

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص ماجستير إدارة الأعمال



أثر استراتيجيات التواصل المؤسسي على إدارة الأزمات الاتصالية
في الجهات الحكومية: دراسة تطبيقية على مركز الإسناد والتصفية – إنفاذ

إعداد الطالب/ ماجد عبدالله الدغيم

الرقم الجامعي/ 252001566

إشراف/

د. الفيصل عبد الحميد

د. فايز جراد

العام الدراسي: 2025

مقدمة:

يُعد التواصل المؤسسي أحد أهم الأدوات الاستراتيجية في عمل الجهات الحكومية، حيث يساهم في بناء الصورة الذهنية الإيجابية، وتعزيز الثقة مع الجمهور، وضمان تدفق المعلومات بشفافية. ومع تزايد التحديات الإعلامية واتساع قنوات الاتصال الرقمية، أصبحت إدارة الأزمات الاتصالية ضرورة حتمية لضمان استمرارية السمعة وحماية المصداقية المؤسسية.

وفي المملكة العربية السعودية، أولت الحكومة اهتمامًا متزايدًا بتطوير ممارسات الاتصال المؤسسي في مختلف الأجهزة، انطلاقًا من رؤية 2030 التي ركزت على الشفافية والتكامل المؤسسي والتميز في خدمة الجمهور. ويُعد مركز الإسناد والتصفية – إنفاذ أحد النماذج المميزة في هذا المجال، نظرًا لدوره الحيوي في إدارة عمليات التصفية والبيع للأصول نيابةً عن الجهات القضائية والحكومية، وتعامله اليومي مع جمهور متنوع.

من هنا تأتي أهمية دراسة أثر استراتيجيات التواصل المؤسسي في إدارة الأزمات الاتصالية داخل المركز، بما يساهم في تعزيز الجاهزية الاتصالية، وتحسين التعامل مع الأزمات المحتملة، وصناعة نموذج تطبيقي يمكن أن يُستفاد منه في باقي الجهات الحكومية.

مشكلة الدراسة:

تواجه بعض الجهات الحكومية تحديات في التعامل مع الأزمات الاتصالية التي قد تؤثر على سمعتها ومصداقيتها، خصوصًا في ظل بيئة إعلامية مفتوحة وسريعة التفاعل. كما أن ضعف التنسيق بين الإدارات، وتأخر الاستجابة الاتصالية، قد يؤدي إلى انتشار المعلومات المغلوطة وتضخيم الموقف.

من هذا المنطلق تتمحور مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي:
إلى أي مدى تؤثر استراتيجيات التواصل المؤسسي على إدارة الأزمات الاتصالية في مركز الإسناد والتصفية – إنفاذ؟
وتنبثق منه الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ما أبرز استراتيجيات التواصل المؤسسي المطبقة في مركز إنفاذ؟
2. ما مدى فاعلية هذه الاستراتيجيات في إدارة الأزمات الاتصالية؟
3. كيف تسهم سرعة الاستجابة والشفافية الاتصالية في تعزيز ثقة الجمهور بالمركز؟
4. ما العلاقة بين جودة الرسائل الاتصالية ومستوى السمعة المؤسسية أثناء الأزمات؟

أهمية الدراسة:

1. الأهمية العلمية:

- إثراء الأدبيات العربية في مجال التواصل المؤسسي وإدارة الأزمات الاتصالية في القطاع الحكومي السعودي.
- بناء إطار نظري تطبيقي يربط بين الاتصال المؤسسي والقدرة على إدارة الأزمات.

2. الأهمية العملية:

- تمكين مركز إنفاذ من تحسين منظومة الاستجابة الاتصالية خلال الأزمات المستقبلية.
- مساعدة الجهات الحكومية في وضع سياسات اتصال استباقية قائمة على البيانات.
- تطوير مؤشرات أداء (KPIs) لقياس فاعلية التواصل المؤسسي في مواجهة الأزمات.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل وقياس أثر استراتيجيات التواصل المؤسسي في إدارة الأزمات الاتصالية في الجهات الحكومية، وتحديد العوامل التي تعزز فاعلية الاتصال في مواجهة الأزمات.

وتتلخص الأهداف في الآتي:

1. تحليل استراتيجيات التواصل المؤسسي المطبقة في مركز الإسناد والتصفية.
2. قياس أثر تلك الاستراتيجيات على فاعلية إدارة الأزمات الاتصالية.
3. تحديد مدى مساهمة الشفافية وسرعة الاستجابة في تعزيز الثقة المؤسسية.
4. اقتراح نموذج اتصالي متكامل لإدارة الأزمات في الجهات الحكومية.

تساؤلات الدراسة

- ما نوع الاستراتيجيات الاتصالية التي يعتمد عليها مركز الإسناد والتصفية أثناء الأزمات؟
- كيف تؤثر سرعة الاستجابة الاتصالية على احتواء الأزمة؟
- ما دور التواصل الرقمي في تعزيز الشفافية المؤسسية خلال الأزمات؟
- ما العلاقة بين جودة الرسائل الاتصالية وثقة الجمهور بالمركز؟

فروض الدراسة:

انطلاقاً من الإطار النظري والدراسات السابقة، يمكن صياغة الفروض الآتية:

1. توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين وضوح استراتيجية التواصل المؤسسي وفاعلية إدارة الأزمات الاتصالية في مركز الإسناد والتصفية.
2. تؤثر سرعة الاستجابة الاتصالية إيجاباً في مستوى الثقة العامة بالمركز أثناء الأزمات.
3. يسهم التكامل بين قنوات الاتصال الداخلية والخارجية في تحسين إدارة الأزمات الاتصالية.
4. يؤدي الاستخدام الفعال للمنصات الرقمية إلى تقليل حدة الأزمة وتعزيز الشفافية.

الدراسات السابقة:

استعرضت عدة دراسات عربية وأجنبية العلاقة بين الاتصال المؤسسي وإدارة الأزمات، منها دراسة/الخطيب (2022) التي أكدت أهمية سرعة الاستجابة، ودراسة/القحطاني (2021) التي أوضحت أن الشفافية تعزز الثقة المؤسسية، ودراسة (Men & Bowen (2020 التي تناولت دور القيم الأخلاقية في الاتصال المؤسسي.

ورغم غنى الأدبيات السابقة، إلا أنها لم تتناول بعمق واقع استراتيجيات التواصل المؤسسي داخل جهة حكومية متخصصة مثل مركز الإسناد والتصفية - إنفاذ، مما يشكل الفجوة التي تسعى هذه الدراسة إلى سدّها من خلال تحليل تطبيقي ميداني.

المنطلقات النظرية للدراسة:

ترتكز الدراسة على نظرية الاتصال في الأزمات (SCCT) التي طورها (Coombs 2007)، والتي تفترض أن اختيار الاستراتيجية الانصالية المناسبة يعتمد على نوع الأزمة ومستوى مسؤولية المؤسسة عنها.

تصنف النظرية الأزمات إلى ثلاث فئات رئيسة: أزمات الضحية، أزمات العرض العرضية، وأزمات القصور الإداري، وتقترح لكل فئة استراتيجية مناسبة (الطمأننة، التبرير، الاعتذار).

يستخدم هذا الإطار النظري لتحليل مدى ملاءمة استراتيجيات مركز الإسناد والتصفية – إنفاذ، للأزمات المحتملة وتأثيرها على الثقة المؤسسية.

المنهجية وطرق البحث:

تعتمد الدراسة المنهج الكمي الوصفي التحليلي، لقياس العلاقة بين استراتيجيات التواصل المؤسسي وفاعلية إدارة الأزمات الاتصالية.

- مجتمع الدراسة: جميع موظفي مركز الإسناد والتصفية – إنفاذ في الرياض.
- عينة الدراسة: عينة عشوائية بسيطة من الموظفين الإداريين ومنسوبي إدارة التواصل المؤسسي، يُقدّر عددها بـ (217) مفردة.
- أسلوب التحليل: استخدام برنامج (SPSS) لإجراء التحليل الوصفي والانحدار الخطي واختبار بيرسون للارتباط.

أدوات الدراسة:

تم تصميم استبيان إلكتروني من نوع ليكرت /خماسي، يتضمن ثلاثة محاور:

1. استراتيجيات التواصل المؤسسي (10 فقرات).
 2. إدارة الأزمات الاتصالية (10 فقرات).
 3. الثقة والسمعة المؤسسية (5 فقرات).
- تم التحقق من صحة الأداة بعرضها على محكمين متخصصين، وثباتها باستخدام معامل كرونباخ ألفا.

حدود الدراسة:

نوع الحد	التوضيح
الموضوعية	تركز الدراسة على أثر استراتيجيات التواصل المؤسسي في إدارة الأزمات الاتصالية فقط.
المكانية	مركز الإسناد والتصفية – إنفاذ بمدينة الرياض.
الزمانية	خلال الربع الأول من عام 2025.
البشرية	منسوبو المركز من الموظفين الإداريين وموظفي الاتصال المؤسسي.

المراجع:

- الخطيب، أحمد. (2022). أثر ممارسات الاتصال المؤسسي في إدارة الأزمات الاتصالية في الوزارات الأردنية. *المجلة العربية للإعلام والاتصال*، 14 (2)، 68-45.
- القحطاني، ناصر. (2021). الشفافية الاتصالية وأثرها على الثقة العامة في المؤسسات الحكومية السعودية. *مجلة العلوم الإدارية*، 10 (3)، 133-112.
- البلوي، تركي. (2023). استراتيجيات التواصل الرقمي أثناء الأزمات في المؤسسات الحكومية السعودية. *مجلة بحوث الاتصال*، 8 (1)، 40-22.
- Coombs, W. T. (2021). *Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, and Responding*. SAGE Publications.
- Men, L. R., & Bowen, S. A. (2020). Ethical Leadership and Crisis Communication. *Public Relations Review*, 46(4), 101–116.
- Johansen, W., & Frandsen, F. (2022). *Organizational Crisis Communication: A Multivocal Approach*. Routledge.