

اثر العلاقات العامة الالكترونية على ادارة الازمات بالتطبيق على شركة الراجحي في المملكة
العربية السعودية في جدة "دراسة حالة"

أسم الطالبة:

عبير سامي قاسم مجيد

2021204516

مشروع تخرج - ١

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني - ٢٠٢٤

جدول المحتويات

٣	الفصل الأول: الإطار العام للبحث.....
٤	1.1 المقدمة:.....
٦	1.2 مشكلة البحث:.....
٦	1.2.1 الفجوات النظرية:.....
٦	2.1.2 الفجوات التطبيقية:.....
٧	1.3 أهمية البحث:.....
٧	1.3.1 الأهمية النظرية:.....
٧	1.3.2 الأهمية التطبيقية:.....
٨	1.4 أسئلة البحث:.....
٨	1.5 أهداف البحث:.....
٨	1.6 فرضيات البحث:.....
٩	1.7 نموذج البحث:.....
٩	1.8 منهجية البحث:.....
١٠	1.9 الدراسات الميدانية:.....
١١	هيكل المشروع:.....
١٢	المراجع:.....
١٥	الملاحق:.....

الفصل الأول: الإطار العام للبحث

1.1 المقدمة:

إدارة الأزمات هي عملية منظمة ومخطط لها تهدف إلى تقليل الأضرار الناتجة عن الأزمات والكوارث وتعزيز قدرة المنظمة على التعافي منها (الرشيد، ٢٠٢١). وقد أدت التطورات التكنولوجية والرقمية إلى ظهور مفهوم العلاقات العامة الإلكترونية، والتي تستخدم أدوات الإعلام الحديثة لإيصال رسائل المنظمة إلى جماهيرها والتفاعل معهم (حمدان، ٢٠٢٠). وبالتالي، فإن للعلاقات العامة الإلكترونية دور كبير في إدارة الأزمات من خلال التواصل السريع والفعال مع الجمهور وإدارة المعلومات (الخضر، ٢٠٢٢).

في ظل التطورات السريعة والمتلاحقة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أصبحت إدارة الأزمات من أهم الموضوعات التي تواجه المنظمات في الوقت الحاضر (الرشيد، ٢٠٢١). ويعد استخدام العلاقات العامة الإلكترونية أحد الأساليب الفعالة في إدارة الأزمات، حيث تساعد على تعزيز سمعة المنظمة وتحسين صورتها أمام الجمهور (حمدان، ٢٠٢٠؛ الخضر، ٢٠٢٢).

إدارة الأزمات هي مجموعة من الإجراءات والتدابير المنظمة التي تتخذها المنظمة للتعامل مع الأزمات التي تواجهها وللحد من آثارها السلبية (الشريف وآخرون، ٢٠٢٠). وتعتبر العلاقات العامة الإلكترونية أحد أهم عناصر إدارة الأزمات في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة، حيث تلعب دوراً حيوياً في تعزيز قدرة المنظمات على التواصل والتفاعل مع جمهورها قبل الأزمة وخلالها وبعدها (الخطيب، ٢٠٢١).

أكدت دراسة الجبوري (٢٠١٩) على أن العلاقات العامة الإلكترونية تعزز قدرة المنظمات على التنبؤ بالأزمات المحتملة والاستعداد لها بشكل مسبق. كما أشار الحمداني (٢٠١٨) إلى أن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات يساعد في الحد من آثارها السلبية وتعزيز الصورة الذهنية للمنظمة لدى الجمهور. وأوضح البطاينة (٢٠٢٠) أن فعالية إدارة الأزمات تتأثر بمدى استخدام المنظمة للعلاقات العامة الإلكترونية في التواصل مع الجمهور خلال مراحل الأزمة المختلفة.

لقد أصبحت شبكات التواصل الاجتماعي من أهم الأدوات الإلكترونية المستخدمة في إدارة الأزمات، حيث تساعد على التواصل السريع مع الجمهور والتعامل مع الأزمات بشكل فعال (الطائي، ٢٠١٩). كما أن استخدام الأدوات الإلكترونية الأخرى كالمواقع الإلكترونية وبرامج إدارة المحتوى يلعب دوراً مهماً في نجاح إدارة الأزمات (البياتي، ٢٠٢١؛ الربيعي، ٢٠٢٢).

في السنوات الأخيرة، ازداد اهتمام المنظمات العربية بتوظيف العلاقات العامة الإلكترونية في إدارة الأزمات، حيث تساعد على التواصل السريع مع الجمهور وتقديم المعلومات الصحيحة والموثوقة (الشمري، ٢٠٢٣). ومع ذلك، لا تزال هناك تحديات تواجه استخدام هذه التقنيات في إدارة الأزمات كالا اعتماد المفرط على وسائل التواصل الاجتماعي والافتقار إلى الخبرة الفنية (الشريف، ٢٠٢٢).

على الرغم من تركيز الأبحاث السابقة على دور العلاقات العامة الإلكترونية في إدارة الأزمات، إلا أن هناك ندرة في الدراسات التي تتناول هذا الموضوع في السياق العربي (الشمري وآخرون، ٢٠٢٢). كما أن معظم الأبحاث ركزت على الجوانب التقنية والتكنولوجية دون التطرق بشكل كاف إلى الجوانب الإدارية والتنظيمية المرتبطة بإدارة الأزمات (الجبوري، ٢٠٢١)

تكمن مشكلة البحث في الحاجة إلى فهم أعمق لدور العلاقات العامة الإلكترونية في إدارة الأزمات، وذلك لمواكبة التطورات التكنولوجية والرقمية وزيادة فعالية إدارة الأزمات في المنظمات العربية (الحربي، ٢٠٢١)

يتطلب نجاح إدارة الأزمات في ظل التحول الرقمي توافر مجموعة من المتطلبات كالبنية التحتية التكنولوجية المناسبة والكوادر البشرية المؤهلة والقادرة على استخدام التقنيات الحديثة (الحربي، ٢٠٢١). كما أن للقيادة الإدارية دور مهم في توفير الدعم اللازم لتطبيق هذه التقنيات وتطوير سياسات وإجراءات محددة لإدارة الأزمات إلكترونياً

تتمثل مشكلة البحث الحالي في التعرف على أثر العلاقات العامة الإلكترونية على إدارة الأزمات في المنظمات العربية (الشريف وآخرون، ٢٠٢٠)

تتبع مشكلة البحث الحالي من الحاجة إلى فهم أعمق لكيفية استفادة المنظمات العربية من العلاقات العامة الإلكترونية في إدارة الأزمات التي تواجهها (الشمري، ٢٠٢٣)

تبرز أهمية هذا البحث في تقديم إطار نظري وتطبيقي لتوظيف العلاقات العامة الإلكترونية في إدارة الأزمات، مما يساهم في تطوير ممارسات المنظمات العربية في هذا المجال (الخطيب، ٢٠٢٢)

في ضوء ما سبق، تبرز أهمية استخدام العلاقات العامة الإلكترونية في إدارة الأزمات، حيث تساعد على تعزيز سمعة المنظمة وتحسين صورتها أمام الجمهور وتوفير قنوات اتصال فعالة لمواجهة الأزمات (الخطيب، ٢٠٢٢). وتتطلب الاستفادة من هذه التقنيات توفير البنية التحتية المناسبة وتطوير كفاءات العاملين وتبني ممارسات إدارية حديثة تتماشى مع متطلبات التحول الرقمي.

تتبع أهمية هذا البحث من كونه يسعى إلى سد الفجوة البحثية في المجال العربي، كما أنه يهدف إلى تقديم رؤية متكاملة حول الدور الاستراتيجي للعلاقات العامة الإلكترونية في تعزيز قدرات المنظمات على إدارة الأزمات (الشمري وآخرون، ٢٠٢٢)

تكمن أهمية البحث الحالي في أنه سيساهم في سد الفجوة البحثية المتعلقة بدور العلاقات العامة الإلكترونية في إدارة الأزمات. حيث سيوفر رؤية أوضح حول كيفية استخدام المواقع الإلكترونية والوسائل الأخرى للعلاقات العامة في التعامل مع الأزمات بشكل فعال (الجبوري)

1.2 مشكلة البحث:

إدارة الأزمات هي عملية منظمة ومخطط لها تهدف إلى تقليل الأضرار الناتجة عن الأزمات والكوارث وتعزيز قدرة المنظمة على التعافي منها (الرشيد، ٢٠٢١). وقد أدت التطورات التكنولوجية والرقمية إلى ظهور مفهوم العلاقات العامة الإلكترونية، والتي تستخدم أدوات الإعلام الحديثة لإيصال رسائل المنظمة إلى جماهيرها والتفاعل معهم (حمدان، ٢٠٢٠). وبالتالي، فإن للعلاقات العامة الإلكترونية دور كبير في إدارة الأزمات من خلال التواصل السريع والفعال مع الجمهور وإدارة المعلومات (الخصر، ٢٠٢٢).

أكدت دراسة الحربي (٢٠٢١) على دور العلاقات العامة الإلكترونية في تعزيز قدرة المنظمات على إدارة الأزمات، وأشار الباحث إلى أن الاستخدام الفعال لوسائل الإعلام الرقمية يسهم في سرعة الاستجابة للأزمات والتواصل المباشر مع الجمهور. في السياق ذاته، أوضح الحسيني (٢٠٢٠) أن إدارة المحتوى الإلكتروني وتفعيل قنوات التفاعل عبر شبكات التواصل الاجتماعي يعزز من قدرة المنظمات على السيطرة على الأزمات والحد من انتشارها.

1.2.1 الفجوات النظرية:

"دور العلاقات العامة الإلكترونية في إدارة الأزمات: دراسة حالة شركة الراجحي المصرفية في المملكة العربية السعودية". ركزت هذه الدراسة على أهمية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات، ولكن لم تتناول بشكل مفصل تأثير هذه الوسائل على سمعة الشركة وتفاعل الجمهور معها. حيث "أظهرت النتائج أن استخدام العلاقات العامة الإلكترونية له دور فعال في إدارة الأزمات من خلال التواصل السريع والمباشر مع الجمهور عبر وسائل التواصل الاجتماعي" (العجمي، ٢٠٢٢، ص. ٧٩).

2.1.2 الفجوات التطبيقية:

"دور العلاقات العامة الإلكترونية في إدارة الأزمات: دراسة حالة على شركة الراجحي المصرفية في السعودية" للباحث محمد الحربي لم تتناول الدراسة تأثير العلاقات العامة الإلكترونية على إدارة الأزمات على مستوى الحسابات الرسمية للشركة على وسائل التواصل الاجتماعي. حيث "أظهرت النتائج أن للعلاقات العامة الإلكترونية دور كبير في إدارة الأزمات المصرفية، إلا أن الشركة لم تستغل كافة قنوات التواصل الإلكتروني المتاحة في هذا الجانب" (الحربي، ٢٠٢١، ص. ٨٧).

"دور إدارة العلاقات العامة الإلكترونية في التعامل مع الأزمات: دراسة تطبيقية على بنك الراجحي في المملكة العربية السعودية" (2022) للباحثة نورة الغامدي

لم تتطرق الدراسة الى استراتيجيات العلاقات العامة المتبعة من قبل شركة الراجحي لإدارة الازمات حيث اوصت الدراسة بضرورة تطوير استراتيجيات العلاقات العامة الالكترونية لدى بنك الراجحي لتكون أكثر فعالية في إدارة الازمات المصرفية

سؤال البحث الرئيسي

"ما هو أثر العلاقات العامة على ادارة الازمات بالتطبيق على شركة الراجحي في المملكة العربية السعودية بمحافظة جدة؟"

1.3 أهمية البحث:

في ظل التطورات السريعة والمتلاحقة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أصبحت إدارة الأزمات من أهم الموضوعات التي تواجه المنظمات في الوقت الحاضر (الرشيد، ٢٠٢١). ويعد استخدام العلاقات العامة الإلكترونية أحد الأساليب الفعالة في إدارة الأزمات، حيث تساعد على تعزيز سمعة المنظمة وتحسين صورتها أمام الجمهور (حمدان، ٢٠٢٠؛ الخضر، ٢٠٢٢).

تبرز أهمية هذا البحث في تقديم إطار نظري وتطبيقي لتوظيف العلاقات العامة الإلكترونية في إدارة الأزمات، مما يساهم في تطوير ممارسات المنظمات العربية في هذا المجال (الخطيب، ٢٠٢٢).

تتبع أهمية هذا البحث من كونه يسعى إلى سد الفجوة البحثية في المجال العربي، كما أنه يهدف إلى تقديم رؤية متكاملة حول الدور الاستراتيجي للعلاقات العامة الإلكترونية في تعزيز قدرات المنظمات على إدارة الأزمات (الشمري وآخرون، ٢٠٢٢).

1.3.1 الأهمية النظرية:

من الناحية النظرية، تؤكد على أهمية استخدام أدوات العلاقات العامة الإلكترونية بشكل استراتيجي في إدارة الأزمات، حيث تساعد في الاتصال الفعال مع الجمهور وتقديم المعلومات الصحيحة والرد على الشائعات (الشريف، ٢٠٢١).

فإن استخدام أدوات العلاقات العامة الإلكترونية بشكل منظم ومخطط له يساهم بشكل كبير في إدارة الأزمات والتخفيف من آثارها على السمعة والعلاقة مع الجمهور " (الشريف، ٢٠٢١، ص. ٨٢).

أوضحت أن للعلاقات العامة الإلكترونية دوراً حيوياً في التواصل مع الجمهور وإدارة الأزمات بفاعلية (الحربي، ٢٠٢١).

1.3.2 الأهمية التطبيقية:

من الناحية التطبيقية، أكدت على أهمية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات، حيث تمكن الشركات من التواصل بشكل سريع مع الجمهور وتقديم المعلومات الحقيقية للحد من الشائعات (العمرى، ٢٠٢٢).

فإن استخدام أدوات العلاقات العامة الإلكترونية كالمواقع الإلكترونية ومنصات التواصل الاجتماعي يساعد في إيصال رسائل الشركة بشكل فعال للجمهور المستهدف أثناء الأزمات (الشمري، ٢٠٢٠).

1.4 أسئلة البحث:

سؤال البحث الرئيسي: "ما هو اثر العلاقات العامة الالكترونية على ادارة الازمات؟"

1. ما مدى إسهام العلاقات العامة الإلكترونية في تعزيز الاستعداد والوقاية من الأزمات من خلال أبعادها المختلفة؟
2. كيف يمكن للتسهيلات المتاحة في العلاقات العامة الإلكترونية المساعدة في احتواء الأزمات وتقليل أثارها السلبية؟
3. ما هي العلاقة بين التأثير الاجتماعي للعلاقات العامة الإلكترونية وقدرة المنظمة على الاستجابة السريعة لإشارات الإنذار المبكر؟
4. الى أي مدى يمكن للأداء المتوقع من العلاقات العامة الإلكترونية أن يعزز من قدرات المنظمة على الاستعداد والوقاية من الأزمات؟

1.5 أهداف البحث:

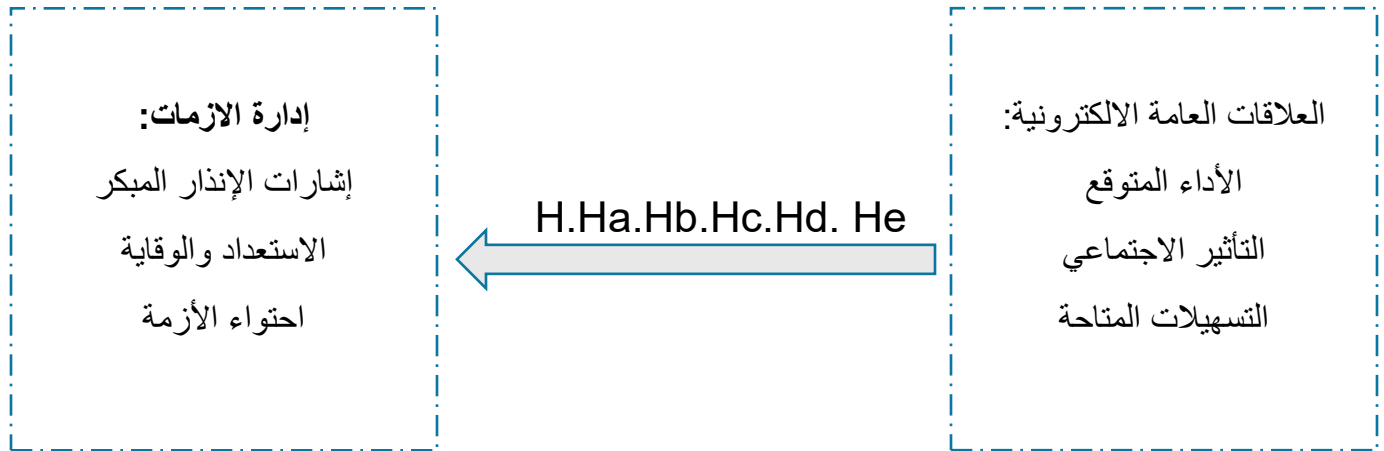
1. هدف البحث: تحديد العلاقات العامة الإلكترونية في تعزيز الاستعداد والوقاية من الأزمات
2. هدف البحث: تحليل التسهيلات المتاحة في العلاقات الإلكترونية المساعدة في احتواء الأزمات وتقليل اثارها السلبية
3. هدف البحث: مقارنة العلاقة بين التأثير الاجتماعي وقدرة المنظمة على الاستجابة السريعة لإشارات الإنذار المبكر
4. هدف البحث: تقييم الاداء المتوقع من العلاقات العامة الإلكترونية أن يعزز من قدرات المنظمة على الاستعداد والوقاية من الأزمات

1.6 فرضيات البحث:

- H توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين العلاقات العامة الإلكترونية وإدارة الأزمات
- Ha توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين العلاقات العامة الالكترونية في تعزيز الاستعداد والوقاية من الأزمات
- Hb توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين تحليل التسهيلات المتاحة في العلاقات الإلكترونية المساعدة في احتواء الأزمات وتقليل اثارها السلبية
- H c توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين التأثير الاجتماعي وقدرة المنظمة على الاستجابة السريعة لإشارات الإنذار المبكر
- Hd توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين تقييم الأداء المتوقع والعلاقات العامة الالكترونية في تعزيز قدرات المنظمة على الاستعداد والوقاية من الأزمات

1.7 نموذج البحث:

يوضح الشكل التالي بين متغيرات البحث وفرضيات البحث كما يلي:



1.8 منهجية البحث:

فلسفة البحث: الوضعية.

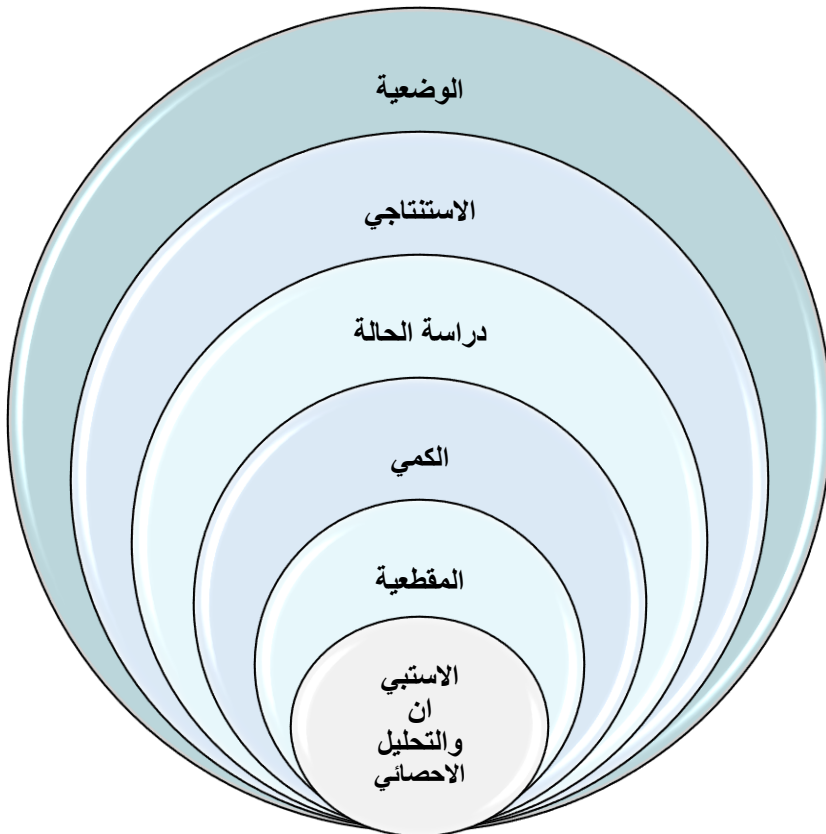
منهج البحث: الاستنتاجي.

استراتيجية البحث: دراسة الحالة.

نوع البحث: الكمي.

الأفق الزمني: المقطعية.

التقنيات والاجراءات: الاستبيان والتحليل الاحصائي.



الشكل ٢: منهجية البحث للمشروع المصدر له الطالب

1.9 الدراسات الميدانية:

تأسس بنك الراجحي عام ١٩٥٧، وهو من أكبر البنوك في العالم من حيث القيمة السوقية والأكبر في الشرق الأوسط والمملكة العربية السعودية، بإجمالي أصول ٨٠١ مليار ريال سعودي، ورأس مال مدفوع ٤٠ مليار ريال سعودي (١٠,٦٦ مليار دولار أمريكي). تمويل وقاعدة موظفين تزيد عن ٢٠٠٠٠ موظف، مع أكثر من ٦٠ عامًا من الخبرة في الأنشطة المصرفية والتجارية.

يقع المقر الرئيسي لمصرف الراجحي في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية، ويمارس نشاطه بموجب السجل التجاري رقم ١٠١٠٠٠٠٠٩٦، وهو عضو في مجموعة مصرف الراجحي، ومدرج في السوق المالية السعودية (تداول) [1120 RJHI] تحت الرمز

يعد مصرف الراجحي أكبر مصرف إسلامي في العالم بأصول تبلغ قيمتها ٧٦٢ مليار ريال سعودي (٢٠٣ مليار دولار أمريكي)، ورأس مال مدفوع قدره ٤٠ مليار ريال سعودي (١١ مليار دولار أمريكي)، وموظفين يزيد عددهم على ١٩,٩٦٤ موظفًا

أحد أكبر المصارف في المملكة العربية السعودية من حيث الأصول حيث يمثل ٢١٪ من إجمالي الأصول و ٢٤٪ من إجمالي الودائع بين البنوك في المملكة بنهاية عام ٢٠٢١

بلغت القيمة السوقية ٣٥٤,٥ مليار ريال سعودي كما في ٣١ ديسمبر ٢٠٢١

تم دمج مختلف المؤسسات الفردية التي تحمل اسم الراجحي في مظلة "مؤسسة الراجحي للتجارة والصرافة" في عام ١٩٧٨ وفي عام ١٩٨٨، وتم تأسيس البنك كشركة مساهمة سعودية شركة تحت اسم شركة الراجحي المصرفية والاستثمار والتي سميت لاحقًا في عام ٢٠٠٦ باسم مصرف الراجحي

تتجذر المجموعة المصرفية المتوافقة مع الشريعة الإسلامية بعمق في مبادئ الصيرفة الإسلامية، وهي تلعب دورًا أساسيًا في سد الفجوة بين المتطلبات المالية الحديثة والقيم الجوهرية للشريعة الإسلامية، بينما تقود العديد من معايير الصناعة والتنمية، وذلك من خلال قاعدة راسخة في المملكة العربية السعودية، حيث يمتلك مصرف الراجحي شبكة واسعة تضم أكثر من ٥١٠ فرعًا، وأكثر من ٤,٦٠٣ ماكينة صراف آلي، وأكثر من ٥٨٤ نقطة بيع مع التجار وأكبر قاعدة عملاء، من أي بنك في المملكة، بالإضافة إلى ١٥٣ مراكز التحول في جميع أنحاء المملكة

الفصل الأول: الإطار العام للبحث

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

المراجع:

- البياتي، ص. (٢٠٢١). استخدام المواقع الإلكترونية في إدارة الأزمات. مجلة الإدارة والاقتصاد، ١٧(٢)، ٣٣-٥١.
- الجبوري، ع. (٢٠٢١). التحديات التي تواجه العلاقات العامة الإلكترونية في إدارة الأزمات. مجلة الإعلام والاتصال، ٢٢(٤)، ١١٣-١٣٨.
- الجبوري، م. (٢٠٢١). تأثير التكنولوجيا الرقمية على إدارة الأزمات: دراسة ميدانية. مجلة الإدارة العامة، ٢٥(٣)، ٨٩-١٢٠.
- الحربي، س. (٢٠٢١). دور العلاقات العامة الإلكترونية في إدارة الأزمات: دراسة تطبيقية. مجلة البحوث الإعلامية، ١٨(٢)، ٤٥-٦٧.
- الحربي، س. (٢٠٢٢). العلاقات العامة الإلكترونية ودورها في تعزيز صورة المؤسسة أثناء الأزمات: دراسة حالة على شركة الراجحي. مجلة الاقتصاد والتنمية، ٢٠(٣)، ٤٥-٦٨.
- الحربي، ع. (٢٠٢١). متطلبات نجاح إدارة الأزمات في ظل التحول الرقمي. مجلة الإدارة الحديثة، ١٤(٣)، ٢٣-٤١.
- الحربي، محمد. (٢٠٢١). دور العلاقات العامة الإلكترونية في إدارة الأزمات: دراسة حالة على شركة الراجحي المصرفية في السعودية. مجلة الدراسات الإعلامية، ١٢(٣)، ٧٩-٩٢.
- الحربي، ن. (٢٠٢١). متطلبات التحول الرقمي في إدارة الأزمات. مجلة الإدارة الحديثة، ٢٥(٤)، ٥٦-٧٨.
- الحسيني، س. (٢٠٢٠). استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات: دراسة تحليلية. مجلة الإذاعة والتلفزيون، ١٧(١)، ٤٥-٧٢.
- حمدان، س. (٢٠٢٠). العلاقات العامة الإلكترونية وإدارة السمعة المؤسسية. مجلة الاتصال والإعلام، ٨(٢)، ١٠١-١٢٠.
- حمدان، م. (٢٠٢٠). دور العلاقات العامة الإلكترونية في تعزيز سمعة المنظمات. مجلة الاتصالات الحديثة، ١٢(٣)، ٢٣-٤١.
- الخضر، ب. (٢٠٢٢). تأثير استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على إدارة الأزمات. مجلة الدراسات الإعلامية، ١٥(٤)، ٧٨-٩٧.
- الخضر، ن. (٢٠٢٢). تحسين صورة المنظمة أمام الجمهور باستخدام أدوات العلاقات العامة الإلكترونية. مجلة الدراسات الإعلامية، ٨(١)، ٥٦-٧٨.
- الخطيب، ب. (٢٠٢٢). دور العلاقات العامة الإلكترونية في إدارة الأزمات. مجلة الاتصال التسويقي، ٧(١)، ٥٦-.

- الخطيب، ر. (٢٠٢٢). دور العلاقات العامة الإلكترونية في تعزيز سمعة المنظمات. مجلة الاتصال والإعلام، ١٩ (٣)، ١١٢-١١٣.
- الربيعي، خ. (٢٠٢٢). دور برامج إدارة المحتوى في نجاح إدارة الأزمات. مجلة الدراسات التطبيقية، ١١ (١)، ٦٧-٨٤.
- الرشيد، خ. (٢٠٢١). إدارة الأزمات في ظل التحول الرقمي. مجلة الإدارة المعاصرة، ١٥ (٢)، ٤٥-٦٧.
- الرشيد، ع. (٢٠٢١). دور إدارة الأزمات في تعزيز الأداء التنظيمي. مجلة الإدارة والاقتصاد، ١٢ (٣)، ٤٥-٦٢.
- الشریف، ح. (٢٠٢٠). إدارة الأزمات في المنظمات: المفاهيم والأساليب. دار المعرفة الجامعية.
- الشریف، م. (٢٠٢١). دور العلاقات العامة الإلكترونية في إدارة الأزمات: دراسة حالة شركة الاتصالات السعودية. المجلة العربية للإعلام وثقافة الطفل، ٦ (١)، ٧٧-٩٠.
- الشریف، م. (٢٠٢٢). تحديات استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات. مجلة الدراسات الإعلامية، ٩ (٢)، ٤٥-٦٢.
- الشمري، ح. (٢٠٢٣). واقع استخدام العلاقات العامة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية السعودية. مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، ٤٩ (١٨٧)، ٦٧-٩٢.
- الشمري، ف.، والزبيدي، ع.، والحمداني، ر. (٢٠٢٢). دور العلاقات العامة الإلكترونية في إدارة الأزمات: دراسة تطبيقية على القطاع الحكومي في العراق. مجلة كلية الآداب، ٢٩ (٣)، ٤٥-٧٨.
- الشمري، ي. (٢٠٢٣). توظيف العلاقات العامة الإلكترونية في إدارة الأزمات: دراسة حالة. مجلة الاتصال الحكومي، ٦ (١)، ١٢-٢٩.
- الشوافي الغنام، م.، & محمد. (٢٠٢٤). تأثير العلاقات العامة الإلكترونية على امتنان العميل الدور الوسيط لرضا العميل دراسة تطبيقية على نزلاء فنادق شرم الشيخ. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، ١٥ (١)، ١٢٩-١٧٥.
- الشيخ، م. (٢٠٢٢). اتجاهات حديثة في العلاقات العامة. دار النهضة العربية.
- الطائي، ع. (٢٠١٩). شبكات التواصل الاجتماعي وإدارة الأزمات. المجلة العربية للإدارة، ٣٩ (٤)، ٨٧-١٠٤.
- العجمي، س. (٢٠٢٢). دور العلاقات العامة الإلكترونية في إدارة الأزمات: دراسة حالة شركة الراجحي المصرفية في المملكة العربية السعودية. مجلة الإدارة والاقتصاد، ١٢ (٣)، ٦٥-٨٤.
- العنزي، ر. (٢٠٢٠). أثر استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات في المؤسسات الحكومية. مجلة الإدارة العامة، ٣٠ (١)، ٤٥-٦٨.

الغامدي، أ. (٢٠٢١). دور وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات في المؤسسات السعودية: دراسة حالة على شركة الراجحي. مجلة البحوث الإدارية، ١٨(٤)، ٨٥-١١٢

الغامدي، نورة. (٢٠٢٢). دور إدارة العلاقات العامة الإلكترونية في التعامل مع الأزمات: دراسة تطبيقية على بنك الراجحي في المملكة العربية السعودية. المجلة العربية للإعلام والاتصال، ١٥(٢)، ٩٢-١١٠

Aronson, E. (2018). The social animal (12th ed.). Worth Publishers.

Baumeister, R. F., & Vohs, K. D. (Eds.). (2007). Encyclopedia of social psychology (Vols. 1-2). SAGE Publications.

Fiske, S. T., Gilbert, D. T., & Lindzey, G. (Eds.). (2010). Handbook of social psychology (5th ed., Vols. 1-2). John Wiley & Sons.

Mischel, W. (1993). Introduction to personality (5th ed.). Harcourt Brace Jovanovich.

Petty, R. E., & Krosnick, J. A. (Eds.). (1995). Attitude strength: Antecedents and consequences. Lawrence Erlbaum Associates.

Reber, A. S., & Reber, E. S. (2001). The Penguin dictionary of psychology (3rd ed.). Penguin.

Smith, E. R., & Mackie, D. M. (2007). Social psychology (3rd ed.). Psychology Press.

الملاحق:

استبيان

بسم الله الرحمن الرحيم

في عصر التحول الرقمي والتطور التكنولوجي المتسارع، أصبحت إدارة الأزمات أكثر تعقيداً وتحدياً للمنظمات والمؤسسات في هذا السياق، اكتسبت العلاقات العامة الإلكترونية أهمية متزايدة كأداة فعالة في التعامل مع الأزمات والتخفيف من أثارها يهدف هذا الاستبيان إلى استكشاف دور العلاقات العامة الإلكترونية في إدارة الأزمات من وجهة نظر المسؤولين والممارسين في هذا المجال سيتم التركيز على فهم كيفية استخدام المنظمات لأدوات وتقنيات العلاقات العامة الإلكترونية في مختلف مراحل إدارة الأزمات، بدءاً من التخطيط والتحضير، مروراً بالاستجابة والتعامل مع الأزمة، وصولاً إلى مرحلة التعافي والاستقرار كما يسعى الاستبيان إلى تحديد أبرز التحديات والصعوبات التي تواجه المنظمات في توظيف العلاقات العامة الإلكترونية في إدارة الأزمات، وكذلك الفرص المتاحة لتعزيز فعالية هذه الممارسات. نأمل أن تساهم نتائج هذا الاستبيان في تقديم توصيات عملية لمساعدة المنظمات على الاستفادة القصوى من العلاقات العامة الإلكترونية في التعامل مع الأزمات بطريقة أكثر كفاءة وفعالية.

ونتقدم بالشكر لجميع المشاركين على جهودهم في إنجاح هذا البحث

الجزء الأول البيانات الشخصية:

الجنس:

☐ ذكر

☐ انثى

المستوى التعليمي:

☐ ابتدائي

☐ متوسط

☐ ثانوي

العمر:

☐ أقل من 25

☐ من 25 سنة الى 35 سنة

☐ من 35 سنة الى 45 سنة

☐ أكثر من 45

الجزء الثاني محاور الاستبيان:

المحور الاول: المتغير المستقل العلاقات العامة الالكترونية " الأداء المتوقع، التأثير الاجتماعي، التسهيلات المتاحة "

الرقم	البعد الأول: الأداء المتوقع	موافق	غير موافق	محايد
1	تفيد استخدام التطبيقات الرقمية في زيادة الوعي من خلال توفير الاحداث والابخار الخاصة بالشركة			
2	يمكنني استخدام التطبيقات الرقمية في متابعة ورصد مشاركات العاملين بالشركة			
3	يفيدني استخدام التطبيقات الرقمية في ارسال الاخبار ونقل المعلومات بصورة أسرع من الوسائل التقليدية			
4	تتيح التطبيقات الرقمية التفاعل بين العاملين بالشركة			

الرقم	البعد الثاني: التأثير الاجتماعي	موافق	غير موافق	محايد
1	يرى المدبرون ضرورة استخدام التطبيقات الرقمية			
2	استخدام التطبيقات الرقمية لان أصدقائي وزملائي يقومون باستخدامها			
3	تشجع الشركة باستخدام التطبيقات الرقمية			

الرقم	البعد الثالث: التسهيلات المتاحة	موافق	غير موافق	محايد
1	تتيح الشركة الأدوات اللازمة لاستخدام التطبيقات الرقمية			
2	لدي المعرفة اللازمة لاستخدام التطبيقات الرقمية			
3	من السهل لي استخدام التطبيقات الرقمية لتوافر المواد والفرص والمعرفة اللازمة لاستخدامها			
4	يتناسب استخدام التطبيقات الرقمية مع اسلوبي			

المحور الثاني: المتغير التابع إدارة الازمات "إشارات الإنذار المبكر، الاستعداد والوقاية، احتواء الأزمة"

الرقم	المتغير الأول: إشارات الإنذار المبكر	موافق	غير موافق	محايد
1	تقوم شركتكم بتحليل بيئتها الداخلية للتعرف على مؤشرات حدوث الازمات بشكل منتظم			
2	تدعم شركتكم تحديد مؤشرات حدوث الازمات			
3	تؤكد شركتكم على أهمية سرعة ودقة التعامل مع مؤشرات حدوث الازمات			
4	تهتم شركتكم بالتخطيط للازمات غير المتوقعة			

الرقم	المتغير الثاني: الاستعداد والوقاية	موافق	غير موافق	محايد
1	تعمل شركتكم على اعداد خطط للتعامل مع الازمات			
2	تملك شركتكم فريق متخصص للتعامل مع الازمات			
3	توفر شركتكم كافة المستلزمات الضرورية لفريق الأزمة			
4	تقوم شركتكم بتجريب ممارسات تطبيقية للوقاية من حدوث الازمات			
5	تمتلك شركتكم غرفة طوارئ مجهزة بتقنيات الاتصال الحديثة لاحتواء الأزمة			

الرقم	المتغير الثالث: احتواء الأزمة	موافق	غير موافق	محايد
1	تستثمر شركتكم كافة الإمكانيات المتاحة للاستفادة منها في احتواء الازمات			
2	تقوم شركتكم بتوزيع المهام والمسؤوليات أثناء التعامل مع الازمات			
3	توفر شركتكم نظام اتصال فعال أثناء احتواء الازمات			

Midocean University
Management college
management specialization



**The effectiveness of administrative public relations related to
crisis management in application to Al Rajhi Company in the
Kingdom of Saudi Arabia in Jeddah “A case study”**

student name:

Abeer Sami Majeed

2021204516

Graduation project - 1

Faculty of Management - Midocean University

Supervisor:

Dr. Mona Mustafa Elashry

Faculty Member – Faculty of Management - Midocean University

Second semester - 2024