

العلاقات العامة والأزمات البيئية

إعداد الطالب/ داليا خالد محمد بيك

إشراف/

د.الفیصل عبد الحمید

د.فايز جراد

العام الدراسي:

٢٠٢٤

المقدمة:

تعد العلاقات العامة من الأدوات الإستراتيجية التي تعتمد عليها المؤسسات في تعزيز تواصلها مع جمهورها الخارجي والداخلي، وتكمن أهميتها بوضوح عند حدوث الأزمات، لاسيما الأزمات البيئية التي باتت تشكل تحدياً عالمياً متنامياً. الأزمات البيئية، التي قد تكون ناجمة عن كوارث طبيعية مثل الأعاصير والفيضانات أو نتيجة للتدخل البشري غير المسؤول مثل التلوث الصناعي وتسرب المواد الكيميائية، تفرض ضغوطاً كبيرة على الشركات، المؤسسات الحكومية، وحتى المجتمعات المحلية. ومع تصاعد هذه التحديات البيئية، أصبح من الضروري أن تلعب العلاقات العامة دوراً بارزاً في إدارة الأزمات البيئية والحد من تأثيرها على البيئة والمجتمع.

تعتبر العلاقات العامة حلقة وصل حيوية بين المؤسسات والجمهور في وقت الأزمات، حيث تسهم في تقديم المعلومات الصحيحة في الوقت المناسب، وتوفير قنوات التواصل المباشرة مع الجمهور، مما يساعد في تخفيف حدة التأثيرات السلبية. إن دور العلاقات العامة لا يقتصر فقط على التصدي للأزمات عند وقوعها، بل يشمل أيضاً إعداد استراتيجيات وقائية لتقليل من احتمالية حدوث الأزمات البيئية، والتخطيط للحد من أضرارها إذا وقعت.

ومع تزايد الوعي العالمي بأهمية الحفاظ على البيئة واستدامة الموارد الطبيعية، تواجه المؤسسات ضغوطاً متزايدة لتحسين ممارساتها البيئية، والالتزام بمعايير المسؤولية البيئية والاجتماعية. هنا، تبرز العلاقات العامة كأداة أساسية لتعزيز هذه المسؤولية، من خلال توجيه رسائل توعوية حول ممارسات الاستدامة البيئية، والمشاركة في حملات اجتماعية تهدف إلى حماية البيئة. إلى جانب ذلك، تساهم العلاقات العامة في بناء صورة إيجابية للمؤسسة وتعزيز الثقة مع الجمهور، من خلال إبراز دورها الإيجابي في مواجهة الأزمات البيئية.

في هذا السياق، يهدف هذا البحث إلى دراسة دور العلاقات العامة في التعامل مع الأزمات البيئية، وتحليل كيفية تطوير استراتيجيات فعالة للتصدي لهذه الأزمات. سيتم التركيز على كيفية إدارة الاتصالات مع الجمهور والمؤسسات الحكومية والبيئية خلال الأزمات، بالإضافة إلى دراسة الأمثلة الحقيقية لتجارب المؤسسات في إدارة الأزمات البيئية، مما يساهم في تقديم إطار عمل متكامل يمكن أن يساهم في تعزيز دور العلاقات العامة في حماية البيئة وتحقيق التنمية المستدامة.

مشكلة الدراسة:

تواجه المؤسسات في مختلف القطاعات تحديات بيئية متزايدة تتعلق بالاستدامة والتلوث وتغير المناخ، حيث أصبحت الأزمات البيئية جزءاً لا يتجزأ من الواقع العالمي. ومع تزايد التحديات البيئية، تزداد الضغوط على المؤسسات لتحسين إدارتها لتلك الأزمات وضمان التواصل الفعال مع الجمهور وأصحاب المصلحة. في هذا السياق، يأتي دور العلاقات العامة كأداة رئيسية لإدارة هذه الأزمات وضمان تفاعل الجمهور مع المؤسسات بطريقة إيجابية.

على الرغم من أن دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات قد نال اهتماماً واسعاً في الدراسات السابقة، إلا أن هناك نقصاً في الأبحاث التي تتناول تحديداً دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات البيئية بشكل منهجي ومتكامل. إذ تواجه المؤسسات صعوبة في تطوير استراتيجيات علاقات عامة فعالة تستجيب للتحديات البيئية المعاصرة وتضمن الحفاظ على سمعة المؤسسة وحمايتها من التأثيرات السلبية. مشكلة البحث تتمثل في الفجوة القائمة في الدراسات حول كيفية تطوير استراتيجيات فعالة للعلاقات العامة للتعامل مع الأزمات البيئية، وتأثير ذلك على المؤسسات والبيئة والمجتمع. وبالتالي، يسعى هذا البحث للإجابة على السؤال المحوري: كيف يمكن للعلاقات العامة أن تساهم في إدارة الأزمات البيئية بشكل فعال، وما هي الأساليب والتقنيات التي يمكن أن تُستخدم لتعزيز استجابة المؤسسات لهذه الأزمات؟

أهمية الدراسة:

تكتسب أهمية هذا البحث من الحاجة المتزايدة لفهم دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات البيئية التي أصبحت واحدة من أكبر التحديات التي تواجه المؤسسات والمجتمعات على حد سواء. فمع تزايد الوعي العالمي بقضايا الاستدامة والتغير المناخي، تواجه المؤسسات ضغوطاً متزايدة لتحسين ممارساتها البيئية والاستجابة الفعالة للأزمات التي قد تضر بالبيئة وتؤثر على سمعتها. تأتي أهمية البحث من كونه يعالج فجوة معرفية تتمثل في كيفية تطوير استراتيجيات فعالة للعلاقات العامة تساهم في مواجهة الأزمات البيئية، بما يضمن تواصلاً فعالاً مع الجمهور ويعزز من سمعة المؤسسة.

يهدف البحث إلى تزويد المؤسسات بالإطار النظري والعملي اللازم لتعزيز ممارساتها البيئية وتحقيق الاستدامة من خلال توظيف العلاقات العامة كأداة استراتيجية، مما يعود بالنفع على المجتمع والبيئة. بالإضافة إلى ذلك، سيساهم البحث في رفع الوعي بأهمية العلاقات العامة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والالتزام بالمعايير البيئية.

أهداف الدراسة:

١. تحليل دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات البيئية: يهدف البحث إلى فهم كيفية استخدام العلاقات العامة كأداة لإدارة الأزمات البيئية بفعالية، والطرق التي يتم بها توجيه الاتصالات مع الجمهور وأصحاب المصلحة خلال تلك الأزمات.
٢. استكشاف استراتيجيات العلاقات العامة في التعامل مع الأزمات البيئية: يسعى البحث إلى تحديد الاستراتيجيات والتقنيات التي يمكن للمؤسسات تطبيقها في استجابة للأزمات البيئية، بما في ذلك استخدام وسائل الإعلام والتواصل الاجتماعي.
٣. دراسة تأثير الأزمات البيئية على سمعة المؤسسات: يهدف البحث إلى دراسة العلاقة بين الأزمات البيئية وسمعة المؤسسة، وكيف يمكن للعلاقات العامة أن تلعب دورًا في الحفاظ على صورة المؤسسة وتحسينها خلال وبعد الأزمة.
٤. تقديم توصيات لتعزيز فعالية العلاقات العامة في مواجهة الأزمات البيئية: يهدف البحث إلى تقديم مجموعة من التوصيات التي تساعد المؤسسات على تطوير استراتيجيات علاقات عامة قوية وفعالة للتعامل مع الأزمات البيئية.
٥. تحليل دراسات حالة لمؤسسات تعاملت مع الأزمات البيئية بنجاح: سيتناول البحث دراسة أمثلة واقعية لمؤسسات استطاعت التعامل مع الأزمات البيئية بطرق مبتكرة، بهدف تقديم دروس مستفادة للمؤسسات الأخرى.

تساؤلات الدراسة

١. ما هو دور العلاقات العامة في الوقاية من الأزمات البيئية؟
٢. كيف تسهم العلاقات العامة في تحسين استجابة المؤسسات للأزمات البيئية عند وقوعها؟
٣. ما هي الاستراتيجيات الفعّالة التي يمكن للعلاقات العامة استخدامها لتوعية الجمهور حول القضايا البيئية؟
٤. كيف يمكن للعلاقات العامة تعزيز المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات خلال الأزمات البيئية؟
٥. ما هي الأمثلة الناجحة لمؤسسات تعاملت بفاعلية مع الأزمات البيئية، وما الدروس المستفادة منها؟

فروض الدراسة:

١. تلعب العلاقات العامة دورًا فعالًا في الوقاية من الأزمات البيئية من خلال التخطيط المسبق والتواصل المستمر مع الجمهور.
٢. تساهم العلاقات العامة في تحسين استجابة المؤسسات للأزمات البيئية، مما يؤدي إلى تقليل الأضرار البيئية والمحافظة على سمعة المؤسسة.
٣. استخدام استراتيجيات التواصل الفعّالة في العلاقات العامة يعزز من وعي الجمهور حول القضايا البيئية ويدعم تبني ممارسات بيئية مستدامة.
٤. تعزز العلاقات العامة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات خلال الأزمات البيئية من خلال التزامها بالشفافية وتقديم الدعم للمجتمعات المتضررة.
٥. تستفيد المؤسسات من استراتيجيات العلاقات العامة الناجحة في إدارة الأزمات البيئية، مما يساهم في تحقيق استجابات أكثر كفاءة وأقل تأثيرًا سلبيًا على البيئة.

الدراسات السابقة :

❖ دراسة بن راشد وبلحاج (٢٠٢٠) بعنوان "تاريخ تطور العلاقات العامة: الاستراتيجية في إدارة الأزمات" هدفت الدراسة إلى التعرف على تطور العلاقات العامة منذ نشأتها وأهم العوامل التي أدت إلى ظهورها وتطورها مع التركيز على دورها الاستراتيجي في إدارة الأزمات. اعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي التاريخي من خلال تفكيك ظاهرة العلاقات العامة إلى مكوناتها وتحليلها وفق الظروف والأحداث المحيطة بها. وقد توصلت الدراسة إلى أن نشأة العلاقات العامة كانت في الولايات المتحدة الأمريكية ثم انتشرت في أوروبا بسبب الأزمات التي تعرضت لها المؤسسات في تلك الفترة مما أدى إلى زعزعة الثقة بينها وبين جماهيرها. وبالتالي فإن العلاقات العامة ترتبط ارتباطاً مباشراً بظروف غير عادية وأزمات، حيث تبرز أهمية دورها الاستراتيجي في مواجهة الأزمات وإدارتها. كما خلصت الدراسة إلى أن الظروف البيئية المحيطة والأحداث غير المتوقعة التي تتعرض لها المؤسسات، بجانب رغبتها في إقامة علاقات وثيقة مع الجمهور لتسويق أنشطتها، قد أدت إلى ضرورة الاهتمام بوظيفة العلاقات العامة وتوسيع اختصاصاتها لتشمل إدارة العلاقات والاتصالات مع الجمهور.

❖ دراسة الشربيني، سهير وتوفيق، غادة مختار (٢٠٢٤) بعنوان "الانهيار البيئي: تحولات العلاقات الدولية للتغير المناخي" نُشرت في مجلة شؤون عربية الصادرة عن جامعة الدول العربية - الأمانة العامة. هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على مخاطر الانهيار البيئي الناجمة عن التغيرات المناخية وتأثيرها على العلاقات الدولية بين الدول، حيث تناولت الدراسة مخاطر الانهيار البيئي الناشئة عن التغير المناخي وآثارها على العلاقات الدولية من خلال التكاليف الاقتصادية والبشرية والاجتماعية الهائلة التي ستكبدتها الدول، مما سيؤدي إلى تصاعد التوترات والنزاعات بين الدول حول تقاسم عبء الخسائر والتكاليف، فضلاً عن تفاقم مشكلات الهجرة غير الشرعية واللاجئين البيئيين الناجمة عن الكوارث البيئية. وخلصت الدراسة إلى أن ضعف إرادة الدول في اتخاذ إجراءات جادة للحد من انبعاثات غازات الاحتباس الحراري سيؤدي بالتأكيد إلى تفاقم حالة الانهيار البيئي وزيادة توترات العلاقات الدولية في المستقبل.

❖ دراسة الشمري، محمد مرضي مناوور (٢٠٢١) بعنوان "دور العلاقات العامة في توعية الجمهور من أخطار تلوث البيئة: دراسة وصفية بالتطبيق على شرطة البيئة"، هدفت الدراسة إلى التعرف على دور العلاقات العامة في توعية الجمهور من أخطار تلوث البيئة. ولتحقيق

ذلك استخدمت الدراسة المنهج الوصفي. وتمثلت أداة الدراسة في مقابلات متعمقة، تم تطبيقها على عينة مكونة من (١١) مبحوث من القائمين بالاتصال في شرطة البيئة التابعة لوزارة الداخلية الكويتية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن أهم الوسائل الإعلامية التي يمكن استخدامها بفاعلية في توعية الجمهور في المحافظة على البيئة هي مواقع التواصل الاجتماعي؛ وذلك بسبب سهولة وسرعة الوصول إلى فئات الجمهور ومعرفة رجع الصدى الفوري ومعرفة التعليقات المختلفة وتوجيه استفساراتهم في أي وقت على حسابات المؤسسة المحددة على مواقع التواصل الاجتماعي. وأوصت الدراسة بضرورة سن القوانين الفعالة خاصة بالبيئة التي تقلل من استخدام الملوثات وتراقب تنفيذها.

❖ دراسة الأمين، كرم الله حسين ومحمد زين، منصور عثمان (٢٠١١) بعنوان "دور العلاقات العامة في إنجاح حملات حماية البيئة ومنع التلوث: دراسة وصفية تحليلية بالتطبيق على وزارة البيئة والتنمية العمرانية الاتحادية بالسودان في الفترة من يناير ٢٠٠٨ - ديسمبر ٢٠٠٩ م"، هدفت الدراسة إلى التعرف على دور العلاقات العامة في إنجاح حملات حماية البيئة ومنع التلوث من خلال التطبيق على وزارة البيئة والتنمية العمرانية الاتحادية بالسودان. ولتحقيق ذلك استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن للعلاقات العامة دور هام في إنجاح حملات حماية البيئة من خلال تحديد أهداف الحملة والعمل على تحقيقها، كما تسهم في رصد تأثير الحملة وتقييم نتائجها.

❖ ضليمي، سوسن طه حسن (٢٠٢١) بعنوان "استخدام الذكاء الاصطناعي في تطبيقات إدارة المعرفة للهيئة العامة للأرصاد وحماية البيئة في المملكة العربية السعودية"، هدفت الدراسة إلى التعرف على إمكانية تصميم نماذج للذكاء الاصطناعي باستخدام تطبيقات إدارة المعرفة للهيئة العامة للأرصاد وحماية البيئة بالمملكة العربية السعودية، والتعرف على حجم استخدام تطبيقات إدارة المعرفة في مجال البيئة، والعمل على توثيق المعرفة الضمنية في مجال البيئة. واستخدمت الدراسة المنهج الوثائقي لاستخلاص معايير المعرفة الضمنية، ثم منهج دراسة الحالة وتحليل المحتوى والمنهج التقييمي لتقييم موقع الهيئة. وتوصلت الدراسة إلى أن مصادر المعرفة الرسمية تتوفر بنسبة أعلى من المتوسط، بينما توثيق المعرفة الضمنية منخفض، كما وجدت أن مجالات إدارة المعرفة تهتم بالتمكين والثقافة التنظيمية بنسبة ٦٧٪، بينما لا تهتم بقياس رأس المال الفكري. وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بتشخيص المعرفة وتنظيمها واستخدام أساليب الذكاء الاصطناعي في عمليات إدارة المعرفة.

أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

أولاً : أوجه الشبه بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية:

١. التركيز على العلاقات العامة في إدارة الأزمات :جميع الدراسات السابقة، بما في ذلك دراسة بن راشد وبلحاج (٢٠٢٠) ودراسة الشمري (٢٠٢١)، تناولت دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات والتواصل مع الجمهور، وهو نفس الموضوع الذي تعالجه الدراسة الحالية. كلاهما يركز على كيفية استخدام العلاقات العامة للتعامل مع الأزمات البيئية أو المشكلات المتعلقة بها.
٢. توعية الجمهور :دراسات مثل دراسة الشمري (٢٠٢١) ودراسة الأمين ومحمد زين (٢٠١١) ركزت على دور العلاقات العامة في توعية الجمهور حول أخطار تلوث البيئة وحماية البيئة، وهو ما يتوافق مع هدف الدراسة الحالية التي تركز على إدارة الأزمات البيئية وتوعية الجمهور.
٣. المنهج التحليلي :العديد من الدراسات، مثل دراسة بن راشد وبلحاج (٢٠٢٠) ودراسة الأمين ومحمد زين (٢٠١١)، اعتمدت على المنهج التحليلي، وهو ما يتشابه مع المنهجية التي يمكن أن تستخدمها الدراسة الحالية في تحليل دور العلاقات العامة في الأزمات البيئية.
٤. الموضوع البيئي :معظم الدراسات السابقة، بما في ذلك دراسة الشربيني وتوفيق (٢٠٢٤) ودراسة الأمين ومحمد زين (٢٠١١)، ركزت على قضايا بيئية أو الأزمات المتعلقة بالبيئة، وهو موضوع مشترك مع الدراسة الحالية التي تبحث في العلاقات العامة والأزمات البيئية.

ثانياً : أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية:

١. التركيز على الأزمات البيئية :على الرغم من أن الدراسات السابقة مثل دراسة الشمري (٢٠٢١) ودراسة الأمين ومحمد زين (٢٠١١) تناولت موضوع التلوث البيئي، إلا أن الدراسة الحالية تركز بشكل محدد على الأزمات البيئية من زاوية إدارة العلاقات العامة، مما يجعلها أكثر تخصصاً في هذا السياق.
٢. البعد الدولي والتغير المناخي :بينما تناولت دراسة الشربيني وتوفيق (٢٠٢٤) العلاقات الدولية في سياق التغير المناخي وتأثير الانهيار البيئي على العلاقات بين الدول، فإن الدراسة الحالية

تركز على دور العلاقات العامة في المؤسسات المحلية والدولية لمواجهة الأزمات البيئية والتعامل مع الجماهير خلال تلك الأزمات.

٣. **التركيز على التكنولوجيا:** دراسة ضليمي (٢٠٢١) تناولت دور الذكاء الاصطناعي في إدارة المعرفة البيئية، بينما الدراسة الحالية تركز على الدور التقليدي للعلاقات العامة في إدارة الأزمات البيئية، مع تركيز أكبر على استراتيجيات التواصل وإدارة الجمهور.

٤. **المناهج المستخدمة:** بعض الدراسات السابقة استخدمت منهجيات مختلفة مثل دراسة الحالة وتحليل المحتوى كما في دراسة ضليمي (٢٠٢١)، بينما الدراسة الحالية قد تعتمد على منهج تحليلي واستكشافي لدور العلاقات العامة في إدارة الأزمات البيئية، مما يعكس اختلافًا في الأساليب المنهجية.

المنطلقات النظرية للدراسة:

١. نظرية العلاقات العامة الموقفية: (Situational Theory of Publics)

تعتمد هذه النظرية، التي طورها جيمس غرونغ، على تقسيم الجمهور إلى فئات حسب مستوى وعيهم وإدراكهم للأزمة ومدى مشاركتهم في الحل. وتعد هذه النظرية أساسًا لفهم كيفية تفاعل الجماهير مع الأزمات البيئية وكيفية توجيه رسائل العلاقات العامة لتعزيز التفاعل الإيجابي والمشاركة المجتمعية (غرونغ، ١٩٧٦).

٢. نظرية إدارة الأزمات: (Crisis Management Theory)

تهتم هذه النظرية، التي طورها ويليام بنوا، بتحديد كيفية استجابة المؤسسات للأزمات وتطوير استراتيجيات فعالة لتقليل الأضرار والحفاظ على سمعة المؤسسة. تستخدم هذه النظرية لتوجيه استراتيجيات العلاقات العامة التي تهدف إلى التواصل الشفاف والمستمر خلال الأزمات البيئية لضمان بناء الثقة مع الجمهور (بنوا، ١٩٩٥).

٣. نظرية المسؤولية الاجتماعية للشركات – (Corporate Social Responsibility)

(CSR):

تشير هذه النظرية، التي ساهم في تطويرها آرثشي كارول، إلى ضرورة التزام المؤسسات بمسؤولياتها الاجتماعية والبيئية. وتعتمد الدراسة على هذه النظرية لفهم دور العلاقات العامة في إبراز التزام المؤسسات بالقضايا البيئية وتحقيق صورة إيجابية لها، خاصةً خلال الأزمات البيئية (كارول، ١٩٧٩).

٤. نظرية الاتصال في الأزمات: (Crisis Communication Theory)

تركز هذه النظرية، التي قدمها تيموثي كومي، على كيفية إدارة التواصل مع الجمهور أثناء الأزمات من خلال تبني الشفافية والسرعة في تقديم المعلومات. توفر هذه النظرية إرشادات أساسية حول كيفية تحسين استجابة العلاقات العامة للأزمات البيئية من خلال تقديم معلومات دقيقة وتعزيز التفاعل مع الجمهور (كومي، ٢٠٠٧).

٥. نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام: (Media Dependency Theory)

طورت ساندرا بال روكيج ومالفن دي فلور هذه النظرية، التي تفترض أن الجمهور يعتمد على وسائل الإعلام كمصدر رئيسي للمعلومات أثناء الأزمات. تساعد هذه النظرية في فهم كيف يمكن للعلاقات العامة توظيف وسائل الإعلام التقليدية والرقمية لزيادة وعي الجمهور بالأزمات البيئية ونشر المعلومات الضرورية بسرعة (روكيغ ودي فلور، ١٩٧٦).

المنهجية وطرق البحث:

١. منهجية البحث:

تعتمد الدراسة على **المنهج الوصفي التحليلي**، الذي يُستخدم لفهم وتحليل دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات البيئية من خلال تحليل الأدبيات والدراسات السابقة. يساعد هذا المنهج في وصف وفهم الممارسات والاستراتيجيات التي تستخدمها المؤسسات في إدارة الأزمات البيئية، وكيفية تأثير العلاقات العامة على الجمهور في هذا السياق.

٢. طرق جمع البيانات:

- تحليل الوثائق والدراسات السابقة: تعتمد الدراسة بشكل رئيسي على تحليل الأدبيات والدراسات السابقة التي تناولت موضوع العلاقات العامة والأزمات البيئية. تشمل مصادر المعلومات:
 - بحوث علمية ودراسات أكاديمية في مجالي العلاقات العامة وإدارة الأزمات البيئية.
 - مقالات ودوريات مختصة توضح الاستراتيجيات المطبقة من قبل المؤسسات المختلفة في مواجهة الأزمات البيئية.
 - تقارير صادرة عن مؤسسات ومنظمات بيئية تبين آليات التواصل أثناء الأزمات البيئية.
- يساعد تحليل هذه الوثائق في بناء قاعدة معرفية شاملة حول الموضوع، كما يتيح تحديد الفجوات في الأبحاث السابقة لاستكشافها في هذه الدراسة.

٣. أدوات التحليل:

• تحليل المحتوى:

سيتم استخدام تحليل المحتوى لدراسة الوثائق والتقارير والنشرات الإعلامية التي تصدرها المؤسسات المعنية بالأزمات البيئية. يتيح هذا التحليل فهم كيفية تعامل العلاقات العامة مع الجمهور، وأسلوب توجيه الرسائل أثناء الأزمات.

• المقارنة والاستنتاج:

تعتمد الدراسة على منهج المقارنة بين أساليب واستراتيجيات العلاقات العامة التي تتبعها المؤسسات المختلفة، وذلك بهدف استنتاج الاستراتيجيات الأكثر فاعلية لإدارة الأزمات البيئية.

أدوات الدراسة :

(١) تحليل المحتوى:

- يُعد تحليل المحتوى أداة رئيسية لفحص الوثائق والدراسات السابقة والمقالات المتعلقة بالعلاقات العامة والأزمات البيئية. يسمح تحليل المحتوى بفهم كيفية صياغة رسائل العلاقات العامة وإدارة

التواصل أثناء الأزمات البيئية، كما يتيح استخراج المفاهيم الأساسية والأنماط المتكررة في الاستراتيجيات المستخدمة.

٢) المراجعة المكتبية: (Desk Review)

- تتضمن هذه الأداة جمع وتحليل بيانات ثانوية متاحة من مصادر مختلفة، بما في ذلك البحوث الأكاديمية، التقارير الصادرة عن المؤسسات البيئية، والمقالات الصحفية التي تتناول الأزمات البيئية واستراتيجيات التواصل. الهدف من المراجعة المكتبية هو الحصول على بيانات شاملة تعزز الفهم النظري وتساعد في بناء صورة متكاملة لدور العلاقات العامة في الأزمات البيئية.

٣) المقارنة والاستنتاج:

- تعتمد الدراسة على أداة المقارنة بين الاستراتيجيات المختلفة التي تتبعها المؤسسات في إدارة الأزمات البيئية. تُستخدم هذه الأداة للمقارنة بين الأساليب الناجحة وأوجه القصور في استراتيجيات العلاقات العامة بهدف استنتاج أفضل الممارسات والتوصيات الملائمة.

٤) التوثيق والتحليل النظري:

- تُستخدم هذه الأداة لتدوين وتحليل الأفكار والمفاهيم النظرية المستخلصة من الأدبيات والدراسات السابقة، مما يتيح توسيع فهم المنطلقات النظرية والأساليب المثلى لإدارة الأزمات البيئية.

حدود الدراسة :

١. الحدود الموضوعية:

- تركز الدراسة على دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات البيئية فقط، دون التطرق إلى جوانب أخرى من الأزمات أو إلى وظائف العلاقات العامة خارج سياق الأزمات البيئية. وتهدف إلى فهم كيفية توظيف العلاقات العامة في تحسين استجابة المؤسسات والتواصل مع الجمهور أثناء الأزمات البيئية.

٢. الحدود الزمنية:

- تشمل الدراسة الفترة من 2015 إلى ٢٠٢٣، إذ شهدت هذه الفترة العديد من الأزمات البيئية العالمية التي زادت من الحاجة لدور فاعل للعلاقات العامة في إدارة هذه الأزمات. يساعد هذا الإطار الزمني على تحليل استراتيجيات التواصل الحديثة التي ظهرت نتيجة للتغيرات التكنولوجية وزيادة الوعي البيئي.

٣. الحدود المكانية:

- تقتصر الدراسة على المؤسسات في المنطقة العربية، حيث يتم التركيز على كيفية استجابة المؤسسات العربية للأزمات البيئية من خلال استراتيجيات العلاقات العامة، خاصة في ظل التحديات البيئية المتزايدة في هذه المنطقة.

٤. الحدود المنهجية:

- تعتمد الدراسة على التحليل الوثائقي والنظري فقط، دون الحاجة إلى جمع بيانات ميدانية. تعتمد البيانات بشكل أساسي على الأدبيات والدراسات السابقة والتقارير ذات الصلة، مما قد يحد من القدرة على التحقق من تأثير هذه الاستراتيجيات بشكل عملي.

٥. الحدود المفاهيمية:

- تركز الدراسة على مفاهيم محددة كإدارة الأزمات، المسؤولية الاجتماعية، والاستراتيجيات الاتصالية، مما يساعد في تخصيص التحليل ولكن قد يحد من القدرة على تغطية كافة جوانب العلاقات العامة في سياق البيئة بشكل شامل.

المراجع:

١. بن راشد، رشيد وبلحاج، حسنية (٢٠٢٠). "تاريخ تطور العلاقات العامة: الاستراتيجية في إدارة الأزمات". مجلة الحكمة للدراسات التاريخية، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، المجلد ١، ص٢٧-٥١ <https://search.mandumah.com/Record/1289325>.
٢. محمد، صباح أنور (٢٠١٩). "توظيف العلاقات العامة لتطبيقات الإعلام الرقمي في إدارة الأزمات المحلية: دراسة مسحية في الوزارات العراقية". مجلة الجامعة العراقية، العدد ٤٣، المجلد

٣، العراق: الجامعة العراقية - مركز البحوث والدراسات الإسلامية، ص ٢٦٧-٢٩٢ .

<https://search.mandumah.com/Record/1078429>

٣. نصير، دعاء محمد (٢٠١٩). "العلاقات العامة الرقمية ودورها في إدارة الأزمات في الوزارات المصرية: دراسة تطبيقية". مجلة كلية الآداب، العدد ٩١، جامعة الزقازيق - كلية الآداب، ص ٢٩٩-٣٣٣. <https://search.mandumah.com/Record/1124904>

٤. سليمان، إبراهيم إسماعيل (٢٠١٨). "دور إدارة العلاقات العامة في مواجهة الأزمات وأثرها على المؤسسات الحكومية بمصر: دراسة تحليلية". مجلة كلية الآداب جامعة حلوان، العدد ٥٢، المجلد ١، مصر، ص ٣٦٣-٤١٠. <https://search.mandumah.com/Record/912239>

٥. الشربيني، سهير وتوفيق، غادة مختار. (٢٠٢٤). "الانهيار البيئي: تحولات العلاقات الدولية للتغير المناخي". مجلة شؤون عربية، العدد ١٩٨، جامعة الدول العربية - الأمانة العامة، ص ١٦٥-١٧٣. <https://search.mandumah.com/Record/1498090>

٦. إدريس، شادية عبدالله (٢٠٠٧). "دور العلاقات العامة في التوعية بقضايا البيئة : دراسة تطبيقية على البرنامج الإنمائي للأمم المتحدة بالسودان " UNDP في الفترة من ٢٠٠٣ - ٢٠٠٥ م " (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة أم درمان الإسلامية، كلية الإعلام، السودان . <https://search.mandumah.com/Record/564629>

٧. محمد، أحمد إلياس الخضر. (٢٠١٧). "الصورة الذهنية في مجال العلاقات العامة: المفهوم، التشكيل والعوامل المؤثرة: دراسة وصفية". مجلة بحوث الاتصال، العدد ١، المجلد ١، جامعة الزيتونة - كلية الفنون والإعلام، ص ٨٦-١١٥. <https://search.mandumah.com/Record/886597>

٨. أبكر، سعاد آدم (٢٠١٠). "وظيفة العلاقات العامة في التوعية البيئية : دراسة تطبيقية على الجمعية السودانية لحماية البيئة" (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة أم درمان الإسلامية، كلية الإعلام، السودان. <https://search.mandumah.com/Record/565501>

٩. الشمري، محمد مرضي مناور (٢٠٢١). "دور العلاقات العامة في توعية الجمهور من أخطار تلوث البيئة: دراسة وصفية بالتطبيق على شرطة البيئة". المجلة العربية للعلوم الاجتماعية، ١٩ (٢)، ٣٨-٩١. <https://search.mandumah.com/Record/1150958>

١٠. حمدان، عبد العزيز محمد سعيد. (٢٠١٢). "دور العلاقات العامة في التوعية الصحية لمرضى السكري بالمملكة العربية السعودية: دراسة حالة الهيئة السعودية للديابيطس والغدد الصماء". المؤتمر العلمي الدولي الأول: التغير المناخي وآثاره على الصحة والبيئة. الرياض، المملكة العربية السعودية. متوفر على :
<https://search.mandumah.com/Record/564685>

١١. المجالي، هبة عبدالرحيم (٢٠٢٢). "دور العلاقات العامة في توعية الجمهور من أخطار تلوث البيئة". المجلة العربية للنشر العلمي، ٤٧، ٣٣٢-٣٣٩ .
<https://search.mandumah.com/Record/1436368>

١٢. كموش، مراد (٢٠٢١، يونيو). "العلاقات العامة الاستراتيجية من رصد البيئة إلى التخطيط لأفعال المنظمة". مجلة بحوث الاتصال، ٥(٩)، ١٩٦-٢٠٩ .
<https://search.mandumah.com/Record/1157207>

١٣. الأمين، كرم الله حسين ومحمد زين، منصور عثمان (٢٠١١). "دور العلاقات العامة في إنجاح حملات حماية البيئة ومنع التلوث: دراسة وصفية تحليلية بالتطبيق على وزارة البيئة والتنمية العمرانية الاتحادية بالسودان في الفترة من يناير ٢٠٠٨ - ديسمبر ٢٠٠٩ م". (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة أم درمان الاسلامية، السودان .
<https://search.mandumah.com/Record/564685>

١٤. ضليمي، سوسن طه حسن (٢٠٢١). "استخدام الذكاء الاصطناعي في تطبيقات إدارة المعرفة للهيئة العامة للأرصاد وحماية البيئة في المملكة العربية السعودية". المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات، ٨(٢)، ٨٧-١٢٧ .
<https://search.mandumah.com/Record/1167785>