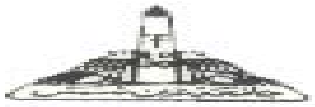

جامعة عين شمس
كلية الأداب
قسم علوم الاتصال والاعلام

الدور الاتصالى للعلاقات العامة فى إدارة الأزمات وانعكاساته على الصورة الذهنية لممارسيها لدى مندوبى وسائل الاعلام

رسالة مقدمة لنيل درجة الدكتوراة في الاعلام

إعداد
السيد السعيد عبد الوهاب محمد

اشراف
الأستاذة الدكتورة / نجوى عبدالسلام
أستاذ الاعلام بجامعة عين شمس

2010

فهرس الموضـوعات

الموضـــــوع	الصفحة
مقدمة عامة	1-4
الفصل الأول : الإطار النظري والمنـهجي للدراسة	5-35
مقدمة	5
أولا : مشكلة الدراسة وأهميتها	8
ثانيا : أهداف الدراسة	8
ثالثا : تساؤلات الدراسة	9
رابعا : توصيف الدراسة	10
خامسا : مناهج الدراسة	11
سادسا : أدوات جمع البيانات	11
سابعا : عينة الدراسة	13
ثامنا : المعالجة الاحصائية للدراسة	18
تاسعا : مفاهيم الدراسة	18
عاشرا : الاطار النظرى للدراسة	29
الفصل الثانى : الدراسات السابقة : رؤية تحليليه	36-62
مقدمة	36
المحور الأول : دراسات حول الأدوار الاتصالية للعلاقات العامة فى إدارة الأزمات	37
المحور الثالث : دراسات حول مضمون الرسالة الاتصالية ونوع الخطاب المستخدم فى إتصالات الأزمة	53
المحور الثالث : بيان بأوجه استفادة الباحث من الدراسات السابقة	58

الموضـــــــوع	الصفحة

الفصل الثالث : الأدوار الاتصالية للعلاقات العامة فى إدارة الأزمات	**63- 86**
مقدمة	**63**
المحور الأول : مرحلة البحوث وجمع المعلومات عن بيئة عمل المؤسسة داخليا وخارجيا :	**64**
أولا : تحديد المخاطر الكامنة والسعى إلى حلها	**64**
ثانيا : بناء قاعدة معلومات شاملة عن بيئة عمل المؤسسة	**67**
المحور الثانى : مرحلة التخطيط لإدارة إتصالات الأزمة	**69**
أولا : إعداد فريق إدارة إتصالات الأزمة	**69**
ثانيا : إعداد خطة إدارة إتصالات الأزمة	**73**
ثالثا : المشاركة فى التدريبات على إتصالات الأزمة	**76**
المحور الثالث : إدارة الاتصالات مع الجمهور فى مرحلة الأزمة	**78**
أولا : الاتصال بالجمهور الداخلى	**78**
ثانيا : الاتصال بالجمهور الخارجى	**81**
المحور الرابع : مرحلة التقييم لاتصالات الأزمة	**83**
الفصل الرابع : إدارة إتصالات الأزمة مع وسائل الاعلام	**87-111**
أولاً: العلاقة مع وسائل الاعلام خلال الأزمات	**88**
ثانياً: الإعداد للتعامل مع وسائل الاعلام	**91**
ثالثا: إعداد المتحدث الرسمى لإتصالات الأزمة	**95**
رابعاً:استراتيجيات الخطاب الاتصالى فى إدارة الصورة الذهنية	**100**
خامساً: دور الانترنت فى إدارة إتصالات الأزمة	**108**

الموضـــــــوع	الصفحة

الفصل الخامس : الأدوار الاتصالية للوزارات المعنية فى إدارة أزمة أنفلونزا الطيور 112-148

مقدمة : 112

المحور الأول : الجوانب التنظيمية والمهنية فى إدارة الأزمة : 113

أولا : مدى العمل من خلال هيكل تنظيمى لإدارة الأزمة 113

ثانيا : مدى العمل من خلال فريق متخصص لاتصالات الأزمة 116

ثالثا : مدى العمل من خلال خطة شاملة لاتصالات الأزمة 119

رابعا : مدى إعداد التدريبات العملية عن اتصالات الأزمة 125

المحور الثانى : الجوانب الاتصالية فى إدارة إتصالات الأزمة : 127

أولاً: عقد الندوات وورش العمل وقوافل التوعية 127

ثانياً: إصدار المواد الاتصالية التوعوية المطبوعة 130

ثالثاً: إصدار المواد الاتصالية التوعوية المسموعة والمرئية 136

رابعا : تخصيص خطوط تليفونية ساخنة للجمهور 142

خامسا : التعامل مع الاعلاميين 143

سادسا : رصد وتحليل وتوثيق مايتناوله الاعلام حول الأزمة 146

الفصل السادس : تقييم المندوبين للأداء الاتصالى خلال أزمة أنفلونزا الطيور 149-196

مقدمة 149

المحور الأول : وصف مرض أنفلونزا الطيور ودرجة اهتمام المندوبين به 150

المحور الثانى : تقييم المندوبين للاجراءات الاتصالية المؤسسية فى إدارة الأزمة 152

المحور الثالث : تقييم المندوبين للأداء الاتصالى للمتحدث الرسمى عن الأزمة 178

المحور الرابع : تقييم المندوبين لأداء ممارس الاتصال والعلاقات العامة من داخل الوزارات المعنية 187

الموضـــــــوع	الصفحة
الفصل السابع : العلاقات الارتباطية بين الجهة المعنية واجراءات اتصالات الأزمة .	**197-232**
أولا : العلاقة بين الجهة ووصف المندوبين لأنفلونزا الطيور ودرجة اهتمام المندوبين به	**197**
ثانيا : العلاقة بين الجهة ومدى التنوع فى الاجراءات الاتصالية الأساسية فى إدارة الأزمة	**199**
ثالثا : العلاقة بين الجهة ومصادر المعلومات التى يعتمد عليها المندوب	**209**
رابعا : العلاقة بين الجهة وأداء ممارس الاتصال بالوزارات المعنية	**214**
خامسا : العلاقة بين الجهة وأداء المتحدث الرسمى عن الأزمة	**221**
سادسا :العلاقة بين الجهة ومضمون التقارير الاعلامية المؤسسية	**223**
سابعا : العلاقة بين الجهة والوسائل الاتصالية المستخدمة فى إرسال التقارير للمندوبين	**228**
الفصل الثامن : استخلاص للنتائج النهائية للدراسة وتوصياتها	**233-247**
مراجع الدراسة	**248**
الملاحق	**259**
ملخص الدراسة	**286**

فهرس الجـــداول

الرقم	العنـــــوان	الصفحة
1	خصائص عينة الدراسة من مندوبى وسائل الاعلام	14
2	وصف المندوبين لأنفلونزا الطيور	150
3	مقياس خطورة مرض أنفلونزا الطيور	151
4	درجة اهتمام المندوبين بتناول أحداث الأزمة	152
5	مدى وجود عناصر التخطيط الأساسية لاتصالات الأزمة	153
6	قياس كفاءة إجراءات إدارة إتصالات الأزمة	154
7	أنشطة الاتصال مع الإعلاميين من قبل الأجهزة المعنية	155
8	مدى استخدام ممارسى الاتصال لوسائل الإنترنت	157
9	مقياس كفاءة استخدام الانترنت من قبل الأجهزة المعنية	158
10	درجة اعتماد المندوبين على المواقع الالكترونية للجهات المشاركة في إدارة الأزمة .	159
11	مصادر حصول الإعلاميين على المعلومات عن الأزمة .	160
12	محتوى التقارير الاعلامية الصادرة عن الأجهزة المعنية	162
13	نوع الخطاب الحكومى المستخدم قبل انتشار الأزمة	164
14	نوع الخطاب المستخدم فى مرحلة حدوث الأزمة.	165
15	نوع الخطاب المستخدم في مرحلة مابعد الأزمة والتعامل على المدى الطويل .	167
16	تقييم المندوبين لأنفسهم في مدى الالتزام بالصدق في نشر التقارير الصادرة عن الوزارات المعنية	168
17	الوسائل الاتصالية المستخدمة في إرسال التقارير إلى المندوبين الاعلاميين	170
18	الوسيلة التى يفضلها المندوبون في تلقي التقارير	171

الرقم	العنـــــوان	الصفحة
19	مدى توافر المعايير الاتصالية في إدارة الأزمة	173
20	مدى مشاركة المندوبين في تقييم اجراءات إدارة الأزمة	177
21	مدى تعامل المندوبين مع المتحدث الرسمي بالجهات المشاركة فى إدارة الأزمة	179
22	مدى التنسيق بين المتحدثين الرسميين بالجهات المشاركة	180
23	موقف المندوبين من دور المتحدث الرسمي عن الأزمة	181
24	مقياس اتجاهات المندوبين نحو أداء المتحدث الرسمي	183
25	موقف المندوبين من وظيفة المتحدث الرسمي للتعامل مع الاعلاميين خلال الأزمات	184
26	الشخص الذي يفضله المندوب ليكون متحدثا رسميا	185
27	ترتيب الأشخاص التى يعتمد عليها المندوب كمصدر للمعلومات وفق درجة الأهمية لديه	186
28	مدى وجود المهارات الاتصالية لدى ممارسي الاتصال	187
29	ترتيب المهارات الاتصالية التى وجدها المندوب الإعلامي فى ممارس الاتصال بالوزارات المعنية	188
30	مدى حرفية ممارسى الاتصال فى إعداد التقارير الاعلامية	189
31	طبيعة الدور الذي قام به ممارسوالاتصال والعلاقات العامة	191
32	موقف ممارسى الاتصال تجاه مندوبي وسائل الإعلام	192
33	بعض العقبات التى أثرت على أداء ممارسي الاتصال	194
34	العلاقة بين الجهة وتوصيف مرض أنفلونزا الطيور	198
35	العلاقة بين الجهة ودرجة اهتمام المندوبين بمتابعة الأزمة	199
36	العلاقة بين الجهة وإجراءات التخطيط لاتصالات الأزمة	200
37	العلاقة بين الجهة والأنشطة الاتصالية للأجهزة المعنية	203
38	العلاقة بين الجهة ومدى الالتزام بمعايير الاتصال .	205
39	العلاقة بين الجهة ومشاركة المندوبين في جلسات التقييم المرحلي للأزمة	208

الرقم	العنـــــوان	الصفحة
40	العلاقة بين الجهة وتنوع مصادر المعلومات للمندوب	210
41	العلاقة بين الجهة والأشخاص التى يتعامل معها المندوبون من داخل الوزارات	212
42	العلاقة بين الجهة ومدى وجود المهارات الاتصالية لدى ممارسي الاتصال بالأجهزة المعنية	214
43	العلاقة بين الجهة وترتيب المهارات لدى ممارس الاتصال	216
44	العلاقة يين الجهة وطبيعة الدور الاتصالى للممارس	218
45	العلاقة بين الجهة والعقبات التى أثرت على أداء ممارسي الاتصال والعلاقات العامة بالأجهزة المعنية	220
46	العلاقة بين الجهة وأداء المتحدث الرسمي للأزمة	222
47	العلاقة بين الجهة والمضمون الاتصالي الأكثر تكرارا بالتقارير الصادرة عن الوزارات المعنية	224
48	العلاقة بين الجهة ونوع الخطاب الاتصالي الحكومى خلال مراحل إدارة الأزمة	225
49	العلاقة بين الجهة ومستوى حرفية ممارسى الاتصال بالوزارات المعنية فى إعداد التقارير الإعلامية	227
50	العلاقة بين الجهة والوسائل المستخدمة في إرسال التقارير الإعلامية للمندوبين	228
51	العلاقة بن الجهة واستخدام وسائل الاتصال عبر الانترنت	230

مقدمة عامة

في ظل التحولات والتغيرات التي يشهدها المجتمع المحلي والعالمي على كافة مستوياته وأنظمته ، فإن هذا التغير قد ارتبط بظهور الكثير من المخاطر والأزمات التي تعوق تقدم المجتمع وتكبد مؤسساته خسائر فادحة حال تجاهل التخطيط لمثل تلك الأزمات وإمكانية تعرض المؤسسات لها .

ومع تزايد الأزمات التي تواجه المؤسسات إنطلق الباحثون والمعنيون بالعلوم الإنسانية والاجتماعية نحو تطوير هذا المجال ، مع الاهتمام بوضع أسس ومبادئ عامة عن كيفية إدارة الأزمات عبر منظومة متكاملة تنطلق من آلية التوقع لحدوث الأزمات المختلفة وتقليل حجم الخسائرالمؤسسية ، مرورا بإعداد الخطط الشاملة والتخصصية ، وإنتهاءا بتقييم الأداء واستخلاص الدروس المستفادة بشكل يحقق الصورة الذهنية الفعالة عن المؤسسة أمام جمهورها .

وقد تطورت ممارسات العلاقات العامة لتشمل مجال إدارة الأزمات ، نظرا لارتباطها بالإجراءات الاتصالية مع البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة، والقيام بالدراسات المسحية الرصدية عن ما يحدث بها ، مع إجراء الاتصالات المستمرة بالجمهور وبناء وتوطيد العلاقات معه، وهو ما يكون له أكبر الأثر عند وقوع الأزمات، حيث تكون الإجراءات الاتصالية بالجمهور الداخلي والخارجي ووسائل الإعلام من أكثر الجوانب أهمية عند إدارة الأزمة . كما يبرز دورها عند احتواء الأضرار الناجمة عنها لاسيما المتعلقة منها بالصورة الذهنية للمؤسسة عند الجمهور وموقفه السلبي منها .

ولذلك فإن دراسة الإجراءات الاتصالية عند إدارة الأزمات وأداء القائمين بالاتصال من ممارسي الاعلام والعلاقات العامة بالمؤسسات ، مع الوقوف على وجهة نظر الجمهور الخارجي . خاصة الإعلاميين . في هذا الأداء بشكل يتيح الكثير من جوانب التقييم والتطوير في مجال إدارة اتصالات الأزمة ، وانعكاس ذلك على تحسين أساليب الممارسة وطرق الأداء الفعال وتحقيق الصورة الذهنية .

من هنا انصب اهتمام الباحث على دراسة الاجراءات الاتصالية التى تتخذ عند إدارة الأزمات ، مع استخلاص الأدوار الاتصالية التى يقوم بها ممارسو الاتصال والعلاقات العامة بالمؤسسات المختلفة فى هذا الشأن . ويأتى ذلك بالتطبيق على أزمة أنفلونزا الطيور لما لها من أبعاد مؤثرة على كل المستويات .

- يتناول الفصل الأول الاطار النظرى والمنهجى للدراسة الراهنة من خلال عدة محاور أساسية تمثل مسارات الدراسة على المستويين النظرى والتطبيقى وتشمل : موضوع الدراسة وأهميته ، الأهداف ، التساؤلات والفروض ، المفاهيم الأساسية ، الاطار النظرى ، نوع الدراسة ومنهجيتها ، أدوات جمع البيانات ، مجتمع الدراسة وخصائصه .
- يختص الفصل الثانى بمناقشة نماذج من الدراسات المحلية والعالمية التى تناولت مجال إدارة إتصالات الأزمة فى سياق وسائل الاتصال والعلاقات العامة يعرضها الباحث في ثلاثة محاور رئيسية وفقا للتطور الزمني لها ، **الأول** : دراسات عن الأدوار الاتصالية لمسئولي العلاقات العامة عند إدارة الأزمات ، **الثانى** : دراسات حول مضمون الرسالة الاتصالية ونوع الخطاب عند إدارة الصورة الذهنية خلال الأزمات ، **الثالث** : ينهي الباحث هذا الفصل بتعليق عام على الدراسات السابقة مع تقديم بيان بأوجه استفادة الباحث من تلك الدراسات وما تضيفه دراسته الراهنة .
- يأتى الفصل الثالث ليركز على الأدوارالأساسية لمسئولي العلاقات العامة عند إدارة إتصالات الأزمة في مراحلها الثلاث قبل وأثناء وبعد حدوثها ، ومن ثم فإن تلك الأدوار تشمل الاجراءات الوقائية والعلاجية في عمل العلاقات العامة عبر أربعة محاور رئيسية شملها الفصل الحالى هى : مرحلة جمع المعلومات وإعداد الدراسات الرصدية عن بيئة عمل المؤسسة الداخلية والخارجية ، يليها مرحلة التخطيط لادارة إتصالات الأزمة ، ثم مرحلة إدارة الاتصال مع الجمهور وقت حدوث الأزمات ، وأخيرا مرحلة التقييم لاتصالات الأزمة بعد مرورها . وفى إطار تلك المراحل تأتى الاجراءات والأدوار الفعلية المطلوب توافرها عند إدارة اتصالات الأزمة على المستويات التنظيمية والادارية والاتصالية والتى يتناولها الفصل بشئ من التفصيل .
- تتجلى أهمية الفصل الرابع في كونه يسلط الضوء على إجراءات التعامل مع وسائل الاعلام والأدوار التى يقوم بها ممارسو العلاقات العامة فى هذا الشأن ،

ومن ثم فان الباحث يقدم الفصل من خلال عدة محاورأساسية منها ما يهتم بدراسة طبيعة العلاقة بين ممارسى الاتصال بالمؤسسات وبين الاعلاميين عند إدارة الأزمات والحصول على المعلومات ، ومنها ما يعرض للاجراءات الواجب توافرها عند إدارة إتصالات الأزمة مع وسائل الاعلام وفق وصف وظيفى محدد لممارسى الاتصال بالمؤسسات المختلفة ، إلى جانب تناول اجراءات إعداد المتحدث الرسمى للتعامل مع الاعلام ، مع توضيح للطرق الفعالة فى إعداد البيانات الاعلامية وعقد المؤتمرات الصحفية ومهارات استخدام الانترنت فى إدارة اتصالات الأزمة ، ثم التطرق إلى مضامين الخطاب الاتصالى لادارة الصورة الذهنية للمؤسسات فى حالة الأزمات من واقع أزمات سابقة واجهت المؤسسات الغربية وقدمها الباحثون فى اسهاماتهم العلمية فى هذا الشأن .

- يتناول الفصل الخامس الأدوار التى قامت بها الوزارات والهيئات الحكومية في إدارة أزمة أنفلونزا الطيور من خلال رصد للإجراءات الأساسية التى إتخذتها تلك الأجهزة ، ثم استخلاص للجوانب الاتصالية ومعرفة مدى مشاركة مسئولي الاتصال والعلاقات العامة بأدوار في تلك الأزمة . وقد حرص الباحث على رصد الاجراءات التى قامت بها الأجهزة المعنية ثم مقارنتها وقياس مدى فعاليتها وفق الاطار العلمى فى إدارة اتصالات الأزمة عبر مراحلها قبل وأثناء وبعد الحدوث ، وعلى أساس نوع الأزمة ، خاصة وأن الأزمة مجال الدراسة تصنف على أنها من الأزمات المزمنة الممتدة .
- يهتم الفصل السادس برصد آراء جمهور المندوبين الاعلاميين فى الأدوار الاتصالية التى قامت بها الوزارات والهيئات المعنية بإدارة أزمة أنفلونزا الطيورعند التعامل مع المندوبين الاعلاميين . وبحيث تتنوع تلك الأدوار ما بين الدور المؤسسى للأجهزة المعنية ، وما بين الدور الفردى للقائم بالاتصال من ممارسى الاعلام والعلاقات العامة بالأجهزة المعنية . وتم رصد آراء المندوبين بمقابلتهم من خلال استمارة استبيان تحتوى على أربعة محاور رئيسية يتخللها عناصر متنوعة وفق أهداف الدراسة وهى : وصف المندوبين لمرض أنفلونزا الطيور ودرجة اهتمامهم به ، تقييم المندوبين للإجراءات الاتصالية المؤسسية في إدارة الأزمة ، تقييم المندوبين للأداء الاتصالى للمتحدث الرسمي عن الأزمة ، تقييم المندوبين لأداء ممارس الاتصال والعلاقات العامة بالأجهزة المعنية .

- جاء الفصل السابع ليدرس العلاقات الارتباطية بين متغير الجهة (الوزارة) المعنية بإدارة الأزمة وبين متغيرات الدراسة من الإجراءات التى اتخذتها تلك الجهات في إدارة اتصالات الأزمة إعلاميا وفق الرؤية التقييمية لمندوبي وسائل الإعلام . ويأتي تركيز الباحث على متغير الجهة متوافقا مع أهداف الدراسة ، خاصة وأن إجراءات اتصالات الأزمة تسند عادة إلى إدارات تنظيمية داخل تلك الوزارات تعمل كأنظمة فرعية في إطار النظام المؤسسي العام ، مما يتطلب التركيز على دراسة تلك الأنظمة للمقارنة فيما بينها ، ورصد مدى الاتفاق والاختلاف وجوانب القوة والضعف في إجراءات اتصالات الأزمة.
- تنتهى الدراسة بالفصل الثامن ليناقش أهم النتائج المستخلصة بوجه عام من الدراسة الراهنة ، بحيث يناقشها الباحث فى ضوء عدة معايير تستند إلى التراث النظرى والتطبيقى من اسهامات الباحثين ، إلى جانب أهداف وتساؤلات الدراسة الراهنة . ثم يتم استخلاص مجموعة من التوصيات التى تفعل من اجراءات اتصالات أزمة أنفلونزا الطيور والأزمات المشابهة ، فضلا عن توصيات ترتبط بتفعيل قدرة المؤسسات بشكل عام على إدارة الأزمات المختلفة .

الفصل الأول

الإطار النظري والمنهجي للدراسة

مقدمة

يظهر الواقع البحثى والتطبيقي مدى التفاوت ما بين المؤسسات الغربية والمحلية في التخطيط لإدارة الأزمات ، حيث أشارت الدراسات الأمريكية إلى أن المنظمات الأمريكية لديها منظومة فعالة فى إدارة الأزمات ، وأن 79% منها لديها فريق عمل وخطط شاملة في هذا الشأن [1]. في حين أن المؤسسات المصرية تفتقر إلى هذا العمل بشكل تجلى في عدم وجود خطط لإدارة الأزمات وفق ما أشارت إليه الدراسات المحلية ، كما يلاحظ أن إدارة الأزمات تعتمد على القرارات المركزية دون وجود نظام مختص بإدارة الأزمات له أطر تنظيمية ومهنية وتشريعية تحكمه .

ومن الواضح أيضا أن التغيرات التى يشهدها المجتمع العالمي والمحلي الآن ومنذ فترة سابقة قد ساعدت على تطور الأساليب الإدارية داخل المؤسسات المختلفة ، خاصة التى لديها ثقافة تنظيمية متطورة وفعالة وتستجيب للتطورات الحديثة في هذا المجال . وقد رصد الباحثون عدة جوانب استدعت الاهتمام من قبل الباحثين والممارسين لمجال إدارة الأزمات وإتصالاتها ، وقدموها فيما يلي [(2)] :

- ❖ تزايد عدد الأزمات والتنوع فى أشكال الحدوث وحجم الخسائر الناجمة عنها سواء بشريا أو ماديا ، الأمر الذى يتطلب اتخاذ اجراءات وقائية للتعامل مع الأزمات فى ضوء منظومة متكاملة . وقد أكدت دراسة قدمها مركز جالوب الدولي لاستطلاعات الرأى العام (2009) حول التخطيط الاستراتيجى لادارة الأزمات ، وأشارت إلى أن إنفاق (1) دولار في التخطيط للأزمات يوفر (6) دولارات عند حدوثها .
- ❖ امتداد نطاق التأثير للأزمات ليشمل دولا كثيرة أو العالم ككل مثل الأوبئة العالمية والأزمات والكوارث المرتبطة بالطبيعة والمصالح بين الدول .

---

[1] **- Jaesub Lee & others, 2007: pp. 334 – 336.**

[(2)] استند الباحث إلى المراجع التالية :

- **Michael Bland, 1998:90- 91 .**
- **Gail F. Baker, 2001 : p. 515**
- **Nolan, D.M., 2005: pp. 22-23.**
- **Brenda J. Wrigley , shizuko ota, & Akie Kikuchi, 2006 : pp. 350**
- **Jian Wang, 2006 : pp. 91 – 96**
- **LAN Ni, 2006: pp.276 – 277.**
- **Lisa K. Lundy & Jinx C. Broussard, 2007: pp. 220- 223.**
- **Timothy Coombs & Sherry J. Holladay, 2008:252- 257.**

- ❖ تعد الأزمات من أكثر المواقف التى تؤثر على سمعة المؤسسات لدى الجماهير المرتبطة بها ، حيث أشار الباحثون إلى أن ما تفعله المؤسسات في عقود لبناء الصورة قد يفقد في حالة حدوث الأزمات إذا أخفقت تلك المؤسسات في إدارتها .
- ❖ عادة ما تجذب الأزمات اهتمامات الجمهور وتوجد نقاشات وحوارات جماهيرية حول مسئولية المؤسسة عن الأزمات والأسباب التى أدت إلى حدوثها وحجم تأثيرها على الجمهور ، وفي الغالب فإن الصورة الذهنية عن المؤسسة قبل الأزمة تؤثر في مسار تلك الحوارات الجماهيرية ، وتساهم في تكوين تصورات معينة في ضوء ما لدى الجمهور من معلومات وتصورات شخصية .
- ❖ تحظى الأزمات بتغطية واسعة من وسائل الإعلام ، وفى نفس الوقت تعد مادة خصبة لها في ضوء اهتمامات الجمهور بمعرفة تطورات الأحداث الأزموية عبر تلك الوسائل .
- ❖ إن الكيفية التى تتعامل بها المؤسسات وممارسى الاتصال بها مع الجمهور ووسائل الإعلام خلال الأزمات تؤثر بشكل كبير على سمعة تلك المؤسسات ، وبالتالي فان تحقيق أداء اتصالي فعال يتطلب اتخاذ عدة إجراءات تشمل الجوانب الإدارية والاتصالية والتشغيلية ضمن منظومة إدارة الأزمات .
- ❖ أشار الباحثون إلى أن المؤسسات رغم تحولها في الفترة الراهنة نحو الاهتمام بإدارة الأزمات إلا أنها لا توجه الاهتمام للإجراءات الاتصالية ، وتركز أكثر على الجوانب التشغيلية وفق طبيعة النشاط . وهذا يعد قصورا واضحا في إدارة الأزمات لكونها تتطلب الرؤية التكاملية في التعامل مع الأزمات .
- ❖ يعد مجال إدارة اتصالات الأزمة من المجالات التى تحتاج دائما إلى مساهمات الباحثين بهدف تقديم أفضل الممارسات الاتصالية في إدارة الأزمات والتعامل مع الجمهور ووسائل الإعلام ، مع تبادل الخبرات والاستفادة من التجارب السابقة في هذا المجال على المستويين البحثي والتطبيقي .
- ❖ أكد الباحثون والممارسون على أن إدارة العلاقات العامة بالمؤسسات من أكثر التنظيمات فعالية في إدارة اتصالات الأزمة خلال التعامل مع الجمهور ووسائل الإعلام ، بشرط أن يتوافر لدى ممارسيها السلطات والصلاحيات والمهارات الكافية للعمل .
- ❖ شهد الواقع المؤسسي في أنظمة الاتصال بالجمهور والإعلام تطورا ملحوظا في هذا الجانب ؛ حيث أسندت الأنشطة الاتصالية داخل المؤسسات إلى إدارات وأقسام تحمل مسميات متنوعة غير العلاقات العامة سواء إدارات فرعية تعمل داخلها أو إدارات

مستقلة بذاتها ضمن الهيكل التنظيمي ، وبالتالي فان الباحث يتعرض إلى ممارسى الاتصال في الأجهزة المعنية أيا كان المسمى التنظيمي أو الموقع الوظيفي داخل المؤسسات المعنية .

- ❖ توجه العديد من المؤسسات إلى بناء علاقات قوية مع الجمهور وسائل الإعلام ، مما يتطلب الاهتمام باتصالات العلاقات العامة وأنشطتها فى إدارة المخاطر والأزمات وبناء صورة جيدة للمؤسسات . وقد أشار عدد من الباحثين إلى أهمية التوجه البحثي نحو كيفية تطوير ممارسات العلاقات العامة بحيث تكون أحد الأركان الرئيسية في بناء أجندة وسائل الإعلام ومصدر رئيسي لها .
- ❖ على الرغم من أهمية وسائل الإعلام في تقييم الأداء المؤسسي خلال إدارة الأزمات وإمكانية أن تكون جهة شريكة في إدارة الأزمة وتقوية موقف المؤسسة في هذا الشأن ، إلا أن الاهتمام البحثي برصد موقف الإعلاميين من الأداء المؤسسي في إدارة الأزمات وتأثير هذا الأداء على الصورة التى تكونت لدى جمهور الإعلاميين لم يكن موجودا في جميع الدراسات المحلية والعالمية التى تعرض لها الباحث ، خاصة وأن المنهج العلمي في إدارة الأزمات يتضمن الإجراء الرصدي لموقف الجمهور الخارجي ووسائل الاعلام من الطريقة التى سلكتها المؤسسات في إدارة الأزمات .

وقد جاء تركيز الباحث على أزمة أنفلونزا الطيور استنادا إلى توافر سمات أساسية بها وهي : (1) حجم التأثير والخطورة الحالية والمتوقعة ، (2) تصنيفها على أنها من الأزمات المزمنة والممتدة في التأثير والانتشار ، (3) توقف نجاح إدارة الأزمة في جزء كبير منها على الجانب الاتصالي مع الجمهور بفئاته المتنوعة والحرص على التواصل معه ، (4) الأسلوب الذى اتبعته الحكومة فى إدارة الأزمة وما نتج عنه من آراء جماهيرية وأبعاد تأثيرية متعددة .

ومن ثم اهتم الباحث بدراسة هذا الموضوع وبلورته فى مشكلة بحثية يمكن دراستها على مستوى البناءات النظرية والمنهجية والتطبيقية ، وهو مايركز عليه هذا الفصل بعرضه لعدة محاور أساسية هي : مشكلة الدراسة وأهميتها ، الأهداف ، التساؤلات ، تصنيف الدراسة والمناهج المستخدمة ، عينة الدراسة وأدوات جمع البيانات ، التعريفات الاجرائية للدراسة ، التوجه النظري ومبررات اختياره .

أولا : مشكلة الدراسة :