"تقييم كفاءة مخرجات عمليتي إدارة أزمات وعلاقات المنظمات بجماهيرها الخارجية – دراسة حالات"

مي محمود عبد اللطيف
علاقات عامة وإعلان

المشرفون: أ.د. راسم الجمال ، د. كريمان محمد فريد

ملخص الرسالة:

تُعتبر "إدارة علاقة المنظمة بجماهيرها الأساسية» من الإتجاهات البحثية الهامة فى مجال العلاقات العامة منذ ثمانينيات القرن العشرين، كونها أساس بناء وتطـوير الروابط بين المنظمة وجماهيرها الأساسية - داخل وخارج المنظمة-، والعمل على الحفاظ عليها ورعايتها، بهدف تعظيم المزايا الاقتصادية والإجتماعية لكل من المنظمة والجمهور.

ومن أهم التحديات في مجال إدارة العلاقات المؤسسية هو كفاءة إدارة علاقات المنظمات بجماهيرها المتعددة أثناء الأزمات، وترجع صعوبة هذا المجال إلى ما تحدثه الأزمات من تأثيرات سلبية على المنظمة أثناء الأزمة أو بعد الأزمة، وخاصة التأثيرات السلبية على علاقاتها بجماهيرها المختلفة، حيث أن ما تقوم به المنظمات من جهود اتصالية وإدارية متعددة لإدارة علاقاتها بجماهيرها الأساسية، يتأثر بقوة في أوقات الأزمات، وخاصة فيما يتعلق بمستوى الثقة في المنظمة ، **وقد أدي ذلك إلى ظهور مفهوم علمي جديد وهو "المشاركة الإستراتيجية للجماهير في إدارة الأزمة"**Strategic public engagement for crisis management، وهو التوجه الذي يُقدم معيار لإدارة الأزمات يقوم على الحفاظ على العلاقات الجيدة مع جماهير المنظمة، ويتطلب التحديد الدقيق لجماهير المنظمة قبل حدوث الأزمة، بما يُمكن من إختيار قنوات اتصالية متناسبة مع الموقف.

وتعتبر العلاقة بين جهود إدارة الأزمات وجهود إدارة العلاقات علاقة تبادلية، حيث أن بناء العلاقات واعادة إنغماس مجموعات المصالح في أنشطة وأعمال المنظمات تعتبر عاملا هاما في تشكيل الرسائل الاتصالية للمنظمات أثناء الأزمات.

ومن هنا تسعى الدراسة إلى تقييم درجة كفاءة إدارة علاقات المنظمات بجماهيرها المتعددة في أوقات الأزمات، وذلك من خلال إختبار النموذج العلمي للدراسة الذي يوضح "العلاقة بين عملية إدارة العلاقات المؤسسية أثناء الأزمات وسمعة المنظمة"، والذي يقيس مدى تأثير طبيعة الإستراتيجيات الاتصالية لإدارة العلاقة على اتجاهات وعواطف الجمهور نحو المنظمة، ومدركاتهم حول العناصر المكونة لسمعتها، إلى جانب التعرف على كفاءة الإستراتيجيات الاتصالية للإستجابة للأزمات،ودورها في الحفاظ على إيجابية العلاقات مع الجماهير الخارجية للمنظمات.

تنتمي هذه الدراسة إلى **الدراسات الوصفية،** و**اعتمدت على منهجيين أساسيين وهما** دراسة الحالة ومنهج المسح.

وتم اختيار **عينة عمدية** من منظمتين مصريتين وهما **الجامعة الأمريكية بالقاهرة، والشركة القابضة مصر للطيران.**

وقد إعتمدت الدراسة على منهجية "دراسة الحالات غير المتناظرة "، مما لا يجوز معه مقارنة نتائج الحالتين المدروستين لإختلاف نمط ملكية، وطبيعة نشاط كلا المنظمتين، وتباين مصدر نشوء ونوعية الأزمة المدروسة، وما يترتب علي ذلك من حتمية إتباع سياسات مختلفة للتعامل معها إدارياً واتصالياً، لذا فقد لجأت الباحثة لتحليل نتائج حألتى المنظمتين الخاضعتين للدراسة وفقاً لممارسات كل حالة على حدة، وذلك بمقارنتهما بالنموذج المعياري للدراسة، وقد أثبتت النتائج ثبوت صحة العلاقة بين المتغيرات الأساسية للنموذج في كلتا الحالتين على الرغم من عدم تناظرهما.

فى نفس السياق .. كشفت نتائج دراسة الحالتين عن وجود متغيرات تمثل قواسم مشتركة سواء فى جوانب القصور أو القوة فى ممارسات المنظمتين محل الدراسة، وهو ما وجه الباحثة لأهمية تلك المتغيرات – سواء المتعلقة بالجمهور أو بالمنظمة – فى إدارة العلاقات بين المنظمة والجمهور أثناء الأزمات، ويمكن إجمال تلك المتغيرات البحثية فيما يلى :

المتغيرات المؤسسية :

- **تعاظم أهمية متغير "طبيعة نشاط المنظمة"** كمتغير رئيسى يؤثر على إدارة علاقات المنظمة بجماهيرها، حيث ثبت أن العلاقة بين المتغيرين الأساسيين في النموذج المعياري وهما "إدارة العلاقات "، و" إدارة الأزمات" تختلف كليا باختلاف طبيعة نشاط المنظمة (صناعية أو خدمية، ربحية أو غير ربحية)، وحتى بين المنظمات الخدمية بعضها البعض ، حيث أن بعض الإستراتيجيات الإتصالية لإدارة علاقات المنظمات بجماهيرها سواء فى الأوقات العادية، أو أثناء الأزمات لا تصلح للتطبيق في بعض المنظمات، ويأتي في مقدمة تلك الإستراتيجيات إستراتيجية المهام المشتركة، والتي تتطلب قيام الجمهور بمهام محددة لإنجاز أهداف الشركة، واشتراكهم فى إقتراح سياسات وممارسات تنفيذية أفضل للمنظمة، إدارياً.

- **أهمية متغير نمط ملكية المنظمة كمتغير رئيسى** يؤثر على إدارة علاقات المنظمة بجماهيرها ، حيث ثبت أن العلاقة بين المتغيرين الأساسيين في النموذج المعياري وهما "إدارة العلاقات "، و" إدارة الأزمات" تختلف كليا باختلاف نمط ملكية المنظمة (عامة –خاصة)، حيث تختلف **درجة تمكين جهاز العلاقات العامة بإختلاف نمط ملكية المنظمة.**

- **أهمية "الثقافة التنظيمية " كمتغير رئيسى** يؤثر على إدارة الأزمات تحديدا، ويختلف كلية بإختلاف جنسية وقيادة المنظمة (مصرية –أجنبية) ، نتيجة إختلاف الثقافة التنظيمية بين المنظمات الأجنبية عن المصرية سواء فى درجة الإلتزام بالإدارة المبادرة بدلا من الإدارة برد الفعل، أو فى دعم الإتصالات المتناسقة بين المنظمة وبين وسائل الإعلام، وبينها وبين الجماهير أثناء الأزمات.

- **أهمية "شرعية سياسات المنظمة "كمتغير وسيط** يؤثر في كل من برامج إدارة علاقات المنظمة، وبرامج إدارة الأزمات، حيث أثبتت نتائج الدراسة أن شرعية سياسات وأعمال المنظمة على مدار وجودها، وفي أوقات الأزمات تؤثر بقوة على ما يصدره الجمهورمن أحكام على مسئولية المنظمة عن الأزمة، وكذلك عن تقييمه لمستوى كفاءة معالجتها لموقف الأزمة ذاته.

المتغيرات الإتصالية :

- **أهمية متغير مبادرات المسئولية الإجتماعية للمنظمة كمتغير مستقل له تأثيرات مباشرة على ما تعرضت له الصورة الذهنية للمنظمة من أضرار – أثناء وبعد الأزمة – ،** كونها تمثل أفعالا وتكنيكات داعمة لإتصالات إدارة الأزمة.

- **الأهمية الشديدة لمتغير "مدة الفترة الزمنية لإدارة العلاقات بين المنظمة والجماهيرها" كمتغير وسيط في تكوين مدركاتهم حول الأزمات،** حيث تبين من الدراسة الحالية أن طول فترة علاقة الجمهور بالمنظمة ،وكثافة التفاعل النشط بينهما في المواقف المختلفة، سواء من خلال الاتصالات الشخصية أو غير المباشرة ، له تأثير إيجابي قوى على تقبل الجمهور لإدارة المنظمة لموقف الأزمة.

- **أهمية متغير مستوى كفاءة "إدارة العلاقات الإعلامية" سواء فى الأوقات العادية ، أو أثناء الأزمات، كمتغير وسيط ،** ولذلك يجب وضع خطط إتصالية تضمن تواتر الإتصالات، وتدفق المعلومات عبر خطوط إتصال محددة أوقات الأزمات.