



جامعة القاهرة

كلية الإعلام

قسم العلاقات العامة والإعلان

تقييم فاعلية توظيف تكنولوجيا الاتصال التفاعلي في إدارة الآزمات التي تواجه المنظمات العاملة في مصر

رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في الإعلام من قسم العلاقات العامة والإعلان

إعداد

أمنية عبد الرحمن توفيق الديب

معيدة بقسم الإعلام بكلية الآداب - جامعة المنوفية

إشراف

أ. د / على عجرة

أستاذ العلاقات العامة والإعلان بكلية الإعلام - جامعة القاهرة

عميد كلية الإعلام جامعة القاهرة الأسبق

إشراف مشارك

د/ إنجي محمد أبو سريع

مدرس بقسم العلاقات العامة والإعلان بكلية الإعلام - جامعة القاهرة

٢٠١٦ م



جامعة القاهرة
كلية الإعلام
قسم العلاقات العامة والإعلان

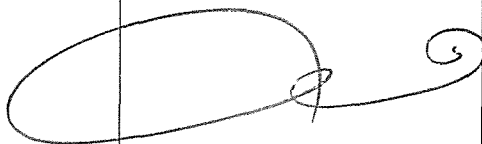
لجنة المناقشة والحكم

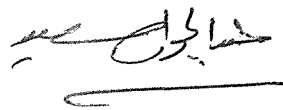
عنوان الرسالة

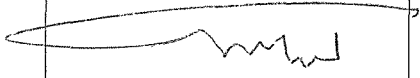
تقييم فاعلية توظيف تكنولوجيا الاتصال التفاعلي في إدارة الأزمات التي تواجه المنظمات العاملة في مصر

رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في الإعلام من قسم العلاقات العامة والإعلان

للطالبة : أمينة عبد الرحمن توفيق الديب

الاسم	التوقيع
أ.د / على عوجة استاذ العلاقات العامة والإعلان بكلية الإعلام - جامعة القاهرة عميد كلية الإعلام جامعة القاهرة الأسبق	

الاسم	التوقيع
أ.د / عبد الجواد سعيد ربيع استاذ الصحافة ورئيس قسم الإعلام بكلية الآداب - جامعة المنوفية	

الاسم	التوقيع
د / كريمان فريد استاذ مساعد بقسم العلاقات العامة والإعلان بكلية الإعلام - جامعة القاهرة	

فَالْحَمْدُ لِلَّهِ

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام علي أشرف المرسلين نبينا محمد، وعلى آله الطيبين الطاهرين. كل الشكر كل الوقت إلي المنعم الباري - عز وجل - الذي أحاطني برعايته الإلهية، ويسر لي كل عسير، وألهمني الصبر والقوة لإتمام هذا العمل المتواضع .

وكما يقول الحبيب المصطفى - صلى الله عليه وسلم - "من لا يشكر الناس لا يشكر الله" أتقدم بأسمى آيات الشكر والتقدير لأستاذي الجليل أ . د / علي عوجة أستاذ العلاقات العامة والإعلان بكلية الإعلام جامعة القاهرة، ومهما أقول فلن يسعني المعجم بجميع كلماته، ولن تسعني الأرض بامتدادها أن أعبر عما يكنه قلبي من عميق الشكر والفخر التام ، ولا أكون مبالغة إن قلتها بملء فمي " كنتم أستاذي القدير مصباح الظلام طوال فترة إعداد هذا البحث " تعلمت منكم الكثير والكثير، واستقيت من خبراتكم التي لا نهاية لها، كنتم نعم المثل لأصحاب العلم والأخلاق النبيلة، وأحسبكم في قول الرسول - صلى الله عليه وسلم- " فضل العالم على العابد كفضل القمر في ليلة البدر على سائر الكواكب "

أسأل الله العلي القدير أن يمن عليكم بموفقور الصحة والعافية.

كما يسعدني أن اتقدم بأسمى آيات الشكر والتقدير لأستاذتي العزيزة د . إنجي أبو سريع مدرس العلاقات العامة والإعلان بكلية الإعلام جامعة القاهرة ؛ جزاء ماقامت به من جهد عظيم، ودور كبير في إنجاز هذا العمل المتواضع ، من ملحوظات سديدة، وتوجيهات صائبة، وعناية خالصة لوجه الله ونشر العلم، أتذكر معها قول الله تعالى : "إنما يخشى الله من عباده العلماء".

أسأل الله - عزوجل - أن يجعل خدمتها لطلاب العلم في ميزان حسناتها وان يجزيها عني خير الجزاء . ومن فضل الله الكبير علي أن يكون في لجنة المناقشة أستاذي ومعلمي أ . د / عبد الجواد سعيد أستاذ ورئيس قسم الإعلام بكلية الآداب جامعة المنوفية ؛ فقد تفضل بقبول مناقشة هذه الرسالة والحكم عليها، وتحمل عبء قراءتها، وأتذكر معه قول الإمام علي بن أبي طالب : "محبة العالم دين يَدان به". أسأل العلي في علاه أن ينفعني بعلمه وملحوظاته، فله مني جزيل الشكر.

هذا وقد حظيت الرسالة وصاحبها شرفاً عظيماً؛ فحسبها أن يكون في لجنة المناقشة أ . د / كريمان فريد أستاذ العلاقات العامة والإعلان بكلية الإعلام جامعة القاهرة؛ لتسد ما فيها من ثغرات، وتقوّم ما بها من اعوجاج.

أسأل الله أن ينفعني بعلمها وتوجيهاتها، ويجعلها من الذين قال الله فيهم : "يرفع الله الذين آمنوا منكم والذين أوتوا العلم درجات" لها مني جزيل الشكر والتقدير والامتنان.

ولا تسعني الكلمات للتعبير عن حبي وامتناني لأمي وإخوتي وأسرتي الثانية أسرة زوجي لما قدموه لي من دعم ونصح لاتمام هذا العمل، لهم مني جزيل الشكر والامتنان .

هذا ولا يفوتني أن أتقدم بكل الحب والشكر والتقدير لزوجي ورفيق دربي، وليغفر لي هو وابنتي انشغالي عنهم في أثناء إعداد هذا العمل، وليجزهم الله عني خير الجزاء .

والشكر موصول لكل من وقف بجواري وشجعني من أساتذتي وزملائي بكلية الآداب جامعة المنوفية، فلهم مني جزيل الشكر .

وأخيراً فكما قيل "أبي الله أن يكون كتاب صحيح غير كتابه"، فما كان من تقصير ونسيان فمني ومن الشيطان، وما كان من توفيق فمن الله، هو حسبي ونعم النصير، وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين.

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	فهرس الموضوعات
أ - ج	قائمة محتويات الدراسة
ث	فهرس الجداول
ج	فهرس الملاحق
١	تمهيد
٢ - ٤٠	الفصل الأول : قضية الدراسة والإطار المنهجي
٢	مقدمة
٣	أولاً : قضية الدراسة
٣	ثانياً : أهمية الدراسة
٤	ثالثاً : أهداف الدراسة
٥	رابعاً : استعراض التراث العلمى فى موضوع الدراسة
٢٤	خامساً : المؤشرات المستخلصة من الدراسات السابقة
٢٧	سادساً : المدخل الفكرى للدراسة
٣٤	سابعاً : تساؤلات الدراسة
٣٥	ثامناً : مفاهيم الدراسة
٣٧	تاسعاً : التصميم المنهجي للدراسة
٤١ - ٧٠	الفصل الثانى : إدارة الأزمات
٤١	مقدمة
٤١	أولاً : التمييز بين الأزمة والمفاهيم ذات الصلة
٤٣	▪ تعريف الأزمة
٤٦	ثانياً : أنواع الأزمات
٤٨	ثالثاً : مراحل إدارة الأزمة
٥٠	رابعاً : التخطيط لإدارة الأزمة
٥٧	خامساً : أساليب إدارة اتصالات الأزمة
٥٨	▪ أولاً : تعريف اتصالات الأزمة
٥٩	▪ ثانياً : مراحل اتصالات الأزمة

٦٠	▪ ثالثاً : الأسس الخاصة بمبادئ وقواعد الاتصال خلال الأزمات.....
٦١	▪ رابعاً : أنواع الأطر التي تستخدمها المنظمات لمساعدة الجمهور في تفسير الأزمات
٦٢	▪ خامساً : التخطيط لاتصالات الأزمة
٦٥	سادساً : دور التكنولوجيا في اتصالات الأزمة
٦٦	سابعاً : استراتيجيات إدارة الأزمات
١١٥-٧١	الفصل الثالث : توظيف وسائل الاتصال التفاعلى فى إدارة الأزمات
٧١	مقدمة
٧٢	أولاً : أسباب ودوافع تزايد اهتمام الجمهور بتكنولوجيا الاتصال التفاعلى
٧٣	مقارنة بوسائل الإعلام التقليدية
٧٦	ثانياً : مفهوم الاتصال التفاعلى والمفاهيم المرتبطة به
٧٧	ثالثاً : أساليب ووسائل الاتصال التفاعلى
٧٧	▪ أولاً : مواقع التواصل الاجتماعى
٧٨	- نشأة المواقع الاجتماعية.....
٧٩	- مراحل ظهور المواقع الاجتماعية
٨٠	- استراتيجية إدارة الأزمات عبر مواقع التواصل الاجتماعى.....
٨١	(١) فيسبوك.....
٨٣	(٢) تويتر
٨٣	(٣) يوتيوب.....
٨٥	(٤) المدونات.....
٨٥	(٥) رسم الخرائط.....
٨٦	▪ ثانياً : مواقع المنظمات على الإنترنت.....
٨٧	▪ ثالثاً : صفحات شبكة الإنترنت.....
٨٧	▪ رابعاً : المنتديات ومجموعات المناقشة.....
٨٨	▪ خامساً : المؤتمرات التفاعلية.....
٨٨	▪ سادساً : خدمة التراسل الفورى (الدردشة).....
٨٩	▪ سابعاً : البريد الإلكتروني.....
٩٠	رابعاً : خصائص الإنترنت والاتصال التفاعلى.....
٩٣	خامساً : مبادئ الاتصال الحوارى.....

٩٤	سادساً : استخدام وسائل الاتصال التفاعلى فى العلاقات العامة.....
٩٩	سابعاً : استخدام الإنترنت ووسائل الاتصال التفاعلى فى إدارة الأزمات....
١٠٩	ثامناً : تحديات استخدام الاتصال التفاعلى فى إدارة الأزمات.....
١١٠	تاسعاً : الممارسات الفعالة لاستخدام تكنولوجيا الاتصال التفاعلى فى إدارة الأزمات
١١٦-١٧٢	الفصل الرابع : النتائج العامة لدراستى الحالة لوزارتى الدفاع والداخلية
١١٦	أولاً : نتائج الدراسة التحليلية.....
١١٧	▪ أولاً : البيانات الأساسية عن موقعى المنظمين محل الدراسة.....
١١٨	▪ ثانياً :مراعاة عنصر جودة التصميم والتنظيم فى موقعى وزارتى الدفاع والداخلية
١٢٦	▪ ثالثاً : جودة محتوى الموقع.....
١٣٣	▪ رابعاً : سهولة الاستخدام على موقعى وزارتى الدفاع والداخلية.....
١٣٧	▪ خامساً : مدى تحقق الشفافية وتقديم المعلومات المفيدة على موقعى الوزارتين
١٤٢	▪ سادساً : أشكال الاتصال بوسائل الإعلام أو ممثليها من خلال الموقع الإلكتروني للوزارتين
١٤٧	▪ سابعاً : الإصدارات الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني للوزارتين
١٤٨	▪ ثامناً :التفاعلية.....
١٥٤	▪ تاسعاً : إدارة الأزمات من خلال الموقع الإلكتروني ومواقع التواصل الاجتماعى الموجودة على الموقع.....
١٦٢	ثانياً : نتائج الدراسة الميدانية
١٦٢	▪ المحور الأول : الجوانب التنظيمية والمهنية الخاصة باتصالات أزمة الإرهاب
١٦٦	▪ المحور الثانى :الجوانب الاتصالية والتفاعل مع الجمهور.....
١٦٧	▪ المحور الثالث : الأداء الاتصالى للوزارتين محل الدراسة فيما يخص الإجراءات الإلكترونية فى اتصالات الأزمة.....
١٧١	▪ جودة الأداء الاتصالى بوزارتى الدفاع والداخلية

١٨٨-١٧٣	الفصل الخامس : مؤشرات الدراسة وتوصياتها
١٧٣	أولاً : أهم مؤشرات الدراسة التحليلية
١٧٥	ثانياً : أهم مؤشرات الدراسة الميدانية.....
١٧٧	ثالثاً : تفسير النتائج فى ضوء النماذج التى اعتمدت عليها الدراسة.....
١٨٠	رابعاً : الإجابة عن تساؤلات الدراسة.....
١٨٣	خامساً : تحليل النتائج فى ضوء الاتفاق والاختلاف مع الدراسات السابقة..
١٨٦	سادساً : توصيات الدراسة
٢٠١-١٨٩	مراجع الدراسة
٢١٦-٢٠٢	ملاحق الدراسة

فهرس الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
١	لغة موقع وزارتى الدفاع والداخلية	١١٧
٢	مراعاة موقعى وزارتى الدفاع والداخلية لعنصر جودة التصميم	١١٩-١١٨
٣	توظيف عنصر جودة التنظيم على موقعى وزارتى الدفاع والداخلية	١٢٤
٤	توظيف عنصر جودة المحتوى على موقعى وزارتى الدفاع والداخلية	١٢٧-١٢٦
٥	تحقق خاصية سهولة الاستخدام على موقعى وزارتى الدفاع والداخلية	١٣٤-١٣٣
٦	تحقق خاصية الشفافية وتقديم المعلومات المفيدة على موقعى وزارة الدفاع ووزارة الداخلية	١٣٨
٧	أشكال الاتصال بوسائل الإعلام أو ممثليها من خلال الموقع الإلكتروني للوزارتين	١٤٣-١٤٢
٨	الإصدارات الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني للوزارتين	١٤٧
٩	تحقق خاصية التفاعلية على موقعى الوزارتين	١٤٩-١٤٨
١٠	كيفية إدارة أزمة الإرهاب على موقعى وزارة الدفاع ووزارة الداخلية	١٥٥-١٥٤
١١	جودة الأداء الاتصالى لوزارتى الدفاع والداخلية	١٧٢-١٧١

فهرس الملحق

الصفحة	مضمون الملحق	رقم الملحق
٢١٣-٢٠٢	استمارة تحليل مضمون الموقع الإلكتروني لوزارتى الدفاع والداخلية	ملحق رقم (١)
٢١٦-٢١٤	دليل المقابلة المتعمقة مع مسئولى الوزارتين محل دراسة الحالة	ملحق رقم (٢)

تمهيد:

مع تزايد الاهتمام باتصالات الأزمة Crisis Communications فى السنوات الأخيرة ، وما أشارت إليه الأحداث المهمة التى تعرضت لها المنظمات فى تلك الفترة ، من وجود قصور فى الجوانب الاتصالية والإعلامية لإدارة الأزمة ؛ فإن هذا يستدعى ضرورة الاهتمام بهذه الجوانب ، وأن تتقبل إدارة أية منظمة فكرة تعرضها لأزمة ما ، وأن تستعد للعمل على معالجة تأثيراتها بمجرد أن تبدأ إشاراتها فى الظهور .^(١)

وتمثل الأزمة حدثاً ينتج عنه العديد من التأثيرات السلبية ، وفيما يتعلق بالمنظمات المختلفة قد تمثل الأزمات بأنواعها عائقاً أمام نمو وتطور المنظمة . كما تعد الأزمات تهديداً لسمعة المنظمة ، وهذه الأزمات وما تحدثه من تغييرات يمكن أن تؤثر على كيفية التفاعل مع مجموعات المصالح فى المنظمة ؛ ومن هنا تأتى أهمية استخدام اتصالات ما بعد الأزمة لإصلاح السمعة أو منع الضرر بالسمعة .^(٢)

وتتعدد الاستراتيجيات الاتصالية التى يمكن استخدامها فى عمليات إدارة الأزمة ، ومع تعدد وسائل الاتصال المستخدمة فى تنفيذ هذه الاستراتيجيات ؛ تزداد أهمية الإنترنت بوصفها وسيلة اتصال تفاعلية فورية متعددة الاستخدامات ؛ يمكن توظيفها فى عملية اتصالات الأزمة .

وقد بدأ توظيف آليات الإنترنت فى تحقيق أهداف العلاقات العامة ، وتستخدم الآن شبكات المواقع الاجتماعية فى مجالات عدة ؛ مما أتاح استخدام مواقع الشبكات الاجتماعية بوصفها أدوات فى العلاقات العامة الإلكترونية بطريقة سريعة وأكثر حيوية للحصول على المعلومات من مصدرها ، وتبادل الخبرة مع الآخرين ، فضلاً عن تقديم الشركة نفسها للجمهور بشكل أفضل ، بالإضافة إلى التفاعل والحوار معه عبر تلك المجتمعات الافتراضية ، وإقامة علاقات مع جماهير جدد ، والحفاظ على الجماهير الحالية^(٣)

وقد أصبحت الإنترنت وسيلة مهمة للعلاقات العامة فى تواصلها مع الجمهور ، إذ تلعب دوراً بارزاً فى تقديم المعلومة الصحيحة للجمهور بشرائحه المختلفة ، سواء عبر المراسلات الإلكترونية ، أو عبر النشر على موقع المنظمة ، أو بواسطة النشرات الإخبارية الإلكترونية الدورية وغيرها ، بشرط تحديث المعلومات المتاحة على موقع المنظمة بصورة مستمرة ، وإذا كان من أهداف ووظائف العلاقات العامة العمل على مواجهة الأزمات التى تتعرض لها المؤسسة ، بل العمل على التنبؤ بهذه الأزمات قبل وقوعها ، فإن الإنترنت يسهم فى تحقيق هذا الهدف عبر المتابعة المستمرة لتوجهات وردود الفعل المحيطة بالمنظمة ، كما أتاح وجود الإنترنت مجالاً اتصالياً فعالاً للمنظمة ؛ فمن خلاله تتمكن من القيام بعملية تحليل الموقف وجمع المعلومات ومتابعة تأثير الأزمة على القطاعات والفئات الجماهيرية المختلفة .^(٤)

(١) على عوجة ، كريمان فريد (٢٠٠٨) ، إدارة العلاقات العامة بين الإدارة الاستراتيجية وإدارة الأزمات ، ط٢ ، (القاهرة : عالم الكتب)

ص ١٧٢ .

(2) Coombs W. Timothy (2007) , Protecting Organization Reputations During a Crisis: The Development and Application of Situational Crisis Communication Theory, **Corporate Reputation Review** ,Vol. 10 , No. 3, p.163.

(3) J. Kitchen Philip & Panopoulos Anastasios (2010) , Online Public Relations: The Adoption Process and Innovation Challenge, a Greek example, **Public Relations Review** , Vol.36, p.222.

(4) <http://net4pr.blogspot.com> , 28-5-2012, h.9 pm.

مقدمة :

تعتمد العديد من المنظمات على مواقعها الإلكترونية ، بوصفها وسائل حديثة يمكن استخدامها للتفاعل مع الجمهور المستهدف ، كما توظف هذه المنظمات الموقع الإلكتروني بوصفه وسيلة سريعة ومتكاملة للوصول إلى الجمهور في أثناء الأزمات معتمدة على قدرات هذه الوسيلة في التفاعل المباشر، ونقل الرسائل السريعة ، وتقديم المضمون عبر وسائط متعددة تتكامل فيما بينها .^(١)

كما أن للمواقع الإلكترونية القدرة على التعبير عن مختلف مواقف مجموعات المصالح ذوى الصلة بالمنظمة .^(٢)

وإلى جانب الموقع الإلكتروني للمنظمة ، أتاح الإنترنت أيضا إنشاء مدونات ، تستطيع المنظمة استخدامها بسهولة لإمداد الجمهور بمواد ومعلومات موثقة وحديثة ودورية عن أحداثها، وأن تستقبل رد فعل الجمهور وانطباعاته بصورة سريعة ، إلى جانب إمداد المدونة بروابط تتضمن معلومات وصور وجداول تهم المنظمة والجمهور ، وأصبح الجمهور يستخدم أيضاً الشبكات الاجتماعية على نحو متزايد للتعبير عن آرائه. وتشمل الأمثلة على ذلك الفيسبوك ، ويوتيوب ، وتويتر . وقد تطورت وسائل التواصل الاجتماعي بسرعة ، إلى أن أصبحت فرصة كبيرة وتحدياً للعديد من المنظمات ؛ حيث أصبحت الاتصالات الأكثر ديناميكية ؛ نظراً لتغير المعلومات بسرعة قياسية ، والقضايا المحلية يمكن أن تصبح عالمية في ثوان^(٣)؛ وبالتالي أتاح الإنترنت الفرصة للمنظمة لكي تدير قضاياها وأزماتها ولتستجيب كذلك لهذه القضايا والأزمات.

(١) أحمد فاروق رضوان (٢٠١٠) ، إدارة اتصالات الأزمة من خلال الموقع الإلكتروني للمنظمة ، دراسة على أزمة استدعاء السيارات لشركة تويوتا خلال عام ٢٠١٠ ، مؤتمر الإعلام وإدارة الأزمات .

(2) M. E. Naudéa Annelie & D. Froneman Johannes & A. Atwood Roy (2004) , The Use of the Internet by Ten South African Non- governmental organizations—a public relations perspective , **Public Relations Review**, Vol .30, p.87.

(3) Alfonso Gonza'lez-Herrero , Suzanne Smith (2008) , Crisis Communications Management on the Web: How Internet-Based Technologies are Changing the Way Public Relations Professionals Handle Business Crises , **Journal of Contingencies and Crisis Management**, Vol. 16, N0.3., p 144.

أولاً: قضية الدراسة :

تعتبر المواقع الإلكترونية للمنظمات فرصة وتحدياً كبيراً أيضاً أمام ممارسي العلاقات العامة ؛ إذ يدخل ضمن مسؤولياتهم كيفية استخدام المنظمة لمثل هذه المواقع لخدمة عملائها وغيرهم من مجموعات المصالح التي تتفاعل معها المنظمة ، وكيفية بناء حوار جيد مع الجماهير المختلفة .

وقد تزايد اتجاه ممارسي العلاقات العامة على مدار العقدین السابقین نحو استخدام العلاقات العامة الإلكترونية ، ويظهر ذلك من خلال تصميم موقع للشركة على الإنترنت ، و إنشاء مدونات لها ومتابعتها باستمرار ، والمشاركة في عمل استطلاع للآراء عبر الإنترنت ، وأيضاً إنشاء بريد إلكتروني للشركة وإصدار نشرات إخبارية إلكترونية ، بالإضافة إلى استخدام وسائل التواصل الاجتماعي للتفاعل مع الجماهير .

في هذا الإطار ، وفي ضوء ما تواجهه المنظمات من أزمات تتبلور قضية الدراسة في " رصد وتحليل وتقويم الكيفية التي يتم من خلالها توظيف التكنولوجيا الحديثة والوسائل التفاعلية المتاحة على شبكة الإنترنت في إدارة المنظمة لعمليات الاتصال أثناء وبعد الأزمات التي تواجهها ، وذلك بالتطبيق على الأدوات الإلكترونية والوسائل التفاعلية التي استخدمتها وزارتي الدفاع والداخلية في إدارتها لاتصالات الأزمة في مواجهة أزمة الإرهاب خلال الفترة من ٢٠١٥/٦/٣٠ إلى ٢٠١٥/١٢/٣٠ " .

ثانياً: أهمية الدراسة :

تكمن أهمية الدراسة في النقاط الآتية :

الأهمية النظرية:

- تبحث الدراسة في توظيف التكنولوجيا الحديثة في إدارة الأزمات ، والذي يعد من المجالات التي لم يتم تناولها على نطاق واسع في الدراسات العربية ؛ لذا تمثل هذه الدراسة اختباراً لنتائج الدراسات السابقة في المجال ومساهمة في إثراء بحوث إدارة الأزمات وتكنولوجيا الاتصال .
- الأهمية التطبيقية:

- تركز الدراسة على رصد عملية توظيف الموقع الإلكتروني للمنظمة وغيره من الأدوات التفاعلية في إدارة الأزمة ، وهي إحدى الوسائل الحديثة التي تستخدمها العلاقات العامة للتواصل ، والتفاعل مع الجمهور ، كما تهتم الدراسة بتعرف الاستراتيجيات الاتصالية المختلفة التي تطبقها المنظمات في إدارة الأزمات ، مما يمثل قيمة مضافة للممارسة المهنية في مجال العلاقات العامة وإدارة الأزمات .

أهمية اختيار مجتمع الدراسة ونوع الأزمة:

- تطبق الدراسة على وزارتي الدفاع والداخلية باعتبارهما الجهات الرسمية المسؤولة عن مواجهة أزمة الإرهاب ونظراً لأهمية طبيعة عمل الوزارتين وأهمية الأزمة تتبع أهمية الدراسة الحالية وخاصة في ظل الأحداث الإرهابية المتعددة التي شغلت الرأي العام المحلي والعالمي خلال فترة تطبيق الدراسة .

ثالثاً: أهداف الدراسة :

انطلاقاً من قضية الدراسة وأهميتها تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف الآتية :

١. رصد الإجراءات التي قامت بها وزارتا الدفاع والداخلية في الاستعداد التنظيمي للآزمات الإرهابية من حيث فريق العمل وخطة اتصالات الأزمة .
٢. الكشف عن الاستراتيجيات والأساليب الاتصالية التي تستخدمها الوزارتان محل الدراسة في إدارة الآزمات من خلال موقعها الإلكتروني والوسائل التفاعلية الأخرى .
٣. تقييم درجة تفاعلية الوزارتان محل الدراسة مع فئات الجماهير الأساسية ، من خلال الأساليب المختلفة للاتصالات الإلكترونية في إدارتها للآزمات .
٤. معرفة الأهمية النسبية للأساليب الاتصالية الإلكترونية المستخدمة في إدارة الأزمة من قبل القائمين بالاتصال في الوزارتين محل الدراسة .
٥. التعرف على مدى استفادة الوزارتان محل الدراسة من إمكانيات تكنولوجيا الاتصال التفاعلي ، وتحديد أكثر الوسائل التفاعلية استخداماً في اتصالات الأزمة .
٦. تحديد المميزات الاتصالية التي تميز وسائل الاتصال التفاعلي الخاصة الوزارتان محل الدراسة عن غيرها من الوسائل التقليدية .
٧. التعرف على مدى دمج وسائل الاتصال التفاعلي ضمن سياسيات وأساليب إدارة الآزمات في الوزارتين محل الدراسة .
٨. التعرف على مدى تحقق الشفافية ودقة المعلومات التي تنشرها الوزارتان محل الدراسة من خلال وسائل الاتصال التفاعلي .

رابعاً : استعراض التراث العلمي فى موضوع الدراسة :

كشف مسح التراث العلمي عن اهتمام بعض الدراسات بالتعرف على استراتيجيات اتصالات الأزمة بصفة عامة كما تناولت مجموعة من الدراسات استخدام المنظمات للإنترنت ووسائل الاتصال الجديدة فى إدارة الأزمة بوجه خاص إذ بدأ الاهتمام بدراسة استخدامات الإنترنت فى مجال العلاقات العامة منذ بداية الألفية الثالثة وركزت أغلب الدراسات التى أجريت فى هذا الوقت على تبنى ممارسى العلاقات العامة لتكنولوجيا الاتصال وكيفية الاستفادة منها ثم تطور الاهتمام البحثى بالموضوع ليشمل استخدام الإنترنت والمواقع الإلكترونية فى مجال إدارة الأزمات وبداية من عام ٢٠٠٤ بدأ الاهتمام بالطبيعة التفاعلية للإنترنت وعلاقتها بسهولة إقامة الحوار مع جماهير المنظمة ومع حلول عام ٢٠٠٧ كان التركيز البحثى على مواقع التواصل الاجتماعى ودورها فى اتصالات المنظمة بوجه عام وإدارة اتصالات الأزمات بوجه خاص .

وقد تم التوصل إلى ثلاثة اتجاهات علمية تبناها الباحثون فى موضوع الدراسة وهى :

(١) الاتجاه الذى تناول إدارة الأزمة بشكل عام .

(٢) الاتجاه الذى تناول استخدام الوسائل الإلكترونية والتفاعلية عبر الإنترنت فى ممارسات العلاقات العامة .

(٣) الاتجاه الذى تناول إدارة اتصالات الأزمة من خلال الوسائل الإلكترونية التفاعلية .

أولاً : الاتجاه الذى تناول إدارة الأزمة بشكل عام :

وتعرض الباحثة فيما يأتى نماذج لهذه الدراسات وفق قضايا الاهتمام التى انطلقت منها:

(١) دراسات تناولت التعرف على مدى استعداد المنظمة لمواجهة الأزمات قبل حدوثها :

تناولت دراسة كل من (R. Cloudmana, K. Hallahan 2006^(١)) ودراسة (J. Lee, J.

H.Woeste, R. L.Heath 2007^(٢))

مدى استعداد المنظمة لإدارة الأزمات ، واتفقت الدراستان فى استخدام منهج المسح ، وذلك من خلال تطبيق استقصاء على ممارسى العلاقات العامة ، وتوصلت نتائج الدراستين إلى وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين حجم المنظمة والمشاركة فى أنشطة الاستعداد للأزمة وأن المنظمات الأكثر تميزاً هى الأكثر عرضة للانخراط فى مستويات أعلى من الاستعدادات للأزمات، مثل وجود خطة وفريق وتقديم برامج تدريبية .

كما أن التزام المنظمة بإدارة اتصالات ممتازة ومشاركتها فى الأعمال التحضيرية للأزمات أمران يعتمدان على بعضهما بعض ، كما يسهم تدريب فريق إدارة الأزمات بشكل إيجابى فى إدارة الاتصالات على أفضل نحو

.Best Communications

(1) Cloudmana Reghan &Hallahan Kirk (2006), Crisis Communications Preparedness Among U.S. Organizations: Activities and Assessments by Public Relations Practitioners , **Public Relations Review**, Vol.32, pp. 367–376.

(2) Lee Jaesub & H. Woeste Jennifer & L. Heath Robert (2007) , Getting Ready for Crises: Strategic Excellence, **Public Relations Review**, Vol.33, pp.334–336.

(٢) دراسات تناولت إدارة اتصالات الأزمة :

تناولت دراسة (Robert R. Ulmer 2001)^(١) تأثير اتصالات ما قبل الأزمة على اتصالات المنظمة في مرحلة ما بعد الأزمة ، وذلك بإجراء دراسة حالة على شركة Malden Mills التي تعرض مصنع النسيج الخاص بها للحريق عام ٢٠٠٠ لرصد الإجراءات والاتصالات التي اعتمدت عليها الشركة قبل وقوع الأزمة ، وأظهرت النتائج استخدام المنظمة لاتصالات فعالة في مرحلة ما قبل الأزمة مما جعل المنظمة تحظى بالاهتمام الإيجابي من وسائل الإعلام ومجموعات المصالح بالإضافة إلى استخدام قنوات الاتصال الفعالة مع مجموعات المختلفة كما ركزت المنظمة على استخدام استراتيجية الاعتذار في مرحلة ما بعد الأزمة كما أوضحت النتائج قدرة المنظمة محل الدراسة على التأكيد على مسئولية المنظمة نحو اتباع الأسلوب الصحيح في ظل القيود التي تفرضها الأزمة التنظيمية وأهمية إنشاء قنوات اتصال قوية ومواقف إيجابية مع مجموعات المصالح بشكل جيد قبل اندلاع الأزمات .

وأشارت دراسة (A. Hall Gallagher, M. Fontenot, K. Boyle 2007)^(٢) التي تبحث في وضع إطار لاستراتيجيات اتصالات الأزمة قبل إعصاري كاترينا وريتا وفي أثنائهما وبعدهما باستخدام منهج دراسة الحالة من خلال تحليل مضمون التقارير الإخبارية ، إلى أن الجهات الحكومية لم تعترف بمسئوليتها نحو الأزمة بالإضافة إلى عدم الاعتراف بالخطأ ، كما نأت بنفسها عن الانتقادات وحاولت حشد الدعم الشعبي وهو ما يعد قصوراً إذ يتم التعامل مع اتصالات الأزمة بأكبر قدر من الفاعلية عندما تعترف المنظمة وتحمل المسؤولية عن دورها في الأزمة .

كما أشارت (Anne H. Reilly, 2008)^(٣) إلى كيفية توظيف تنمية الموارد البشرية (HRD) بكفاءة مما يسهل القيام باتصالات الأزمة ، واستخدمت الدراسة المنهج المقارن وتوصلت النتائج إلى أن تدريب الموارد البشرية على التعامل مع وسائل الإعلام والتخطيط المسبق للأزمات المحتملة ساهم في إدارة اتصالات الأزمات بكفاءة كما أكدت النتائج دور تنمية الموارد البشرية في التعامل مع الأزمات ، كما قدمت الآثار الإيجابية المترتبة على ممارسة تنمية الموارد البشرية في إدارة اتصالات الأزمة .

(1) R. Ulmer Robert (2001), Effective Crisis Management through Established Stakeholder Relationships: Malden Mills as a Case Study, **Management Communication Quarterly**, Vol.14, No. 4, pp.,590-615.

(2) Hall Gallagher Amanda & Fontenot Maria & Boyle Kris (2007) , Communicating During Times of Crises: An Analysis of Newsreleases from the Federal Government Before, During, and After Hurricanes Katrina and Rita, **Public Relations Review**, Vol. 33, pp. 217-219.

(3) H. Reilly Anne (2008), The Role of Human Resource Development Competencies in Facilitating Effective Crisis Communication, **Advances in Developing Human Resources**, Vol. 10, No. 3 , pp. 331-351 .