



كلية الإعلام
المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال

الاستعداد المبكر للأزمات للعاملين في الاتصال المؤسسي في قطاع الحج والعمرة

د. إيمان أحمد مرسي	أ. هالة منصور فاسي	أ. هدى شداد المالكي	أ. سميرة حمد غوير
الأستاذ المشارك بقسم العلاقات العامة، كلية الاتصال والإعلام، جامعة الملك عبد العزیز، المملكة العربية السعودية	ماجستير العلاقات العامة بكلية الاتصال والإعلام جامعة الملك عبد العزيز	ماجستير العلاقات العامة بكلية الاتصال والإعلام جامعة الملك عبد العزيز	ماجستير العلاقات العامة بكلية الاتصال والإعلام جامعة الملك عبد العزيز

الملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على مرحلة الاستعداد المبكر للأزمات التي تواجه العاملين في الاتصال المؤسسي داخل قطاع الحج والعمرة: دراسة تطبيقية لآراء عينة من العاملين في قطاع الحج والعمرة بمكة المكرمة، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة مكونة من (100) مفردة من العاملين بقطاع الحج والعمرة، وخلصت نتائج الدراسة إلى أن دور أنشطة الاتصال المؤسسي في تعزيز الصورة الذهنية لأداء مناسك الحج والعمرة في الوزارة، ودور الاتصال المؤسسي الفعال في الاستعداد المبكر للأزمات للعاملين في قطاع الحج والعمرة جاء مرتفعاً جداً بشكل عام، وأهمية الاتصال المؤسسي جاء مرتفعاً جداً مما يشير إلى أهمية بناء قدرات الاتصال المؤسسي في قطاع الحج والعمرة لإدارة الأزمات بشكل فعال، وضرورة تطوير استراتيجيات اتصالية متقدمة لتحقيق أهداف القطاع. كما تشير النتائج إلى أن التحديات التي تواجه الاتصال المؤسسي في هذا القطاع تستدعي اتخاذ إجراءات وتدابير لتعزيز الاستعداد والتأهب لمواجهة الأزمات بشكل فعال. وأوصت الدراسة بتعزيز برامج التدريب والتطوير للعاملين في مجال الاتصال المؤسسي، وتعزيز التأهب والاستعداد للأزمات، من خلال إنشاء خطط طوارئ وتدابير احترازية للتعامل مع سيناريوهات مختلفة، وتشجيع تبادل المعرفة والخبرات في مجال إدارة الأزمات مع الجهات ذات الصلة.

الكلمات المفتاحية: الاستعداد المبكر للأزمات، الاتصال المؤسسي، قطاع الحج والعمرة.

المقدمة:

تهتم المملكة العربية السعودية منذ عهد الملك عبد العزيز آل سعود ومن بعده أبنائه الذين تولوا الحكم من بعده، حتى عهد خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بالحرمين الشريفين، وتتمثل هذه العناية والاهتمام في تنظيم وتطوير الحرمين الشريفين في مكة المكرمة والمدينة المنورة، على مستوى المعتمرين والحجاج، لتأكيد الشرف الذي تحصل عليه بحماية وخدمة المقدسات الإسلامية (المالك، 2022).

وأكد القصبي وعابد (2018) على ضرورة متابعة ومواكبة وزارة الحج والعمرة في المملكة العربية السعودية عجلة التطورات والتغيرات التقنية، وتحسين الأداء وتقديم الخدمات للحجاج والمعتمرين بكفاءة وفعالية عالية، وهذه التطورات أثرت بشكل كبير على التوقعات المرتبطة بقدرات الموظفين والعاملين في قطاع الحج والعمرة، حيث يتوقع الحجاج والمعتمرين أداء متميز من قبل العاملين بقطاع الحج والعمرة.

والتخطيط السليم لمواجهة الأزمات ضرورة تفرضها معرفتنا المسبقة بآثار الكوارث المدمرة على المجتمع بمختلف مكوناته، والأضرار الاقتصادية والاجتماعية والصحية بشكل عام ويمتد التخطيط لمواجهة الأزمات إلى ما قبل حدوثها حيث يمكن بالتخطيط الجيد تلافي آثار الأزمات والتقليل من خسائرها البشرية والمادية، كما يمتد ليشمل مرحلة ما بعد الأزمة حتى يمكن إعادة الوضع الطبيعي للمؤسسات المجتمع (بشير وآخرون، 2022).

وتعد مرحلة الاستعداد المبكر للأزمات من أهم المراحل في عملية إدارة الأزمة ومواجهتها، نظراً لأهميتها في الحد من آثار الأزمات والكوارث أثناء حدوثها أو من خلال التنبؤ ورسم سيناريوهات لأزمات متوقعة وتخضير خطط استباقية لمواجهتها، كما تساعد إجراءات الاستعداد المبكر على التعامل مع الأزمة بفعالية وكفاءة. وعلى هذا الأساس، اهتمت هذه الدراسة بالتعرف على الاستعداد المبكر للأزمات للعاملين في الاتصال المؤسسي في قطاع الحج والعمرة.

أهمية البحث:

تكمن أهمية في التعرف على إجراءات الاستعداد المبكر للأزمة ودور ذلك في إدارة ومواجهة الأزمة، حيث يمكن الاستفادة من نتائج هذه الدراسة من قبل العاملين في قطاع الحج والعمرة، كما تفيد هذه الدراسة الباحثين والمهتمين بال مجال الحج والعمرة في إعداد المزيد من الدراسات التي تتناول الحديث عن الأزمات التي تواجه قطاع الحج والعمرة.

كما تتضح أهمية الدراسة في الوقاية والمحافظة على الأرواح والممتلكات للحجاج والمعتمرين في المملكة العربية السعودية، وهذا يُعد الهدف الرئيسي لوزارة الحج والعمرة، ومن ثم إمكانية الاستفادة من نتائج البحث لتعزيز مستوى الوقاية والسلامة من مخاطر وأخطار الأزمات والتي تنعكس إيجاباً على الحجاج والمعتمرين.

أهداف البحث:

يهدف البحث التعرف على أهم خطوات الاستعداد المبكر للأزمات التي تواجه العاملين في الاتصال المؤسسي داخل قطاع الحج والعمرة. ويتفرع من الهدف الرئيسي بعض الأهداف الفرعية التالية:

- 1 - التعرف على أبرز الأزمات التي تواجه العاملين في قطاع الحج والعمرة.
- 2 - اكتشاف أهم الاستراتيجيات المتبعة للاستعداد المبكر للأزمة لدى العاملين بقطاع الحج والعمرة.
- 3 - رصد أهم المعوقات التي يمكن أن تواجه إدارة الأزمات في قطاع الحج والعمرة.
- 4 - الكشف عن الدور الذي تقوم به إدارة الأزمات لتحقيق أهداف قطاع الحج والعمرة.
- 5 - تصور مقترح لتطوير قدرات العاملين في القطاع على مواجهة الأزمات، وزيادة وعيهم بخطورتها.

مشكلة البحث:

يواجه قطاع الحج والعمرة العديد من التحديات والأزمات، والتي تمثل نقطة حاسمة وحرجة في كيان هذا القطاع، حيث تختلط أسباب هذه الأزمات بنتائجها وهذا ما يمكن أن يؤثر على قدرة العاملين ويفقدتهم إمكانية التعامل مع هذه الأزمات واتخاذ القرارات المناسبة لمواجهتها والخروج منها بأقل الأضرار، ونتيجة لما سبق ظهرت الحاجة إلى إيجاد الحلول المناسبة لمواجهة هذه الأزمات والتحديات، ونظراً لعدم إمكانية التنبؤ بحدوث الأزمات والكوارث في بعض الحالات، وجب أن تكون الجهات المعنية مستعدة للتعامل معها، وقادرة على احتواء ما ينتج عنها، ولديها المرونة الكافية لتسيير أعمالها، والقدرة على اتخاذ قرارات في غضون فترة زمنية قصيرة. ومن هذا المنطلق تتمثل مشكلة الدراسة في التعرف على إجراءات وعمليات الاستعداد المبكر للأزمات ودور ذلك في مواجهة الفاعلة للأزمات أثناء حدوثها، وذلك من خلال إجراء دراسة ميدانية على عينة من العاملين بمجال الاتصال المؤسسي بقطاع الحج والعمرة. منطلقين من السؤال الرئيسي التالي:

- ما هي إجراءات الاستعداد المبكر في إدارة الأزمات التي تواجه العاملين في الاتصال المؤسسي لدى قطاع الحج والعمرة؟

ويتفرع منها الأسئلة التالية:

- 1 - ما هي أبرز الأزمات التي تواجه العاملين في الاتصال المؤسسي بقطاع الحج والعمرة؟
- 2 - فيما تتمثل أهم استراتيجيات الاستعداد المبكر للأزمة التي تتبعها إدارة الأزمات بقطاع الحج والعمرة؟
- 3 - ما هو الدور الذي تقوم به إدارة الأزمات لتحقيق أهداف قطاع الحج والعمرة؟
- 4 - ما هي أهم المعوقات التي تواجه إدارة الأزمات في قطاع الحج والعمرة؟
- 5 - ما هي المقترحات لتطوير قدرات العاملين في قطاع الحج والعمرة على مواجهة الأزمات، وزيادة وعيهم بمدى خطورة هذه الأزمات؟

منهج البحث:

اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي كونه الأقرب والمناسب لتطبيق هذا البحث، والذي يهتم بدراسة المشكلات المتعلقة بالمجالات الإنسانية والاجتماعية، فقد قامت الباحثات بجمع معلومات دقيقة عن ظاهرة معينة موضوع البحث، ويقوم بوصف تلك الظاهرة وتفسيرها تفسيرًا دقيقًا بدلالة الحقائق المتوفرة، حيث قامت الباحثات بتجميع بيانات عن الاستعداد المبكر للعاملين في الاتصال المؤسسي في قطاع الحج والعمرة، وتم وضع أسئلة محددة وصياغتها في شكل استبانة وتم توزيعه على أفراد العينة ومن ثم وصف هذه البيانات وتحليلها.

مجتمع البحث:

الخطوة الأولى في البحوث هو تعريف مجتمع البحث (Population) المستهدف بالدراسة، ومجتمع البحث هو بمثابة وحدات محددة من العناصر الموجودة في المجتمع تستهدف فهم الباحثات بالدراسة، ويتكون مجتمع البحث من جميع العاملين في قطاع الحج والعمرة بوزارة الحج والعمرة بالمملكة العربية السعودية.

عينة البحث:

العينة هي وحدات جزئية من المجتمع يتم اختيارها وفقًا لأسس وقواعد إحصائية محددة، واقتصرت الدراسة الحالية على عينة قصدية من العاملين والعاملات في وزارة الحج والعمرة ممن أبدوا تعاونهم معنا لتعبئة الاستبيان، والمقدر عددهم ب 100 مفردة، ذلك من خلال الاستناد على استمارة إلكترونية عن طريق موقع (google drive)، ومن ثم

إرسال الرابط الإلكتروني للعينة المستهدفة عن طريق تطبيقات الهاتف الجوال والايمل وبعض مواقع التواصل الاجتماعي.

أداة البحث:

تم تصميم استبانة كأداة رئيسية لجمع بيانات الدراسة من أفراد العينة، وذلك لأنها تُعد من أهم أدوات البحث العلمي والأكثر انتشاراً واستخداماً في مجالات العلوم المختلفة، فهي أكثر فاعلية من حيث توفير الوقت وتقليل التكلفة، وإمكانية جمع البيانات عن أكبر عدد من الأفراد مقارنة بالوسائل الأخرى، كما أنها تسهل الإجابة على بعض الأسئلة التي تحتاج إلى وقت من قبل المبحوث، وقد قامت الباحثة بالاطلاع على الأدب النظري والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث ومن ثم قمنا بإعداد قائمة الاستبانة لهذا البحث، ومن أجل تحقيق أهداف البحث تم اعتماد الاستبانة بوصفها أداة للدراسة وتنقسم إلى جزئين رئيسيين كما هو موضح في الملحق رقم (1) على النحو التالي:

• الجزء الأول:

ويشتمل على البيانات الأولية لعينة البحث وتشمل الخصائص الديموغرافية والوظيفية للعينة (الجنس - العمر - المؤهل العلمي - سنوات الخبرة).

• الجزء الثاني:

ويشتمل على البيانات الخاصة بالاستعداد المبكر للأزمات للعاملين في الاتصال المؤسسي في قطاع الحج والعمره. وتشمل خمسة محاور على النحو التالي:

- **المحور الأول: المعرفة بأهمية الاتصال المؤسسي الفعال في إدارة الأزمات:** واشتمل البُعد على (١١) عبارات.

- **المحور الثاني: دور أنشطة الاتصال المؤسسي الفعال في إدارة الأزمات في قطاع الحج والعمره:** واشتمل البُعد على (9) عبارات.

- **المحور الثالث: الاستعداد المبكر للأزمات للعاملين بقطاع الحج والعمره:** واشتمل البُعد على (15) عبارات.

- **المحور الرابع: المعوقات التي يمكن أن تواجه إدارة الأزمات في قطاع الحج والعمره:** واشتمل البُعد على (7) عبارات.

- **المحور الخامس: المقترحات لتطوير قدرات العاملين في قطاع الحج والعمره على مواجهة الأزمات:** واشتمل البُعد على (8) عبارات.

وبعد ذلك تم تدريج الاستجابات للعبارات: تم تدريج الاستجابات عليها باستخدام مقياس ليكرت الخماسي على النحو الآتي: (موافق بشدة - موافق - محايد - غير موافق - غير موافق بشدة) تأخذ الدرجات (5 - 4 - 3 - 2 - 1) على التوالي.

أسلوب جمع البيانات:

يعتمد البحث في جمع البيانات اللازمة لهذا البحث على نوعين من البيانات هما: البيانات الأولية والبيانات الثانوية.

- **البيانات الأولية:** من خلال تصميم استبانة للآراء على عينة من العاملين في قطاع الحج والعمرة كعينة لاستطلاع عن آرائهم حول الاستعداد المبكر للأزمات للعاملين في الاتصال المؤسسي في قطاع الحج والعمرة.

- **البيانات الثانوية:** لتحديد الإطار النظري للبحث واستعراض الدراسات السابقة من خلال الاعتماد على الكتب والمجلات المنشورة والرسائل والأطروحات ومواقع الانترنت.

الأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث:

بعد جمع البيانات من أفراد العينة تم ترميز الاستبانات وإدخالها في الحاسب الآلي باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS V. 26) لأنه الأنسب في تحليل بيانات الدراسة تحليلاً علمياً يحقق أهداف وأسئلة البحث، وذلك للحصول على التكرارات والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية وبقية الاختبارات الإحصائية المناسبة للإجابة على أسئلة البحث ووصف عينة البحث. وتم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي التحليلي، لوصف متغيرات البحث وتحليل البيانات الأولية للبحث واستخرجت النتائج من خلال الحاسوب باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS V. 26)

حدود البحث:

- **الحدود المكانية:** طبقت هذه الدراسة في منطقة مكة المكرمة بالملكة العربية السعودية.
- **الحدود الزمنية:** طبقت هذه الدراسة خلال الفصل الثاني من العام الدراسي (1445هـ - 2024م). (فبراير- مارس- أبريل 2024)
- **الحدود الموضوعية:** الاستعداد المبكر للأزمات للعاملين في الاتصال المؤسسي في قطاع الحج والعمرة.

مفاهيم الدراسة:

أولاً: إدارة الأزمات

1 - المفهوم النظري: هي إدارة أحداث مفاجئة ومتفاقمة والتعامل معها وتصنيفها ومواجهة آثارها ونتائجها، وهي إدارة تقوم على الدراسة والبحث، والمعرفة والتجارب المستفادة والتخطيط واستخدام المعلومات والبيانات كأساس للقرار السليم (الفهي وزويد، 2023، ص2).

2- التعريف الاجرائي هي إجراءات وخطوات التنظيم والاستعداد والتخطيط التي تقوم بها إدارة الأزمات في قطاع الحج والعمرة، لمواجهة الأزمات والحوادث التي ممكن أن تحدث أثناء الحج والعمرة للحفاظ على أمن وسلامة الحجاج والمعتمرين.

ثانيا:الاتصال المؤسسي

1- المفهوم النظري: هي العملية التي يتم فيها تأسيس وبناء المعاني والعلاقات عن طريق تبادل وتصميم الرسائل بين الموظفين داخل المؤسسات (محمد، 2021، ص86).

2- المفهوم الاجرائي: هي الجهود والاستراتيجيات الذي يتبعها قطاع الحج والعمرة لتعزيز وبناء العلاقات بين الجهات المختلفة لهذا القطاع.

ثالثا: قطاع الحج والعمرة

1- المفهوم النظري: هو القطاع الذي يهتم بإدارة وتنظيم رحلات الحج والعمرة لجميع المسلمين الراغبين في أداء فريضة الحج والعمرة، ويحتوي هذا القطاع على العديد من الخدمات والأنشطة التي يتم تقديمها للحجاج والمعتمرين منذ بداية رحلتهم وحتى عودتهم بسلام.

2- المفهوم الاجرائي: يقصد في هذه الدراسة بقطاع الحج والعمرة العاملين بوزارة الحج والعمرة بالملكة العربية السعودية.

الإطار النظري للدراسة:

- أولا: إدارة الأزمات

- هناك العديد من التعريفات الخاصة بإدارة الأزمات، سوف نذكر أهمها فيما يلي:
- هي أحد الوظائف التي تهتم بتقليل حجم الأضرار التي تكون ناتجة عن الأزمات وعن أسبابها، سواء في الصورة الذهنية الخاصة بها عند الجماهير (بشير وآخرون، 2022، ص13).
 - كما يمكن تعريفها على أنها السلسلة التي تكون متكررة في صناعة البدائل وجمع المعلومات والقيام باتخاذ القرارات ومتابعتها في شكل تكتيك إداري الذي يقوم بمعالجة الأخطار الغير محسوسة والتي تكون مفاجئة(بوارس وبلخير، 2020، ص37).
 - كما أنها عملية إدارية تتعامل مع الأزمات بهدف تجنب الوقوع بها، فهي تُمكن الإدارة من التنبؤ والتعرف على اتجاهات الأزمات المتوقع حدوثها، فهي تُساهم في تهيئة المناخ من أجل التعامل معها (لجبال ومقراني، 2022، ص270).

وهناك ثلاث مدارس لإدارة الأزمات، نذكرها فيما يلي:

- إدارة الأزمة برد الفعل، وهي تعتبر واحدة من أسوء الأساليب المستخدمة في إدارة الأزمات؛ وذلك لأنه يتم إدارتها بدون تخطيط أو ترتيب مسبق. والإدارة بمعرفة الأزمة، وهذا الأسلوب يتعامل مع الأزمة ويتعامل مع مؤشراتها في مرحلة ما قبل الأزمة، ثم القيام بالتعامل مع الأسباب

المؤدية لها مُبكرًا ومحاولة تداركها قبل تطورها. وهذا الأسلوب يعتمد على افتعال الأزمة بهدف تحقيق أغراض معينة لصُناع هذه الأزمة، أو أنها تكون ناتجة عن غياب المنهج العلمي في الظروف الخاصة بعدم التأكد، أو تكون نتيجة السياسة الخاصة برد الفعل أو الارتجال (الحلفي، 2021، ص433).

وفي المجال نفسه، نذكر أن لإدارة الأزمات عدة أهداف من بينها، تحقيق درجة سريعة وفعالة من الاستجابة للظروف الخاصة بالمتغيرات التي تكون متسارعة بهدف تخفيف الأخطاء عن طريق الاستعداد اللازم للأزمات التي يتم التنبؤ بها قبل حدوثها. كما إن إدارة الأزمات تُساهم في توفير القدرة العلمية اللازمة للاستقرار والقيام بالتنبؤ بمصادر التهديد المحتملة، والقيام بالاستغلال الأمثل للإمكانات والموارد المتاحة من أجل تقليل الآثار الناتجة عن الأزمة. (المهنا، 2021، ص109).

من جانب آخر، فإن إدارة الأزمات تمر بخمس مراحل من أجل التخفيف من الآثار المترتبة عن الأزمة، وهذه المراحل نذكرها فيما يلي:

- المرحلة الأولى: اكتشاف إشارات الإنذار

فالأزمة عادة تقوم بإرسال العديد من الإشارات أو إنذار قبل حدوثها، وهذه المرحلة تعني القيام بتشخيص الأعراض والمؤشرات التي تنبؤنا بحدوث الأزمات.

- المرحلة الثانية: الوقاية والاستعداد

وهذه المرحلة تعني القيام بالتحضير المستقبلي للتعامل مع الأزمات المتوقع حدوثها في المستقبل، بهدف الوقاية منها ومنع حدوثها، فجميع المنظمات يجب أن يكون لديهم العديد من الأساليب المختلفة والكافية للوقاية من الأزمات.

- المرحلة الثالثة: الحد من الأضرار واحتوائها

وهذه المرحلة تعني القيام بتنفيذ ما تم التخطيط له في المرحلة السابقة، حيث يتم في هذه المرحلة القيام باحتواء الآثار الناتجة عن وقوع الأزمات والقيام بعلاجها بهدف تقليل الخسائر.

- المرحلة الرابعة: استعادة النشاط

حيث أن أي منظمة يجب أن يكون لديها خطط قصيرة وطويلة الأجل يكون الهدف منها إعادة الأوضاع فيها على ما كانت عليه قبل حدوث الأزمة، وبالتالي يتم استعادة نشاطها وإعادة التوازن بداخلها.

- المرحلة الخامسة: التعلم

وهذه هي المرحلة الأخير من مراحل إدارة الأزمات، والتي تحتوي على تعلم المنظمة من الخبرات السابقة، ومن خبرات المنظمات الأخرى التي مرت بأزمات معينة (بشير وآخرون، 2022، ص14).

ثانياً: الاتصال المؤسسي

قبل الخوض في تعريف هذا المفهوم المعقد لابد من الإشارة إلى العلاقة بين الاتصال والمؤسسة. ينظر إلى المؤسسة على أنها وحدة اجتماعية تتكون من مجموعة من الأفراد الذين ينقلون طبيعة النشاط والوظيفة التي يؤدونها داخل المؤسسة. وهذا يدفعنا إلى محاولة توضيح الاتصال ليس فقط كوظيفة طبيعية في المجتمع، بل كوظيفة أساسية داخل المؤسسة تقوم على تنظيم وتوجيه المعاملات التي تتم داخلها من أجل تحقيق الهدف المنشود (زرايبي، مایسة، 2016، ص 24).

فيُعرّف الاتصال المؤسسي: بأنه مجموعة الأنشطة والممارسات المستخدمة لإقامة علاقة جيدة بين أصحاب المصلحة بهدف تحقيق مشروع معين والوصول إلى أهداف مشتركة، ويعرّف الاتصال المؤسسي أيضاً بأنه: العملية التي يتم من خلالها نقل المعلومات من أي نوع ومن أي عضو في الهيكل التنظيمي إلى آخر (عريجة، سالم بن علي، 2021، ص 200).
وجدير بالذكر أن الاتصال المؤسسي يختلف عن باقي أنواع الاتصال في عديد من النقاط، نذكر منها:

الاتصال المؤسسي والاتصال التسويقي: (الزيات، نايف، 2019م)

- يهدف الاتصال المؤسسي إلى بناء سمعة المنظمة وتطوير صورة إيجابية للشركة، أما في مجال الاتصال التسويقي فإن الترويج لمبيعات المنظمة هو التركيز الأساسي.
- يركز الاتصال التسويقي على ميزات المنتج أو الخدمة، بينما يركز الاتصال المؤسسي على هوية المنظمة بشكل عام.
- يستهدف الاتصال المؤسسي جمهور المؤسسة وأصحاب المصلحة، بينما يستهدف الاتصال التسويقي العملاء للترويج للمنتجات.
- تهدف الاتصالات المؤسسية إلى التأثير على الرأي العام، بينما تهدف الاتصالات التسويقية إلى التأثير على العملاء الحاليين والمحتملين لخلق الطلب على المنتجات والخدمات.

الاتصال المؤسسي والاتصال الجماهيري: (زرايبي، مایسة، 2016، ص 24)

- يفتقر التواصل بين وسائل الإعلام والأفراد إلى أرضية مشتركة، باستثناء المصطلح الفني الذي يشتركون فيه. إنهم لا يتشاركون معرفة محددة، مما يجعل من الصعب فهم أفكار وتفضيلات الجمهور أثناء تلقيهم رسائل من وسائل الإعلام.
- إن التفاعل بين وسائل الإعلام والأفراد هو تواصل في اتجاه واحد، ويفتقر إلى أي شكل من أشكال المشاركة. وتقتصر العملية على نقل المعلومات فقط، دون العنصر التفاعلي الموجود في الاتصال داخل المنظمة.

وإذا ما تحدثنا عن أنواع الاتصالات في المؤسسة، نجد الاتصالات الرسمية وهي من أكثر الأنواع شيوعاً وانتشاراً في المؤسسة، وتُعرفه معظم المصطلحات الإعلامية بأنه الاتصال الذي يتم بين المستويات الإدارية المختلفة في المؤسسة من خلال الأساليب الرسمية المتفق عليها في تنظيمها وتقاليدها، (زرايبي، مایسة، 2016، ص28). أما الاتصالات غير الرسمية فهي تشمل الاتصال غير الرسمي جميع العلاقات في حالتها الطبيعية دون أن تخضع لقواعد تنظيمية، مثل الصداقات. علاوة على ذلك، فهو يمثل حاجة إنسانية لا يمكن القضاء عليها. (زرايبي، مایسة، 2016، ص 33).

ومن المعروف أنه تم تصميم استراتيجيات الاتصال المؤسسي لتحقيق أهداف الاتصال المؤسسي التالية: (الزيات، 2019)

- إنشاء بيئة عمل منظمة نحو نمو ونجاح المؤسسة من خلال تنظيم هياكل اتصال داخلية فعالة تسهل تبادل المعلومات حول مهمة ورؤية وأهداف المؤسسة للموظفين.
- خلق سمعة إيجابية للمؤسسة أمام الجمهور والحكومة والمساهمين والمستثمرين، وذلك من خلال توفير المعلومات عبر وسائل الإعلام المختلفة والاجتماعات والإنترنت والتقارير السنوية.
- الاتصال الداخلي لتمكين الموظفين من فهم أداء المؤسسة ومناقشة قضاياها، وكذلك تشجيع الموظفين على التواصل لتعزيز سمعة المؤسسة والحفاظ عليها.
- فهم أداء المؤسسة وأنشطتها المستقبلية وإقناع الجمهور ببرامجها لخلق صورة إيجابية من خلال إعداد التقارير والرسائل والقصص للتأثير على تصورات أصحاب المصلحة.
- تعزيز التماسك والتعاون بين جميع الأعضاء، حيث أن الاتصال التنظيمي ينشئ بيئة عمل صحية في المؤسسة ويضمن عمل الموظفين والإدارة نحو تحقيق الأهداف المشتركة.
- من جهة أخرى وفيما يتعلق بوسائل الاتصال المؤسسي ومعايير اختيارها، فيمكن تقسيم الاتصال المؤسسي إلى نوعين: (منصور، حنان، د.ت، ص 4)

- **النوع الأول:** يشمل القنوات التي تهدف إلى نقل المعلومات، مثل المؤتمرات الصحفية والملصقات.

- **النوع الثاني:** يشمل القنوات التي تهدف إلى تنظيم أنشطة المنظمة وتسهيل التفاعل والتماسك بين أعضائها، مثل الجلسات الحوارية، والصحف المؤسسية المتخصصة، والاستبيانات، وصناديق الاقتراحات، والبريد الإلكتروني.

يُعد التواصل المؤسسي الفعال أمراً ضرورياً لنجاح أي مؤسسة، لأنه يضمن نشر المعلومات بكفاءة ومشاركة جميع الأعضاء وتواصلهم. ومن خلال الاستفادة من مجموعة من قنوات الاتصال المعلوماتية والتنظيمية، يمكن للمؤسسات توصيل أهدافها وقيمتها ومبادراتها بشكل فعال إلى أصحاب المصلحة، (أبو الحمايل، محمد بن ساي، 2023، ص2)

أهمية الاتصال داخل المؤسسة : (المسعودي، محمد، 2023)

- يلعب التواصل دورًا حاسمًا في حل الأزمات والصراعات التي قد تنشأ بين الموظفين داخل المؤسسة خلال توجيه الخلافات والنزاعات نحو المصلحة المشتركة والوحدة.
- يُساهم التواصل الفعال في تعزيز العمل الجماعي والتماسك بين الموظفين داخل المؤسسة، مما يسمح لهم بالتفاعل والتعرف على بعضهم البعض والشعور بشعور التضامن. وبالتالي، فإنه يخلق بيئة تواصل مميزة للمجموعة.
- الاتصال هو الأداة التي تمكن من قياس ممارسة الديمقراطية داخل المؤسسة، والتي يمكن اكتشافها من خلال مجموع المعاملات التي يجب أن تتم بشفافية في الحوار وحرية التعبير التي ينبغي للموظفين أن يعرضوا همومهم إلى الأعلى.
- يُساهم الاتصال الداخلي داخل المؤسسة في تعزيزها من الداخل، فهو الأداة التي من خلالها تؤثر المؤسسة على أعضائها.

معوقات الاتصال المؤسسي:

- نظرًا للأهمية الكبيرة للاتصالات في عمل المؤسسة، غالبًا ما تواجه العديد من التحديات، بما في ذلك:
- كلما كان الهيكل التنظيمي للمؤسسة أكثر تعقيدًا وغير منظم، مع عدم تحديد المهام والفروع، كلما أصبحت قنوات الاتصال أكثر تشابكًا، وهذا يؤدي إلى الفوضى داخل المؤسسة. كما أن الفوضى في تقسيم المصالح الإدارية تؤدي إلى إهمال اقتراحات واهتمامات الموظفين (الزيات، 2019).
- عدم توفر أدوات الاتصال المناسبة داخل المنظمة، وكذلك الافتقار إلى التنظيم والتنسيق والدراسة المتعمقة بما في ذلك خصائص البيئة الداخلية وأهداف المنظمة. (زرايبي، مايسة، 2016، ص 49)
- السياسة الاحتكارية التي يتبعها قادة المنظمة تجاه الموظفين الآخرين تؤدي إلى العداء بين الموظفين مما يؤثر سلبيًا على إنتاجيتهم. (أبو الحمائل، محمد بن ساي، 2023، ص 2).

الدراسات السابقة:**الدراسات ذات الصلة بإدارة الأزمات:**

- 1 - دراسة بشير وآخرون (2022)، بعنوان: «أثر استراتيجيات الموارد البشرية على إدارة الأزمات»، هدفت الدراسة إلى التعرف على الآثار الاستراتيجية لإدارة الموارد البشرية على الأزمات، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهدافها، واستخدمت أداة الاستبيان لجمع البيانات والمعلومات، وُطبقت على عينة مكونة من (80) عامل، وأظهرت النتائج وجود أثر لاستراتيجية

الموارد البشرية على إدارة الأزمات، كما أوضحت النتائج أن لإدارة الأزمات العديد من المراحل منها الاستكشاف والاستعدادات والحماية والوقاية من المخاطر، كما أكدت الدراسة على أن الهدف الأساسي لإدارة الأزمات هو مواجهة الخسائر الناتجة عن المخاطر والكوارث.

2 - دراسة لأسمرى (2022)، بعنوان: «أثر الذكاء الاستراتيجي على إدارة الأزمات في ظل انتشار جائحة كورونا بالتطبيق على القطاع المصرفي السعودي بمنطقة عسير»، هدفت الدراسة إلى التعرف على الآثار الذي يحدثها الذكاء الاستراتيجي على إدارة الأزمات، واتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي لتحقيق أهدافها، واستخدمت أداة الاستبيان لجمع البيانات والمعلومات، وطبقت على عينة مكونة من (154) مفردة، وأظهرت النتائج وجود أبعاد ومؤشرات مثل بُعد إدارة الأزمات يتم تطبيقه داخل المنظمات لتحقيق مواجه أفضل للأزمات في المستقبل.

3 - دراسة رشيد ومفيدة (2018)، بعنوان: «دور الكفاءات في إدارة الأزمات» هدفت الدراسة إلى معرفة الدور الذي تلعبه الكفاءات في إدارة الأزمات بمقر ولاية جيجل اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي ومجموعة من الأدوات لجمع البيانات كالملاحظة والمقابلة والاستمارة وبعض الوثائق والسجلات ذات الصلة بموضوع الدراسة من أجل الوصول إلى النتائج المتحصل عليها بالاعتماد على الأسلوب الكمي والكيفي، وقد تم تطبيق الدراسة على عينة عشوائية بسيطة والتي تتكون من (64) موظف، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن موظفي ولاية جيجل لديهم مهارات وقدرات في إنجاز المهام المطلوبة منهم مما يساهم في تحقيق الأهداف المرجوة، ومساهمة الأساليب الإدارية من ترقية وتجارب عملية في زيادة أداء الموظفين مع نقص اعتماد الإدارة على فرص التدريب، واعتماد الإدارة على التخطيط والتنظيم والرقابة والتقييم والمشاركة في صنع القرارات تسهم في التقليل من نسبة الأخطاء تعمل على حل المشكلات.

4 - دراسة قاسم والحو (2020)، بعنوان: «إدارة الأزمة لدى المدراء في وزارتي الدفاع والداخلية»، هدفت الدراسة إلى التعرف على أساليب التعامل في إدارة الأزمة لدى المدراء في وزارتي الدفاع والداخلية، وأيضاً هدفت إلى التعرف على دلالة الفروق في أساليب إدارة الأزمة لدى المدراء في وزارتي الدفاع والداخلية، تم اتباع المنهج الوصفي كونه أسلوباً من أساليب البحث العلمي واعتمدت الباحثة في اختيار عينة البحث بطريقة العينة العشوائية البسيطة بلغ عددها (300) فرداً، وكانت أداة البحث المستخدمة هي بناء مقياس إدارة الأزمة، وأظهرت النتائج أن المديرين يتبعون أسلوبين في إدارة الأزمة هما المعرفي والسلوكي مقارنة بالأسلوب التجنبي.

5 - دراسة ياسين (2021)، بعنوان: «علاقة إدارة الأزمات المصرفية بالسمعة المؤسسية: دراسة استطلاعية لعينة من المصارف العراقية»، تهدف إلى تحديد مدى استخدام استراتيجيات إدارة الأزمات في البنوك العراقية وكشف العلاقة بين إدارة الأزمات المصرفية والسمعة المؤسسية، استخدمت الدراسة منهجاً وصفيًا تحليليًا مع اعتماد استبيان كأداة رئيسية، وشملت عينة الدراسة (8)

بنوك خاصة عراقية، وأظهرت النتائج وجود علاقة معنوية بين إدارة الأزمات المصرفية والسمعة المؤسسية، مؤكدة على أهمية الإدارة الفعالة للأزمات في الحفاظ على وتحسين السمعة المؤسسية للبنوك.

6 - دراسة حسن (2022)، بعنوان: «واقع إدارة الأزمات لدى مؤسسات الحكم المحلي بقطاع غزة خلال عدوان 2021م»، هدفت الدراسة إلى توضيح دور البلديات في إدارة الأزمات والكوارث وكيف يمكن تحقيق الاكتفاء الذاتي في هذا السياق، وبيان الصعوبات التي تواجه تطبيق الإدارة المتكاملة لمؤسسات الحكم المحلي في مواجهة العدوان العسكري على قطاع غزة، وأتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي ومنهجية تحليل المحتوى، وتم تحديد عينة الدراسة لتشمل الفئات العاملة والمختلطة في لجان إدارة الأزمات والهيئات المختصة في غزة أما عن العينة الاستطلاعية فكانت عشرة أفراد من الأشخاص العاملين في غزة، أما العينة الفعلية فكانت من (30) موظف وموظفة من العاملين في غزة، واعتمدت الدراسة على أداتين رئيسيتين هما: البيانات الأولية (الاستبانة والملاحظة) والبيانات الثانوية من المجالات العلمية والكتب توصلت الدراسة إلى ضرورة تطوير سياسة عامة لدعم المؤسسات المحلية بالقدرات والإمكانات اللازمة لإدارة الأزمات والكوارث بفعالية، أن غزة أستطاعت اثبات جدارتها في مواجهة العدوان العسكري من خلال وجود طوارئ وكوادر فعالة وعاملة على ارض الواقع.

7 - دراسة يوسف (2023)، بعنوان: «إدارة الأزمات ودورها في مواجهة الأزمات البيئية بهيئة الإسعاف المصرية»، هدفت الدراسة إلى التعرف على الأدوار الذي تقوم بها إدارة الأزمات لمواجهة الأزمات البيئية، وأتبع الدراسة المنهج الوصفي لتحقيق أهدافها، وأستخدمت أداة الاستبيان لجمع البيانات والمعلومات، وطُبقت على عينة مكونة من (315) مفردة، وأظهرت النتائج مدى أهمية إدارة الأزمات في مواجهة الأزمات البيئية، كما أظهرت النتائج أن لأبعاد إدارة الأزمات تأثير كبير على مواجهة الأزمات البيئية والتصدي لها.

8 - دراسة المهنا (2021)، بعنوان: «تصور مقترح لإنشاء وحدة لإدارة الأزمات في وزارة التربية بدولة الكويت في ضوء خبرات بعض الدول»، هدفت الدراسة إلى التعرف على حقيقة إدارة الأزمات في وزارة التربية بالكويت، واتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهدافها، واستخدمت أداة الاستبيان لجمع البيانات والمعلومات، وطُبقت الدراسة على عينة مكونة من (54) مفردة، وأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول تحقيق إدارة الأزمات في وزارة التربية بالكويت، كما أوضحت النتائج تصور مقترح عن إدارة الأزمات داخل وزارة التربية بالكويت.

9 - دراسة سفلو والدرويش (2022)، بعنوان: «أثر الاستراتيجيات الحديثة لإدارة الأزمات على تخطيط إدارة الأزمة»، هدفت الدراسة إلى التعرف على الآثار التي تحدثها الاستراتيجيات الحديثة

الخاصة بإدارة الأزمات على عملية تخطيط الأزمة، واتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهدافها، واستخدمت أداة الاستبيان لجمع البيانات والمعلومات، وطبقت على عينة مكونة من (75) موظف، وأظهرت النتائج أن للاستراتيجيات الحديثة الخاصة بإدارة الأزمات العديد من الآثار على عمليات التخطيط، كما أوضحت النتائج أن استراتيجية تفتيت الأزمة هي أهم الاستراتيجيات الحديثة المتبعة.

الدراسات ذات الصلة بالاتصال المؤسسي:

1 - دراسة أحمد وجنيد (2021)، بعنوان: «الاتجاهات البحثية الحديثة في تطور دراسات الاتصالات المؤسسية الداخلية والمتغيرات المرتبطة بها»، هدفت الدراسة إلى التعرف على الاتجاهات الحديثة التي تسعى إلى تطور الاتصالات المؤسسية الداخلية، واتبعت الدراسة المنهج المسحي التحليلي، واستخدمت أداة الاستبيان لجمع البيانات والمعلومات، وطبقت على عينة مكونة (40) دراسة من البحوث الأجنبية والعربية، وقد أوضحت النتائج أهم القضايا المتعلقة بالاتصال المؤسسي والمرتبطة بالتغيرات المرتبطة به، كما أكدت النتائج على أن الاتصال المؤسسي له دور كبير في تحسين سمعة وصورة المنظمات، وتحديد الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها هذه المنظمات.

2 - دراسة محمد (2021)، بعنوان: «دراسات الاتصالات المؤسسية الداخلية، الواقع واتجاهات المستقبل: رؤية تحليلية نقدية»، هدفت الدراسة إلى رصد القضايا الرئيسية التي تناولتها الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت الحديث عن الاتصالات المؤسسية ونقدها وتحليلها، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي لتحقيق أهدافها، وتكونت عينة الدراسة من (70) بحث منشور، و(30) رسالة علمية، وأظهرت النتائج الأهداف والوظائف المختلفة للاتصالات المؤسسية، كما أوضحت النتائج تراجع الدراسات العربية في تناول الحديث عن القضايا المتعلقة بالاتصالات المؤسسية الداخلية.

3 - دراسة علي (2021)، بعنوان: «فاعلية الاعلام الجديد على أنظمة الاتصال المؤسسي في المؤسسات»، هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى فاعلية الإعلام الجديد على الأنظمة الخاصة بالاتصال المؤسسي، واتبعت الدراسة المنهج المسحي والمنهج الوصفي لتحقيق أهدافها، واستخدمت أداتي المقابلة والاستبيان لجمع البيانات والمعلومات، وطبقت على عينة مكونة من (175) من الأكاديميين وذوي الخبرة والكفاء العاملين في شركة زين للاتصالات، وأظهرت النتائج أن أساليب الاتصال الحديثة والإعلام الجديد لها دور كبير داخل أنظمة الاتصال المؤسسي، كما أظهرت النتائج أن لوسائل الاتصالات الحديثة أثر إيجابي على الجمهور في تقوم بما يجب أن تقوم به.

4 - دراسة علي وآخرون (2021)، بعنوان: «استراتيجيات الاتصال المؤسسي ودورها في التوعية بقضايا ذوي الاحتياجات الخاصة»، هدفت الدراسة إلى التعرف على الأدوار الذي يقوم بها الاتصال المؤسسي في تحقيق التوعية بالقضايا الخاصة بالمعاقين، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي

التحليلي لتحقيق أهدافها، واستخدمت أداة الاستبيان لجمع البيانات والمعلومات، وُطبقت الدراسة على عينة مكونة من (96) مفردة، وأظهرت النتائج مدى فاعلية الاتصال المؤسسي في التوعية بقضايا المعاقين، كما أكدت النتائج على وجود علاقة طردية بين فاعلية الاتصال المؤسسي وبين قضايا المعاقين.

5 - دراسة حسب الله (2022)، بعنوان: «استراتيجيات الاتصال المؤسسي في المؤسسات المجتمعية لمصارف دول الخليج العربي»، هدفت الدراسة للتعرف على الاستراتيجيات المختلفة للاتصال المؤسسي، والتعرف على الدور الذي تقوم به في تعزيز المسؤولية الاجتماعية، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهدافها، واستخدمت أداة الاستبيان لجمع البيانات والمعلومات، وتكونت عينة الدراسة من (3) مصارف في دول الخليج، وأظهرت النتائج وجود اتفاق بين المصارف في الخليج العربي، في برامج الدعم الاجتماعي، كما أكدت النتائج على اهتمام الثلاث مصارف بالمسؤولية الاجتماعية.

6 - دراسة عريجة وباداود (2021)، بعنوان: «دور أنشطة الاتصال المؤسسي في إدارة السمعة لشركة المياه الوطنية»، هدفت الدراسة إلى التعرف على الأدوار الذي يقوم بها الاتصال المؤسسي في إدارة السمعة، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهدافها، واستخدمت أداة الاستبيان لجمع البيانات والمعلومات، وطُبقت على عينة (226) مفردة، وأظهرت النتائج أن فاعلية وكفاءة أنشطة الاتصال المؤسسي في إدارة السمعة، كما أوضحت النتائج الاتصال المؤسسي داخل المنظمات يساهم في تحسين سمعة المنظمات والشركات.

7 - دراسة عادل (2019)، بعنوان: «دور الاتصالات المؤسسية في تحديد مدركات العاملين عن مستوى العدالة التنظيمية وعلاقتها بمستوى الرضا الوظيفي»، هدفت الدراسة إلى التعرف على الأدوار التي يقوم بها الاتصال المؤسسي في تحديد مدركات العاملين عن مستوى العدالة التنظيمية وعلاقتها بمستوى الرضا الوظيفي، واتبعت الدراسة المنهج المسحي الوصفي لتحقيق أهدافها، وطُبقت على عينة مكونة من (20) منظمة، واستخدمت أداة الاستبيان لجمع البيانات والمعلومات. وأظهرت النتائج أن للاتصالات المؤسسية دور كبير في التعرف على مدركات العاملين، وأن المديرين في المؤسسات لا يميزون ولا يفرقون بين العاملين داخل المؤسسات، كما أكدت النتائج على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين العدالة التنظيمية المدركة في المنظمات الإنتاجية وبين العدالة التنظيمية المدركة في المنظمات الخدمية.

8 - دراسة ريان وآخرون (2022)، بعنوان: «دور الاتصال المؤسسي في تحسين صورة المؤسسة الاقتصادية»، هدفت الدراسة لإلهم الدور الذي يلعبه الاتصال المؤسسي في تحسين صورة المؤسسة من خلال تحديد نظرة الجمهور الخارجي تجاه الخدمات والعروض والمنتجات التي تقدمها المؤسسة، واتبع الباحث المنهج الوصفي لربط المتغيرات والوصول إلى نتائج يمكن

تعميمها، مع استخدام استمارة استبيان كأداة أساسية موجهة للجمهور الخارجي للمؤسسة. عينة الدراسة تضم (75) فرداً، وتم التركيز على تحليل استخدام المؤسسة لوسائل الاتصال المختلفة وتأثيرها على تحسين صورتها، وتوصلت الدراسة إلى أن الهاتف والبريد الإلكتروني هما من أكثر الوسائل استخداماً في المؤسسة لنقل المعلومات بشكل سريع وفعال وبتكلفة منخفضة، كما أن الاتصال المؤسسي يلعب دوراً أساسياً في تحسين صورة المؤسسة من خلال الطريقة التي تستخدم بها الوسائل المختلفة للتعريف بخدماتها ومنتجاتها.

9 - دراسة الحوش ومقراني (2018)، بعنوان: «الاتصالي المؤسسات الجزائرية»، هدفت الدراسة إلى التعرف على أشكال الاتصال المؤسسي داخل المنظمات، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهدافها، واستخدمت أداة المقابلة لجمع البيانات والمعلومات، وطبقت الدراسة على عينة مكونة من (42) عامل في المؤسسات، وأظهرت النتائج العديد من أنواع الاتصال المؤسسي داخل المؤسسات، كما أظهرت النتائج أن الاتصال المتبع داخل المؤسسات هو الاتصال الرسمي في مختلف الاتجاهات.

10 - دراسة أبو الحمايل والبسام (2023)، بعنوان: «دور الاتصال المؤسسي في تحسين الصورة الذهنية للمنظمة: دراسة تطبيقية على شركة الخطوط الجوية العربية السعودية»، هدفت الدراسة إلى التعرف على الأدوار التي يقوم بها الاتصال المؤسسي في التعرف على الصورة الذهنية في المؤسسات، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهدافها، واستخدمت أداة الاستبيان لجمع البيانات والمعلومات، وطبقت على عينة عشوائية من شركات الخطوط الجوية في المملكة العربية السعودية، وأظهرت النتائج مدى فاعلية الاتصال المؤسسي في تحسين الصورة الذهنية لمؤسسات، كما أظهرت النتائج وجود دلالة إحصائية للاتصال المؤسسي على تحسين الانطباع الإيجابي والمعرفة لخطوط الطيران الجوية السعودية.

الدراسات ذات الصلة بإدارة الأزمات في قطاع الحج والعمرة:

1 - دراسة الفهسي وزويد (2023)، بعنوان: «دور إدارة الأزمات في تحقيق أمن وسلامة الحجاج والمعتمرين في المملكة العربية السعودية»، هدفت الدراسة إلى التعرف على الأدوار التي تقوم بها إدارة الأزمات من أجل تحقيق الأمن والسلامة للمعتمرين والحجاج في المملكة العربية السعودية، واتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهدافها، واستخدمت أداة الاستبيان لجمع البيانات والمعلومات، وطُبقت على عينة مكونة من (167) مبحوث، وأظهرت النتائج أن لإدارة الأزمات دور مهم وكبير في تحقيق السلامة والأمن للحجاج، كما أوضحت النتائج أن إعداد فريق عمل مختص تعتبر من أهم العوامل تنبؤاً في مجال إدارة الأزمات لتحقيق السلامة والأمن للحجاج.

2 - دراسة العتيبي (2019)، بعنوان: «دور العلاقات العامة في المستشفيات السعودية في إدارة أزمة الحج»، هدفت الدراسة إلى التعرف على الدور الذي تقوم به العلاقات العامة من أجل إدارة الأزمات في قطاع الحج والعمرة، واتبعت المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهدافها، واستخدمت أدواتي المقابلة والاستبيان لجمع البيانات والمعلومات، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في المستشفيات الحكومية الموجودة في مدينتي الطائف ومكة المكرمة بالملكة العربية السعودية، وتكونت عينة الدراسة من العاملين في مستشفى ابن سينا بمدينة مكة المكرمة، ومستشفى حراء بمدينة مكة ومستشفى الملك عبد العزيز التخصصي بمدينة الطائف، ومستشفى أجياد العام بمكة المكرمة، ومستشفى الأمراض الصدرية بالطائف، ومستشفى الملك فيصل بالطائف، ومستشفى الأمير سلطان للقوات المسلحة، ومستشفى الأمراض العقلية بالطائف، وأظهرت النتائج عدم اهتمام وتقدير المؤسسات بمكانة وأهمية العلاقات العامة في إدارة الأزمات، وعدم توافر الكوادر المؤهلة لإدارة الأزمات.

مناقشة الدراسات السابقة:

من خلال عرض الدراسات والبحوث السابقة يمكن استخلاص ما يأتي:

1- أوجه الاتفاق:

اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة فيما يأتي:

اتفقت هذه الدراسة مع العديد من الدراسات السابقة في أنها تناولت الحديث عن إدارة الأزمات مثل دراسة (بشير وآخرون، 2022؛ الأسمر، 2022؛ رشيد ومفيدة، 2018؛ قاسم والحو، 2020؛ ياسين 2021؛ حسن، 2022؛ يوسف، 2023؛ المهنا، 2021؛ سفلو والدرويش، 2022) كما اتفقت هذه الدراسة مع العديد من الدراسات التي تناولت الحديث عن الاتصال المؤسسي مثل دراسة (أحمد وجنيد، 2021؛ محمد، 2021؛ علي وآخرون، 2021؛ حسب الله 2022؛ عريجة وباداود، 2021؛ عادل، 2021؛ ريان وآخرون، 2022؛ الحوش ومقراني، 2018؛ أبو الحمائل والبسام، 2023).

2- أوجه الاختلاف:

اختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة فيما يأتي:

واختلفت هذه الدراسة مع هذه الدراسات في القطاع الذي طُبقت فيه هذه الدراسة، حيث طُبقت هذه الدراسة على قطاع الحج والعمرة، كما اختلفت معهم أيضًا في حجم العينة، فهذه الدراسة طُبقت على عينة مكونة من (100) عامل في قطاع الحج والعمرة.

3 - أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

تمت الاستفادة من الدراسات السابقة في النواحي الآتية:

- 1 - بعد الإطلاع على الدراسات السابقة، تبين مدى الاستفادة من الدراسات السابقة التي تناولت الحديث عن إدارة الأزمات في التمكن من تقييم المخاطر التي تواجه المعتمرين والحجاج والتخطيط المستقبلي لها.
- 2 - كما أنها ساهمت في التعرف على كيفية تنظيم وإدارة الاستجابة للأزمات.
- 3 - التعرف على المهارات والقدرات اللازمة لإدارة الأزمات.
- 4 - كما يمكن الاستفادة من الدراسات السابقة التي تناولت الحديث عن الاتصال المؤسسي في تحسين أداء قطاع الحج والعمرة لإدارة الأزمات التي تواجه الحجاج والمعتمرين بكفاءة وفاعلية.

خصائص العينة:

يمكن توصيف خصائص عينة البحث الميدانية من خلال مجموعة من المتغيرات الديموغرافية (الجنس - العمر - المؤهل العلمي- سنوات الخبرة).
وقد تم جمع البيانات التي توضح معلومات أفراد عينة البحث ومن واقع البيانات التي تم الحصول عليها. لذا، يمكن وصف عينة البحث تباعاً على النحو التالي:

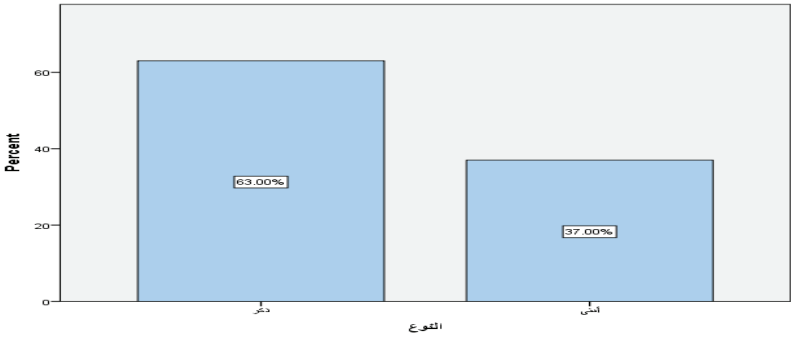
أولاً: وصف عينة البحث تبعاً لمتغير الجنس:

جدول (1) وصف عينة البحث لمتغير الجنس

المتغير	الفئة	العدد	النسب المئوية
النوع	الذكور	63	%63
	الإناث	37	%37
	المجموع	100	100%

المصدر: إعداد الباحثات استناداً إلى مخرجات (spss)

يلاحظ من البيانات الواردة في جدول رقم (1) أعلاه توزيع مفردات العينة وفقاً لمتغير الجنس، حيث نلاحظ أن النسبة الأعلى لأفراد العينة كانت للذكور حيث بلغت نسبتهم (63%) من إجمالي أفراد العينة، وفي نفس الوقت كانت نسبة الإناث (37%) من إجمالي أفراد العينة، وبصورة أدق كما يوضحها الشكل التالي.



شكل (1) يوضح وصف عينة البحث لمتغير الجنس

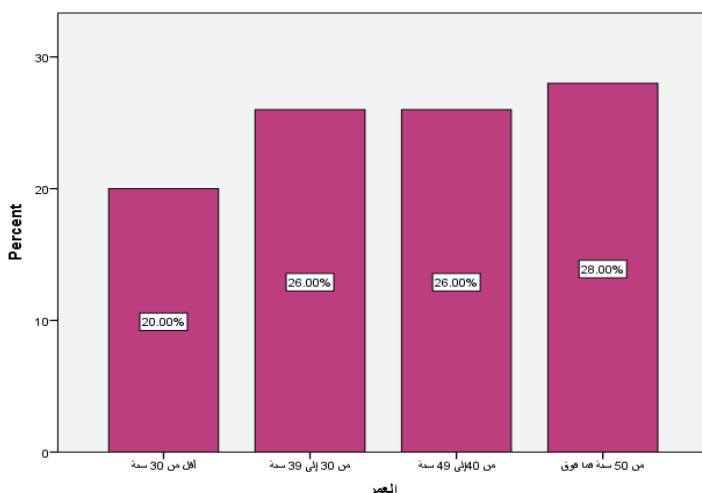
ثانيًا: وصف عينة البحث تبعًا لمتغير العمر:

جدول (2) وصف عينة البحث لمتغير العمر

المتغير	الفئة	العدد	النسب المئوية
العمر	أقل من 30 سنة	20	20%
	من 30 إلى 39 سنة	26	26%
	من 40 إلى 49 سنة	26	26%
	من 50 سنة فما فوق	28	28%
	المجموع	100	100%

المصدر: إعداد الباحثات استنادًا إلى مخرجات (spss)

يلاحظ من البيانات في الجدول رقم (2) أعلاه توزيع مفردات العينة وفقًا لمتغير العمر، حيث نلاحظ أن النسبة الأكبر من أفراد عينة البحث كانت لمن أعمارهم تزيد عن 50 سنة بنسبة بلغت (28%) من إجمالي أفراد العينة، وقد جاءت في المرتبة الثانية ممن تتراوح أعمارهم من 30 إلى 39 سنة ونسبة من تتراوح أعمارهم من 40 إلى 49 سنة بنسبة بلغت (26%) على التوالي، وجاءت في المرتبة الأدنى والأخيرة لمن أعمارهم أقل من 20 سنة بنسبة (20%) من إجمالي أفراد العينة، وبصورة أدق كما يوضحها الشكل التالي.



شكل (2) يوضح وصف عينة البحث لمتغير العمر

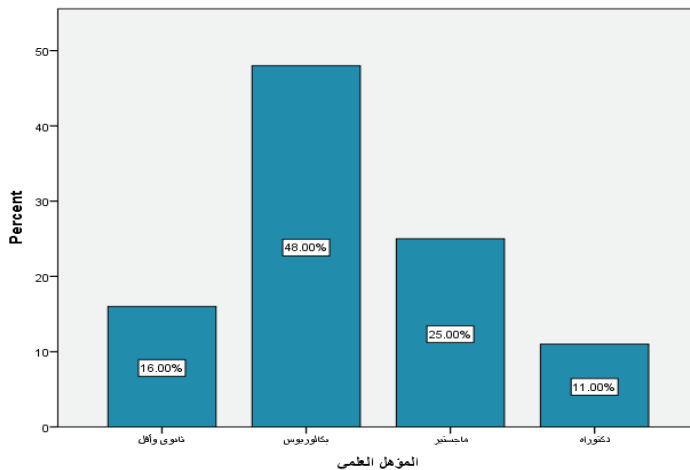
ثالثاً: وصف عينة البحث تبعاً لمتغير المؤهل العلمي:

جدول (3) وصف عينة البحث لمتغير المؤهل العلمي

المتغير	الفئة	العدد	النسب المئوية
المؤهل العلمي	ثانوي وأقل	16	16%
	بكالوريوس	48	48%
	ماجستير	25	25%
	دكتوراه	11	11%
	المجموع	100	100%

المصدر: إعداد الباحثات استناداً إلى مخرجات (spss)

يلاحظ من البيانات الواردة في الجدول رقم (3) توزيع مفردات العينة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي لأفراد العينة، حيث نلاحظ أنه قد توزعت بين المؤهلات العلمية بصورة مختلفة، حيث نجد أن أعلى نسبة من أفراد العينة المبحوثة كانت للذين يمتلكون شهادات البكالوريوس بالفئة الأكبر بنسبة بلغت (48%) من إجمالي أفراد العينة، ومن ثم تأتي في المرتبة الثانية للذين يمتلكون شهادات الماجستير بنسبة بلغت (25%) من إجمالي أفراد العينة، وجاءت في المرتبة الثالثة للذين يمتلكون شهادة الثانوية فأقل بنسبة بلغت (16%) من إجمالي أفراد العينة، وجاءت في المرتبة الأخيرة من يمتلكون شهادة الدكتوراه بنسبة بلغت (11%) من إجمالي أفراد العينة، وبصورة أدق كما يوضحها الشكل التالي.



شكل (3) يوضح وصف عينة البحث لمتغير المؤهل العلمي

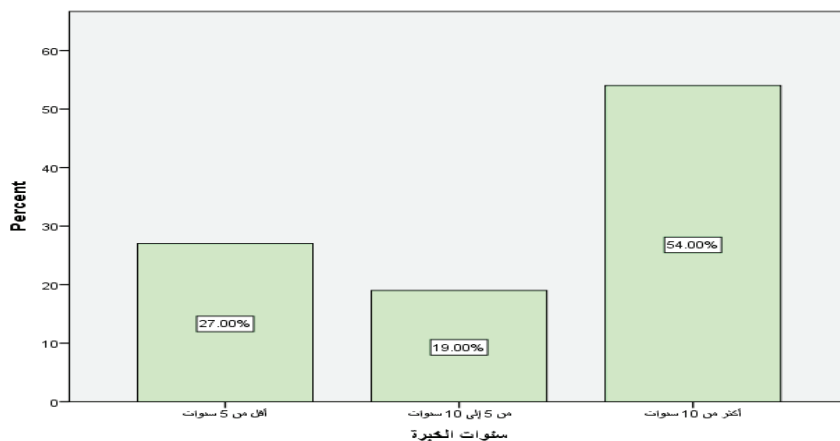
رابعاً: وصف عينة البحث تبعاً لمتغير سنوات الخبرة:

جدول (4) وصف عينة البحث لمتغير سنوات الخبرة

المتغير	الفئة	العدد	النسب المئوية
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	72	72%
	من 5 إلى 10 سنوات	91	91%
	أكثر من 10 سنوات	45	45%
	المجموع	001	100%

المصدر: إعداد الباحث استناداً إلى مخرجات (spss)

يلاحظ من البيانات الواردة في الجدول رقم (4) توزيع مفردات العينة وفقاً لمتغير سنوات الخبرة لأفراد العينة، حيث نجد أن أعلى نسبة من أفراد العينة المبحوثة كانت للأفراد الذين تزيد سنوات خبرتهم عن 10 سنوات بالفئة الأكبر بنسبة بلغت (54%) من إجمالي أفراد العينة، ومن ثم تأتي في المرتبة الثانية الذين تقل سنوات خبرتهم عن 5 سنوات بنسبة بلغت (27%) من إجمالي أفراد العينة، وجاءت في المرتبة الأخيرة للأفراد الذين سنوات خبرتهم تتراوح ما بين 5 إلى 10 سنوات بنسبة بلغت (19%) من إجمالي أفراد العينة، وبصورة أدق كما يوضحها الشكل التالي.



شكل (4) يوضح وصف عينة البحث لمتغير سنوات الخبرة

صدق أداة الدراسة:

يقصد بصدق الاستبانة أن تقيس أسئلة الاستبانة ما وضعت لقياسه. لذا، قامت الباحثات بالتأكد من صدق وثبات الاستبانة من خلال الآتي:

صدق المحكمين: «الصدق الظاهري».

بعد الانتهاء من إعداد الاستبانة في شكلها الأولي، كان لابد من التحقق من الصدق المنطقي لها، أي قدرتها على قياس المتغيرات التي صممت لقياسها، حيث قامت الباحثات بعرضها على الأساتذة ذوي الاختصاص الأكاديمي لغرض تحكيمها. وللتأكد من صلاحية المحتوى، وللتأكد أيضاً من أن فقرات الاستبانة تقيس المتغيرات التي صُممت لقياسها، ويتحقق منها الوضوح ودقة الصياغة وتغطي كل الجوانب المطلوبة لإنجاز الدراسة، وبناءً على ملاحظات وآراء المحكمين تم إعادة صياغة الفقرات في شكلها النهائي (ينظر الملحق رقم 1).

صدق المقياس:

تم التأكد من صدق المقياس من خلال الآتي:

أولاً: الاتساق الداخلي

يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرات الاستبانة مع البُعد الفرعي الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد قمنا بحساب الاتساق الداخلي للاستبيان بناءً على إجمالي العينة البالغ حجمها (100) مفردة، وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات الاستبيان (فقرات البُعد) والدرجة الكلية للبُعد الفرعي التي تنتمي إليه. ومن خلال قراءة نتائج اختبار الصدق (معامل بيرسون للارتباط) والقيمة الاحتمالية لهذا الاختبار لفقرات الاستبانة الموزع لأفراد العينة، ووجدت الباحثات أنها دالة إحصائية عند مستوى معنوي 1% لجميع فقرات الاستبانة، والجدول التالي يبين معاملات الارتباط.

جدول (5) معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة والبعد التي تنتمي إليه

رقم الفقرة	معامل بيرسون للاارتباط	القيمة المعنوية (Sig.)	رقم الفقرة	معامل بيرسون للاارتباط	القيمة المعنوية (Sig.)
1	.742**	.000	26	.914**	.000
2	.860**	.000	27	.839**	.000
3	.867**	.000	28	.821**	.000
4	.723**	.000	29	.827**	.000
5	.887**	.000	30	.781**	.000
6	.910**	.000	31	.827**	.000
7	.816**	.000	32	.823**	.000
8	.821**	.000	33	.816**	.000
9	.794**	.000	34	.851**	.000
10	.783**	.000	35	.834**	.000
11	.838**	.000	36	.843**	.000
12	.763**	.000	37	.848**	.000
13	.886**	.000	38	.897**	.000
14	.887**	.000	39	.871**	.000
15	.865**	.000	40	.815**	.000
16	.902**	.000	41	.906**	.000
17	.887**	.000	42	.843**	.000
18	.859**	.000	43	.894**	.000
19	.911**	.000	44	.779**	.000
20	.854**	.000	45	.815**	.000
21	.847**	.000	46	.878**	.000
22	.895**	.000	47	.828**	.000
23	.865**	.000	48	.882**	.000
24	.839**	.000	49	.830**	.000
25	.824**	.000	50	.764**	.000

**دال عند 0.01. (Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

المصدر: إعداد الباحثات استنادًا إلى مخرجات (spss)

يبين جدول (4-5) أن جميع قيم معاملات الارتباط في جميع فقرات الاستبانة دالة إحصائية عند مستوى معنوي $\alpha \geq 0.01$ بين درجة كل فقرة من فقرات الاستبانة مع البُعد الفرعي الذي تنتمي إليه بموجب الاختبار الموضوع لذلك. حيث أن القيمة الاحتمالية لكل بُعد أقل من (1%) وبذلك تعتبر جميع فقرات الاستبانة صادقة لما وضعت لقياسه.

ثانيًا: الصدق البنائي

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل محور من محاور الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة.

جدول (6) معاملات الارتباط بين درجة كل محور والدرجة الكلية ككل

المحاور	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	نوع الارتباط (طردى)
المحور الأول: أهمية الاتصال المؤسسي الفعال	.932**	.000	قوي جدًا
المحور الثاني: دور الاتصال المؤسسي الفعال في الاستعداد المبكر للأزمات في قطاع الحج والعمرة	.951**	.000	قوي جدًا
المحور الثالث: دور أنشطة الاتصال المؤسسي في تعزيز الصورة الذهنية لأداء مناسك الحج والعمرة	.951**	.000	قوي جدًا
المحور الرابع: الاستعداد المبكر للأزمات للعاملين بقطاع الحج والعمرة	.838**	.000	قوي جدًا
المحور الخامس: المقترحات لتطوير قدرات العاملين في قطاع الحج والعمرة على مواجهة الأزمات	.945**	.000	قوي جدًا

المصدر: إعداد الباحثات استنادًا إلى مخرجات (spss)

من خلال الجدول (6) أعلاه يتبين لنا أن جميع القيم الاحتمالية لمحاور البحث كانت أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.01$) بمعنى أن معاملات الارتباط بين كل محور والدرجة الكلية ككل ذات دلالة معنوية، وبذلك تعتبر فقرات المحاور محل البحث صادقة لما وضعت لقياسه.

ثبات الاستبانة:

لقياس ثبات الاستبانة، أي مدى الحصول على النتائج نفسها حتى لو تم تكرار الدراسة في ظروف مشابهة وباستخدام الاستبانة نفسها، قامت الباحثات باستخدام معامل shcabnorhc alpha لتحديد درجة ثبات الاستبانة.

لذا توضح النتائج التي تم الحصول عليها بواسطة الحزمة الإحصائية (SPSS) قيم معامل ألفا كرونباخ للتأكد من ثبات المقياس المستخدم، وكلما اقتربت قيم هذا المعامل من الواحد الصحيح كلما دل ذلك على ثبات عالي للمقياس وكلما اقتربت من الصفر دل ذلك على ضعف ثبات المقياس.

جدول (7) يوضح قيم معامل ألفا كرونباخ لمحاور الاستبانة

محاور الدراسة	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
المحور الأول	11	.949
المحور الثاني	9	.957
المحور الثالث	15	.967
المحور الرابع	7	.939
المحور الخامس	8	.937
المحاور ككل	50	.950

المصدر: إعداد الباحثات استنادًا إلى مخرجات (spss)

يتضح من الجدول السابق رقم (7) أن جميع قيم معامل ثبات ألفا كرونباخ لجميع المتغيرات (المحاور) مرتفعة جداً بنسبة بلغت (95%)، وهذا يعني أن المقياس المستخدم لأداة هذه الدراسة يتمتع بدرجة عالية جداً بها من الثبات.

وهذا يشير إلى موضوعية العبارات وقدرتها على التعبير عن المتغيرات التي تقيسها بوضوح. فضلاً عن ذلك، استخدام الاستبانة بكل ثقة. وبالتالي، فإنه سيتم التوصل إلى نفس النتائج إذا أعيد تطبيق الدراسة على العينة نفسها.

نتائج الدراسة:

وللإجابة على محاور الدراسة تم اعداد جداول تحتوي على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيب الفقرات وفق المتوسط الحسابي ودرجة تمثيلها حيث قُسمت درجات الموافقة وفقاً للمتوسط الحسابي وهي كالآتي:

جدول (8) مستويات درجة الموافقة

المستوى	المدى حسب المتوسط	الأهمية النسبية	درجة الموافقة
المستوى الأول	من (1) إلى (1.80)	من 20% إلى 36%	منخفضة جداً
المستوى الثاني	من (1.81) إلى (2.60)	أكبر من 36% إلى 52%	منخفضة
المستوى الثالث	من (2.61) إلى (3.40)	أكبر من 52% إلى 68%	متوسطة
المستوى الرابع	من (3.41) إلى (4.20)	أكبر من 68% إلى 84%	مرتفعة
المستوى الخامس	من (4.21) إلى (5)	أكبر من 84% إلى 100%	مرتفعة جداً

المصدر: إعداد الباحثات استناداً إلى مخرجات (spss)

وللإجابة على تساؤل الدراسة الرئيسي والذي ينص على (ما دور إجراءات الاستعداد المبكر في إدارة الأزمات التي تواجه العاملين في الاتصال المؤسسي لقطاع الحج والعمرة) تم حساب المتوسط العام للأداة ككل والانحراف المعياري له، تبين ومن خلال درجة الموافقة للأداة والتي كانت مرتفعة جداً، وبمتوسط حسابي بلغ (4.4809) وانحراف معياري (0.57880). وكما تم تفريعه إلى خمسة أسئلة وهي:

إجابة السؤال الفرعي الأول: (ما أهمية الاتصال المؤسسي الفعال) وللإجابة

على هذا السؤال تم إعداد الجدول الآتي:

جدول (9) يوضح الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات أهمية الاتصال المؤسسي الفعال في وزارة الحج والعمرة بالملكة العربية السعودية مع رتبته ودرجة تمثيلها

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
1	يُسهم الاتصال المؤسسي الفعال في بناء ثقة الجمهور وتعزيز سمعة المؤسسة.	4.78	.543	مرتفعة جدًا	1
2	يساعد الاتصال المؤسسي الجيد على تعزيز شعور الانتماء والولاء لدى الموظفين.	4.73	.584	مرتفعة جدًا	2
3	يُسهم الاتصال المؤسسي في تعزيز التواصل الداخلي داخل المؤسسة، مما يسهم في تحسين التنظيم والتعاون بين الموظفين.	4.60	.620	مرتفعة	5
4	يُمكن الاتصال المؤسسي من نقل رؤية وأهداف المؤسسة بشكل فعال إلى الجمهور المستهدف.	4.66	.572	مرتفعة جدًا	3
5	يُعتبر الاتصال المؤسسي الفعال وسيلة لتحسين العلاقات مع الجمهور، والإعلام، والمجتمع.	4.66	.607	مرتفعة جدًا	4
6	يُمكن الاتصال المؤسسي من جمع الملاحظات والآراء من الجمهور واستخدامها لتحسين سياسات المؤسسة واتخاذ القرارات الأفضل.	4.60	.651	مرتفعة جدًا	6
7	يُمكن الاتصال المؤسسي من تعزيز عملية الابتكار والتطوير من خلال تبادل الأفكار والمعرفة مع الجمهور والشركاء.	4.56	.641	مرتفعة جدًا	7
8	تقوم المؤسسة ببذل قصارى جهدها لإيصال المعلومات الحاج والمُعتمدين وذلك عبر إرسائل نصية وبريد إلكتروني.	4.42	.781	مرتفعة جدًا	10
9	يتم طباعة وتوزيع نشرات وكتيبات تعريفية دورية تساهم في التعريف بالخدمات المقدمة وطرق الحصول على تلك الخدمات عبر المواقع الإلكترونية.	4.45	.770	مرتفعة جدًا	9
10	يتم عقد المؤتمرات والندوات والمحاضرات للتعريف بالخدمات وسائل الوصول إليها.	4.39	.827	مرتفعة جدًا	11
11	يحرص الاتصال المؤسسي على تنظيم شؤون الحاج والمعتمدين في الداخل والخارج عبر شركات خدمات المعتمدين والحجاج.	4.52	.703	مرتفعة جدًا	8
	المتوسط الحسابي العام	4.5791	.54525	مرتفعة جدًا	

المصدر: إعداد الباحثات استنادًا إلى مخرجات (spss)

من الجدول (9) تبين أهمية الاتصال المؤسسي الفعال في وزارة الحج والعمرة بالملكة العربية السعودية، من حيث أهمية الاتصال المؤسسي الفعال كان مرتفعاً جداً حيث المتوسط الحسابي بلغ (4.5791) والانحراف المعياري (0.54525). بدرجة موافقة مرتفعة جداً، أما من حيث الفقرات فقد كانت جميع الفقرات درجات موافقتها مرتفعة جداً، ومن حيث الترتيب فقد جاءت الفقرة رقم (1) في المرتبة الأعلى، والتي تنص على «يُسهم الاتصال المؤسسي الفعّال في بناء ثقة الجمهور وتعزيز سمعة المؤسسة» بمتوسط حسابي (4.78) وانحراف معياري (0.543). بدرجة موافقة مرتفعة جداً، مقارنة بالفقرة رقم (10) التي جاءت في المرتبة الأدنى، والتي تنص على «يتم عقد المؤتمرات والندوات والمحاضرات للتعريف بالخدمات ووسائل الوصول إليها» بمتوسط حسابي (4.39) وانحراف معياري (0.827). بدرجة موافقة مرتفعة جداً.

يتضح من النتائج بأن المعرفة بأهمية الاتصال المؤسسي الفعال في إدارة الأزمات جاء مرتفعاً جداً، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (قاسم والحلو، 2020) التي أوضحت أن المديرين يتبعون أسلوبين في إدارة الأزمة هما المعرفي والسلوكي مقارنة بالأسلوب التجنبي، وتتفق مع دراسة (أحمد وجنيد، 2021) التي أكدت على أن الاتصال المؤسسي له دور كبير في تحسين سمعة وصورة المنظمات، وتحديد الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها هذه المنظمات، كما تتفق أيضاً مع دراسة (ياسين، 2022) التي أظهرت أظهرت النتائج وجود علاقة معنوية بين إدارة الأزمات المصرفية والسمعة المؤسسية، مؤكدة على أهمية الإدارة الفعالة للأزمات في الحفاظ على وتحسين السمعة المؤسسية للبنوك، وأظهرت دراسة (علي، 2021) أن أساليب الاتصال الحديثة والإعلام الجديد لها دور كبير داخل أنظمة الاتصال المؤسسي،

إجابة السؤال الفرعي الثاني: (ما دور الاتصال المؤسسي في إدارة الأزمات وتحقيق أمن وسلامة الحجاج والمعتمرين) وللإجابة على هذا السؤال تم إعداد الجدول الآتي:

جدول (10) يوضح الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات دور الاتصال المؤسسي في إدارة الأزمات وتحقيق أمن وسلامة الحجاج والمعتمرين مع رتبته ودرجة تمثيلها

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
1	تُصدر المؤسسة مجلة خاصة تناول آخر المستجدات والتطورات في مجال خدمات الحجاج والمعتمرين.	4.32	.863	مرتفعة جدًا	9
2	مقابلة المعتمرين والحجاج عن طريق موظفين مؤهلين لإعطاء صورة لائقة وذلك عندما تواجه المستشفى مشكلة معينة	4.49	.759	مرتفعة جدًا	6
3	يتم التواصل مع الحجاج والمعتمرين عن طريق الموقع الإلكتروني الرسمي للمؤسسة وتطبيقات التواصل الاجتماعي المختلفة بحيث تُمكن المستفيد من اختيار الخدمة التي يحتاجها دون عناء	4.42	.768	مرتفعة جدًا	8
4	يُمكن للاتصال المؤسسي من الإدارة المثالية للآزمات من خلال توجيه الرسائل العامة والتفاعل مع وسائل الإعلام، وتقديم الإرشادات اللازمة للموظفين والعلماء.	4.53	.674	مرتفعة جدًا	4
5	يمكن للاتصال المؤسسي في مجال إدارة الآزمات من تعزيز الثقة بين المؤسسة والجمهور والحفاظ على السمعة الطيبة من خلال تقديم المعلومات باستمرار بشكل شفاف وصادق.	4.47	.731	مرتفعة جدًا	7
6	يُمكن الاتصال المؤسسي من تحديد الأولويات وتنسيق الجهود الداخلية والخارجية من أجل إدارة الآزمات بفاعلية.	4.58	.654	مرتفعة جدًا	1
7	يُمكن الاتصال المؤسسي في مجال إدارة الآزمات من تعزيز العلاقات العامة للمؤسسة مع الجمهور ووسائل الإعلام والأطراف المعنية.	4.55	.657	مرتفعة جدًا	3
8	يُمكن الاتصال المؤسسي في مجال إدارة الآزمات من تقديم الرسائل الصحيحة والتوجيه السليم لوسائل الإعلام	4.52	.674	مرتفعة جدًا	5
9	يُمكن الاتصال المؤسسي في مجال إدارة الآزمات من تقليل الأضرار الناجمة عن التغطية الإعلامية السلبية.	4.57	.714	مرتفعة جدًا	2
	المتوسط الحسابي العام	4.4944	.62463	مرتفعة جدًا	

المصدر: إعداد الباحثات استنادًا إلى مخرجات (spss)

من الجدول (10) تبين دور الاتصال المؤسسي في إدارة الأزمات وتحقيق أمن وسلامة الحجاج والمعتمرين، من حيث دور الاتصال المؤسسي في إدارة الأزمات كان مرتفعًا جدًا حيث المتوسط الحسابي بلغ (4.4944) والانحراف المعياري (0.62463). بدرجة موافقة مرتفعة جدًا، أما من حيث الفقرات فقد كانت جميع الفقرات درجات موافقتها مرتفعة جدًا، ومن حيث الترتيب فقد جاءت الفقرة رقم (6) في المرتبة الأعلى، والتي تنص على «يُمكن الاتصال المؤسسي من تحديد

الأولويات وتنسيق الجهود الداخلية والخارجية من أجل إدارة الأزمات بفاعلية» بمتوسط حسابي (4.58) وانحراف معياري (0.654). بدرجة موافقة مرتفعة جدًا، مقارنة بالفقرة رقم (1) التي جاءت في المرتبة الأدنى، والتي تنص على «تُصدر المؤسسة مجلة خاصة تتناول آخر المستجدات والتطورات في مجال خدمات الحجاج والمعتمرين» بمتوسط حسابي (4.32) وانحراف معياري (0.863). بدرجة موافقة مرتفعة جدًا.

يتضح من النتائج بأن دور الاتصال المؤسسي الفعال في إدارة الأزمات في قطاع الحج والعمرة جاء مرتفعًا جدًا، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (الفهي وزويد، 2023) التي أثبتت أن لإدارة الأزمات دور مهم وكبير في تحقيق السلامة والأمن للحجاج، كما أوضحت النتائج أن إعداد فريق عمل مختص تعتبر من أهم العوامل تنبؤًا في مجال إدارة الأزمات لتحقيق السلامة والأمن للحجاج، وأختلفت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة (العتيبي، 2019) التي أوضحت عدم اهتمام وتقدير المؤسسات بمكانة وأهمية العلاقات العامة في إدارة الأزمات، وعدم توافر الكوادر المؤهلة لإدارة الأزمات.

إجابة السؤال الفرعي الثالث: (ما هو دور الاتصال المؤسسي الفعال في إدارة الأزمات لتحقيق أهداف قطاع الحج والعمرة) وللإجابة على هذا السؤال تم إعداد الجدول الآتي:

جدول (11) يوضح الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات دور الاتصال المؤسسي الفعال في إدارة الأزمات لتحقيق أهداف قطاع الحج والعمرة مع رتبته ودرجة تمثيلها

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
1	توجد خطة مسبقة للتعامل مع الأزمات في الاتصال المؤسسي في قطاع الحج والعمرة	4.49	.745	مرتفعة جدًا	5
2	يتشارك العاملون في الاتصال المؤسسي مع المديرين في وضع الخطط المستقبلية لإدارة الأزمات.	4.39	.737	مرتفعة جدًا	12
3	تتسم الخطط للاستعداد المبكر للأزمات بالمرونة في تطبيقها	4.42	.669	مرتفعة جدًا	9
4	توجد برامج تدريبية للعاملين في الاتصال المؤسسي على الاستعداد المبكر لمواجهة الأزمات.	4.45	.744	مرتفعة جدًا	6
5	هناك تنسيق مسبق مع جميع الجهات المشاركة في الاتصال المؤسسي في قطاع الحج والعمرة للاستعداد المبكر لمواجهة الأزمات.	4.41	.805	مرتفعة جدًا	10
6	يوجد تحديث وتطوير مستمر لخطط إدارة الأزمات في الاتصال المؤسسي في قطاع الحج والعمرة.	4.36	.732	مرتفعة جدًا	13

7	تضع المؤسسة خطط إدارة الأزمات بالتعاون مع الخبراء من الجامعات والمعاهد.	4.43	.685	مرتفعة جدًا	8
8	توجد خطط بديلة لإدارة الأزمات في حالة تعثر إحدى الخطط الرئيسية.	4.40	.711	مرتفعة جدًا	11
9	الخطط المستقبلية لإدارة الأزمات تتم بناء على استطلاع قاصدي المسجد الحرام في العام الماضي.	4.33	.779	مرتفعة جدًا	14
10	الخطط الموجودة لإدارة الأزمات في الوقت الحالي كافية وتؤدي الغرض منها.	4.10	1.020	مرتفعة	15
11	يشجع التخطيط المبكر لإدارة الأزمة على ابتكار الحلول المنطقية لمواجهة الأزمات.	4.58	.622	مرتفعة جدًا	1
12	يسهم الاستعداد المبكر على تقليل التهديدات والمخاطر المسببة لحدوث الأزمات.	4.55	.672	مرتفعة جدًا	3
13	يساعد الاستعداد المبكر على تحديد كل الفرص المتاحة لتخطي الأزمة.	4.57	.655	مرتفعة جدًا	2
14	للعاملين في الاتصال المؤسسي دور كبير في تحسين مستوى الجاهزية للتعامل مع الأزمات.	4.51	.745	مرتفعة جدًا	4
15	تتميز الخطة المستقبلية لمواجهة أزمات قطاع الحج والعمرة بالمرونة والسهولة في تطبيقها.	4.44	.743	مرتفعة جدًا	7
المتوسط الحسابي العام		4.4287	.61877	مرتفعة جدًا	

المصدر: إعداد الباحثات استنادًا إلى مخرجات (spss)

من الجدول (11) تبين دور الاتصال المؤسسي الفعال في إدارة الأزمات لتحقيق أهداف قطاع الحج والعمرة، من حيث دور الاتصال المؤسسي الفعال في إدارة الأزمات كان مرتفعًا جدًا حيث المتوسط الحسابي بلغ (4.4287) والانحراف المعياري (0.61877). بدرجة موافقة مرتفعة جدًا، أما من حيث الفقرات فقد كانت جميع الفقرات درجات موافقتها مرتفعة جدًا، ومن حيث الترتيب فقد جاءت الفقرة رقم (11) في المرتبة الأعلى، والتي تنص على «يشجع التخطيط المبكر لإدارة الأزمة على ابتكار الحلول المنطقية لمواجهة الأزمات» بمتوسط حسابي (4.70) وانحراف معياري (0.691). بدرجة موافقة مرتفعة جدًا، مقارنة بالفقرة رقم (10) التي جاءت في المرتبة الأدنى، والتي تنص على «الخطط الموجودة لإدارة الأزمات في الوقت الحالي كافية وتؤدي الغرض منها» بمتوسط حسابي (4.10) وانحراف معياري (1.020). بدرجة موافقة مرتفعة جدًا.

ويتضح من النتائج بأن الاستعداد المبكر للأزمات للعاملين بقطاع الحج والعمرة جاء مرتفعًا جدًا، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (بشير وآخرون، 2022) التي أثبتت وجود أثر لاستراتيجية الموارد البشرية على إدارة الأزمات، كما أوضحت النتائج أن لإدارة الأزمات العديد من المراحل منها الاستكشاف والاستعدادات والحماية والوقاية من المخاطر.

إجابة السؤال الفرعي الرابع: (ما هي التحديات التي تواجه الاتصال المؤسسي الفعال في قطاع الحج والعمرة) وللإجابة على هذا السؤال تم إعداد الجدول الآتي:

جدول (12) يوضح الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات التحديات التي تواجه الاتصال المؤسسي الفعال في قطاع الحج والعمرة مع رتبته ودرجة تمثيلها

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
1	حدوث الأزمات والمشكلات بشكل فجائي وغير متوقع، مما يصعب التعامل معها بفعالية.	4.32	.963	مرتفعة جدًا	6
2	سرعة انتشار المعلومات المغلوطة على الإنترنت يجعل من الصعب التحكم في إدارة الأزمة، ويحتاج الأمر إلى استراتيجيات فعالة لإدارة السمعة الإلكترونية.	4.53	.745	مرتفعة جدًا	1
3	يتوقع الجمهور اليوم مزيدًا من التفاعل والمشاركة، وهذا يضع ضغطًا إضافيًا على قطاع الحج والعمرة ليكون متفاعلًا ومشارك في تجارب العملاء والمستخدمين.	4.38	.838	مرتفعة جدًا	5
4	قد يواجه القطاع تحديات في التعامل مع اللغة والثقافة المختلفة، ويحتاج الأمر إلى استراتيجيات ملائمة للتواصل الفعال.	4.45	.770	مرتفعة جدًا	3
5	التشريعات واللوائح الخاصة بالاتصال المؤسسي قد تتغير، ويجب على المؤسسات المتعاونة مع وزارة الحج والعمرة أن تتبنى التغييرات وتلتزم بها لتجنب المشاكل القانونية.	4.53	.758	مرتفعة جدًا	2
6	تضخم عدد الحجاج والمعتمرين يتسبب في صعوبة إدارة الأزمة، حيث تتأخر استجابة الطوارئ وتقييد حركات الإغاثة.	4.21	1.047	مرتفعة جدًا	7
7	انتشار الأمراض والأوبئة المعدية بين الحجاج والمعتمرين يؤثر بشكل كبير على إدارة الأزمات في قطاع الحج والعمرة.	4.43	.967	مرتفعة جدًا	4
	المتوسط الحسابي العام	4.4071	.74973	مرتفعة جدًا	

المصدر: إعداد الباحثات استنادًا إلى مخرجات (spss)

من الجدول (12) تبين التحديات التي تواجه الاتصال المؤسسي الفعال في قطاع الحج والعمرة، من حيث التحديات التي تواجه الاتصال المؤسسي الفعال كان مرتفعًا حيث المتوسط الحسابي بلغ (4.4071) والانحراف المعياري (.74973). بدرجة موافقة مرتفعة جدًا، أما من حيث الفقرات فقد كانت جميع الفقرات درجات موافقتها مرتفعة جدًا ومن حيث الترتيب فقد جاءت الفقرة رقم (2) في المرتبة الأعلى، والتي تنص على «سرعة انتشار المعلومات المغلوطة على الإنترنت يجعل من الصعب التحكم في إدارة الأزمة، ويحتاج الأمر إلى استراتيجيات فعالة لإدارة السمعة الإلكترونية» بمتوسط حسابي (4.53) وانحراف معياري (.745)، مقارنة بالفقرة رقم

(1) التي جاءت في المرتبة الأدنى، والتي تنص على «تضخم عدد الحجاج والمعتمرين يتسبب في صعوبة إدارة الأزمة، حيث تتأخر استجابة الطوارئ وتقييد حركات الإغاثة» بمتوسط حسابي (4.21) وانحراف معياري (1.047) بدرجة موافقة مرتفعة جدًا.

ويتضح من النتائج بأن المعوقات التي يمكن أن تواجه إدارة الأزمات في قطاع الحج والعمرة جاء مرتفعًا جدًا، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (الأسمرى، 2022) التي أظهرت وجود أبعاد ومؤشرات مثل بُعد إدارة الأزمات يتم تطبيقه داخل المنظمات لتحقيق مواجهه أفضل للأزمات في المستقبل.

إجابة السؤال الفرعي الخامس: (ما المقترحات لتطوير قدرات العاملين في قطاع الحج والعمرة على مواجهة الأزمات) وللإجابة على هذا السؤال تم إعداد الجدول الآتي:

جدول (13) يوضح الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات المقترحات لتطوير قدرات العاملين في قطاع الحج والعمرة على مواجهة الأزمات مع رتبته ودرجة تمثيلها

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
1	توجد قاعدة بيانات متكاملة تسهم بصورة فعالة في التغلب على الأزمات في قطاع الحج والعمرة	4.47	.717	متوسطة	4
2	للمؤسسة موقع الكتروني متاح للجميع وسهل الاستخدام مما يساهم في التواصل الفعال	4.53	.717	مرتفعة جدًا	2
3	تسعى المؤسسة إلى تقديم دورات عن بعد للموظفين لتدريبهم على إدارة الأزمات في قطاع الحج والعمرة	4.49	.759	مرتفعة جدًا	3
4	يتوفر في المؤسسة الأجهزة تقنية ذات الكفاءة العالية لإدارة الاتصال المؤسسي في قطاع الحج والعمرة	4.45	.770	مرتفعة جدًا	6
5	خطط التدخل السريع تدار من خلال أحدث التقنيات وأجهزة الاتصالات المتطورة	4.47	.731	مرتفعة جدًا	5
6	يوجد اتصال فعال وتنسيق مستمر بين كافة العاملين في الاتصال المؤسسي في مجال إدارة الأزمات.	4.44	.783	مرتفعة جدًا	7
7	الاستفادة من المستحدثات التكنولوجية لتوفير المعلومات الحيوية وتحسين إدارة الأزمات في قطاع الحج والعمرة.	4.58	.638	مرتفعة جدًا	1
8	محاكاة الأزمات وإعداد العديد من التدريبات العملية على مواجهة الأزمات.	4.53	.717	مرتفعة جدًا	2 مكرر
المتوسط الحسابي العام		4.4950	.60847	مرتفعة	

المصدر: إعداد الباحثات استنادًا إلى مخرجات (spss)

من الجدول (13) تبين المقترحات لتطوير قدرات العاملين في قطاع الحج والعمرة على مواجهة الأزمات، من حيث المقترحات لتطوير قدرات العاملين على مواجهة الأزمات كان مرتفعاً جداً حيث المتوسط الحسابي بلغ (4.4950) والانحراف المعياري (60847). بدرجة موافقة مرتفعة جداً، أما من حيث الفقرات فقد كانت جميع الفقرات درجات موافقتها مرتفعة جداً، ومن حيث الترتيب فقد جاءت الفقرة رقم (7) في المرتبة الأعلى، والتي تنص على «الاستفادة من المستحدثات التكنولوجية لتوفير المعلومات الحيوية وتحسين إدارة الأزمات في قطاع الحج والعمرة» بمتوسط حسابي (4.58) وانحراف معياري (638). بدرجة موافقة مرتفعة جداً، مقارنة بالفقرة رقم (6) التي جاءت في المرتبة الأدنى، والتي تنص على «يوجد اتصال فعال وتنسيق مستمر بين كافة العاملين في الاتصال المؤسسي في مجال إدارة الأزمة» بمتوسط حسابي (4.44) وانحراف معياري (783). بدرجة موافقة مرتفعة جداً.

ويتضح من النتائج بأن المقترحات لتطوير قدرات العاملين في قطاع الحج والعمرة على مواجهة الأزمات، وزيادة وعيهم بمدى خطورة هذه الأزمات جاء مرتفعاً جداً، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (سفلو والدرويش، 2022) التي أثبتت أن للاستراتيجيات الحديثة الخاصة بإدارة الأزمات العديد من الآثار على عمليات التخطيط، كما أوضحت النتائج أن استراتيجية تفتيت الأزمة هي أهم الاستراتيجيات الحديثة المتبعة في المؤسسة.

النتائج :

أثبتت النتائج الخاصة بدور الاتصال المؤسسي الفعال في الاستعداد المبكر للأزمات للعاملين في قطاع الحج والعمرة الدور الإيجابي الكبير للاتصال المؤسسي الفعال في الاستعداد المبكر للأزمات للعاملين في قطاع الحج والعمرة. ومن خلال التحليل الإحصائي للبيانات تبين للباحثات النتائج الآتية:

- 1 - أوضحت النتائج بأن دور الاتصال المؤسسي الفعال في الاستعداد المبكر للأزمات للعاملين في قطاع الحج والعمرة جاء مرتفعاً جداً بشكل عام.
- 2 - أشارت النتائج بأن أهمية الاتصال المؤسسي جاء مرتفعاً جداً بشكل عام، مما يشير إلى أهمية بناء قدرات الاتصال المؤسسي في قطاع الحج والعمرة لإدارة الأزمات بشكل فعال، وضرورة تطوير استراتيجيات اتصالية متقدمة لتحقيق أهداف القطاع.
- 3 - بينت النتائج أن دور الاتصال المؤسسي الفعال في إدارة الأزمات لتحقيق أهداف قطاع الحج والعمرة جاءت مرتفعة جداً.
- 4 - كما أشارت النتائج بأن التحديات التي تواجه الاتصال المؤسسي الفعال في قطاع الحج والعمرة جاءت مرتفعة جداً بشكل عام، كما تشير النتائج إلى أن التحديات التي تواجه

الاتصال المؤسسي في هذا القطاع تستدعي اتخاذ إجراءات وتدابير لتعزيز الاستعداد والتأهب لمواجهة الأزمات بشكل فعال.

5 - كما أشارت النتائج بأن المقترحات لتطوير قدرات العاملين في قطاع الحج والعمرة على مواجهة الأزمات جاءت مرتفعة جدًا بشكل عام.

التوصيات:

بناءً على نتائج الدراسة يوصي البحث بما يلي:

1 - تعزيز برامج التدريب والتطوير للعاملين في مجال الاتصال المؤسسي، لتعزيز قدراتهم في إدارة الأزمات بشكل فعال والاستعداد المبكر لها.

2 - وضع خطط استراتيجية للاتصال تهدف إلى تحسين التواصل مع العملاء والشركاء والجهات المعنية خلال الأزمات.

3 - تعزيز التأهب والاستعداد للأزمات، ينبغي على القطاع اتخاذ إجراءات لتعزيز التأهب والاستعداد للأزمات، من خلال إنشاء خطط طوارئ وتدابير احترازية للتعامل مع سيناريوهات مختلفة.

4 - تعزيز التواصل مع الجمهور من خلال استخدام وسائل الاتصال المتقدمة وإطلاق حملات توعية لتعزيز الوعي بأهمية إدارة الأزمات والاستعداد المبكر لها.

5 - تشجيع تبادل المعرفة والخبرات في مجال إدارة الأزمات مع الجهات ذات الصلة، لتحسين الاستجابة والتأهب للأزمات المحتملة.

هوامش الدراسة:

- أبو الحمائل، محمد بن سامي؛ البسام، تميم بن عبد الله. (2023). دور الاتصال المؤسسي في تحسين الصورة الذهنية للمنظمة (بالتطبيق على شركة الخطوط الجوية العربية السعودية). **المجلة العربية للإدارة**، 46(1)، 1 - 12.
- أحمد، تغريد مجدي فوزي؛ جنيد، حنان فاروق. (2021). إدارة الأزمات ودورها في مواجهة الأزمات البيئية بهيئة الإسعاف المصرية. **المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان**، 21(2)، 413 - 434.
- الأسمر، عبد الرحمن علي فرج. (2022). أثر الذكاء الاستراتيجي على إدارة الأزمات في ظل انتشار جائحة كورونا بالتطبيق على القطاع المصرفي السعودي بمنطقة عسير. **مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية**، 6(3)، 102 - 125.
- الحدراوي، حامد (2015). أسباب نشوء الأزمات وإدارتها: دراسة استطلاعية. (5)، **مجلة الكوفة**، جامعة الكوفة، العراق.
- الحلفي، على محير كريم (2021) «إدارة الأزمات والكوارث في المكتبة المركزية» **دراسة بحثية**، العدد (46)، جامعة البصرة.
- الحوش، مازن سليمان؛ مقراني، الهاشمي. (2018). الاتصال في المؤسسة الجزائرية. **مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية**، 33(3)، 527 - 540.
- الرويتع، خالد بن إبراهيم. (2021). الاتصال المؤسسي في المملكة العربية السعودية: تأثير قادة الرأي على كفاءة نفاذ المستخدمين لمنصة التدوين المصغر «تويتر». **مجلة الدراسات الدولية**، 31(3)، 13 - 40.
- الزيات، نايف (2019) الاتصال المؤسسي: أهدافه ومعوقاته. <https://nalthayt.blog>
- العتيبي، سلطان عبد الله. (2019). دور العلاقات العامة في المستشفيات السعودية في إدارة أزمة الحج. **المجلة الإلكترونية الشاملة**، 10(1)، 1 - 15.
- الفهي، ربا صالح؛ زويد، فوزي محمد. (2023). دور إدارة الأزمات في تحقيق أمن وسلامة الحجاج والمعتمرين في المملكة العربية السعودية. **المجلة العربية للإدارة**، 46(4)، 1 - 18.
- القصبي، عبد الله ماجد؛ عابد، سراج يوسف. (2018). خطة استراتيجية لإنشاء مركز تدريب العاملين في منظومتي الحج والعمرة. **مجلة جامعة الملك عبد العزيز**، 29(1)، 61 - 80.
- المالكي. (2022). دور رئاسة شؤون الحرمين في إدارة الأزمات وتنظيم الحشود بالمسجد الحرام. **المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات**، 3(34)، 205 - 246.
- المسعد، ندى عبد الله. (2021). إدارة الأزمات. **المجلة العربية لدراسات وبحوث العلوم التربوية**، 24(1)، 1 - 23.
- المسعودي، محمد (2023). الاتصال المؤسسي بين المفهوم والتطور والاحترافية. <https://www.alriyadh.com/2039601>
- بشير، بن شويحة؛ النجمي، سعيدات. (2022). أثر استراتيجيات الموارد البشرية على إدارة الأزمات. **أطروحة لنيل شهادة الماجستير**. **جامعة قاصدي مرباح - ورقة**.
- حسب الله، النوراني محمد الحسن البشير. (2022). استراتيجيات الاتصال المؤسسي في المؤسسات المجتمعية لصارف دول الخليج العربي. **مجلة العلوم الاتصال**، 7(3)، 75 - 105.
- زرايي، مايسة (2016). دور الاتصال المؤسسي في ترقية أداء المؤسسة العمومية: دراسة ميدانية بمديرية التجارة بولاية برج بوعريج. **أ مذكرة شهادة ماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص**، جامعة محمد بوضياف.

- شرفة، إلياس؛ بوطغان، ليلي. (2018). إدارة الأزمات: الأساليب والمعوقات. **مجلة تاريخ العلوم**، (11)، 32 - 23.
- شعت، نبيل مصطفى. (2019). إدارة الأزمات: قراءة إسلامية. **مجلة جامعة النصر**، (13)، 433 - 458.
- عادل، ريم أحمد. (2019). دور الاتصالات المؤسسية في تحديد مدركات العاملين عن مستوى العدالة التنظيمية وعلاقتها بمستوى الرضا الوظيفي.
- عريجة، سالم بن علي؛ باداود، داود سعيد. (2021). دور أنشطة الاتصال المؤسسي في إدارة السمعة لشركة المياه الوطنية. **مجلة البحوث العلمية**، 6 (11)، 198 - 219.
- علي، محمد عبد القادر عثمان. (2021). فاعلية الاعلام الجديد على أنظمة الاتصال المؤسسي في المؤسسات. **المجلة الدولية للاتصال الاجتماعي**، 8 (3)، 88 - 108.
- علي، نصر الدين عبد القادر عثمان؛ علي، سهام علي طه، عثمان، محمد عبد القادر. (2021). استراتيجيات الاتصال المؤسسي ودورها في التوعية بقضايا ذوي الاحتياجات الخاصة. **مجلة علوم الانسان والمجتمع**، 10 (2)، 549 - 610.
- لعجال، باية؛ مقراني، الهاشمي. (2022). إدارة الأزمة بين استراتيجية المنظمة واستراتيجية الفاعلين. **مجلة العلوم الاجتماعية**، 16 (1)، 267 - 279.
- محمد، ريم أحمد عادل طه. (2021). دراسات الاتصالات المؤسسية الداخلية، الواقع واتجاهات المستقبل: رؤية تحليلية نقدية. **مجلة البحوث الإعلامية**، جامعة الأزهر. 1 (58)، 80 - 140.
- منصور، حنان (د.ت). الاتصال المؤسسي كرافد لتحسين صورة المؤسسة، المدرسة الوطنية العليا للصحافة وعلوم الإعلام، الجزائر.
- يوسف، حنان عبد المعز. (2023). إدارة الأزمات ودورها في مواجهة الأزمات البيئية بهيئة الإسعاف المصرية. **مجلة العلوم التجارية والبيئية**، 2 (2)، 175 - 191.

المحكمين لاستمارة البحث:

أ.دعاء فتحي/ أستاذ /كلية الاتصال والاعلام/جامعة الملك عبد العزيز
أ.فطيمة بن دنيا/ أستاذ /كلية الاتصال والاعلام/جامعة الملك عبد العزيز