



ROLE PUBLIC RELATIONS IN CRISIS MANAGEMENT IN THE HEALTH SECTOR

دور العلاقات العامة في إدارة الازمات في القطاع الصحي



التخصص: ماجستير الإدارة
مشرف المقرر: Walid Soliman
العام الدراسي: 2022 – 2023

إعداد

الاسم	الرقم الجامعي
احمد تختة	20222006175
احمد المحاسنه	20212005305
ادريس آل حميضان	20222006029
طارق التركي	20222005867
علي الشيباني	20212005107
عبدالعزيز آل سالم	20222005590
محمد التويجري	20222006015
نايف الشمري	20212005253
ياسر حيدر	20222005834

قائمة المحتويات

2	المقدمة
2	مشكلة الدراسة
3	أهمية الدراسة
4	اهداف الدراسة
4	أسئلة الدراسة
5	الدراسات السابقة
7	الإطار النظري للدراسة
8	المنطلقات النظرية للدراسة
8	المنهجية وطرق البحث
9	أدوات الدراسة
10	مجالات الدراسة
11	التبويب المقترح
14	قائمة المراجع

المقدمة :

تعرف الأزمة بأنها مواقف، أو مشكلات، أو أحداث سياسية، أو اجتماعية، أو صحية، أو دينية، أو أمنية، أو اقتصادية حرجة وتتطلب استجابة سريعة من أصحاب القرار من مسؤولي العلاقات العامة في المؤسسات أو الشركات أو المنظمات.

كما قام الدكتور نعيم إبراهيم الظاهر،^[1] بتعريف الأزمة الادارية بأنها عبارة عن خلل يؤثر تأثيرًا ماديًا على النظام كله كما يهدد الافتراضات الرئيسية التي يقوم عليها النظام.

وهي نتيجة نهائية من تراكم مجموعة من التأثيرات أو حدوث خلل مفاجئ يؤثر على المقومات الرئيسية للنظام مما يشكل تهديدًا صريحًا لاستمرارية المنظمة أو النظام نفسه.

ولقد أصبحت الأزمات متزايدة ومتكررة كما يرى (shrivatava and Mitroff) من خبراء علم الإدارة ومن أجل منع الأزمات والكوارث نحتاج لتطوير مفاهيم وأساليب إدارية حديثة.

وبالرغم من أنه لا يمكن تجنب الأزمات بالمطلق، إلا أنه يمكن تقليل الأضرار الناتجة عن طريق إدارة الأزمات ومن هنا تبرز الأهمية الاستراتيجية للعلاقات العامة داخل أي منظمة عند مواجهة الأزمات من أجل وضع خطة مناسبة والتأهب لمواجهة الأزمة إن وقعت ولتخطي آثارها أيضًا.

فالعلاقات العامة هي فن وعلم الاتصال بين الموظفين والجمهور الخارجي المستفيد من خدمات المنظمة في وقت الازدهار أو الأزمات من أجل كسب ثقتهم وبناء صورة ذهنية و سمعة طيبة للمؤسسة.

كما أنها خط الدفاع الأول الذي يحمي المؤسسات عند تعرضها للأزمات، ومن هذا المنطلق سنقوم بتسليط الضوء على دور العلاقات العامة الحيوي والاستراتيجي في إدارة الأزمات وكيفية التعامل مع آثارها.(1)

مشكلة الدراسة :

مشكلة هذا البحث أنه لا يوجد حماية كاملة أو مسبقة ضد الأزمات، على كافة المستويات سواء كانت مجتمعات أو دولاً، والعديد من المنظمات لديها خطة إدارة لإدارة الأزمات، لكنها لا تملك خطة علاقات عامة وإعلامية متكاملة لإدارة الأزمات، مما يؤدي إلى ضعف في السيطرة على الأزمات واحتوائها عند حدوثها بشكل مفاجئ مما قد يضر بسمعة ومكانة المنظمات الكبرى والصغرى وإدارتها لدى عملائها الداخليين والخارجيين، وفقدانها الثقة في منتجاتها وخدماتها.

السؤال الرئيسي هو: ما هي استراتيجيات وأدوات العلاقات العامة لحماية سمعة المنظمة؟ وتحويل تهديدات الأزمة إلى فرصة للتطور؟

أهمية الدراسة:

تتعرض جميع المؤسسات في أنشطتها المختلفة للعديد من الضغوط والعقبات التي قد تتسبب في تراجع أداء المؤسسة، أو قد تؤدي إلى فقدان سمعتها بسبب قلة الخبرة في مواجهة هذه الضغوط والأزمات والعقبات. وهنا يأتي دور العلاقات العامة بكافة إداراتها في المؤسسات في تحسين سمعة المؤسسة لدى الجمهور الداخلي والخارجي، وترفع المؤسسة، ومواجهة كل ما يؤدي إلى فقدان المؤسسة لمكانتها وسمعتها ، لذلك ركزنا على المؤسسات الصحية.

وكانت الفرضية: (نجاح إدارة العلاقات العامة للأزمة يعتمد على العملية الاتصالية)، ومن خلال بحثنا والمعلومات التي سنحصل عليها سنثبت أهمية عملية التواصل بين المؤسسة التي تم كشفها. للأزمة والجمهور، ومدى أهمية ذلك في الحد من آثار الأزمة على المؤسسة وعلى ثقة الجمهور. في المؤسسة نفسها.

أهمية الدراسة: (أسباب اختيار موضوع الدراسة) :

1. لفت الانتباه إلى أهمية وحيوية دور العلاقات العامة في القطاع الصحي.
2. تحديد دور العلاقات العامة في التعامل مع الأزمات وكيفية مواكبة الأحداث.
3. دراسة هذا الموضوع لها فوائد كبيرة في تحديد حاجة المؤسسات للعلاقات العامة ، خاصة في أوقات الأزمات.
4. توجيه العاملين في العلاقات العامة إلى المهارات اللازمة لتوظيفهم في إدارة الأزمات في القطاع الصحي .
5. شرح دور العلاقات العامة في القطاع الصحي وفاعليتها في إدارة الأزمات.
6. الاستفادة من الأبحاث السابقة حول هذا الموضوع واستخراجها بشكل سهل وتحديثها بمعلومات وحقائق جديدة في هذا المجال لم يتم التطرق إليها سابقاً.
7. وجود المعلومات والبيانات الكافية والمتاحة لاستكمال بحثنا .
8. وجود القدرة العلمية والمادية والفنية للقيام بجميع الأمور التي تتعلق بموضوع البحث.

أهداف الدراسة :

يهدف هذا البحث إلى:

- تسليط الضوء على عملية إدماج العلاقات العامة في خطة عمل إدارة الأزمات.
- إبراز دور العلاقات العامة في اتخاذ القرارات المتعلقة بإدارة الأزمات.
- التعرف على ماهية الأزمات وطبيعتها.
- التعرف على دور العلاقات العامة خلال مراحل الأزمة.

أسئلة الدراسة :

لتحديد أهداف الدراسة، تم إعداد عدد من الأسئلة التي يمكن الإجابة عليها ، للوصول إلى حقيقة العلاقة بين العلاقات العامة وإدارة الأزمات ، وتحديد دورها الفعلي ، ومن الأسئلة:

1. هل تعتبر إدارة الأزمات إحدى مسؤوليات ووظائف العلاقات العامة؟
2. ما هو الدور الرئيسي الذي يمكن أن تلعبه العلاقات العامة بعد التعامل مع الأزمات؟
3. ما العلاقة بين اعتماد العلاقات العامة على توفير المعلومات الصحيحة وطبيعة معلومات الأزمة؟
4. ما هي العلاقة بين ممارسة نشاط العلاقات العامة والمتمثلة في: البحث والتخطيط والتنفيذ والتقييم ومراحل الأزمات؟
5. ما العلاقة بين الوظيفة الوقائية للعلاقات العامة والتنبؤ بالأزمات؟
6. ما مدى توفر وحضور القدرات الفنية والتنظيمية لإدارة العلاقات العامة في المؤسسات الصحية من أجل الوقاية والتعامل عند حدوث الأزمات ومعالجة آثارها؟
7. ما هي المعوقات والمعوقات التي تواجه العلاقات العامة في أداء واجباتها تجاه التعامل مع الأزمات؟
8. ما مدى التنسيق بين العلاقات العامة وإدارة المؤسسة لمواجهة الأزمات؟

فرضيات الدراسة:

- هناك علاقة بين التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأزمات.
- توجد علاقة بين التخطيط المستقبلي والقدرة على مواجهة الأزمة.
- هناك علاقة بين القدرات الشخصية للعاملين في العلاقات العامة في المؤسسات الصحية ومواجهة الأزمة.
- توجد علاقة بين العلاقات العامة وإدارة الأزمات.
- توجد علاقة بين كفاءة إدارة العلاقات العامة ومهامها ووظائفها وأنشطة العلاقات العامة.
- هناك علاقة بين نجاح إدارة العلاقات العامة في القطاع الصحي واعتمادها على مقومات النجاح.
- توجد علاقة بين معوقات إدارة العلاقات العامة في سير العمل وأداء وكالة العلاقات العامة.

الدراسات السابقة :

1. الدراسة: دراسة الفرع 2016

الأهداف: التعرف على مستوى خدمات المدن الطبية والمستشفيات الحكومية بمدينة الرياض لشبكات ومواقع التواصل الاجتماعي في استراتيجيات التوعية الصحية لمرض كورونا والأزمة المصاحبة لكورونا.

المتغير المستقل: المستشفيات الكبرى، المدن الطبية،

المتغير التابع : تحليل مضمون الرسائل التوعوية المنشورة عبر القنوات الرسمية.

منهجية الدراسة: دراسة وصفية تعتمد على منهج المسح.

أهم النتائج والتوصيات: عدم وجود منصات تواصل اجتماعية للقطاعات الحكومية الصحية،

توحيد الجهود الوطنية الصحية وهذا لا يتم الا بوجود استراتيجية صحية وطنية تسهم

في تعزيز المنظومة الحديثة للتوعية والتواصل مع مختلف المجتمعات لتعزيز الثقافة الصحية والوقائية.*4

2. الدراسة: دراسة (2020Ahmad Murad)

الأهداف: معرفة عوامل تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على الصحة النفسية ونشر الهلع بين المواطنين بشأن فايروس كورونا بالعراق.

المتغير المستقل: مستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي.

المتغير التابع: طريقة تحليل المحتوى لتحليل البيانات

منهجية الدراسة: منهج المسح

أهم النتائج والتوصيات: الدور الهام لوسائل التواصل في نشر الخوف بشأن تفشي فايروس كورونا بالعراق وكردستان.*5

3. الدراسة: دراسة (أطبيقية 2020)

الأهداف: التعرف على الأطر الخبرية المتداولة بموقع القناة الروسية اليوم الفضائية لتفشي فايروس كورونا السريع عالمياً منذ أواخر 2019 في الصين.

المتغير المستقل: التقارير والاحبار الخبرية، القناة الروسية، الموقع الإلكتروني.

المتغير التابع: العينات العشوائية من الاخبار التي حصرت من 200 خبر من القنوات المذكورة أنفاً.

منهجية الدراسة: دراسة تطبيقية (وصفية تحليلية)

أهم النتائج والتوصيات: تكتم الصين عن خبر انتشار الفايروس، التعاون الإيطالي الروسي، الركود الاقتصادي بأسباب جائحة كورونا.*6

4. الدراسة: دراسة (الصيفي، 2016)

الأهداف: هدفت إلى التوظيف الصحيح لممارسي العلاقات العامة في المنظمات الحكومية في المملكة العربية السعودية وتحديد المؤثرات والأدوات للأعلام الاجتماعي وتقبل التقنية واستخدامها.

المتغير المستقل: ممارسي العلاقات العامة في كافة الهيئات والمؤسسات الحكومية (صحة، تعليم، أوقاف، تجارة)

المتغير التابع: استخدام العلاقات العامة لتوزيع الاستبانات كأداة لجميع البيانات.

منهجية الدراسة: دراسة مسحية

أهم النتائج والتوصيات: استخدام الاعلام الاجتماعي يساعد في متابعة ورصد مشاركات الجمهور، وتطوير العلاقات الشخصية، معرفة العلاقة بين الأداء المتوقع والنية السلوكية.*7

الإطار النظري للدراسة :

مفهوم العلاقات العامة وإدارة الأزمات:

طبيعة الازمات والمخاطر في كل الدول تكون بشكل مفاجئ. لذلك لابد من خطط استراتيجية معدة للتدخل السريع في الازمات وحلها. هذا لا يمنع أن يكون هناك إجراءات احترازية وقائية لحين السيطرة على الأزمة وعدم تفاقم المشكلات. تعرف العلاقات العامة بأنها وظيفة الإدارة التي تساعد في تأسيس خط اتصال متبادل وتفاهم مقبول وتعاون بين المؤسسة وجمهورها ووضع حلول للمشكلة، وتتضمن إدارة المشكلات والقضايا وتساعد الإدارة على التواصل والتعاطي مع الرأي العام وتشدد على مسؤولية الإدارة في خدمة المجتمع ومراعاة اهتمامه، والحفاظ على البقاء جنباً إلى جنب مع الإدارة، والاستفادة بقدر الإمكان من التغييرات بشكل مؤثر وإيجابي، كما تعتبر كنظام إنذار مبكر يسبق الأحداث وسبيلها في ذلك استخدام الأبحاث ورجع الصدى، والاتصال الصادق والأخصائي، وكما تقوم العلاقات العامة على إتمام وتعزيز أعمال المؤسسة، وذلك من خلال مستشارين متخصصين في إيجاد أفضل الحلول وفي الوقت المناسب، يسعون إلى تدعيم الهوية المؤسسية للمؤسسة، كما يهدفون إلى ترويج صورة عصرية عنها للمجتمع، الذي تنشط فيه المؤسسة، مع الأخذ بعين الاعتبار الوفاء العام بتقديم الخدمات التقليدية للمؤسسة. إن الأزمة عبارة عن خلل يؤثر تأثيراً مادياً على النظام كله، كما أنه يهدد الافتراضات الرئيسية، التي يقوم عليها النظام.

مفهوم الازمة:

يصعب تحديد مفهوم دقيق للأزمة وخاصة بعد اتساع نطاق استعماله، وتحدد مفهوم الأزمة من وجهة نظر علم الإدارة: الأزمة حالة أو موقف، يتسم بالتهديد الشديد للمصالح والأهداف الجوهرية. وكذلك يتسم بضغط الوقت أو الضغط الزمني. ولذلك فإن الوقت المتاح لمتخذ القرار قبل وقوع الأضرار المحتملة وتفاقمها، يكون محدودا جدا، ويتأثر أساسا بخصائصه وسماته، ومستوى الضغط الذي يشعر به.

المنهجية وطرق البحث:

تضمن منهجية البحث عدة عناصر هي كما يلي :

(1) أنواع البيانات :

يعتبر هذا البحث من أنواع البحوث الوصفية ، ويستخدم نوعين من البيانات هما البيانات الثانوية والبيانات الأولية .

(أ) البيانات الثانوية:

اعتمد الباحث على مجموعة من البيانات الثانوية اللازمة لتحقيق أهداف البحث ، وتتمثل في بيانات عن مفهوم العلاقات العامة ، أهمية العلاقات العامة ، أهداف العلاقات العامة ، مفهوم وأنواع الأزمات ، مفهوم إدارة الأزمات ، طرق إدارة الأزمات، وقام الباحث بالحصول على البيانات الثانوية من مصادرها المختلفة ، ومن أهمها المراجع العربية والأجنبية والمجلات والدورات العلمية ، والأبحاث المنشورة للجهات ذات الصلة بمجال البحث، الممثلة بالكتب والمجلات والنشرات والأبحاث المحكمة التي تناولت أهمية ودور العلاقات العامة في مواجهة الأزمات.

(ب) البيانات الأولية :

بالإضافة إلى البيانات الثانوية التي تساعد على بلورة مشكلة وأسئلة البحث ، وصياغة فروضه ، ولتحديد الملامح الأساسية لمجتمع البحث ، فقد تم الاعتماد على البيانات الأولية من خلال قائمة استقصاء موجهه عن طريق استخدام استبيان موجه للعاملين في إدارة العلاقات العامة في القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية

(2) مجتمع البحث : 500 موظف في إدارة العلاقات العامة في القطاعات الصحية في المملكة العربية السعودية

ادوات الدراسة:

سيستخدم فريق البحث المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، نظرا لملاءمته لمثل هذا النوع من الدراسات المسحية ، استناداً للاطلاع فريق البحث على كيفية تناول الباحثين السابقين للدراسات سابقة في هذا النوع من الدراسات.

وكما ستتطرق الدراسة من الجانب النظري الى :

المصادر الثانوية:

الممثلة بالكتب والمجلات والنشرات والأبحاث المحكمة التي تناولت أهمية ودور العلاقات العامة في مواجهة الأزمات.

الجانب العملي:

ستعتمد الدراسة على استخدام استبيان ، حيث سيتم إجراء استبيان مع موظفين دائرة العلاقات العامة في القطاع الصحي.

مجالات الدراسة :

مجالات البحث

(المجال البشري) :

تم اختيار عينة البحث بالطريقة العمدية وعددهم 100 شخص وهم من منسوبي القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية

شروط اختيار عينة البحث:

- جميع من تم اختيارهم ممن يعملون في القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية
- لديهم خبرة في مجال عملهم لا تقل عن عامين

(المجال المكاني) :

- أجريت الدراسة على شكل استبيان الكتروني.

(المجال الزمني) :

- أجريت الدراسة خلال الفصل الدراسي الثالث ، وقد استغرقت ستة أسابيع في الفترة من 01/10/2022 الى 15/11/2022م
- أجريت الدراسة الإستطلاعية في الفترة من 01/10-31/10/2022م.
- أجريت الدراسة الأساسية في الفترة من 16/10-31/12/2022م

التبويب المقترح :

وهي طريقة رائجة في عدد من العلوم الإنسانية: علم النفس، الفلسفة، علم الاجتماع، فقه اللغة... وتركز في المحل الأول على دراسة "بنية" الموضوع المدروس، من خلال دراسة مكوناته ومبادئه والعلاقات القائمة بينهما. وتميز البنيوية بين تطور الموضوع المعقد وبين عمله وأدائه لوظيفته، وتؤكد على هرمية مثل هذا الموضوع، وعلى رصد منظومة روابطه الخارجية والداخلية، وتحليل ما بين جوانبه من علاقات وقوانين وروابط وحلقات وتفاعلات، وبالتالي يتم تقسيم الموضوع طبقاً لمكوناته وعناصره وطبيعة العلاقات الداخلية والخارجية والتفاعلات القائمة بينها

وبطبيعة الحال يمكن المزج بين الطريقتين في تناول الموضوع، وهذا هو الأفضل، والتقسيم المنهجي المتبع في هذه الطريقة هو كالاتي:

أولاً: الهيكل البنائي للمشروعات البحثية

هذه الأوراق تمثل مقترحاً للشكل الذي نأمل أن يتم الإلتزام بها. علماً أن جميع المشروعات البحثية ستخضع للتحكيم العلمي كما هو سائد في الأعراف الأكاديمية.

صفحة الغلاف:

ويتم هنا ذكر عنوان الدراسة المقترحة واسم الباحث/ الباحثة أو الباحثين

موضوع الدراسة:

ويتم هنا تحديد الموضوع الذي سنتناوله الدراسة بحيث يكون واضحاً بما فيه الكفاية.

أهمية الدراسة:

ويتم هنا تحديد أهمية الدراسة بشكل عام وحصرها بعد ذلك في شكل نقاط مرتبة حسب أولويتها. مشكلة الدراسة:

ويتم هنا تحديد المشكلة البحثية التي تحاول الدراسة حلها و/أو إمادة اللثام عنها، ويجب أن يتم صياغة المشكلة في نهاية هذا الجزء بشكل جملة واضحة.

أهداف الدراسة:

ويتم في هذا الجزء تحديد الأهداف التي تسعى الدراسة لتحقيقها بحيث تكون واضحة ومرتبطة حسب أولويتها ومتسقة إلى حد كبير مع تساؤلات الدراسة/ فرضياتها.

تساؤلات/ فرضيات الدراسة:

ويتم في هذا الجزء تحديد التساؤلات التي إذا ما تمت الإجابة عليها يمكن تحقيق أهداف الدراسة، أو الفرضيات التي إذا ما تم اختبارها يمكن تحقيق أهداف الدراسة.

الإجراءات المنهجية:

يجب أن يشتمل هذا الجزء على النقاط التالية:

أولاً: نوع الدراسة ومنهجها:

تحديد نوع الدراسة (وصفية، تحليلية، تقويمية، استطلاعية...ألخ) وتحديد المنهج أو المناهج المستخدمة في الدراسة وتبرير ذلك.

ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة:

تحديد مجتمع أو مجتمعات الدراسة (في حالة وجود أكثر من مجتمع للدراسة) وتحديد عينة أو عينات الدراسة التي سيتم جمع البيانات منها وتحديد نوع/ أنواع العينة وتبرير استخدامها وحجم كل عينة.

ثالثاً: أداة/ أدوات جمع البيانات:

تحديد أداة/ أدوات جمع البيانات التي سيتم استخدامها لجمع البيانات الخاصة بالدراسة وربط ذلك بمجتمع/ مجتمعات وعينة/ عينات الدراسة، بمعنى أي أداة سيتم استخدامها مع أي مجتمع أو عينة تم تحديدها مسبقاً في ثانياً.

رابعاً: إجراءات الصدق والثبات لأداة/ أدوات جمع البيانات:

تحديد أي أنواع الصدق وأي أنواع الثبات سيتم استخدامها للتأكد من صدق وثبات أداة/ أدوات جمع البيانات الخاصة بالدراسة.

خامساً: جمع البيانات:

يتم في هذا الجزء ذكر من سيقوم بجمع البيانات، هل هو الباحث بنفسه أم آخرين وهل سيتم تدريبهم عن طريق الباحث أم عن طريق آخرين ومن سيشرف على عملية جمع البيانات في الميدان.

سادساً: تحليل البيانات:

ويتم هنا تحديد آلية تحليل البيانات مثال: إذا كانت كيفية، كيف سيتم تحليلها، وإذا كانت كمية أي البرامج سيتم استخدامها وأي الأساليب الإحصائية سيتم استخدامها.

سابعاً: مجالات الدراسة وأبعادها:

ويتم هنا تحديد مجالات الدراسة وأبعادها (المجال البشري، المجال المكاني، المجال الزمني)

التصور المبدئي لأجزاء الدراسة:

عبارة عن صفحة تحوي جدول يتم فيه توضيح إجراءات الدراسة وفصولها والوقت المتوقع لكل منها، وكذلك الوقت المتوقع لإنهاء الدراسة ككل.

قائمة المراجع:

أولاً: المراجع العربية

ويتم ترتيب المراجع فيها أبجديا بحيث تحوي اسم الكاتب/ الكتاب (حسب ورودهم في البحث)، وسنة النشر، واسم الكتاب/ البحث، والناشر ومدينة النشر.

ثانياً: والمراجع الأجنبية

ويتم ترتيب المراجع فيها أبجديا بحيث تحوي اسم الكاتب/ الكتاب (حسب ورودهم في البحث)، وسنة النشر، واسم الكتاب/ البحث، والناشر ومدينة النشر.

قائمة المصادر والمراجع:

- 1- إدارة الازمات، عالم الكتب الحديث، اربد الاردن، 2009، الطبعة الاولى، ص 4- 5
- 2- (سكر، 2014) <http://journals.lagh-univ.dz/index.php/djei/article/view/517/462>
- 3- (عرقوب، 2020) <https://drasah.com/Archiving/website/0719202109030571.pdf>
- 4- الفرم، خالد بن فيصل. (2016): استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في التوعية الصحية لمرض كورونا: دراسة تطبيقية على المدن الطبية ومستشفياتها الحكومية بمدينة الرياض السعودية. المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال، جامعة الأهرام الكندية، (14-15)، ص ص 164-175.
- 5- Ahmad A.R, Murad H.R. (2020).The Impact of Social Media on Panic During the COVID-19 Pandemic in Iraqi Kurdistan: Online Questionnaire Study. Journal of Medical Internet Research, 22(5), Retrieved <https://www.jmir.org/2020/5/e19556>
- 6- أبطيقة ، عبدالله محمد عبدالله. (2020). الأطر الخيرية للتناول الإعلامي لجائحة كورونا " Covid " 19 :دراسة تطبيقية على موقع الإلكتروني لقناة روسيا اليوم الفضائية الإخبارية. مجلة كلية الفنون والإعلام، كلية الفنون والإعلام، جامعة مصراتة، (9)، ص ص 153-184.
- 7- الصيفي، حسن نيازى. (2016). تبني ممارسي العلاقات العامة للإعلام الاجتماعي في المنظمات الحكومية السعودية : دراسة مسحية في إطار النظرية الموحدة لقبول التقنية واستخدامها. المجلة العربية للإعلام والاتصال، الجمعية السعودية للإعلام والاتصال، (15)، ص ص 143-182.
- 8- يوسف عبد العزيز، دور العلاقات العامة في مواجهة الأزمات في مؤسسات التعليم العالي، رسالة ماجستير منشورة، فلسطين: جامعة النجاح الوطنية، 2015 م
- 9- عوض البشري محمد(2012) : وظيفة العلاقات العامة في إدارة الأزمات
- 10- محمد كمال القاضي (2010): دور العلاقات العامة في مواجهة الكوارث والأزمات الأمنية
- 11- وزارة التربية والتعليم العالي (2008) : دورة إدارة الأزمات ، غزة
- 12- مجلة ميداءدخاص، آب(2008)
- 13- د.أحمد إسماعيل محمد ألحاشدي البواب ((2004: العلاقات العامة ودورها في إدارة الأزمات في المصارف أو المنشآت
- 14- عبد العزيز الضويحي (2004) : التخطيط الإعلامي ودوره في مواجهة الأزمات والكوارث ، رسالة ماجستير ، أكاديمية الأمير نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض

- 15- عبد الله بن سليمان العمار (2003) : دور تقنية ونظم المعلومات في إدارة الأزمات والكوارث ، رسالة ماجستير ، أكاديمية الأمير نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض
- 16- فهد أحمد الشعلان (2002) : إدارة الأزمات ، الأسس والمراحل والاليات ، الطبعة الثانية ن أكاديمية الأمير نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض
- 17- فتحي محمد (2001) : فن إدارة الأزمات ، دار التوزيع والنشر الإسلامية
- 18- الشافعي محمد (2001) : إستراتيجية إدارة الأزمات والكوارث ، مركز المحروسه للبحوث والتدريب والنشر
- 19- ماهر أحمد علي الحاج (2000) : إدارة الأزمات ، الطبعة الأولى ، الاسكندرية
- 20- سحمي القحطاني (2000) : دور العلاقات العامة في التعامل مع الأزمات ، رسالة ماجستير ، أكاديمية الأمير نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض
- 21- محمد محمد البادي (1991) : المشكلات المهنية في العلاقات العامة
- 22- تقرير المؤتمر السنوي لإدارة الأزمات والكوارث : جامعة عين شمس 1991
- 23- عز الدين أحمد جلال (1990) : إدارة الأزمات في الحدث الإرهابي ، جامعة الأمير نايف للعلوم الأمنية ، الرياض