

# مجلة البحوث الإعلامية

مجلة علمية محكمة تصدرها كلية الإعلام بجامعة الأزهر



رئيس مجلس الإدارة: أ.د/ محمد المحرصاوي - رئيس جامعة الأزهر.

رئيس التحرير: أ.د/ غانم السعيد - عميد كلية الإعلام، جامعة الأزهر.

نائب رئيس التحرير: أ.د/ رضا عبدالواجد أمين - أستاذ الصحافة والنشر ووكيل الكلية.

مساعدو رئيس التحرير:

أ.د/ عرفه عامر - الأستاذ بقسم الإذاعة والتلفزيون بالكلية

أ.د/ فهد العسكر - وكيل جامعة الإمام محمد بن سعود للدراسات العليا والبحث العلمي (المملكة العربية السعودية)

أ.د/ عبد الله الكندي - أستاذ الصحافة بجامعة السلطان قابوس (سلطنة عمان)

أ.د/ جلال الدين الشيخ زيادة - عميد كلية الإعلام بالجامعة الإسلامية بأم درمان (جمهورية السودان)

مدير التحرير: د/ محمد فؤاد الدهراوي - مدرس العلاقات العامة والإعلان، ومدير وحدة الجودة بالكلية

د/ إبراهيم بسيوني - مدرس بقسم الصحافة والنشر بالكلية.

سكرتارية التحرير: د/ مصطفى عبد الحى - مدرس بقسم الصحافة والنشر بالكلية.

أ/ رامى جمال - مدرس مساعد بقسم الصحافة والنشر بالكلية.

مدقق لغوي: أ/ عمر غنيم - مدرس مساعد بقسم الصحافة والنشر بالكلية.

سكرتير فني: أ/ محمد كامل - مدرس مساعد بقسم الصحافة والنشر بالكلية.

- القاهرة- مدينة نصر - جامعة الأزهر - كلية الإعلام - ت: ٠٢٢٥١٠٨٢٥٦

- الموقع الإلكتروني للمجلة: <http://jsb.journals.ekb.eg>

- البريد الإلكتروني: [mediajournal2020@azhar.edu.eg](mailto:mediajournal2020@azhar.edu.eg)

المراسلات:

● العدد الرابع والخمسون - الجزء الرابع - ذوالقعدة ١٤٤١هـ - يوليو ٢٠٢٠م

● رقم الإيداع بدار الكتب المصرية ٦٥٥٥

● الترقيم الدولي للنسخة الورقية: ٢٦٨٢-٢٩٢ X

● الترقيم الدولي للنسخة الإلكترونية: ٩٢٩٧-١١١٠

## قواعد النشر

- تقوم المجلة بنشر البحوث والدراسات ومراجعات الكتب والتقارير والترجمات وفقاً للقواعد الآتية:
- يعتمد النشر على رأي اثنين من المحكمين المتخصصين في تحديد صلاحية المادة للنشر.
  - ألا يكون البحث قد سبق نشره في أي مجلة علمية محكمة أو مؤتمراً علمياً.
  - لا يقل البحث عن خمسة آلاف كلمة ولا يزيد عن عشرة آلاف كلمة... وفي حالة الزيادة يتحمل الباحث فروق تكلفة النشر.
  - يجب ألا يزيد عنوان البحث -الرئيسي والفرعي- عن ٢٠ كلمة.
  - يرسل مع كل بحث ملخص باللغة العربية وآخر باللغة الانجليزية لا يزيد عن ٢٥٠ كلمة.
  - يزود الباحث المجلة بثلاث نسخ من البحث مطبوعة بالكمبيوتر.. ونسخة على CD، على أن يكتب اسم الباحث وعنوان بحثه على غلاف مستقل ويشار إلى المراجع والهوامش في المتن بأرقام وترد قائمتها في نهاية البحث لا في أسفل الصفحة.
  - لا ترد الأبحاث المنشورة إلى أصحابها.... وتحفظ المجلة بكافة حقوق النشر، ويلزم الحصول على موافقة كتابية قبل إعادة نشر مادة نشرت فيها.
  - تنشر الأبحاث بأسبقية قبولها للنشر.
  - ترد الأبحاث التي لا تقبل النشر لأصحابها.

## الهيئة الاستشارية للمجلة

١. أ.د/ على عجوة (مصر)  
أستاذ العلاقات العامة وعميد كلية الإعلام الأسبق بجامعة القاهرة.
٢. أ.د/ محمد معوض. (مصر)  
أستاذ الإذاعة والتلفزيون بجامعة عين شمس.
٣. أ.د/ حسين أمين (مصر)  
أستاذ الصحافة والإعلام بالجامعة الأمريكية بالقاهرة.
٤. أ.د/ جمال النجار (مصر)  
أستاذ الصحافة بجامعة الأزهر.
٥. أ.د/ مي عبدالله (لبنان)  
أستاذ الإعلام بالجامعة اللبنانية، بيروت.
٦. أ.د/ وديع العززي (اليمن)  
أستاذ الإذاعة والتلفزيون بجامعة أم القرى، مكة المكرمة.
٧. أ.د/ العربي بوعمامة (الجزائر)  
أستاذ الإعلام بجامعة عبد الحميد، بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم، الجزائر.
٨. أ.د/ سامي الشريف (مصر)  
أستاذ الإذاعة والتلفزيون وعميد كلية الإعلام، الجامعة الحديثة للتكنولوجيا والمعلومات.
٩. أ.د/ خالد صلاح الدين (مصر)  
أستاذ الإذاعة والتلفزيون بكلية الإعلام -جامعة القاهرة.
١٠. أ.د/ محمد فياض (العراق)  
أستاذ الإعلام بكلية الإمارات للتكنولوجيا.
١١. أ.د/ رزق سعد (مصر)  
أستاذ العلاقات العامة (جامعة مصر الدولية).

## محتويات العدد

- التماس المعلومات الصحية حول فيروس كورونا المستجد وعلاقته بمستوى إدراك المخاطر لدى المرأة المصرية  
أ.م.د. نشوة سليمان عقل  
٢٠٣٧
- 
- اتجاهات الجمهور المصري نحو معالجة وسائل الإعلام الجديد لجائحة فيروس كورونا المستجد  
أ.م.د. نادية محمد عبد الحافظ  
٢٠٩٣
- 
- اعتماد الشباب على صحافة الموبايل ودورها في التوعية الصحية بجائحة كورونا في مصر.. دراسة ميدانية  
أ.م.د. طارق محمد محمد الصعيدي  
٢١٦٩
- 
- توظيف مقاطع الفيديو التشاركية في التوعية بجائحة كورونا والوقاية منها - دراسة ميدانية على عينة من سكان المملكة العربية السعودية  
د. محمد بسيوني جبريل  
٢٢٢٧
- 
- معالجة البرامج الحوارية بالفضائيات المصرية الحكومية والخاصة لأزمة فيروس كورونا (كوفيد ١٩) «دراسة تحليلية»  
د. ريهام مرزوق إبراهيم عبدالدايم  
٢٢٩١
- 
- تقييم النخبة المصرية لاستراتيجيات الحكومة وإعلامها الرسمي في إدارة أزمة كورونا - تقييم مرحلي  
د. آمال إسماعيل محمد زيدان  
٢٣٥٣
- 
- استراتيجيات اتصالات المخاطر الصحية عبر مواقع التواصل الاجتماعي إزاء جائحة كورونا (دراسة تحليلية على الصفحات الرسمية لوزارة الصحة المصرية)  
د. نرمين علي عجوة  
٢٤٣٣

- ٢٤٩٥ ■ دور الإنفوجرافيك بالصفحات الحكومية المصرية على الفيس بوك في إمداد الشباب الجامعي بالمعلومات تجاه فيروس كورونا  
د. أحمد محمد صالح العميري
- 
- ٢٥٣٧ ■ التماس الجمهور المصري للمعلومات المتعلقة بكوفيد ١٩ عبر المواقع الاجتماعية وعلاقته بالمناعة النفسية لديهم  
د. إيمان عاشور سيد حسين
- 
- ٢٦٠٥ ■ اعتماد طلبة الجامعات على وسائل الإعلام الجديد في استقاء المعلومات والأخبار عن جائحة كورونا كوفيد ١٩ وعلاقته بالاندماج الأكاديمي لديهم  
د. حسام فايز عبد الحي
- 
- ٢٦٥٧ ■ دور الحملات الإعلامية بقنوات الأطفال في نشر الوعي الصحي عن فيروس كورونا وتأثيراتها على طلاب المرحلة الإعدادية  
د. ولاء فايز محمد السريتي
- 
- ٢٧١٣ ■ اتجاهات الجمهور نحو جهود التوعية بفيروس كورونا (Covid-١٩) في منطقة جازان  
د. دعاء عادل، وآخرون
- 
- ٢٧٥٥ ■ توظيف صحافة البيانات في تناول فيروس كورونا المستجد بالمواقع الإلكترونية العربية والعالمية- دراسة تحليلية  
د. سمير محمود

| ISSN- O   | ISSN- P   | نقاط المجلة (يوليو 2020) | نقاط المجلة (مارس 2020) | اسم الجهة / الجامعة                                 | اسم المجلة  | القطاع             | م  |
|-----------|-----------|--------------------------|-------------------------|---|---|--------------------|----|
| 2682-292X | 1110-9207 | 7                        | 6.5                     | جامعة الأهرام                                       | مجلة البحوث الإعلامية   | الدراسات الإعلامية | 1  |
| 2314-873X | 2314-8721 | 7                        | 6                       | الجمعية المصرية للعلاقات العامة                     | مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط                        | الدراسات الإعلامية | 2  |
| 2536-9393 | 2536-9393 | 5                        | 5                       | جامعة الأهرام الكندية                               | المجلة العربية لبحوث الإعلام و الإتصال                        | الدراسات الإعلامية | 3  |
| 2366-9891 | 2366-9891 | 4                        | 4                       | Cairo University                                    | مجلة إتحاد الجامعات العربية لبحوث الإعلام و تكنولوجيا الإتصال | الدراسات الإعلامية | 4  |
| 2536-9237 | 2536-9237 | 3.5                      | 3.5                     | جامعة جنوب الوادي                                   | المجلة العلمية لبحوث الإعلام و تكنولوجيا الإتصال              | الدراسات الإعلامية | 5  |
| 2367-0407 | 2367-0407 | 6.5                      | 3.5                     | اكاديمية الشروق                                     | مجلة البحوث و الدراسات الإعلامية                              | الدراسات الإعلامية | 6  |
| 2366-9131 | 2366-9131 | 6.5                      | 3                       | جامعة القاهرة - مركز بحوث الرأي العام               | المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان                 | الدراسات الإعلامية | 7  |
| 2366-914X | 2366-914X | 6.5                      | 3                       | جامعة القاهرة - مركز بحوث الرأي العام               | المجلة العلمية لبحوث الإذاعة والتلفزيون                       | الدراسات الإعلامية | 8  |
| 2366-9168 | 2366-9168 | 6.5                      | 3                       | جامعة القاهرة - مركز بحوث الرأي العام               | المجلة العلمية لبحوث الصحافة                                  | الدراسات الإعلامية | 9  |
| 1110-6836 | 1110-6836 | 6.5                      | 3                       | جامعة القاهرة - مركز بحوث الرأي العام               | المجلة المصرية لبحوث الإعلام                                  | الدراسات الإعلامية | 10 |
| 1110-6844 | 1110-6844 | 6.5                      | 3                       | Cairo University, Center of Public Opinion Research | المجلة المصرية لبحوث الرأي العام                              | الدراسات الإعلامية | 11 |

- يطبق تقييم مارس 2020 للمجلات على كل الأبحاث التي نشرت فيها قبل 1 يوليو 2020
- يطبق تقييم يونيو 2020 للمجلات على كل الأبحاث التي سنكشر فيها بدء من 1 يوليو 2020 و حتى صدور تقييم جديد في يونيو 2021
- المجلات التي لم تتقدم بطلب إعادة تقييم سيظل تقييم مارس ٢٠٢٠ مطبقا على كل الأبحاث التي سنكشر بها وذلك لحين صدور تقييم جديد في يونيو 2021
- يتم إعادة تقييم المجلات المصرية دورياً في شهر يونيو من كل عام ويكون التقييم الجديد سارياً للسنة التالية للنشر في هذه المجلات



## تقييم النخبة المصرية لاستراتيجيات الحكومة وإعلامها الرسمي في إدارة أزمة كورونا - تقييم مرحلي

- Egyptian elite evaluation of the government's strategies and its official media in managing the Corona crisis- Interim evaluation

د. آمال إسماعيل محمد زيدان ●

مدرس بقسم العلاقات العامة والإعلان

كلية الدراسات الإسلامية والعربية - جامعة الأزهر

[amalzidan2077.el@azhar.edu.eg](mailto:amalzidan2077.el@azhar.edu.eg)

## ملخص الدراسة

استهدفت الدراسة قياس مدى فعالية الاستراتيجيات الاتصالية والإدارية التي استخدمتها الحكومة في المراحل الثلاث الأولى لإدارة الأزمة- إضافة إلى التعرف على استراتيجيات الإعلام الرسمي في مواجهة الشائعات ومدى التزامه في تناوله للأزمة بالمعايير المهنية من وجهة نظر النخبة المصرية، اعتمدت الباحثة على منهج المسح بشقه الميداني، وتم إجراء الدراسة على عينة عمدية من النخبة الإعلامية والأكاديمية والطبية قوامها ١٢٠ مفردة موزعة بالتساوي.

- كشفت نتائج الدراسة عن وجود تراخي من جهة الحكومة في اتخاذ بعض القرارات التي كان من المفترض اتخاذها في مرحلة ميلاد الأزمة، حيث جاء تقييم النخبة لقرارات هذه المرحلة في مستوى المتوسط بنسبة ٥٦,٧٪، بينما ارتفع مستوى التقييم لقرارات مرحلة الوقاية والاستعداد بنسبة ٧٤,٢٪.
  - تصدرت استراتيجية تقديم المعلومات المتمثلة في الإفصاح عن الوباء وخطورته وكيفية التعامل معه والاستراتيجيات الاتصالية التي استخدمتها الحكومة في إدارة أزمة كورونا بمتوسط بلغ ٠,٧٩١٧، تلاها استراتيجية «تحويل اللوم إلى المواطنين بسبب سلوكياتهم» بمتوسط ٠,٥٥٠٠، ثم استراتيجية «تقديم الأزمة على أنها جائحة مأساوية ونكبة على الجميع» بمتوسط ٠,٥٠٨٣.
  - ركز الإعلام الرسمي على استخدام الاستراتيجيات الدفاعية في محاربة الشائعات، حيث جاءت استراتيجية التواصل مع المسؤولين في المقدمة بنسبة ٤٧,٥٪، تلاها الاستراتيجية النفسية بنسبة ٤٢,٥٪، ثم الاستراتيجية الثقافية والاجتماعية؛ لتعديل سلوكيات المواطنين وتصحيح المفاهيم المغلوطة بنسبة ٤٠٪.
- الكلمات المفتاحية: تقييم النخبة- استراتيجيات إدارة الأزمة- الإعلام الرسمي.

## Abstract

The study aimed to measure the effectiveness of communication and administrative strategies used by the government in the first three stages of crisis management. In addition to identifying the strategies of the official media in facing rumors and the level of their commitment to professional standards in dealing with the crisis from the point of view of the Egyptian elite. The researcher relied on the survey methodology, and the study was conducted on an intentional sample of the medical media, and academic elite of 120 individuals distributed equally.

- The results of the study revealed that there is a laxity on the part of the government in taking some of the decisions that were supposed to be taken at the stage of the birth of the crisis. While the level of evaluation for the decisions of this stage came at an average rate of 56.7%, the level of evaluation for the decisions of the prevention and preparedness stage increased by 74.2%.
- The strategy of providing information came at the forefront of the communication strategies that the government used in managing the Corona pandemic crisis with an average of 0.7917.
- The official media focused on the use of defensive strategies in fighting rumors, where the strategy to communicate with officials came at the forefront with 47.5%.

**Key words:** Elite evaluation -Crisis Management Strategies -Official Media.



تعد الأزمات أحد محاور الاهتمام المؤسسي التي تحتاج إلى التفكير الإبداعي والقدرة على الاتصال لوضع الخطط والتكتيكات اللازمة للتعامل معها، فالأزمة عبارة عن حدث يهدد كيان الدول والمؤسسات، نتيجة للتغيرات المتعددة والضغوط المستمرة من البيئة الداخلية أو الخارجية، كما ينجم عنها الكثير من الخسائر المادية وغير المادية، لذلك تحتاج إلى استخدام أسلوب إداري علمي سليم من أجل تلافي السلبات وتعظيم الإيجابيات، وهذا ما يسمى بإدارة الأزمات، حيث تعد إدارة الأزمات التحدي الحقيقي للمؤسسات والدول، فهناك خسارة في كل أزمة لا محالة وهناك أيضاً مكاسب، وللخسارة فنون كما للنجاح فنون، فإمّا أن تستطيع الدولة ومؤسساتها اجتياز تلك المرحلة باستراتيجيات فعالة، وتقويم ما تم إنجازه حتى يمكن تحسينه في المستقبل، وإمّا أن تتحمل مسؤولية تقصيرها وتتهار.

كما يعد البعد الإعلامي في إدارة الأزمة مكملاً للجهود التي تبذلها الدول ومؤسساتها في احتواء الأزمة، لما له من أهمية بالغة في تشكيل اتجاهات الجماهير وسلوكياتهم، خاصة في وقت الأزمات، حيث يكثر الإقبال على وسائل الإعلام الوطني، وترتفع درجة القلق والتوتر عند الجمهور، ومن ثم يكون أكثر عرضة للوقوع تحت تأثير الشائعات التي تهدد كيان الدول.

ففي ظروف الأزمات يفترض أن يتسم أداء وسائل الإعلام بالقدرة الفاعلة على التشييط الفوري والعاجل للمؤسسات والجهات المختلفة المعنية بمجابهة الأزمة، كما يفترض أن تمتلك هذه الوسائل القدرة على توسط العلاقة بين الأفراد وصناع القرار على اختلاف تصنيفاتهم، ولكي تحقق وسائل الإعلام الأدوار المرجوة منها أثناء الأزمات على النحو الأمثل، يقتضي أن تلتزم بضوابط تحكم وتوجه دور الاتصال الجماهيري في التعامل مع الأزمات؛ كالفورية في نقل الأزمة، وإمداد الرأي العام بالحقائق التفصيلية

عنها<sup>(١)</sup>، من هنا يأتي دور الإعلام في خدمة الوطن من خلال نشر الوعي بين المواطنين وتقديم الدعم المعنوي وبث روح المسؤولية والمشاركة المجتمعية في مجابهة الأزمة.

وقد واجه العالم في نهاية عام ٢٠١٩م أزمة وباء كورونا العالمي (كوفيد-١٩)، حيث اكتُشِفَ المرض في ديسمبر ٢٠١٩م في مدينة ووهان وسط الصين، وأُطلقَ عليه اسم COVID-19، وقد صنّفته منظمة الصحة العالمية في ١١ مارس ٢٠٢٠م (جائحة)، كما رفعت جميع دول العالم حالة التأهب والاستعداد للعمليات بهدف ضمان الكشف المبكر عن حالات الإصابة المحتملة بمرض كوفيد-١٩ والاستجابة السريعة لها، وتمّت مشاركة المعلومات عن الحالات المؤكدة والمشتبه فيها مع منظمة الصحة العالمية وفقاً للوائح صحية دولية<sup>(٢)</sup>.

ومع بداية ظهور الوباء في مختلف دول العالم، لاحظت الباحثة ظهور حالة من اللامبالاة والسخرية على مواقع التواصل الاجتماعي بين المصريين، وقد يرجع ذلك إما لحالة التهوين من شأن الأزمة، أو إلى ضعف الثقة في الحكومة، وما يصدر من أجهزتها ومؤسساتها المختلفة من تصريحات، الأمر الذي أدى إلى خلق حالة من التخبط لدى المواطنين خاصة في ظل نقص المعلومات عما إذا كانت هناك أزمة بالفعل أم أنها ظاهرة مفتعلة.

وحيثما اتخذت الحكومة المصرية قراراً بعودة المصريين العالقين في مدينة ووهان، وأعلنت عن ظهور عدد من الحالات المصابة على متن ركاب باخرة بأسوان، بدأ الشعب المصري يشعر بخطورة هذا الوباء وسط ردود أفعال متباينة، كما اشتد الأمر خطورة حينما نشرت صحيفة الجارديان البريطانية تقريراً إخبارياً مفبركاً عن الوضع المصري يشير إلى أن أرقام انتشار فيروس كورونا في مصر من المحتمل أن تكون أكبر من الأرقام الرسمية المعلنة.

في هذا التوقيت كان من المفترض أن يؤدي الإعلام المصري في هذه الحالة دوراً إخبارياً دقيقاً يعتمد على نقل المعلومات من مصادرها الرسمية، وعدم تداول شائعات من شأنها إثارة الفزع والتشكيك؛ لذلك حذر المجلس الأعلى لتنظيم الإعلام وسائل الإعلام من الانسياق وراء الشائعات التي بثتها صحيفة الجارديان<sup>(٣)</sup>، كما أصدرت وزارة الصحة والسكان بياناً تهيب فيه كافة وسائل الإعلام المحلية والدولية الحصول على المعلومات من مصادرها الرسمية، وعدم تداول أخبار غير صحيحة من شأنها إثارة الفزع والبلبلة لدى الرأي العام، كما قامت بسحب اعتماد مراسلة الجارديان<sup>(٤)</sup>.

وفي هذا الصدد، أشاد ممثل منظمة الصحة العالمية في القاهرة، جون جبور، بجهود الدولة المصرية في مواجهة فيروس كورونا المستجد (كوفيد ١٩)، مؤكداً أنها تعاملت بجدية مع الأمر منذ البداية<sup>(٥)</sup>.

من هنا تأتي هذه الدراسة كمحاولة لقياس وتقييم مدى فاعلية الاستراتيجيات التي اتبعتها الحكومة في إدارة أزمة وباء كورونا المستجد ممثلة في وزاراتها المختلفة، بالإضافة إلى تقييم دور الإعلام الرسمي والمواقع الرسمية للحكومة في معالجة الأزمة واحتوائها من وجهة نظر النخبة المصرية كدور مكمل للجهود والإجراءات التي اتخذتها الدولة لمواجهة الجائحة.

#### مشكلة الدراسة:

أثارت التغطية الإعلامية لأزمة وباء كورونا المستجد جدلاً واسعاً من النخبة المصرية وسط آراء متباينة ما بين إيجابي وسلبى، خاصة في بداية ميلاد الأزمة، فعلى الرغم من إشادة الرئيس السيسي بدور الإعلام الرسمي في مواجهة محاولات التشكيك وترويح الشائعات، أشار بعض خبراء الإعلام إلى أن تغطية الإعلام الرسمي للأزمة ومعالجتها في مختلف مراحلها كانت غير فورية ولم تهتم بتصحيح الشائعات المثارة، الأمر الذي أصاب المواطنين بالذعر، وأدى إلى ظهور سلوكيات سلبية من أهمها، التمر تجاه الأطباء وحالات الإصابة والوفاة.

وعلى الرغم من شمولية الإجراءات التي اتخذتها الدولة في مختلف القطاعات والمجالات، حيث تعد مصر من أوائل الدول التي اتخذت خطوات مسبقة ومجموعة من الإجراءات الوقائية لاحتواء الأزمة كما أعلنت منظمة الصحة العالمية، إلا أن ضعف ثقة المواطنين في الحكومة وأجهزتها، بالإضافة إلى ما لاحظته الباحثة من غياب التوازن بين الإخبار والتوعية والدعم المعنوي، أدى إلى تداول الشائعات عبر مواقع التواصل الاجتماعي، وظهور حالة من التخبط والارتباك بين المواطنين.

من هنا تتجلى بوضوح إشكالية العلاقة بين الأداء الإعلامي وجهود الدولة المبذولة لإدارة الأزمة واحتوائها، وتتأكد ضرورة إجراء دراسة علمية ترصد بالأساليب العلمية والمنهجية تقييم النخبة المصرية (الإعلامية والأكاديمية والطبية) للجهود والاستراتيجيات التي اتبعتها الحكومة ممثلة في وزاراتها المختلفة لإدارة الأزمة؛ وذلك لمعرفة أوجه القصور والضعف، بالإضافة إلى تقييم الأداء الإخباري والتوعوي للإعلام الرسمي والمواقع

الرسمية للحكومة خلال الأزمة، من أجل الوقوف على سمات الأداء المهني، والوصول إلى أهم المقترحات للتفعيل والتطوير.

أهمية الدراسة:

تنبع أهمية الدراسة من عدة اعتبارات:

١- تزايد الاهتمام العالمي بالإجراءات الوقائية التي تتخذها مصر لمواجهة الأزمة، فالجميع يتابع عن كثب كيفية إدارة مصر للأزمة، خاصة في ظل ما تعانيه من ضعف في الاقتصاد، بالإضافة إلى كونها دولة نامية تعاني أساسًا من ضعف في بنيتها التحتية الصحية، بما قد لا يمكنها من المجابهة الفاعلة والمتواصلة لهذا الوباء؛ لذلك يعد دراسة استراتيجيات الإدارة التي اتخذتها الحكومة وتقييمها مرحليًا وقياس مدى فعاليتها أمرًا في غاية الأهمية؛ وذلك لتلافي أوجه القصور.

٢- تعاضد دور الإعلام الرسمي كأحد العناصر الأساسية لتعزيز جهود الدولة وقت الأزمات، فهو حلقة الوصل الفعالة بين الحكومة والجمهور، يتمثل دوره في خدمة الوطن، من خلال المتابعة المستمرة لطبيعة الإجراءات الوقائية المتخذة ونقلها للمواطنين برسالة واضحة وبسيطة تمكنهم من الإحاطة بكل أبعاد هذه الأزمة، وتسهم في إدراكهم لحجم المشكلة، بدلًا من انسياقهم وراء الشائعات التي تبثها مواقع التواصل الاجتماعي؛ لذلك يعد تقييم أداء الإعلام والوقوف على مدى التزامه بالمعايير المهنية أمرًا ضروريًا في دراسات إعلام الأزمات.

٣- تزايد الاهتمام بالدراسات التي تتناول العلاقة بين استراتيجيات إدارة الأزمة والمعالجة الإعلامية، في ظل تفاقم أزمة جائحة كورونا، لما لها من أثر بالغ في مختلف مناحي الحياة الصحية والسياسية والاقتصادية والبيئية والاجتماعية، وعلى كافة المستويات المحلية والقومية والدولية، حيث أصبح من الأهمية بمكان الالتزام والاستناد في المعالجات الإعلامية للأزمات على القواعد والأسس العلمية لإدارة الأزمة، أيًا كان مجالها.

الدراسات السابقة:

المحور الأول: دراسات تناولت الإعلام وإدارة الأزمات:

- استهدفت دراسة Eid, Mahmoud A. F 2004 بناء نموذج يساعد صناع القرار الإعلامي على فهم ما يجب القيام به في أزمة سياسية دولية من أجل تحقيق الأهداف المنشودة، نموذج قائم على المسؤولية العقلانية لوسائل الإعلام أثناء الأزمات

(CD\_M3\_R 2)، والذي قد يسهم في جعل أداء صانعي القرار الإعلامي فعّالاً، أجريت الدراسة على الأزمة الأمريكية العراقية وحرب عام ٢٠٠٣ على العراق، حيث تبين للباحث كيف أن طبيعة كتابة الأخبار في المؤسسات الإعلامية تتضمن بالضرورة قرارات يمكن لعواقبها تشكيل محتوى اتصالاتهم، بالإضافة إلى إثبات ارتباط السلوك العقلاني لصناع القرار في وسائل الإعلام بالالتزام بالمبادئ الأخلاقية<sup>(٦)</sup>.

- كما استهدفت دراسة خالد صلاح الدين ٢٠٠٤م رصد وقياس اتجاهات النخبة المصرية نحو إدارة القنوات الإخبارية العربية (النيل للأخبار، والجزيرة، والعربية) للأزمات العربية بوجه عام، وأزمتي "العراق ما بعد الحرب" و "الجدار الفاصل" في الأراضي الفلسطينية بوجه خاص. وتم تطبيق الدراسة الميدانية على ٢١٠ مفردة من النخبة السياسية والأكاديمية والإعلامية، وخلصت الدراسة إلى وجود اتجاهات إيجابية لدى النخبة المصرية نحو مكونات الأداء الإعلامي للقنوات الإخبارية العربية الثلاث، وذلك بشأن معالجتها للأزمات العربية محل الدراسة، وقد تمثلت مكونات الأداء الإعلامي في ( الجرأة، والموضوعية، المصداقية، والتوازن، والاعتدال في طرح أبعاد الأزمات العربية)<sup>(٧)</sup>.

- وتوصلت دراسة وفاء عبد الخالق ٢٠٠٦م إلى أن التلفزيون المصري جاء في مقدمة المصادر التي اعتمد عليها الجمهور المصري في الحصول على المعلومات أثناء الأزمات بالتطبيق على حادث شرم الشيخ، ثم القنوات الفضائية العربية ثم الصحف المصرية، وكانت أبرز الجوانب السلبية في التغطية هي قلة المعلومات المقدمة عن الحادث، ثم التركيز على ما يؤيد وجهة النظر الرسمية للدولة، كما اتضح عدم وجود علاقة بين درجة الثقة في التلفزيون وبين الاعتماد عليه<sup>(٨)</sup>.

- كما أكدت دراسة رفعت الضبع ٢٠٠٧م أيضاً على أن التلفزيون والصحف في مقدمة وسائل الإعلام التي اعتمد عليها الباحثون في الحصول على المعلومات عن أزمة أنفلونزا الطيور في مصر، كما تبين وجود فروق دالة بين مجموعات الباحثين وفقاً لنوعية القنوات التلفزيونية التي يعتمدون عليها في الحصول على المعلومات المتعلقة بالأزمة، كما كانت المصداقية والشفافية من أهم مقترحات الباحثين لتحقيق النجاح لوسائل الإعلام في تغطية الأزمات<sup>(٩)</sup>.

- بينما استهدفت دراسة Wang, Chun 2009 تحليل الوظيفة الإيجابية والسلبية لوسائل الإعلام في إدارة الأزمات العامة، من خلال بعض النظريات حول وسائل الإعلام المشاركة في إدارة الأزمات وتوضيح أهمية التعاطف من وسائل الإعلام في

أوقات الأزمات، اعتمدت الدراسة على نتائج الدراسات والبحوث السابقة للجمهور ووسائل الإعلام باعتبارها جوهر إدارة الأزمات؛ لإجراء تحليل تجريبي، هدفه تحديد المبادئ التي يجب أن تلتزم بها وسائل الإعلام في الأزمة العامة، واستكشاف القواعد العامة للاتصال أثناء الأزمات، توصلت الدراسة إلى طرح آلية لإدارة الأزمات العامة تشارك فيها الحكومة ووسائل التواصل الاجتماعي والمنظمات غير الحكومية والجمهور المدني من منظور وظيفة وسائل الإعلام؛ وذلك بهدف التواصل الفعال للأزمات، وإدارة وسائل الإعلام بشكل فعال<sup>(١٠)</sup>.

- في حين استهدفت دراسة وسام نصر ٢٠١٠م التعرف على درجة مصداقية كل وسيلة من وسائل الإعلام المصرية سواءً كانت حكومية أو خاصة لدى الجمهور المصري فيما يختص بتناول أزمة "وباء أنفلونزا الخنازير"، تنتمي الدراسة إلى البحوث الوصفية، حيث تم استخدام منهج المسح بالعينة، وذلك بإجراء الدراسة على عينة من الجمهور المصري قوامها ٤٠٠ مفردة من سن ١٨ سنة فأكثر في محافظات القاهرة والجيزة وحلوان، وقد أشارت النتائج إلى أن التليفزيون المصري حظي بأعلى نسبة من الاعتماد عليه في الحصول على معلومات بشأن الأزمة، بينما حصلت الفضائيات المصرية الخاصة على أعلى نسبة فيما يتعلق بالوثوق التام فيما تقدمه من معلومات تخص الأزمة<sup>(١١)</sup>.

- بينما أكدت دراسة Freberg 2011 على أهمية وسائل الإعلام الاجتماعي كأدوات لنقل المعلومات والتواصل مع الجمهور أثناء الأزمات والطوارئ، باعتبارها المصدر الأول لمعلومات الجمهور، إلا أنها تعتبر سلاح ذو حدين، حيث إن هذه المنصات الرقمية لا تتيح فقط للأفراد الحصول على المعلومات وقت الأزمة، ولكن تتيح لهم أيضاً فرص خلق المحتوى، ومشاركته مع المجموعات ذات الاهتمامات المشابهة بأشكال وتقنيات متعددة، وهو ما يشكل تحدياً أمام القائمين على اتصالات الأزمة<sup>(١٢)</sup>.

- في حين توصلت دراسة Cason, W. Christopher 2012 إلى أن تقنيات وسائل الإعلام الجديدة كقوة ناشئة في الاتصال بالأزمات يمكن أن تساعد المنظمات في تطوير ممارسات الإدارة لتحسين تأهبها للأزمات، خاصة في ظل تكنولوجيات وسائل الإعلام الجديدة؛ بما في ذلك الإنترنت والأشكال الأخرى من الاتصالات الإلكترونية مثل البريد الإلكتروني والمدونات والبلث عبر الإنترنت والبودكاست والمراسلة الفورية ووسائل التواصل الاجتماعي، ويمكن أن تعطل أيضاً جهود المنظمات التي تحاول

التعافي من الأزمات؛ لأن نفس التقنيات ليست وسيلة خاصة للشركة المتورطة في الأزمة<sup>(١٣)</sup>.

- كما استهدفت دراسة سيد نصر الدين ٢٠١٤م التعرف على الدور الإعلامي في مواجهة الأزمات ومتطلبات الإعلام للحد من الآثار السلبية للأزمات، وتوضيح الأساليب التي يلجأ إليها الإعلام في إدارة الأزمات والحد من آثارها والمقومات التي تحول دون نجاح الأساليب الإعلامية لمواجهة الأزمات. وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن للإعلام متطلبات ودعائم لأداء دوره في مواجهة وإدارة الأزمات والحد من آثارها السلبية، كما أن له دور مهم في التقليل من حدة الأزمات عن طريق تزويد الجماهير بالحقائق وللتقليل من انتشار الشائعات والأخبار الكاذبة حول أي أزمة، وذلك لدوره الفعال في توعية المواطنين بخطورة الأزمات وكيفية الوقاية منها<sup>(١٤)</sup>.

- وأشارت دراسة Southorn, Isabell 2015 إلى الطريقة التي تؤثر بها وسائل التواصل الاجتماعي على التواصل في أزمة الشركات، من خلال تحليل أزمة عينة من الشركات كما تم تناولها في المجال الاجتماعي عبر موقع يوتيوب، حيث تم فحص ردود فعل الأفراد تجاه الأزمة قبل وبعد استجابة الشركة للكشف عن أي اختلافات بينهم، وتبين أنه كان هناك بالفعل اختلاف في ردود الفعل من الفيديو الفيروسي الأول إلى ردود الفعل على فيديو استجابة الشركة، فمن المحتمل أن تكون استراتيجية الشركة حافزاً على التغييرات التي حدثت في ردود الفعل<sup>(١٥)</sup>.

- كما استهدفت دراسة منى مجدي ٢٠١٥م تقييم الخبراء الإعلاميين الأكاديميين لمستوى أداء التلفزيون المصري في معالجة الأزمات الاقتصادية الداخلية خلال الفترة من ٢٠١١م وحتى منتصف عام ٢٠١٥م، بهدف استكشاف طبيعة الوظائف والأدوار التي قدمها التلفزيون في هذا الإطار؛ بغرض ترشيد الأداء والتعرف على جوانب القوة والضعف من خلال تحليل الموقف الراهن والإفادة من النتائج في رفع الكفاءة وتطوير الأداء، وكشفت الدراسة عن بطء استجابة التلفزيون المصري للأزمة، حيث يفقد لإنشاء وحدة خاصة لمواجهة الأزمات على أسس علمية، بالإضافة إلى تهميش المواطن ويُعد الإعلام عن دوائر صنع القرار<sup>(١٦)</sup>.

- وقدمت دراسة Patashnick, Matthew J 2016 نموذجاً مقترحاً للممارسات الاتصالية أثناء الأزمة في الجامعات، يوضح فائدة وسائل التواصل الاجتماعي كممارسة للتواصل، حيث تسهم في الاندماج الناجح بين المؤسسة وجماهيرها من خلال تحديد سلسلة من الممارسات التي يمكن أن تساعد في إعلام المجال أثناء

حالات الأزمات مثل استراتيجية الحوار، فالحوار هو مفتاح تجاوز الأزمة وانحسارها، حيث يتيح التفاعل بين الجامعات وجمهور وسائل الإعلام الاجتماعية، وذلك بموافاتهم بكافة تطورات الموقف، والرد على استفساراتهم، علاوة على كونها الأسرع في عملية تبادل ونشر المعلومات والتفاعل مع مجموعات الجماهير المستهدفة<sup>(١٧)</sup>.

- كما استهدفت دراسة حنان سليم ٢٠١٧م التعرف على الدور الذي تمارسه قناة الجزيرة الإخبارية ومواقع التواصل الاجتماعي (الفيس بوك- تويتر) في صناعة وإدارة أزمة "جزيرتي تيران وصنافير" وفقاً لمستويين، الأول: تقييم الجمهور المصري وكذلك تقييم عينة من القائمين بالاتصال، على وجه الخصوص. أوضحت النتائج وجود اتجاهات قوية لدى المبحوثين بشأن معالجة قناة الجزيرة ومواقع التواصل الاجتماعي لأحداث أزمة "جزيرتي تيران وصنافير" بوصفها صراع مصيري، فيما يتعلق بالآليات التي وظفتها قناة الجزيرة، وموقعا الفيس بوك وتويتر لتلك الأزمة وتداعياتها<sup>(١٨)</sup>.

- بينما استهدفت دراسة أمل السيد متولي ٢٠١٨م الكشف عن اتجاهات النخبة نحو أنماط المعالجة الصحفية المقدمة من الأزمات الاقتصادية في الصفحات المتخصصة في الصحف اليومية بالتطبيق على أزمة الدولار في مصر خلال عام ٢٠١٦م، استخدمت الباحثة منهج المسح الكيفي الذي يهتم بالتعمق في الظاهرة محل الدراسة، وتم إجراء الدراسة على عينة من النخبة المتخصصة في المجال الاقتصادي، وكشفت نتائج الدراسة عن تحيز المعالجات المقدمة عن الأزمات في الصفحات المتخصصة مع غياب الرؤية النقدية وتراجع الدور الرقابي للصحف في معالجتها للأزمات الاقتصادية<sup>(١٩)</sup>.

#### المحور الثاني: دراسات تناولت استراتيجيات إدارة الأزمات:

- ركزت دراسة Martin, Anthony Lewis 2005 على الاستخدام الفعال لاستراتيجيات استعادة الصورة عندما تواجه منظمة أزمة، وكيف تساعد السمعة التي تم الحفاظ عليها بشكل صحيح عند اندلاع الأزمة؟، وما الاستراتيجيات المستخدمة عند التعامل مع الأزمة؟ قام الباحث بتحليل محتوى سنة كاملة من تغطية صحيفة نيويورك للخلافات المتعلقة بالأموال التي تم جمعها بعد الأحداث التي وقعت في ١١ سبتمبر ٢٠٠١م مع الصليب الأحمر الأمريكي، وكانت من أهم الاستراتيجيات التي تم استخدامها: الحرمان- التهرب من المسؤولية- الحد من الهجوم- الإجراءات



التصحيحية- الإماتة. وتشير نتائج هذا البحث إلى أنه باستخدام الإجراء التصحيحي يمكن تفادي الأزمة بنجاح<sup>(٢٠)</sup>.

- بينما استهدفت دراسة Wang, Wei-Tsong 2006 توضيح كيف يمكن لمواءمة استراتيجيات المعرفة مع استراتيجيات إدارة الأزمات أن تؤدي إلى إدارة أزمات أفضل، بحيث تصبح المنظمة أقل عرضة لأزمات الأعمال، حيث يتم استخدام استراتيجيات المعرفة لتحديد أنواع المعرفة التي تحتاجها المنظمة، أجريت دراستي حالة على شركتين للغاز الطبيعي واجهتا نفس النوع من أزمات الأعمال، استخدم الباحث نموذج إدارة الأزمات الذي اقترحه Mitroff ونموذج تصنيف الأزمات الذي طوره Belardo & Chengalur-Smith للتركيز على الجوانب الحرجة لإدارة الأزمات، وأوضحت نتائج الدراسة أن إطار المواءمة المقترح لاستراتيجية إدارة الأزمات واستراتيجية المعرفة أسهم في بقاء المؤسسات على قيد الحياة من خلال توفير رؤى شاملة حول كيفية إدارة المؤسسات للمعرفة بشكل أفضل في كل مرحلة من المراحل الرئيسة للأزمة من خلال منعها أو التخفيف من تأثيرها بمجرد حدوثها<sup>(٢١)</sup>.

- في حين ركزت دراسة Glover, Luke ٢٠٠٨ على أزمة الرعاية الصحية في الولايات المتحدة، وتحليل إيجابيات وسلبيات هذا النظام الصحي ومقارنته بنظام الرعاية الصحية الكندي، وتوصلت الدراسة إلى أن الولايات المتحدة لديها نظام الرعاية الطبية الأكثر تقدمًا في العالم، إلا أن هناك أزمة في قدرتها على توفير تغطية رعاية طبية كافية لجميع مواطنيها، حيث يوجد أكثر من ٤٧ مليون أمريكي لا يزالون غير مؤمن عليهم، بالإضافة إلى أن النظام الأمريكي يوفر تغطية فقط لمواطنيه القدامى والفقراء أو غير الأكفاء عقليًا والذين يعانون من البطالة أو العمالة الناقصة، في حين طورت كندا واعتمدت نظام رعاية صحية مستقرًا نسبيًا يوفر تغطية لجميع سكانها تقريبًا، لذلك يقترح الباحث أن يكون النظام الكندي هو النظام الذي يمكن للولايات المتحدة اعتماده لحل الأزمة الصحية<sup>(٢٢)</sup>.

- بينما قدمت دراسة Berrett, Britt Richard 2009 نموذجًا للإفادة من القيادة التحويلية في التخطيط الاستراتيجي للمستشفى: دراسة حالة مستشفى مدينة دالاس الطبية، قام البحث على فرضية أن أداء المستشفى يتحسن عندما يتم استخدام القيادة التحويلية في التخطيط الاستراتيجي، سجل البحث رحلة المنظمة التحويلية على مدى السنوات الثماني الماضية، تضمنت عملية التخطيط الاستراتيجي الشامل عناصر القيادة التحويلية: القيادة الحكيمة، والاتصال المتسق

والفعال، والاختيار من أجل تطوير الموظفين الملائم والمستمر، والاعتراف المستمر والتواصل مع المجتمع، وأظهرت الإنجازات الناتجة أداءً تنظيميًا فائقًا، حيث أكدت الدراسة الفرضية القائلة بأن أداء المستشفى يتحسن عندما يتم استخدام سلوكيات القيادة التحويلية في التخطيط الاستراتيجي<sup>(٣٣)</sup>.

- استهدفت دراسة Kong, Hui Min 2011 إجراء دراسة حول استراتيجية الحكومة الاتصالية في التعامل مع الأزمات خاصة في الأزمات الاجتماعية العامة، من خلال مقارنة الفكر والطريقة المختلفة عندما تقترب أزمة عامة مفاجئة من حيث الكوارث الطبيعية، والصحة العامة، والبيئة الأيكولوجية، والفعاليات الاجتماعية، أثبتت الدراسة أن استجابة وسائل الإعلام المحلية ونظام المتحدث الإخباري يسهم في حل سريع للأزمة، والعكس سوف يؤدي إلى الانتشار؛ لذلك يجب على الحكومة إنشاء وتحسين آلية سليمة للاتصال أثناء الأزمات، بما في ذلك على وجه التحديد إنشاء نظام للكشف عن المعلومات، ونظام المتحدثين الرسميين لتحسين جودة الاتصالات الحكومية للأزمات، حيث تحتاج الحكومة إلى تطوير الجمهور العقلاني والواعي، وإقامة تفاعل جيد بين الحكومة والجمهور<sup>(٣٤)</sup>.

- بينما ركزت دراسة فهد علي الناجي ٢٠١٢م على أثر استراتيجيات إدارة الأزمات الحديثة على الأداء التسويقي للشركات الصناعية الدوائية في مدينة عمان الكبرى، استخدم الباحث الأسلوب الوصفي التحليلي، وتم توزيع الاستمارة على ١٩٠ مفردة من المديرين ونائبهم ورئيسي الأقسام، وقد تبين من تحليل بيانات الدراسة وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لاستراتيجيات إدارة الأزمات الحديثة (تغيير المسار- الاحتياطي التعبوي- تفريغ الأزمة- تفتيت الأزمة- احتواء الأزمة) على الأداء التسويقي<sup>(٣٥)</sup>.

- بينما ألفت دراسة نايف فهد المقاطي ٢٠١٤م الضوء على دور إدارة الأزمات في المؤسسة وتأثير ذلك على تنمية المؤسسة واستمراريتها في البقاء والمنافسة وتحقيق الهدف المنشود منها، قام الباحث بمعالجة الموضوع من خلال الرجوع إلى الجذور التاريخية لإدارة الأزمات، وكيف كانت تعالج الأزمات قديمًا، وكيف تطورت الأحداث بحيث أظهرت أهمية وجود إدارة للأزمات بكل مؤسسة يوفر لها كل المعلومات والإمكانيات والآليات، والعاملين المدربين الذين يمتلكون من المهارات والقدرات ما يجعلهم قادرين على التعامل مع الأزمة في أي مرحلة من مراحلها، حيث يتوقف نجاح

هذه الإدارة في مهمتها على تعاون الإدارات الأخرى معها وتوفير كل الإمكانيات والمعلومات المتاحة<sup>(٢٦)</sup>.

- بينما استهدفت دراسة Wilson, Dovie 2016 استكشاف استراتيجيات إدارة الأزمات التي استخدمها ثلاثة من أصحاب الأعمال الصغيرة؛ للنجاة من انقطاع تشغيلي غير متوقع، كان أصحاب الأعمال الصغيرة في هذه الدراسة من صناعات مختلفة في المنطقة الجنوبية الشرقية من الولايات المتحدة، وكان كل مالك يمتلك شركة لأكثر من ٥ سنوات، وقد نجا من أزمة واحدة على الأقل، تم جمع البيانات من خلال المقابلات شبه المنظمة، وتبين من النتائج أهمية تطوير استراتيجيات البقاء القائمة على الشفافية، والاتصال المفتوح، وبناء العلاقات، والتفكير الإبداعي، بالإضافة إلى إسهام أصحاب الأعمال الصغيرة الذين ينفذون استراتيجيات البقاء في التغيير الاجتماعي الإيجابي، من خلال الاستمرار في خلق فرص العمل التي تحسن الظروف الاقتصادية في المجتمعات المحلية<sup>(٢٧)</sup>.

- بينما ركزت دراسة عيسى عبد الرازق الشلوي ٢٠١٧ م على معرفة الأسباب الفعلية للأزمات بالمراكز الصحية التابعة لإدارة الخدمات الصحية- درنة من وجهة نظر مدراءها، وكيفية التعامل معها بالطرق والأساليب العلمية الحديثة، وتوصل الباحث إلى أن هناك مجموعة من العوامل لها دور كبير في إحداث أزمات في الأنظمة الداخلية بالمراكز الصحية العامة، من أهمها: ١- سوء الفهم الناتج عن نقص أو تعارض المعلومات أو سوء عملية الاتصال أو إصدار قرارات سريعة وغير دقيقة، ٢- اليأس والإحباط نتيجة غلاء المعيشة وانخفاض الأجور وسوء البيئة المادية للعمل وعدم العدالة في توزيع الحوافز، ٣- الإشاعات المفرضة<sup>(٢٨)</sup>.

- بينما استهدفت دراسة حازم أحمد ٢٠١٩ م التعرف على مستوى إدارة الأزمات في الكشف عن مستوى إدارة الأزمات وتحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفى دار السلام، تم اختيار عينة البحث بطريقة عشوائية من مجتمع البحث وقد بلغ عددها (٤٠) موظف وموظفة، وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين (إدارة الأزمات، الإنذار المبكر، الاستعداد، احتواء الأضرار، استعادة النشاط، التعلم) وتحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفى دار السلام، بينما تمثلت أهم المقترحات في ضرورة الاستفادة من أساليب معالجة الأزمات في الإدارات الأخرى في الدول الأخرى ذات التجارب المشابهة للتخفيف من آثار الأزمة والحد من استمرار حدوثها<sup>(٢٩)</sup>.

- كما قدمت دراسة Wang, Jia; Wang, Zhifeng 2020 تحليلاً لنقاط القوة والضعف والفرص والأخطار والتغيرات في بيئة الصين لمواجهة COVID-19، حيث قيّم الباحثان بشكل شامل ومنهجي ودقيق سيناريو الوقاية والسيطرة الذي اعتمدت عليه الصين في صياغة الاستراتيجيات والخطط والإجراءات المضادة المقابلة، ومن أهم نقاط القوة التي تم ذكرها: التقدم الشامل لنظام الطوارئ الصحية في الصين، كما تمثلت أهم نقاط الضعف في تزامن الوباء COVID-19 مع عيد الربيع، الأمر الذي أدى إلى تعقد تدابير الوقاية من الأوبئة ومكافحتها، بالإضافة إلى انتشار الشائعات<sup>(30)</sup>.

#### التعقيب على الدراسات السابقة:

- 1- يلاحظ من استعراض الدراسات العربية للمحور الأول استهداف بعضها التعرف على مدى اعتماد الجمهور على وسائل الإعلام أثناء الأزمات لمعرفة أبعاد الأزمة وتطوراتها، ومدى مصداقيتها لديهم، دون إشارة إلى الاستراتيجيات التي يستخدمها الإعلام في مواجهة الشائعات، باعتبارها من أهم معوقات إدارة الأزمة.
- 2- الدراسات التي تطرقت إلى تقييم النخبة لأداء وسائل الإعلام أثناء الأزمات وقياس مدى فعاليتها في أداء الوظائف المنوطة بها وقت الأزمات، ومدى التزامها بالمعايير المهنية، لم تسلط الضوء على الاستراتيجيات الاتصالية التي تستخدمها الدول أثناء الأزمات، على الرغم من كونها عامل هام في فاعلية الأداء الإعلامي أوقات الأزمة.
- 3- ركزت الدراسات الأجنبية في المحور الأول على دراسة الوظائف الإيجابية والسلبية لوسائل الإعلام أثناء الأزمات التي تتعرض لها الحكومة أو المؤسسات، من خلال تسليط الضوء على معايير الاختيار الاستراتيجي لوسائل الإعلام سواءً من جانب الدول أو من جانب المؤسسات، بالإضافة إلى إبراز مدى أهمية استخدام تقنيات وسائل الإعلام الجديدة في التواصل أثناء الأزمات، دون أن تتطرق إلى دراسة تقييم هذا الأداء ومدى فعاليته من وجهة نظر الجمهور أو النخبة.
- 4- أما فيما يتعلق بدراسات المحور الثاني فقد تحددت أهدافها في تسليط الضوء على الاستراتيجيات المتبعة في إدارة الأزمات سواء كانت أزمات حكومية أو صحية أو مؤسساتية، ولم يتطرق أي منها إلى دراسة مدى فعالية هذه الاستراتيجيات وتقييمها للوقوف على أوجه القصور ونقاط الضعف ومحاولة تقديم مقترحات تساعد على

تطور إدارة الأزمات مستقبلاً ( ما عدا دراسة Wang, Jia; Wang, Zhifeng 2020 والتي كانت عن نفس الأزمة التي تناولتها الباحثة COVID-19).

٥- أفادت الباحثة من دراسات المحورين السابقين في بلورة المشكلة البحثية وتحديد الإطار المعرفي، بالإضافة إلى تكوين الخلفية اللازمة لفهم الوظائف المنوط بها الإعلام أثناء الأزمات.

أهداف الدراسة:

تستند الدراسة إلى عدد من الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، وهي:

- ١- الوقوف على مدى اعتماد النخبة (الإعلامية والأكاديمية والطبية) على وسائل الإعلام الرسمي والمواقع الرسمية للحكومة في متابعة تطورات الوضع المصري خلال الأزمة.
- ٢- رصد الأشكال الإخبارية المفضلة لأفراد النخبة في متابعة تطورات الأزمة عبر الإعلام الرسمي والمواقع الرسمية للحكومة.
- ٣- التعرف على نوعية المضامين التي حرصت النخبة على متابعتها عبر وسائل الإعلام الرسمي والمواقع الرسمية للحكومة.
- ٤- قياس مدى فاعلية الإجراءات التي اتخذتها الحكومة في المراحل الأولى لإدارة الأزمة (ميلاد الأزمة- الوقاية والاستعداد- احتواء الأزمة) من وجهة نظر النخبة.
- ٥- الكشف عن الاستراتيجيات الاتصالية والأساليب الإدارية التي استخدمتها الحكومة في إدارة الأزمة.
- ٦- قياس مدى فاعلية الوظائف التي مارسها الإعلام الرسمي في معالجة الأزمة.
- ٧- التعرف على استراتيجيات الإعلام الرسمي في مواجهة الشائعات.
- ٨- قياس مدى فاعلية الخطاب التوعوي للإعلام الرسمي أثناء الأزمة.
- ٩- الكشف عن تقييم النخبة لأداء الصفحات الرسمية للحكومة على الفيس بوك في تغطية الأزمة.
- ١٠- الكشف عن مدى التزام التليفزيون الرسمي للدولة في تناوله للأزمة بالقيم والمعايير المهنية.
- ١١- الوقوف على أوجه القصور في الاستراتيجيات التي اتخذتها الحكومة لمواجهة الجائحة
- ١٢- التعرف على مقترحات النخبة لزيادة فاعلية استراتيجيات الحكومة لمواجهة الأزمة.
- ١٣- التعرف على مقترحات النخبة لتطوير أداء الإعلام الرسمي.

## تساؤلات الدراسة:

### أولاً: تساؤلات تمهيدية:

- ١- ما درجة اعتماد النخبة الإعلامية والأكاديمية والطبية على وسائل الإعلام الرسمي والمواقع الرسمية للحكومة في متابعة تطورات الوضع المصري خلال الأزمة؟
- ٢- ما الأشكال الإخبارية المفضلة لأفراد النخبة في متابعة تطورات الأزمة عبر الإعلام الرسمي والمواقع الرسمية للحكومة؟
- ٣- ما أهم المضامين التي حرصت النخبة على متابعتها عبر وسائل الإعلام الرسمي والمواقع الرسمية للحكومة؟

### ثانياً: تساؤلات خاصة بتقييم النخبة لاستراتيجيات الحكومة في مواجهة الأزمة:

- ١- ما تقييم النخبة للقرارات التي اتخذتها الحكومة في المراحل الثلاثة الأولى لإدارة الأزمة؟
  - ٢- ما اتجاهات النخبة تجاه القرارات التي اتخذتها الحكومة لإدارة الأزمة؟
  - ٣- ما الاستراتيجيات الاتصالية والإدارية التي استخدمتها الحكومة في معالجة الأزمة من وجهة نظر النخبة؟
  - ٤- ما أوجه القصور في الاستراتيجيات التي اتخذتها الحكومة لمواجهة الجائحة؟
  - ٥- ما مقترحات النخبة لزيادة فاعلية استراتيجيات الحكومة لمواجهة الأزمة؟
- ثالثاً: تساؤلات خاصة بتقييم النخبة لاستراتيجيات تعامل الإعلام الرسمي والصفحات الرسمية للحكومة مع الأزمة:

- ١- ما مدى فاعلية الوظائف التي مارسها الإعلام الرسمي في معالجة الأزمة؟
- ٢- ما هي استراتيجيات الإعلام الرسمي في مواجهة الشائعات؟
- ٣- ما مدى فاعلية الخطاب التوعوي للإعلام الرسمي أثناء الأزمة؟
- ٤- ما مدى التزام التليفزيون الرسمي للدولة في تناوله للأزمة بالمعايير المهنية؟
- ٥- ما تقييم النخبة لأداء الصفحات الرسمية للحكومة على الفيس بوك في تغطية الأزمة؟
- ٦- ما مقترحات النخبة لتطوير أداء الإعلام الرسمي أوقات الأزمات؟

### فروض الدراسة:

الفرض الأول: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين نوع النخبة والاتجاه نحو الأداء المهني للتليفزيون الرسمي والصفحات الرسمية الحكومية في تغطية أزمة كورونا.

الفرض الثاني: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين نوع النخبة المصرية والاتجاه نحو القرارات الوقائية التي اتخذتها الحكومة في إدارة الأزمة.

الفرض الثالث: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجة الاعتماد على (وسائل الإعلام الرسمي والمواقع الرسمية للحكومة) ودرجة الثقة فيما تقدمه من معلومات حول أزمة كورونا.

الفرض الرابع: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاستراتيجيات الاتصالية التي استخدمتها الحكومة في إدارة الأزمة من وجهة نظر النخبة واتجاهاتهم نحو الأداء المهني للتلفزيون الرسمي والصفحات الرسمية الحكومية. الإجراءات المنهجية للدراسة:

نوع الدراسة ومنهجها: تنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية، وقد تم في إطارها الاعتماد على منهج المسح بالعينة؛ بهدف توصيف تقييم النخبة المصرية (الأكاديمية والإعلامية والطبية) لاستراتيجيات إدارة الأزمة التي تم تنفيذها من قبل الحكومة في المراحل الثلاثة الأولى لإدارة أزمة كورونا، بالإضافة إلى تقييم وظائف واستراتيجيات الإعلام الرسمي لمواجهة الشائعات أثناء الأزمة، ومدى التزام التلفزيون الرسمي والصفحات الرسمية للحكومة بالمعايير المهنية في تغطية الأزمة.

عينة الدراسة: تم إجراء الدراسة على عينة قوامها ١٢٠ مفردة موزعة بالتساوي بين النخبة (الأكاديمية والإعلامية والطبية)، وقد تم اختيارهم بأسلوب العينة العمدية ممن يهتمون بمتابعة الإعلام الرسمي وقنوات الاتصال الحكومي أثناء أزمة وباء كورونا، وذلك في إطار العينات الغير احتمالية والتي تستخدم عندما نريد الوصول إلى جمهور له خصائص معينة.

وفي إطار الحرص على تنوع عينة الدراسة وتمثيلها لخصائص النخبة حرصت الباحثة على المواصفات التالية:

- ١- النخبة الأكاديمية: أن تضم نخبة من الأكاديميين المتخصصين في مجال الإعلام وإدارة الأزمات من كليات وأقسام الإعلام (جامعة الأزهر - جامعة القاهرة - المنوفية)، وكلية التجارة (جامعة الأزهر).
- ٢- النخبة الإعلامية: ممن يمارسون العمل الإعلامي (الصحفي - التلفزيوني - الإلكتروني).

٣- النخبة الطبية: من أطباء جامعة الأزهر تم التواصل معهم من خلال تطبيق تليجرام عبر جروب "أسأل عن كورونا واطمئن" الذي تم تدشينه من قبل أطباء الجامعة للمساعدة في تقديم الإرشادات الصحية.

٤- أداة جمع البيانات: اعتمدت الباحثة على صحيفة الاستقصاء كأداة لجمع بيانات الدراسة، وتم تطبيقها بشكل إلكتروني من خلال إرسالها إلى العينة المستهدفة كرسالة إلكترونية عبر الإيميل الشخصي وصفحاتهم على موقع التواصل الاجتماعي "الفييس بوك".

٥- المجال الزمني لإجراء الدراسة: تم إجراء الدراسة في الفترة من ١١/٥/٢٠٢٠م حتى ٣/٦/٢٠٢٠م.  
السمات العامة لعينة الدراسة:

جدول (١) السمات العامة لعينة الدراسة

| السمات العامة لعينة الدراسة | ك                         | %    |
|-----------------------------|---------------------------|------|
| النوع                       | ذكر                       | ٥٦,٧ |
|                             | أنثى                      | ٤٣,٣ |
|                             | الإجمالي                  | ١٢٠  |
| العمر                       | من ٢٥ إلى أقل من ٣٠ عامًا | ١٥,٠ |
|                             | من ٣٠ إلى أقل من ٤٠ عامًا | ٤٨,٣ |
|                             | من ٤٠ إلى أقل من ٥٠ عامًا | ٢٢,٥ |
|                             | ٥٠ عامًا فأكثر            | ١٤,٢ |
|                             | الإجمالي                  | ١٢٠  |
| النخبة                      | أكاديمية                  | ٣٣,٣ |
|                             | إعلامية                   | ٣٣,٣ |
|                             | طبية                      | ٣٣,٣ |
|                             | الإجمالي                  | ١٢٠  |

يوضح الجدول السابق السمات العامة لعينة الدراسة، وقد جاءت كالتالي:

بلغت نسبة الذكور ٥٦,٧% بينما بلغت نسبة الإناث ٤٣,٣%.



- جاءت الفئات العمرية للعينة ممثلة كالتالي: من ( ٢٥ إلى أقل من ٣٠ عامًا) ١٥,٠٪، بينما بلغت نسبة الفئة العمرية من ( ٣٠ إلى أقل من ٤٠ عامًا) ٤٨,٣٪، في حين بلغت نسبة الفئة العمرية من (٤٠ إلى أقل من ٥٠ عامًا) ٢٢,٥٪، وبلغت نسبة الفئة العمرية ٥٠ عامًا فأكثر ١٤,٢٪.

#### إجراءات الصدق والثبات:

أولاً: إجراءات الصدق: قامت الباحثة بعرض الاستمارة على مجموعة من المحكمين، للحكم على مدى صلاحيتها وملائمتها للدراسة، وتم إجراء التعديلات المطلوبة وفقاً لملاحظاتهم<sup>(٣١)</sup>.

ثانياً: إجراءات الثبات: استخدمت الباحثة أسلوب إعادة الاختبار (Test & Re test)، حيث تم إعادة اختبار صحيفة الاستقصاء بعد مرور أسبوعين من التطبيق الأول على عينة قوامها ١٢ مفردة بواقع ١٠٪ من إجمالي مفردات العينة، وبإجراء معامل الارتباط بين نتائج الاختبار الأول والثاني تبين وجود نسبة ارتباط بلغت ٩٤,٠٪، وهي نسبة جديرة تشير إلى ثبات المقياس.

#### المعالجة الإحصائية للبيانات:

بعد الانتهاء من جمع بيانات الدراسة الميدانية، تم ترميز البيانات وإدخالها إلى الحاسب الآلي، ثم معالجتها وتحليلها واستخراج النتائج الإحصائية، وذلك باستخدام برنامج "الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية "SPSS" (Statistical Package for Social Science). وقد تنوعت المتغيرات الإحصائية بين متغيرات اسمية Nominal، ومتغيرات ترتيبية Ordinal، ومتغيرات وزنية Scale، وعلى هذا فقد قامت الباحثة بتطبيق المعاملات الإحصائية التي تلائم كل متغير من هذه المتغيرات، وذلك من خلال استخدام الاختبارات والمعالجات الإحصائية التالية:

- التكرارات البسيطة Frequency. والنسب المئوية Percent.
- المتوسط الحسابي Mean. والانحراف المعياري Std. Deviation.
- اختبار (Independent Samples T Test) لمقارنة متوسطي عينتين مستقلتين والمعروف اختصاراً باختبار "ت" أو (T- Test).
- اختبار تحليل التباين في اتجاه واحد (One Way ANOVA) والمعروف اختصاراً ANOVA، وذلك لقياس الفروق بين المتوسطات بين أكثر من مجموعتين.

- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لدراسة شدة واتجاه العلاقة الارتباطية بين متغيرين من مستوى المسافة أو النسبة. وقد اعتبرت العلاقة ضعيفة إذا كانت قيمة المعامل أقل من ٠,٣٠٠، ومتوسطة إذا كانت ما بين ٠,٣٠٠ : ٠,٦٠٠، وقوية إذا كانت أكثر من ٠,٦٠٠.

#### التعريفات الإجرائية لمفاهيم الدراسة:

استراتيجيات: الإجراءات الوقائية والأساليب الاتصالية والإدارية التي اتخذتها الحكومة في إدارة أزمة جائحة كورونا، بالإضافة إلى الوظائف والأساليب التي مارسها الإعلام الرسمي للحكومة في تغطية الأزمة ومواجهة الشائعات.

الإعلام الرسمي للحكومة: تقصد به الباحثة في هذه الدراسة الإعلام المملوك للدولة والتابع للهيئة الوطنية للإعلام والهيئة الوطنية للصحافة، وقد تم إضافة مواقع الاتصال الحكومية الخاصة برئاسة مجلس الوزراء ووزارة الصحة عبر الشبكة العنكبوتية، لما لها من أهمية بالغة في تكثيف تواجد الحكومة في الواقع الافتراضي، الأمر الذي يمكنها من محاربة الشائعات بسهولة، فكلاهما إعلام للاتصال الجماهيري من المصادر الرسمية لإدارة الأزمة.

وقد اقتصرَت الباحثة في قياس الأداء المهني في تغطية الأزمة على (التلفزيون الرسمي- الصفحات الرسمية للحكومة)؛ وذلك بسبب ارتفاع نسبة الاعتماد عليهما أوقات الأزمات كما أثبتت الدراسات السابقة، خاصة في هذه الأزمة التي ألزمت الجميع البقاء بالمنزل.

التقييم المرحلي: تقييم الإجراءات الاستراتيجية الحكومية والأداء الإعلامي الرسمي أثناء دورة حياة الأزمة وقبل انتهائها بعد مرور المراحل الثلاثة الأولى لإدارة الأزمة (ميلاد الأزمة- الوقاية والاستعداد- احتواء الأزمة)؛ وذلك لاكتشاف أوجه القصور والضعف وتقديم المقترحات للتطوير وزيادة الفعالية.

#### الإطار النظري للدراسة: المدخل الموقفي في إدارة الأزمة:

يقوم المدخل الموقفي في إدارة الأزمة على فلسفة مفادها عدم وجود طريقة مثلى تصلح لجميع الظروف والأحداث، ونظرًا للإخفاقات الكبيرة في التنبؤ بمختلف الظواهر الضارة سواء البشرية أو الطبيعية أو الصناعية، تم المناداة لاعتماد مقاربات موقفية لحل وإدارة مختلف المواقف سواء كانت أزمات أو كوارث بأنواعها؛ من هنا أصبح بالإمكان التعامل مع موقف الأزمة بدراسة كافة العوامل والمتغيرات الخاصة والعامة التي تسبب

نشوء الأزمات، مع توافر معلومات متكاملة وفي وقت مناسب، مع الأخذ في الاعتبار بأن الأزمات لا تتشابه، فما يصلح لمعالجة أزمة لا يصلح لأخرى، وليس هناك خطة مثالية أو قرار مثالي<sup>(٣٢)</sup>.

ويرى Coombs أن استراتيجيات استجابة المنظمات أوقات الأزمات تعكس ماذا تقول المنظمة وماذا تفعل، ولكي تكون الاستجابة فعالة تحتاج المنظمة أن تكون هي صاحبة المبادرة في نشر المعلومات وتوصيل رسائلها الاتصالية<sup>(٣٣)</sup>. وتقوم الإدارة الموقفية بتحديد مجموعة من الأساليب التي تتبعها لمعالجة الأزمة والتخفيف من آثارها:

١- تبسيط الإجراءات وتسهيلها: لا يجوز إخضاع الأزمة للتعامل بنفس الإجراءات التقليدية التي تتبعها إدارة المنظمة في الحالات الطبيعية، وأيضًا لا يمكن تجاهل عنصر الوقت، حيث تتطلب الأزمة التدخل السريع في الوقت المناسب للتعامل مع ظرف الأزمة<sup>(٣٤)</sup>.

٢- إخضاع التعامل مع الأزمة للمنهجية العلمية: إذ لا يمكن التعامل مع الأزمة في إطار العشوائية أو الارتجالية؛ بل تخضع للمنهج الإداري المحسوب ضمن كل موقف أو مرحلة من مراحل الأزمة<sup>(٣٥)</sup>.

٣- تقدير الموقف: يتم ذلك من خلال التحليل الكامل لأسباب الأزمة وتطورها وللقوى الصانعة للأزمة، بالإضافة إلى تقدير القدرات والإمكانات المتاحة لدى الجهة المسؤولة عن مراحل إدارة الأزمة؛ من خلال جمع البيانات المتعلقة بالإمكانات البشرية والمادية وتحقيق أفضل استثمار لها، بالإضافة إلى تحديد أبعاد الأزمة والتنبؤ باحتمالات تطورها وإمكانية السيطرة عليها<sup>(٣٦)</sup>.

٤- تحديد الأولويات: حيث توضع الخطط والبدائل وفق معايير معينة وبناء على تقدير الموقف، وفي حالتنا اليوم بإدارة أزمة وباء كورونا على المستوى الوطني تبدو الحاجة ملحة لإعادة ترتيب الأولويات وتحديد المهم ثم الأقل أهمية فيها، بحيث لا تنتشت الجهود في مواجهة الأزمة.

٥- فتح قنوات الاتصال وتنظيم عملية الإعلام ومخاطبة الجماهير: تحتاج مراحل إدارة الأزمة بحسب المدخل الموقفي إلى كم مناسب من المعلومات وإلى متابعة فورية لتداعيات أحداث الأزمة وسلوكيات أطرافها، ونتائج هذه السلوكيات، ومن ثم فإن قنوات الاتصال تساعد على تحقيق الهدف<sup>(٣٧)</sup>.

٦- التواجد المستمر مع الأحداث وفي موقع الأزمة: الأمر الذي يتيح تدفق كم مناسب من البيانات لمتخذي القرار، فضلاً عن إتاحة المعرفة حول ما يستجد من أحداث، وبذلك يعد هذا التواجد عاملاً رئيساً في سرعة اتخاذ القرار المناسب وإدخال التعديلات عليه، أو اتخاذ قرارات جديدة في التوقيت المناسب<sup>(٣٨)</sup>.

٧- يعد تفويض السلطة هو محور العملية الإدارية ووفقاً للمدخل الموقفي فإن تفويض السلطة أوقات الأزمات مرهون بنوع الأزمة ونوع الأفراد القادرين على إدارتها، الأمر الذي يربط بشكل واضح ومباشر بين الأزمة وحالتها عن طريق القيادة الموقفية<sup>(٣٩)</sup>.

وقد أفادت الباحثة من هذا المدخل في التعرف على الأساليب الإدارية والشروط الواجب اتباعها لمعالجة الأزمة في مختلف مراحلها .

#### نموذج "بينويت" لإدارة الأزمة:

وضع "بينويت" نموذجاً يتضمن مجموعة من الاستراتيجيات التي تهتم بالنواحي العلاجية للأزمة من حيث مضمون الرسالة الاتصالية التي تقدم للجمهور: الاستراتيجية الأولى: استراتيجية الإنكار: Denial وتعتمد على تكتيكن أساسيين هما<sup>(٤٠)</sup>:

١- الإنكار البسيط: مثل أن يتم إنكار وقوع الحدث الضار أو إنكار أن الحدث الذي وقع ضار.

٢- تحويل اللوم: وفي هذه الحالة تعلن المؤسسة أن مؤسسة أو شخصاً آخر هو المسئول عن الأزمة وتطورها .

الاستراتيجية الثانية: استراتيجية التهرب من المسؤولية، ومن أهم تكتيكات هذه الاستراتيجية<sup>(٤١)</sup>:

❖ تكتيك عدم توافر الإمكانيات: حيث يتم تبرير الحدث على أساس أن المؤسسة ليس لديها المعلومات الكافية ولا الإمكانيات والعناصر التي تمكنها من السيطرة على الحدث.

❖ تكتيك الحادث: وهو تقديم الأزمة على أنها حادثاً مأساوياً، ويعد نكبة على الجميع. الاستراتيجية الثالثة: التقليل والتهوين من شأن الأزمة: ومن أهم تكتيكات هذه الاستراتيجية<sup>(٤٢)</sup>:

❖ تدعيم الموقف: حيث تقوم المؤسسة بالاستناد إلى دورها في خدمة الجمهور من خلال استعراض ما تقوم به من خدمات إيجابية.

- ❖ **التقليل من حدة الشعور السلبي Minimization**: وفيها تحاول المؤسسة التقليل من شأن الأضرار التي سببتها الأزمة، وتوضح أنها أقل مما تبدو للجمهور.
- ❖ **تقديم البدائل والتفضيلات Differentiation**: لإظهار أن المؤسسة قامت بمجموعة من الإجراءات أقل سوءاً من إجراءات أخرى مشابهة.
- ❖ **مهاجمة المدعي Attack Accuser**: لتقليل مصداقيته وادعاءته الزائفة.
- ❖ **تقديم التعويضات Compensation**: والخدمات لضحايا الأزمة وذلك للتقليل من حدة المشاعر السلبية.

الاستراتيجية الرابعة: استراتيجية العمل على تصحيح الأوضاع: من خلال اتخاذ مجموعة من الإجراءات التصحيحية وإعادة الوضع إلى ما كان عليه قبل وقوع الأزمة، إلا أن هذا في بعض الأحيان يكون صعباً، فهي طريقة للعودة بالحياة إلى وضعها الطبيعي مع اتخاذ الإجراءات الاحترازية<sup>(٤٣)</sup>.

الاستراتيجية الخامسة: استراتيجية الاعتراف وطلب الصفح Mortification: تعتمد هذه الاستراتيجية على الاعتراف بالذنب وطلب السماح والصفح من خلال الاعتذار لكل من تأثر بالحدث.

وقد أفادت الباحثة من هذا النموذج في التعرف على الاستراتيجيات الاتصالية التي تستخدمها الدول والمؤسسات في إدارة الأزمات لتحقيق التواصل الفعال مع جمهورها.

الإطار المعرفي للدراسة:

الأزمات الصحية وإدارتها:

مفهوم الأزمة:

نشأ مفهوم الأزمة في نطاق العلوم الطبية، حيث يرجع إلى المصطلح اليوناني "كرنيو" ويعني نقطة تحول Turning Point، وهي لحظة مرضية محددة للمريض يتحول فيها إلى الأسوأ خلال فترة زمنية قصيرة. وإذا كان مصطلح الأزمة قد نشأ في علم الطب فإنه انتقل بعد ذلك بمعانٍ مختلفة إلى العلوم الإنسانية، وتعددت المفاهيم المختلفة للأزمة تبعاً لاختلاف المجالات التي يتناولها الباحثون<sup>(٤٤)</sup>.

ففي التخصصات الإدارية والتنظيمية استقر أغلب الباحثين على أنها تعني نوعاً من التوتر والحيرة لدى المسؤولين داخل المؤسسة، وركزوا كذلك على تأثير الأزمة في الجوانب الإدارية، وأداء العاملين، وكيان المؤسسة ككل، كما أنها تؤثر على علاقة المؤسسة بجمهورها<sup>(٤٥)</sup>.

أما الأزمة الصحية فإنها تعني: تعرض المجتمع لمشكلات صحية وظروف وأحداث تطوي على مخاطر وصراعات وتهديد واضح لصحة المواطنين بالمجتمع، نتيجة تفشي الأمراض الوبائية التي تؤدي بالتالي إلى تهديد المجتمع وكيانه، مما يتطلب التدخل السريع لمواجهة هذه الأمراض لإعادة التوازن مرة أخرى لعناصر المجتمع<sup>(٤٦)</sup>.

### إدارة الأزمة: Crisis Management

تعني إدارة الأزمة الصحية: تلك العملية التي يتم فيها مواجهة الأزمة الصحية بالطرائق العلمية السليمة للوقاية من الأمراض الوبائية أو تقليل أخطارها في حالة الإصابة، وتتضمن مهارات جمع البيانات المرتبطة بالأزمة الصحية، تحليل البيانات، إعداد خطة المواجهة، تنفيذ هذه الخطة لإدارة الأزمة بنجاح<sup>(٤٧)</sup>.

### مراحل إدارة الأزمة<sup>(٤٨)</sup>:

تنقسم مراحل إدارة الأزمة إلى المراحل الخمس التالية:

- ١- الإنذار المبكر: اكتشاف إشارات تنذر مبكرًا عن وقوع الأزمة.
- ٢- الاستعداد والوقاية: ويجب في هذه المرحلة على قادة المجتمع والمنظمات المعنية الاستعداد الوقائي من التداعيات المحتملة للأزمة، تبعًا لطبيعة الأزمة.
- ٣- احتواء الأضرار: وفي هذه المرحلة يتم تنفيذ أساليب الحد من الأضرار الناتجة عن الأزمة ومنع انتشارها.
- ٤- استعادة النشاط: ويتم في هذه المرحلة التركيز على ضرورة العمل من أجل رفع الروح المعنوية.
- ٥- التعلم والإفادة: حيث إن التعلم والإفادة من نتائج أزمة معينة هو أمر ضروري ليس للمتضررين من جراء الأزمة فحسب، بل للجهات المعنية بالوقاية، فلكل أزمة أو كارثة دروس معينة مستفادة تبعًا لنوع الأزمة وطبيعتها وحجم تأثيرها والمتضررين منها.

### استراتيجيات إدارة الأزمة:

أهم الطرق الحديثة للتعامل مع الأزمات<sup>(٤٩)</sup>:

- ١- تشكيل فرق عمل: حيث تتطلب وجود عدد من الخبراء في مختلف المجالات لدراسة الأزمة وتحديد التصرف المطلوب للتعامل معها وحلها بالشكل العلمي السليم.
- ٢- طريقة الاحتياطي التعبوي للتعامل مع الأزمات: تقوم هذه الطريقة على نظرية "حافة الخطر وحد الأمان"، حيث تعمل الإدارة الرشيدة على تكوين احتياطي تعبوي يتم استخدامه إذا حدثت الأزمة<sup>(٥٠)</sup>.

٣- طريقة المشاركة الديمقراطية للتعامل مع الأزمات: وتكون هذه الطريقة شديدة التأثير حينما يكون محورها العنصر البشري، حيث يطلب منهم المشاركة للتعامل مع الأزمات التي تواجههم<sup>(٥١)</sup>.

٤- طريقة احتواء الأزمة وتحويل مسارها: وتعتمد هذه الطريقة على محاصرة الأزمة وحصرها في نطاق محدود، وتجميدها عند المرحلة التي وصلت إليها<sup>(٥٢)</sup>.  
وتعد اتصالات الأزمة جزءًا أساسيًا من إجراءات إدارة الأزمة فهي كافة الأنشطة والأدوار الاتصالية التي تتم في المراحل المختلفة من إدارة الأزمة، بحيث تبدأ بإعداد خطة لاتصالات الأزمة يتم تنفيذها بوقوع الأزمة ثم تقييمها بعد انتهائها<sup>(٥٣)</sup>.  
خطوات استراتيجية التعامل مع الأزمات الصحية<sup>(٥٤)</sup>:

١- التقييم البيئي للمستشفيات لتحديد مستوى المستشفيات التابعة للوزارة وتصنيفها إلى ما يلي:

- ✓ مستشفيات في مراكز المواجهة الأولى.
  - ✓ مستشفيات في المراكز التالية للمواجهة.
  - ✓ مستشفيات ووحدات صحية في الخطوط الخلفية.
- ٢- إنشاء شبكة معلومات مركزية بالوزارة من أجل التحكم المركزي وإدارة المعلومات.
- ٣- إعداد سيناريوهات مطروحة عند حدوث الأزمات:
- ✓ إمكانية العمل داخل الموقع والتحرك إليه.
  - ✓ إمكانية إقامة مستشفيات ميدانية بالموقع.
  - ✓ تحديد المستشفيات التي ستتلقى المصابين.
- ٤- إعداد خطة تدريب على السيناريوهات المطروحة.
- ٥- خطة اتصالات مقترحة مع: الجهات الأمنية- وزارة المواصلات- الجيش- الشرطة- الإعلام- الدفاع المدني.
- ٦- إعداد الكوادر اللازمة.
- ٧- تأمين الإمكانيات اللازمة.
- دور الإعلام في إدارة الأزمات:

يجب على الإعلام الالتزام وقت الأزمات بتحقيق وظيفتين<sup>(٥٥)</sup>:

- وظيفة إخبارية: أن يكون الإعلام انعكاسًا لمجتمع الأزمة، بمعنى أن يكون معبرًا عن احتياجات الجمهور وملبيًا لتساؤلاته واحتياجاته وقت الأزمة.

- وظيفة توجيهية: أن يكون الإعلام موجهاً لمجتمع الأزمة، بحيث يحوّل كل فرد من أفراد المجتمع من مجرد متلقٍ سلبي للرسالة الإعلامية إلى متفاعل معها ومتجاوب مع عناصرها ومحقق لأهدافها، من خلال القيام بسلوك معين يتطلبه التعامل مع الأزمة، فضلاً عن إحداث وحدة في الفكر العام للمجتمع، وصياغة اتجاه عام متوافق عليه إزاء الأزمة.

الأسلوب الأمثل للتغطية الإعلامية في إدارة الأزمات والكوارث:

#### ١- إعداد خطة لإدارة الأزمة إعلامياً<sup>(٥٦)</sup>:

يشترط لإعداد خطة لإدارة الأزمة إعلامياً (وقائية أو علاجية) اتخاذ مجموعة خطوات تتلخص فيما يلي:

- ✓ تحديد نوع الأزمة ومراحلها المتوقعة: تمر الأزمة بخمس مراحل أساسية هي:
  - اكتشاف إشارات الإنذار.
  - الاستعداد والوقاية.
  - احتواء الأضرار أو الحد منها.
  - استعادة النشاط.
  - التعلم.
- ✓ تحديد الأهداف العامة والخاصة للخطة الإعلامية في المراحل المختلفة للأزمة.
- ✓ تحديد الجماهير المستهدفة.
- ✓ تحديد الوسائل والإمكانيات المتاحة.
- ✓ إعداد الرسالة الإعلامية: توجد عدة اعتبارات تتعلق بمحتوى الرسالة لا بد من مراعاتها عند التعامل الإعلامي مع الأزمات في مراحلها المختلفة، من أهمها<sup>(٥٧)</sup>:
  - إثارة اهتمام الجمهور لتنشيط عنصر المشاركة.
  - الحرص على صياغة الرسالة بدقة.
  - البساطة والوضوح في صياغة الرسالة لتصل إلى الجمهور العام.
  - أن ترتبط بالاستراتيجية والأهداف العامة المتبعة لمواجهة الأزمة خلال مراحلها المختلفة.

وفي هذا الإطار أشار الباحثون إلى أن هناك عدداً من المعايير التي ينبغي على وسائل الإعلام اتباعها في إدارتها الأزمات، حتى تحظى بأكبر قدر من الثقة والمصداقية، ويأتي في مقدمتها: جمع المعلومات المتعمقة عن الأزمة وأبعادها المختلفة، وتنوع المصادر التي يتم الاعتماد عليها في تغطية جوانب الأزمة، وتوفير إمكانية الانتقال إلى الأماكن



ذات الصلة والعلاقة بالأزمة، إذ يوفر ذلك عنصر المصداقية لدى الجمهور، بحيث لا يمكن أن تؤثر فيه أية إشاعات، والتي يسهل انتشارها في مثل هذه الأوقات، وعدم طرح البيانات والحقائق إلا بعد التأكد من عناصر الدقة والموضوعية والصدق، ومواجهة ما يقدم من أي جهة مفرضة، والرد عليه عملياً من خلال المتابعة الحية والمتوازنة والموضوعية<sup>(٥٨)</sup>.

٢- تنسيق وزارة الإعلام مع الجهات المختلفة في إدارة الأزمات.

٣- الالتزام بمحددات وضوابط مواجهة الأزمات في مراحلها المختلفة<sup>(٥٩)</sup>:

- الدقة وإمداد الرأي العام بالحقائق التفصيلية عن الأزمة.
  - سرعة نشر الحقائق لخلق مناخ صحي يحتوي آثار الأزمة ويواجه الشائعات التي تنشط أثناء الأزمات.
  - التواجد في مناطق الأحداث والاهتمام بالمادة المصورة.
  - الاهتمام بالتقارير والتحليلات والتعليقات الإخبارية عن الأزمة وتطوراتها.
  - البعد عن مبدأ حجب المعلومات أو إخفائها.
  - الاهتمام بعنصر المتابعة المستمرة للأزمة وتداعياتها في المراحل المختلفة.
  - فتح قنوات اتصال مباشرة بين وسائل الإعلام والجمهور لتلبية حاجاتهم.
- أهم الاستراتيجيات الإعلامية لمواجهة الشائعات في المراحل المختلفة للأزمات<sup>(٦٠)</sup>:

- ١- استراتيجية التركيز: ويقصد بها استخدام وسائل إعلامية متعددة لتوصيل رسائل إلى جماهير منتشرة في مناطق جغرافية بعيدة.
- ٢- الاستراتيجية الديناميكية- النفسية: وتتمحور هذه الاستراتيجية التركيز على عوامل إدراكية أو عاطفية للتأثير في الفرد والجماعة، باستخدام استمالات عاطفية.
- ٣- الاستراتيجية الثقافية الاجتماعية: تقترح هذه الاستراتيجية تقديم رسائل إعلامية مقنعة تعيد تحديد المتطلبات الثقافية وقواعد السلوك لدى الأفراد والجماعات داخل المجتمع.
- ٤- استراتيجية الاتصال الوقائي: تعتمد هذه الاستراتيجية على التعاون والتنسيق المسبق بين وسائل الإعلام والمؤسسات التعليمية والتربوية ولجان رصد ومتابعة الشائعات؛ من أجل توعية المواطنين بمفهوم الشائعات والمخاطر الناجمة عنها.

## نتائج الدراسة

جدول (٢): درجة اعتماد النخبة المصرية (عينة الدراسة) على وسائل الإعلام الرسمي والمواقع الرسمية للحكومة في متابعة تطورات الوضع المصري خلال الأزمة

| الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | الإجمالي |     | دائماً |    | أحياناً |    | نادراً |    | قنوات الإعلام الرسمي                  |   |
|-------------------|-----------------|----------|-----|--------|----|---------|----|--------|----|---------------------------------------|---|
|                   |                 | %        | ك   | %      | ك  | %       | ك  | %      | ك  |                                       |   |
| ٠,٦٠٢٢٨           | ٢,٥٨٣٣          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٦٤,٢   | ٧٧ | ٣٠,٠    | ٣٦ | ٥,٨    | ٧  | التلفزيون الرسمي                      | وسائل الإعلام الرسمية التابعة للهيئة الوطنية للإعلام والصحافة |
| ٠,٨٨٠٨٢           | ٢,٣٢٥٠          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٥٦,٧   | ٦٨ | ١٢,٥    | ١٥ | ٢٧,٥   | ٣٣ | الصحف القومية                         |   |
| ٠,٥٥٢٨١           | ١,٦١٦٧          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٣,٣    | ٤  | ٥٥,٠    | ٦٦ | ٤١,٧   | ٥٠ | الإذاعات الحكومية                     |   |
| ٠,٥٥٢٨١           | ٢,٦١٦٧          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٦٥,٠   | ٧٨ | ٣١,٧    | ٣٨ | ٣,٣    | ٤  | الصفحة الرسمية لوزارة الصحة المصرية   | المواقع الرسمية التابعة لوزارة الصحة ومجلس الوزراء            |
| ٠,٨٢٤٩٩           | ٢,٣٤١٧          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٦٠,٠   | ٧٢ | ٢٠,٨    | ٢٥ | ٢٢,٥   | ٢٧ | الصفحة الرسمية لرئاسة مجلس الوزراء    |   |
| ٠,٨٥٧٩٤           | ١,٨٩١٧          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٣١,٧   | ٣٨ | ٢٥,٨    | ٣١ | ٤٢,٥   | ٥١ | موقع رئاسة مجلس الوزراء المخصص للأزمة |   |
| ٠,٧٥٥٥١           | ١,٧٢٥٠          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ١٨,٣   | ٢٢ | ٣٥,٨    | ٤٣ | ٤٥,٨   | ٥٥ | موقع وزارة الصحة                      |   |

تشير بيانات الجدول السابق إلى وسائل الإعلام الرسمي التي يعتمد عليها النخبة (عينة الدراسة) عند متابعة تطورات الوضع المصري أثناء أزمة جائحة كورونا، حيث جاء التلفزيون الرسمي للدولة في مقدمة وسائل الإعلام الرسمي التابعة للهيئة الوطنية للإعلام والصحافة بمتوسط بلغ ٢,٥٨٣٣، وقد يرجع ذلك إلى التطور الأخير الذي حظي به التلفزيون الرسمي للدولة في إطار بروتوكول التعاون بين المتحدة للخدمات الإعلامية والهيئة الوطنية للإعلام، حيث ظهر لأول مرة بث مباشر للنشرة الإخبارية عبر

الفييس بوك، كما تم إطلاق أول برنامج إخباري حوارى تحت اسم (التاسعة مساءً) يتم إذاعته بعد النشرة مباشرةً ويقدمه الإعلاميان (وائل الإبراشي وهبة جلال)، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (عادل عبد الغفار ٢٠٠٣)<sup>(٦١)</sup> والتي توصلت إلى مجيء التلفزيون المصري في مقدمة المصادر الوطنية التي تم الاعتماد عليها في متابعة أحداث الحادي عشر من سبتمبر، كما تتفق مع دراسة (وليد بركات ٢٠٠٣م)<sup>(٦٢)</sup> والتي توصلت إلى أن التلفزيون المصري وقناة الجزيرة كانا في مقدمة القنوات العربية التي يفضل الصفوة التعرض لها، تلاه في الترتيب الصحف القومية بمتوسط بلغ ٢,٣٢٥٠، ثم الإذاعات الحكومية بمتوسط بلغ ١,٦١٦٧.

بينما جاءت الصفحة الرسمية لوزارة الصحة في مقدمة قنوات الاتصال الحكومي التابعة لوزارة الصحة ومجلس رئاسة الوزراء على شبكة الإنترنت، والتي تم اعتماد النخبة عليها في الحصول على المعلومات المتعلقة بالأزمة بمتوسط بلغ ٢,٦١٦٧، وربما يرجع ذلك إلى الرغبة في الحصول على المعلومة الفورية من مصدرها الرسمي، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (مروة شبل ٢٠١٢م)<sup>(٦٣)</sup> والتي توصلت إلى أن الفييس بوك جاء في مقدمة وسائل الاتصال الحديثة التي تابعها النخبة أثناء أزمة الثورة المصرية، تلاها في الترتيب الصفحة الرسمية لرئاسة مجلس الوزراء بمتوسط بلغ ٢,٣٤١٧، الأمر الذي يكشف رواج القنوات الاتصالية الخاصة بالحكومة، واعتمادها على موقع التواصل الاجتماعي (الفييس بوك) في الانتشار ونشر المعلومة في وقت قياسي في ظل هذه الأزمة، وتختلف هذه النتيجة مع دراسة (وسام نصر ٢٠١٠م)<sup>(٦٤)</sup> والتي أثبتت أن ثقافة استخدام الإنترنت في الحصول على المعلومات الخاصة بأزمة أنفلونزا الخنازير لدى الباحثين لا زالت محدودة في مجتمعنا المصري.

وفي هذا الإطار أشارت دراسة (Jin, Liu & Austin<sup>(٦٥)</sup> 2014 أن المؤسسات تحتاج أن تستخدم منصات الإعلام الاجتماعي بانتظام، ولا تنتظر لحدوث الأزمة حتى تكثف من تواجدها، وذلك حتى تستطيع إقامة خط دفاع لها مبني على الثقة والتفاهم مع جمهورها، الأمر الذي يمكنها من محاربة الشائعات بسهولة.

بينما جاء موقع رئاسة مجلس الوزراء المخصص للأزمة في الترتيب الثالث بمتوسط بلغ ١,٨٩١٧، ثم موقع وزارة الصحة الرسمي بمتوسط بلغ ١,٧٢٥٠.

جدول (٣): الأشكال الإخبارية المفضلة لأفراد النخبة في متابعة تطورات الوضع الوبائي في مصر عبر الإعلام الرسمي والمواقع الرسمية للحكومة

| الأنواع الإخبارية                      | ك   | %    |
|--|-----|------|
| التغطية الإخبارية الخاصة               | ٨٥  | ٧٠,٨ |
| النشرات الإخبارية                      | ٧٢  | ٦٠   |
| تقارير وزارة الصحة ومجلس رئاسة الوزراء | ٤٣  | ٣٥,٨ |
| البرامج الحوارية                       | ٣٦  | ٣٠   |
| المؤتمرات الصحفية                      | ٢٩  | ٢٤,٢ |
| الإجمالي                               | ١٢٠ |      |

تشير بيانات جدول (٣) إلى الأشكال الإخبارية المفضلة لأفراد النخبة في متابعة تطورات الأزمة عبر الإعلام الرسمي والمواقع الرسمية للحكومة، حيث جاء في الترتيب الأول التغطية الإخبارية الخاصة بنسبة بلغت ٧٠,٨٪، تلاها النشرات الإخبارية بنسبة ٦٠٪، بينما جاء في الترتيب الثالث تقارير وزارة الصحة ومجلس رئاسة الوزراء بنسبة ٣٥,٨٪، ثم البرامج الحوارية بنسبة ٣٠٪، الأمر الذي يشير إلى افتقارها المصدقية وقت الأزمات بسبب المبالغة والتهويل في تناول، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (عرين الزعي ٢٠٢٠م)<sup>(٦١)</sup> والتي توصلت إلى أن البرامج الحوارية المتخصصة جاءت في المرتبة الثالثة من بين الأشكال الإخبارية المفضلة للنخبة العربية في متابعة الأزمة بنسبة ٢٢٪، بينما جاءت المؤتمرات الصحفية في المرتبة الأخيرة بنسبة بلغت ٢٤,٢٪.

جدول (٤): أهم المضامين التي حرصت النخبة (عينة الدراسة) على متابعتها عبر وسائل الإعلام الرسمي والمواقع الرسمية للحكومة

| أهم المضامين  | ك   | %    |
|---|-----|------|
| قرارات الحكومة لمكافحة الجائحة  | ٩٦  | ٨٠   |
| إحصائيات الإصابة بالفيروس في مصر ودول العالم بوجه عام                 | ٧٢  | ٦٠   |
| أخبار مستشفيات الحجر الصحي وكيفية التعامل مع المصابين                 | ٦٦  | ٥٥   |
| طرق انتقال العدوى وأعراض الإصابة                                      | ٥٧  | ٤٧,٥ |
| طرق الوقاية من الفيروس  | ٥١  | ٤٢,٥ |
| محاولات مراكز البحث العلمي لإيجاد لقاح لذلك الوباء                    | ٢١  | ١٧,٥ |
| جهود وزارة الصحة في الكشف عن الحالات الإيجابية وتوفير الحجر الصحي لهم | ٢١  | ١٧,٥ |
| الإجمالي  | ١٢٠ |      |

تشير بيانات الجدول السابق إلى أهم المضامين التي حرصت النخبة (عينة الدراسة) على متابعتها عبر قنوات الإعلام الرسمي خلال الأزمة، حيث جاء في المرتبة الأولى قرارات الحكومة لمكافحة الجائحة بنسبة بلغت ٨٠٪ من إجمالي مفردات عينة الدراسة، وتعد هذه النتيجة منطقية، فالأهم في هذه الأزمة هو الإجراءات الوقائية التي تتخذها الحكومة لمكافحة الجائحة حفاظاً على أرواح المواطنين حتى تتجاوز مصر تلك المرحلة الحرجة، تلاها إحصائيات الإصابة بالفيروس في مصر ودول العالم بنسبة بلغت ٦٠٪، ثم أخبار مستشفيات الحجر الصحي وكيفية التعامل مع المصابين، وطرق انتقال العدوى وطرق الوقاية منها بنسب متقاربة بلغت ٥٥٪، ٤٧٪، ٤٢،٥٪.

#### ١- النتائج الخاصة بتقييم النخبة لاستراتيجيات الحكومة في إدارة الأزمة: جدول (٥): تقييم النخبة للقرارات الوقائية التي اتخذتها الحكومة في مرحلة ميلاد الأزمة

| الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | الإجمالي |     | درجة التقييم |    |      |    |      |    | قرارات مرحلة ميلاد الأزمة  |
|-------------------|-----------------|----------|-----|--------------|----|------|----|------|----|--|
|                   |                 |          |     | ممتاز        |    | جيد  |    | ضعيف |    |  |
|                   |                 | %        | ك   | %            | ك  | %    | ك  | %    | ك  |  |
| ٠,٩٣٠٣١           | ٢,٠٠٨٢          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٤٢,٣         | ٥٢ | ١٤,٢ | ١٧ | ٤٢,٥ | ٥١ | الحرص على عودة الجالية المصرية العالقين في مدينة ووهان                             |
| ٠,٧٠٤٠٨           | ١,٥٩١٧          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ١٢,٥         | ١٥ | ٣٤,٢ | ٤١ | ٥٣,٣ | ٦٤ | طمأنة السياح إلى أن زيارتها آمنة بالرغم من إصابة ركاب على متن باخرة نيلية بالفيروس |
| ٠,٦٣٣٧٣           | ١,٤٥٨٢          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٧,٥          | ٩  | ٣٠,٨ | ٣٧ | ٦١,٧ | ٧٤ | رفض تأجيل الدراسة بالمدارس والجامعات   |
| ٠,٥١٢٠٤           | ١,٣٠٠٠          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٢,٥          | ٣  | ٢٥,٠ | ٣٠ | ٧٢,٥ | ٨٧ | استمرار الرحلات من وإلى داخل البلاد ما عدا الصين                                   |
| ٠,٨٤٩٩٥           | ٢,٣١٦٧          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٥٦,٧         | ٦٨ | ١٨,٣ | ٢٢ | ٢٥,٠ | ٣٠ | إلزام المؤسسات التعليمية بإيقاف كافة الدورات والأنشطة الثقافية                     |
| ٠,٨٠٥٤٤           | ١,٨٠٠٠          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٢٤,٢         | ٢٩ | ٣١,٧ | ٣٨ | ٤٤,٢ | ٥٣ | استمرار العمل بكافة المؤسسات والمصالح  |
| ٠,٨٦٩٠١           | ٢,٠٣٣٣          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٣٩,٢         | ٤٧ | ٢٥,٠ | ٣٠ | ٣٥,٨ | ٤٣ | زيارة وزيرة الصحة للصين وتقديم الدعم بشحنة من                                      |

| المستلزمات الطبية |        |       |     |      |    |      |    |      |    |  |
|-------------------|--------|-------|-----|------|----|------|----|------|----|--|
| ٠,٦٦٠٨٢           | ٢,٦٨٣٢ | ١٠٠,٠ | ١٢٠ | ٧٩,٢ | ٩٥ | ١٠,٠ | ١٢ | ١٠,٨ | ١٣ | نشر الوعي الصحي<br>بخطورة المرض والوقاية منه<br>بمختلف المدارس<br>والجامعات والمحافظات |

تشير بيانات الجدول السابق إلى تقييم النخبة لمجموعة القرارات الوقائية التي اتخذتها الحكومة في مرحلة ميلاد الأزمة وهي مرحلة اكتشاف إشارات الإنذار المبكر، وتتطلب هذه المرحلة سرعة التعامل مع الأزمة لتقليل المخاطر ومحاولة وأدائها في بدايتها، بدأت هذه المرحلة في مصر منذ انتشار الوباء في مدينة ووهان الصينية وامتداده لعدد من الدول الأوروبية في الفترة من ١٤ / ٢ / ٢٠٢٠م حتى ١٣ / ٣ / ٢٠٢٠م من وجهة نظر الباحثة، حيث كان من أهم الإجراءات التي جاءت في المقدمة بامتياز من وجهة نظر النخبة هو نشر الوعي الصحي بخطورة المرض والوقاية منه بمختلف المدارس والجامعات والمحافظات بمتوسط بلغ ٢,٦٨٣٢، تلاها إلزام المؤسسات التعليمية بإيقاف كافة الدورات والأنشطة الثقافية، بينما كان قرار استمرار الرحلات من وإلى داخل البلاد ما عدا الصين من أضعف القرارات التي اتخذتها الحكومة في هذه المرحلة بمتوسط بلغ ١,٣٠٠٠، تلاه قرار رفض تأجيل الدراسة بالمدارس والجامعات حتى تصدر هاشتاغ تعليق الدراسة المركز الأول، ثم طمأنة السياح إلى أن زيارة مصر آمنة بالرغم من إصابة ركاب على متن باخرة نيلية بالفيروس بمتوسط بلغ ١,٥٩١٧، ولحساب مستوى التقييم في هذه المرحلة تم عمل المقياس التالي:

جدول (٦): مقياس قرارات مرحلة ميلاد الأزمة

| مقياس قرارات مرحلة ميلاد الأزمة | ك   | %     | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---------------------------------|-----|-------|-----------------|-------------------|
| منخفض                           | ٣٧  | ٣٠,٨  | ١,٨١٦٧          | ٠,٦٣٤٨٩           |
| متوسط                           | ٦٨  | ٥٦,٧  |                 |                   |
| مرتفع                           | ١٥  | ١٢,٥  |                 |                   |
| الإجمالي                        | ١٢٠ | ١٠٠,٠ |                 |                   |

يشير المقياس إلى مجيء القرارات بمجملها في مستوى متوسط بنسبة بلغت ٥٦,٧% من إجمالي مفردات عينة الدراسة، وتؤكد هذه النتيجة وجود تراخي من جهة الحكومة ممثلة في وزاراتها المختلفة في اتخاذ بعض القرارات التي كان من المفترض اتخاذها منذ بداية الأزمة؛ منعاً لانتشارها.

جدول (٧): تقييم النخبة للقرارات الوقائية التي اتخذتها الحكومة في مرحلة الاستعداد والوقاية

| الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | الإجمالي |     | درجة التقييم |    |      |    |      |    | قرارات مرحلة الاستعداد والوقاية  |
|-------------------|-----------------|----------|-----|--------------|----|------|----|------|----|--|
|                   |                 |          |     | ممتاز        |    | جيد  |    | ضعيف |    |  |
|                   |                 | %        | ك   | %            | ك  | %    | ك  | %    | ك  |  |
| ٠,٧١٩٤٢           | ٢,٥٥٨٣          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٦٩,٢         | ٨٣ | ١٧,٥ | ٢١ | ١٣,٣ | ١٦ | تعليق الدراسة واللجوء للتعليم الإلكتروني بعد تصدر هاشتاغ تعليق الدراسة في مصر المركز الأول     |
| ٠,٥٩٦٦٨           | ٢,٧١٦٧          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٧٩,٢         | ٩٥ | ١٣,٣ | ١٦ | ٧,٥  | ٩  | إطلاق حملة لتطهير كافة المؤسسات بعد ارتفاع عدد الحالات المصابة                                 |
| ٠,٥٨٢٤٢           | ٢,٧١٦٧          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٧٨,٣         | ٩٤ | ١٥,٠ | ١٨ | ٦,٧  | ٨  | وقف العروض في دور السينما والمسارح للحد من انتشار الفيروس                                      |
| ٠,٦٢٠٨٢           | ٢,٦٢٣٣          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٧٠,٨         | ٨٥ | ٢١,٧ | ٢٦ | ٧,٥  | ٩  | إجراء الفحص الطبي على الركاب القادمين إلى مصر من خلال مكاتب الحجر الصحي المتواجدة بالمطارات    |
| ٠,٩٠٦٨٧           | ٢,٠٣٣٣          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٤٢,٥         | ٥١ | ١٨,٣ | ٢٢ | ٣٩,٢ | ٤٧ | تتبع مسار الحالات الإيجابية وإجراء المسح لجميع الحالات المخالطة لها بعد ١٤ يوم من العزل الذاتي |
| ٠,٦٠٧١٥           | ٢,٦٢٣٣          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٧٠,٠         | ٨٤ | ٢٣,٣ | ٢٨ | ٦,٧  | ٨  | وقف تصدير الكحول والمطهرات ووسائل الوقاية والتعقيم لمدة ٣ أشهر للإفادة منها                    |
| ٠,٧٩٥٦٠           | ٢,٤٢٥٠          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٦١,٧         | ٧٤ | ١٩,٢ | ٢٣ | ١٩,٢ | ٢٣ | تقديم الدعم والمساعدات للدول المتضررة  |
| ٠,٨٣٩٧٩           | ٢,٢٧٥٠          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٥٢,٥         | ٦٣ | ٢٢,٥ | ٢٧ | ٢٥,٠ | ٣٠ | استقبال العائدين من الخارج وتوفير الحجر الصحي لهم  |
| ٠,٦٢٤٢١           | ٢,٧١٦٧          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٨٠,٨         | ٩٧ | ١٠,٠ | ١٢ | ٩,٢  | ١١ | إغلاق المطارات وإيقاف جميع   |

|         |        |       |     |      |    |      |    |      |    |   |
|---------|--------|-------|-----|------|----|------|----|------|----|---|
|         |        |       |     |      |    |      |    |      |    | الرحلات الجوية في البلاد<br>(تعليق رحلات الطيران)   |
| ٠,٧٩٧٠١ | ٢,٤٤١٧ | ١٠٠,٠ | ١٢٠ | ٦٣,٣ | ٧٦ | ١٧,٥ | ٢١ | ١٩,٢ | ٢٣ | فرض حظر تجوال من<br>السابعة مساء حتى السادسة<br>صباحًا  |
| ٠,٥٩٣٨٥ | ٢,٦٨٣٣ | ١٠٠,٠ | ١٢٠ | ٧٥,٠ | ٩٠ | ١٨,٣ | ٢٢ | ٦,٧  | ٨  | إغلاق كافة المحال التجارية<br>والحرفية من ٥ مساء حتى ٦<br>صباحًا مع الغلق التام يومي<br>الجمعة والسبت |
| ٠,٥٤٢٢٦ | ٢,٧٤١٧ | ١٠٠,٠ | ١٢٠ | ٧٩,٢ | ٩٥ | ١٥,٨ | ١٩ | ٥,٠  | ٦  | تنفيذ خطط طوارئ بديلة<br>لضمان سير العمل<br>بالمؤسسات الخدمية   |
| ٠,٧٢٧٥٦ | ٢,٥٩١٧ | ١٠٠,٠ | ١٢٠ | ٧٣,٣ | ٨٨ | ١٢,٥ | ١٥ | ١٤,٢ | ١٧ | غلق جميع المساجد والكنائس<br>مع تعديل صيغة الأذان   |
| ٠,٥٩٣٨٥ | ٢,٦٨٣٣ | ١٠٠,٠ | ١٢٠ | ٧٥,٠ | ٩٠ | ١٨,٣ | ٢٢ | ٦,٧  | ٨  | إغلاق مستشفى المعهد<br>القومي للأورام لظهور حالات<br>من الطاقم الطبي                                  |

تشير بيانات الجدول السابق إلى تقييم النخبة لمجموعة القرارات الوقائية التي اتخذتها الحكومة في مرحلة الوقاية والاستعداد لمواجهة الجائحة، وهي المرحلة التي تتطلب وضع خطط تفصيلية للطوارئ، والارتكاز على الثقة والتفاهم الصريح في التعامل مع الجمهور، بدأت هذه المرحلة في الفترة من ٢٠٢٠/٣/١٤ حتى ٢٠٢٠/٤/٢٢ وتشمل هذه الفترة تخطي مصر حاجز الألف مصاب واكتشاف حالات من أفراد الطاقم الطبي، حيث كان من أهم الإجراءات التي جاءت في المقدمة بامتياز من وجهة نظر النخبة هو تنفيذ خطط طوارئ بديلة لضمان سير العمل بالمؤسسات الخدمية بمتوسط بلغ ٢,٧٤١٧، تلاه قرار (إغلاق المطارات وإيقاف جميع الرحلات الجوية، وإطلاق حملة لتطهير كافة المؤسسات بعد ارتفاع عدد الحالات المصابة) بمتوسط بلغ ٢,٧١٦٧ لكل منهما، بينما كان قرار تتبع مسار الحالات الإيجابية وإجراء المسح لجميع الحالات المخالطة لها بعد ١٤ يوم من العزل الذاتي من أضعف القرارات التي تم اتخاذها في هذه المرحلة من وجهة نظر النخبة بمتوسط بلغ ٢,٠٣٣٣، فعلى الرغم من كون هذا الإجراء تم



اتخاذهُ وفقاً للسيناريو الصيني الذي أقرت الحكومة العمل به؛ إلا أنه من وجهة نظر النخبة كان سبباً في تدهور الحالة الصحية للمصابين وارتفاع عدد الوفيات، تلاه قرار "استقبال العائدين من الخارج" حيث نظر البعض لهذا القرار نظرة إيجابية، من جهة أن مصر من أوائل الدول التي اهتمت بعودة رعاياها، في حين يرى البعض أنه ليس من تعاليم الدين الإسلامي في حال انتشار الوباء ببلد ما، ولحساب مستوى التقييم في هذه المرحلة تم عمل المقياس التالي:

جدول (٧): مقياس قرارات مرحلة الوقاية

| الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | %     | ك   | مقياس قرارات مرحلة الوقاية والاستعداد |
|-------------------|-----------------|-------|-----|---------------------------------------|
| ٠,٥٦٢٠٥           | ٢,٦٩١٧          | ٥,٠   | ٦   | منخفض                                 |
|                   |                 | ٢٠,٨  | ٢٥  | متوسط                                 |
|                   |                 | ٧٤,٢  | ٨٩  | مرتفع                                 |
|                   |                 | ١٠٠,٠ | ١٢٠ | الإجمالي                              |

يشير هذا المقياس إلى مجيء قرارات هذه المرحلة بمجملها في مستوى مرتفع بنسبة بلغت ٧٤,٢% من إجمالي مفردات عينة الدراسة، وفي مستوى متوسط بنسبة ٢٠,٨%، ومستوى منخفض بنسبة ٥,٠%.

جدول (٨): تقييم النخبة للقرارات الوقائية التي اتخذتها الحكومة في مرحلة نضج الأزمة

| الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | الإجمالي |     | درجة التقييم |     |      |    |      |    | قرارات مرحلة (نضج الأزمة) واحتواء الأضرار   |
|-------------------|-----------------|----------|-----|--------------|-----|------|----|------|----|---|
|                   |                 |          |     | ممتاز        |     | جيد  |    | ضعيف |    |   |
|                   |                 | %        | ك   | %            | ك   | %    | ك  | %    | ك  |   |
| ٠,٥٦١١١           | ٢,٧٦٦٧          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٨٣,٣         | ١٠٠ | ١٠,٠ | ١٢ | ٦,٧  | ٨  | تحويل بعض المدن الجامعية والمستشفيات للحجر الصحي  |
| ٠,٩٢٥٨٢           | ٢,٠٠٠٠          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٤٢,٥         | ٥١  | ١٥,٠ | ١٨ | ٤٢,٥ | ٥١ | استخدام الأبحاث كحل بديل لتقييم الطلاب  |
| ٠,٦٩٧٦٩           | ٢,٥٢٥٠          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٦٤,٢         | ٧٧  | ٢٤,٢ | ٢٩ | ١١,٧ | ١٤ | استخدام بلازما دم المتعافين لمعالجة المصابين  |
| ٠,٧٦٣١٢           | ١,٨٥٠٠          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٢٢,٥         | ٢٧  | ٤٠,٠ | ٤٨ | ٣٧,٥ | ٤٥ | الحصول على قرض من صندوق النقد الدولي لمواجهة التأثيرات الاقتصادية للجائحة                                     |
| ٠,٧٩٧٠١           | ٢,٤٤١٧          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٦٣,٣         | ٧٦  | ١٧,٥ | ٢١ | ١٩,٢ | ٢٣ | استمرار العمل بإجراءات حظر التجوال في رمضان، ليبدأ حظر التجوال من التاسعة مساء وحتى السادسة صباح اليوم التالي |
| ٠,٥٩٠٣٠           | ٢,٧٣٣٣          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٨٠,٨         | ٩٧  | ١١,٧ | ١٤ | ٧,٥  | ٩  | تطبيق القانون على من يخالف حظر التجوال وفرض غرامات على عدم ارتداء الكمامات                                    |
| ٠,٨٨١١٤           | ٢,٠٣٣٣          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٤٠,٨         | ٤٩  | ٢١,٧ | ٢٦ | ٣٧,٥ | ٤٥ | فتح باب التطوع لمن يريد خدمة الوطن  |
| ٠,٧١٩٤٣           | ٢,٥٥٨٣          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٦٩,٢         | ٨٣  | ١٧,٥ | ٢١ | ١٣,٣ | ١٦ | تكليف أطباء الامتياز للعمل في المستشفيات الحكومية لمواجهة الأزمة  |

تشير بيانات الجدول السابق إلى تقييم النخبة لمجموعة القرارات الوقائية التي اتخذتها الحكومة في مرحلة (نضج الأزمة) واحتواء الأضرار، وهي المرحلة التي تتطلب تخفيف درجة التهديد والضرر الواقع، حيث يتم فيها اتخاذ قرارات صعبة وسريعة لتصحيح الموقف بسرعة، بدأت هذه المرحلة في الفترة من ٢٣/٤/٢٠٢٠م حتى

٢٢/٥/٢٠٢٠م وهو اليوم الذي وصلت فيه حالات الإصابة إلى ١٥ ألف حالة، وتم اتخاذ قرار التعايش مع تنظيم الإجراءات الاحترازية وتنفيذه بعد عيد الفطر المبارك، وكان من أهم اجراءات هذه المرحلة التي جاءت في المقدمة بامتياز من وجهة نظر النخبة هو تحويل بعض المدن الجامعية والمستشفيات بالمحافظات للحجر الصحي بمتوسط بلغ ٢,٧٦٦٧؛ وذلك للتعامل مع الحالات التي تحولت حالتها من إيجابية إلى سلبية، أو الحالات التي لا تحتاج إلى جهاز تنفس صناعي، وكذلك حالات العائدين من الخارج، تلاه قرار تطبيق القانون على من يخالف حظر التجوال وفرض غرامات على عدم ارتداء الكمامات بمتوسط بلغ ٢,٧٣٢٣، حيث لم يعد الأمر متروكاً لوعي المواطن وسلوكه الذي راهنت عليه الحكومة منذ بداية الأزمة، ثم قرار "تكليف أطباء الامتياز للعمل في المستشفيات الحكومية لمجابهة الأزمة" بمتوسط بلغ ٢,٥٥٨٣، لمواجهة النقص الحاد في الأطباء، وذلك بعد تدريبهم وتأهيلهم للتعامل مع الحالات الطارئة، بينما كان قرار الحصول على قرض من صندوق النقد الدولي لمواجهة التأثيرات الاقتصادية للجائحة من أضعف القرارات التي تم اتخاذها في هذه المرحلة من وجهة نظر النخبة بمتوسط بلغ ١,٨٥٠٠، فبينما ترى الحكومة أن هذا الإجراء الاحترازي جاء لإنقاذ الاقتصاد المصري من هذه الأزمة، والتي تفرض تداعياتها الكبيرة محلياً على قطاعات مثل السياحة والطيران، يرى بعض النخبة أن الحكومة بدلاً من استغلال تلك الجائحة ومحاولتها تأخير سداد أقساط القروض وتخفيف الفوائد؛ فإنها تزيد من أعباء الأجيال القادمة، تلاه قرار استخدام الأبحاث كحل بديل لتقييم الطلاب بمتوسط بلغ ٢,٠٠٠٠، وذلك بسبب التجمعات التي نتجت عنه أثناء تسليم البحث بالنسبة لطلبة المدارس، بالإضافة إلى ضعف الإمكانيات المادية والمهارية التي تمكن طلبة المدارس والجامعات معاً من إجراء البحث. وبالنظر إلى مستوى القياس وجدت الباحثة أن قرارات هذه المرحلة في مجملها جاءت في مستوى مرتفع بنسبة بلغت ٦٨,٣٪.

جدول (٩): تقييم النخبة لقرار التعايش مع الفيروس وتخفيف الإجراءات تدريجيًا

| الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | %     | ك   | تقييم النخبة لقرار التعايش |
|-------------------|-----------------|-------|-----|----------------------------|
| ١,١٨٥٠٨           | ٢,١٢٥٠          | ٤٥,٨  | ٥٥  | جيد                        |
|                   |                 | ٢١,٧  | ٢٦  | جيد جداً                   |
|                   |                 | ١٨,٣  | ٢٢  | ممتاز                      |
|                   |                 | ١٤,٢  | ١٧  | ضعيف                       |
|                   |                 | ١٠٠,٠ | ١٢٠ | الإجمالي                   |

تشير بيانات الجدول السابق إلى تقييم النخبة لقرار التعايش مع الفيروس مع اتخاذ كافة التدابير الوقائية، حيث جاء في مستوى جيد بنسبة بلغت ٤٥,٨٪، بينما يرى ٢١,٧٪ أنه قرار جيد جداً، في حين يرى ١٨,٣٪ أنه قرار ممتاز، بينما يرى ١٤,٢٪ أنه قرار ضعيف، ربما يرجع هذا التقييم إلى اختلاف وجهات النظر، حيث يرى البعض أن قرار التعايش اتجاه عالمي حتى لا ينهار الاقتصاد تم اتخاذه من قبل العديد من الدول في إطار عدد من التوصيات الصادرة عن منظمة الصحة العالمية، وفي ظل مجموعة من الإجراءات الاحترازية التي اتخذتها الحكومة وقامت على تطبيقها، والتي من أهمها: ارتداء الكمامة بشكل إجباري في جميع المنشآت الحكومية ووسائل المواصلات العامة والخاصة وفرض عقوبات لغير الملتزمين، بينما يرى البعض الآخر أن الوضع الوبائي في مصر في مرحلة الذروة وغير مستقر، وتخفيف الإجراءات يجب أن لا يتم قبل السيطرة والتحكم في الوضع. بينما ترى الباحثة أن إعادة الوضع إلى الحالة الطبيعية، واتخاذ إجراءات تصحيحية والتكيف مع الحدث والأوضاع الجديدة ما هي إلا استراتيجية من استراتيجيات إدارة الأزمات الطويلة والمستمرة، وقد حان وقتها، والمطلوب هو تحقيق التوازن بين الاقتصاد والإجراءات الاحترازية، بحيث تكون الأولوية للحفاظ على حياة الناس، وعودة الحياة لن يتحقق بشكل سليم ومطمئن إلا من خلال توفير أدوات الوقاية الشخصية مجاناً للمواطنين، وبذلك نتفاد السلوكيات السلبية التي من الممكن أن تظهر خوفاً من الإجراء القانوني المتخذ أكثر من الخوف على النفس، كما يحسب للحكومة كافة الإجراءات الاحترازية التي تم اتخاذها من أجل التعايش الآمن والتمثلة في: زيادة عدد مستشفيات الفرز والعزل الجزئي إلى أكثر من ٣٥٠، واستخدام تطبيق إلكتروني (صحة مصر) عبر الهاتف لتقديم الإرشادات للمصابين عن العزل المنزلي، بالإضافة إلى مبادرة "مستشفى أهالينا" التطوعية لمساعدة مرضى كورونا من خلال أطباء متخصصين.

ولقد جاء "دفع عجلة الإنتاج" في مقدمة الأسباب التي دفعت الحكومة إلى اتخاذ هذا القرار من وجهة نظر النخبة بنسبة بلغت ٥٧,٥٪، بينما تلاه سبب "لمصلحة رجال الأعمال والمستثمرين" بنسبة بلغت ٣٧,٥٪ (ملاحق الدراسة جدول (١)).

جدول (١٠):

اتجاهات النخبة نحو القرارات الوقائية التي اتخذتها الحكومة في مختلف مراحل الأزمة

| الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | الإجمالي |     | درجة الموافقة |    |       |    |       |    | العبارات   |
|-------------------|-----------------|----------|-----|---------------|----|-------|----|-------|----|--|
|                   |                 |          |     | موافق         |    | محايد |    | معارض |    |  |
|                   |                 | %        | ك   | %             | ك  | %     | ك  | %     | ك  |  |
| ٠,٧٧٩٦٠           | ٠,٣٢٥٠          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٥١,٧          | ٦٢ | ٢٩,٢  | ٣٥ | ١٩,٢  | ٢٣ | قرارات فورية وحاسمة جاءت وفقاً لمستجدات الأحداث وتطور الأزمة                         |
| ٠,٨٤٣١٢           | ٠,٠٥٨٣          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٣٨,٣          | ٤٦ | ٢٩,٢  | ٣٥ | ٣٢,٥  | ٢٩ | قرارات مناسبة جاءت بعد فوات الأوان وما تتطلبه كل مرحلة                               |
| ٠,٩٠١٨٧           | -<br>٠,٠٤١٧     | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٣٨,٣          | ٤٦ | ١٩,٢  | ٢٣ | ٤٢,٥  | ٥١ | قرارات غير جديرة اتسمت بالتهوين من شأن الأزمة وتأثيراتها ونتائجها                    |
| ٠,٦٩٧٩٤           | ٠,٥١٦٧          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٦٣,٣          | ٧٦ | ٢٥,٠  | ٣٠ | ١١,٧  | ١٤ | قرارات موضوعية تنبئ عن الاعتراف الواضح بحجم وقوة التحديات                            |
| ٠,٦٩٨٠٩           | ٠,٤٩١٧          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٦٠,٨          | ٧٣ | ٢٧,٥  | ٣٣ | ١١,٧  | ١٤ | اعتمدت على تبني سياسات القوة الناعمة   |
| ٠,٦٨١٨٥           | -<br>٠,٥٧٥٠     | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ١٠,٨          | ١٣ | ٢٠,٨  | ٢٥ | ٦٨,٣  | ٨٢ | اتسمت بالميل لاستعمال القوة المضرة   |
| ٠,٧٧٥٦٤           | ٠,٣٥٨٣          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٥٤,٢          | ٦٥ | ٢٧,٥  | ٣٣ | ١٨,٣  | ٢٢ | قرارات حكيمة اعتمدت على تحديد الأهمية النسبية للأولويات المتعلقة بالأزمة             |
| ٠,٨٨٣٠٤           | ٠,٠٤١٧          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٤٠,٨          | ٤٩ | ٢٢,٥  | ٢٧ | ٣٦,٧  | ٤٤ | ذات رؤية محدودة للأمور والنظرة القاصرة للمؤثرات الداخلية دون الاستناد لشمولية الموقف |
| ٠,٦٥٤٦٠           | ٠,٣٤١٧          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٤٤,٢          | ٥٣ | ٤٥,٨  | ٥٥ | ١٠,٠  | ١٢ | اتسمت بالتوازن بين عجلة الإنتاج والاحتياطات الاحترازية                               |
| ٠,٥٨٩١٢           | ٠,٦٥٠٠          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٧٠,٨          | ٨٥ | ٢٣,٣  | ٢٨ | ٥,٨   | ٧  | احتمت على وعي المواطن وسلوكياته دون تطبيق  |

| القانون من البداية   |    |      |    |      |    |      |     |       |        |         |
|--|----|------|----|------|----|------|-----|-------|--------|---------|
| اهتمت بتوفير سيناريوهات الحماية اللازمة لكل المجالات                 | ١٠ | ٨,٣  | ٢٢ | ١٨,٣ | ٨٨ | ٧٣,٣ | ١٢٠ | ١٠٠,٠ | ٠,٦٥٠٠ | ٠,٦٣٠٤٦ |
| ركزت على الاهتمام بالمجال الصحي على حساب المجالات الأخرى             | ٤٢ | ٣٥,٠ | ٣٦ | ٣٠,٠ | ٤٢ | ٣٥,٠ | ١٢٠ | ١٠٠,٠ | ٠,٠٠٠٠ | ٠,٨٤٠١٧ |
| تراعى مطالب واحتياجات الفئات المختلفة من الجمهور                     | ٩  | ٧,٥  | ٢٧ | ٢٢,٥ | ٨٤ | ٧٠,٠ | ١٢٠ | ١٠٠,٠ | ٠,٦٢٥٠ | ٠,٦٢٢٥٨ |
| قرارات عقيمة لم تمكن من السيطرة على اتجاه تحرك الأزمة                | ٨١ | ٦٧,٥ | ٢٦ | ٢١,٧ | ١٣ | ١٠,٨ | ١٢٠ | ١٠٠,٠ | ٠,٥٦٦٧ | ٠,٦٨٢٧٢ |
| ساعدت القرارات على خفض سرعة اندفاع الأزمة                            | ١٣ | ١٠,٨ | ٢٧ | ٢٢,٥ | ٨٠ | ٦٦,٧ | ١٢٠ | ١٠٠,٠ | ٠,٥٥٨٣ | ٠,٦٨٣٤٩ |
| تدل على التخطيط السليم لإعادة هيكلة الموارد البشرية والمادية المتاحة | ١١ | ٩,٢  | ٣٦ | ٣٠,٠ | ٧٣ | ٦٠,٨ | ١٢٠ | ١٠٠,٠ | ٠,٥١٦٧ | ٠,٦٦٠٨٣ |
| تدل على التخطيط العشوائي للتعامل مع الأزمة                           | ٦٨ | ٥٦,٧ | ٢٩ | ٢٤,٢ | ٢٣ | ١٩,٢ | ١٢٠ | ١٠٠,٠ | ٠,٣٧٥٠ | ٠,٧٨٩٢٤ |
| يوجد تضارب في القرارات الحكومية                                      | ٩٥ | ٧٩,٢ | ١٦ | ١٣,٣ | ٩  | ٧,٥  | ١٢٠ | ١٠٠,٠ | ٠,٧١٦٧ | ٠,٥٩٦٦٨ |
| يوجد تكامل وتنسيق في الاداء بين الوزارات                             | ٩  | ٧,٥  | ١٩ | ١٥,٨ | ٩٢ | ٧٦,٧ | ١٢٠ | ١٠٠,٠ | ٠,٦٩١٧ | ٠,٦٠٥٢٤ |

تؤكد نتائج هذا الجدول الذي يشير إلى اتجاهات النخبة نحو القرارات الوقائية التي اتخذتها الحكومة في مختلف مراحل الأزمة ما توصلت إليه نتائج التقييم السابقة، حيث حازت العبارات الإيجابية على أعلى النسب، تصدرها عبارة "يوجد تكامل وتنسيق في الأداء بين الوزارات" بمتوسط حسابي بلغ ٠,٦٩١٧، تلاها عبارة "اهتمت بتوفير سيناريوهات الحماية اللازمة لكل المجالات" بمتوسط بلغ ٠,٦٥٠٠، ثم عبارة "تراعى مطالب واحتياجات الفئات المختلفة من الجمهور" بمتوسط بلغ ٠,٦٢٥٠، حيث اتضح ذلك من خلال الجهود والمبادرات التي قامت بها مختلف الوزارات من أجل مكافحة

الجائحة، على سبيل المثال: جهود وزارة الداخلية في ضبط مستغلي الأزمة، جهود وزارة القوى العاملة في دعم العمالة اليومية المتضررة، جهود القوات المسلحة في توفير الاحتياجات الغذائية والمستلزمات الطبية، محاولات مراكز البحث العلمي لإيجاد لقاح لذلك الوباء، جهود وزارة الصحة في الكشف عن الحالات الإيجابية وتوفير الحجر الصحي لهم، ضخ ٢٠ مليار لصالح البورصة ودعم قطاعي السياحة والبنوك من جانب الحكومة، بالإضافة إلى مبادرات مؤسسات المجتمع المدني لمجابهة الفيروس، الأمر الذي يؤكد تكاتف الجميع من أجل تخفيف الضرر والتهديد الواقع.

بينما جاء في الترتيب الرابع عبارة "ساعدت القرارات على خفض سرعة اندفاع الأزمة" بمتوسط حسابي بلغ ٠,٥٥٨٣، حيث تعتبر جائحة كورونا من الأزمات التي تتطور بالتدرج ولا تختفي سريعاً؛ ومن هنا كان دور الحكومة في استيعاب دلالات إشارات كل مرحلة من مراحل تطور الأزمة والتعامل معها بتعديل الخطة الموجودة لمواجهةها، من أجل أن تبطئ من انتشار الفيروس وتفشيهِ بين المواطنين، وبالفعل حدث ذلك وإن كان هناك تراخٍ بعض الشيء، فمما لا شك فيه أن عامل السرعة وحسم القرارات بلا تردد أهم عنصر في إدارة الأزمات، فكل دقيقة لها قيمتها.

في حين جاءت عبارة "احتكمت على وعي المواطن وسلوكياته دون تطبيق القانون من البداية" في مقدمة العبارات السلبية بمتوسط بلغ ٠,٦٥٠٠، تلاها عبارة "اعتمدت على تبني سياسات القوة الناعمة" بمتوسط بلغ ٠,٤٩١٧، ثم عبارة "قرارات مناسبة جاءت بعد فوات الآوان" وما تتطلبه كل مرحلة" بمتوسط بلغ ٠,٠٥٨٣، وهذا ما يؤكد حالة التردد التي اتسمت بها الحكومة في اتخاذ قرارات فورية وعاجلة في التوقيت المناسب، حيث جاء تطبيق القانون في مرحلة متأخرة، فالاعتماد على وعي المواطن بأسلوب المفاجأة في إدارة الأزمات لن يجدي، خاصةً أن بناء الوعي الصحي وإدراك الإنسان ووعيه بضرورة حماية نفسه والآخرين من الأمراض الوبائية يجب أن يكون لب العملية التعليمية التي تضطلع بها المدارس والجامعات أثناء إعداد أجيال المستقبل، كما توصلت (نادية سمعان ٢٠١٠م)<sup>(٧)</sup> في دراستها، لذلك كان التراخي في تطبيق القانون سبباً من أسباب تفشي الأزمة، بالإضافة إلى تردد الحكومة دائماً في اتخاذ قرارات عاجلة، ألا تستطيع الحكومة اتخاذ قرار سريع لمواجهة الأزمة دون تردد، فقرار تعليق المدارس والجامعات جاء من الرئيس، بعد تصاعد ردود أفعال سلبية من جانب المواطنين، كذلك قرار تحمل الدولة نفقات الحجر الصحي للعائدين من الخارج جاء من الرئيس بعد غضب المواطنين دون أي تضامن أو توجيه من الإعلام المصري.

ولحساب مستوى الاتجاه بشكل عام تم عمل المقياس التالي:

جدول (١١):

مقياس اتجاهات النخبة نحو القرارات الوقائية التي اتخذتها الحكومة في مختلف مراحل الأزمة

| مقياس الاتجاه | ك   | %     | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---------------|-----|-------|-----------------|-------------------|
| سلبى          | ١١  | ٩,٢   | ٠,٤٣٣٣          | ٠,٦٥٧٦٤           |
| محايد         | ٤٦  | ٣٨,٣  |                 |                   |
| إيجابى        | ٦٣  | ٥٢,٥  |                 |                   |
| الإجمالي      | ١٢٠ | ١٠٠,٠ |                 |                   |

يشير الجدول إلى تصدر الاتجاه الإيجابي بنسبة بلغت ٥٢,٥%، تلاه الاتجاه المحايد

بنسبة بلغت ٣٨,٣%، وأخيراً الاتجاه السلبى بنسبة ٩,٢%.

جدول (١٢):

لاستراتيجيات الاتصالية التي استخدمتها الحكومة في إدارة أزمة كورونا من وجهة نظر النخبة

| الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | الإجمالي |     | درجة الموافقة |     |       |    |       |    | الاستراتيجيات الاتصالية   |
|-------------------|-----------------|----------|-----|---------------|-----|-------|----|-------|----|---|
|                   |                 |          |     | موافق         |     | محايد |    | معارض |    |   |
|                   |                 |          |     | %             | ك   | %     | ك  | %     | ك  |   |
| ٠,٥٠٠٣٥           | ٠,٧٩١٧          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٨٣,٣          | ١٠٠ | ١٢,٥  | ١٥ | ٤,٢   | ٥  | الإفصاح عن الوباء وخطورته وكيفية التعامل معه  |
| ٠,٨٧٧٣١           | ٠,١٠٨٣          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٤٤,٢          | ٥٣  | ٢٢,٥  | ٢٧ | ٢٣,٣  | ٤٠ | التقليل من شأن الأزمة وتأثيراتها  |
| ٠,٦٩٦٣٣           | ٠,٥٥٠٠          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٦٦,٧          | ٨٠  | ٢١,٧  | ٢٦ | ١١,٧  | ١٤ | تحويل اللوم إلى المواطنين بسبب سلوكياتهم  |
| ٠,٧٢١٧٦           | ٠,٥٠٨٣          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٦٤,٢          | ٧٧  | ٢٢,٥  | ٢٧ | ١٣,٣  | ١٦ | تقديم الأزمة على أنها جائحة مأساوية ونكبة على الجميع                                      |
| ٠,٧٧٤٩٦           | ٠,٠٦٦٧          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٢٦,٧          | ٣٢  | ٣٣,٣  | ٤٠ | ٤٠,٠  | ٤٨ | الاعتراف بالخطأ والاعتذار   |
| ٠,٧٨١٠٢           | ٠,١٩١٧          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٤١,٧          | ٥٠  | ٣٥,٨  | ٤٣ | ٢٢,٥  | ٢٧ | الاهتمام بردود أفعال الجمهور الداخلي وإطلاعه على حقيقة الموقف                             |
| ٠,٧٤٦٥٦           | ٠,٣٢٥٠          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٤٩,٢          | ٥٩  | ٣٤,٢  | ٤١ | ١٦,٧  | ٢٠ | عقد المؤتمرات الصحفية لمتابعة تطورات الأزمة والرد على الشائعات المثارة من الإعلام الخارجي |



تشير بيانات الجدول السابق إلى الاستراتيجيات الاتصالية التي استخدمتها الحكومة في إدارة أزمة جائحة كورونا من وجهة نظر النخبة، حيث جاء في الترتيب الأول استراتيجية تقديم المعلومات المتمثلة في "الإفصاح عن الوباء وخطورته وكيفية التعامل معه" بمتوسط بلغ ٠,٧٩١٧، وذلك من خلال نشر الوعي بطرق انتقال العدوى وأعراض الإصابة وطرق الوقاية ووسائل التواصل، ولعل ذلك يؤكد على اهتمام الحكومة بنقل كل ما يتعلق بالأزمة، وقد اتضح ذلك في المرحلة الثانية من إدارة الأزمة بشكل كبير؛ لأن في حالة التعتيم والتجاهل يلجأ المواطنون إلى الحصول على معلوماتهم من مصادر أخرى، قد تكون سبباً في نشر البلبلة وإحداث الفوضى، الأمر الذي يؤدي إلى الإضرار بسمعة الدولة.

بينما جاء في المرتبة الثانية استراتيجية "تحويل اللوم إلى المواطنين بسبب سلوكياتهم" بمتوسط بلغ ٠,٥٥٠٠، ويرجع ذلك إلى عدم التزام المواطنين بالإجراءات الاحترازية والتزامهم على الأسواق والمحلات، خاصةً بعد أن طلبت الحكومة منهم التعامل مع شهر رمضان هذا العام بأنه شهر استثنائي بسبب فيروس كورونا، لكنهم لم يستجيبوا، بينما جاءت "تقديم الأزمة على أنها جائحة مأساوية ونكبة على الجميع" في المرتبة الثالثة بمتوسط بلغ ٠,٥٠٨٣، وغالبًا ما تلجأ الحكومات إلى هذه الاستراتيجية للتقليل من حدة إلقاء اللوم عليها في إدارة الأزمة، بالفعل كانت نكبة على جميع دول العالم، إلا أن هناك بعض الدول التي نجحت بفاعلية في مواجهة الوباء، وهي الدول التي تبنت إجراءات صارمة منذ اللحظة الأولى، وفرضت عقوبات على المخالفين للإجراءات الاحترازية من المواطنين وغير المواطنين، تلاها في الترتيب استراتيجية "عقد المؤتمرات الصحفية" بمتوسط بلغ ٠,٣٢٥٠، لمتابعة تطورات الأزمة والرد على الشائعات المثارة من الإعلام الخارجي والجماعات الإرهابية، وقد تم ذلك في بداية الأزمة قبل ارتفاع حدتها، وذلك لبناء تواصل مع الجمهور والإعلام خاصةً في حالة انتشار الشائعات للرد عليها، ومن أهم الشائعات التي تصدت لها وزارتا الصحة والإعلام، وعمل الإعلام الخارجي على ترويجها عن مصر في بداية الأزمة بهدف زعزعة الأمن العام وإثارة الفتنة وبت روح الإحباط بين المواطنين، شائعة صحيفة الجارديان التي ترتب عليها سحب اعتماد المراسلة التابعة لها.

ومن الاستراتيجيات الإيجابية التي احتلت متوسطات ضعيفة استراتيجية "الاهتمام بردود أفعال الجمهور الداخلي وإطلاعه على حقيقة الموقف" بمتوسط بلغ ٠,١٩١٧، الأمر الذي يؤكد على ضرورة اهتمام الحكومة بمبادرة التواصل وتقييم جميع ردود أفعال الجمهور والاستجابة لها، بينما جاءت "استراتيجية الاعتراف بالخطأ والاعتذار" بمتوسط

سلبى بلغ -0.667، مما يشير إلى عدم استخدام الحكومة لهذه الاستراتيجية الفعالة، الأمر الذي يؤدي إلى اعتقاد الجماهير بأن الحكومة تخفي أخطاءً كبيرة، وبذلك تزداد انتقاداتهم السلبية وتتشكل اتجاهات سلبية لدى الرأي العام، ولقد أكد ذلك دراسة Byrd 2012<sup>(٧٨)</sup> التي أشارت إلى أهمية استراتيجية الاعتذار، وإظهار الامتثال للجمهور وقت الأزمات، في خلق اتجاهات إيجابية وتقليل حدة الشعور بالغضب وزيادة درجة التعاطف مع المسؤولين.

وتعد استراتيجية "التقليل من شأن الأزمة وتأثيراتها" من الاستراتيجيات السلبية التي جاءت بمتوسط ضعيف بلغ 0.1083، حيث اتضح ذلك جلياً في مرحلة ميلاد الأزمة فقط؛ ولكنه لم يدم طويلاً بسبب خطورة الموقف، وقد تمثل ذلك في التقليل من شأن الضرر الذي أحدثته الأزمة مقارنةً بالدول الأخرى، وذلك نتيجة لنقص المعلومات بشأن هذا الوباء الذي نتج عنه حالة من التخبط والارتباك.

جدول (١٣): الأساليب الإدارية التي استخدمتها الحكومة في إدارة أزمة كورونا

| الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | الإجمالي |     | درجة الاستخدام |    |              |    |             |    | الأساليب الإدارية  |
|-------------------|-----------------|----------|-----|----------------|----|--------------|----|-------------|----|--|
|                   |                 |          |     | إلى حد كبير    |    | إلى حد متوسط |    | إلى حد ضعيف |    |  |
|                   |                 |          |     | %              | ك  | %            | ك  | %           | ك  |  |
| 0.07394           | 0.7000          | 100.0    | 120 | 75.8           | 91 | 18.3         | 22 | 5.8         | 7  | محاولة تطوير الأزمة والعمل على عدم انتشارها في أجزاء البلاد المختلفة |
| 0.0626            | 0.7500          | 100.0    | 120 | 78.3           | 94 | 18.3         | 22 | 3.3         | 4  | الاعتماد على المختصين والمستشارين لتجزئة الأزمة وخفض سرعة انتشارها   |
| 0.04226           | 0.6583          | 100.0    | 120 | 69.2           | 83 | 27.5         | 33 | 3.3         | 4  | تفريغ الأزمة وإيجاد سيناريوهات بديلة لها                             |
| 0.71002           | 0.5083          | 100.0    | 120 | 63.3           | 76 | 24.2         | 29 | 12.5        | 15 | المشاركة الديمقراطية للتعامل مع الأزمة                               |
| 0.09030           | 0.5667          | 100.0    | 120 | 61.7           | 74 | 33.3         | 40 | 5.0         | 6  | الاعتماد على الاحتياطي التعويبي لمواجهة الأزمة                       |
| 0.73788           | 0.2917          | 100.0    | 120 | 45.8           | 55 | 37.5         | 45 | 16.7        | 20 | تصعيد الأزمة لفك كتل المواطنين وتقليل الضغط                          |

|  |    |      |    |      |    |      |     |       |        |         |
|--|----|------|----|------|----|------|-----|-------|--------|---------|
| التخطيط العلمي<br>والمتكامل للتعامل مع<br>الأزمة | ٢  | ١,٧  | ٤٥ | ٣٧,٥ | ٧٣ | ٦٠,٨ | ١٢٠ | ١٠٠,٠ | ٠,٥٩١٧ | ٠,٥٢٦٥٤ |
| تقديم الدعم والمساعدة<br>للفئات المتضررة         | ١٢ | ١٠,٠ | ٢٤ | ٢٠,٠ | ٨٤ | ٧٠,٠ | ١٢٠ | ١٠٠,٠ | ٠,٦٠٠٠ | ٠,٦٦٦١١ |

تشير بيانات الجدول السابق إلى الأساليب الإدارية التي استخدمتها الحكومة في إدارة أزمة جائحة كورونا، حيث جاء في الترتيب الأول بدرجة كبيرة أسلوب "الاعتماد على المختصين والمستشارين لتجزئة الأزمة وخفض سرعة انتشارها" بمتوسط بلغ ٠,٧٥٠٠، ويتضح ذلك جلياً حينما أصدر الرئيس السيسي قراراً بتعيين الدكتور محمد تاج الدين مستشاراً لشؤون الصحة والوقاية، فالاعتماد على المختصين لتحديد التصرف المطلوب للتعامل مع الأزمات وحلها بالشكل العلمي السليم يعد أسلوباً من الأساليب الحديثة في إدارة الأزمات، تلاه في الترتيب أسلوب "محاولة تطويق الأزمة والعمل على عدم انتشارها في أجزاء البلاد المختلفة" بمتوسط بلغ ٠,٧٠٠٠، ثم أسلوب "تفريغ الأزمة وإيجاد سيناريوهات بديلة لها" بمتوسط بلغ ٠,٦٥٨٣، ويتضح ذلك أيضاً من خلال تتبع الدقيق لمسار كل شخص مصاب التقى بأشخاص آخرين يُحتمل إصابتهم بالفيروس، بالإضافة إلى عزل بعض المناطق التي أصبحت بؤرة لتفشي الفيروس، فضلاً عن إعطاء أجازات للموظفين المشتبه بإصابتهم، وأصحاب الأمراض المزمنة والموظفات اللاتي لديهن أطفال أقل من ١٢ عام، وتنفيذ خطط طوارئ بديلة لسير العمل بالمؤسسات الحكومية بطريقة تضمن التباعد الاجتماعي وعدم الازدحام، بينما جاء أسلوب "عرض الشفقة وتقديم الدعم والمساعدة للفئات المتضررة" في المرتبة الرابعة بمتوسط بلغ ٠,٦٠٠٠، الأمر الذي يشير إلى عدم التهرب من المسؤولية، لأنه الحل والفرصة لتحسين الثقة بين الشعب والدولة بأجهزتها المختلفة، ويعزز الانتماء إليها، في حين جاء أسلوب "التخطيط العلمي والمتكامل للتعامل مع الأزمة" في المرتبة الخامسة بمتوسط بلغ ٠,٥٩١٧. حيث يعد إعداد الخطط والبرامج، وإعادة هيكلة الموارد البشرية والمادية المتاحة؛ لتوفير الحماية اللازمة لكل مجالات الأزمة وترتيب أسبقياتها من المفاتيح الأساسية لتحقيق البقاء في مواقف الأزمات، وتقليل الخسائر، تلاه أسلوب "الاعتماد على الاحتياطي التعبوي لمواجهة الأزمة" بمتوسط بلغ ٠,٥٦٦٧، ثم أسلوب "المشاركة الديمقراطية للتعامل مع الأزمة" بمتوسط بلغ ٠,٥٠٨٣، وبالفعل تكاتف جموع أبناء الشعب حكومة وشعباً ومؤسسات من أجل مجابهة الوباء والحفاظ على النفس البشرية، مبادرات وحملات توعوية تسابق الزمن لمحاربة الأزمة، بينما جاء في الترتيب الأخير أسلوب "تصعيد الأزمة لفك تكتل

المواطنين وتقليل الضغط" بمتوسط بلغ ٢٩١٧،٠، وذلك حينما حذرت الحكومة من بلوغ المرحلة الثالثة من انتشار الوباء وبلوغ القدرة الاستيعابية القصوى للمستشفيات؛ وذلك لحث المواطنين على الالتزام بأساليب الوقاية.

٢- تقييم النخبة لاستراتيجيات الإعلام الرسمي والمواقع الرسمية للحكومة في معالجة الأزمة:

جدول (١٣): مدى فاعلية الوظائف التي مارسها الإعلام الرسمي في معالجة الأزمة

| الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | الإجمالي |     | درجة الفاعلية |     |        |    |       |    | وظائف الإعلام أثناء الأزمة   |
|-------------------|-----------------|----------|-----|---------------|-----|--------|----|-------|----|--|
|                   |                 |          |     | كبيرة         |     | متوسطة |    | ضعيفة |    |  |
|                   |                 |          |     | %             | ك   | %      | ك  | %     | ك  |  |
| ٠,٤٧٩١٩           | ٢,٨٢٥٠          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٨٦,٧          | ١٠٤ | ٩,٢    | ١١ | ٤,٢   | ٥  | التوعية بخطورة الوباء وكيفية الوقاية                                       |
| ٠,٦٨٥٧٩           | ٢,٠١٦٧          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٢٤,٢          | ٢٩  | ٥٣,٣   | ٦٤ | ٢٢,٥  | ٢٧ | تفعيل الدور الرقابي ورصد السلوكيات السلبية لاستغلال البعض للأزمة           |
| ٠,٥١٠٢٣           | ٢,٧٤١٧          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٧٧,٥          | ٩٣  | ١٩,٢   | ٢٣ | ٣,٣   | ٤  | كسب التأييد لجهود الدولة في مكافحة الوباء وخلق وعي الجمهور بها             |
| ٠,٦١٨٩٧           | ١,٨٩١٧          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ١٤,٢          | ١٧  | ٦٠,٨   | ٧٣ | ٢٥,٠  | ٣٠ | تقييم جهود الدولة في إدارة الأزمة  |
| ٠,٥١٠٢٣           | ٢,٧٤١٧          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٧٧,٥          | ٩٣  | ١٩,٢   | ٢٣ | ٣,٣   | ٤  | بث روح المسؤولية المجتمعية لمكافحة الوباء                                  |
| ٠,٧٨١٠٣           | ١,٩٤١٧          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٢٧,٥          | ٣٣  | ٣٩,٢   | ٤٧ | ٣٣,٣  | ٤٠ | الإخبار الفوري بتطورات الوضع   |
| ٠,٧٠٩٢٨           | ٢,٥٣٣٣          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٦٥,٨          | ٧٩  | ٢١,٧   | ٢٦ | ١٢,٥  | ١٥ | طمأنة الجمهور بتجاوز الحالة الراهنة إذا ما تم تظافر الجهود والأخذ بالأسباب |
| ٠,٦٨٣٤٩           | ٢,٣٥٨٣          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٤٧,٥          | ٥٧  | ٤٠,٨   | ٤٩ | ١١,٧  | ١٤ | محاربة الشائعات بالمصادر الموثوقة  |

تشير بيانات الجدول السابق إلى مقياس فاعلية الوظائف التي مارسها الإعلام الرسمي في معالجة الأزمة، حيث جاء في الترتيب الأول من حيث الفاعلية وظيفه "التوعية بخطورة الوباء وكيفية الوقاية" بمتوسط بلغ ٢,٨٢٥٠، تلاه وظيفتنا "بث روح المسؤولية المجتمعية لمكافحة الوباء" و"كسب التأييد لجهود الدولة وخلق وعي الجمهور بها" بمتوسط بلغ ٢,٧٤١٧ لكل منهما، ثم جاء في الترتيب الثالث وظيفه "طمأنة الجمهور بتجاوز الحالة الراهنة إذا ما تم تضافر الجهود والأخذ بالأسباب" بمتوسط بلغ ٢,٥٣٣٣، الأمر الذي يدل على أن الإعلام الرسمي للحكومة جسّد حلقة الوصل الفعالة بين الحكومة والجمهور، وذلك بالمتابعة المستمرة لطبيعة الإجراءات الوقائية المتخذة ونقلها برسالة واضحة وبسيطة مكنت الجمهور من الإحاطة بأبعاد الأزمة، واستعراض مستجدات وأرقام ونسب انتشار هذا الوباء من خلال النشرات الإخبارية، والتقارير الصحفية، والبيانات الرسمية عبر مواقع التواصل الرسمية. ثم جاءت وظيفه "محاربة الشائعات بالمصادر الموثوقة" في الترتيب الرابع بمتوسط بلغ ٢,٣٥٨٣، حيث استطاع الإعلام الرسمي تأدية هذه الوظيفة معتمداً على استراتيجية رد الفعل الدفاعية، حتى أصبح المواطن المصري ينتظر البيانات الرسمية الواردة من وزارة الصحة على الصفحة الرسمية أو في النشرة الإخبارية للتلفزيون الرسمي لمعرفة الحقيقة من مصدرها الرسمي، ثم جاءت وظيفه "تفعيل الدور الرقابي ورصد السلوكيات السلبية لاستغلال البعض للأزمة" بمتوسط بلغ ٢,٠١٦٧، وأخيراً جاءت وظيفتنا "الإخبار الفوري بتطورات الوضع" و"تقييم جهود الدولة في إدارة الأزمة" بمتوسطات ضعيفة بلغت ١,٩٤١٧، ١,٨٩١٧، مما يدل على تباطؤ الإعلام الرسمي للدولة في نشر مستجدات الوضع، الأمر الذي أدى إلى نشر الشائعات، بالإضافة إلى عدم قدرته على تقييم جهود الدولة والوقوف على أوجه القصور وتقديم الحلول لمعالجتها، فلم يشارك بشكل إيجابي في توجيه الحكومة ووضع تصورات لحل الأزمة، ولحساب مستوى الفاعلية بشكل عام تم عمل مقياس أشار إلى مستوى مرتفع من الفاعلية بنسبة بلغت ٥٢,٥% من إجمالي مفردات العينة. (ملاحق الدراسة جدول ٢).

جدول (١٤): أساليب الإعلام الرسمي في مواجهة الشائعات

| الأساليب   | إجمالي | %    |
|--|--------|------|
| إيجاد قنوات اتصالية بين وسائل الإعلام وفريق إدارة الأزمة في مختلف الوزارات | ٥٧     | ٤٧,٥ |
| التركيز على عوامل عاطفية للتأثير في الفرد والجماعة                         | ٥٧     | ٤٧,٥ |
| إحداث تعديل في السلوك لدى الأفراد والجماعات داخل المجتمع                   | ٥١     | ٤٢,٥ |
| تصحيح المفاهيم المغلوطة عند المواطنين                                      | ٤٨     | ٤٠   |
| توعية المواطنين بمفهوم الشائعات والمخاطر الناجمة عنها                      | ٤٢     | ٣٥   |
| وضع سياسة وقائية لمنع الشائعات من خلال تناول ومناقشة أبعاد الأزمة          | ٢٧     | ٢٢,٥ |

تشير بيانات الجدول السابق إلى الاستراتيجيات التي استخدمها الإعلام الرسمي في مواجهة الشائعات وأساليبها، حيث جاء في الترتيب الأول استراتيجية التواصل مع المسؤولين ممثلة في أسلوب "إيجاد قنوات اتصالية بين وسائل الإعلام وفريق إدارة الأزمة في مختلف الوزارات" لتصحيح الشائعات بنسبة بلغت ٤٧,٥٪، الأمر الذي يشير إلى أهمية تنسيق وزارة الإعلام مع فريق إدارة الأزمات بالحكومة ووزارتها المختلفة لتوفير قاعدة معلومات مركزية، وقد ظهر ذلك بوضوح في برنامج التاسعة على قناة الأولى، الذي خصص فقرة لتناول أبرز شائعات السوشيال ميديا والتواصل مع المسؤولين.

كما جاءت الاستراتيجية (الديناميكية) النفسية في نفس المستوى بالاعتماد على أسلوب "التركيز على عوامل عاطفية للتأثير في الفرد والجماعة" وذلك من خلال استخدام الاستمالات العاطفية لإثارة الانفعالات والمخاوف، مع التركيز على المعتقدات والاتجاهات والنوايا السلوكية في التصدي لكل المعلومات الخاطئة التي تبثها الجماعات الإرهابية كمحاولة لإحداث فتنة ووقية بين الدولة والشعب، بينما جاء أسلوب "إحداث تعديل في السلوك لدى الأفراد والجماعات داخل المجتمع" في المرتبة الثالثة بنسبة بلغت ٤٢,٥٪، تلاه أسلوب "تصحيح المفاهيم المغلوطة عند المواطنين" بنسبة ٤٠٪، ويمثل هذان الأسلوبان الاستراتيجيتين الثقافية الاجتماعية التي تعيد تحديد المتطلبات الثقافية وقواعد السلوك لدى الأفراد والجماعات داخل المجتمع، ومن مظاهرها: توضيح "أن غلق المساجد لدفع الضرر وللحفاظ على النفس حق مقدس ومقدم على أداء الفريضة، وأن الإصابة بفيروس ليس وصمة عار، وأن نقل ودفن جثث المتوفين لا تنقل العدوى للأشخاص في ظل الإجراءات الاحترازية المتبعة، وأن الأطباء هم درع الحماية الواقي في ظل هذه الأزمة،

ويجب علينا مساندتهم لا التمر عليهم، وفي المرتبة الأخيرة جاء أسلوب "توعية المواطنين بمفهوم الشائعات والمخاطر الناجمة عنها" وأسلوب "وضع سياسة وقائية لمنع الشائعات من خلال تناول ومناقشة أبعاد الأزمة" بنسب ضعيفة بلغت ٣٥٪، ٢٢,٥٪، الأمر الذي يشير إلى أن الإعلام ركز على الاستراتيجية الدفاعية والهجمة المرتدة التي تأتي بعد ظهور الشائعة وتداولها على مواقع التواصل الاجتماعي، ومن مظاهرها: الاستراتيجية النفسية، والاستراتيجية الثقافية والاجتماعية، في حين تم إهمال الاستراتيجية الوقائية التي تبقى المجتمع في حالة يقظة ووعي بمناخ الشائعات وأساليبها.

جدول (١٥): درجة فاعلية الخطاب التوعوي للإعلام الرسمي أثناء الأزمة

| الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | الإجمالي |     | درجة الفاعلية |    |        |    |       |    | العبارات   |
|-------------------|-----------------|----------|-----|---------------|----|--------|----|-------|----|--|
|                   |                 |          |     | كبيرة         |    | متوسطة |    | ضعيفة |    |  |
|                   |                 | %        | ك   | %             | ك  | %      | ك  | %     | ك  |  |
| ٠,٦٦٠٨٣           | ٢,٥١٦٧          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٦٠,٨          | ٧٣ | ٣٠,٠   | ٣٦ | ٩,٢   | ١١ | ركز على الإقناع المصاحب بالأرقام والإحصائيات والاستشهاد بتجارب الدول السابقة |
| ٠,٦٦٠١٩           | ٢,١٣٣٣          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٢٩,٢          | ٣٥ | ٥٥,٠   | ٦٦ | ١٥,٨  | ١٩ | اعتمد على الأحاديث والنصائح التسجيلية  |
| ٠,٥٧٤٦٨           | ٢,٦٥٠٠          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٧٠,٠          | ٨٤ | ٢٥,٠   | ٣٠ | ٥,٠   | ٦  | ركز على الجانب التفسيري بعرض الأزمة وأساليب الوقاية                          |
| ٠,٥٨٩٣٠           | ٢,٤٢٥٠          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٤٧,٥          | ٥٧ | ٤٧,٥   | ٥٧ | ٥,٠   | ٦  | اعتمد على الترغيب القائم على الإحساس بالمشاركة المجتمعية لمكافحة الوباء      |
| ٠,٧٣١٦٤           | ٢,٤٥٠٠          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٥٩,٢          | ٧١ | ٢٦,٧   | ٣٢ | ١٤,٢  | ١٧ | حاول بث الطمأنينة ورفع الروح المعنوية لدى المواطنين                          |
| ٠,٥٩١١٩           | ٢,٦٤١٧          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٧٠,٠          | ٨٤ | ٢٤,٢   | ٢٩ | ٥,٨   | ٧  | أسهم بشكل كبير في رفع نسبة الوعي عند المواطنين                               |
| ٠,٧٩٤٥٥           | ٢,١٢٥٠          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٣٨,٣          | ٤٦ | ٣٥,٨   | ٤٣ | ٢٥,٨  | ٣١ | ركز على التنوع في عرض الرسائل لتناسب كل فئات الجمهور                         |

تشير بيانات الجدول السابق إلى مدى فاعلية الخطاب التوعوي للإعلام الرسمي من وجهة نظر النخبة، حيث جاء في الترتيب الأول عبارة "ركز على الجانب التفسيري بعرض الأزمة وأساليب الوقاية" بمتوسط بلغ ٢,٦٥٠٠، ويتضح ذلك جلياً من خلال إعلانات التوعية التي تم بثها عبر التلفزيون الرسمي والمواقع الحكومية، فقد اتخذت الطابع التفسيري للفيروس وكيفية انتقال العدوى وأساليب الوقاية باستخدام الإنفو جراف البسيط وتحت شعار "احمي نفسك .. احمي بلدك"، كذلك اتخذت الوطنية للصحافة نفس الشعار على جميع إصدارات الصحف القومية؛ من أجل رفع الوعي لدى المواطنين والتأكيد على الإجراءات الصحية الواجب اتباعها، تلاها في الترتيب عبارة "أسهم بشكل كبير في رفع نسبة الوعي عند المواطنين" بمتوسط بلغ ٢,٦٤١٧، ثم عبارة "ركز على الإقناع المصاحب بالأرقام والإحصائيات والاستشهاد بتجارب الدول السابقة" بمتوسط بلغ ٢,٥١٦٧، مثل إعلان المقارنة بين الصين وإيطاليا، فعلى الرغم من أن الصين كانت بؤرة انتشار الوباء، إلا أنها استطاعت مواجهته بوعي المواطنين المساند للإجراءات الاحترازية، بخلاف إيطاليا التي أصبحت مقبرة كورونا الأولى بالعالم بسبب استهتار مواطنيها الذي جاء بناءً على استراتيجية التهوين التي استخدمتها الحكومة الإيطالية في بداية الأزمة، بينما جاءت عبارة "حاول بث الطمأنينة ورفع الروح المعنوية لدى المواطنين" في الترتيب الرابع بمتوسط بلغ ٢,٤٥٠٠، وذلك من خلال بيان ارتفاع معدلات الشفاء وأنه لا داع للفرع في ظل اتخاذ الإجراءات الوقائية، كذلك الإرشاد بالتوجه لأقرب مستشفى حميات، واستخدام وسائل التواصل مع وزارة الصحة في حالة الإصابة، ثم عبارة "اعتمد على الترغيب القائم على الإحساس بالمشاركة المجتمعية لمكافحة الوباء" بمتوسط بلغ ٢,٤٢٥٠، من خلال التأكيد على أهمية الوعي لدى المواطنين، في حين جاءت عبارة "اعتمد على الأحاديث والنصائح التسجيلية" في المرتبة السادسة بمتوسط بلغ ٢,١٣٣٣، ويشير ذلك إلى إعلانات التوعية التي رفعت شعار "خليك في البيت" والتي جاءت على لسان مجموعة من الفنانين، حيث تلزم المواطنين بالبقاء في المنزل دون الاستناد إلى الحل البديل المتمثل في اتخاذ كافة الاحتياطات والإجراءات الوقائية للمضطربين للخروج والباحثين عن لقمة العيش. ولحساب مستوى فاعلية الخطاب التوعوي للإعلام الرسمي، تم عمل مقياس أشار إلى ارتفاع نسبة الفاعلية إلى حد كبير بنسبة بلغت ٦٢,٥٪ (ملاحق الدراسة جدول ٣).



جدول (١٦): تقييم النخبة لتغطية الصفحات الرسمية الحكومية للأزمة

| الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | الإجمالي |     | درجة التقييم |     |      |    |      |    | العبارات  |
|-------------------|-----------------|----------|-----|--------------|-----|------|----|------|----|---|
|                   |                 |          |     | ممتاز        |     | جيد  |    | ضعيف |    |   |
|                   |                 | %        | ك   | %            | ك   | %    | ك  | %    | ك  |   |
| ٠,٣١٢١٠           | ٠,٨٩١٧          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٨٩,٢         | ١٠٧ | ١٠,٨ | ١٣ | ٠    | ٠  | التغطية الشاملة لكافة أبعاد الأزمة على المستوى القومي والمحلي |
| ٠,٥٠٩٧٨           | ٠,٧٧٥٠          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٨١,٧         | ٩٨  | ١٤,٢ | ١٧ | ٤,٢  | ٥  | تحديث أخبار الأزمة بشكل دائم على الصفحة                       |
| ٠,٥٧٣٩٤           | ٠,٧٠٠٠          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٧٥,٨         | ٩١  | ١٨,٣ | ٢٢ | ٥,٨  | ٧  | نشر فيديوهات توعوية مبسطة خاصة بكيفية الوقاية من الفيروس      |
| ٠,٥٢٤٩٤           | ٠,٧٠٨٣          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٧٤,٢         | ٨٩  | ٢٢,٥ | ٢٧ | ٣,٣  | ٤  | نشر معلومات صحيحة ودقيقة عن طبيعة المرض                       |
| ٠,٥٩٦٣٨           | ٠,٦٧٥٠          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٧٤,٢         | ٨٩  | ١٩,٢ | ٢٣ | ٦,٧  | ٨  | عمل إنفوجراف يوضح أهم قرارات الدولة                           |
| ٠,٤٦٧٣٥           | ٠,٧٥٨٣          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٧٧,٥         | ٩٣  | ٢٠,٨ | ٢٥ | ١,٧  | ٢  | الشفافية في عرض تقارير وبيانات آخر المستجدات                  |
| ٠,٤٧١٩٠           | ٠,٧٥٠٠          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٧٦,٧         | ٩٢  | ٢١,٧ | ٢٦ | ١,٧  | ٢  | السرعة في نقل الأحداث   |
| ٠,٦٤١٦٣           | ٠,٥٩١٧          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٦٧,٥         | ٨١  | ٢٤,٢ | ٢٩ | ٨,٣  | ١٠ | التوازن في العرض دون تهوين أو تهويل                           |
| ٠,٦٠٧٥٥           | ٠,٥٢٥٠          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٥٨,٣         | ٧٠  | ٣٥,٨ | ٤٣ | ٥,٨  | ٧  | الاهتمام بتحقيق مصلحة الجمهور وتلبية احتياجاته في هذه الأزمة  |
| ٠,٧٩٧٠١           | ٠,٣٥٨٣          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٥٥,٨         | ٦٧  | ٢٤,٢ | ٢٩ | ٢٠,٠ | ٢٤ | متابعة ردود فعل المواطنين تجاه قرارات الحكومة لمكافحة الوباء  |

تشير بيانات الجدول السابق إلى تقييم النخبة لتغطية الصفحات الرسمية الحكومية للأزمة (صفحة رئاسة مجلس الوزراء- صفحة وزارة الصحة والسكان المصرية)، حيث جاء في الترتيب الأول في مستوى الممتاز عبارة "التغطية الشاملة لكافة أبعاد الأزمة على المستوى القومي والمحلي" بمتوسط بلغ ٠,٨٩١٧، تلاها في الترتيب عبارة "تحديث أخبار الأزمة بشكل دائم على الصفحة" بمتوسط بلغ ٠,٧٧٥٠، ثم عبارة "الشفافية في عرض تقارير وبيانات آخر المستجدات" بمتوسط ٠,٧٥٨٣، تلاها عبارة "الفورية في نقل الأحداث" بمتوسط بلغ ٠,٧٥٠٠، ثم عبارة "نشر معلومات صحيحة ودقيقة عن طبيعة

المرض" بمتوسط بلغ ٠,٧٠٨٣، الأمر الذي يدل على اهتمام الحكومة باستخدام وسائل الإعلام الاجتماعي لتقديم المعلومات اللازمة والفورية للجمهور، والتي تسهم في طمأنة الجمهور ومنع نشر الشائعات، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة *Distaso et al* (2015)<sup>(٦٩)</sup> والتي توصلت إلى أن أهم استراتيجيات الاستجابة للأزمات عبر شبكات التواصل الاجتماعي هي الانفتاح، بمعنى توفير المعلومات التي تهم الجمهور، مع مراعاة السرعة والمصادقية والشفافية والمتابعة والتحديث المستمر، كما أشارت دراسة ( سلوى سليمان ٢٠١٤م)<sup>(٧٠)</sup> إلى أن استراتيجية المعلومات ونقل الأحداث والأخبار وتوضيح الحقائق تعد من أهم استراتيجيات الاتصال المستخدمة عبر الفيس بوك أثناء الأزمات. بينما جاءت عبارة "نشر فيديوهات توعوية مبسطة خاصة بكيفية الوقاية من الفيروس" في الترتيب الخامس بمتوسط بلغ ٠,٧٠٠٠، تلاها عبارة "عمل إنفوجراف يوضح أهم قرارات الدولة" بمتوسط بلغ ٠,٦٧٥٠، الأمر الذي يشير إلى استخدام الحكومة استراتيجية التفاعلية وكافة الوسائل لتوصيل رسائل هدفها التوعية بأسلوب مبسط ومحدد ومختصر، وتم الاستعانة بالوسائط المتعددة لتقديم المعلومات بالصوت والصورة والرسوم المتحركة التي تشرح للناس أعراض الإصابة، وإجراءات الوقاية، وكيفية التعامل مع حالات الإصابة. بينما جاءت عبارة "التوازن في العرض دون تهوين أو تهويل" بمتوسط بلغ ٠,٥٩١٧، ثم "الاهتمام بتحقيق مصلحة الجمهور وتلبية احتياجاته في هذه الأزمة" بمتوسط ٠,٥٢٥٠، ثم متابعة ردود فعل المواطنين تجاه قرارات الحكومة لمكافحة الوباء، الأمر الذي يؤكد على أهمية الاستماع للجمهور لتطوير الخطة الاتصالية واتخاذ التدابير اللازمة لإدارة الموقف، اتضح ذلك بشكل كبير في المرحلة الثالثة من إدارة الأزمة، من خلال إتاحة وزارة الصحة تطبيق (صحة مصر) الذي يتيح إمكانية التواصل مع فريق طبي معتمد لمتابعة الأعراض لأي شخص في حالة وجود اشتباه في الإصابة، كما يتيح خريطة بالمستشفيات التي يمكن التوجه إليها، وذلك بعد أن تصاعدت ردود الأفعال السلبية تجاه أسلوب العزل المنزلي وعدم وجود أماكن خالية بالمستشفيات، كذلك حينما توالت ردود الأفعال السلبية من جانب أفراد الطاقم الطبي، تم تخصيص عدد من المستشفيات لعلاج الأطقم الطبية، فعلى الرغم من أن الحكومة تتخذ استراتيجية رد الفعل وليس استراتيجية المبادرة؛ إلا أنه يحسب لها الاستماع والاستجابة ومراقبة الفضاء الاجتماعي، خاصة في مرحلة نضج الأزمة.

وتم عمل مقياس لحساب مستوى التغطية المهنية للصفحات الرسمية الحكومية، حيث جاء في مستوى "مرتفع" بنسبة ٦٩,٢٪ من أفراد العينة، تلاه متوسط بنسبة ٢٥,٨٪، ثم المستوى المنخفض بنسبة ٥,٠٪ (ملاحق الدراسة جدول ٤).

جدول (١٧): رأي النخبة في تغطية التلفزيون الرسمي للأزمة

| الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | الإجمالي |     | درجة الموافقة |    |       |    |       |    | العبارة  |
|-------------------|-----------------|----------|-----|---------------|----|-------|----|-------|----|--|
|                   |                 |          |     | موافق         |    | محايد |    | معارض |    |  |
|                   |                 | %        | ك   | %             | ك  | %     | ك  | %     | ك  |  |
| ٠,٧٢٠٦٠           | ٠,٥٤١٧          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٦٧,٥          | ٨١ | ١٩,٢  | ٢٣ | ١٣,٣  | ١٦ | تخصيص مساحة كافية لتوعية المواطنين بخطورة الوباء وكيفية مكافحته      |
| ٠,٦٥٧٦٤           | ٠,٠٦٦٧          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٢٥,٠          | ٣٠ | ٥٦,٧  | ٦٨ | ١٨,٣  | ٢٢ | جاءت التغطية بشكل إخباري على حساب الأداء التوعوي                     |
| ٠,٨١٠٢٥           | ٠,٣٧٥٠          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٥٨,٣          | ٧٠ | ٢٠,٨  | ٢٥ | ٢٠,٨  | ٢٥ | عمق المعالجة المصاحب بتوضيح الأزمة والسيناريوهات البديلة             |
| ٠,٨٣٧٥٠           | -               | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٣١,٧          | ٣٨ | ٣٠,٠  | ٣٦ | ٣٨,٣  | ٤٦ | التغطية السطحية لجوانب الأزمة وتأثيراتها ونتائجها                    |
| ٠,٧٦٥٨٢           | ٠,٤٥٨٣          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٦٢,٥          | ٧٥ | ٢٠,٨  | ٢٥ | ١٦,٧  | ٢٠ | نشر معلومات صحيحة ودقيقة عن طبيعة المرض                              |
| ٠,٨٦١٧٣           | -               | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٢٨,٣          | ٣٤ | ٢١,٧  | ٢٦ | ٥٠,٠  | ٦٠ | تقديم معلومات ناقصة أو مضللة بشأن الأزمة                             |
| ٠,٩١١١٤           | ٠,٠٤١٧          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٤٣,٣          | ٥٢ | ١٧,٥  | ٢١ | ٣٩,٢  | ٤٧ | السرعة في نقل الأحداث وآخر تطورات الأزمة (المتابعة الدائمة والفورية) |
| ٠,٧٨٨١٧           | ٠,٣٧٥٠          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٤٨,٣          | ٥٨ | ٣٠,٨  | ٣٧ | ٢٠,٨  | ٢٥ | تباطؤ في عرض أخبار الأزمة وتطوراتها                                  |
| ٠,٧٢٠٠٦           | ٠,٤٥٠٠          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٥٨,٣          | ٧٠ | ٢٨,٣  | ٣٤ | ١٣,٣  | ١٦ | دمج الجمهور والتواصل مع أهالي المرضى                                 |
| ٠,٧٧٣٥١           | -               | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ١٩,٢          | ٢٣ | ٣١,٧  | ٣٨ | ٤٩,٢  | ٥٩ | عدم إتاحة الفرصة لمشاركة الجمهور فيما تقدمه من معلومات               |
| ٠,٨٧٦٠٣           | ٠,١٧٥٠          | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٤٨,٣          | ٥٨ | ٢٠,٨  | ٢٥ | ٣٠,٨  | ٣٧ | التوازن في العرض دون تهوين أو تهويل                                  |
| ٠,٨٤٣١٢           | -               | ١٠٠,٠    | ١٢٠ | ٣٢,٥          | ٣٩ | ٢٩,٢  | ٣٥ | ٣٨,٣  | ٤٦ | التهويل والمبالغة في تناول الأزمة                                    |

|         |             |       |     |      |    |      |    |      |    |   |
|---------|-------------|-------|-----|------|----|------|----|------|----|---|
| ٠,٧٦٠٣٦ | ٠,٤٠٠٠      | ١٠٠,٠ | ١٢٠ | ٥٦,٧ | ٦٨ | ٢٦,٧ | ٣٢ | ١٦,٧ | ٢٠ | التغطية المتكاملة والشاملة لأبعاد الأزمة                              |
| ٠,٨٩٤٩٠ | ٠,١٥٠٠      | ١٠٠,٠ | ١٢٠ | ٤٨,٣ | ٥٨ | ١٨,٣ | ٢٢ | ٣٣,٣ | ٤٠ | الاهتمام بالبعد الصحي والنفسي وإهمال البعد الأخلاقي للتعامل مع الأزمة |
| ٠,٥٢٨٢٠ | ٠,٧٠٠٠      | ١٠٠,٠ | ١٢٠ | ٧٣,٣ | ٨٨ | ٢٣,٣ | ٢٨ | ٣,٣  | ٤  | التواصل مع المسؤولين سواء وزراء أو متحدثين رسميين                     |
| ٠,٤٧١٩٠ | ٠,٧٥٠٠      | ١٠٠,٠ | ١٢٠ | ٧٦,٧ | ٩٢ | ٢١,٧ | ٢٦ | ١,٧  | ٢  | الاستعانة بمتخصصين وخبراء في كافة جوانب هذه الأزمة                    |
| ٠,٧٩٤٩٤ | ٠,٢٠٠٠      | ١٠٠,٠ | ١٢٠ | ٤٣,٣ | ٥٢ | ٣٣,٣ | ٤٠ | ٢٣,٣ | ٢٨ | الاعتماد على مراسلين أكفاء في تغطية جوانب الأزمة                      |
| ٠,٥٢٢٦٠ | ٠,٧٥٠٠      | ١٠٠,٠ | ١٢٠ | ٧٩,٢ | ٩٥ | ١٦,٧ | ٢٠ | ٤,٢  | ٥  | تقديم شرح مبسط لكافة قرارات الحكومة المرتبطة بالأزمة                  |
| ٠,٧٥٥٨٨ | ٠,١٥٨٣      | ١٠٠,٠ | ١٢٠ | ٣٧,٥ | ٤٥ | ٤٠,٨ | ٤٩ | ٢١,٧ | ٢٦ | متابعة مدى تنفيذ قرارات الدولة في الشارع المصري                       |
| ٠,٦٥٥٩٤ | ٠,٧٠٠٠      | ١٠٠,٠ | ١٢٠ | ٨٠,٨ | ٩٧ | ٨,٣  | ١٠ | ١٠,٨ | ١٣ | تغطية جهود الدولة في ضبط المحتكرين للأزمة                             |
| ٠,٦٥٦٧٤ | -<br>٠,٥٧٥٠ | ١٠٠,٠ | ١٢٠ | ٩,٢  | ١١ | ٢٤,٢ | ٢٩ | ٦٦,٧ | ٨٠ | التغير الإيجابي في تناول الأزمة في مختلف مراحلها                      |
| ٠,٧٢١٣٧ | ٠,٤٧٥٠      | ١٠٠,٠ | ١٢٠ | ٦٠,٨ | ٧٣ | ٢٥,٨ | ٣١ | ١٣,٣ | ١٦ | عدم التحيز للسلطة في معالجة الأزمة                                    |
| ٠,٧٨٨٥٣ | ٠,٢٤١٧      | ١٠٠,٠ | ١٢٠ | ٤٥,٨ | ٥٥ | ٣٢,٥ | ٣٩ | ٢١,٧ | ٢٦ | تنوع المصادر التي يتم الاعتماد عليها في تغطية جوانب الأزمة            |
| ٠,٦٠٥٩٩ | ٠,٥٥٠٠      | ١٠٠,٠ | ١٢٠ | ٦٠,٨ | ٧٣ | ٣٣,٣ | ٤٠ | ٥,٨  | ٧  | الجرأة في عرض مختلف الآراء والمواقف المؤيدة والمعارضة لقرارات الدولة  |
| ٠,٨٨٤٨٢ | ٠,٠٨٣٣      | ١٠٠,٠ | ١٢٠ | ٤٣,٣ | ٥٢ | ٢١,٧ | ٢٦ | ٣٥,٠ | ٤٢ | متابعة ردود فعل المواطنين تجاه قرارات الحكومة لمكافحة الوباء          |
| ٠,٧٨٢١١ | -<br>٠,٠٤١٧ | ١٠٠,٠ | ١٢٠ | ٣٢,٥ | ٣٩ | ٣٩,٢ | ٤٧ | ٢٨,٣ | ٣٤ | تميزت بالحياد في تناول أخبار الأزمة وتطورها                           |

تشير بيانات الجدول السابق إلى رأي النخبة في تغطية التلفزيون الرسمي للأزمة، حيث تم استخدام ٢٦ عبارة (إيجابي - سلبي) لقياس عدد من المعايير المهنية: المتابعة، دمج الجمهور، الدقة، الشمولية، عمق المعالجة، الحالية، الشفافية، تنوع المصادر، التغيير الإيجابي في التناول الإخباري. وقد نتج عن هذا المقياس الجدول التالي الذي يوضح مستوى الالتزام بكل معيار من هذه المعايير.

جدول (١٧): مقياس اتجاه النخبة نحو تغطية التلفزيون الرسمي للأزمة

| الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | %    | ك   | معايير التغطية المهنية |                      |
|-------------------|-----------------|------|-----|------------------------|----------------------|
| ٠,٣٢٢٣٧           | ٠,٨٨٣٣          | ٠    | ٠   | سلبي                   | المتابعة<br>المستمرة |
|                   |                 | ١١,٧ | ١٤  | محايد                  |                      |
|                   |                 | ٨٨,٣ | ١٠٦ | إيجابي                 |                      |
| ٠,٥٨٢٤٢           | ٠,٦١٦٧          | ٥,٠  | ٦   | سلبي                   | تنوع<br>المصادر      |
|                   |                 | ٢٨,٣ | ٣٤  | محايد                  |                      |
|                   |                 | ٦٦,٧ | ٨٠  | إيجابي                 |                      |
| ٠,٨٠٨٩١           | ٠,٤٦٦٧          | ٢٠,٠ | ٢٤  | سلبي                   | دمج<br>الجمهور       |
|                   |                 | ١٣,٣ | ١٦  | محايد                  |                      |
|                   |                 | ٦٦,٧ | ٨٠  | إيجابي                 |                      |
| ٠,٨٤٥١١           | ٠,٤٠٨٣          | ٢٣,٣ | ٢٨  | سلبي                   | الدقة                |
|                   |                 | ١٢,٥ | ١٥  | محايد                  |                      |
|                   |                 | ٦٤,٢ | ٧٧  | إيجابي                 |                      |
| ٠,٨٨٨٧٣           | ٠,٢٤١٧          | ٣٠,٠ | ٣٦  | سلبي                   | عمق<br>المعالجة      |
|                   |                 | ١٥,٨ | ١٩  | محايد                  |                      |
|                   |                 | ٥٤,٢ | ٦٥  | إيجابي                 |                      |
| ٠,٨٠٢٢٦           | ٠,٣٩١٧          | ٢٠,٠ | ٢٤  | سلبي                   | التغطية<br>الشاملة   |
|                   |                 | ٢٠,٨ | ٢٥  | محايد                  |                      |
|                   |                 | ٥٩,٢ | ٧١  | إيجابي                 |                      |
| ٠,٩١٣٦٠           | ٠,١٧٥٠          | ٣٤,٢ | ٤١  | سلبي                   | الشفافية             |
|                   |                 | ١٤,٢ | ١٧  | محايد                  |                      |
|                   |                 | ٥١,٧ | ٦٢  | إيجابي                 |                      |
| ٠,٩٣٢٤٥           | ٠,٠٦٦٧-         | ٤٦,٧ | ٥٦  | سلبي                   | الفورية              |
|                   |                 | ١٣,٣ | ١٦  | محايد                  |                      |
|                   |                 | ٤٠,٠ | ٤٨  | إيجابي                 |                      |

|         |         |       |     |          |  |
|---------|---------|-------|-----|----------|--|
| ٠,٦٥٦٧٤ | ٠,٥٧٥٠٠ | ٦٦,٧  | ٨٠  | سلبى     | التغير<br>الإيجابي<br>في التناول<br>الإخبارى |
|         |         | ٢٤,٢  | ٢٩  | محايد    |  |
|         |         | ٩,٢   | ١١  | إيجابى   |  |
|         |         | ١٠٠,٠ | ١٢٠ | الإجمالى |  |

بإمعان النظر في بيانات الجدول السابق، يُلاحظ أن المعايير التي جاءت في مستوى إيجابي كانت ترتيبها كالتالي: معيار "المتابعة المستمرة" حيث جاء في المقدمة بمتوسط بلغ ٠,٨٨٣٣، وقد تمثل ذلك في (تقديم شرح مبسط لكافة قرارات الحكومة المرتبطة بالأزمة، متابعة مدى تنفيذ قرارات الدولة في الشارع المصري، نشر التقرير اليومي لوزارة الصحة)، تلاها معيار تنوع المصادر التي يتم الاعتماد عليها في تغطية جوانب الأزمة بمتوسط بلغ ٠,٦١٦٧، والمتمثل في التواصل مع المسؤولين سواء وزراء أو متحدثين رسميين، والاستعانة بمتخصصين وخبراء في كافة جوانب هذه الأزمة، والاعتماد على مراسلين أكفاء في تغطية جوانب الأزمة، بينما جاء معيار دمج الجمهور في المرتبة الثالثة بمتوسط بلغ ٠,٤٦٦٧، وقد تمثل في التواصل مع أهالي المرضى، وإتاحة الفرصة لمشاركة الجمهور فيما تقدمه من معلومات، في حين جاء معيار الدقة في المرتبة الرابعة بمتوسط بلغ ٠,٤٠٨٣، وذلك من خلال نشر معلومات صحيحة ودقيقة عن طبيعة الأزمة، ثم معيار التغطية الشاملة لكافة أبعاد الأزمة بمتوسط ٠,٢٩١٧، تلاه معيار عمق المعالجة المصاحب بتوضيح الأزمة والسيناريوهات البديلة بمتوسط ٠,٢٤١٧، ثم معيار الشفافية بمتوسط بلغ ٠,١٧٥٠، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (مها الطرابيشي ٢٠٠١م)<sup>(٧١)</sup> والتي توصلت إلى أن التليفزيون المصري كان في مقدمة أفضل المصادر التي قامت بالتغطية لحادث سقوط الطائرة المصرية، تلاه الإذاعات الأجنبية ثم القنوات الفضائية، بينما تختلف مع دراسة (سوزان القليني ١٩٩٨م)<sup>(٧٢)</sup> والتي أثبتت وجود قصور في التغطية الإخبارية للتليفزيون المصري لحادث الأقصر من حيث سطحية التغطية، وعدم وجود تقارير متعمقة.

أما بالنسبة للمعايير التي جاءت في مستوى سلبى فهي كالتالي: التغير الإيجابي في تناول الأزمة بمختلف مراحلها، حيث جاء التغير بالسلب بمتوسط بلغ ٠,٥٧٥٠، حيث بدأ المعالجة بالتقليل من شأن الأزمة قبل أن تتحول إلى الجدية والإلحاح الذي بلغ حد التهويل إلى حد ما في الجانب الإخباري، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (وسام نصر ٢٠١٠م)<sup>(٧٣)</sup> والتي أثبتت سلبية التغير في تناول وسائل الإعلام المصرية الحكومية والخاصة لأزمة وباء أنفلونزا الخنازير، حيث بدأ بقله الاهتمام بالموضوع وكأنه وهمًا أو

شائعة. تلاها في الترتيب "الفورية والسرعة في نقل الأخبار والأحداث"، حيث جاءت بالسلب بمتوسط بلغ -٠,٦٦٧,٠.

وتم عمل مقياس لحساب مستوى اتجاه النخبة نحو تغطية التلفزيون الرسمي للأزمة، حيث جاء في مستوى الاتجاه الإيجابي بنسبة ٦٣,٣% من أفراد العينة، تلاه المستوى المحايد بنسبة ٢٧,٥%، ثم المستوى السلبي ٩,٢% (ملاحق الدراسة جدول ٥).

#### جدول (١٨):

مقياس الثقة بوسائل الإعلام الرسمي فيما تقدمه من معلومات حول جائحة كورونا لدى النخبة

| الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | %     | ك   | مقياس الثقة |
|-------------------|-----------------|-------|-----|-------------|
| ٠,٦٠٨٠٧           | ٢,٥٠٠٠          | ٥,٨   | ٧   | منخفض       |
|                   |                 | ٣٨,٣  | ٤٦  | متوسط       |
|                   |                 | ٥٥,٨  | ٦٧  | مرتفع       |
|                   |                 | ١٠٠,٠ | ١٢٠ | الإجمالي    |

تشير بيانات الجدول السابق إلى ارتفاع مستوى الثقة بوسائل الإعلام الرسمي فيما تقدمه من معلومات حول جائحة كورونا لدى النخبة بنسبة بلغت ٥٥,٨% من إجمالي مفردات عينة الدراسة، بينما جاء المستوى المتوسط بنسبة بلغت ٣٨,٣%، ثم المنخفض بنسبة ٥,٨%.

#### جدول (١٩): أوجه القصور في الاستراتيجيات التي اتخذتها الحكومة لمواجهة الجائحة

| %    | ك  | أوجه القصور   |
|------|----|---|
| ٥٥   | ٦٦ | التراخي في التعامل مع إشارات الإنذار المشيرة إلى إمكانية تفاقم الأزمة   |
| ٥٢,٥ | ٦٣ | الاعتماد الأساسي على وعي المواطن  |
| ٦٢,٥ | ٧٥ | التباطؤ في إجراء المسح لكل الحالات المتشابه فيها والانتظار حتى ظهور الأعراض   |
| ٥٢,٥ | ٦٣ | عدم توفر الحزم لدى صانع القرار  |
| ١٧,٥ | ٢١ | سوء تقدير وتقييم الوضع من جانب الحكومة  |
| ٤٢,٥ | ٥١ | النقص الحاد في الأطباء وضغوط العمل التي تعرضوا لها  |
| ١٥   | ١٨ | تأثير الرأي العام على نفسية وسلوك صانع القرار مما يدفعه إلى اتخاذ قرار معين قد لا يمثل أفضل اتجاه للمصلحة العامة (ابتزاز متخذ القرار و إيقاعه تحت ضغط نفسي) |
| ١٢٠  |    | الإجمالي  |

تشير بيانات جدول (١٩) إلى أوجه القصور في الاستراتيجيات التي اتخذتها الحكومة لمواجهة الجائحة من وجهة نظر النخبة، حيث جاء في الترتيب الأول التباطؤ في إجراء المسح لكل الحالات المشتبه فيها والانتظار حتى ظهور الأعراض بنسبة بلغت ٦٢,٥٪، تلاها "التراخي في التعامل مع إشارات الإنذار المشيرة إلى إمكانية تفاقم أزمة" بنسبة بلغت ٥٥٪، مما يشير إلى ضرورة السرعة في اتخاذ القرار وقت الأزمات وعدم التردد، ثم جاء في الترتيب الثالث "الاعتماد الأساسي على وعي المواطن، وعدم توفر الحزم لدى صانع القرار منذ بداية الأزمة بنسبة بلغت ٥٢,٥٪ لكل منهما، حيث كانت السلوكيات السلبية من جانب المواطنين، وثقافة اللامبالاة، وعدم تجاوبه مع الرسائل الاتصالية الموجهة إليه، وكأنه وهم أو شائعة من أسباب تطور الأزمة، بينما جاء في الترتيب الرابع "النقص الحاد في الأطباء وضغوط العمل التي تعرضوا لها" بنسبة ٤٢,٥٪، الأمر الذي يشير إلى ضعف الإمكانيات والنقص في الأطباء والأجهزة الطبية، ثم سوء تقدير وتقييم الوضع من جانب الحكومة وعدم أخذ تبعات القرار في الاحتياط، بنسبة ١٧,٥٪، وأخيراً تأثير الرأي العام على نفسية وسلوك صانع القرار مما يدفعه إلى اتخاذ قرار معين قد لا يمثل أفضل اتجاه للمصلحة العامة بنسبة ١٥٪.

جدول (٢٠): مقترحات النخبة لزيادة فاعلية استراتيجيات الحكومة لمواجهة الأزمة

| مقترحات النخبة  | ك   | %    |
|---|-----|------|
| تطبيق الحظر الشامل لفترة مؤقتة  | ٨٤  | ٧٠   |
| الرقابة الشديدة على الأسواق والمواصلات وجميع المحلات التجارية                     | ٦٩  | ٥٧,٥ |
| الاستمرار في دعم البحث العلمي للتوصل إلى العلاج المناسب                           | ٣٦  | ٣٠   |
| إبرام عقود تعاون بين وزارة الصحة ومستشفيات القطاع الخاص فيما يتعلق بخدمات الطوارئ | ٤٥  | ٣٧,٥ |
| الإسراع في إنشاء مجلس أعلى للصحة لضبط وإصلاح المنظومة الصحية                      | ٣٠  | ٢٥   |
| الابتعاد عن سيطرة رجال الأعمال وأصحاب المصالح                                     | ٣٠  | ٢٥   |
| الإجمالي  | ١٢٠ |      |

تشير بيانات جدول (٢٠) إلى مقترحات النخبة لزيادة فاعلية استراتيجيات الحكومة لمواجهة الأزمة، حيث جاء في الترتيب الأول تطبيق الحظر الشامل لفترة مؤقتة بنسبة بلغت ٧٠٪، تلاها الرقابة الشديدة على الأسواق والمواصلات وجميع المحلات التجارية



بنسبة ٥٧,٥٪، الأمر الذي يشير إلى أهمية استخدام الحزم وتفعيل القانون وقت الأزمات، ثم جاء في الترتيب الثالث إبرام عقود تعاون بين وزارة الصحة ومستشفيات القطاع الخاص فيما يتعلق بخدمات الطوارئ بنسبة ٣٧,٥٪، ثم الاستمرار في دعم البحث العلمي للتوصل إلى العلاج المناسب بنسبة ٣٠٪، وأخيراً الإسراع في إنشاء مجلس أعلى للصحة لضبط وإصلاح المنظومة الصحية، والبُعد عن سيطرة رجال الأعمال وأصحاب المصالح؛ بحيث تكون الأولوية لصحة وسلامة المواطن بنسبة ٢٥٪ لكل منهما.

جدول (٢١): أوجه القصور في الاستراتيجيات التي اتبعتها الإعلام الرسمي في معالجة الأزمة

| أوجه القصور  | ك   | %    |
|--|-----|------|
| التغير السلبي في تناول الذي انعكس بشكل سلبي على الجماهير         | ٦٠  | ٥٠   |
| اتباع استراتيجية رد الفعل وليست المبادرة                         | ٤٥  | ٣٧,٥ |
| عدم المشاركة بشكل إيجابي في توجيه الحكومة ووضع تصورات لحل الأزمة | ٣٣  | ٢٧,٥ |
| لا يوجد قصور   | ٢   | ١,٧  |
| الإجمالي   | ١٢٠ |      |

تشير بيانات جدول (٢١) إلى أوجه القصور في الاستراتيجيات التي اتبعتها الإعلام الرسمي في معالجة الأزمة، حيث جاء في الترتيب الأول "التغير السلبي في تناول الإخباري الذي انعكس بشكل سلبي على الجماهير" بنسبة ٥٠٪، حيث بدأ الأزمة بالتهوين من شأنها، وأنه لا يوجد ما يستدعي غلق المدارس، بينما جاء في الترتيب الثاني "اتباع استراتيجية رد الفعل وليست المبادرة" بنسبة ٣٧,٥٪، ثم عدم المشاركة بشكل إيجابي في توجيه الحكومة ووضع تصورات لحل الأزمة بنسبة ٢٧,٥٪، بينما جاء لا يوجد قصور بنسبة ١,٧٪.

جدول (٢٢): مقترحات النخبة لتطوير الأداء الإعلامي الرسمي أثناء الأزمات

| مقترحات النخبة لتطوير الأداء الإعلامي الرسمي أثناء الأزمات | ك   | %    |
|--|-----|------|
| التركيز على البرامج الإخبارية الحوارية                     | ٧٢  | ٦٠   |
| الفورية في بث الأخبار                                      | ٦٠  | ٥٠   |
| مراعاة الموضوعية بما تتضمنه من حيادية وتوازن               | ٤٨  | ٤٠   |
| التركيز على الصورة في المعالجة الإخبارية                   | ٤٥  | ٣٧,٥ |
| الالتزام بسياسات إعلامية يتم وضعها بشكل خاص للأزمات        | ٣٠  | ٢٥   |
| بث تقارير خاصة طوال مراحل الأزمة                           | ٣٠  | ٢٥   |
| ترتيب زيارة الإعلاميين والصحفيين لمواقع الأزمة             | ٢٧  | ٢٢,٥ |
| تدريب القائمين بالاتصال على المعايير المهنية               | ٢٤  | ٢٠   |
| بث برامج توعوية في مجال الأزمة                             | ١٨  | ١٥   |
| الإجمالي   | ١٢٠ |      |

تشير بيانات الجدول السابق إلى مقترحات النخبة لتطوير الأداء الإعلامي الرسمي أثناء الأزمات، حيث جاء في الترتيب الأول "التركيز على البرامج الإخبارية الحوارية" بنسبة بلغت ٦٠٪، تلاها في الترتيب الثاني "الفورية في بث الأخبار" وذلك على مدار اليوم بنسبة بلغت ٥٠٪، ثم مراعاة الموضوعية بما تتضمنه من حيادية وتوازن في بث جميع الأخبار الإيجابية والسلبية بنسبة بلغت ٤٠٪، ثم التركيز على الصورة في المعالجة الإخبارية بنسبة ٣٧,٥٪، بينما جاء في الترتيب الخامس "بث تقارير وثائقية خاصة طوال مراحل الأزمة" والالتزام بسياسات إعلامية يتم وضعها بشكل خاص للأزمات" بنسبة بلغت ٢٥٪ لكل منهما، ثم ترتيب زيارة الإعلاميين والصحفيين لمواقع الأزمة بنسبة بلغت ٢٢,٥٪، ثم بث برامج توعوية في مجال الأزمة بنسبة ١٥٪.

## فروض الدراسة:

الفرض الأول: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين نوع النخبة والاتجاه نحو الأداء المهني للتلفزيون الرسمي والصفحات الرسمية الحكومية في تغطية أزمة كورونا.

جدول (٢٣): اختبار أنوفا لتوضيح دلالة الفروق بين نوع النخبة والاتجاه نحو الأداء المهني للتلفزيون الرسمي والصفحات الرسمية الحكومية

| الاتجاه نحو الأداء المهني              | نوع النخبة | العدد N | المتوسط الحسابي Mean | الانحراف المعياري | درجات الحرية Df | قيمة F | مستوى المعنوية Sig |
|--|------------|---------|----------------------|-------------------|-----------------|--------|--------------------|
| الأداء المهني للتلفزيون الرسمي         | أكاديمية   | ٤٠      | ٠,١٢٥٠               | ٠,٦٨٦٤١           | ٢<br>١١٧        | ٠,٣١٩  | ٠,٧٢٨              |
|  | إعلامية    | ٤٠      | ٠,٢٢٥٠               | ٠,٤٢٢٩٠           |                 |        |                    |
|  | طبية       | ٤٠      | ٠,٢٠٠٠               | ٠,٦٠٧٦٤           |                 |        |                    |
|  | المجموع    | ١٢٠     | ٠,١٨٣٣               | ٠,٥٧٩٥٣           |                 |        |                    |
| الأداء المهني للصفحات الرسمية الحكومية | أكاديمية   | ٤٠      | ٠,٤٢٥٠               | ٠,٦٣٥٩٩           | ٢<br>١١٧        | ٤,٨٢٥  | ٠,٠١٠              |
|  | إعلامية    | ٤٠      | ٠,٧٠٠٠               | ٠,٦٠٧٦٤           |                 |        |                    |
|  | طبية       | ٤٠      | ٠,٨٠٠٠               | ٠,٤٠٥١٠           |                 |        |                    |
|  | المجموع    | ١٢٠     | ٠,٦٤١٧               | ٠,٥٧٦٨٠           |                 |        |                    |

أشارت نتائج الجدول السابق إلى وجود فروق غير دالة إحصائيًا بين نوع النخبة والاتجاه نحو الأداء المهني للتلفزيون الرسمي في تغطيته لأزمة جائحة كورونا، حيث بلغت قيمة (F) ٠,٣١٩ عند مستوى معنوية ٠,٧٢٨، وهي قيمة غير دالة إحصائيًا، أي أنه لم تكن هناك اختلافات واضحة بين النخب المصرية فيما يتعلق باتجاهاتهم نحو الأداء المهني للتلفزيون الرسمي أثناء الأزمة، وعلى الرغم من ثبوت عدم الدلالة، أظهرت النتائج ارتفاع مستوى الاتجاه الإيجابي لصالح النخبة الإعلامية الممارسة بمتوسط حسابي ٠,٢٢٥٠، وانخفاضه لصالح النخبة الأكاديمية بمتوسط ٠,١٢٥٠، الأمر الذي يشير إلى عدم وجود قصور في التغطية المهنية للتلفزيون الرسمي من وجهة نظر النخبة الإعلامية الممارسة.

كما أشارت نتائج الجدول إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين نوع النخبة والاتجاه نحو الأداء المهني للصفحات الرسمية الحكومية في تغطيته لأزمة جائحة كورونا لصالح النخبة الطبية والإعلامية، حيث بلغت قيمة (F) ٤,٨٢٥ عند مستوى

معنوية ٠,٠١٠، وهي قيمة دالة إحصائياً، وربما يرجع ذلك إلى أن النخبة الأكاديمية أكثر استناداً إلى الاتجاه النظري التطوري في الإرشاد المهني ومحددات وضوابط الأداء الإعلامي.

وبالتالي فقد تحقق صحة هذا الفرض جزئياً والذي ينص على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين نوع النخبة والاتجاه نحو الأداء المهني للتلفزيون الرسمي والصفحات الرسمية الحكومية في تغطية أزمة كورونا.

الفرض الثاني: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين نوع النخبة المصرية والاتجاه نحو القرارات الوقائية التي اتخذتها الحكومة في إدارة الأزمة.

جدول (٢٤): اختبار أنوفا لتوضيح دلالة الفروق بين نوع النخبة والاتجاه نحو القرارات الوقائية

| مستوى المعنوية Sig | قيمة F | درجات الحرية Df | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي Mean | العدد N | نوع النخبة | الاتجاه نحو القرارات الوقائية |
|--------------------|--------|-----------------|-------------------|----------------------|---------|------------|-------------------------------|
| ٠,٠٥٠              | ٢,٩٤٥  | ٢<br>١١٧        | ٠,٦٣٠٤٣           | ٠,٢٥٠٠               | ٤٠      | أكاديمية   | الاتجاه                       |
|                    |        |                 | ٠,٦٣٨٥١           | ٠,٤٥٠٠               | ٤٠      | إعلامية    |                               |
|                    |        |                 | ٠,٦٧١٧٨           | ٠,٦٠٠٠               | ٤٠      | طبية       |                               |
|                    |        |                 | ٠,٦٥٧٦٤           | ٠,٤٣٣٣               | ١٢٠     | المجموع    |                               |

أشارت نتائج الجدول السابق إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين نوع النخبة والاتجاه نحو القرارات الوقائية التي اتخذتها الحكومة في إدارة الأزمة لصالح النخبة الطبية والإعلامية، حيث بلغت قيمة (F) ٢,٩٤٥ عند مستوى معنوية ٠,٠٥٠ وهي قيمة دالة إحصائياً، الأمر الذي يشير إلى وجود قصور من وجهة نظر النخبة الأكاديمية، وربما يرجع ذلك إلى كون النخبة الأكاديمية أكثر دراية بكيفية إدارة الأزمات والكوارث من الناحية النظرية، بينما يرجع الاتجاه الإيجابي لدى النخبة الطبية إلى كونهم أكثر إدراكاً لحجم المشكلة التي تحتاج إلى مشاركة مجتمعية ووعي صحي من المواطن كأساس يُعتمد عليه في المقام الأول بجانب إجراءات الحكومة؛ وذلك بسبب ضعف الإمكانيات والبنية التحتية للمستشفيات الحكومية.

وبالتالي فقد تحقق صحة هذا الفرض والذي ينص على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين نوع النخبة والاتجاه نحو القرارات الوقائية التي اتخذتها الحكومة في إدارة الأزمة.

الفرض الثالث: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجة الاعتماد على وسائل الإعلام الرسمي والمواقع الرسمية الحكومية ودرجة الثقة فيما تقدمه من معلومات حول أزمة جائحة كورونا.

جدول (٢٥): معامل ارتباط بيرسون لتوضيح العلاقة بين درجات النخبة على مقياس الاعتماد ودرجة الثقة لديهم

| درجة الثقة | درجة الاعتماد  |                                       |
|------------|----------------|---------------------------------------|
| ٠,٥٢٨      | معامل الارتباط | التليفزيون الرسمي                     |
| ٠,٠٠٠      | مستوى الدلالة  |                                       |
| ١٢٠        | العدد          |                                       |
| ٠,٣٦٩      | معامل الارتباط | الصحف الحكومية                        |
| ٠,٠٠٠      | مستوى الدلالة  |                                       |
| ١٢٠        | العدد          |                                       |
| ٠,١٥٣      | معامل الارتباط | الإذاعات الحكومية                     |
| ٠,٠٠١      | مستوى الدلالة  |                                       |
| ١٢٠        | العدد          |                                       |
| ٠,٥٤٤      | معامل الارتباط | الصفحة الرسمية لوزارة الصحة           |
| ٠,٠٠٠      | مستوى الدلالة  |                                       |
| ١٢٠        | العدد          |                                       |
| ٠,٤٥٠      | معامل الارتباط | الصفحة الرسمية لرئاسة مجلس الوزراء    |
| ٠,٠٠٠      | مستوى الدلالة  |                                       |
| ١٢٠        | العدد          |                                       |
| ٠,٢٤٣      | معامل الارتباط | موقع رئاسة مجلس الوزراء المخصص للأزمة |
| ٠,٠٠١      | مستوى الدلالة  |                                       |
| ١٢٠        | العدد          |                                       |
| ٠,٢٠٨      | معامل الارتباط | موقع وزارة الصحة المصرية              |
| ٠,٠٠١      | مستوى الدلالة  |                                       |
| ١٢٠        | العدد          |                                       |

تشير نتائج الجدول السابق إلى أنه باستخدام معامل ارتباط بيرسون اتضح وجود علاقة ارتباطية موجبة ودالة إحصائيًا بين درجة الاعتماد على التلفزيون الرسمي ودرجة الثقة فيما يقدمه من معلومات حول أزمة جائحة كورونا، حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون ٠,٥٢٨، وهذه القيمة دالة إحصائيًا عند مستوى دلالة = ٠,٠٠٠، كما أشارت بيانات الجدول أيضًا إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة ودالة إحصائيًا بين درجة الاعتماد على الصحف الحكومية ودرجة الثقة فيما تقدمه من معلومات حول الأزمة، حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون ٠,٣٦٩، وهذه القيمة دالة إحصائيًا عند مستوى دلالة = ٠,٠٠٠.

كما تشير نتائج الجدول أيضًا إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة ودالة إحصائيًا بين درجة الاعتماد على الصفحة الرسمية لوزارة الصحة ودرجة الثقة فيما تقدمه من معلومات حول الأزمة، حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون ٠,٥٤٤، وهذه القيمة دالة إحصائيًا عند مستوى دلالة = ٠,٠٠٠. بينما بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون في العلاقة بين درجة الاعتماد على الصفحة الرسمية لرئاسة مجلس الوزراء ودرجة الثقة فيما تقدمه من معلومات حول الأزمة ٠,٤٥٠، وهذه القيمة دالة إحصائيًا عند مستوى دلالة = ٠,٠٠٠، وبذلك يتبين أنه كلما زاد اعتماد النخبة على وسائل الإعلام الرسمي كمصدر للمعلومات فيما يتعلق بالأزمة كلما زاد مستوى ثقتهم بهذه الوسائل، وبالتالي فقد تحقق صحة هذا الفرض والذي ينص على أنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجة الاعتماد على وسائل الإعلام الرسمي والمواقع الرسمية الحكومية ودرجة الثقة فيما تقدمه من معلومات حول أزمة جائحة كورونا.

**الفرص الرابع:** توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاستراتيجيات الاتصالية التي استخدمتها الحكومة في إدارة الأزمة من وجهة نظر النخبة واتجاهاتهم نحو الأداء المهني للتلفزيون الرسمي والصفحات الرسمية الحكومية.

جدول (٢٦): معامل ارتباط بيرسون لتوضيح العلاقة بين درجات النخبة على مقياس الاستراتيجيات الاتصالية واتجاهاتهم نحو الأداء المهني للإعلام الرسمي

| الاستراتيجيات الاتصالية | الأداء المهني  |  |
|-------------------------|----------------|--|
| ٠,٣٦٧                   | معامل الارتباط | الأداء المهني للتلفزيون الرسمي         |
| ٠,٠٠٠                   | مستوى الدلالة  |  |
| ١٢٠                     | العدد          |  |
| ٠,٣٢٣                   | معامل الارتباط | الأداء المهني للصفحات الرسمية الحكومية |
| ٠,٠٠٠                   | مستوى الدلالة  |  |
| ١٢٠                     | العدد          |  |

تشير نتائج الجدول السابق أنه باستخدام معامل ارتباط بيرسون اتضح وجود علاقة ارتباطية موجبة ودالة إحصائية بين الاستراتيجيات الاتصالية التي استخدمتها الحكومة في إدارة الأزمة من وجهة نظر النخبة واتجاهاتهم نحو الأداء المهني للتلفزيون الرسمي، حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون ٠,٣٦٧، وهذه القيمة دالة إحصائية عند مستوى دلالة = ٠,٠٠٠، كما أشارت بيانات الجدول أيضًا إلى وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين اتجاهات النخبة نحو الاستراتيجيات الاتصالية التي استخدمتها الحكومة في إدارة الأزمة واتجاهاتهم نحو الأداء المهني للصفحات الرسمية الحكومية، حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون ٠,٣٢٣، عند مستوى دلالة ٠,٠٠٠، وهذه قيمة دالة إحصائية.

إذن كلما ارتفع مستوى الاستراتيجيات الاتصالية الإيجابية التي استخدمتها الحكومة من وجهة نظر النخبة زاد مستوى اتجاههم الإيجابي نحو الأداء المهني للإعلام الرسمي، وربما يرجع ذلك إلى تبعية السياسة الإعلامية للدولة للاستراتيجية الاتصالية التي تتبناها الحكومة في إدارة الأزمات حفاظًا على الصالح العام.

وبالتالي فقد تحقق صحة هذا الفرض، والذي ينص على أنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات النخبة نحو الاستراتيجيات الاتصالية التي استخدمتها الحكومة في إدارة الأزمة واتجاهاتهم نحو الأداء المهني للتلفزيون الرسمي والصفحات الرسمية الحكومية.

## النتائج العامة للدراسة:

- ١- جاء التليفزيون الرسمي للدولة في مقدمة وسائل الإعلام الرسمي التابعة للهيئة الوطنية للإعلام والصحافة بمتوسط بلغ ٢,٥٨٣٣، والتي يتم الاعتماد عليها بشكل دائم في متابعة تطورات الوضع الوبائي في مصر خلال الأزمة، تلاه في الترتيب الصحف القومية بمتوسط بلغ ٢,٣٢٥٠، بينما جاءت الصفحة الرسمية لوزارة الصحة في مقدمة وسائل الاتصال الرسمية الحديثة بمتوسط بلغ ٢,٦١٦٧، تلاها في الترتيب الصفحة الرسمية لرئاسة مجلس الوزراء بمتوسط بلغ ٢,٣٤١٧، ثم موقع رئاسة مجلس الوزراء المخصص للأزمة بمتوسط بلغ ١,٨٩١٧.
- ٢- تصدرت قرارات الحكومة لمكافحة الوباء أهم المضامين التي حرصت النخبة على متابعتها عبر قنوات الإعلام الرسمي بنسبة بلغت ٨٠٪ تلاها إحصائيات الإصابة بالفيروس في مصر ودول العالم بنسبة بلغت ٦٠٪، ثم أخبار مستشفيات الحجر الصحي وكيفية التعامل مع المصابين بنسبة ٥٥٪.
- ٣- كشفت نتائج الدراسة عن وجود تراخٍ من جهة الحكومة ممثلة في وزاراتها المختلفة في اتخاذ بعض القرارات التي كان من المفترض اتخاذها في مرحلة ميلاد الأزمة، حيث جاء تقييم النخبة لقرارات هذه المرحلة في مستوى المتوسط بنسبة بلغت ٥٦,٧٪، بينما ارتفع مستوى التقييم لقرارات مرحلة الوقاية والاستعداد بنسبة بلغت ٧٤,٢٪، ومرحلة نضج الأزمة بنسبة ٦٨,٣٪.
- ٤- تصدرت استراتيجية تقديم المعلومات المتمثلة في الإفصاح عن الوباء وخطورته وكيفية التعامل معه الاستراتيجيات الاتصالية التي استخدمتها الحكومة في إدارة أزمة وباء كورونا بمتوسط بلغ ٠,٧٩١٧ من وجهة نظر النخبة، تلاها استراتيجية "تحويل اللوم إلى المواطنين بسبب سلوكياتهم" بمتوسط ٠,٥٥٠٠، ثم استراتيجية "تقديم الأزمة على أنها جائحة مأساوية ونكبة على الجميع" بمتوسط ٠,٥٠٨٣، بينما كانت استراتيجية "الاهتمام بردود أفعال الجمهور الداخلي وإطلاعه على حقيقة الموقف من الاستراتيجيات الإيجابية التي جاءت بمتوسط ضعيف بلغ ٠,١٩١٧، بينما جاءت "استراتيجية الاعتراف بالخطأ والاعتذار" بمتوسط سلبي بلغ -٠,٠٦٦٧، مما يشير إلى عدم استخدامها.
- ٥- جاء أسلوب "الاعتماد على المختصين والمستشارين لتجزئة الأزمة وخفض سرعة انتشارها" في مقدمة الأساليب الإدارية التي استخدمتها الحكومة في إدارة أزمة



وباء كورونا بمتوسط بلغ ٠,٧٥٠٠، تلاه أسلوب "محاولة تطبيق الأزمة والعمل على عدم انتشارها في أجزاء البلاد المختلفة" بمتوسط بلغ ٠,٧٠٠٠، ثم أسلوب "تفريغ الأزمة وإيجاد سيناريوهات بديلة لها" بمتوسط بلغ ٠,٦٥٨٣، بينما جاء أسلوب "تقديم الدعم والمساعدة للفئات المتضررة" في المرتبة الرابعة بمتوسط بلغ ٠,٦٠٠٠، الأمر الذي يشير إلى عدم التهرب من المسؤولية.

٦- جسّد الإعلام الرسمي حلقة الوصل الفعالة بين الحكومة والجمهور، وذلك بالمتابعة المستمرة لطبيعة الإجراءات الوقائية المتخذة ونقلها برسالة واضحة وبسيطة، حيث جاءت وظيفة "التوعية بخطورة الوباء وكيفية الوقاية" في مقدمة الوظائف التي مارسها الإعلام الرسمي بفاعلية، تلاه وظيفتا "بث روح المسؤولية المجتمعية لمكافحة الوباء" و "كسب التأييد لجهود الدولة وخلق وعي الجمهور بها" بمتوسط ٢,٧٤١٧ لكل منهما، ثم وظيفة "محاربة الشائعات بالمصادر الموثوقة" بمتوسط بلغ ٢,٣٥٨٣.

٧- كشفت نتائج الدراسة عن أن الإعلام الرسمي لم يشارك بشكل إيجابي في توجيه الحكومة ووضع تصورات لحل الأزمة من وجهة نظر النخبة، حيث جاءت وظيفة "تقييم جهود الدولة في إدارة الأزمة" بمتوسط ضعيف بلغ ١,٨٩١٧.

٨- أشارت نتائج الدراسة إلى أن الإعلام الرسمي ركز على استخدام الاستراتيجيات الدفاعية التي تأتي بعد ظهور الشائعات على مواقع التواصل الاجتماعي في محاربة الشائعات، حيث جاءت استراتيجية التواصل مع المسؤولين في المقدمة بنسبة بلغت ٤٧,٥٪ من إجمالي مفردات العينة، تلاها الاستراتيجية النفسية بنسبة ٤٢,٥٪، ثم الاستراتيجية الثقافية والاجتماعية؛ لتعديل سلوكيات المواطنين وتصحيح المفاهيم المغلوطة بنسبة ٤٠٪، في حين جاءت الاستراتيجية الوقائية التي تبقي المجتمع في حالة يقظة ووعي بمناخ الشائعات وأساليبها بنسبة ضعيفة بلغت ٢٢,٥٪.

٩- أشار ٦٩,٢٪ من أفراد العينة إلى ارتفاع مستوى التزام الصفحات الرسمية الحكومية بالمعايير المهنية في تغطية الأزمة، حيث كان معيار "التغطية الشاملة لكافة أبعاد الأزمة على المستوى القومي والمحلي" في مقدمة المعايير بمتوسط بلغ ٠,٨٩١٧، تلاه في الترتيب معيار تحديث أخبار الأزمة بشكل دائم على الصفحة، ثم معيار الشفافية في عرض تقارير وبيانات آخر المستجدات ثم "الفورية في نقل الأحداث.

- ١٠- تصدر الاتجاه الإيجابي نحو التغطية المهنية للتلفزيون الرسمي أثناء الأزمة بنسبة ٦٣,٣٪ من أفراد عينة الدراسة تلاه الاتجاه المحايد بنسبة ٢٧,٥٪، ثم الاتجاه السلبي بنسبة ٩,٢٪، ومن أهم المعايير التي جاءت في المقدمة: المتابعة المستمرة- تنوع المصادر- دمج الجمهور والتواصل مع المصابين- الدقة في نشر المعلومات- التغطية الشاملة، بينما ارتفع مستوى الاتجاه السلبي في معياري (الفورية في نقل الأخبار والأحداث- التغير الإيجابي في تناول الأزمة بمختلف مراحلها).
- ١١- ارتفاع مستوى الثقة بوسائل الإعلام الرسمي فيما تقدمه من معلومات حول جائحة كورونا لدى النخبة بنسبة بلغت ٥٥,٨٪ من إجمالي مفردات عينة الدراسة.
- ١٢- تصدرت "ثقافة اللامبالاة الموجودة لدى الرأي العام" أهم الأسباب التي أدت إلى تطور الأزمة بنسبة ٦٠٪، تلاها سلوكيات المواطنين واعتبار الإصابة بالوباء وصمة عار" بنسبة ٤٢,٥٪، ثم ضعف ثقة المواطنين في الحكومة وأجهزتها بنسبة ٢٢,٥٪، تلاها انتشار المفاهيم المغلوطة بنسبة ٢٧,٥٪.
- ١٣- جاء "التباطؤ في إجراء المسح لكل الحالات المتشابه فيها والانتظار حتى ظهور الأعراض" في مقدمة أوجه القصور في الاستراتيجيات التي اتخذتها الحكومة لمواجهة الجائحة من وجهة نظر النخبة بنسبة بلغت ٦٢,٥٪، تلاه "التراخي في التعامل مع إشارات الإنذار المشيرة إلى إمكانية تفاقم أزمة" بنسبة بلغت ٥٥٪، ثم جاء في الترتيب الثالث "الاعتماد الأساسي على وعي المواطن، وعدم توفر الحزم لدى صانع القرار منذ بداية الأزمة" بنسبة بلغت ٥٢,٥٪ لكل منهما، حيث كانت السلوكيات السلبية من جانب المواطنين، وثقافة اللامبالاة، وعدم تجاوبه مع الرسائل الاتصالية الموجهة إليه، وكأنه وهم أو شائعة من أسباب تطور الأزمة.
- ١٤- جاء "التغير السلبي في تناول الإخباري الذي انعكس بشكل سلبي على الجماهير" في مقدمة أوجه القصور في الاستراتيجيات التي اتبعتها الإعلام الرسمي في معالجة الأزمة، حيث جاء في الترتيب الأول بنسبة ٥٠٪، حيث بدأ الأزمة بالتهوين من شأنها، وأنه لا يوجد ما يستدعي غلق المدارس، بينما جاء في الترتيب الثاني "اتباع استراتيجية رد الفعل وليست المبادرة بنسبة ٣٧,٥٪، بينما جاء لا يوجد قصور بنسبة ١,٧٪.

## التوصيات :

- ١- ضرورة الاهتمام بالتربية العلمية في مواجهة المخاطر الصحية؛ من خلال إعداد منهج أو برنامج في الثقافة الصحية يتم تدريسه وإدراجه ضمن معايير جودة العملية التعليمية في المدارس والجامعات؛ لإعداد أجيال واعية صحيًا قادرة على مواجهة مخاطر الأوبئة.
- ٢- الاهتمام بمشاركة الجمهور في التعامل مع الأزمات والاطلاع على جميع ردود أفعاله وتعديل الخطة بما يتوافق مع المصلحة العامة، من أجل تقوية الثقة بين الحكومة وأجهزتها المختلفة.
- ٣- ضرورة وضع سياسات إعلامية خاصة يلتزم بها الإعلام الحكومي والخاص أوقات الأزمات، ويتم فرض عقوبات على من يخالف هذه السياسات؛ حفاظًا على الصالح العام والأمن القومي.
- ٤- ضرورة الاهتمام بتخصيص مساحة كافية للإعلام الصحي؛ لتنمية الثقافة الصحية لدى المواطنين.
- ٥- الإسراع في إنشاء مجلس أعلى للصحة كهيئة مستقلة؛ لضبط وإصلاح المنظومة الصحية.

## المراجع:

- ١- هويدا مصطفى، دور الإعلام في الأزمات الدولية- دراسة حالة للإدارة الإعلامية لحرب الخليج (القاهرة، مركز المحروسة، ٢٠٠٠) ص٣٧.
- ٢- بيان منظمة الصحة العالمية بشأن فيروس كورونا المستجد [www.who.int/ar](http://www.who.int/ar) موقع منظمة الصحة العالمية، ٢٠٢٠/٣/١٢م.
- ٣- "الأعلى للإعلام": تقرير "الجارديان" حول المصابين بكورونا في مصر "كاذب".  
<https://www.elwatannews.com/news/details/4650545> ٢٠٢٠/٣/١٦م
- ٤- الصحة تنفي ما تم تداوله بـ الجارديان البريطانية عن زيادة معدلات كورونا في مصر  
<https://www.youm7.com> ٢٠١٠/٣/١٦م.
- ٥- منظمة الصحة العالمية تشيد بجهود مصر في مواجهة كورونا  
<https://www.skynewsarabia.com/middle-east/13/4/2020>
- 6- Eid, Mahmoud A. F. (2004), Interweaving Building a Crisis Decision -Making Model for rational responsibility in the media: International communication, political crisis management, and the use of mathematics, **Ph.D.**, Carleton University, Canada.
- ٧- خالد صلاح الدين، اتجاهات النخبة المصرية نحو إدارة القنوات التلفزيونية الإخبارية للأزمات العربية: في إطار مدخل إدارة الصراع، المؤتمر العلمي السنوي العاشر -الإعلام المعاصر والهوية العربية (جامعة القاهرة، كلية الإعلام، الجزء الثالث، ٤-٦ مايو ٢٠٠٤) ص٩٤٣-١٠٢٦.
- ٨- وفاء عبد الخالق ثروت، اعتماد الجمهور على التلفزيون المصري أثناء الأزمات بالتنسيق على حادث شرم الشيخ، *المجلة المصرية لبحوث الإعلام* (جامعة القاهرة، كلية الإعلام، العدد ٢٦، يناير- مارس ٢٠٠٦م) ص٤٧٩-٥١٦.
- ٩- رفعت الصبغ، اعتماد الجمهور المصري على وسائل الإعلام لاكتساب المعلومات عن أزمة أنفلونزا الطيور، *المجلة المصرية لبحوث الإعلام*، (جامعة القاهرة، كلية الإعلام، العدد ٢٨، أكتوبر- ديسمبر ٢٠٠٧م) ص١٢٥-١٩٩.
- 10- Wang, Chun. (2009), Study on the function and strategic choice of media in the management of public crisis, **M.A.**, Wuhan University (People's Republic of China).
- ١١- وسام نصر، مصداقية وسائل الإعلام المصرية الحكومية والخاصة أثناء الأزمات: دراسة تطبيقية على أزمة أنفلونزا الخنازير، *المجلة المصرية لبحوث الرأي العام*، (جامعة القاهرة، كلية الإعلام، مجلد ١٠، العدد ١، يونيو ٢٠١٠م) ص٢٧٣-٣٥٧.
- 12- Freberg, K. (2011), Intention to Comply with Crisis Messages Communicated via Social Media, **Public Relations Review**, Vol.38, No.3, PP.416-442.
- 13- Cason, W. Christopher. (2012). The Use of New Media Technologies in Crisis Communication of U.S. and U.S.-Affiliated Corporations: A New Paradigm Distinguishing Crisis-Prepared Organizations from Their Crisis-Prone Counterparts, **Ph.D.**, University of Maryland, United States.
- ١٤- سيد نصر الدين على يوسف، دعائم ومتطلبات الإعلام في مواجهة وإدارة الأزمات والحد من أثارها، *المؤتمر السنوي التاسع عشر: "دور الإعلام في مواجهة الأزمات والكوارث والحد من أخطارها"*، (القاهرة: جامعة عين شمس، كلية التجارة، ٢٢-٢٣ نوفمبر ٢٠١٤م).

- 15- Southorn, Isabell.(2015), Crisis Management in Social Media: The Importance of Social Media and How Companies Utilize Social Media in Crisis Situations, **M.A.**, Hawaii Pacific University, United States.
- ١٦- منى مجدي فرج، تقييم أداء الإعلام المصري خلال الأزمات الاقتصادية، *المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال*، (جامعة الأهرام الكندية، العددان التاسع والعاشر، السنة الثالثة، يوليو/ ديسمبر ٢٠١٥م) ص١١٤-١٣٥.
- 17- Patashnick, Matthew J. (2016), Social media and crisis communication: Supporting best practice on university campuses, **Ph.D**, University of Pennsylvania, United States.
- ١٨- حنان سليم، دور قناة الجزيرة الإخبارية ومواقع التواصل الاجتماعي في صناعة وإدارة الأزمات- أزمة "جزيرتي تيران وصنافير" نموذجًا، *المجلة المصرية لبحوث الإعلام K* (جامعة القاهرة، كلية الإعلام، العدد ٦١، ٢٠١٧م) ص٢٢٨-١٤١.
- ١٩- أمل السيد متولي، اتجاهات النخبة نحو أنماط المعالجة الصحفية للأزمات الاقتصادية في الصفحات المتخصصة بالصحف اليومية بالتطبيق على أزمة الدولار في مصر عام ٢٠١٦، *المجلة المصرية لبحوث الإعلام*، (جامعة القاهرة، كلية الإعلام، العدد ٦٤، ٢٠١٨م) ص٣٧-١.
- 20- Martin, Anthony Lewis. (2005), Crisis management: The effective use of image restoration strategies when an organization/individual is faced with a crisis, **M.A.**, West Virginia University, United States.
- 21- Wang, Wei-Tsong. (2006), Strategic alignment: A knowledge management approach to crisis management, **Ph.D.**, University of New York at Albany, United States.
- 22- Glover, Luke.(2008), The United States health care crisis: Could adopting the Canadian health care system or some modified approach solve its crisis, **M.A.**, State University of New York Empire State College, U.S.A.
- 23- Berrett, Britt Richard. (2009), Utilizing transformational leadership in hospital strategic planning: The case of Medical City Dallas Hospital, **Ph.D**, The University of Texas at Dallas, U.S.A.
- 24- Kong, Hui Min. (2011), Local government's public crisis management strategy research, **M.A.**, Xiamen University, Peoples Republic of China.
- ٢٥- فهد علي الناجي، أثر استراتيجيات إدارة الأزمات الحديثة على الأداء التسويقي- دراسة ميدانية على الشركات الصناعية الدوائية البشرية في مدينة عمان الكبرى، *ماجستير غير منشورة*، (جامعة الشرق الأوسط، إدارة الأعمال، ٢٠١٢م).
- ٢٦- نايف فهد المقاطي، إدارة الأزمات وتأثيرها على أداء العاملين في المؤسسة، *مجلة كلية الآداب*، (جامعة عين شمس، المجلد ٤٢، يناير- مارس ٢٠١٤م) ص٤٦-١.
- 27- Wilson, Dovie.(2016), Small Business Crisis Management Strategies, **M.A**, Walden University, United States – Minnesota.
- ٢٨- عيسى عبد الرزاق الشلوي، الأسباب الفعلية للأزمات بالمراكز الصحية العامة من وجهة نظر مدراءها- دراسة ميدانية على المراكز الصحية التابعة لإدارة الخدمات الصحية، *المجلة الليبية العالمية*، (جامعة بنغازي، كلية التربية بالمرج، العدد ٣٣، ديسمبر ٢٠١٧م) ص١-١٥.

- ٢٩- حازم أحمد فروانة، أهمية إدارة الأزمات في تحسين جودة الخدمات الصحية للمرضى في المستشفيات الخاصة بقطاع غزة، *مجلة اقتصاديات المال والأعمال* (المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف ميلة، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، العدد ١٠، ٢٠١٩م) ص٢٣٣-٢٦٥.
- 30- Wang, Jia; Wang, Zhifeng. (2020), Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats (SWOT) Analysis of China's Prevention and Control Strategy for the COVID-19 Epidemic, *International Journal of Environmental Research and Public Health*; Basel Vol. 17, Iss. 7, PP. 22-35.
- ٣١- تم عرض الاستمارة على السادة الأساتذة التالي أسماؤهم:
- أ.د/ رزق عبد المعطي سعد، أستاذ العلاقات العامة والإعلان بكلية الإعلام والألسن- جامعة مصر الدولية.
  - أ.د/ وائل إسماعيل عبد الباري، أستاذ الإعلام بكلية البنات للآداب والعلوم والتربية- جامعة عين شمس.
  - أ.م.د/ السيد السعيد أستاذ مساعد بقسم الإعلام- كلية الآداب- جامعة المنوفية.
  - أ.م.د/ حسن نيازي أستاذ مساعد بكلية الإعلام- جامعة الأزهر.
  - أ.م.د/ فاطمة أبو الحسن أستاذ مساعد بكلية الإعلام- أكاديمية الشروق.
  - د / محمد فؤاد مدرس بكلية الإعلام- جامعة الأزهر.
- ٣٢- جاسم الذهبي، التطوير الإداري- مداخل ونظريات، عمليات واستراتيجيات (العراق، دار الكتب للطباعة والنشر، ٢٠٠١م) ص٦٧.
- 33- Coombs, W.T. (2014), *Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing & Responding*, Sage Publication Inc, USA, P.36.
- ٣٤- محسن الخضيرى، إدارة الأزمات- منهج اقتصادي إداري لحل الأزمات على المستوى الاقتصادي والوحدة الاقتصادية، ط٢، (القاهرة، مكتبة مدبولي، ٢٠٠٣م) ص٣٧.
- ٣٥- إيناس مهدي، الاتجاهات الحديثة في تفسير النظرية الموقفية للقيادة الاستراتيجية، *مجلة جامعة جيهان - أرييل العلمية* (كلية القانون والعلاقات الدولية، العدد ٢، ٢٠١٨م) ص١٠٨.
- ٣٦- المرجع السابق، ص١٠٨.
- ٣٧- محمد نصر مهنا، الإدارة العامة وإدارة التخصص- من نماذج لتجارب بعض دول العالم (الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، ٢٠٠٦م) ص٩٥.
- 38- Peter.G. (2001), *Leadership: theory& Practices*, thousand Oaks, California, P.243.
- 39- Fiedler,Fred. (1967), *Atheory of leadership effectiveness*, Mc-grow hill, U.S.A, First Edition, P.22.
- ٤٠- رجعت الباحثة في هذه الجزئية للمراجع التالية:
- Benoit, W. L.(1995), *Accounts, excuses, and apologies: A theory of image restoration strategies*, State University of New York Press, p.16.
  - Benoit, W. L., & Brinson, S. L. (1999), Queen Elizabeth's image repair discourse: insensitive royal or compassionate queen?, *Public Relations Review*, vol.25, No.(2),P. 145.
- ٤١- السيد السعيد، استراتيجية إدارة الأزمات والكوارث- دور العلاقات العامة (القاهرة، دار العلوم، ٢٠٠٦م) ص٩٥.
- 42- Benoit, W. L.,& Dawn M. (1998), A critical analysis of Judge Clarence Thomas' statement before the Senate Judiciary Committee, *Communication Studies*, vol. 49, No.3, p.183.

43- Heath, Robert.(2000), **Hand book of public relations**, sage publications, Inc, New York, P.161.

٤٤- أحمد إبراهيم أحمد، إدارة الأزمات التعليمية في المدارس- الأسباب والعلاج (القاهرة، دار الفكر العربي، ٢٠٠٢) ص ٢١.

45- Smudde, Peter.(2001), Issue or crisis: Arose by any other name, **Public Relations Quarterly**, Vol.46, No. 4, P.34.

٤٦- نادية سمعان لطف الله، فاعلية وحدة عن الأمراض الوبائية في ضوء المعايير القومية في تنمية المعارف ومهارات إدارة الأزمات الصحية لدى الطالب المعلم، الجمعية المصرية للمناهج وطرق التدريس (جامعة عين شمس، كلية التربية، العدد ١٦٠، يوليو ٢٠١٠م) ص ٨١.

٤٧- المرجع السابق، ص ٨٤.

٤٨- رجعت الباحثة في هذه الجزئية للمراجع التالية:

- محمد صلاح سالم، إدارة الأزمات والكوارث- بين النظري والتطبيق العملي (القاهرة، عين للدراسات والبحوث الإنسانية والاجتماعية، ٢٠٠٥م) ص ٥٠-٥٣.

- Democracy, R. J. (1995), Power, Genocide and mass murder, **Journal of conflict resolution**, P.43.

٤٩- رجعت الباحثة في هذه الجزئية إلى:

- أحمد فؤاد رسلان، إدارة الأزمات الدولية، الإطار المفاهيمي والجوانب التنظيمية، مجلة النيل (الهيئة العامة للاستعلامات، العدد ٨٢، ٢٠٠٣) ص ٢٨.

- منى صلاح الدين شريف، إدارة الأزمات الوسيلة للبقاء (القاهرة، البيان للطباعة والنشر، ١٩٩٨م) ص ٢١.

- كريمان فريد، تقييم كفاءة الاتصالات في إدارة الأزمات، المجلة المصرية لبحوث الإعلام (جامعة القاهرة، كلية الإعلام، العدد السادس، ١٩٩٩م) ص ٢٨.

50- Michael, Keith. (1996), The use of counter- Attack in apologetic public relations crisis: The case of general motors Vs, Date line NBC, **Public Relations Review**, Vol.22, No.3, P23-24.

51- Murat, Jan & Mitroff. (2003), Aplasian, Coping with A Crises Century: American Thought, **USA Today Magazine**, Vol.131, No. 2694, PP.18-19.

٥٢- على عوجة، الأسس العلمية للأزمة (القاهرة، عالم الكتب، ١٩٨٣م) ص ١٨.

53- Cutlip, Scott, Center, A & Broom, Glen. (1994), **Effective Public Relations**, 7th Ed, Prentice Hall International, Inc, New Jersey, P.368.

٥٤- منى محمود حسن، استراتيجية إدارة الأزمات الحادة المحتملة من منظور القطاع الصحي، المؤتمر السنوي السادس لإدارة الأزمات الاقتصادية في مصر والعالم العربي (وحدة بحوث الأزمات، جامعة عين شمس، كلية التجارة، مجلد ٣، ٢٠٠١م) ص ١٤٣٢.

٥٥- هويدا مصطفى، الإعلام والأزمات المعاصرة (القاهرة، دار المحروسة للنشر، ٢٠١٠م) ص ٣٣.

٥٦- خديجة علي حسين حمودة، دور الإعلام في إدارة الأزمات والكوارث، المؤتمر السنوي الخامس لإدارة الأزمات والكوارث (جامعة عين شمس، وحدة بحوث الأزمات، كلية التجارة، مجلد ٣، أكتوبر ٢٠٠٠م) ص ١٧٦.

٥٧- هويدا مصطفى، دور الإعلام قبل وأثناء وبعد الأزمات والصراعات المسلحة، مقال منشور بمجلة **Arab Media & Society** (مركز كمال أدهم للصحافة التلفزيونية والرقمية، العدد ٢٥، ٢٠١٨م).

- 58- Van Ruler, Betteke & Rob De Lange. (2003), Barriers to communication management in the executive suite, **Public Relations Review**, Vol29, No.2, PP.145-158.
- ٥٩- هويدا مصطفى، دور الإعلام في الأزمات الدولية (القاهرة، مركز المحروسة للبحوث والتدريب والنشر، ٢٠٠٠م) ص ٣٠-٣١.
- ٦٠- محمد شومان، الإعلام والأزمات- مدخل نظري وممارسات عملية، ط٢، (القاهرة، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، ٢٠٠٦) ص ١١٥-١٢٠.
- ٦١- عادل عبد الغفار، مصادر معلومات طلاب الجامعات المصرية لمتابعة أحداث الحادي عشر من سبتمبر وتوابعها، **المجلة المصرية لبحوث الإعلام**، (جامعة القاهرة، كلية الإعلام، العدد ٢٠، يوليو- سبتمبر ٢٠٠٣) ص ٢٩٧-٣٣٥.
- ٦٢- وليد فتح الله بركات، تعرض الصفوة المصرية لبرامج الرأي في القنوات التلفزيونية العربية، **المجلة المصرية لبحوث الرأي العام**، (جامعة القاهرة، كلية الإعلام، العدد ٤، ديسمبر ٢٠٠٣م) ص ٤٩-٦٩.
- ٦٣- مروة شبل عجيزة، تقييم النخبة لدور وسائل الاتصال الإلكترونية الحديثة في تشكيل اتجاهات الرأي العام نحو الثورة المصرية (دورية إعلام الشرق الأوسط، مجلد ٨، خريف ٢٠١٢م) ص ٣٥.
- ٦٤- وسام نصر، مرجع سابق، ص ٣١١.
- 65- Jin, Y., Liu, B & Austin, L.(2014), Examining the role of social media in effective crisis management: The effects o crisis origin information form, and source on publics, **Communication Research**, Vol.41, No.1, PP.74-94.
- ٦٦- عرين عمر الزعبي، تقييم النخبة العربية لتغطية القنوات الفضائية الإخبارية لأزمة كورونا العالمية- دراسة ميدانية، **مجلة الدراسات الإعلامية** (ألمانيا، المركز الديمقراطي العربي، العدد ١١، ٢٠٢٠م) ص ٥٢٨.
- ٦٧- نادية سمعان، مرجع سابق، ص ٦٧.
- 68- Byrd, S. (2012), Hi fans! Tell us your story! Cooperating a Stewardship- Based social media strategy to maintain brand reputation during a crisis, **Corporate communications: An international journal**, Vol.17,PP.241-254.
- 69- Distasoa, M., Vafeiadisb, M. & Amaral, C.( 2015), Managing a health crisis on facebook: How the response strategies of apology, sympathy, and information influence public relations, **public relation review**, Vol.41, PP.222-231.
- ٧٠- سلوى سليمان، دور صفحات الجيش والشرطة على الفيس بوك في إدارة أزمة ما بعد ٣٠ يونيو ٢٠١٣م، **المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال**، (جامعة الأهرام الكندية، كلية الإعلام، العدد الثالث، ٢٠١٤م) ص ٢٢-٥٠.
- ٧١- مها الطرابيشي، مدى اعتماد الجمهور على الصحف المصرية في معالجتها للأزمات الطارئة- دراسة حالة على حادث سقوط الطائرة المصرية، **المجلة المصرية لبحوث الرأي العام**، (جامعة القاهرة، كلية الإعلام، مجلد ٢، العدد ٣، ٢٠٠١م) ص ١٧٣-٢٠٨.
- ٧٢- سوزان القليني، مدى اعتماد الصفوة المصرية على التلفزيون في وقت الأزمات، دراسة حالة على حادث الأقصر الإرهابي، **المجلة المصرية لبحوث الإعلام**، (جامعة القاهرة، كلية الإعلام، العدد ٢٣، ديسمبر ١٩٩٨م) ص ٣٣-٦٤.
- ٧٣- وسام نصر، مرجع سابق، ص ٣٣٠.



## ملاحق الدراسة

### مقاييس الدراسة:-

١- مقياس تقييم النخبة لقرارات مرحلة ميلاد الأزيمة:  
يتكون هذا المقياس من ٨ عبارات، وتراوح درجات المقياس بين (٣:١) درجات على النحو التالي:

- ضعيف (١)
- جيد (٢)
- ممتاز (٣)

ولحساب مستوى التقييم لدى المبحوثين تم حساب الدرجة الكلية لكل مبحوث على هذا المقياس، وبالتالي فإن محصلة هذا المقياس تتكون من ١٧ درجة، فنتج لدينا مقياس تراوحت درجاته بين ٨: ٢٤ وتم تقسيمه إلى ثلاثة مستويات على النحو التالي:

- مستوى منخفض من ٨: ١٣.
- مستوى متوسط من ١٤: ١٩.
- مستوى مرتفع من ٢٠: ٢٤.

### ٢- مقياس تقييم النخبة لقرارات مرحلة الوقاية والاستعداد:

يتكون هذا المقياس من ١٤ عبارات، وتراوح درجات المقياس بين (٣:١) درجات على النحو التالي:

- ضعيف (١)
- جيد (٢)
- ممتاز (٣)

ولحساب مستوى التقييم لدى المبحوثين تم حساب الدرجة الكلية لكل مبحوث على هذا المقياس، وبالتالي فإن محصلة هذا المقياس تتكون من ٢٩ درجة، فنتج لدينا مقياس تراوحت درجاته بين ١٤: ٤٢ وتم تقسيمه إلى ثلاثة مستويات على النحو التالي:

- مستوى منخفض من ١٤: ٢٣.
- مستوى متوسط من ٢٤: ٣٣.
- مستوى مرتفع من ٣٤: ٤٢.

## ٣- مقياس تقييم النخبة لقرارات مرحلة نضج الأزمة:

يتكون هذا المقياس من ٨ عبارات، وتراوح درجات المقياس بين (١:٣) درجات على

النحو التالي:

- ضعيف (١)
- جيد (٢)
- ممتاز (٣)

ولحساب مستوى التقييم لدى المبحوثين تم حساب الدرجة الكلية لكل مبحوث على هذا المقياس، وبالتالي فإن محصلة هذا المقياس تتكون من ١٧ درجة، فنتج لدينا مقياس تراوحت درجاته بين ٨: ٢٤ وتم تقسيمه إلى ثلاثة مستويات على النحو التالي:

- مستوى منخفض من ٨: ١٣.
- مستوى متوسط من ١٤: ١٩.
- مستوى مرتفع من ٢٠: ٢٤.

جدول (١) أسباب اللجوء إلى قرار التعايش من وجهة نظر النخبة

| الأسباب   | ك   | %    |
|---|-----|------|
| دفع عجلة الانتاج  | ٦٩  | ٥٧,٥ |
| ضعف المقاومة من جانب الحكومة                              | ٣٩  | ٣٢,٥ |
| انهيار النظام الصحي                                       | ٣٦  | ٣٠   |
| عجز في المخزون الاحتياطي                                  | ٣٠  | ٢٥   |
| تخفيف تكسد المواطنين الذي نتج عن حظر التجوال              | ١٢  | ١٠   |
| لمصلحة رجال الأعمال والمستثمرين                           | ٤٥  | ٣٧,٥ |
| لعودة السياحة   | ٦   | ٥    |
| يأس متخذي القرار الذي أحبطهم وأفقدتهم الرغبة في الاستمرار | ٩   | ٧,٥  |
| أخرى  | ٢   | ١,٧  |
| الإجمالي  | ١٢٠ |      |

٤\_ مقياس فاعلية الوظائف التي مارسها الإعلام الرسمي أثناء الأزمة:

جدول (٢) يوضح مقياس فاعلية الوظائف

| الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | %     | ك   | مستوى الفاعلية |
|-------------------|-----------------|-------|-----|----------------|
| ٠,٥٦٥٠٣           | ٢,٤٩١٧          | ٣,٣   | ٤   | منخفض          |
|                   |                 | ٤٤,٢  | ٥٢  | متوسط          |
|                   |                 | ٥٢,٥  | ٦٣  | مرتفع          |
|                   |                 | ١٠٠,٠ | ١٢٠ | الإجمالي       |

يتكون هذا المقياس من ٨ عبارات، وتراوحت درجات المقياس بين (١:٣) درجات على النحو التالي:

- إلى حد ضعيف (١)
- إلى حد متوسط (٢)
- إلى حد كبير (٣)

ولحساب مستوى الفاعلية لدى المبحوثين تم حساب الدرجة الكلية لكل مبحوث على هذا المقياس، وبالتالي فإن محصلة هذا المقياس تتكون من ١٧ درجة، فنتج لدينا مقياس تراوحت درجاته بين ٨: ٢٤ وتم تقسيمه إلى ثلاثة مستويات على النحو التالي:

- مستوى منخفض من ٨: ١٣.
- مستوى متوسط من ١٤: ١٩.
- مستوى مرتفع من ٢٠: ٢٤.

٥\_ مقياس فاعلية الخطاب التوعوي للإعلام الرسمي أثناء الأزمة:

جدول (٣) مقياس فاعلية الخطاب التوعوي للإعلام الرسمي

| الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | %     | ك   | مستوى الفاعلية |
|-------------------|-----------------|-------|-----|----------------|
| ٠,٦٠٥٢٤           | ٢,١٠٨٣          | ١٣,٣  | ١٦  | منخفض          |
|                   |                 | ٢٤,٢  | ٢٩  | متوسط          |
|                   |                 | ٦٢,٥  | ٧٥  | مرتفع          |
|                   |                 | ١٠٠,٠ | ١٢٠ | الإجمالي       |

يتكون هذا المقياس من ٧ عبارات، وتراوح درجات المقياس بين (٣:١) درجات على

النحو التالي:

- إلى حد ضعيف (١)
- إلى حد متوسط (٢)
- إلى حد كبير (٣)

ولحساب مستوى الفاعلية لدى الباحثين تم حساب الدرجة الكلية لكل مبحث على هذا المقياس، وبالتالي فإن محصلة هذا المقياس تتكون من ١٥ درجة، فنتج لدينا مقياس تراوحت درجاته بين ٧: ٢١ وتم تقسيمه إلى ثلاثة مستويات على النحو التالي:

- مستوى منخفض من ٧: ١١.
- مستوى متوسط من ١٢: ١٦.
- مستوى مرتفع من ١٧: ٢١.

٦\_ مقياس تقييم النخبة للتغطية المهنية للصفحات الرسمية للحكومة:-

(جدول ٤) مقياس تقييم النخبة لتغطية الصفحات الرسمية للحكومة

| الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | %     | ك   | مستوى التغطية المهنية |
|-------------------|-----------------|-------|-----|-----------------------|
| ٠,٤٣٩٥٥           | ٠,٧٤١٧          | ٥,٠   | ٦   | منخفض                 |
|                   |                 | ٢٥,٨  | ٣١  | متوسط                 |
|                   |                 | ٦٩,٢  | ٨٢  | مرتفع                 |
|                   |                 | ١٠٠,٠ | ١٢٠ | الإجمالي              |

يتكون هذا المقياس من ١٠ عبارات، وتراوح درجات المقياس بين (٣:١) درجات على

النحو التالي:

- ضعيف (١)
- جيد (٢)
- ممتاز (٣)

ولحساب مستوى التقييم لدى الباحثين تم حساب الدرجة الكلية لكل مبحث على هذا المقياس، وبالتالي فإن محصلة هذا المقياس تتكون من ٢١ درجة، فنتج لدينا مقياس تراوحت درجاته بين ١٠: ٣٠ وتم تقسيمه إلى ثلاثة مستويات على النحو التالي:

- مستوى منخفض من ١٠ : ١٦ .
- مستوى متوسط من ١٧ : ٢٣ .
- مستوى مرتفع من ٢٤ : ٣٠ .

٧\_ مقياس رأي النخبة في التغطية المهنية للتلفزيون الرسمي أثناء الأزمة:

جدول (٥) مقياس رأي النخبة في التغطية المهنية للتلفزيون الرسمي

| مستوى الاتجاه | ك   | %     | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---------------|-----|-------|-----------------|-------------------|
| سلبى          | ١١  | ٩,٢   | ٠,١٨٣٣          | ٠,٥٧٩٥٣           |
| محايد         | ٣٣  | ٢٧,٥  |                 |                   |
| إيجابى        | ٧٦  | ٦٣,٣  |                 |                   |
| الإجمالي      | ١٢٠ | ١٠٠,٠ |                 |                   |

يتكون هذا المقياس من ٢٦ عبارة، وتراوحت درجات المقياس بين (-١ : ١) درجات على النحو التالي:

- معارض (-١)
- محايد (٠)
- موافق (١)

ولحساب مستوى الاتجاه لدى الباحثين تم حساب الدرجة الكلية لكل مبحوث على هذا المقياس، وبالتالي فإن محصلة هذا المقياس تتكون من ٥٣ درجة، فنتج لدينا مقياس تراوحت درجاته بين -٢٦ : ٢٦ وتم تقسيمه إلى ثلاثة مستويات على النحو التالي:

- الاتجاه السلبى من -٢٦ : ١٠-
- الاتجاه المحايد من -٩ : ٩
- الاتجاه الايجابى من ١٠ : ٢٦-

٨\_ مقياس الثقة بوسائل الإعلام الرسمي فيما تقدمه من معلومات حول جائحة كورونا لدى النخبة

يتكون هذا المقياس من ٧ عبارات، وتراوح درجات المقياس بين (١:٣) درجات على النحو الآتي:

- لا أثق على الإطلاق (١)
- أثق إلى حد ما (٢)
- أثق تماماً (٣)

ولحساب مستوى الثقة لدى المبحوثين تم حساب الدرجة الكلية لكل مبحوث على هذا المقياس، وبالتالي فإن محصلة هذا المقياس تتكون من ١٥ درجة، فنتج لدينا مقياس تراوحت درجاته بين ٧: ٢١ وتم تقسيمه إلى ثلاثة مستويات على النحو التالي:

- مستوى منخفض من ٧: ١١ .
- مستوى متوسط من ١٢: ١٦ .
- مستوى مرتفع من ١٧: ٢١ .

جدول (٦) يوضح الأسباب التي أدت إلى تطور الأزمة من وجهة نظر النخبة

| الأسباب  | ك   | %    |
|--|-----|------|
| ثقافة اللامبالاة الموجودة لدى الرأي العام                              | ٧٢  | ٦٠   |
| سلوكيات المواطنين واعتبار المرض وصمة عار                               | ٥١  | ٤٢,٥ |
| ضعف ثقة المواطنين في الحكومة وأجهزتها                                  | ٣٩  | ٣٢,٥ |
| انتشار المفاهيم المغلوطة   | ٣٣  | ٢٧,٥ |
| عدم تجاوب الجمهور للرسائل الاتصالية الموجهة إليه                       | ٣٣  | ٢٧,٥ |
| حملات الإعلام الخارجي للإضرار بسمعة مصر وبث الشائعات                   | ٢٤  | ٢٠   |
| عدم استيعاب المعلومات بدقة من جانب المواطنين                           | ٢٤  | ٢٠   |
| الحملات المضادة من جانب الإرهاب القائمة على تسييس الإجراءات الاحترازية | ٢١  | ١٧,٥ |
| التركيز الدائم على حالات الشفاء والعلاج                                | ٩   | ٧,٥  |
| الإجمالي   | ١٢٠ |      |

# Journal of Mass Communication Research «J M C R»

A scientific journal issued by the Faculty of Mass Communication, Al-Azhar University

---

**Chairman: Prof. Mohamed Elmahrasawy**, President of Al-Azhar University

---

**Editor-in-chief: Prof. Ghanem Alsaad**

Dean of the Faculty of Mass Communication, Al-Azhar University

---

**Deputy Editor-in-chief: Prof. Reda Abdelwaged Amin**

Vice Dean, Faculty of Mass Communication, Al-Azhar University

---

## Assistants Editor in Chief:

**Prof. Arafa Amer**

- Professor of Radio, Television, Faculty of Mass Communication, Al-Azhar University

**Prof. Fahd Al-Askar**

- Vice-President of Imam Muhammad bin Saud University for Graduate Studies and Scientific Research (Kingdom of Saudi Arabia)

**Prof. Abdullah Al-Kindi**

- Professor of Journalism at Sultan Qaboos University (Sultanate of Oman)

**Prof. Jalaluddin Sheikh Ziyada**

- Dean of the Faculty of Mass Communication, Islamic University of Omdurman (Sudan)

---

**Managing Editor: Dr. Mohamed Fouad El Dahrawy**

Lecturer at Public Relations and Advertising Department, Faculty of Mass Communication, Al-Azhar University

---

## Editorial Secretaries:

**Dr. Ibrahim Bassyouni:** Lecturer at Faculty of Mass Communication, Al-Azhar University

**Dr. Mustafa Abdel-Hay:** Lecturer at Faculty of Mass Communication, Al-Azhar University

**Dr. Ramy Gamal:** Assistant Lecturer at Faculty of Mass Communication, Al-Azhar University

Language checker: Omar Ghonem: Assistant Lecturer at Faculty of Mass Communication, Al-Azhar University

Designed by : Mohammed Kamel - Assistant Lecturer at Faculty of Mass Communication, Al-Azhar University

---

- Al-Azhar University- Faculty of Mass Communication.

- Telephone Number: 0225108256

- Our website: <http://jsb.journals.ekb.eg>

- E-mail: [mediajournal2020@azhar.edu.eg](mailto:mediajournal2020@azhar.edu.eg)

## Correspondences

● Issue 54 July 2020 - part 4

● Deposit - registration number at Dareknotob almasrya /6555

---

● International Standard Book Number "Paper Edition" 2682- 292X

---

● International Standard Book Number «Electronic Edition» 9297- 1110

## Rules of Publishing

● Our Journal Publishes Researches, Studies, Book Reviews, Reports, and Translations according to these rules:

- Publication is subject to approval by two specialized referees.
- The Journal accepts only original work; it shouldn't be previously published before in a refereed scientific journal or a scientific conference.
- The length of submitted papers shouldn't be less than 5000 words and shouldn't exceed 10000 words. In the case of excess the researcher should pay the cost of publishing.
- Research Title whether main or major, shouldn't exceed 20 words.
- Submitted papers should be accompanied by two abstracts in Arabic and English. Abstract shouldn't exceed 250 words.
- Authors should provide our journal with 3 copies of their papers together with the computer diskette. The Name of the author and the title of his paper should be written on a separate page. Footnotes and references should be numbered and included in the end of the text.
- Manuscripts which are accepted for publication are not returned to authors. It is a condition of publication in the journal the authors assign copyrights to the journal. It is prohibited to republish any material included in the journal without prior written permission from the editor.
- Papers are published according to the priority of their acceptance.
- Manuscripts which are not accepted for publication are returned to authors.