته الصحف الالكترونية من سمات متشابهة مع الصحافة المتخصصة .[٤١]

ثانياً- انواع الصحافة الالكترونية :

بعد الاطلاع على العديد من الدراسات المختلفة بشأن انواع الصحافة الالكترونية فتنوعت الدراسات وتناولت العديد من الجوانب الخاصة بشأن الأنواع و تباين أن الأنواع تختلف من حيث الشكل و المضمون ليس فقط بل أيضا هناك نوعا آخر هو استحداث أشكال مختلفة لها وظائف جديدة لم تكن موجودة بالسابق و فيما يلى يستعرض الباحث أهم تلك الأشكال :

صحافة الفيديو : هو من ضمن الأشكال الصحفية التى دخلت مؤخرا حيث يطلق عليها (video journalism فطبيعة هذا النوع تختلف اختلافاً بسيطاً عن الصحافة التلفزيونية حيث ان هذا النوع لا يحتاج لفريق عمل كبير مثل الفريق الخاص بالصحافة التلفزيونية حيث يستطيع الصحفى بمفرده تلبية رغبات الجمهور و حاجته الاشباعية بمفرده من خلال استخدام معدات اسهل واخف وزناً كا كاميرة فيديو ديجيتل صغيرة لإنتاج القصص الخبرية بينما تحتاج الصحافة التلفزيونية لفريق عمل كبيرو معدات أكثر ضخامة كفريق المصورين و المونتاج و الإضاءة و التعليق الصوتى .[42]

المدونات : تعتبر المدونات التعبير الشخصى الخاص للقائم بالاتصال للتعبير عن اتجاهاته نحو قضية معينة من خلال عرض النصوص و الصور و نشرها و تخزينها لعرضها على الجمهور و كإنها مذكرات تنشر تتعلق بصاحب المدونة للتعليق على الاحداث ؛ تنافست تلك الوسيلة مع وسائل الاعلام التقليدية لخروجها عن المألوف وتواصلوها المباشر مع الجمهور وتحقيقها التفاعلية فى عرض الموضوعات.[43]

صحافة المواطن : هو نوع من أنواع الصحافة الالكترونية ليعالج قصور ما فى تغطية الاحداث والبعض الأخر يراه انه دوراً تكميلياً لدور الاعلامى فى تغطية الاحداث حيث يمد المواطنون وسائل الاعلام بالمعلومات و كأنهم مراسلين إعلاميين ؛ كما أن يقوم المواطنين بمساعدة وسائل الاعلام فى معالجة بعد القضايا للإنتاج مضمون إعلامى و نشره عبر تقنيات اتصالية متعددة ساهم هذا النوع فى إعطاء الضوء الأخضر للمواطنين العاديين للتعبير عن أنفسهم لمشاركة المحتويات التى يمتلكونها دون أهداف ربحية فى بعض الأحيان.

الفصل الثالث :نتائج الدراسة التحليلية

بإدخال متغير نمط ملكية الصحف محل الدراسة على النتيجة السابقة اتضح ما يلي :

الفروق بين مواقع الصحف الاليكترونية محل الدراسة فى طبيعة المضمون الذى تتناوله المواد الصحفية المقدمة بها عن الازمة تبعا لنمط ملكيتها

الصحف / طبيعة المضمون	الأهرام	اليوم السابع	الإجمالي	
			ك	%
أخبار تطورات الجائحة	١٣٢	١٢٦	٢٥٨	٦٤,٥
أساليب الوقاية	٣٣	٤٠	٧٣	١٨,٢٥
إحصاءات الجائحة	١٠	٣٠	٤٠	١٠
معلومات عن الفيروس	١٠	١	١١	٢,٧٥
طرق العدوى	٥	٥	١٠	٢,٥
أعراض الإصابة بالفيروس	٣	٥	٨	٢
المجموع			٤٠٠	١٠٠
مان ويتني = ١٧,٠٠، مستوى المعنوية= ٠,٨٧٢				

توضح بيانات الجدول السابق ما يلى :

- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين مواقع الصحف الاليكترونية محل الدراسة فى طبيعة المضمون الذى تتناوله المواد الصحفية المقدمة بها عن الازمة تبعا لنمط ملكيتها وهو ما توضحه قيمة معامل **مان ويتني = ١٧,٠٠، مستوى المعنوية= ٠,٨٧٢**
- هناك فروق ليست ذات دلالة احصائية بين مواقع الصحف الاليكترونية محل الدراسة فى طبيعة المضمون الذى تتناوله المواد الصحفية المقدمة بها عن الازمة تبعا لنمط ملكيتها حيث اهتم الموقع الاليكترونى لصحيفة الأهرام بنشر مواد صحفية تقدم معلومات عن طبيعة الفيروس فى حين اهتم الموقع الاليكترونى لصحيفة اليوم السابع بنشر مواد صحفية تركز على احصائيات الجائحة .

مصادر الأخبار التي تناولتها المواد الصحفية عن الازمة محل الدراسة :

استهدفت الدراسة الاجابة على التساؤل الثانى وهو" ما هى مصادر الاخبار التى تركز عليها المواد الصحفية المنشورة عن الازمة على مواقع الصحف الاليكترونية عينة الدراسة ؟ فجاءت النتائج على النحو التالى:

مصادر الأخبار التي تم تقديمها

المصادر	ك	%
الصحيفة نفسها	٢٤٠	٦٠
وكالات أنباء عالمية	٦٢	١٥,٥
منظمات صحية	٤٩	١٢,٢٥
التليفزيون	٢١	٥,٢٥
المواقع الإلكترونية	١٥	٣,٧٥
وكالات أنباء عربية	١٣	٣,٢٥
المجموع	٤٠٠	١٠٠

توضح بيانات الجدول السابق :

- جاءت الصحيفة نفسها في مقدمة مصادر أخبار الصحف الإلكترونية عينة الدراسة التحليلية وذلك بنسبة بلغت (٦٠%)، حيث تكرر ظهورها في (٢٤٠) خبر، ويفسر ذلك أنه بالرغم من عالمية الأزمة إلا أن أوضاعها المحلية هي الأكثر اهتماماً من قبل الجمهور، وبالتالي يكون الاعتماد الأكبر على مصادر الصحيفة نفسها.
- جاءت وكالات الأنباء العالمية في المرتبة الثانية بالنسبة لمصادر أخبار الصحف الإلكترونية عينة الدراسة التحليلية وذلك بنسبة بلغت (١٥,٥%)، حيث تكرر ظهورها في (٦٢) خبر، ويعود ذلك إلى الاهتمام بالأوضاع العالمية لما لها من مردود على الاقتصاد المحلي..
- جاءت المنظمات الصحية في المرتبة الثالثة بالنسبة لمصادر أخبار الصحف الإلكترونية عينة الدراسة التحليلية وذلك بنسبة بلغت (١٢,٢٥%)، حيث تكرر ظهورها في (٤٩) خبر، وربما يعود ذلك إلى أن المنظمات الصحية هي المصدر الأساسي لأخبار الأزمة

على مستوى العالم، وكذلك لمتابعة ما توصلت إليه آخر الأبحاث العلمية بشأن الوصول إلى لقاحات خاصة بالفيروس.

- جاء التليفزيون في المرتبة الرابعة بالنسبة لمصادر أخبار الصحف الإلكترونية عينة الدراسة التحليلية وذلك بنسبة بلغت (٥,٢٥%)، حيث تكرر ظهورها في (٢١) خبر، وربما يعود ذلك للتغطية التي تجريها القنوات التليفزيونية وتكاد تنفرد بها وتتناقلها عنها بقية وسائل الإعلام.
- جاءت المواقع الإلكترونية في المرتبة الخامسة بالنسبة لمصادر أخبار الصحف الإلكترونية عينة الدراسة التحليلية وذلك بنسبة بلغت (٣,٧٥%)، حيث تكرر ظهورها في (١٥) خبر، ويرتبط ذلك أيضاً بمواقع المنظمات الصحية ووكالات الأنباء على شبكة الانترنت.
- جاءت وكالات الأنباء العربية في المرتبة الأخيرة بالنسبة لمصادر أخبار الصحف الإلكترونية عينة الدراسة التحليلية وذلك بنسبة بلغت (٣,٢٥%)، حيث تكرر ظهورها في (١٣) خبر، وذلك كونها ناقلة عن المواقع العالمية وبالتالي تكون متأخرة بعض الشيء.

الفروق بين مواقع الصحف الاليكترونية محل الدراسة فى مصادر الاخبار التى تناولتها المواد الصحفية المقدمة بها عن الازمة تبعا لنمط ملكيتها

الصحف / المصادر	الأهرام	اليوم السابع	الإجمالي	
			ك	%
الصحيفة نفسها	١٥٥	٨٥	٢٤٠	٦٠
وكالات أنباء عالمية	٢٨	٣٤	٦٢	١٥,٥
منظمات صحية	١٣	٣٦	٤٩	١٢,٢٥
التليفزيون	٠	٢١	٢١	٥,٢٥
المواقع الإلكترونية	٢	١٣	١٥	٣,٧٥
وكالات أنباء عربية	٢	١١	١٣	٣,٢٥
المجموع			٤٠٠	١٠٠
مان ويتني= ١٠,٥٠٠، مستوى المعنوية = ٠,٢٢٨				

توضح بيانات الجدول السابق ما يلي :

- من خلال اختبار "مان ويتني" تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين نمطي الملكية في هذا الجدول حيث **مان ويتني= ١٠,٥٠٠، مستوى المعنوية = ٠,٢٢٨**

- تفوقت صحيفة الأهرام كمصدر أساسي للأخبار حيث قدمت (١٥٥) خبر بينما قدمت صحيفة اليوم السابع (٨٥) خبر، وربما يعود ذلك إلى أن مؤسسة الأهرام مؤسسة ضخمة ولها شبكة مراسلين متشعبة في الداخل والخارج.
- تفوقت صحيفة اليوم السابع في بقية المصادر ربما يعود ذلك إلى ضعف شبكة مراسليها مقارنة بشبكة مراسلي صحيفة الأهرام.

الفروق بين مواقع الصحف الاليكترونية محل الدراسة فى مصادر الأخبار التى تتناولها المواد الصحفية المقدمة بها عن الازمة تبعا للمرحلة التى تمر بها الازمة

المصادر	المراحل		ك	%	الإجمالي	
					ك	%
الصحيفة نفسها	مرحلة ما قبل الأزمة		٣٢	٨	٢٤٠	٦٠
	مرحلة الأزمة	الموجة الأولى	٥٨	١٤,٥		
		الموجة الثانية	٦٥	١٦,٢٥		
		الموجة الثالثة	٨٥	٢١,٢٥		
وكالات أنباء عالمية	مرحلة ما قبل الأزمة		٤١	١٠,٢٥	٦٢	١٥,٥
	مرحلة الأزمة	الموجة الأولى	٢	٠,٥		
		الموجة الثانية	١٢	٣		
		الموجة الثالثة	٧	١,٧٥		
منظمات صحية	مرحلة ما قبل الأزمة		١٤	٣,٥	٤٩	١٢,٢٥
	مرحلة الأزمة	الموجة الأولى	١٩	٤,٧٥		
		الموجة الثانية	١٠	٢,٥		
		الموجة الثالثة	٦	١,٥		
التليفزيون	مرحلة ما قبل الأزمة		٦	١,٥	٢١	٥,٢٥
	مرحلة الأزمة	الموجة الأولى	١١	٢,٧٥		
		الموجة الثانية	٤	١		
المواقع الإلكترونية	مرحلة ما قبل الأزمة		٢	٠,٥	١٥	٣,٧٥
	مرحلة الأزمة	الموجة الأولى	٥	١,٢٥		
		الموجة الثانية	٤	١		
		الموجة الثالثة	٤	١		
وكالات أنباء عربية	مرحلة ما قبل الأزمة		٧	١,٧٥	١٣	٣,٢٥
	مرحلة الأزمة	الموجة الأولى	٢	٠,٥		
		الموجة الثانية	٤	١		
المجموع					٤٠٠	١٠٠
كروسكال واليس/ كا٢=٠,٤٢٥، مستوى المعنوية = ٠,٩٣٥						

يوضح بيانات الجدول السابق مايلي :

- من خلال اختبار "كروسكال واليس" تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مراحل الأزمة في هذا الجدول حيث أن **كروسكال واليس/ كا٢=٠,٤٢٥، مستوى المعنوية = ٠,٩٣٥**
- اشتملت مرحلة الأزمة على النصيب الأكبر في الاعتماد على الصحيفة نفسها كمصدر للأخبار، ويفسر ذلك أن اعتماد الصحف ووسائل الإعلام المصرية بشكل عام في البدايات كان على النقل من وسائل الإعلام العالمية، وذلك لارتباط أغلب الأخبار بالصين وتحديداً مدينة "يوهان"، ثم بعد ظهور حالات إصابة في مصر أصبحت الأخبار المتعلقة بها تشغل حيز أخذ في التصاعد، وبالتالي أصبحت الهيئات والمؤسسات المصرية مصدراً غنياً للأخبار يستطيع مراسلوا الصحف الحصول منها على الأخبار.
- شملت مرحلة ما قبل الأزمة النسبة الأكبر في الاعتماد على وكالات الأنباء العالمية كمصدر لأخبار الأزمة، ويفسر ذلك تمركز حالات الإصابة بالفيروس المستجد أثناء تلك الفترة في الصين، وكانت وكالات الأنباء العالمية تمثل المصدر الأهم للأخبار لجميع وسائل الإعلام في أغلب دول العالم.
- شملت الموجة الأولى للجائحة النسبة الأكبر من الأخبار الواردة من المنظمات الصحية، ويفسر ذلك إعلان منظمة الصحة العالمية في بداية تلك المرحلة أن انتشار الفيروس أصبح جائحة، وتوالت بعد ذلك تصريحات وتقارير المنظمة، بالإضافة لتقارير وتصريحات المنظمات الصحية في أغلب دول العالم.
- شملت الموجة الأولى النسبة الأكبر من الأخبار المنقولة عن التليفزيون، ويفسر ذلك غياب المصار المحلية في الموجة الأولى من الأزمة وبالتالي كان الاعتماد الأكبر على المصار العالمية ومنها القنوات الفضائية.
- اشتملت مرحلة الأزمة بصفة عامة على النسبة الأكبر من الأخبار المنقولة عن المواقع الإلكترونية، وربما يعود ذلك إلى النشاط الواسع للمواقع الإلكترونية خلال تلك المرحلة خاصة مع اجراءات الحظر التي فرضتها أغلب دول العالم.
- شملت مرحلة ما قبل الأزمة النسبة الأكبر في الاعتماد على وكالات الأنباء العربية كمصدر لأخبار الأزمة، ويفسر ذلك اعتماد غالبية وسائل الإعلام في تلك المرحلة من الأزمة على المصادر الخارجية.

اختبار فروض الدراسة:

الفرض الأول- لا يوجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية **بين مواقع الصحف الاليكترونية محل الدراسة فى اسلوب معالجتها لازمة انتشار فيروس كورونا المستجد تبعا لنمط ملكيتها وفقا للجداول السابقة .**

الفرض الثانى- لا يوجد **هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين مواقع الصحف الاليكترونية محل الدراسة فى اسلوب معالجتها لازمة انتشار فيروس كورونا المستجد تبعا للمرحلة التى تمر بها الازمة وفقا للجداول السابقة.**

مقترحات الدراسة:

أ- مقترحات بحثية:

١- دراسة مقارنة بين أدارة اتصالات الأزمة للمواقع الإلكترونية الصحفية المصرية والأجنبية.

٢- تأثير استخدام التكنولوجيا الحديثة على تطور الأداء الصحفي.

٣- التطور التكنولوجي في الصحافة العربية ودوره في تحقيق ميزة تنافسية.

ب- مقترحات للقائمين على المواقع الإلكترونية الصحفية ونقابة الصحفيين:

١- الاهتمام بدور المواطن العادي في إمداد الموقع بالأخبار والمعلومات، وتفعيل ما يطلق عليه بصحافة المواطن، وهو ما تهتم به الصحافة العالمية.

٢- الاهتمام برفع درجة التفاعلية على الموقع من خلال زيادة وسائل التفاعل، وتوفير متخصصين للتعامل مع هذه التفاعلية سواء بالرد أو بالعمل الاحصائي للتعرف على نسبة التفاعلية على الموقع.

٣- استحداث جوائز سنوية تمنحها نقابة الصحفيين للمواقع المتميزة.

المراجع :

المراجع العربية :

١- احمد محمد عبدالله يوسف علوي توظيف صحافة الفيديو في المواقع الإلكترونية المصرية المجلة المصرية لبحوث الاتصال الجماهيري كلية الإعلام - جامعة بني سويف ديسمبر ٢٠٢٠ .ص ١٥٩

٢- أشرف سليم، تخطيط إدارة الأزمات فى المنظمات الحكومية السعودية: دراسة تطبيقية على المنظمات العاملة بمحافظة الطائف، مجلة التجارة والتمويل، كلية التجارة: جامعة طنطا، ٢٠٠١، ص. ٩٧- ١٧٢.

٣- أمينة حلمي رشاد موسى ،قياس عملية تقويم إدارة اتصالات ما بعد الازمة :دراسة على عينة من المنظمات العاملة فى مصر ،رسالة ماجستير غير منشورة ،قسم العلاقات العامة والإعلان ،كلية الإعلام ،جامعة القاهرة ، ٢٠٢٠.

٤- إيمان بهلول. التغطية الإخبارية للانتخابات الرئاسية المصرية ٢٠١٢ دراسة مقارنة بين موقعي" الجزيرة الانجليزية" و"بي بي سي عربي". *المجلة الجزائرية للأمن والتنمية*. الجزائر (٢٠١٤). ٣٠٧-٣٢٥.

٥- تشارلى بيكيت. الاعلام الخارق : إنقاذ الصحافة كى تنقذ العالم، فايقة جرجس حنا؛ط١؛مؤسسة هنداوى للتعليم و الثقافة ؛القاهرة ٢٠١٧ ص٣٦.

٦- حسن عماد مكاوي و محمود علم الدين تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، مجلة دراسات دولية ، ٢٠١١

٧- خديجة حماد حمدي، "استراتيجيات وكالات العلاقات العامة في إدارة أزمات المؤسسات التجارية" (مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط)، (٢٠١٩) ص:٣٠٦

٨- دعاء فكري عبد الله.. معالجة الصحف الإلكترونية المصرية لقضية التحرش الجنسي ودورها في توعية طالبات الجامعة (*جامعة الزقازيق ، مجلة كلية الآداب*)مصر (٢٠١٩) . ص ٣٥

٩- ريم احمد عادل، تشخيص الاستراتيجيات الاتصالية لإدارة القضايا :دراسة مقارنة على عينة من شركات قطاع الأعمال العام والشركات الاستثمارية العاملة فى مصر ،رسالة دكتوراه غير منشورة ،قسم العلاقات العامة والإعلان ،كلية الإعلام ،جامعة القاهرة ،٢٠٠٩ .

١٠- سامي طايع، بحوث الإعلام ، ط١ (القاهرة، دار النهضة العربية، ٢٠٠١) ص١١.

١١- سعد كاظم حسن. "العلاقة بين اعتماد الجمهور العراقي على الصحف الإلكترونية واتجاهاتهم نحو قضايا الإصلاح الاقتصادي الاجتماعي"، رسالة دكتوراه غير منشورة، (جامعة القاهرة، كلية الإعلام، قسم الصحافة، (٢٠١٤).

١٢- سماح عبد الفتاح عبد الجواد أحمد، وحنان إبراهيم عواد أحمد مرعى. الذكاء الإنفعالى وعلاقته بإدارة الأزمات كما تدركه ربة الأسرة. *مجلة دراسات وبحوث التربية النوعية*، (٢٠١٩). ٢ (١).

١٣- كريمة كمال طنطاوى كامل. "أطر تقديم الشخصيات الفاعلة فى التغطية الخبرية للشئون المتخصصة بالصحافة المصرية اليومية وعلاقتها بالصورة الذهنية لهذه الشخصيات لدى طلاب الجامعات.مصر. (٢٠١٩)" ص٤٠.

١٤- مجلة الدراسات الإعلامية أغسطس. ألمانيا.برلين عن "المركز الديمقراطي العربي" تعنى بنشر الدراسات والبحوث في ميدان علوم العالم والاتصال والصحافة. ٢٠٢٠.

١٥- محمد محمد عبده بكير. علاقة شبكات التواصل الاجتماعي باغتراب المراهقين في المجتمع المصري دراسة ميدانية.(*جامعة الزقازيق، مجلة كلية الآداب)* مصر (٢٠١٩).ص ٦٠

١٦- مروة شبل عجيزة، النماذج الإعلامية لأطراف الأزمة السورية فى المواقع الأخبارية الدولية، المجلة المصرية لبحوث الصحافة، جامعة القاهرة: كلية الاعلام، يناير– مارس، ٢٠١٦، ص. ٩١– ١٣٨.

١٧- منظمة الصحة العالمية.

المراجع الأجنبية:

1. Britt Foget Johansen, Winni Johansen and Nina Weckesser, Emotional Stakeholders As “Crisis Communicators” in Social Media: The Case of The Telenor Customer Complaints Crisis, Corporate Communications: An International Journal, V. 21, Issue: 3, 2016. Https://Doi.Org/10.1108/CCIJ-05-2015-0026.
2. Lan Ye and Eyun Jung, Organizational crisis communication on Facebook: A study Of BP’s Deepwater Horizon Oil Spill, Corporate Communications: An International Journal, V. 22, Issue: 1, 2017. Https://Doi.Org/10.1108/CCIJ-07-2015-0045.
3. Gabor Sarlos & Gyorgy Szondi,Crisis Communication During The Redsludge Spill Disaster In Hungary: A Media Content Analysis-Based Investigation, Journal of Public Affairs, Vol. 15, No. 3, 2014, P. 277– 286, Published In Wiley Online Library, P. 1526, www.wileyonlinelibrary.com.
4. Fidler, R., Mediamorphosis: Understanding the New Media. Thousand Oaks, Calif.: Pine Forge Press. (1997).
5. http://eds.a.ebscohost.com.sdl.idm.oclc.org/eds/detail/detail?vid=6&sid=137ba410-d5c0-4bda-b706-ff4d2efa1e5a%40sessionmgr4007&bdata=JnNpdGU9ZWRzLWxpdmU%3d#AN=edssk l.9781452233413&db=edsskl

6. Coombs, W. Timothy. *Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding*. Sage Publications, 2014.p2
7. Ki, E. & Nekmat, E., Situational Crisis Communication and Interactivity: Usage and Effectiveness of Facebook for Crisis Management by Fortune 500 Companies. Computers in Human Behavior, (2014), PP. 140-147
8. Sellnow, Timothy L., and Matthew W. Seeger. *Theorizing crisis communication*. John Wiley & Sons, 2021.
9. Coombs, W. T., & Holladay, S. J. (Eds.). *The handbook of crisis communication* (2011). John Wiley & Sons.
10. Coombs, W. Timothy, and Daniel Laufer. "Global crisis management–current research and future directions." *Journal of International Management* (2018) P:199-203.
11. Carolina Acedo Darbo and Malgorzata Zurawska, 2017 "Effective Crisis and Emergency Responses in the [1] Multinational Corporation". ISBN.978, 1- 71784831, Publishing by Emerald, ,
12. Coombs, W. Timothy, and Daniel Laufer. (2018)"Global crisis management–current research and future directions." *Journal of International Management* 24.3: 199-203.
13. Jonathan Bundy, "Crises and Crisis Management Integration", Journal of Management, Arizona State University, 2017
14. Liu, Brooke Fisher, Lucinda Austin, and Yan Jin. "How publics respond to crisis communication strategies: The interplay of information form and source." *Public relations review* (2011)p: 345-353.
15. Liu, Brooke Fisher, Lucinda Austin, and Yan Jin. "How publics respond to crisis communication strategies: The interplay of information form and source." *Public relations review* 37.4 (2011): 345-353.
16. Su, Z., McDonnell, D., Wen, J., Kozak, M., Abbas, J., Šegalo, S., ... & Xiang, Y. T. Mental health consequences of COVID-19 media coverage: the need for effective crisis communication practices. *Globalization and health*, (2021). 1-8.

17. Kwok, L., Lee, J., & Han, S. H. Crisis Communication on Social Media: What Types of COVID-19 Messages Get the Attention?. *Cornell Hospitality Quarterly*, (2021).

18. Hagman, H. C. *European crisis management and defence: The search for capabilities*. Routledge. (2013).p122

19. Lestari, P., & Sularso, S. The COVID-19 impact crisis communication model using gending jawa local wisdom. *International Journal of Communication and Society*, *2*(1), 47-57.

20. Marie Noëlle Sicard ،2001,: les Relations Publique : Il Faut d'abord Communiquer, Bruxelles ،Boeck(2020). p.43.

21. Coombs, W. T. Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding, 4 th Ed., op.cit., (2014) P.131.

22. Martinelli K, & W Briggs: Integrating Public Relations Legal Reponses During a Crisis ،Public Relations Review 24, New York, 2001. p. 61

23. Peters, C., & Broersma, M. (Eds.). *Rethinking journalism again: Societal role and public relevance in a digital age*. Taylor & Francis. (2016).

24. Sparks, Glenn G. "Media effects research: A basic overview." (2015).p76.p53

25. Baran, Stanley J., Dennis K. Davis, and Kelli Striby. "Mass communication theory: Foundations, ferment, and future." (2012).p40

26. Foust, James C. *Online journalism: principles and practices of news for the Web*. Routledge, 2017.p26

المراجع:

1- ريم احمد عادل ، تشخيص الاستراتيجيات الاتصالية لإدارة القضايا :دراسة مقارنة على عينة من شركات قطاع الأعمال العام والشركات الاستثمارية العاملة فى مصر ،رسالة دكتوراه غير منشورة ،قسم العلاقات العامة والإعلان ،كلية الإعلام ،جامعة القاهرة ،٢٠٠٩.

2- أشرف سليم، تخطيط إدارة الأزمات فى المنظمات الحكومية السعودية: دراسة تطبيقية على المنظمات العاملة بمحافظة الطائف، مجلة التجارة والتمويل، كلية التجارة: جامعة طنطا، ٢٠٠١، ص. ٩٧- ١٧٢.

3 امينة حلمى رشاد موسى ،قياس عملية تقويم ادارة اتصالات ما بعدالازمة :دراسة على عينة من المنظمات العاملة فى مصر ،رسالة ماجستير غير منشورة ،قسم العلاقات العامة والاعلان ،كلية الاعلام ،جامعة القاهرة ،٢٠٢٠

4 Britt Foget Johansen, Winni Johansen and Nina Weckesser, Emotional Stakeholders As "Crisis Communicators" in Social Media: The Case of The Telenor Customer Complaints Crisis, Corporate Communications: An International Journal, V. 21, Issue: 3, 2016. Https://Doi.Org/10.1108/CCIJ-05-2015-0026.

5 Lan Ye and Eyun Jung, Organizational crisis communication on Facebook: A study Of BP's Deepwater Horizon Oil Spill, Corporate Communications: An International Journal, V. 22, Issue: 1, 2017. Https://Doi.Org/10.1108/CCIJ-07-2015-0045.

6 خديجة حماد حمدي ، "استراتيجيات وكالات العلاقات العامة في إدارة أزمات المؤسسات التجارية"(مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط، (٢٠١٩) ص:٣٠٦

7 سعد كاظم حسن." العلاقة بين اعتماد الجمهور العراقي على الصحف الإلكترونية واتجاهاتهم نحو قضايا الإصلاح الاقتصادي الاجتماعي"، رسالة دكتوراه غير منشورة، (جامعة القاهرة، كلية الإعلام، قسم الصحافة، (٢٠١٤).

(8) Gabor Sarlos & Gyorgy Szondi,Crisis Communication During The Redsludge Spill Disaster In Hungary: A Media Content Analysis-Based Investigation, Journal of Public Affairs, Vol. 15, No. 3, 2014, P. 277– 286, Published In Wiley Online Library, P. 1526, www.wileyonlinelibrary.com.

(9) مروة شبل عجيزة، النماذج الإعلامية لأطراف الأزمة السورية فى المواقع الأخبارية الدولية، المجلة المصرية لبحوث الصحافة، جامعة القاهرة: كلية الاعلام، يناير– مارس، ٢٠١٦، ص. ٩١– ١٣٨.

(10) Gabor Sarlos & Gyorgy Szondi,Crisis Communication During The Redsludge Spill Disaster In Hungary: A Media Content Analysis-Based Investigation, Journal of Public Affairs, Vol. 15, No. 3, 2014, P. 277– 286, Published In Wiley Online Library, P. 1526, www.wileyonlinelibrary.com.

11 Fidler, R., Mediamorphosis: Understanding the New Media. Thousand Oaks, Calif.: Pine Forge Press. (1997).

http://eds.a.ebscohost.com.sdl.idm.oclc.org/eds/detail/detail?vid=6&sid=137ba410- d5c0-4bda-b706-ff4d2efa1e5a%40sessionmgr4007&bdata=JnNpdGU9ZWRzLWxpdmU%3d#AN=edssk l.9781452233413&db=edsskl

(12) منظمة الصحة العالمية

(13).حسن عماد مكاوي و محمود علم الدين تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، مجلة دراسات دولية ، ٢٠١١ .

(14).سامي طايع، بحوث الاعلام ، ط١(القاهرة، دار النهضة العربية، ٢٠٠١) ص١١.

(15) Coombs, W. Timothy. *Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding*. Sage Publications, 2014.p2

(16) Ki, E. & Nekmat, E., Situational Crisis Communication and Interactivity: Usage and Effectiveness of Facebook for Crisis Management by Fortune 500 Companies. Computers in Human Behavior, (2014), PP. 140-147

(17) Sellnow, Timothy L., and Matthew W. Seeger. *Theorizing crisis communication*. John Wiley & Sons, 2021.

(18) Coombs, W. T., & Holladay, S. J. (Eds.). *The handbook of crisis communication* (2011). John Wiley & Sons.

(19) Coombs, W. Timothy, and Daniel Laufer. "Global crisis management–current research and future directions." *Journal of International Management* (2018) P:199-203.

(20)

(21)Carolina Acedo Darbo and Malgorzata Zurawska, 2017 “Effective Crisis and Emergency Responses in the 21 Multinational Corporation". ISBN.978, 1- 71784831, Publishing by Emerald, ,

(22) Coombs, W. Timothy, and Daniel Laufer. (2018)"Global crisis management–current research and future directions." *Journal of International Management* 24.3: 199-203.

(23) Jonathan Bundy, "Crises and Crisis Management Integration", Journal of Management, Arizona State University, 2017

(24) Liu, Brooke Fisher, Lucinda Austin, and Yan Jin. "How publics respond to crisis communication strategies: The interplay of information form and source." *Public relations review* (2011)p: 345-353.

(25) Liu, Brooke Fisher, Lucinda Austin, and Yan Jin. "How publics respond to crisis communication strategies: The interplay of information form and source." *Public relations review* 37.4 (2011): 345-353.

(26) Su, Z., McDonnell, D., Wen, J., Kozak, M., Abbas, J., Šegalo, S., ... & Xiang, Y. T. Mental health consequences of COVID-19 media coverage: the need for effective crisis communication practices. *Globalization and health*, (2021). 1-8.

(27) Kwok, L., Lee, J., & Han, S. H. Crisis Communication on Social Media: What Types of COVID-19 Messages Get the Attention?. *Cornell Hospitality Quarterly*, (2021).

(28) سماح عبد الفتاح عبد الجواد أحمد، وحنان إبراهيم عواد أحمد مرعى. الذكاء الإنفعالى وعلاقته بإدارة الأزمات كما تدركه ربة الأسرة. *مجلة دراسات وبحوث التربية النوعية*، (٢٠١٩). ٢ (١).

(29) مجلة الدراسات الإعلامية أغسطس. ألمانيا.برلين عن "المركز الديمقراطي العربي" تعنى بنشر الدراسات والبحوث في ميدان علوم اإلعالم واالتصال والصحافة. ٢٠٢٠.

(30) Hagman, H. C. *European crisis management and defence: The search for capabilities*. Routledge. (2013).p122

(31) Lestari, P., & Sularso, S. The COVID-19 impact crisis communication model using gending jawa local wisdom. *International Journal of Communication and Society*, *2*(1), 47-57.

- Marie Noëlle Sicard ،2001,: les Relations Publique : Il Faut d'abord Communiquer, Bruxelles ،Boeck(2020). p.43.

(32) Coombs, W. T. Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding, 4 th Ed., op.cit., (2014) P.131.

(33) Martinelli K, & W Briggs: Integrating Public Relations Legal Reponses During a Crisis، Public Relations Review 24, New York, 2001. p. 61

(34) دعاء فكري عبد الله.. معالجة الصحف الإلكترونية المصرية لقضية التحرش الجنسي ودورها في توعية طالبات الجامعة (*جامعة الزقازيق ، مجلة كلية الآداب*)مصر (٢٠١٩) . ص ٣٥

(35) Peters, C., & Broersma, M. (Eds.). *Rethinking journalism again: Societal role and public relevance in a digital age*. Taylor & Francis. (2016).

(36) إيمان بهلول. التغطية الإخبارية للانتخابات الرئاسية المصرية ٢٠١٢ دراسة مقارنة بين موقعي" الجزيرة الانجليزية" و" بي بي سي عربي". *المجلة الجزائرية للأمن والتنمية*. الجزائر(٢٠١٤). ٣٠٧-٣٢٥.

(37) محمد محمد عبده بكير. علاقة شبكات التواصل الاجتماعي باغتراب المراهقين في المجتمع المصري دراسة ميدانية.(*جامعة الزقازيق، مجلة كلية الآداب)* مصر (٢٠١٩).ص ٦٠

(38) كريمة كمال طنطاوى كامل. "أطر تقديم الشخصيات الفاعلة فى التغطية الخبرية للشئون المتخصصة بالصحافة المصرية اليومية وعلاقتها بالصورة الذهنية لهذه الشخصيات لدى طلاب الجامعات.مصر. (٢٠١٩)" ص٤٠.

(39) Sparks, Glenn G. "Media effects research: A basic overview." (2015).p76.p53

(40) Baran, Stanley J., Dennis K. Davis, and Kelli Striby. "Mass communication theory: Foundations, ferment, and future." (2012).p40

(41) Foust, James C. *Online journalism: principles and practices of news for the Web*. Routledge, 2017.p26

(42) احمد محمد عبدالله يوسف علوي توظيف صحافة الفيديو في المواقع الإلكترونية المصرية المجلة المصرية لبحوث الاتصال الجماهيري كلية الإعلام - جامعة بني سويف ديسمبر ٢٠٢٠ .ص ١٥٩

http://www.media.bsu.edu.eg/ContentSide.aspx?section_id=11847&cat_id=21 .

(43) تشارلى بيكيت الإعلام الخارق : إنقاذ الصحافة كى تنقذ العالم ؛ ترجمة: فايقة جرجس حنا؛ ط١؛ مؤسسة هنداوى للتعليم و الثقافة؛ القاهرة ٢٠١٧ ص٣٦