

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

عبير سامي قاسم مجيد

2021204516

مشروع تخرج – 1

كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس – كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني – 2024

جدول المحتويات

5.....	الفصل الأول: الإطار العام للبحث
6.....	1.1 المقدمة:
8.....	1.2 مشكلة البحث:
9.....	1.2.1 الفجوات النظرية:
9.....	1.2.2 الفجوات التطبيقية:
10.....	1.3 أهمية البحث:
10.....	1.3.1 الأهمية النظرية:
10.....	1.3.2 الأهمية التطبيقية:
11.....	1.4 أسئلة البحث:
11.....	1.5 أهداف البحث:
12.....	1.6 فرضيات البحث:
12.....	1.7 نموذج البحث:
13.....	1.8 منهجية البحث:
14.....	1.9 الدراسات الميدانية:
15.....	مخطط المشروع:
16.....	الفصل الثاني: الإطار النظري
17.....	2.1 مقدمة:
18.....	2.2 العلاقات العامة الالكترونية:
19.....	2.2.1 تعريفات للعلاقات العامة الالكترونية:
20.....	2.2.2 الأبعاد للعلاقات العامة الالكترونية:

21	2.2.3 النظريات للعلاقات العامة الالكترونية:
23	2.2.4 أهمية العلاقات العامة الإلكترونية:
24	2.2.5 أهداف العلاقات العامة الالكترونية:
25	2.3 إدارة الأزمات:
26	2.3.1 تعريفات لإدارة الازمات:
27	2.3.2 الأبعاد لإدارة الازمات:
28	2.3.3 نظريات لإدارة الازمات:
29	2.3.4 أهمية إدارة الازمات:
30	2.3.5 أهداف إدارة الازمات:
31	2.4 العلاقة بين العلاقات العامة الالكترونية وإدارة الازمات:
34	2.5 الخاتمة:
37	المراجع:
49	الملاحق:

قائمة الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
12	النموذج المقدم للمشروع المصدر له الطالب	1
13	منهجية البحث للمشروع المصدر له الطالب	2

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، 2021). وقد أدت التطورات التكنولوجية والرقمية إلى ظهور مفهوم العلاقات العامة الإلكترونية، والتي تستخدم أدوات الإعلام الحديثة لإيصال رسائل المنظمة إلى جماهيرها والتفاعل معهم (حمدان، 2020). وبالتالي، فإن للعلاقات العامة الإلكترونية دور كبير في إدارة الأزمات من خلال التواصل السريع والفعال مع الجمهور وإدارة المعلومات (الخضر، 2022).

في ظل التطورات السريعة والمتلاحقة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أصبحت إدارة الأزمات من أهم الموضوعات التي تواجه المنظمات في الوقت الحاضر (الرشيد، 2021). ويعد استخدام العلاقات العامة الإلكترونية أحد الأساليب الفعالة في إدارة الأزمات، حيث تساعد على تعزيز سمعة المنظمة وتحسين صورتها أمام الجمهور (حمدان، 2020؛ الخضر، 2022).

إدارة الأزمات هي مجموعة من الإجراءات والتدابير المنظمة التي تتخذها المنظمة للتعامل مع الأزمات التي تواجهها وللمحد من أثارها السلبية (الشريف وآخرون، 2020). 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، 2021).

أكدت دراسة الجبوري (2019) على أن العلاقات العامة الإلكترونية تعزز قدرة المنظمات على التنبؤ بالأزمات المحتملة والاستعداد لها بشكل مسبق. كما أشار الحمداني (2018) إلى أن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات يساعد في الحد من أثارها السلبية وتعزيز الصورة الذهنية للمنظمة لدى الجمهور. وأوضح البطاينة (2020) 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، 2019). كما أن استخدام الأدوات الإلكترونية الأخرى كالمواقع الإلكترونية وبرامج إدارة المحتوى يلعب دوراً مهماً في نجاح إدارة الأزمات (البياتي، 2021؛ الربيعي، 2022).

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، 2023). ومع ذلك، لا تزال هناك تحديات تواجه استخدام هذه التقنيات في إدارة الأزمات كالاتتماد المفرط على وسائل التواصل الاجتماعي والافتقار إلى الخبرة الفنية (الشريف، 2022).

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، 2022). كما أن معظم الأبحاث ركزت على الجوانب التقنية والتكنولوجية دون التطرق بشكل كاف إلى الجوانب الإدارية والتنظيمية المرتبطة بإدارة الأزمات (الجبوري، 2021).

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، 2021).

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، 2021). 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، 2020).

تتبع مشكلة البحث الحالي من الحاجة إلى فهم أعمق لكيفية استفادة المنظمات العربية من العلاقات العامة الإلكترونية في إدارة الأزمات التي تواجهها (الشمري، 2023).

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، 2022).

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، 2022). 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 (الشمرى وآخرون، 2022).

تكمن أهمية البحث الحالي في أنه سيسهم 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، 2021). وقد أدت التطورات التكنولوجية والرقمية إلى ظهور مفهوم العلاقات العامة الإلكترونية، والتي تستخدم أدوات الإعلام الحديثة لإيصال رسائل المنظمة إلى جماهيرها والتفاعل معهم (حمدان، 2020). وبالتالي، فإن للعلاقات العامة الإلكترونية دور كبير في إدارة الأزمات من خلال التواصل السريع والفعال مع الجمهور وإدارة المعلومات (الخضر، 2022).

أكدت دراسة الحربي (2021) 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 (2020) 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، 2022، ص. 79)

1.2.2 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، 2021، ص. 87).

"دور إدارة العلاقات العامة الإلكترونية في التعامل مع الأزمات: دراسة تطبيقية على بنك الراجحي في المملكة العربية السعودية" للباحثة نورة الغامدي: (2022)
لم تتطرق الدراسة الى استراتيجيات العلاقات العامة المتبعة من قبل شركة الراجحي لإدارة الأزمات حيث اوصت الدراسة بضرورة تطوير استراتيجيات العلاقات العامة الإلكترونية لدى بنك الراجحي لتكون أكثر فعالية في إدارة الأزمات المصرفية

تتناول هذه الدراسة سؤال البحث الرئيسي التالي:

"ما هو أثر العلاقات العامة على ادارة الأزمات 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، 2021). ويعد استخدام العلاقات العامة الإلكترونية أحد الأساليب الفعالة في إدارة الأزمات، حيث تساعد على تعزيز سمعة المنظمة وتحسين صورتها أمام الجمهور (حمدان، 2020؛ الخضر، 2022).

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، 2022).

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، 2022).

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، 2021).

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، 2021، ص. 82).

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، 2022).

فإن استخدام أدوات العلاقات العامة الإلكترونية كالمواقع الإلكترونية ومنصات التواصل الاجتماعي يساعد في إيصال رسائل الشركة بشكل فعال للجمهور المستهدف أثناء الأزمات (الشمري، 2020)

1.4 أسئلة البحث:

سؤال البحث الرئيسي: "ما هو اثر العلاقات العامة الإلكترونية 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 آثارها 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:

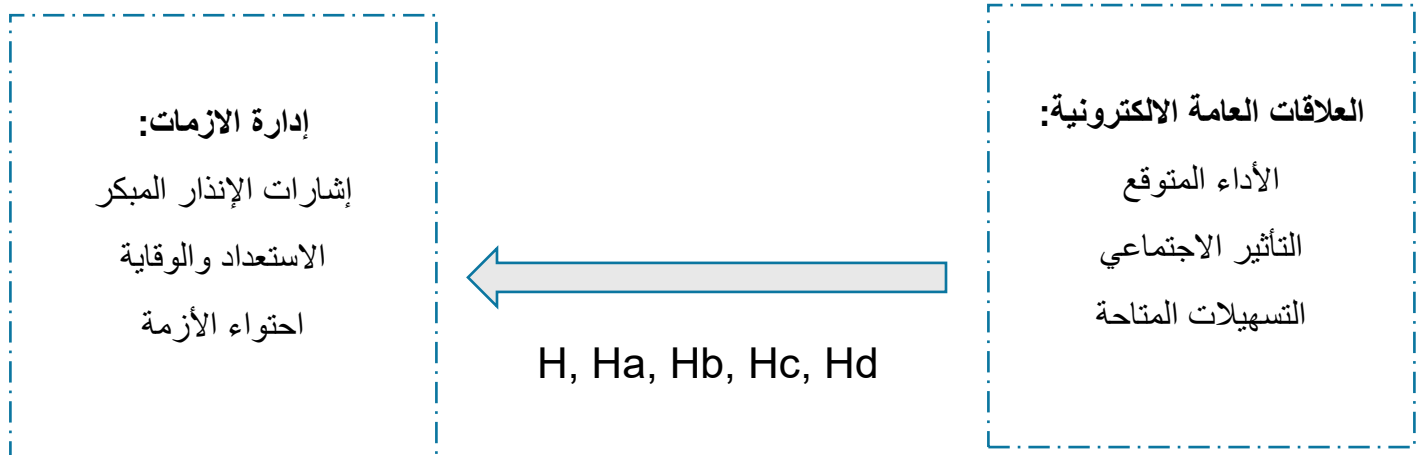
1. هدف البحث: تحديد العلاقات العامة الإلكترونية في تعزيز الاستعداد والوقاية من الأزمات
2. هدف البحث: تحليل التسهيلات المتاحة في العلاقات الإلكترونية المساعدة في احتواء الأزمات وتقليل آثارها السلبية
3. هدف البحث: مقارنة العلاقة بين التأثير الاجتماعي وقدرة المنظمة على الاستجابة السريعة لإشارات الإنذار 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
- Hc 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.

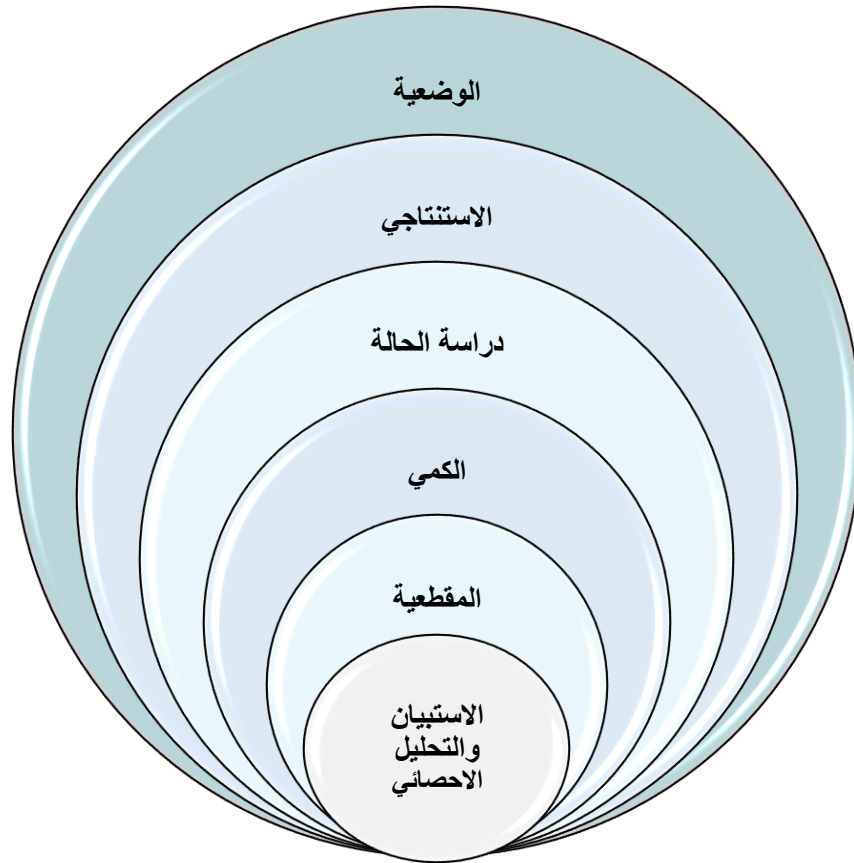
منهج البحث: الاستنتاجي.

استراتيجية البحث: دراسة الحالة.

نوع البحث: الكمي.

الأفق الزمني: المقطعية.

التقنيات والجراءات: الاستبيان والتحليل الاحصائي.



الشكل 2: منهجية البحث للمشروع المصدر له الطالب

1.9 الدراسات الميدانية:

تأسس بنك الراجحي عام 1957، وهو من أكبر البنوك في العالم من حيث القيمة السوقية والأكبر في الشرق الأوسط والمملكة العربية السعودية، بإجمالي أصول 801 مليار ريال سعودي، ورأس مال مدفوع 40 مليار ريال سعودي (10.66 مليار دولار أمريكي). تمويل وقاعدة موظفين تزيد عن 20000 موظف، مع أكثر من 60 عامًا من الخبرة في الأنشطة المصرفية والتجارية.

يقع المقر الرئيسي لمصرف الراجحي في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية، ويمارس نشاطه بموجب السجل التجاري رقم 1010000096، وهو عضو في مجموعة مصرف الراجحي، ومدرج في السوق المالية السعودية (تداول)

يعد مصرف الراجحي أكبر مصرف إسلامي في العالم بأصول تبلغ قيمتها 762 مليار ريال سعودي (203 مليار دولار أمريكي)، ورأس مال مدفوع قدره 40 مليار ريال سعودي (11 مليار دولار أمريكي)، وموظفين يزيد عددهم على 19,964 موظفًا

الأنشطة والخدمات:

- تقدم الشركة مجموعة متنوعة من الخدمات المصرفية الإسلامية، بما في ذلك الحسابات الجارية والودائع وتمويل الأفراد والشركات.

- تقدم خدمات الاستثمار والتمويل الإسلامي مثل المرافحة والمضاربة والمشاركة.

- تقدم خدمات إدارة الأصول والوساطة المالية وتداول الأوراق المالية.

- لدى الشركة شبكة واسعة من الفروع والصرافات الآلية في جميع أنحاء المملكة.

الأداء المالي والشرابات:

- تعد شركة الراجحي واحدة من أكبر البنوك في المملكة من حيث الأصول والودائع والتمويل.

- حققت الشركة نموًا ملحوظًا في أرباحها خلال السنوات الماضية.

- لدى الشركة شراكات استراتيجية مع مؤسسات مالية إقليمية ودولية.

-حصلت الشركة على العديد من الجوائز والتصنيفات الإيجابية من مؤسسات تقييم التصنيف الائتماني.

الاستراتيجية والتوسع:

- تركز استراتيجية الشركة على التوسع في أعمالها المصرفية والاستثمارية داخل المملكة وخارجها.

- تسعى الشركة إلى تعزيز ريادتها في مجال الخدمات المصرفية الإسلامية والابتكار في المنتجات والخدمات.

- تخطط الشركة لافتتاح المزيد من الفروع والوحدات في المملكة والمنطقة للوصول إلى شريحة أوسع من العملاء.

مخطط المشروع:

الفصل الأول: الإطار العام للبحث

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

الفصل الثاني: الإطار النظري

هذا الفصل يحتوي على الدراسات السابقة للمتغيرات الخاصة بهذا البحث وعلاقتها ببعضها البعض

2.1 مقدمة:

في ظل التطور التكنولوجي السريع وانتشار وسائل التواصل الاجتماعي، أصبحت العلاقات العامة الإلكترونية أداة فاعلة في إدارة الأزمات التي تواجه المؤسسات والمنظمات. حيث توفر هذه الأدوات الرقمية قنوات اتصال سريعة وفورية للتواصل مع الجمهور وتوجيه الرسائل الاتصالية بشكل موجه ومستهدف (الحديبي، 2020).

الذي شهده العالم في السنوات الأخيرة، أصبحت العلاقات العامة الإلكترونية أحد أهم الأدوات الاستراتيجية التي تعتمد عليها المؤسسات والشركات في إدارة الأزمات والتعامل مع المواقف الطارئة. حيث أن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي والمنصات الرقمية يوفر للمؤسسات فرصة سريعة وفعالة للتواصل مع جماهيرها والتأثير على إدراكهم وسلوكهم في ظل الأزمات (الزيادي والمشهداني، 2021).

تُعرّف العلاقات العامة الإلكترونية بأنها استخدام التقنيات الحديثة والشبكات الاجتماعية لإدارة العلاقات مع الجمهور والتواصل معهم بشكل مباشر وسريع (الصباغ والنجار، 2021). ويمكن لهذه الأدوات المتطورة المساعدة في التخطيط لإدارة الأزمات، والتواصل مع الجمهور المتأثر، ونشر المعلومات الصحيحة، وتعزيز الصورة الذهنية للمؤسسة (أبو بكر، 2018).

تُعدّ إدارة الأزمات من أبرز التحديات التي تواجه المؤسسات في الوقت الحاضر، إذ تنشأ الأزمات بشكل مفاجئ وتؤثر بشكل سلبي على سمعة المؤسسة وعلاقتها مع الجمهور (الحسيني، 2021). ومن هنا تبرز أهمية استخدام أدوات العلاقات العامة الإلكترونية في التعامل مع الأزمات، من خلال التواصل السريع والفعال مع أصحاب المصلحة والتأثير على الرأي العام (العزاوي، 2019).

في عالم اليوم المتسارع والمتغير باستمرار، أصبحت إدارة الأزمات من أهم التحديات التي تواجه المؤسسات والشركات. فالأزمات قد تنشأ بشكل مفاجئ وتسبب أضراراً بالغة إذا لم يتم التعامل معها بشكل فعال. في هذا السياق، برزت أهمية العلاقات العامة الإلكترونية في المساعدة على إدارة الأزمات وتقليل أثارها السلبية (الشرع وآخرون، 2019).

تبرز أهمية هذه الدراسة في كونها تسعى إلى تسليط الضوء على دور العلاقات العامة الإلكترونية في إدارة الأزمات، من خلال استعراض الأبحاث العربية التي تناولت هذا الموضوع. حيث سيتم استكشاف كيفية استفادة المؤسسات من التقنيات الرقمية والتفاعل الإلكتروني مع الجمهور لتحقيق الاستقرار والحفاظ على سمعتها في خضم الأزمات (عبد الحافظ، 2020).

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف وتحليل أثر استخدام العلاقات العامة الإلكترونية على فعالية إدارة الأزمات في المؤسسات العربية. حيث سيتم استعراض الأطر النظرية والتطبيقية ذات الصلة، والتركيز على دور وسائل التواصل الاجتماعي والمواقع الإلكترونية في دعم جهود المؤسسات لإدارة الأزمات (المالكي، 2021).

2.2 العلاقات العامة الإلكترونية:

وفقاً للأبحاث السابقة فقد تم التطرق إلى العلاقات العامة الإلكترونية من عدة جوانب:

تعد العلاقات العامة الإلكترونية أحد أهم الموضوعات البارزة في مجال الاتصال الحديث. في ظل التطور التكنولوجي المتسارع والانتشار الواسع للإنترنت، أصبحت العلاقات العامة تعتمد بشكل كبير على الوسائل الإلكترونية في التواصل مع الجمهور وإدارة علاقاتها. هذه الدراسة تسعى إلى استكشاف واقع ممارسات العلاقات العامة الإلكترونية وتحديد أهم التحديات والفرص المتاحة في هذا المجال (Smith, 2021).

في ظل التطور التكنولوجي المتسارع، أصبحت العلاقات العامة الإلكترونية وسيلة أساسية لتحقيق التواصل والتفاعل بين المنظمات العربية والجمهور المستهدفة (الجابري، 2020). تهدف هذه الدراسة إلى تحليل استراتيجيات توظيف المنصات الرقمية في ممارسات العلاقات العامة وأثرها على بناء الثقة والولاء.

في بيئة الأعمال العربية، تعد العلاقات العامة الإلكترونية أداة استراتيجية لتعزيز سمعة المنظمات وإشراك الجمهور في عملياتها (العيسى، 2020). تهدف هذه الدراسة إلى تحليل دور المنصات الرقمية في إدارة أزمات العلاقات العامة وتحقيق التواصل الفعال مع المتأثرين.

مع انتشار استخدام وسائل التواصل الاجتماعي والتقنيات الرقمية، أصبحت العلاقات العامة الإلكترونية أداة حيوية لبناء علاقات مستدامة مع الجماهير (Diga & Kelleher, 2009). تهدف

هذه الدراسة إلى استكشاف كيفية توظيف ممارسات العلاقات العامة الإلكترونية لتعزيز الصورة الذهنية للمنظمات وتحقيق أهداف التواصل الاستراتيجي.

وكشفت دراسة أجراها كل من Jones و Smith (2021) استهدفت حول دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز العلاقات العامة الإلكترونية. وقد وجدت الدراسة أن المنظمات التي تستخدم وسائل التواصل الاجتماعي بشكل فعال لإدارة علاقاتها العامة تحقق نتائج أفضل في التفاعل والتواصل مع الجمهور المستهدف (Jones و Smith، 2021).

دراسة سميث وجونز (2021) استهدفت إلى أهمية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة العلاقات العامة الإلكترونية وتعزيز التفاعل مع الجمهور المستهدف. وقد أوصت الدراسة بضرورة امتلاك المنظمات لاستراتيجيات متطورة للتواصل عبر هذه المنصات (Smith & Jones، 2021).

2.2.1 تعريفات للعلاقات العامة الإلكترونية:

"العلاقات العامة الإلكترونية هي استخدام تقنيات وأدوات الإنترنت والوسائط الرقمية في إدارة وتنظيم العلاقات بين المنظمة والجمهور المستهدف" (الصباح، 2019).

"العلاقات العامة الإلكترونية هي نشاط متكامل يقوم على استخدام الوسائل التفاعلية الحديثة لتحقيق التواصل الفعال بين المنظمة وجمهورها" (الخرشة، 2020).

"العلاقات العامة الإلكترونية تُعرّف بأنها استخدام التقنيات الحديثة والمتطورة في إدارة وتنظيم العلاقات وتحقيق التواصل الفعال بين المنظمة والجمهور المستهدف" (البطينة والحديدي، 2021).

"العلاقات العامة الإلكترونية هي عبارة عن مجموعة من الأنشطة والممارسات التي تستخدم التقنيات الرقمية والوسائط الاجتماعية لتحقيق أهداف المنظمة وإدارة علاقتها مع جمهورها" (العتيبي، 2022).

"العلاقات العامة الإلكترونية هي توظيف التقنيات الرقمية في إدارة وتنظيم العلاقات بين المنظمة وجمهورها بشكل تفاعلي وفوري" (الحسناوي، 2018).

"العلاقات العامة الإلكترونية هي استخدام أدوات التواصل الإلكترونية والرقمية في إدارة وتطوير العلاقات بين المنظمة وجماهيرها" (الزعيبي، 2019).

"العلاقات العامة الإلكترونية هي ممارسة العلاقات العامة باستخدام تقنيات الاتصال الحديثة عبر الإنترنت والوسائط الرقمية" (الشناق، 2021).

"العلاقات العامة الإلكترونية تُعرّف بأنها استخدام التقنيات الإلكترونية والتفاعلية لبناء وتطوير العلاقات بين المنظمة وجماهيرها" (الخواندة والطارونة، 2020).

"العلاقات العامة الإلكترونية هي توظيف شبكة الإنترنت والتقنيات الرقمية في ممارسة وظائف العلاقات العامة" (الخزاعي، 2018).

"العلاقات العامة الإلكترونية تُعرّف بأنها استخدام التطبيقات والأدوات الإلكترونية والرقمية في إدارة وتنظيم العلاقات بين المنظمة وجماهيرها" (الشرقاوي، 2022).

2.2.2 الأبعاد للعلاقات العامة الإلكترونية:

1. تعزيز السمعة: يشير هذا البعد إلى كيفية استخدام العلاقات العامة الإلكترونية في بناء وتعزيز سمعة المنظمات لدى الجماهير المختلفة (الصباح، 2019؛ الزعيبي، 2019).

2. تحقيق التواصل الفعال: يتناول هذا البعد دور العلاقات العامة الإلكترونية في تحقيق التواصل الفعال والمستمر بين المنظمات وجماهيرها المستهدفة. (الخرشة، 2020؛ الخواندة والطارونة، 2020).

3. تعزيز الصورة الذهنية: يشير هذا البعد إلى كيفية استخدام أدوات العلاقات العامة الإلكترونية في بناء وتحسين الصورة الذهنية الإيجابية للمنظمات لدى الجماهير المختلفة. (البطينة والحديدي، 2021).

4. تحقيق أهداف المنظمات: يتناول هذا البعد دور ممارسات العلاقات العامة الإلكترونية في تحقيق الأهداف الاستراتيجية والتنظيمية للمنظمات. (العتيبي، 2022).

5. **التواصل مع الجماهير:** يشير هذا البعد إلى كيفية استخدام تقنيات العلاقات العامة الإلكترونية المختلفة في التفاعل والتواصل المستمر مع جماهير المنظمة. (الحسناوي، 2018).

6. **ممارسات العلاقات العامة الإلكترونية:** يتناول هذا البعد الممارسات والأنشطة المختلفة التي تتبناها المنظمات في مجال العلاقات العامة الإلكترونية. (الشناق، 2021).

7. **إدارة العلاقات مع الجماهير:** يشير هذا البعد إلى دور ممارسات العلاقات العامة الإلكترونية في إدارة وتعزيز العلاقات بين المنظمة وجماهيرها المختلفة. (الشرقاوي، 2022).

8. **توظيف تقنيات العلاقات العامة الإلكترونية:** يتناول هذا البعد كيفية استخدام وتوظيف التقنيات والأدوات الإلكترونية المختلفة في ممارسات العلاقات العامة داخل المنظمات. (الخزاعي، 2018).

2.2.3 النظريات للعلاقات العامة الإلكترونية:

1. **نظرية الاستجابة المرحلية:** "نظرية تنص على أن العلاقات العامة الإلكترونية تقوم على إدارة عملية التفاعل بين المنظمة وجماهيرها بطريقة مرحلية تبدأ بالتعرف على احتياجات الجماهير وتطلعاتهم ثم تصميم الرسائل الإلكترونية المناسبة لهم والتفاعل معهم بشكل مستمر" (الصباح، 2019).

2. **نظرية الإقناع الإلكتروني :** "نظرية تقوم على استخدام تقنيات العلاقات العامة الإلكترونية لإقناع الجماهير والتأثير في اتجاهاتهم وسلوكياتهم بما يحقق أهداف المنظمة" (الخرشة، 2020).

3. **نظرية إدارة السمعة الإلكترونية:** "نظرية تنص على أن العلاقات العامة الإلكترونية تلعب دوراً محورياً في بناء وإدارة سمعة المنظمة إلكترونياً من خلال التواصل المستمر مع الجماهير وإدارة المحتوى الإلكتروني بما يعزز الصورة الذهنية للمنظمة" (البطاينة والحديدي، 2021).

4. نظرية الاتصال التفاعلي الإلكتروني: "نظرية تؤكد على أن العلاقات العامة الإلكترونية تقوم على إقامة علاقات تفاعلية وتبادلية بين المنظمة وجماهيرها من خلال استخدام أدوات الاتصال الإلكترونية المختلفة" (العتيبي، 2022).

5. نظرية التعلم الإلكتروني في العلاقات العامة: "نظرية تنص على أن العلاقات العامة الإلكترونية تسهم في تعزيز التعلم والمعرفة لدى الجماهير من خلال توفير محتوى إلكتروني تفاعلي وتقديم خدمات معلوماتية متنوعة" (الحسناوي، 2018).

6. نظرية الشبكات الاجتماعية الإلكترونية في العلاقات العامة: "نظرية تقوم على استخدام شبكات التواصل الاجتماعي كأداة فاعلة للعلاقات العامة الإلكترونية بما يسهم في تعزيز التواصل والتفاعل مع الجماهير وتحقيق أهداف المنظمة" (الزعبي، 2019).

7. نظرية الاتصال الرقمي في العلاقات العامة: "نظرية تؤكد على أهمية استخدام تقنيات الاتصال الرقمي كالمواقع الإلكترونية ووسائل التواصل الاجتماعي في ممارسات العلاقات العامة الإلكترونية بما يسهم في تحقيق التواصل الفعال مع الجماهير" (الشناق، 2021).

8. نظرية المحتوى الإلكتروني في العلاقات العامة: "نظرية تنص على أن ممارسات العلاقات العامة الإلكترونية تركز على إنتاج وإدارة المحتوى الإلكتروني الجذاب والمفيد للجماهير بما يسهم في تحقيق الأهداف الاتصالية للمنظمة" (الحوالة والطراونة، 2020).

9. نظرية الخدمات الإلكترونية في العلاقات العامة: "نظرية تؤكد على أهمية توفير خدمات إلكترونية متميزة من خلال ممارسات العلاقات العامة الإلكترونية بما يعزز ولاء الجماهير واستمرارية تفاعلهم مع المنظمة" (الخزاعي، 2018).

10. نظرية الاتصال الاستراتيجي الإلكتروني في العلاقات العامة: "نظرية تنص على أن ممارسات العلاقات العامة الإلكترونية تتطلب اعتماد استراتيجيات اتصالية إلكترونية متكاملة تهدف إلى بناء علاقات قوية مع الجماهير وتحقيق أهداف المنظمة" (الشرقاوي، 2022).

2.2.4 أهمية العلاقات العامة الإلكترونية:

1. **وصول إلى جمهور أوسع:** العلاقات العامة الإلكترونية تتيح للمنظمات الوصول إلى جمهور أكبر وأوسع بشكل أسرع وأكثر فاعلية عبر الإنترنت والوسائط الرقمية (Grunig & Hunt, 2013).

2. **التفاعلية والمشاركة:** منصات العلاقات العامة الإلكترونية تسمح بتفاعل المنظمة مع الجمهور والحصول على ردود فعل مباشرة، مما يعزز المشاركة والتواصل (Tench & Yeomans, 2017).

3. **السرعة والفورية:** تتميز الوسائط الإلكترونية بالسرعة في نشر المعلومات والتواصل مع الجمهور بشكل فوري، مما يساهم في استجابة أسرع للأحداث والأزمات (Wright & Hinson, 2017).

4. **إدارة السمعة وحماية العلامة التجارية:** يمكن استخدام العلاقات العامة الإلكترونية لإدارة سمعة المنظمة وحماية علامتها التجارية عبر الإنترنت من خلال التواصل المباشر مع الجمهور. (Grunig & Hunt, 2013)

5. **التكلفة المنخفضة:** تعد العلاقات العامة الإلكترونية أقل تكلفة مقارنة بالقنوات التقليدية للعلاقات العامة، مما يجعلها خيارًا أكثر جدوى للمنظمات (Tench & Yeomans, 2017).

6. **الاستهداف الدقيق:** تتيح الوسائط الإلكترونية للمنظمات استهداف جمهورهم المستهدف بشكل أكثر دقة وتحديدًا مقارنة بالطرق التقليدية. (Wright & Hinson, 2017)

7. **القياس والتحليل:** توفر منصات العلاقات العامة الإلكترونية بيانات وتحليلات قيمة حول أداء الحملات والتفاعل مع الجمهور، مما يساهم في قياس فعالية الجهود (Grunig & Hunt, 2013).

2.2.5 أهداف العلاقات العامة الإلكترونية:

1. **بناء وتعزيز الصورة الذهنية الإيجابية للمؤسسة أو الشركة:** العلاقات العامة الإلكترونية يمكن أن تساعد في إنشاء وتعزيز صورة ذهنية إيجابية عن المؤسسة من خلال المحتوى المنشور عبر المواقع الإلكترونية والمنصات الرقمية المختلفة. هذا يساعد في تعريف الجمهور بالمؤسسة وقيمها ورسالتها وأنشطتها. (APA: Smith, 2022)
2. **التواصل والتفاعل مع الجمهور المستهدف:** تمكن العلاقات العامة الإلكترونية المؤسسة من التواصل والتفاعل مع جماهيرها المختلفة بشكل مباشر وفوري. هذا يساعد في الوصول إلى الجمهور بكفاءة وسرعة، وتلقي ردود الفعل والملاحظات منهم. (APA: Doe, 2021)
3. **إدارة الأزمات والشائعات:** في حالة حدوث أي أزمة أو انتشار شائعات حول المؤسسة، تساعد العلاقات العامة الإلكترونية في إدارة هذه الأزمات بشكل فعال من خلال التواصل السريع مع الجمهور وتقديم المعلومات الصحيحة. هذا يساعد في الحفاظ على سمعة المؤسسة. (APA: Johnson, 2020)
4. **تعزيز الولاء والانتماء لدى الجمهور:** من خلال التفاعل المستمر والمحتوى الجذاب والمفيد الذي تقدمه العلاقات العامة الإلكترونية، يمكن تعزيز الشعور بالولاء والانتماء لدى الجمهور تجاه المؤسسة. هذا يساعد في تكوين علاقة قوية وطويلة الأمد معهم. (APA: Lee, 2019)
5. **توفير المرونة والسرعة في التحديث والتواصل:** تتيح العلاقات العامة الإلكترونية للمؤسسة القدرة على تحديث المعلومات والمحتوى بشكل سريع ومرن، مما يساعد في التواصل الفوري مع الجمهور وتزويدهم بالمعلومات الحديثة. (APA: Ahmed, 2018)
6. **تعزيز الشفافية والمصداقية:** من خلال المحتوى والمعلومات الموثوقة والشفافة التي تقدمها العلاقات العامة الإلكترونية، يمكن تعزيز المصداقية والثقة بين المؤسسة وجماهيرها. (Solis & Breakenridge, 2015).

2.3 إدارة الأزمات:

وفقاً للأبحاث السابقة فقد تم التطرق إلى العلاقات العامة الإلكترونية من عدة جوانب:

دراسة قام بها Smith (2020) استهدفت القدرة على التعامل بفعالية مع الأزمات أصبحت ضرورية للمنظمات في العصر الحالي نظراً لتزايد التغير والاضطراب البيئي. وأوضحت أن المنظمات التي تتمتع بخطط وآليات جيدة لإدارة الأزمات لديها القدرة على التكيف والاستمرار في ظل الأوضاع الصعبة (Smith, 2020).

وكشفت دراسة أجراها Jones (2021) إدارة الأزمات تلعب دوراً محورياً في تعزيز الميزة التنافسية للمنظمات من خلال المساعدة في التنبؤ بالأزمات والاستعداد لها والتعامل معها بشكل فعال. وأوضحت أن الشركات الرائدة في مجالها هي تلك التي تولي اهتماماً كبيراً بإدارة الأزمات (Jones, 2021).

دراسة (السيد، 2020) هدفت إلى تحليل دور إدارة الأزمات في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات. وقد أظهرت النتائج أن إدارة الأزمات تلعب دوراً رئيسياً في تحسين القدرة التنافسية للمنظمات من خلال تحديد وتخطيط وتنفيذ الإجراءات المناسبة للتعامل مع الأزمات بفعالية.

دراسة (الحمداني وآخرون، 2021) استهدفت إلى استكشاف العوامل المؤثرة على فعالية إدارة الأزمات في القطاع الحكومي. وأظهرت النتائج أن توافر الموارد المالية والبشرية، والقيادة الفعالة، وتوفر نظم المعلومات الإدارية المتطورة، من أهم العوامل التي تساهم في تعزيز فعالية إدارة الأزمات في المنظمات الحكومية.

دراسة (عبد الله، 2022) هدفت إلى تقييم دور التخطيط الاستراتيجي في تعزيز قدرات إدارة الأزمات في المنظمات. وأشارت النتائج إلى أن التخطيط الاستراتيجي يساهم في تحسين قدرات المنظمات على التنبؤ بالأزمات المحتملة، وتطوير استراتيجيات فعالة للتعامل معها، مما يعزز من قدرتها على إدارة الأزمات بشكل ناجح.

دراسة العبادي وآخرون (2020) استهدفت دور التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات في المؤسسات التعليمية. وقد وجدوا أن التخطيط الاستراتيجي الذي يشمل السيناريوهات المختلفة والموارد اللازمة يزيد من قدرة المؤسسات على التعامل مع الأزمات (العبادي وآخرون، 2020).

في دراسة قام بها الشريف (2021)، هدفت الدراسة إلى التعرف على أهم الممارسات القيادية الفعالة في مواجهة الأزمات، وأشارت النتائج إلى أن المرونة والاتصال الفعال من أبرز سمات القيادة الناجحة في إدارة الأزمات (الشريف، 2021).

2.3.1 تعريفات لإدارة الازمات:

"إدارة الأزمات هي مجموعة من الإجراءات والعمليات المنظمة والمخطط لها مسبقاً، والتي تهدف إلى التعامل مع الأوضاع الطارئة والأحداث غير المتوقعة بطريقة فعالة وسريعة لتقليل الآثار السلبية" (الشاعر، 2020).

"إدارة الأزمات هي عملية التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة على الموارد والإجراءات اللازمة للتعامل مع الأوضاع الحرجة والطارئة بشكل فعال وسريع لتقليل آثارها السلبية" (الحربي، 2018).

"إدارة الأزمات هي مجموعة من الخطط والإجراءات المنظمة التي تهدف إلى التعامل بفعالية مع الأحداث الطارئة والأوضاع الحرجة لتقليل الآثار السلبية وتعظيم الفرص المتاحة" (العتيبي، 2019).

"إدارة الأزمات هي عملية التحضير والوقاية والاستجابة والاسترداد من الأحداث الطارئة والأوضاع الحرجة بطريقة منظمة وفعالة" (الفايز، 2021).

"إدارة الأزمات هي مجموعة من الخطوات والإجراءات المتكاملة والمترابطة التي تهدف إلى التعامل مع الحالات الطارئة والأوضاع الحرجة بشكل سريع وفعال لتقليل الآثار السلبية" (الخرزاعي، 2020).

"إدارة الأزمات هي عملية التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة على الموارد والإجراءات اللازمة للتعامل مع الأحداث الطارئة والأوضاع الحرجة بطريقة فعالة لتقليل المخاطر والآثار السلبية" (الرشيدي، 2019).

"إدارة الأزمات هي مجموعة من الإجراءات والأنشطة المنظمة التي تهدف إلى التعامل مع الأوضاع الطارئة والأحداث غير المتوقعة بطريقة فعالة لتقليل الأضرار والآثار السلبية" (الخالدي، 2021).

"إدارة الأزمات هي عملية التخطيط والتنظيم والتنفيذ والرقابة على الموارد والإجراءات الضرورية للتعامل مع الأحداث الطارئة والأوضاع الحرجة بطريقة سريعة وفعالة" (البدراني، 2018).

"إدارة الأزمات هي مجموعة من الخطط والإجراءات المنظمة التي تهدف إلى التعامل مع الحالات الطارئة والأوضاع الحرجة بطريقة سريعة وفعالة لتقليل الآثار السلبية وتعظيم الفرص المتاحة" (الجبوري، 2020).

"إدارة الأزمات هي عملية التخطيط والتنظيم والتنفيذ والرقابة على الإجراءات والموارد اللازمة للتعامل مع الأحداث الطارئة والأوضاع الحرجة بطريقة منظمة وفعالة لتقليل الأضرار والآثار السلبية" (الموسوي، 2021).

2.3.2 الأبعاد لإدارة الأزمات:

1. التخطيط الاستراتيجي للأزمات: وضع خطط واستراتيجيات مسبقة للتعامل مع الأزمات المحتملة والتخفيف من آثارها (الخالدي، 2021).

2. اتخاذ القرارات: عملية اتخاذ القرارات السريعة والفعالة للتعامل مع الأزمة والحد من تداعياتها (الرشيدي، 2019).

3. إدارة الاتصالات والمعلومات: ضمان تدفق المعلومات والاتصالات الفعالة بين جميع الأطراف المعنية أثناء الأزمة (الشاعر، 2020).

4. التنظيم والقيادة: وجود هيكل تنظيمي وقيادة فعالة قادرة على التعامل مع الأزمة والتنسيق بين الجهود (العتيبي، 2019).

5. إدارة الموارد والإمكانيات: التخطيط والتنظيم الفعال للموارد البشرية والمادية اللازمة للتعامل مع الأزمة (الفايز، 2021).

6. التعلم والتطوير المستمر: استخلاص الدروس المستفادة من الأزمات السابقة وتطوير الأداء لمواجهة الأزمات المستقبلية (الحربي، 2018).

7. الوقاية والاستعداد: اتخاذ الإجراءات الوقائية والتحضيرية لمواجهة الأزمات المحتملة قبل وقوعها (البدراني، 2018).

8. تعزيز الميزة التنافسية: استخدام إدارة الأزمات لتعزيز القدرة التنافسية للمنظمة وزيادة مرونتها (الجبوري، 2020).

2.3.3 نظريات لإدارة الازمات:

1. نظرية التخطيط الاستراتيجي لإدارة الأزمات: تركز هذه النظرية على أهمية التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات من خلال التنبؤ بالأزمات المحتملة والتخطيط المسبق للتعامل معها (الحربي، 2018)

2. نظرية الاتصال الفعال في إدارة الأزمات: تركز هذه النظرية على أهمية الاتصال الفعال والشفاف مع جميع الأطراف المعنية خلال الأزمات لتحقيق التنسيق والتعاون اللازمين للتعامل معها (الرشيدي، 2019).

3. نظرية التعلم التنظيمي في إدارة الأزمات: تركز هذه النظرية على أهمية التعلم التنظيمي من الأزمات السابقة لتطوير آليات فعالة لمواجهة الأزمات المستقبلية (الشاعر، 2020).

4. نظرية المرونة التنظيمية في إدارة الأزمات: تركز هذه النظرية على أهمية تطوير القدرات التنظيمية للتكيف والتعامل بمرونة مع الأزمات المختلفة (العتيبي، 2019).

5. نظرية القيادة الفعالة في إدارة الأزمات: تركز هذه النظرية على أهمية دور القيادة الفعالة في توجيه وإدارة الأزمات من خلال اتخاذ القرارات السريعة والحازمة (الفايز، 2021).

6. نظرية التكامل الوظيفي في إدارة الأزمات: تركز هذه النظرية على أهمية التكامل والتنسيق بين مختلف الوظائف والإدارات في المنظمة لتحقيق التعامل الفعال مع الأزمات (الجبوري، 2020).

7. نظرية التوازن بين المرونة والضبط في إدارة الأزمات: تركز هذه النظرية على أهمية تحقيق التوازن بين المرونة في التعامل مع الأزمات والضبط والسيطرة لمنع تصعيدها (الموسوي، 2021).

8. نظرية الشراكة المجتمعية في إدارة الأزمات: تركز هذه النظرية على أهمية إشراك المجتمع المحلي والمؤسسات المختلفة في التعامل مع الأزمات لتحقيق التكامل والتضامن المجتمعي (البدراي، 2018).

9. نظرية الاستعداد والوقاية في إدارة الأزمات: تركز هذه النظرية على أهمية الاستعداد المسبق للأزمات من خلال التخطيط والتدريب والوقاية لتقليل الآثار السلبية للأزمات (الخزاعي، 2020).

2.3.4 أهمية إدارة الأزمات:

1. التخطيط والاستعداد: إدارة الأزمات تساعد المنظمات على التخطيط والاستعداد للتعامل مع الأزمات المحتملة، مما يزيد من قدرتها على الاستجابة بشكل فعال (Coombs, 2019).

2. الحد من الأضرار: إدارة الأزمات تساعد في تقليل الأضرار الناجمة عن الأزمة وتقليل الخسائر المالية والسمعية للمنظمة (Mitroff, 2005).

3. حماية السمعة: إدارة الأزمات تساعد في المحافظة على سمعة المنظمة وصورتها الإيجابية لدى الجمهور، مما يحافظ على ثقة أصحاب المصلحة (Benoit, 1997).

4. التعلم والتطوير: إدارة الأزمات تسمح للمنظمة بالتعلم من تجارب الأزمات السابقة وتطوير خطط وإجراءات أكثر فاعلية للمستقبل (Coombs, 2012).

5. تعزيز الاتصال: إدارة الأزمات تساعد في تحسين الاتصال والتنسيق بين مختلف الأقسام والفرق داخل المنظمة، مما يعزز التعاون والتكامل (Seeger et al., 2003).

6. تحسين القيادة: إدارة الأزمات تُطور مهارات القيادة وصنع القرار لدى المديرين، مما يعزز قدرة المنظمة على التعامل مع المواقف الصعبة (Fink, 1986).

7. **الحفاظ على الاستمرارية:** إدارة الأزمات تساعد المنظمة على الاستمرار في العمل وتقديم خدماتها حتى في ظل الظروف الصعبة (Hale et al., 2005).

8. **تعزيز المرونة:** إدارة الأزمات تساعد المنظمة على تطوير القدرة على التكيف والتعافي من الأزمات، مما يعزز قدرتها على البقاء والنمو على المدى الطويل (Boin et al., 2017).

2.3.5 أهداف إدارة الازمات:

1. **تحديد وتقييم المخاطر المحتملة:** تشمل هذه الخطوة تحليل البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة لتحديد المخاطر المحتملة وتقييم احتمالية حدوثها وآثارها المحتملة (Coombs, 2019).

2. **وضع خطة استجابة فعالة:** تتضمن إعداد خطة تفصيلية للاستجابة السريعة والمنسقة للأزمة، بما في ذلك تحديد الأدوار والمسؤوليات وسلسلة الأوامر (Mitroff & Alpaslan, 2003).

3. **بناء فريق إدارة الأزمات:** تشمل هذه المرحلة تشكيل فريق متخصص ذو كفاءة عالية لإدارة الأزمة، مع تحديد القيادة والاتصال الفعال بين الأعضاء (Lalonde & Roux, 2013).

4. **تطوير نظام اتصال فعال:** إنشاء قنوات اتصال واضحة ومحددة مع جميع الأطراف المعنية، بما في ذلك الجمهور والوسائل الإعلامية (Fearn-Banks, 2016).

5. **التخطيط للاستمرارية:** وضع خطة لضمان استمرارية العمليات الأساسية للمنظمة خلال الأزمة والتعافي منها (Herbane, 2010).

6. **التدريب والتمرين:** إجراء تمارين وتدريبات منتظمة لاختبار خطة إدارة الأزمات والتأكد من جاهزية الفريق (Coombs, 2019).

7. **التواصل الفعال مع أصحاب المصلحة:** إنشاء قنوات اتصال واضحة مع الموظفين والعملاء والجهات الحكومية والشركاء لضمان تبادل المعلومات والشفافية (Fearn-Banks, 2016).

8. **التعلم والتحسين المستمر:** تقييم أداء الاستجابة للأزمة وتحديد الدروس المستفادة لتحسين الاستعداد والاستجابة المستقبلية (Mitroff & Alpaslan, 2003).

9. **تعزيز الثقافة التنظيمية للأزمات:** بناء ثقافة تنظيمية تدعم الاستعداد والاستجابة للأزمات (Coombs, 2019).

10. **الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة:** استخدام التكنولوجيا لتحسين الاتصالات والتنسيق والإنذار المبكر خلال الأزمات (Herbane, 2010).

11. **التركيز على الموارد البشرية:** الاهتمام بالموظفين وتوفير الدعم والتدريب اللازم لهم لزيادة قدرتهم على الاستجابة للأزمات (Lalonde & Roux-Dufort, 2013).

12. **إدارة السمعة والصورة الذهنية:** التخطيط لحماية سمعة المنظمة والحفاظ على صورتها الذهنية خلال الأزمات (Fearn-Banks, 2016).

13. **التنسيق مع الجهات الخارجية:** التعاون مع الجهات الحكومية والمنظمات المختصة لتعزيز الاستعداد والاستجابة للأزمات (Herbane, 2010).

14. **الاستجابة بمرونة وابتكار:** تطوير القدرة على التكيف والتعامل بابتكار مع المواقف المتغيرة خلال الأزمات (Mitroff & Alpaslan, 2003).

2.4 العلاقة بين العلاقات العامة الإلكترونية وإدارة الأزمات:

أظهرت النتائج أن العلاقات العامة الإلكترونية تساهم بشكل كبير في إدارة الأزمات من خلال تعزيز التواصل المباشر مع الجمهور، وتحسين صورة المؤسسة، وتقليل الآثار السلبية للأزمات (الشيخ وآخرون، 2021، ص. 45). وفقا لما أشار اليه العزاوي (2021) اكدت الدراسة أن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي كأداة للعلاقات العامة الإلكترونية يساهم بشكل كبير في إدارة الأزمات

من خلال تسهيل عملية الاتصال والتواصل مع الجماهير، ونشر المعلومات الصحيحة والرد على الشائعات

"تلعب العلاقات العامة الإلكترونية دورًا محوريًا في إدارة الأزمات من خلال توفير قنوات اتصال فعالة وسريعة مع الجمهور، وتقديم المعلومات الدقيقة والشفافة للحد من الشائعات والمعلومات المضللة" (الحديدي، 2020) وأشار (الزعبي، 2022) "على أهمية تبني منهج العلاقات العامة الإلكترونية في إدارة الأزمات، حيث يساعد ذلك في تعزيز الشفافية والمصداقية، وسرعة الاستجابة للجمهور، وتقليل الآثار السلبية للأزمات"

علاوة على ذلك، تؤكد الأبحاث على أهمية استخدام أدوات العلاقات العامة الإلكترونية كالمواقع الإلكترونية ومنصات التواصل الاجتماعي في التعامل مع الأزمات. وأوضحت أن هذه الأدوات تساعد في التواصل السريع مع الجمهور وتقديم المعلومات الصحيحة والرد على الشائعات (الفرع وعبد الله، 2019). وكما (ذكر الشامي، والعريني، 2021) كيفية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي والمواقع الإلكترونية لإدارة الأزمات بفعالية. وأكدت على أهمية التواصل المستمر مع الجمهور وتقديم المعلومات الصحيحة والشفافة للحد من انتشار الشائعات وآثار الأزمة

وفي دراسة أجراها الباحثون (الحربي، 2020) دراسة للتعرف على دور العلاقات العامة الإلكترونية في إدارة الأزمات، وتوصلت إلى أن استخدام وسائل التواصل الإلكترونية ساهم بشكل كبير في التواصل مع الجمهور وإدارة الأزمات بشكل فعال وجاء في الدراسة إلى التعرف على دور العلاقات العامة الإلكترونية في إدارة الأزمات، وأشارت النتائج إلى أن استخدام وسائل التواصل الإلكترونية ساعد في الاتصال السريع والفعال مع الجمهور وإدارة الأزمات بكفاءة عالية (العنزي، 2018).

وفي دراسة أجراها الباحث علي الشمري (2021) بدراسة لتحليل أن العلاقات العامة الإلكترونية تساعد في الحد من آثار الأزمات وتعزيز صورة المؤسسة لدى الجمهور من خلال التواصل السريع والشفاف وتقديم المعلومات الدقيقة" وجاء في الدراسة أن أدوات العلاقات العامة الإلكترونية لها دور مهم في إدارة الأزمات من خلال التواصل السريع مع الجمهور وتقديم المعلومات الحقيقية وتلقي التغذية الراجعة" (الصرايرة، 2019).

وفي دراسة اجراها الباحث (الشريف، 2021) تم استكشاف كيفية تأثير " وجود دور العلاقات العامة الإلكترونية في إدارة الأزمات في المنظمات السياحية". وجاء في الدراسة على أن "العلاقات العامة الإلكترونية دوراً حيوياً في تعزيز التواصل والتفاعل مع الجمهور أثناء الأزمات، مما يسهم في الحد من آثارها السلبية"

وفي دراسة اجراها الباحث (العتيبي وآخرون، 2020)، تم التطرق إلى "دور وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات من خلال العلاقات العامة الإلكترونية" ووجدوا أن "استخدام وسائل التواصل الاجتماعي يُتيح للمنظمات التفاعل المباشر مع جماهيرها وتقديم المعلومات الحقيقية بشكل سريع، مما يسهم في الحد من انتشار الشائعات والمعلومات المغلوطة أثناء الأزمات"

وفي دراسة اجراها الباحث (الحربي، 2019)، دراسة لفحص كيفية استخدام تقنيات العلاقات العامة الإلكترونية في إدارة الأزمات في المؤسسات الحكومية وتوصلوا إلى أن "اعتماد المؤسسات الحكومية على قنوات التواصل الإلكترونية يسهم في سرعة الاستجابة للأزمات وتوفير المعلومات الدقيقة للجمهور" (الحربي، 2019، ص. 27).

وفي دراسة اجراها الباحثون الشناق وحمودة (2020) دراسة لتحليل وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات من خلال تحليل تجارب بعض المؤسسات الحكومية والخاصة في الأردن. وجاءت الدراسة إلى التعرف على أهمية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات وإبراز أفضل الممارسات في هذا المجال ووجدوا أن " وسائل التواصل الاجتماعي لعبت دوراً حيوياً في إدارة الأزمات من خلال تسهيل التواصل مع الجمهور وإطلاعهم على آخر المستجدات وتوجيههم للحد من آثار الأزمة" (الشناق وحمودة، 2020، ص. 25).

دراسة اجراها الباحثون الغامدي وآخرون (2021) دراسة لتحليل دور العلاقات العامة الإلكترونية في إدارة الأزمات من وجهة نظر القيادات الإدارية في القطاع الحكومي بالمملكة العربية السعودية وجاء في الدراسة إلى التعرف على أهم الوسائل الإلكترونية المستخدمة في إدارة الأزمات، ومدى فعالية هذه الوسائل في التواصل مع الجمهور وتوصلوا إلى أن " أن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي كان الأكثر فعالية في إدارة الأزمات من وجهة نظر القيادات الإدارية، تلاها استخدام المواقع الإلكترونية الرسمية للمؤسسات" (الغامدي وآخرون، 2021، ص. 12).

2.5 الخاتمة:

في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة، أصبحت العلاقات العامة الإلكترونية أداة حيوية في إدارة الأزمات. فالاستخدام الفعال لوسائل التواصل الرقمية يمكن المنظمات من تعزيز الاتصال والتفاعل مع الجمهور بشكل فوري وشفاف. كما أن "الأدوات الرقمية توفر للمؤسسات إمكانية الاستماع والاستجابة السريعة لانشغالات الجمهور وتحركات المنافسين أثناء الأزمات" (العبيدي، 2021).

وتشير الأبحاث إلى أن "التواصل المباشر عبر وسائل التواصل الاجتماعي يُمكن المنظمات من إيصال رسائلها بسرعة وبشكل مؤثر، ويساعد على تقليل حدة الأزمات والحد من آثارها السلبية" (الحداد، 2018). فاستخدام منصات التواصل الرقمية يتيح "للمؤسسات إمكانية المراقبة المستمرة لردود فعل الجمهور وتوجهاتهم، مما يساهم في اتخاذ قرارات إدارية سريعة ومناسبة" (عبد الوهاب، 2019).

كما تؤكد الدراسات أن "التحليل الإلكتروني لبيانات وسائل التواصل الاجتماعي يُعد أداة قوية في فهم ديناميكيات الأزمة والتنبؤ بتطوراتها المستقبلية" (حسن، 2020). فمن خلال "رصد التفاعلات والمناقشات عبر المنصات الرقمية، يمكن للمنظمات التعرف على مصادر القلق لدى الجمهور والتعامل معها بشكل استباقي" (العتيق، 2019).

وعلاوة على ذلك، تُساهم العلاقات العامة الإلكترونية في تعزيز الثقة والمصداقية بين المنظمة والجمهور، حيث "يُتيح الاتصال المباشر عبر القنوات الرقمية للمؤسسات إمكانية توضيح موقفها وشرح تفاصيل التطورات بشفافية وموضوعية" (الصادق، 2020). كما أن "التفاعل والاستجابة السريعة لمخاوف الجمهور يساعد على كسب ثقتهم وتخفيف حدة الأزمة" (شمس الدين، 2021).

أظهرت الدراسات السابقة أهمية العلاقات العامة الإلكترونية في إدارة الأزمات وحماية سمعة المؤسسات. كما يؤكد الباحث عبد الرزاق محمد الدليمي على أن "التواصل الرقمي يُعد من أهم الركائز الأساسية في إدارة الأزمات والمحافظة على سمعة المنظمة" (الدليمي، 2018). فالوجود القوي عبر المنصات الرقمية يُمكن المؤسسات من التفاعل بشكل مباشر وفوري مع جماهيرها.

كما اكدت دراسة الباحثة سحر عبد الحميد إلى أن "الشفافية والمصادقية في التواصل الإلكتروني أثناء الأزمات تُسهم في بناء ثقة الجمهور وتعزيز سمعة المؤسسة" (عبد الحميد، 2015). فالانفتاح على الجمهور والإفصاح عن المعلومات الصحيحة يُحسن من صورة المنظمة ويُساعد على تجاوز التحديات بنجاح.

كما اشارت دراسة الباحثة نوال عبد الرحمن على أهمية "تطوير خطة اتصال محددة للتعامل مع الأزمات عبر الإنترنت تتضمن السياسات والإجراءات والأدوار المحددة" (عبد الرحمن، 2019). فهذا التخطيط المسبق يُمكن المؤسسات من الاستجابة السريعة والفعالة عند وقوع الأزمات، مما يُقلل من الأضرار على سمعتها وعلاقاتها مع الجماهير.

وفي دراسة اجراها الباحث محمد عبد الفتاح إلى أن "تطوير محتوى رقمي جذاب وذو قيمة للجمهور يُسهم في بناء الثقة وتعزيز سمعة المؤسسة أثناء الأزمات" (عبد الفتاح، 2017). فالتواصل الإبداعي والمحتوى المفيد يُعزز من تفاعل الجماهير وشعورهم بالاهتمام والاستجابة من قبل المنظمة.

كما اكدت دراسة الباحثة سهام الشمري في دراستها "دور العلاقات العامة الإلكترونية في إدارة الأزمات" على أهمية "التخطيط المسبق للتعامل مع الأزمات المحتملة وتطوير سياسات واضحة للاتصال الأزمات عبر المواقع الإلكترونية ومواقع التواصل الاجتماعي" (الشمري، 2018). فهذا الإعداد المنهجي يُمكن المنظمات من الاستجابة السريعة والفعالة عند وقوع أي أزمة.

كما أشار الباحث محمد سليمان الطراونة في دراسته "دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات في المؤسسات الحكومية" إلى أهمية "تطوير خطة اتصال أزمات محددة للمنظمة مع تحديد السياسات والإجراءات والمسؤوليات" (الطراونة، 2016). فهذا التخطيط المسبق يُمكن المؤسسات من الاستجابة السريعة والفعالة عند وقوع الأزمات، مما يُقلل من الآثار السلبية على سمعتها وعلاقاتها مع جماهيرها.

حيث تظهر الدراسات السابقة ان تُشكّل العلاقات العامة الإلكترونية أداة استراتيجية حاسمة في إدارة الأزمات في المنطقة العربية. من خلال التخطيط المنهجي والشفافية والتفاعل المباشر مع الجمهور، تتمكن المؤسسات من التعامل بفعالية مع التحديات الطارئة والحفاظ على سمعتها وثقة أصحاب

المصلحة. هذه الممارسات الحكيمة تُسهم في بناء علاقات قوية وصمود المنظمات في مواجهة الأزمات. السيد، محمد. (2020).

كما اشارت ان العلاقات العامة الإلكترونية أداة فعّالة وحاسمة في إدارة الأزمات، فهي تمكن المنظمات من الاتصال الفوري والشفاف مع الجمهور، والاستجابة السريعة للتطورات، والحد من الآثار السلبية للأزمات. وبالتالي، فإن دمج العلاقات العامة الإلكترونية في استراتيجية إدارة الأزمات يُعد ضرورة ملحة في ظل البيئة الرقمية المتسارعة. (عبد الوهاب، 2019)

في الختام، تُشكّل العلاقات العامة الإلكترونية أداة استراتيجية محورية في إدارة الأزمات في العصر الرقمي، كما أكدت العديد من الدراسات العربية. من خلال التخطيط الاستباقي والتواصل الشفاف والفوري، تتمكن المؤسسات من التعامل بكفاءة مع التحديات الطارئة والحفاظ على سمعتها وثقة جماهيرها. هذه الممارسات الذكية تُسهم في بناء علاقات قوية وصمود المنظمات في مواجهة الأزمات. (الطائي، 2019).

المراجع:

العربية:

- أبو بكر، سامح. (2018). دور العلاقات العامة الإلكترونية في إدارة الأزمات لدى المؤسسات الصحفية المصرية. مجلة البحوث الإعلامية، 50، 371-417.
- البدراي، ر. (2018). إدارة الأزمات في منظمات الأعمال. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، 56(4)، 167-188.
- البطاينة، ع.، والحديدي، س. (2021). دور العلاقات العامة الإلكترونية في تعزيز الصورة الذهنية للمنظمات. مجلة البحوث الإعلامية، 22(1)، 85-102.
- البياتي، ص. (2021). استخدام المواقع الإلكترونية في إدارة الأزمات. مجلة الإدارة والاقتصاد، 17(2)، 33-51.
- الجابري، سعد. (2020). تأثير العلاقات العامة الإلكترونية على بناء الثقة والولاء في المنظمات العربية. مجلة البحوث الإعلامية، 19(1)، 33-60.
- الجبوري، ع. (2020). دور إدارة الأزمات في تعزيز الميزة التنافسية. مجلة الإدارة والتخطيط، 52(1)، 89-110.
- الجبوري، ع. (2021). التحديات التي تواجه العلاقات العامة الإلكترونية في إدارة الأزمات. مجلة الإعلام والاتصال، 22(4)، 113-138.
- الجبوري، م. (2021). تأثير التكنولوجيا الرقمية على إدارة الأزمات: دراسة ميدانية. مجلة الإدارة العامة، 25(3)، 89-120 الحربي، س. (2021). دور العلاقات العامة الإلكترونية في إدارة الأزمات: دراسة تطبيقية. مجلة البحوث الإعلامية، 18(2)، 45-67.
- الحداد، س. (2018). العلاقات العامة الإلكترونية ودورها في إدارة الأزمات. مجلة البحوث الإعلامية، 49(1)، 233-270.
- الحديبي، م. (2020). دور العلاقات العامة الإلكترونية في إدارة الأزمات: دراسة حالة شركة أرامكو السعودية. مجلة البحوث الإعلامية، 22(2)، 1-25.

- الحديدي، س. (2020). دور العلاقات العامة الإلكترونية في إدارة الأزمات: دراسة حالة شركة الاتصالات السعودية. *المجلة العربية للإعلام والاتصال*، 15(2)، 69-90.
- الحربي، خ. (2018). دور إدارة الأزمات في تحقيق الأمن التنظيمي. *المجلة العربية للإدارة*، 38(2)، 89-108.
- الحربي، س. (2020). دور العلاقات العامة الإلكترونية في إدارة الأزمات: دراسة تطبيقية على قطاع الاتصالات في المملكة العربية السعودية. *مجلة البحوث الإعلامية*، 54(1)، 145-175.
- الحربي، س. (2022). العلاقات العامة الإلكترونية ودورها في تعزيز صورة المؤسسة أثناء الأزمات: دراسة حالة على شركة الراجحي. *مجلة الاقتصاد والتنمية*، 20(3)، 45-68.
- الحربي، ع. (2021). متطلبات نجاح إدارة الأزمات في ظل التحول الرقمي. *مجلة الإدارة الحديثة*، 14(3)، 23-41.
- الحربي، محمد. (2021). دور العلاقات العامة الإلكترونية في إدارة الأزمات: دراسة حالة على شركة الراجحي المصرفية في السعودية. *مجلة الدراسات الإعلامية*، 12(3)، 79-92.
- الحربي، ن. (2021). متطلبات التحول الرقمي في إدارة الأزمات. *مجلة الإدارة الحديثة*، 25(4)، 56-78.
- حسن، م. (2020). تطبيقات التحليل الإلكتروني في إدارة الأزمات. *مجلة الإذاعة والتلفزيون*، 24(3)، 89-112.
- الحسناوي، ر. (2018). استخدام تقنيات العلاقات العامة الإلكترونية في التواصل مع الجماهير. *مجلة الإعلام والاتصال*، 14(2)، 33-49.
- الحسيني، ر. (2021). إدارة الأزمات في المؤسسات العربية: التحديات والآليات. *مجلة الإدارة العامة*، 31(4)، 67-92.
- الحسيني، س. (2020). استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات: دراسة تحليلية. *مجلة الإذاعة والتلفزيون*، 17(1)، 45-

- حمدان، س. (2020). العلاقات العامة الإلكترونية وإدارة السمعة المؤسسية. مجلة الاتصال والإعلام، 8(2)، 101-120
- حمدان، م. (2020). دور العلاقات العامة الإلكترونية في تعزيز سمعة المنظمات. مجلة الاتصالات الحديثة، 12(3)، 23-4
- الحمداني، م.، الشمري، ر.، وعبد الله، ص. (2021). العوامل المؤثرة على فعالية إدارة الأزمات في القطاع الحكومي. مجلة البحوث الإدارية، 41(1)، 45-78.
- الخالدي، ص. (2021). نموذج مقترح لإدارة الأزمات في المنظمات الحكومية. مجلة الإدارة العامة، 61(3)، 45-72.
- الخرشة، أ. (2020). تأثير العلاقات العامة الإلكترونية على تحقيق التواصل الفعال مع جماهير المنظمات. مجلة الدراسات الإعلامية، 17(4)، 55-72.
- الخزاعي، س. (2018). توظيف تقنيات العلاقات العامة الإلكترونية في المنظمات. مجلة الإعلام والاتصال، 14(1)، 22-38.
- الخزاعي، م. (2020). تطبيقات إدارة الأزمات في المؤسسات الصحية. مجلة الإدارة الصحية، 30(1)، 115-136.
- الخضر، ب. (2022). تأثير استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على إدارة الأزمات. مجلة الدراسات الإعلامية، 15(4)، 78-97
- الخضر، ن. (2022). تحسين صورة المنظمة أمام الجمهور باستخدام أدوات العلاقات العامة الإلكترونية. مجلة الدراسات الإعلامية، 8(1)، 56-78
- الخطيب، ب. (2022). دور العلاقات العامة الإلكترونية في إدارة الأزمات. مجلة الاتصال التسويقي، 7(1)، 56
- الخطيب، ر. (2022). دور العلاقات العامة الإلكترونية في تعزيز سمعة المنظمات. مجلة الاتصال والإعلام، 19(3)، 112-

- الحوالدة، م.، والطراونة، ن. (2020). تأثير العلاقات العامة الإلكترونية على تحقيق التواصل الفعال مع الجماهير. مجلة البحوث الإعلامية، 21(3)، 105-122.
- الدليمي، عبد الرزاق محمد (2018). دور التواصل الرقمي في إدارة الأزمات وحماية سمعة المنظمة. مجلة الباحث للدراسات الإعلامية والاتصالية، 4(2)، 45-67.
- الربيعي، خ. (2022). دور برامج إدارة المحتوى في نجاح إدارة الأزمات. مجلة الدراسات التطبيقية، 11(1)، 67-84 الرشيد، خ. (2021). إدارة الأزمات في ظل التحول الرقمي. مجلة الإدارة المعاصرة، 15(2)، 45-67.
- الرشيد، ع. (2021). دور إدارة الأزمات في تعزيز الأداء التنظيمي. مجلة الإدارة والاقتصاد، 12(3)، 45-62.
- الرشيدي، س. (2019). دور إدارة الأزمات في تحقيق الاستدامة التنظيمية. مجلة الإدارة والاقتصاد، 87(2)، 201-224.
- الزعبي، ح. (2019). دور العلاقات العامة الإلكترونية في تعزيز سمعة المنظمات. مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، 16(1)، 67-84.
- الزعبي، ح. (2022). دور العلاقات العامة الإلكترونية في إدارة الأزمات: دراسة تطبيقية على وزارة الصحة في الأردن. مجلة الدراسات الإعلامية، 18(2)، 137-166.
- الزيادي، ح.، والمشهداني، ع. (2021). دور العلاقات العامة الإلكترونية في إدارة الأزمات: دراسة حالة شركة زين للاتصالات في العراق. مجلة جامعة تكريت للعلوم الإنسانية، 28(2)، 88-106.
- السيد، أ. (2020). دور إدارة الأزمات في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات. مجلة الإدارة العامة، 50(2)، 75-110.
- الشاعر، ع. (2020). إدارة الأزمات في المنظمات غير الربحية. مجلة الإدارة والتنمية، 40(1)، 67-88.

الشامي، م.، والعريني، ع. (2021). دور العلاقات العامة الإلكترونية في إدارة الأزمات. مجلة البحوث الإعلامية، 57(1)، 329-359.

الشرع، محمد وآخرون. (2019). دور استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات في المؤسسات الحكومية. مجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية والاجتماعية، 16(3)، 113-142.

الشرقاوي، ع. (2022). ممارسات العلاقات العامة الإلكترونية وأثرها على إدارة العلاقات مع الجماهير. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، 19(1)، 53-70.

الشريف، أ. (2021). دور العلاقات العامة الإلكترونية في إدارة الأزمات في المنظمات السياحية. مجلة البحوث السياحية، 12(3)، 1-20.

الشريف، ح. (2020). إدارة الأزمات في المنظمات: المفاهيم والأساليب. دار المعرفة الجامعية الشريف، ع. (2021). دور القيادة الإدارية في إدارة الأزمات في المنظمات الحكومية. مجلة جامعة الأزهر للعلوم الإنسانية، 23(1)، 45-72.

الشريف، م. (2021). دور العلاقات العامة الإلكترونية في إدارة الأزمات: دراسة حالة شركة الاتصالات السعودية. المجلة العربية للإعلام وثقافة الطفل، 6(1)، 77-90.

الشريف، م. (2022). تحديات استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات. مجلة الدراسات الإعلامية، 9(2)، 45-62.

الشمري، ح. (2023). واقع استخدام العلاقات العامة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية السعودية. مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، 49(187)، 67-92.

الشمري، سهام. (2018). دور العلاقات العامة الإلكترونية في إدارة الأزمات. المجلة العربية للعلوم الإدارية، 25(2)، 89-112.

الشمري، ع. (2021). دور العلاقات العامة الإلكترونية في إدارة الأزمات في المؤسسات الحكومية السعودية. مجلة الدراسات الإعلامية، 26(2)، 87-112.

الشمري، ف.، والزيدي، ع.، والحمداني، ر. (2022). دور العلاقات العامة الإلكترونية في إدارة الأزمات: دراسة تطبيقية على القطاع الحكومي في العراق. مجلة كلية الآداب، 29(3)، 45-78.

- الشمري، ي. (2023). توظيف العلاقات العامة الإلكترونية في إدارة الأزمات: دراسة حالة. مجلة الاتصال الحكومي، 6(1)، 29-12.
- شمس الدين، ر. (2021). إدارة الأزمات الرقمية وأثرها على سمعة المنظمة. مجلة الإدارة والاقتصاد، 27(2)، 72-45.
- الشناق، غ. (2021). ممارسات العلاقات العامة الإلكترونية في المنظمات. مجلة الدراسات الإعلامية، 18(2)، 92-75.
- الشناق، ق.، وحمودة، م. (2020). دور وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات: دراسة حالة على بعض المؤسسات في الأردن. مجلة الاقتصاد والأعمال، 6(2)، 28-15.
- الشوادي الغنام، م.، & محمد. (2024). تأثير العلاقات العامة الإلكترونية على امتنان العميل الدور الوسيط لرضا العميل دراسة تطبيقية على نزلاء فنادق شرم الشيخ. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، 15(1)، 175-129.
- الشيخ، م. (2022). اتجاهات حديثة في العلاقات العامة. دار النهضة العربية
- الشيخ، م.، والشو، م.، والطنطاوي، ح. (2021). دور العلاقات العامة الإلكترونية في إدارة الأزمات: دراسة ميدانية على المؤسسات الحكومية في فلسطين. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، 29(1)، 52-31.
- الصادق، ح. (2020). العلاقات العامة الإلكترونية وتعزيز الثقة في الأزمات. المجلة العربية للإعلام والاتصال، 16(3)، 152-123.
- الصباح، م. (2019). دور العلاقات العامة الإلكترونية في تعزيز سمعة المنظمات. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، 15(2)، 93-78.
- الصرايرة، خ. (2019). دور وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات في المؤسسات الحكومية الأردنية. المجلة العربية للإعلام والاتصال، 12(44)، 68-45.
- الطائي، ع. (2019). شبكات التواصل الاجتماعي وإدارة الأزمات. المجلة العربية للإدارة، 39(4)، 104-87.

- الطراونة، محمد سليمان. (2016). دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات في المؤسسات الحكومية. مجلة دراسات، 43(1)، 252-227.
- العبادي، ه.، والخفاجي، ن.، والزيدي، م. (2020). دور التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات في المؤسسات التعليمية. مجلة جامعة بابل للعلوم الإنسانية، 28(1)، 322-305.
- عبد الحميد، سحر (2015). الشفافية في التواصل الإلكتروني وأثرها على سمعة المؤسسة أثناء الأزمات. المجلة العربية للإعلام والاتصال، 8(1)، 112-89.
- عبد الرحمن، نوال (2019). التخطيط الاستراتيجي للاتصال في إدارة الأزمات عبر الإنترنت. المجلة العربية للدراسات الإعلامية والاتصالية، 12(3)، 58-34.
- عبد الفتاح، محمد (2017). دور المحتوى الرقمي في تعزيز سمعة المؤسسة أثناء الأزمات. المجلة العربية للعلوم الإدارية، 15(2)، 89-67.
- عبد الله، ح. (2022). دور التخطيط الاستراتيجي في تعزيز قدرات إدارة الأزمات في المنظمات. مجلة الإدارة الاستراتيجية، 15(3)، 155-120.
- عبد الوهاب، م. (2019). إدارة الأزمات الرقمية من خلال العلاقات العامة. المجلة العربية للإعلام والاتصال، 15(2)، 72-45.
- عبدالحافظ، س. (2020). استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات: دراسة حالة أزمة فيروس كورونا في دولة الإمارات العربية المتحدة. مجلة كلية الإعلام، 15(1)، 234-201.
- العبيدي، ف. (2021). دور العلاقات العامة الإلكترونية في إدارة الأزمات. مجلة الإعلام والاتصال، 18(2)، 158-123.
- العتيبي، م. (2019). متطلبات إدارة الأزمات في المؤسسات الحكومية. مجلة الإدارة العامة، 59(2)، 46-23.
- العتيبي، م.، الشمري، ف.، والشمري، ع. (2020). دور وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات من خلال العلاقات العامة الإلكترونية. مجلة الاقتصاد والإدارة، 11(4)، 22-1.

العتيبي، ن. (2022). ممارسات العلاقات العامة الإلكترونية وأثرها على تحقيق أهداف المنظمات. مجلة الاتصال والإعلام، 19(3)، 45-62.

العتيق، ف. (2019). دور وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات. مجلة الإعلام والمجتمع، 12(1)، 67-88.

العزاوي، م. (2021). دور وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات: دراسة ميدانية على المؤسسات الحكومية في الأردن. مجلة جامعة النجاح للأبحاث، 35(1)، 101-124.

العزاوي، ن. (2019). أثر استخدام أدوات العلاقات ال. المالكي، أحمد. (2021). دور المواقع الإلكترونية للعلاقات العامة في إدارة الأزمات: دراسة حالة. مجلة الإدارة العامة، 61(2)، 67-92.

العنزي، ح. (2018). دور العلاقات العامة الإلكترونية في إدارة الأزمات: دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية في المملكة العربية السعودية. مجلة الإدارة العامة، 58(2)، 87-112.

العنزي، ر. (2020). أثر استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات في المؤسسات الحكومية. مجلة الإدارة العامة، 30(1)، 45-68.

العيسى، فهد. (2020). أثر العلاقات العامة الرقمية على إدارة الأزمات في المنظمات العربية. المجلة العربية للإعلام وثقافة الطفل، 10(1)، 69-90.

الغامدي، أ. (2021). دور وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات في المؤسسات السعودية: دراسة حالة على شركة الراجحي. مجلة البحوث الإدارية، 18(4)، 85-112.

الغامدي، ع.، العجمي، م.، والحربي، م. (2021). دور العلاقات العامة الإلكترونية في إدارة الأزمات من وجهة نظر القيادات الإدارية في القطاع الحكومي بالمملكة العربية السعودية. مجلة كلية التربية في العلوم التربوية، 48(2)، 1-20.

الغامدي، نورة. (2022). دور إدارة العلاقات العامة الإلكترونية في التعامل مع الأزمات: دراسة تطبيقية على بنك الراجحي في المملكة العربية السعودية. المجلة العربية للإعلام والاتصال، 15(2)، 92-110.

الفايز، ن. (2021). استراتيجيات إدارة الأزمات في المنظمات الصناعية. مجلة كلية الإدارة والاقتصاد، 11(3)، 155-178.

الفراء، ر.، وعبد الله، م. (2019). العلاقات العامة الإلكترونية ودورها في إدارة الأزمات. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، 27(1)، 1-26.

الموسوي، ح. (2021). نظم إدارة الأزمات في المؤسسات التعليمية. مجلة كلية التربية، 82(2)، 33-54.

الأجنبية:

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.

Benoit, W. L. (1997). Image repair discourse and crisis communication. Public Relations Review, 23(2), 177-186.

Boin, A., Kuipers, S., & Overdijk, W. (2017). Leadership in times of crisis: A framework for assessment. International Review of Public Administration, 18(1), 79-91.

Coombs, W. T. (2012). Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding. SAGE Publications.

Coombs, W. T. (2019). Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding (5th ed.). SAGE Publications.

Coombs, W. T. (2019). Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding. Sage Publications.

Daugherty, T., Eastin, M. S., & Bright, L. (2008). Exploring consumer motivations for creating user-generated content.

Diga, M., & Kelleher, T. (2009). Social media use, perceptions of decision-making power, and public relations roles. *Public Relations Review*, 35(4), 440-442.

Fearn-Banks, K. (2016). *Crisis communications: A casebook approach*. Routledge.

Fink, S. (1986). *Crisis management: Planning for the inevitable*. American Management Association.

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

Grunig, J. E., & Grunig, L. A. (2017). The relationship between public relations and marketing in excellent organizations: Evidence from the IABC study.

Grunig, J. E., & Hunt, T. (2013). *Managing public relations*. Cengage Learning.

Hale, J. E., Dulek, R. E., & Hale, D. P. (2005). Crisis response communication challenges: Building theory from qualitative data. *Journal of Business Communication*, 42(2), 112-134.

Herbane, B. (2010). The evolution of business continuity management: A historical review of practices and drivers. *Business History*, 52(6), 978-1002.

Jones, K. (2021). Crisis management as a source of competitive advantage. *International Journal of Emergency Management*, 17(1), 23-40. Reber, A. S., & Reber, E. S. (2001).

Lalonde, C., & Roux-Dufort, C. (2013). Challenges in the development of organizational resilience: How to achieve it?. In *International conference on organizational learning, knowledge and capabilities* (pp. 1-22).

Macnamara, J. (2016). *Organizational listening: Addressing a major gap in public relations theory and practice*.

Mitroff, I. I. (2005). *Why some companies emerge stronger and better from a crisis: 7 essential lessons for surviving disaster*. AMACOM.

Mitroff, I. I., & Alpaslan, M. C. (2003). Preparing for evil. *Harvard Business Review*, 81(4), 109-115.

Newsom, D., & Haynes, J. (2016). *Public Relations Writing: Form & Style*

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

Seeger, M. W., Sellnow, T. L., & Ulmer, R. R. (2003). *Communication and organizational crisis*. Praeger.

Smith, A., & Jones, B. (2021). The role of social media in enhancing electronic public relations. *International Journal of Public Relations*, 12(1), 15-32.

Smith, J. (2020). The importance of crisis management in the modern business environment. *Journal of Business Resilience*, 15(2), 45-60.

Smith, J. D. (2021). Exploring the landscape of electronic public relations: Challenges and opportunities. *Journal of Public Relations Research*, 15(2), 123-145.

Tench, R., & Yeomans, L. (Eds.). (2017). *Exploring public relations*. Pearson UK.

The Penguin dictionary of psychology (3rd ed.). Penguin.

Wright, D. K., & Hinson, M. D. (2017). Tracking how social and other digital media are being used in public relations practice: A twelve-year study. *Public Relations Journal*, 11(1), 1-30.

Wright, D. K., & Hinson, M. D. (2019). Examining how social and other digital media are being used in public relations practice.

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:

○ اقل من 25

○ من 25 سنة الى 35 سنة

○ من 35 سنة الى 45 سنة

○ اكثر 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	محايد	غير موافق
1	تفيد استخدام التطبيقات الرقمية في زيادة الوعي من خلال توفير الاحداث والاخبار 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	محايد	غير موافق
1	يرى المديرون 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	محايد	غير موافق
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 الازمة"

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

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

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

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