

نموذج
مشروع بحثي

اسم الطالب / الطالبة: نواف حمود حمد الغانمي
الكلية: كلية العلوم الإنسانية
القسم: ماجستير
التخصص: العلاقات العامة. تاريخ الالتحاق بالجامعة: 27-1-2024 الفصل: الثاني العام الجامعي: 2024

اسم المشرف على البحث: الدكتورة هالة الألفي التوقيع _____

تصور مقترح لدور العلاقات العامة في إدارة الأزمات في القطاع الخاص في

المملكة العربية السعودية

(دراسة عن حالة الشركات الخاصة في مدينة جدة)

**A proposed vision of the role of public relations in
crisis management in the private sector in the
Kingdom of Saudi Arabia**

(A study on the case of private companies in the city of Jeddah)

الملخص باللغة العربية

يعتبر حدوث الازمات شيئاً طبيعياً في الحياة وامراً لا يمكن ان نتجنبه طوال الوقت ، ويشهد العالم المعاصر جملة متنوعة من الازمات ، والتي تتطلب ضرورة وجود نماذج وأدوات واستراتيجيات وخطوات علمية مدروسة و منظمة ومخطط لها مسبقاً حتى يمكن الاستعانة بها في كيفية التصدي لها ، وتتعامل العلاقات العامة عند مواجهة الازمات من خلال التدخل السريع لتقديم الخدمات الفورية ، ومواجهة المشكلات المترتبة على حدوث الازمات في الشركات وبهدف المساعدة على استعادة التوازن في المجتمعات ، ومن هنا كانت الحاجة الى تفعيل دور مهنة العلاقات العامة .

الملخص باللغة الإنجليزية

The occurrence of crises is a natural occurrence in life and something that we cannot avoid given the time, as the contemporary world is witnessing. A variety of crises, which requires the presence of train models, strategies, and scientific steps that are always studied, organized, and planned, so that we can seek help from them in how to leave them, and deal with public relations when faced with crises through rapid intervention to provide immediate services, and confront problems related to the problem of crises in companies with the aim of Helping restore balance in societies, hence the need to activate the role of public relations

الكلمات المفتاحية:

إدارة الازمات ، الازمة ، العلاقات العامة

المقدمة

يقال أن البحار الهادئة لا تصنع غواصاً محترفاً وكذلك هو الحال مع الإدارة في الأوقات العادية و ساعات الرخاء لأن التحديات و الصعوبات وحدها التي تضع المدير أو صاحب العمل أمام فوهة المدفع ليطور مهاراته و يرتقي بنفسه لإدارة الأزمات .

تحدث الأزمات في أي لحظة و دون سابق إنذار ، ولعدة أسباب مختلفة ، غير محسوبة ، مما يؤدي الى تأثير الأعمال و تعطل المشاريع ، وبالتالي تأثر تجربة العميل نفسها .
و هذا يستجوب وجود خطط واستراتيجيات للتعامل معها و الحد من تأثيرها على أهداف و مصلحة العمل .
والأهم من ذلك كله هو تزويد العميل بأحسن تجربة ممكنة .

وتعد إدارة الأزمات جزءاً أساسياً من إدارة الأعمال ، كونها تساعد في التعامل مع الأوقات الصعبة

وكما يعتبر أسلوب إدارة الأزمات من الأساليب الحديثة والتي لم تعرف إلا في منتصف الستينيات من القرن العشرين .

وتجدر الإشارة إلى أن إدارة الأزمات تنبثق من أصول الإدارة العامة ، وذلك لما تقوم به من دور في مواجهة الكوارث العامة والطارئة والمفاجئة والحرائق والفيضانات والزلازل والحروب التي تقابل المجتمع وتتصدى لها الدولة بكل ما تقدر عليه في حدود إمكانياتها المادية والبشرية تأتي أهمية إدارة الأزمات في فهم وفحص المواقف المفاجئة وغير المتوقعة والاستعداد لها،

وإدارتها بشكل ايجابي وسريع وبأسلوب مناسب وبأقل خسائر ممكنه .

يواجه العالم اليوم العديد من التحديات و التغيرات الأزمات التي لم تواجه الإنسانه مثلها من قبل ، وهذه الأزمات متعددة : ثقافية و اقتصادية و سياسية وسلوكية و تعليمية ، وقد استمت السنوات الأخيرة من القرن العشرين بحدوث أزمات كثير تنوعت في مصادرها داخلياً وخارجياً ، وتعددت صورها سواء أكانت أزمات تحدث بشكل تدريجي أم أزمات مفاجئة .

وأصبحت الأزمات سمة أساسية للمؤسسات المعاصرة في ظل هذه البيئة الديناميكية ، وهذه الأزمات تهدد استمرارية المؤسسة و بقائها و قدرتها على مواصلة تقديم خدماتها ، كم أنها تضع صورتها أمام المجتمع على المحك مالم تستطع هذه المؤسسة التعامل مع الأزمات من خلال الإدارة الفعالة لمراحل الأزمة المختلفة سواء قبل أو أثناء أو بعد وقوعها (الشوبكي ، أبو أمونا وبادا ، ٢٠١٦ ، ٣) .

وقد نشأ مصطلح الأزمات و إدارتها و كيفية التعامل معها في مجال الإدارة العامة ليشير إلى دور الدولة في مواجهة الأزمات المفاجئة و الظروف الطارئة كالزلازل و الفيضانات و الأوبئة و الحرائق والحروب....إلخ ، ورغم حداثة مفهوم الأزمة في الإدارة المعاصرة فإن التاريخ العربي الإسلامي يشير إلى أن ابن سينا يعد من أوائل الذين بحثوا في هذا الموضوع عند اشارته الى الآثار النفسية و الجسدية للأزمات والكوارث (الزاملي والغنبوسي و سليمان ، ٢٠٠٧ ، ٦٦)

و يعتبر نشاط العلاقات العامة نشاطاً جوهرياً في حياة المنظمات و عاملاً رئيسياً من عوامل كفاءتها وفعاليتها خاصة وقد فرض الإتساع في الأنشطة و الفعليات التي تمارسها المجتمعات نمواً كبيراً وتنوعاً في منظماتها وزيادة حاجة بعضها البعض الآخر .

مشكلة الدراسة:

تعتبر الأزمة لحظة حرجية و حاسمة تتعلق بمصير الكيان الإداري الذي يصاب بها ، و مشكلة تتمثل صعوبة حادة أمام متخذ القرار وتجعله في حيرة بالغة ، ويصبح أي قرار يتخذ داخل دائرة التردد ومن عدم التأكد ، وقصور المعرفة ، و اختلاط الأسباب بالنتائج و التداعي المتلاحق الذي يزيد درجة المجهول في تطورات ماقد ينجم عن الأزمة .

كما أن الأزمة تعبر عن موقف و حالة يواجهها متخذ القرار في الكيان الإداري في المنظمة تتلاحق فيها الأحداث و تتشابك معها الأسباب بالنتائج ، و يفقد معها متخذ القرار قدرته على السيطرة عليها أو على اتجاهاتها المستقبلية ، إذ تعتبر الأزمة تحدياً و صراعاً بين متخذ القرار وبين القوى الصانعة للأزمة مرافقة لقلق أو قوى ضاغطة و تهديد أمن الكيان الإداري .

وبعد أن حظيت إدارة العلاقات العامة في الوقت الحاضر بدرجة كبيرة من الأهمية لدى منظمات الأعمال حيث أنها تعتبر عامل أساسي من عوامل نجاح المنظمات و استمرار بقائها .

ولكن تبقى مشكلة رئيسية تراها الباحثة أيضاً تواجهها منظمات الأعمال اليوم من تكوين منظومة متكامل لإدارة الأزمات في القطاع الخاص ترعاها قسم العلاقات العامة، وأهميتها في التصدي للأزمات بأنواعها وعلاجها .

أهمية الدراسة:

تنبع أهمية هذه الدراسة من الأهمية الكبرى لإدارة العلاقات العامة و دورها الهام في منظمات الأعمال التي تتعامل مع الأفراد و الجماعات وبصفة خاصة تلك المنظمات التي تماس نشاطها او لها ارتباط بالعاملين في المنظمة و لا تقتصر العلاقات العامة على المنظمات و العاملين معها بل و تمتد إلى الذين ليس لهم صلة أو تعامل مباشر

حيث تلعب العلاقات العامة دوراً بارزاً وملموساً في توطيد العلاقات بين كل هذه الأطراف وترتبط بينهما على أساس من التقدير والأحترام والرغبة في استمرار التعامل .

ومتى كانت إدارة العلاقات العامة تلعب هذا الدور بإتقان وكفاءة فهي تحقق للمنظمة العديد من المزايا والمكاسب التي تنعكس بشكل أو بآخر على زيادة مكانتها و سمعتها

فيمكن أن تساهم أهمية دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات بأسباب أبرزها :

- 1 - الحفاظ على السمعة : حدوث الأزمات قادرة على التسبب في الإضرار بسمعة الشركة مالم يتعامل معها بشكل صحيح ، لكن من خلال وجود خطة وضعتها العلاقات العامة لإدارة الأزمات تعرف الشركة ما يتوجب عليها القيام به للحفاظ على سمعتها ، و تجنب الضغوطات و الانتقادات .
- 2 - الحفاظ على الأصول : مع وجود خطة تضعها قسم العلاقات العامة يمكن الحفاظ على أصول الشركة (ممتلكات ، مستندات...) وهو ما يساعد في تقليل التكاليف التي يتعين عليها دفعها لاحقاً لإصلاح الأضرار و الخسائر المحتملة .
- 3 - تجنب الخسائر المالية : قد تسبب الأزمات في خسائر مالية كبيرة للشركة سواء من خلال : خسارة العملاء ، خسائر الأصول ، الإصابات التي يتعرض لها الموظفون . ولكن بوجود خطة العلاقات العامة لإدارة الأزمات ستمكن من اتخاذ الإجراءات اللازمة .

أهداف الدراسة:

إن إدارة العلاقات العامة تتمثل في مدى قدرة الجهاز على التنبؤ بالأزمات والتخطيط لمواجهتها أو حتى منعها ومن ثم الاستفادة منها بأكبر حجم ممكن و التصدي للعوامل التي تسبب الأزمات ، فتسعى الدراسة الى تحقيق الأهداف من هذا البحث في :

- 1 - معرفة الأسباب التي أدت لوقوع الأزمات التي تعمل العلاقات العامة في المؤسسة على حلها .
- 2 - إعداد الأفراد و المؤسسات لمواجهة الظروف غير المتوقعة .
- 3 - تدريب المديرين على التنبؤ ببيادر الأزمة و التصرف قبل حدوثها ، و تحذير الموظفين وأخذ التدابير اللازمة.
- 4 - تحليل ونقارن بين المتغيرات التي تقف وراء أسباب الأزمات من أجل العمل على تفاديها .
- 5 - من اجل التنبؤ ايضاً بالأزمات التي تحدث بالمستقبل .
- 6 - من اجل التحكم في العوامل التي أدت إلى وقوع الأزمة . (عبدالسلام أبو قحف ٢٠٠٢)

تساؤلات الدراسة :

لتحديد أهداف الدراسة تم إعداد عدد من التساؤلات ، التي يمكن بالإجابة عليها الوصول إلى حقبة العلاقات العامة وإدارة

الأزمات وتحديد دورها الفعلي و التساؤلات هي :

- 1 - هل تعتبر إدارة الأزمات من مسؤوليات و وظائف العلاقات العامة ؟
- 2 - ماهو الدور الرئيسي الذي يمكن العلاقات العامة القيام به بعد التعامل مع الأزمات ؟
- 3 - ماهي المعوقات و العقبات التي تواجه العلاقات العامة للقيام بواجباتها تجاه التعامل مع الأزمات ؟
- 4 - ما مدى التنسيق بين العلاقات العامة و إدارة المؤسسة لمواجهة الأزمات ؟
- 5 - ما أفضل طريقة لتعامل العلاقات العامة مع هذه الأزمات و إدارتها ؟

فرضيات الدراسة :

الفرض الأول :

كيف يواجه العلاقات العامة هذه الازمات و تفاديها لعدة خطوات منها:

1 - إجراء تقييم المخاطر

2 - إطلاق حملة توعيبية

3 - تدريب الموظفين

4 - وضع استراتيجيات الأزمة

5 - التحليل و التقييم

6 - الاتصال و الأعلام

7 - التدريب

الفرض الثاني : من المتوقع أن يكون مستوى مراحل التخطيط لإدارة الأزمات في وحدات إدارة أزمات القطاع الخاص

متوسطاً ويمكن اختبار هذا الفرض من خلال الأبعاد التالية :

1 - مرحلة إدراك الأزمات

2 - مرحلة الاستعداد و الوقاية

3 - مرحلة مواجهة الأزمات

4 - مرحلة إعادة التوازن

5 - مرحلة المتابعة و التقييم

الفرض الثالث :

توجد علاقة تأثيرية دالة إحصائياً بين العلاقات العامة و التخطيط لإدارة الأزمات في القطاع الخاص

الإطار النظري للدراسة

مصطلحات الدراسة :

الأزمة :

هي حالة وصول الحل لمشكلة ما إلى طريق مسدود يعيق التقدم تجاه حلها . (فتحي ٢٠٠١)

إدارة الأزمة :

هي طريقة التغلب عليها ، و التحكم في ضغطها و مسارها و اتجاهاتها و تجنب سلبياتها و الإفادة من ايجابياتها و تحقيق اقصى المكاسب في اقصر زمن و الحد من الخسائر لأدنى حد ممكن .

وإدارة الأزمة هي تقنية تستخدم لمواجهة الحالات الطارئة و التخطيط للتعاون مع الحالات التي لا يمكن إجراء التحضيرات اللازمه لها . كما انها تعني (الوسائل و الأساليب الإدارية والعملية التي تمكن المنظمة من التغلب على الازمة والتحكم بضغطها وحصر اتجاهاتها والتقليل من اثارها وانعكاسها الى الحد الأدنى) (العزازي ١٩٩٨) .

و وصفت إدارة الازمة بانها القدرة على التكيف مع حالات الطوارئ التي قد تنشأ بطريقة تمكن المنظمة من تجنب اقصى قدر ممكن من الضرر الذي يمكن أن يحدث اياً كانت الظروف (العبودي ١٩٨٥) .

مفهوم إدارة العلاقات العامة :

تعتبر العلاقات العامة حقل وصل بين المنظمة و المجتمع الذي يحيط بها ، فكل منظمة في المجتمع تقوم بتقديم خدمة معينة لأفراد المجتمع .

و هناك اختلافات كثيرة في المفاهيم التي أعطيت لمفهوم العلاقات العامة .

وذلك بسبب الخلفيات و الفلسفات التي ينطلق منها المفكرون وهم يعرفون هذه الظاهرة ولعل من ابرز الأسباب التي تم الاتفاق على مفهوم موحد لها حيث أنها لاتزال ظاهرة جديدة لم تبدأ في التبلور إلا في مطلع هذا القرن (الجوهري ١٩٩١) فتعريفها المهني يمكن تجسيدة بالآتي :

العلاقات العامة هي (وظيفة الإدارة التي تقوم بتقويم اتجاهات الجمهور وربط سياسات و أعمال فرد أو منظمة مع الصالح العام ، حيث تقوم بتنفيذ برنامج لكسب تأييد الجمهور و تفهمه)

وهي (وظيفة الإدارة المستمرة و المخططة و التي تسعى بها المنظمات الخاصة و العامة لكسب تفاهم و تعاطف و تأييد الجماهير التي تهمها و الحفاظ على إستمرار هذا التفاهم والتعاطف و التأييد من خلال : قياس إتجاه الرأي العام لضمان توافقة قدر الأمكان مع سياساتها و أنشطتها و تحقيق من التعاون .

وتراها الباحثة بأنها (عبارة عن إقامة علاقات حسنة بين المنظمة وعمالها الداخليين والخارجيين مبنية على التفاهم و الثقة المتبادلة ، والعمل على تكيف المنظمة حسب الظروف البيئية المحيطة بها) .

المنطلقات النظرية للدراسة:

نموذج إدارة الدراسة :

تنقسم دورة حياة الأزمة في علاقتها بالمنظمة إلى المراحل التالية حيث تركز جهود الإدارة في هذه

المرحلة على أداء المهام التالية :

- مسح البيئة إستشعار الأزمات المحتملة التي قد تنفجر في المستقبل .
- إتخاذ الإجراءات الوقائية اللازمة لمنع نشوء الأزمة .
- التعلم من خبرات الآخرين .

1 - إن مهام إدارة الازمات في هذه المرحلة تركز على الوقاية من الازمة .

2 - تتفقم الأزمة من تلقاء نفسها دون حاجة لمساعدة الإدارة إلا أن هناك بعض البيئات

الإدارية التي تفضلها الازمات دون غيرها . حيث تتميز هذه البيئة الإدارية بعدة سمات منها:

- ضعف الشبكات الاتصالية بين الإدارات و الموقع .
- بطء عملية صنع القرار .
- ضعف روح الانتماء و خفوت الحماس ويمكن ان يطلق عليها مرحلة "احتواء الازمة" و تشمل :

إدارة سمعة المنظمة

وضع خطة طارئة للتغلب على الأزمة بشكل جذري وسريع

التعلم من الخبرات السابقة وتحديث خطة إدارة الأزمة بناء على التغذية (المعلومات) الراجعة من الأزمة الأخيرة ، بما يضع الإسس اللازمة لوضع خطة جديدة للوقاية من الازمات ، و لأدخال التعديلات على الخطة القائمة .

تقييم تأثير الأزمة على العلاقات الداخلية و ثقافة بيئة العمل .

تقييم تأثير الأزمة على العلاقات و الاتصالية بالعملاء و الأطراف الخارجية .

حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية:

تلعب العلاقات العامة دوراً بالغ الأهمية في إدارة الأزمات في المنظمات ، حيث إنها المدخل الصحيح لحماية سمعة المؤسسة وصورتها أثناء الأزمات ، و اتخاذ التدابير لحماية الأرواح و الممتلكات وقائياً ، بوضع الخطط ، و الاستفادة من الأزمات و البحوث و الدراسات العلمية ، واكتشاف الأزمات قبل وقوعها ، وتخطي آثارها و تداعياتها ، والمتابعة و التقييم .

فقد طبقت الدراسة دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات في القطاع الخاص

الحدود البشرية:

طبقت الدراسة على بعض من موظفين قسم العلاقات العامة

الحدود المكانية:

طبقت الدراسة في بعض الشركات خاصة في مدينة جدة في المملكة العربية السعودية

الحدود الزمانية:

طبقت الدراسة في شهر يونيو - ٢٠٢٤

الدراسات السابقة:

د. أحمد إسماعيل محمد ألياشدي الباب ((العلاقات العامة ودورها في إدارة الأزمات في المصارف أو المنشآت)) : والتي تناولت مفهوم العلاقات العامة ودورها الاستشاري والإداري المتمثل في تقديم النصح والمشورة للإدارة، وتناولت أيضا أنواع البحوث وأهميتها في العلاقات العامة، وأيضا التخطيط الحديث الذي يساعد العلاقات العامة في تنفيذ مهامها ، وتطرق إلى موضوع الاتصال وأنواعه والهدف منه في دائر العلاقات العامة ، فالعلاقات العامة تمارس الدور الإداري من خلال الدراسات التي تقوم بأجرائها دائرة البحوث في العلاقات العامة، ومن خلال تلك الدراسات تقدم النصح والإرشاد للإدارة العامة في الشركة، وعلى أساسها تقوم الإدارة باتخاذ القرارات الصائبة المبنية على معلومات علمية مأخوذة من بحوث علمية تمت من خلال أدوات علمية صحيحة، أما أنواع البحوث ، هي المتمثلة في البحوث الاستطلاعية وبحوث الدوافع والبحوث الشخصية والوظيفية والأساليب والخطوات المتبعة عند إعداد البحث العلمي ومصادره والإشكاليات التي تواجه الباحث من صعوبة الوصول للمعلومات ، ومن الإمكانيات المادية والعديد من الإشكاليات، أما الهدف من الاتصال في الأزمات هو إعلام الجمهور بكل المجريات التي تحصل بالمؤسسة عقب حدوث الأزمة والتي تساعد في إعادة ثقة الجمهور بالمؤسسة من خلال المصادقية والإعلام المستمر لما يحدث ، وأنهى الباحث د. أحمد إسماعيل محمد ألياشدي العلاقات العامة في إدارة الأزمات وتعريفها وذكر أنواع الأزمات التي ممكن أن تتعرض لها أي شركة أو مؤسسة ، وأضاف أمثلة على أشهر الأزمات السياسية والاقتصادية والصناعية ، العالمية والمحلية .

د. ن. نازم ميهوب ((إدارة العلاقات العامة للاتصال في الأزمات)) :

تناولت هذه الدراسة الأهمية الإستراتيجية لوظيفة العلاقات العامة التي لا تتضح تماما إلا عندما تواجه المؤسسات (الخاصة – العامة – الحكومية وغير الحكومية) أزمة، والتي تهدد وضعها وقدرتها على العمل والمنافسة، والتي تهدد خسارة ثقة الجمهور بها ، وبينت الدراسة مدى خطورة الأزمة على المؤسسة نظراً لأنها عرضة لمراقبة الإعلام ، حيث تقوم وسائل الإعلام الجمهور حقا بوضعها على طاولة التشريح لفحصها بدقة ، حيث تصبح كل حركاتها وتصرفاتها وأعمال المؤسسة موضع مراقبة وانتقاد من الجمهور، وتطرق أيضا إلى موضوع الاتصال في العلاقات العامة أثناء الأزمة ، وإلى أهم الثوابت في العلاقات العامة.

دراسة محمد كمال القاضي ((دور العلاقات العامة في مواجهة الكوارث و الأزمات الأمنية)):

والتي تناولت الأسباب التي تؤدي إلى وقوع الأزمة ، وبينت خصائص الأزمات وكيفية التعامل معها، وعرضت الأسلوب الذي من خلاله تعالج الأزمة للأجهزة الأمنية ، وعرضت خطة لدائرة العلاقات العامة في مواجهة الأزمات والكوارث.

دراسة محمد كامل مصطفى الكردي ((إدارة الإعلام والعلاقات العامة في الأزمات)):

ركزت هذه الدراسة على الإعلام ووسائله والعلاقات العامة في الأزمات، وعرضت أسباب الأزمة والعوامل التي تؤثر بها ، والمخاطر التي قد تنجم عن تلك الأزمات، وعرضت الأهداف الاستراتيجية للإعلام والعلاقات العامة في مواجهة الأزمة والمتمثلة بتقليل المخاطر والمشاكل الناجمة عن الأزمات إلى أقصى حد ممكن، واستغلال كل ما فيها من أجل التحسن والتقدم، والعمل على إعادة ثقة الجمهور بالمؤسسة .

دراسة عوض البشري محمد ((وظيفة العلاقات العامة في إدارة الأزمات))

هدفت الدراسة إلى التعرف على نشاط العلاقات العامة في مراحل (قبل – أثناء – بعد) الأزمة ، وبيان

العمل الذي قام به الرسول صلى الله عليه وسلم في معالجة الأزمات في الدولة الإسلامية .

الطريقة والاجراءات

منهج البحث:

اتبعت الدراسة الحالية المنهج الوصفي ، حيث يعتمد على دراسة الظاهرة و تحليلها كما توجد في الواقع ، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ، والتعبير عنها تعبيراً كيفياً يوضح خصائصها ، ووصفها وصفاً كمياً ، ودرجة ارتباطها بالظواهر الأخرى ، ووضع تصور لحلها .

مجتمع الدراسة وعينتها:

تتضمن مجتمع الدراسة العاملين في بعض من الشركات الخاصة بمدينة جدة و تكونت عينة الدراسة من (٥١) موظفاً ، يمثلون مستويات مختلفة من حيث النوع ، المسمى الوظيفي ، المؤهل العلمي ، الخبرة في الوظيفة الحالية .

أداة الدراسة:

هي استابنة تهدف الى التعرف على واقع إدارة الازمات في القطاع الخاص و تكونت في صورتها الأولية من ٣٢ عبارة موزعة على أربعة ابعاد : كالتالي : التخطيط ٨ عبارات ، التدريب ٨ عبارات ، القيادة و الاتصال ٨ عبارات ، التقويم و المتابعة ٨ عبارات ولكل عبارة خمس استجابات وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي كالتالي :

دائماً ٥ درجات ، غالباً ٤ درجات ، أحياناً ٣ درجات ، نادراً درجتان ، أبداً درجة واحدة .

صدق الأداة:

تم التحقق من صدق الاستبانة إدارة الازمات بطريقتين هما

الصدق الظاهري :

تم عرض الاستبانة في صورتها الأولية على مجموعة الموظفين المختصين في الادارة في بعض من القطاعات الخاصة ،تم تعديلها وفقاً لمقترحاتهم حيث تم تعديل الصياغة اللغوية لبعض العبارات ويعد اتفاق الموظفين بياناً لصدق محتوى الاستبانة .

صدق الاتساق الداخلي :

للتأكد منها للاستبانة تم حساب معاملات الارتباط بين كل مجال وإدارة الأزمات ككل للاستبانة من خلال استخدام الرزمة الإحصائية ، وذلك بعد تطبيقها على عينة استطلاعية بلغت ٣٠ موظفاً من العاملين في القطاعات الخاصة .

ثبات الأداة:

تم حساب معامل الاستبانة لإدارة الازمات عن طريق إيجاد معامل ثبات ألفا كرونباخ لكل مجال من مجالات الاستبانة بعد تطبيقها على العينة الاستطلاعية .

عرض نتائج الدراسة:

من خلال التحليل الاحصائي و الإجابات التي ادلى بها افراد العينة على استمارة الاستبيان فقد تم التوصل الى مجموعة من الاستنتاجات :

- أظهرت النتائج ان الأغلبية من حجم العينة اكدت ضرورة معرفة فريق معالجة الازمة أسباب حدوث الازمة وماهو الذي جعل ذلك يؤدي الى ظهور او تفجر الازمة ،
- أظهرت النتائج ان الأغلبية من حجم العينة اكدت ضرورة اختيار البديل المناسب من البدائل المتاحة للتصدي للازمة و الوصول الى الهدف الذي تسعى المنظمة اليه عند ظهور الازمة .
- اظرت النتائج ان العلاقات العامة تساعد المنظمة على خدمة الفرد وهناك تفاهم و سهولة في التعامل مع الفرد و المجتمع و مساعدته و تقديم خدمات كثيرة تجاهه .

مناقشة نتائج البحث:

للتعرف على واقع إدارة الازمات في القطاع الخاص بمدينة جدة تم حساب المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية للاستجابات افراد عينة الدراسة حول كل بعد من ابعاد إدارة الازمات ، وكل عبارة من العبارات و ترتيبها تنازلياً وفقاً للمتوسط الحسابي .

التوصيات والمقترحات:

في ضوء النتائج التي تم التوصل اليها و ظهورها توصي الباحثة بما يتعلق بدور العلاقات العامة في مواجهة التحديات المعاصرة التي منها إدارة الازمات :

- تعزيز المتطلبات الضرورية والخاصة بأجهزة العلاقات العامة مما يؤدي الى رفع كفاءة الجهاز والوصول الى الهدف المنشود .
- ضرورة اقناع الإدارة العليا في المنظمة و دور العلاقات العامة بأهمية العلاقات العامة فيها وانها سر نجاحها وسر بقائها في جميع المجالات .
- تحديد الأدوار و المسؤوليات و الصلاحيات في جهاز العلاقات العامة وجدولة اعمالها و الابتعاد عن الضغط اليومية .
- إقامة العلاقات الودية داخل المنظمة و بين الافراد و الموظفين لكي تعكس سمعة طيبة للخارج .
- ينبغي ان تكون المسؤولية شاملة لكل الموظفين في كل مستويات الإدارة

المصادر والمراجع:

أبو النيل، محمود السيد، "التقرير الإداري : كيفية معالجة إدارة أثر الأزمات"، علم الإدارة،
جودة، محفوظ أحمد، "العلاقات العامة" الطبعة الأولى، دار الميسرة، لبنان، بيروت، ١٩٩٨م،
الجوهري، محمود، "الاتجاهات الجديدة في العلاقات العامة"، الطبعة الأولى، مكتبة الأنجلو
الخضر، جميل أحمد، "العلاقات العامة"، الطبعة الأولى، دار الميسرة، لبنان، بيروت،