

العنوان:	اتجاهات الجمهور نحو فاعلية أداء العلاقات العامة في إدارات المخاطر بمؤسسات الطيران
المصدر:	مجلة كلية الآداب
الناشر:	جامعة سوهاج - كلية الآداب
المؤلف الرئيسي:	رفاعي، سالي عبدالشافى عبدالحميد
المجلد/العدد:	ع54، ج2
محكمة:	نعم
التاريخ الميلادي:	2020
الشهر:	يناير
الصفحات:	307 - 341
رقم MD:	1072463
نوع المحتوى:	بحوث ومقالات
اللغة:	Arabic
قواعد المعلومات:	HumanIndex
مواضيع:	العلاقات العامة، الاتصال الجماهيري، إدارة الأزمات، شركات الطيران
رابط:	<a href="http://search.mandumah.com/Record/1072463">http://search.mandumah.com/Record/1072463</a>

## اتجاهات الجمهور نحو فاعلية أداء العلاقات العامة في إدارات المخاطر

### بمؤسسات الطيران

سالي عبد الشافي عبد الحميد رفاعي (\*)

#### مقدمة

يعتبر مجال إدارة المخاطر من المجالات التي زاد الأهتمام به في الأونة الأخيرة في ظل تغيرات البيئة المتسارعة وزيادة المنافسة بين المؤسسات في مختلف القطاعات، وانتشار ثورة المعلومات والإتصالات، مما نشىء بيئة من الأعمال الغير مستقرة وأكثر تعقيداً على المستوى الدولي والإقليمي والمحلى، وبالتالي واجهت تلك المؤسسات العديد من المخاطر التي قد تؤثر عليها بشكل مباشر في كيانها وأدائها المؤسسى<sup>(١)</sup>.

ومن هذا المنطلق ظهرت الحاجة إلى القيام بإجراءات واضحة لإدارة هذه المخاطر ابتداءً من التعرف على مصادر الخطر المختلفة بشكل دقيق وتحليلها لمعرفة ماقد ينتج عنها من آثار سلبية على تحقيق أهداف المؤسسة. وقد بلورت تلك المؤسسات ممارسات إدارية تتعلق بالمخاطر تتمثل في إجراء عمليات تقييمية شاملة لهذه المخاطر بهدف الوصول إلى أفضل الطرق للتحكم فيها وتطبيق ضوابط استباقية فعالة، إلى جانب وضع تدابير وقائية بقصد منعها أو تقليلها<sup>(٢)</sup>.

وبالتالى كان التركيز الأساسى لإدارة المخاطر الجيدة هي التعرف على هذه الأخطار وتقدير حجمها ومعالجتها مما تساعد على فهم الجوانب الإيجابية والسلبية المحتملة لكل العوامل التي قد تؤثر على المؤسسة باعتبارها إدارة تعتمد على التحليل الواقعى لهيكلة المخاطر والإستعانة بالنماذج قياسية مناسبة حتى تظل في حدود المعايير المقبولة وتعميمها بنجاح وفعالية على المؤسسة ككل. مع الأخذ في الإعتبار أن كل مراحل هذه العملية يكون هناك تواصل

(\*) هذا البحث من رسالة الدكتوراه الخاصة بالباحثة، وهي بعنوان: [النماذج الإتصالية للعلاقات العامة في إدارة المخاطر ودورها في تحسين الأداء المؤسسى دراسة مقارنة بين المؤسسات المصرية والدولية]، تحت إشراف: أ.د. عزة عبد العزيز عبد اللاد عثمان - كلية الإعلام - جامعة فاروس & د. السيد السعيد - كلية الآداب - جامعة المنوفية.

(١) محمد طلعت محمد، "دور نظام المعلومات المحاسبى الإلكترونى في تطوير إدارة مخاطر الائتمان" دراسة ميدانية على القطاع المصرفى العراقى، رسالة ماجستير غير منشورة (جامعة السويس: كلية التجارة، ٢٠١٧) ص ٦٠-٦٢.

(٢) اشرف احمد محمد، "إطار مقترح للدور الحوكمى للمراجع فى تحسين أداء إدارة المخاطر بمنشآت الأعمال" دراسة تطبيقية"، رسالة دكتوراه غير منشورة، (جامعة قناة السويس: كلية التجارة، ٢٠١٢)، ص ١٠٨-١٠٩،

واستشارة مع أصحاب المصلحة مع القيام بمراجعة الخطر والضوابط الموضوعية لمعالجتها بطرق مستمرة<sup>(3)</sup>.

كما أن إدارة المخاطر يتم بموجبها إتخاذ الإجراءات المناسبة لتخفيف وقع الخطر والتقليل من آثاره على النتائج المنتظرة في ضوء تحليل التكلفة والعائد، والسعي لتحقيق التوازن بين درجة المخاطرة الممكن تحملها ومستوى الفائدة العائدة من تحقق المراد، كما أنها تشمل عملية تصحيح للسياسات والإجراءات التي سمحت بوقوع تلك المخاطر لتقييمها بطرق سليمة<sup>(4)</sup> و تكمن أهمية إدارات المخاطر داخل المؤسسات إلى ضرورة وجود أدلة أو نماذج إتصالية تكون بمثابة مرجعية وقواعد ثابتة لمختلف القطاعات على المستوى الدولي أو المحلي عند وضع الخطط والاستراتيجيات المحتملة للتعامل مع الظروف ومتغيرات البيئية الداخلية والعوامل الخارجية على حد سواء ومواجهة الخطر بشكل يضمن توظيف هذه العوامل في تحقيق الأهداف المرسومة لخططها وبرامجها لتصبح منظومة متكاملة لنتائج أعمال المؤسسة في ضوء تفاعلها مع عناصر البيئة المحيطة (الضعف والقوة) و (الفرص والتحديات) مما يزيد من فاعلية الاداء المؤسسى فى المؤسسات المختلفة<sup>(5)</sup>.

ومن هنا تسعى الباحثة من خلال هذه الدراسة التعرف على التطبيقات والنماذج الإتصالية الخاصة بالعلاقات العامة فى مجال المخاطر والأزمات ومدى فاعليتها على الأداء المؤسسى على المستوى المؤسسات الدولية والمحلية للوصول الى إطار نموذجى يحمل فى مجمله خطوات التعامل مع المخاطر وكيفية تقييم تلك المخاطر بطريقة غير عشوائية يستطيع من خلالها تجنب أو التقليل من الخطر فى ضوء المتغيرات الطارئة والظروف المحيطة. إلى جانب معرفة اتجاهات الجمهور نحوها.

3) Schneider, G. & Others , " Holistic Risk Management An Expanded Role For Internal Auditors", (Paper Presented At Academy Of Accounting And Financial Studies Journal, 16(1) , 2012) PP. 212 – 213.,

(4) Bird, D., Ling, M., & Haynes, K , " Flooding Facebook—The Use Of Social Media During The Queensland And Victorian Floods", (Paper Presented At Australian Journal Of Emergency Management, 2(7)2012), Pp 27–33.

(5) Mitchell, T., Haynes, K., Hall, N., Choong, W., & Oven, K", The Roles Of Children And Youth In Communicating Disaster Risk.", (Paper Presented At Journal Of Children, Youth And Environments, 18,2008), Pp 254–279,

## • الدراسات السابقة:-

حاولت الباحثة تقسيم الدراسات السابقة إلى محورين أساسيين تبعاً لمتغيرات الدراسة الحالية وجاءت كالتالي:-

المحور الأول:- دراسات حول أدوار العلاقات العامة في اتصالات المخاطر.

المحور الثاني:- دراسات حول فاعلية الأداء .

### أولاً: دراسات حول أدوار العلاقات العامة في اتصالات المخاطر

دراسة Michele M.Wood &Dennis S. (٢٠١٢) <sup>(٦)</sup>، "حول إتصالات المخاطر كعملية لمخاطر الأرباب ومخاطر أخرى"، والتي سعت إلى تجميع المعرفة البحثية ونظريتها حول كيفية تحفيز المعلومات التعليمية العامة لسلوك الأستعداد الأسري. من خلال تحديد العمليات الأجتماعية العامة التي تحول معلومات التأهب المستلمة إلى إجراءات تأهب الأسرة الفعلية. وباستخدام نموذج الإبلاغ عن المخاطر القابل للتنفيذ، كانت أهم نتائجها :-

- وصف هذه العمليات عن طريق معلومات المخاطر القابلة للتنفيذ التي تم تلقيها (الكثافة والمحتوى) ومعلومات المخاطر القابلة للتنفيذ التي تمت مشاهدتها (إشارات) حول إجراءات الأستعداد هي العوامل الرئيسية التي تحفز الناس على الأستعداد. هذه العوامل لها تأثيرات "مباشرة" على زيادة الأسرة، كما تؤثر عوامل متعلقة بالمعلومات نفسها هذه أيضاً "بشكل غير مباشر" على استعداد الأسرة من خلال العمليات المحددة المتمثلة في (زيادة معرفة الناس، والفعالية المتصورة أو فعالية إجراءات الأستعداد الذين يفكرون فيها، وعن طريق زيادة المناقشات مع الآخرين والبحث عن مزيد من المعلومات حول إجراءات الأستعداد قبل إتخاذ فعلياً. هذه العوامل المتداخلة (المعرفة والفعالية المتصورة والمشاركة)، بدورها، تزيد أيضاً من إتخاذ إجراءات الأستعداد. وباستخدام نموذج الإبلاغ عن المخاطر القابلة للتنفيذ للكوارث المنزلية، استنتج عدة المبادئ الأساسية أهمها:-

أولاً الأفراد المتعرضين لديهم دوافع قوية بشأن المخاطر عند تقديم معلومات كافية حول كيفية إتخاذ إجراءات نحوها. ثانياً، تأخذ المعلومات القابلة للتنفيذ شكلين. هذه هي المعلومات التي يحصلون عليها من خلال مراقبة الآخرين لإتخاذ الإجراءات اللازمة لإعدادهم، والمعلومات الشفوية والمكتوبة التي يتلقونها والتي تصف إجراءات الأستعداد. ثالثاً: التركيز على توصيل الإجراءات بدلاً من

(6) Michele M.Wood," Communicating Actionable Risk For Terrorism And Other Hazards", (Paper Presented At Journal Of Risk Analysis, 32 (4), 2012), Pp601-614.

المخاطرة والتواصل بين إجراءات التأهب لتحفيز الناس على التصرف يكون أكثر مباشرة من التواصل مع المخاطرة .

كما أوضحت دراسة Sinead Moylett (٢٠١٢) <sup>(٧)</sup> حول "نموذج العملية الموازية الممتدة للتواصل حول مرض القلب والأوعية الدموية للسكان المعرضين للخطر باستخدام منهجية التفكير بصوت عالٍ" , والتي تهدف إلى اختبار نسب التجريبية المستندة إلى EPPM في رسائل المخاطر الصحية حول الأمراض القلبية الوعائية والسلوكيات الصحية المرتبطة بها بين كبار السن (٦٠ عامًا) والذين سيكونون معرضين لخطر التخفيف من الأمراض القلبية الوعائية. والتركيز على الجانب النوعي من هذا التقييم وتستخدم منهجية التفكير بصوت عالٍ من أجل اكتساب رؤية أكثر تفكيرًا للمشاركين في عمليات التفكير وحل المشكلات عند تقديمها, وتوصلت الدراسة إلى بعض النتائج أهمها:-

إلى أن عند تطوير إتصالات EPPM مركزة على السكتة الدماغية , يجب توشي الحذر الشديد لتخفيف ردود الفعل العاطفية السلبية التي يظهرها المشاركون عند مناقشة الأمثلة الاجتماعية (على سبيل المثال, مستويات أكبر من المعلومات حول الفعالية ومهمة التأكيد للحد من ردود الفعل الدفاعية), اما بالنسبة إلى EPPM والنظريات الأخرى للمخاطر الصحية واتخاذ القرارات, يجب حساب تأثير المخاطر المقارنة والأمثلة الاجتماعية على تصورات التهديد والفعالية الفردية.

كما جاءت دراسة Seongjung Jeong And Junhwa Chung (٢٠١٢) <sup>(٨)</sup> , التي كانت حول "العلاقة بين نظام إدارة الأزمات والتحليل بين الثقافات في جنوب كوريا والولايات المتحدة في الشركات متعددة الجنسيات", والتي بحثت في مقارنة وتحليل أنظمة إدارات الأزمات بين شركات متعددة الجنسيات في الولايات المتحدة وكوريا الجنوبية في كيفية التواصل بين الثقافات, حيث استخدم الباحث نموذج Hofstede , ومن أبرز نتائجها:-

- ضرورة وجود أنظمة إتصالية ثقافية في إدارات الأزمات بالشركات وتطبيقها بشكل فعال حتى يتجنب التعرض لمختلف الأزمات.

(7) Sinead Moylett, "Examining The Extended Parallel Process Model For Communicating About Cardiovascular Disease To An At-Risk Population Utilising A Think Aloud Methodology", (Paper Presented At Hrb Open Research, 12(2)2019), Pp1-14.

(8) Seongjung Jeong And Junhwa Chung: " The Relationship Between Crisis Management System A Nd Cross-Cultural Analysis In South Korea And U.S. Multinational Corporations", ( Paper Presented At The International Journal Of Human Resource Management , 15(4) 2012), Pp1-17..

- أن الموظفين في الشركات متعددة الجنسيات في الولايات المتحدة على علاقة قوية بسلطة الشركة على عكس في جنوب كوريا الجنوبية ,
- حيث تقوم الولايات المتحدة بالتعامل بشكل منفتح وتشاركى مما يتيح عن وجود نظام محدد لإدارة الأزمات الخاصة بها.
- كما جاءت دراسة Edmir Parada (٢٠١١)<sup>(٩)</sup>، "حول تحليل المخاطر في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالاستعانة بمصادر خارجية"، والتي ركزت على تقييم عملية تحليل المخاطر من خلال الاستعانة بمصادر خارجية لخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وتوصلت الدراسة إلى أبرز النتائج:-
- أظهر التحليل أن المؤسسات الكبيرة تقوم بتحليل مخاطر أفضل لخدمات الاستعانة بمصادر خارجية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إلى جانب إلى المؤسسات التي تنتمي إلى صناعة الخدمات تقوم بتحليلات أفضل من تلك الموجودة في صناعة التصنيع. بالإضافة أنه كلما زاد تنوع الخدمات الخارجية، زادت تحليلات المخاطر التي أجرتها المنظمات في عملية اختيار الموردين وفي البيانات الخارجية.
- كما قامت دراسة Ayse Kucuk Yilmaz and Ferziye Kucuk (٢٠١٠)<sup>(١٠)</sup>، والتي كانت حول " أزمة السمعة: الإطار المنطقي لإدارة المخاطر القائمة على استدامة الشركات"، والتي تهدف إلى تقديم عده مخاطر مؤسسية من قبل المسؤولين يقوم على أساس منطقي جديد خاص بأزمة السمعة وذلك لتحقيق استدامة الشركات على المستوى المحلى لها , بالإضافة إلى وضع خريطة اجتماعية واضحة والتي تحتاج إلى إدارة فعالة لتطوير صرامة أطر ادارة المخاطر المؤسسية في حالات الأزمات وذلك من خلال نموذج لفظي وهو يحدد مهمة عمل الشركات من خلال عدة عناصر نوعية وكمية تساعد في إدارة أزمة السمعة والدعوة إلى تحويل المحنة إلى فرصة , ومن أبرز نتائجها:-

9) Edmir Parada Vasques Prado, " Risk Analysis In Information (Technology And Communication Outsourcing", (Paper Presented At Journal Of Information Systems And Technology Management, 8(3)2011), Pp. 605-618.

(10) Ayse Kucuk Yilmaz And Ferziye Kucuk , " The Reputation Crisis: Risk Management Based Logical Framework To The Corporate Sustainability", (Paper Presented At Journal Of Mass Communication, 3(2)2010), Pp. 338.

- أن إدارت المخاطر جزء أساسي في كل قطاعات الأعمال وذلك لأنها تقوم بحماية وتعزيز قيمة الشركات من خلال ثلاث طرق هم:-

- تساعد على إنشاء ميزة تنافسية مستدامة .
  - تساعد على تحسين أداء العاملين.
  - تحسين وتعزيز سمعة الشركة.
  - تحقيق مخرجات الشركات وانجازها حول سمعة الشركة عبر عملية ممنهجة وجديدة .
- والهدف من هذا النموذج توافر إطار لدمج مخاطر السمعة إلى إدارة المخاطر المؤسسية بطريقة مستدامة.

وتناولت أيضاً دراسة فؤاد على سعدان (٢٠٠٩)<sup>(١١)</sup>، والتي كانت حول " أدوار ونماذج العلاقات العامة في الجمهورية اليمنية "، والتي سعت إلى رصد وتحليل كيفية ممارسة العلاقات العامة من خلال تطبيق نماذج العلاقات العامة والادوار الإتصالية في القطاعين العام والخاص، ومن أبرز نتائجها :-  
حصول نموذج تأثير الشخصي في الترتيب الأول يليها نموذج المترجم الثقافي في الترتيب الثاني، يليها نموذج المعلومات العامة، ثم النموذج المتوازن ونموذج الوكالة الصحفية، واخيراً نموذج الدوافع المشتركة فجاء في الترتيب الأخير.

#### ثانياً: دراسات حول فاعلية الأداء

جاءت دراسة فهيمة عبد الله محمد (٢٠١٥)<sup>(١٢)</sup>، التي كانت حول " تصور مقترح لقياس أداء أجهزة العلاقات العامة في ضوء معايير الجودة الشاملة، والتي هدفت الدراسة إلى التعرف على القضايا العملية والنظرية والتطبيقية التراكمية في مجال جودة العلاقات العامة وتحسينها في إدارات العلاقات العامة الحكومية ومعرفة مجموعة من الأهداف الرئيسية وصولاً لوضع نموذج مقترح للتطبيق في مجال تحسين فاعلية العلاقات العامة في المؤسسات البحرينية في ضوء معايير الجودة الشاملة، استخدمت الباحثة المنهج المسج الاجتماعي الشامل لكل العاملين في إدارات العلاقات العامة بالمجالين البشري والمكاني بالوزارات والمؤسسات المعنية، حيث توصلت إلى نموذج مقترح لقياس أداء المؤسسى وهو قائم على عدة عناصر تخطيط الأداء المستهدف ثم تقييم الأداء الفعلى .

(١١) فؤاد على سعدان، " أدوار ونماذج العلاقات العامة في الجمهورية اليمنية"، (رسالة دكتوراة غير منشورة، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، ٢٠٠٩)،

(١٢) فهيمة عبد الله محمد، " تصور مقترح لقياس أداء أجهزة العلاقات العامة في ضوء معايير الجودة الشاملة"، (رسالة دكتوراة غير منشورة، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، ٢٠١٥).

وجاءت دراسة كامل أحمد إبراهيم (٢٠١٥) (١٣) التي كانت حول "قياس أداء مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة باستخدام بطاقة الأداء المتوازن"، والتي هدفت إلى قياس أداء مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة باستخدام بطاقة الأداء المتوازن، وترتيب أبعاد البطاقة من حيث التأثير على أداء تلك المؤسسات، إلى جانب بناء نموذج لبطاقة الأداء المتوازن يتناسب مع المؤسسات العامة في قطاع غزة والأرتقاء بأدائها وتقديم التوصيات اللازمة للجهات ذات العلاقة لتحسين أداء هذه المؤسسات، ومن أهم نتائجها:-

- وجود أثر إيجابي لتطبيق بطاقة الأداء المتوازن على أداء المؤسسات العامة في قطاع غزة، وأثار إيجابية لتطبيق أبعاد رضا الجمهور والبعد المالي، وبعد النمو والتعليم، وبعد العمليات الداخلية، وبعد المسؤولية الاجتماعية على أداء تلك المؤسسات.

أما عن دراسة سما سالم عيسى (٢٠١٥) (١٤)، والتي كانت حول "أثر عمليات إدارة المعرفة التنظيمية على الأداء المؤسسي في المنظمات غير الحكومية في مصر"، والتي تهدف إلى قياس واقع تطبيق عمليات إدارة المعرفة التنظيمية في بعض المنظمات غير الحكومية العاملة في مصر وأثرها على الأداء المؤسسي. ومن أهم نتائجها:-

- أن أغلبية العينة تتمركز حول موافق وموافق بشدة فيما يخص أثر إدارة المعرفة على أداء الأفراد وكذلك أداء فريق العمل، بينما تمركزت حول موافق ومحاييد فيما يخص أثر عمليات إدارة المعرفة على المنظمة ككل.

وفي دراسة Shkendije Himaj (٢٠١٤) (١٥) حول "حوكمة الشركات المصرفية وتأثيرها على أداء إدارة المخاطر"، والتي تهدف إلى التعرف على آليات حوكمة الشركات المصرفية على وجه التحديد الملكية وهيكلية مجلس الإدارة فضلا عن ممارسات إدارة المخاطر المؤسسية خلال أزمة لعام ٢٠٠٧-٢٠٠٨، بالإضافة إلى معرفة العلاقة بين إدارة العليا والبيئة المؤسسية داخل

(١٣) كامل أحمد إبراهيم، "قياس أداء مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة باستخدام بطاقة الأداء المتوازن"، رسالة دكتوراة غير منشورة، كلية إدارة الأعمال، جامعة الجنان، لبنان، (٢٠١٥).

(١٤) سما سالم عيسى، "أثر عمليات إدارة المعرفة التنظيمية على الأداء المؤسسي في المنظمات غير الحكومية في مصر"، (رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القاهرة: كلية سياسة واقتصاد، ٢٠١٥).

(15) Shkendije Himaj, "Corporate Governance In Banks And Its Impact On Risk And Performance: Review Of Literature On The Selected Governance Mechanisms.", (Paper Presented At Journal Of Central Banking Theory And Practice,3(1) 2014), Pp. 53-85.



الشركات المصرفية من خلال فروض نظرية العدسات المختارة , ومن أبرز نتائجها:-

- أن تقييم حوكمة الشركات المصرفية تؤثر على الأداء المؤسسي لإدارة المخاطر مما يجعل مجالاً لإقتراح حلول ممكنة وخلفية نظرية لأهمية حوكمة الشركات عن التعرض لإزمات أخرى.

أما دراسة كاترين Catherine Asemeit (٢٠١٤) <sup>(١٦)</sup> والتي كانت حول " تأثير إدارات المخاطر المالية على أداء شركات التأمين في كينيا" هي دراسة استكشافية تهدف إلى تحديد تأثير ممارسات إدارة المخاطر التي اعتمدها شركة التأمين الكينية على الأداء المالي لهذه الشركات , ومن أبرز نتائجها:- أن غالبية شركات التأمين في كينيا اعتمدت ممارستها على إدارات المخاطر في عملياتها وهذا له تأثير قوى على أداء سياستها المالية وتليها تخفيف المخاطر وتنفيذ ورصد وتقييم لبرنامج إدارة المخاطر المالية.

في حين قدمت دراسة أيمن محمد أحمد أبو كريم (٢٠١٣) <sup>(١٧)</sup> , حول "علاقة نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري دراسة ميدانية بالتطبيق على المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة" , والتي سعت إلى التعرف على علاقة نظم المعلومات الإدارية بتحسين الأداء الإداري في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، ومن أهم نتائجها:- وجود علاقة بين نظم المعلومات الإدارية وتحسين الأداء الإداري، وبيئت أيضاً وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول علاقة نظم المعلومات الإدارية بتحسين الأداء الإداري تبعاً لكل من متغير سنوات الخدمة، والمؤهل العلمي.

وكذلك قامت دراسة Shima Nickmanesh , Mahmood zohoori (2013) <sup>(١٨)</sup> , حول " إدارة المخاطر والإداء المؤسسي في ماليزيا", وتسعى الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين مجلس إدارة المخاطر في المؤسسة (ERM) ومدى تأثير هذه العلاقة على مقاييس الإداء التنظيمي , حيث

(16) Catherine Asemeit, "The Effect Of Risk Management On Financial Performance Of Insurance Companies In Kenya", (Un Published Phd , Science In Finance, Nairobi, October 2014) Pp1-2.

(١٧) أيمن محمد أحمد أبو كريم, " علاقة نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري - دراسة ميدانية بالتطبيق على المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة", (رسالة ماجستير غير منشورة , كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية, جامعة الأزهر, غزة, ٢٠١٣).

(18) Shima Nickmanesh , Mahmood Zohoor, " Enterprise Risk Management And Performance In Malaysia", ,( Paper Presented At Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business, 5(1) 2013), Pp670.

اعتمدت الدراسة على نظرتي الوكالة ونظرية الإشراف وهي التي تركز بشكل خاص على هذه العلاقة ليخرج بإطار يوضح المؤشرات الحيوية لتقييم أداء التنظيمي داخل المؤسسة وفقاً لمتغيرات التابعة والمستقلة، ومن أبرز نتائجها:-  
أن إدارة المخاطر تعمل على زيادة العائد على أصول الشركة بينما حجم إدارة المخاطر لها تأثير سلبي على العائد على الأصول.

أما عن دراسة إيباد على الدجني (٢٠١١)<sup>(١٩)</sup>، حول "دور التخطيط الاستراتيجي في جودة الأداء المؤسسي"، والتي هدفت إلى التعرف على دور التخطيط الاستراتيجي في تحقيق جودة الأداء المؤسسي الشامل للجامعات الفلسطينية، وتقديم مؤشرات أداء واضحة ومحددة للأداء المؤسسي الفاعل بكافة مكوناته من بين المؤشرات والمعايير الدولية التي تناسب البيئة الفلسطينية، ومن أبرز نتائجها:-

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند بين مستوى دور التخطيط الاستراتيجي وجودة الأداء المؤسسي للجامعات الفلسطينية، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى دور التخطيط الاستراتيجي ومعايير الفلسفة والرسالة والأهداف كأحد أبعاد جودة الأداء المؤسسي للجامعات الفلسطينية

-وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى دور التخطيط الاستراتيجي ومعايير النطاق المؤسسي كأحد أبعاد جودة الأداء المؤسسي للجامعات الفلسطينية .  
كما اهتمت دراسة بوخناف هشام (٢٠١١)<sup>(٢٠)</sup> حول "العلاقات العامة وانعكاساتها على أداء المؤسسة العمومية الجزائرية"، والتي سعت إلى التعرف على مدى تأثير وظيفة العلاقات العامة باعتبارها عملية حيوية و مهمة في المؤسسة، على أداء مؤسسة إتصالات الجزائر، وكان من أهم نتائجها:-

تعتبر ممارسة العلاقات العامة داخل مؤسسة إتصالات الجزائر بعيدة عن المفهوم الحقيقي للعلاقات العامة، و أنها غير مؤسسة على أسس علمية صحيحة، كما لا زالت وظيفة العلاقات العامة تعاني الكثير من التهميش وهذا لوجود عدة عوائق تحد من وظيفتها، ما أدى إلى فشلها في الوصول لتحقيق الأهداف التي أعدت من أجلها، وهناك انعكاس سلبي على البعد الإستراتيجي لوظيفة العلاقات العامة فيما يتعلق بعمليات البحث و التخطيط و الأعمال الاستشارية، ومن هنا أصبحت هذه العمليات لا وجود لها في مؤسسة إتصالات الجزائر بالمعنى العلمي الصحيح من جهة و كذلك أثر هذا الوضع من جهة ثانية على العلاقة بين المؤسسة و

(١٩) إيباد على الدجني، " دور التخطيط الاستراتيجي في جودة الأداء المؤسسي : دراسة وصفية تحليلية في الجامعات النظامية الفلسطينية"، (رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة دمشق، ٢٠١١).

(٢٠) بوخناف هشام، "وظيفة العلاقات العامة و انعكاساتها على أداء المؤسسة العمومية الجزائرية" دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر عنابة"، (رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب، جامعة باجي مختار عنابة، ٢٠١١).

المستهلكين نتيجة الاختلال في التوازن الموجود بين وظيفة العلاقات العامة و الأداء، حيث تحولت ممارسة في مؤسسة إتصالات الجزائر إلى عائق أمام تحسين مستوى الأداء المؤسسي.

وأخيراً جاءت دراسة تغريد صالح سعيقان, أحمد عدنان الطيط (٢٠٠٩) (٢١) حول, " ممارسة استراتيجيات التغيير لمواجهة الأزمات وأثرها على الأداء المؤسسي دراسة ميدانية على القطاع المصرفي الأردني", والتي هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر ممارسة استراتيجيات التغيير لمواجهة الأزمات وأثرها على الأداء المؤسسي في القطاع المصرفي الأردني, وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها :

- إن درجة ممارسة استراتيجيات التغيير لمواجهة الأزمات في القطاع المصرفي الأردني مرتفعة، حيث كانت درجة ممارسة استراتيجية التوعية الموجهة، والاستراتيجية العقلانية مرتفعة .
- إن مستوى الأداء المؤسسي في القطاع المصرفي الأردني كان مرتفعاً، حيث هناك علاقة إيجابية بين استراتيجية التوعية الموجهة، والعقلانية وبين الأداء المؤسسي .
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لممارسة استراتيجيات التغيير لمواجهة الأزمات (الاستراتيجية العقلانية، واستراتيجية التوعية الموجهة) على الأداء المؤسسي في القطاع المصرفي الأردني.

#### • تحديد المشكلة البحثية:-

يعتبر دور العلاقات العامة متغيراً هاماً لنجاح المؤسسات في أداء مهامها ووظائفها وتحسين علاقاتها الداخلية والخارجية, ولهذا ركزت تلك المؤسسات اهتمامها نحو معرفة دورها وتأثيراتها على الأنظمة الإدارية، إذ أنه أصبح ضرورة كغيره من الموارد والآلات والموظفين لقدرته على ضمان بقاء المؤسسة واستمرارها في تحقيق أهدافها من خلال تخصيص ميزانية كاملة لتغطية وتنفيذ كل الإجراءات اللازمة لتفعيلها بشكل مستمر وديناميكي.

كما أن جو المنافسة والتطور التكنولوجي والصناعي الهائل التي تشهده العديد من المؤسسات ألزم عليها تعظيم نطاق دائرة الإتصالات، خاصة في الأوقات

(٢١) تغريد صالح سعيقان, أحمد عدنان الطيط: "ممارسة استراتيجيات التغيير لمواجهة الأزمات وأثرها على الأداء المؤسسي دراسة ميدانية على القطاع المصرفي الأردني", (بحث مقدم للمؤتمر العلمي الدولي السابع كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية " :تداعيات الأزمة الاقتصادية العالمية على منظمات الأعمال " , جامعة الزرقاء, ٢٠٠٩) ص ص ٢.

الصعبة التي من الممكن تمر بها . باعتبارها من أهم الدعام الإستراتيجية بالمؤسسة في مجابهة المخاطر التي تتعرض لها عن طريق برمجة الخطط اللازمة قبل وأثناء وبعد حدوث المخاطر. وذلك بتوظيف تقنيات الإتصال الملائمة لإدارة تلك المخاطر وهذا ما يفرض على المؤسسات وضع برامج خاصة بالإتصال العام سواء كانت وقائية أي قبل وقوع الخطر أو أستعجاليه أي أثناء وبعد وقوعها.

لذلك قامت الباحثة بتحديد مشكلة الدراسة في الكشف عن أدوار العلاقات العامة بالمؤسسات - محل الدراسة- وقياس مدى فعاليتها في تحسين الأداء المؤسسي ونجاح الإدارة في التعامل مع المخاطر وزيادة ثقة ورضا عملائها من خلال دراسة الأنشطة والأساليب الإتصالية التي تمارسها مؤسسات الطيران -محل الدراسة , خاصة وأن بعض المؤسسات وأجهزة الإتصال المؤسسي بها تستخدم النماذج الإرشادية والإتصالية في التعامل مع المخاطر والأزمات , إلى جانب معرفه اتجاهات الجمهور نحوها عند التعامل معها وقت المخاطر .

#### • التعريفات الإجرائية لمفاهيم الدراسة:

##### إدارة المخاطر:-

وهي إدارة قد تكون مستقلة أو تابعة ضمن المنظومة الإدارية المتكاملة لمؤسسات الطيران الدولية والمصرية , حيث تقوم بمجموعة من العمليات والإجراءات الوقائية والتصحيحية لتعامل مع المخاطر الحالية والمحتملة أما بالتجنب أو التقليل او القبول بصورة مرضية في ضوء خططها وأستراتيجياتها الأستباقية .وتختلف طبيعة الإدارة من مؤسسة لأخرى وفقاً لسياستها ونوع وشدة المخاطر التي تتعرض لها في مراحل الخطر المختلفة.

##### إتصالات المخاطر:

وهي العمليات الإتصالية التي تمارسها مؤسسات الطيران في أوقات المخاطر والأزمات لتحقيق تواصل دائم ومستمر بين المؤسسة بعضها البعض , وبينها وبين أصحاب المصالح في إطار استخدامات الوسائل المناسبة لتخطى تلك المخاطر بطرق سلمية وسهلة بما تتناسب مع الأنشطة والاستراتيجيات الموضوعية.

##### تحسين الأداء المؤسسي:

وهي المخرج النهائي الناتج من تفعيل إتصالات مخاطر جيدة قائمة على أساس مخطط وممنهج في ضوء نماذجها المختلفة, مما يؤثر بصورة إيجابية

على الأداء المؤسسى داخلياً (إدارة تنظيمية محكمة خالية من المشكلات) وخارجياً (صورتها نحو عملائها).

### • أهمية الدراسة :-

تتلخص أهمية الدراسة فى النقاط التالية:-

- (١) تساهم الدراسة فى بلورة رؤية جديدة للنماذج والاستراتيجيات الإتصالية الخاصة بالعلاقات العامة فى مجال إدارة المخاطر فى المؤسسات الطيران الدولية والمصرية من أجل فاعلية وتحسين الأداء المؤسسى بها.
- (٢) رسم صورة واقعية حول أهمية إتصالات المخاطر بالمؤسسات الطيران الدولية والمصرية , ودورها فى تحسين الأداء المؤسسى من خلال جهات نظر مسنولى ومستشارى العلاقات العامة لكونهم الفئة الواعية والمقيمة للظروف والمواقف والأحداث المستقبلية والمحتملة.
- (٣) تعتبر إدارة المخاطر من الإدارات الاستراتيجية الهامة فى المؤسسات ,فهى تساعد بشكل مباشر أو غير مباشر على إدارة سمعة المؤسسة بوجه عام وتجنب وتحديد المخاطر والمشكلات بوجه خاص.

### • أهداف الدراسة:-

- تسعى الدراسة إلى تحقيق هدف رئيسى يتمثل فى التعرف على اتجاهات الجمهور نحو العلاقات العامة فى إدارات المخاطر فى المؤسسات الطيران الدولية والمحلية (مجال الدراسة) , ويتفرع من هذا الهدف عدة أهداف فرعية وهى:-
- (١) التعرف على طبيعة إدارة المخاطر بالمؤسسات الطيران الدولية والمصرية -عينة الدراسة فيما يتعلق بدورها الإتصالى ضمن وحدات الأعمال.
  - (٢) تحديد الخطوات الإجرائية التى تتبعها مؤسسات الطيران - عينة الدراسة فى مواجهه المخاطر, ومدى فعاليتها لدى جمهورها.
  - (٣) الوقوف على أدوار العلاقات العامة فى التعامل مع المخاطر لدى المؤسسات -عينة الدراسة فى ضوء استجابتهم للجمهور.
  - (٤) التعرف على أهم الانشطة الإتصالية التى تمارسها مؤسسات الطيران الثلاثة -عينة الدراسة نحو جمهورها.
  - (٥) رصد أهم دوافع الجمهور فى التعامل مع المؤسسات الطيران المصرية والدولية -عينة الدراسة.
  - (٦) قياس مستوى التأثيرات الناجمة عن استخدامات النماذج الإتصالية فى تحسين الأداء المؤسسى فى إطار جودة الخدمات المقدمة , الصورة الذهنية , والشعور برضا لدى الجمهور المتعامل مع تلك المؤسسات -عينة الدراسة.

### • تساؤلات الدراسة:

- وتشمل:- تساؤلات الخاصة بالجمهور المتعامل مع مؤسسات الطيران (السنغافورية - الإماراتية - المصرية) وهي:-
- (١) ما معدلات تعامل المبحوثين مع مؤسسات الطيران - عينة الدراسة؟
  - (٢) ما جنسية المؤسسات التي تتعامل المبحوثين معها ؟
  - (٣) ما دوافع تعامل المبحوثين مع المؤسسات الطيران - عينة الدراسة؟
  - (٤) ما نوعية المخاطر التي تتعرض المبحوثين لها من خلال المؤسسات الطيران - عينة الدراسة؟
  - (٥) ما طبيعة المعلومات التي توافرها المؤسسات - عينة الدراسة- قبل حدوث المخاطر؟
  - (٦) ما دور مؤسسات الطيران - عينة الدراسة- في التعامل المبحوثين قبل حدوث المخاطر؟
  - (٧) ما الأنشطة الإتصالية التي تستخدمها مؤسسات الطيران - عينة الدراسة مع المبحوثين لنشر معلومات أثناء إدارة المخاطر؟
  - (٨) ما الأساليب التي استعانت بها مؤسسات الطيران - عينة الدراسة- في التعامل مع المبحوثين وقت المخاطر؟
  - (٩) ما هي الطرق والأستراتيجيات المستخدمة في التعامل المبحوثين أثناء المخاطر؟
  - (١٠) ماهى العمليات التي تمارسها مؤسسات الطيران-عينة الدراسة مع المبحوثين فى إدارة المخاطر؟
  - (١١) ما مدى شعور المبحوثين بالرضا نحو استخدامات النماذج الإتصالية فى تحسين الأداء المؤسسى لمؤسسات الطيران - عينة الدراسة؟

### • التصميم المنهجى للدراسة:

مجتمع الدراسة والعينة:- تمثل مجتمع الدراسة الميدانية فى عينة عمدية من المتعاملين مع المخاطر التي تعرضت لها مؤسسات الطيران الثلاثة ( السنغافورية - الإماراتية- مصر للطيران) , وذلك باستخدام أسلوب الاستقصاء الإلكترونى, بالإضافة إلى مجتمع مؤسسات الطيران التي احتلت المراكز الأولى على المستوى الدولى والعربى داخل الاحصائيات التي قدمها كلا من الموقعين <https://www.airlineratings.com/> [https://skytraxratings.com](https://skytraxratings.com/) , لعام ٢٠١٩, والذي يعد من أشهر المواقع الخاصة بالمؤسسات الطيران الدولية والعربية والأكثر نجاحاً من حيث جودة وأمن وسلامة الطيران العالمى فى أوقات المخاطر والأزمات .إلى جانب مؤسسة مصر الطيران , والتي تعتبر

من أهم المؤسسات المعنية على المستوى الرسمي للدولة في مصر فيما يتعلق بإدارة المخاطر.

خصائص عينة الجمهور:

- أن يكون الجمهور سبق له التعرض للمخاطر والمشكلات الخاصة بمؤسسات الطيران الثلاثة
- ( السنغافورية - الإماراتية - المصرية ).
- أن يكون من مختلف الفئات العمرية والاجتماعية.
- حاولت الباحثة التركيز على المتابعين لمواقع وصفحات مؤسسات الطيران -عينة الدراسة- بحيث يمثلون الجزء الأكبر من العينة وفقاً لمتطلبات التعامل مع المخاطر.
- حاولت الباحثة أيضاً الاهتمام إلى حد ما أن تكون -عينة الدراسة- لها قدرة تحليلية وخبرة متكررة في التعامل مع المخاطر بمؤسسات الطيران الثلاثة للتأكيد على طبيعة ممارستها في مراحل الخطر المختلفة.

#### توصيف عينة الدراسة:

عينة الدراسة الميدانية : قامت الباحثة باختيار عينة عمدية من الجمهور قدرها ٤٠٠ مفردة من المتعرضين للمخاطر في المؤسسات الطيران الثلاثة ( السنغافورية - الإماراتية - مصر للطيران ).

#### • نوع الدراسة:

تنتمي هذه الدراسة إلى نوعية الدراسات الوصفية التي تهتم بدراسة الظاهرة في وضعها الراهن ولا تقف عند حدود الوصف, بل تتجاوز ذلك إلى وصف العلاقات السببية لأغراض اكتشاف الحقائق المرتبطة بها (٢٢), حيث تسعى هذه الدراسة إلى وصف النشاط الإتصالي التي تقوم به مؤسسات الطيران -عينة الدراسة- مع أصحاب المصالح في إدارة المخاطر , ومدى قدرة هذه المؤسسات على الاستفادة من معرفة الخطط الاستباقية المحتملة والحالية , والنماذج والأنشطة الإتصالية المستخدمة في إدارة المخاطر من أجل تحقيق أهدافها الاستراتيجية مع جمهورها المستهدف والمؤسسة ككل خلال مدى زمني طويل وقصير الأجل. وكذلك الوصف المجرد والمقارن لتلك البرامج والنماذج الإتصالية, إلى جانب المتعاملين مع هذه المؤسسات ,ومعرفة دوافعهم وأنماط استجابتهم , وأساليب تفاعلهم المختلفة نحو إتصالات المخاطر , ثم وصف وتفسير العلاقات والتأثيرات

(٢٢) محمد منير حجاب , "أساسيات البحوث الإعلامية والاجتماعية", (دار الفجر , الطبعة الأولى, القاهرة, ٢٠٠٢) ص ص ٨٠.

المتبادلة لهذه العناصر وبعضها البعض في إطار علاقات فرضية يمكن اختبارها للوصول إلى نتائج تفسر العلاقات السببية وتأثيراتها ، وذلك بالإعتماد على الأساليب الكمية والكيفية وربطها بأهداف التحليل.

#### • منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على منهج المسح الميداني والذي شمل عينة من جمهور متعلمي مع المخاطر التي تعرضت اليها المؤسسات الطيران –عينة الدراسة-، للتعرف على الخصائص الأساسية لهم ، ودوافعهم في التعامل مع تلك المؤسسات ، وطبيعة استجابتهم للأنشطة الإتصالية للمؤسسات سواء داخل الصفحات الرسمية لهم أو خارجها ، وأساليب تفاعلهم معها ، وذلك لتوصيف الجوانب السلوكية لهم ، ومعرفة العوامل المؤثرة على الاستجابة للتفاعل مع المخاطر وكذلك رصد تأثير هذه العوامل على صورتهم الذهنية نحو الأداء الإتصالي لهذه المؤسسات. بالإضافة إلى شعورهم بالرضا نحو جودة الخدمات الإتصالية المقدمة لهم والعمليات التي تقوم بها المؤسسات لإدارة المخاطر . إلى جانب تأثيرات تلك العوامل على تحسين الأداء المؤسسي ككل . أما من خلال استخدام منهج أساليب الممارسة ، تم إجراء مقابلات متعمقة مع مديري المخاطر لثلاثة مؤسسات للطيران على مستويات الأجنبية والعربية والمصرية للوصول إلى المعلومات والبيانات التي تجيب على تساؤلات الدراسة بما يحقق أهدافها المرجوه.

#### • أدوات جمع البيانات:

##### (١) استمارة الأستقصاء:-

كأداة لجمع البيانات والمعلومات الخاصة بالدراسة الميدانية ، وقامت الباحثة بتصميمها في ضوء أهداف وتساؤلات الدراسة الميدانية ، ومن خلال الأطلاع على الدراسات الميدانية التي لها علاقة بموضوع الدراسة ، والتي ساعدت الباحثة في تحديد نوع وكم البيانات المطلوبة ، بالإضافة إلى الاستعانة بمجموعات على موقع الفيس بوك Traveller Experience وقد اشتملت الأسئلة على مايلي :-

-أسئلة تتعلق بخصائص عينة الدراسة وكانت وكانت (٥) أسئلة ، وأسئلة تتعلق بموضوع الدراسة وأهدافها تم تقسيمهم على ثلاث محاور داخل الأستمارة وكانت (١٩) سؤال، وتشمل هذه المحاور على :-

المحور الأول: حجم وأساليب التعامل مع مؤسسات الطيران.  
المحور الثاني: إتصالات المخاطر بمؤسسات الطيران. ( -قبل - واثناء - وبعد المشكلة)



المحور الثالث: قياس الأداء المؤسسى للمؤسسات وقت المخاطر والأحداث الطارئة.

-اشتملت الأستمارة على مجموعة من المقاييس الإجرائية التى شملت المتغيرات الرئيسية للدراسة الميدانية , وتمثلت فى السؤال رقم ( ١٥ ) الخاص بالعمليات التى تقوم بها مؤسسات الطيران خلال إدارة المخاطر, والسؤال رقم (١٧) الخاص بجودة الخدمات الإتصالية المقدمة من مؤسسات الطيران فى إدارة المخاطر , والسؤال رقم( ١٨ ) الخاص بالصورة الذهنية للمؤسسة نحو إتصالات المخاطر لدى المبحوثين , والسؤال رقم ( ١٩ ) الخاص بقياس الشعور بالرضا لدى المبحوثين تجاه إتصالات المخاطر التى تستخدمها مؤسسات الطيران مع جمهورها.

وقد راعت الباحثة عند تصميم الأستمارة مايلى:

(١) وضوح الأسئلة من خلال صياغتها بشكل مفهوم ومناسب لتنوع فئات عينة الدراسة.

(٢) تم ترتيب الأسئلة بطريقة منهجية , بحيث تساعد المبحوث على سهولة الإجابة والتفكير والمتربط أثناء الإجابة.

(٣) اشتملت على عدد مناسب من الأسئلة بلغ (٢٤) سؤال , وذلك لمراعاة عدم شعور المبحوث بالملل والتركيز فى إجابة كل سؤال وخاصة لطبيعة ملء الأستمارات الكترونياً.

(٤) وجود أسئلة تتعلق بثبات وصدق الأستمارة.

(٥) راعت الباحثة وجود أسئلة تبحث تأثير بعض المتغيرات الوسيطة على المتغيرات الرئيسية للدراسة الميدانية والمتمثلة فى العمليات التى تقوم بها المؤسسات من خلال إدارة المخاطر, جودة الخدمات الإتصالية المقدمة للمبحوثين, الصورة الذهنية والشعور بالرضا نحو إتصالات المخاطر بالمؤسسات الطيران.

(٦) تم تحديد المتغيرات الوسيطة فى ضوء الدراسات وأهداف الدراسة والتوجه النظرى الخاص بها , وكذلك النموذج العلمى التى أعتمدت عليه الباحثة فى اجراء هذه الدراسة .

(٧) راعت الباحثة تنفيذ التعديلات والملاحظات الخاصة بالمحكمين داخل الأستمارة , والتى أثرت الأسئلة وساعدت على وضوحها ومنطقيتها , وملاءمتها لأهداف الدراسة.

#### • المقاييس المستخدمة فى الدراسة:-

قامت الباحثة بتصميم أربعة مقاييس إجرائية مثلت المتغيرات الرئيسية للدراسة الميدانية وفقاً لأهداف وتساؤلات الدراسة وكانت كالاتى:

أولاً: مقياس "العمليات التي تقوم بها مؤسسات الطيران في خلال إدارة المخاطر" حيث استخدمت الباحثة مقياس ليكرت الخماسي "موافق بشده (٥)، موافق (٤)، محايد (٣)، معارض (٢)، معارض بشده (١)" وتم تقسيم عبارات المقياس وفقاً لدور العلاقات العامة في إدارة المخاطر التي افترضتها نظرية النظم المتمثلة في المراقبة والتفسير وتقديم المشورة، وذلك بواقع عبارتين لكل عنصر وكانت عبارات المقياس كالاتي:

(١)- المراقبة:  
- تقوم المؤسسة بالمتابعة الدورية لكل التطورات والأحداث الطارئة المحتمل حدوثها أثناء الرحلة.  
- تقوم المؤسسة بأعطاء الفرصة للمسافرين في للمساعدة في حل المشكلة بطرق مرضية..

(٢) التفسير:  
- توضح المؤسسة للمسافرين موقفها تجاه المشكلة بكل شفافية.  
- تعلن المؤسسة عن الأستعداد التام لأي مشكلة وكيفية معالجتها بطرق آمنة.  
(٣) تقديم المشورة:

- توفر المؤسسة التعليمات والأرشادات حول المشكلة في شكل رسائل مبسطة وواضحة.  
- تتقبل المؤسسة كل المقترحات من قبل المسافرين لتصدى المشكلة.

ثانياً: أعتمدت الباحثة على عدة مؤشرات لقياس تحسين الأداء المؤسسي، ومن خلال الأطلاع على التراث العلمي وجد أن هناك مقياس خاصة بالأداء المؤسسي تمثلت في مقياس جودة الخدمة المدركة، مقياس رضا العملاء، مقياس الصورة الذهنية. ومن ثم وضعت الباحثة مقياسها الإجرائي من خلال تلك المقياس لتكون مؤشرات لقياس جودة أداء مؤسسات الطيران السنغافورية، الإماراتية، والمصرية.

(١) مقياس جودة الخدمات الإتصالية التي تقدمها مؤسسات الطيران للمبحوثين في إدارة المخاطر وهو مقياس يتكون من خمسة أبعاد رئيسة لجودة الخدمة وضعهم Parasuraman et al., 1991 وهي: الأعمادية، والملموسية، والاستجابية، والضمان، والتعاطف. وباستخدام مقياس ليكرت الخماسي "موافق بشده (٥)، موافق (٤)، محايد (٣)، معارض (٢)، معارض بشده (١)" تم تقسيم عبارات المقياس وفقاً لهذه العناصر الخمسة وذلك بواقع عبارتين لكل عنصر وكانت عبارات المقياس كالاتي

الملموسية : ويقصد بها توفير المؤسسة لكافة التسهيلات المادية، والبشرية، والمواد التوضيحية والإرشادية. ورمزت الباحثة لها في المقياس من خلال العبارتين التاليين:-

- وجدت أن المؤسسة تمتلك وسائل إتصالية متعددة وجاذبة مثل الموقع الإلكتروني، الفيس بوك وغيرها.
- لمست أثناء سفري أن المؤسسة لديها خطط للطوارئ والسلامة معده بشكل منظم وواضح.
- الاستجابة: وتعنى الرغبة في مساعدة العملاء وتقديم خدمة فورية. ورمزت الباحثة لها في المقياس من خلال العبارتين التالين:-
- لاحظت أن المؤسسة تقوم بالرد على التساؤلات والشكاوى بشكل فوري.
- تقبلت المؤسسة كل آرائى واستفساراتى ومقترحاتى .
- الأمان: معرفة العملاء ومجالمتهم وقدرتهم على استئارة الثقة والضمن. ورمزت الباحثة لها في المقياس من خلال العبارتين التالين:-
- تلتزم المؤسسة بالشفافية والوضوح فى التعامل مع المسافرين.
- من خلال تعاملى المتكرر... تلتزم المؤسسة بالمصادقية فى تقديم المعلومات اللازمة للمسافرين .
- التعاطف : وهى العناية، والاهتمام الشخصي المقدم للعملاء. ورمزت الباحثة لها فى المقياس من خلال العبارتين التالين:-
- أهتمت المؤسسة بكل فرد من المسافرين لدى التعامل معهم.
- لمست تقدير المؤسسة واحترامها مع الأحتياجات الخاصة بالمسافرين.
- الاعتمادية: وتعنى القدرة على أداء الخدمة الموعودة بشكل معتمد وصحيح. ورمزت الباحثة لها فى المقياس من خلال العبارتين التالين:-
- وجدت توجيهات إرشادية تقدمها المؤسسة للمسافرين بشكل دورى.
- أدركت أن المؤسسة تلتزم بكافة الإجراءات الأحتياطية للمسافرين.

(٢) مقياس أنعكاس الصورة الذهنية للمبحوثين تجاه إتصالات المخاطر بمؤسسات الطيران والتي استعانت الباحثة بمقاييس كلا Terkla , Pagano,1993 ,Dichter1985 , Balmer,1997 , وباستخدام مقياس ليكرت الخماسى "موافق بشده(٥), موافق(٤), محايد(٣), معارض(٢), معارض بشده"(١), وتمثلت عبارات المقياس كالاتى:

- تركز المؤسسة جهودها نحو عملائها.
- من خلال متابعتى.. تساهم المؤسسة فى حماية البيئة.
- توجه المؤسسة أهتمامها نحو قضايا السلامة والمخاطر والإلتزام بحماية لعملائها.
- التواصل المتبادل مع المؤسسة يحقق لى ما ارجوه منها.
- الثقة العالية فى الرسائل الإتصالية الصادرة عن المؤسسة.

- من خلال متابعتي للموقع المؤسسة... تحقق المؤسسة نجاحاً كبيراً مقارنة بشركات طيران أخرى.
- الرغبة في البقاء كعميل للمؤسسة للارتياح في طرق التواصل معي.
- لدى انطباع ايجابي عن المؤسسة فيما يتعلق خطط الطوارئ المتبعة.

(٣) مقياس الشعور بالرضا لدى المبحوثين نحو الأداء الإتصالي للمؤسسات الطيران في أوقات المخاطر والطوارئ، والتي استعانت الباحثة بكلا من المقاييس Cronin & Zeithaml & Bitner 1996, Oliver, 1997, Taylor, 1992 باستخدام مقياس ليكرت الخماسي "موافق بشده (٥)، موافق (٤)، محايد (٣)، معارض (٢)، معارض بشده (١)" تم تقسيمهم مابين جمل ايجابية وأخرى سلبية، وتمثلت عبارات المقياس كالآتي:

- تطرح المؤسسة أسئلة للمسافرين للتعرف على الطرق المثلى للتعامل وخاصة في وقت الطوارئ.
- كانت جودة التواصل معي أفضل من توقعاتي.
- عدم المشاركة الفعالة من مسؤلى الإتصال في أوقات المخاطر والطوارئ
- تضع المؤسسة سلامة وأمن عملائها فوق كل اعتبار.
- لاتقوم المؤسسة بتلبية حاجاتي باستمرار.
- يتميز موظفى المؤسسة بالكفاءة العالية في التواصل مع المسافرين لحل المشكلات.
- تقدمت بشكوى لإدارة المؤسسة بسبب تعامل مسؤلى الإتصال.
- لم تتعامل المؤسسة مع جميع عملائها بعدالة تامة.
- من وجهة نظرى .. تسعى المؤسسة باستمرار للتطوير السياسات والوسائل الإتصالية المقدمة.

#### ● إجراءات الثبات والصدق:- إجراءات الصدق:

#### أولاً: الصدق الظاهري Face Validity :

يهدف اختبار صدق أداة جمع البيانات إلى التعرف على مدى قدرتها على قياس ماتسعى الدراسة إلى قياسه بالفعل.<sup>٢٣</sup> حيث قامت الباحثة عقب إعداد استمارة الاستقصاء، واستمارة تحليل المضمون، ودليل المقابلة بعرضها على مجموعة من أساتذة الإعلام، ومناهج البحث، وذلك لإبداء الملاحظات والتعديلات العلمية

(٢٣) سمير محمد حسين، "دراسات في مناهج البحث العلمى"، (عالم الكتب، الطبعة الأولى، القاهرة، ٢٠٠٦).

والتطبيقية اللازمة , والتي قامت الباحثة وفقاً لها بتعديل الأسئلة والمقاييس, لضمان مناسبة الاستمارات لطبيعة البحث وأهدافه للوصول لدقة النتائج.

**ثانياً: الأختبار القبلى: Pre Test:** وقامت الباحثة بإجراء الأختبار القبلى على عينة عشوائية من مجتمع الدراسة الميدانية , بلغ قوامها ١٠% من عينة الدراسة , وذلك بهدف التعرف على مدى وضوح أسئلة استمارة الاستقصاء بالنسبة لجمهور متعرضى المخاطر بمؤسسات الطيران- عينة الدراسة - ومناسبتها من حيث كم وطرق صياغة الأسئلة , وكذلك للتأكد من تحقيقها لأهداف الدراسة , ثم قامت الباحثة عقب الاختبار بإعادة ترتيب بعض الأسئلة , وتعديل بنود بعض الأسئلة وكذلك توضيح بعض الصياغات لعبارات مقاييس الدراسة.

#### - إجراءات الثبات:

يهدف اختبار الثبات فى الدراسات الإعلامية إلى الوصول إلى نفس النتائج بتكرار تطبيق الأداة على نفس الأفراد وفى نفس المواقف والظروف.<sup>(٢٤)</sup> حيث قامت الباحثة بإعادة الأختبار (test-retest) على نسبة ١٠% من عينة الدراسة بلغ عددها ٤٢ استمارة , وذلك عقب أسبوع من التطبيق للاستمارة على نفس المبحوثين وقد وجدت الباحثة أن هناك نسبة ثبات قدرها ٩٤% . كما قامت الباحثة عن طريق الملاحظة الظاهرية بالتأكد من مدى الاتساق الداخلى وعدم التناقض بين الأجابات المختلفة داخل استمارة الاستقصاء , وبناء عليها تم أستبعاد عدد (٧١) أستمارة من أجمالى عدد الاستمارات ليكون عدد الاستمارات الصالحة للتطبيق (٣٢٩) استمارة.

#### • المعالجة الإحصائية للدراسة وتحليل البيانات:

قامت الباحثة بتفريغ بيانات المقابلات وعرضها وتحليلها من خلال الاستعانة ببرنامج N Vivo الذى يستخدم لإفترض رموز المعلومات لإجراء التحليل ومعالجة البيانات الدراسات الكيفية . كما استعانت الباحثة فى المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة الميدانية على الجمهور , بالبرنامج الإحصائى (spss) , وذلك بعد الانتهاء من جمع البيانات وتفريغها ثم ترميزها وأدخالها إلى البرنامج , ثم جرت معالجتها وتحليلها واستخراج النتائج من خلال استخدام عدد من المعاملات والاختبارات الإحصائية التالية:

(٢٤) محمد عبد الحميد , " البحث العلمى فى الدراسات الإعلامية , (عالم الكتب, الطبعة الثانية, القاهرة, ٢٠٠٤), ص ص ٧٢-٧٥.

- اختبار كا<sup>٢</sup> Chi-Square Test.
  - اختبارات T-Test.
  - اختبار ف One – Way Anova.
  - معامل الارتباط بيرسون Person Correlation.
  - المتوسطات الحسابية Mean، والانحرافات المعيارية Standard Deviation، التكرارات الإحصائية Frequencies.
- الإطار التطبيقي للدراسة :-  
أولاً: أهم الجداول التكرارية للدراسة وجاءت كالتالي:-

### جدول (١)

يوضح الجدول طبيعة المعلومات التي توفرها المؤسسة قبل حدوث المشكلة وفقاً لجنسيتها

الإجمالي		مصري		عربي		أجنبي		طبيعة المعلومات المقدمة
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
٤٨.٩	١٧٠	٤٢.٣	٤٧	٣٧.١	٣٩	٦٣.٦	٨٤	معلومات حول طبيعة الشركة
٥١.٤	١٧٩	٤٩.٥	٥٥	٤٤.٨	٤٧	٥٨.٣	٧٧	سياسة الشركة في التعامل مع العملاء
٦١.٥	٢١٤	٤٣.٢	٤٨	٥٥.٢	٥٨	٨١.٨	١٠٨	معلومات حول خطط السلامة والطوارئ
٣٨.٢	١٣٣	٢٩.٧	٣٣	٤٠.٠	٤٢	٤٣.٩	٥٨	بيانات عن مخاطر الطيران بشكل عام
٥٠.٠	١٧٤	٣٨.٧	٤٣	٤١.٠	٤٣	٦٦.٧	٨٨	الإرشادات التوجيهية في كيفية التعامل مع المخاطر والأزمات الطارئة
٢٦.١	٩١	٣٥.١	٣٩	٢٥.٧	٢٧	١٨.٩	٢٥	أهم التحديثات الخاصة بأخبار الشركة
٣٤٨		١١١		١٠٥		١٣٢		عدد المستجيبين

يوضح نتائج الجدول السابق، أن أهم المعلومات التي توفرها الشركة قبل حدوث المشكلة هي "معلومات حول خطط السلامة والطوارئ" حيث احتلت المركز لأول في الطيران السنغافوري والاماراتي وجاءت بنسبة متساوية بلغت ٨٢%، ٥٥% على التوالي. بينما جاءت في المركز الأخير بنسبة متساوية أيضاً في المعلومات المتعلقة " بأهم التحديثات الخاصة بأخبار الشركة" لكلا من الطيران السنغافوري والاماراتي وبلغت نسبتهم ١٩% و ٢٦% على التوالي. في حين كانت المعلومات المتعلقة " سياسة الشركة في التعامل مع العملاء" جاءت في المقدمة في الطيران المصري بنسبة ٤٩% بينما جاءت في المؤخرة المعلومات المتعلقة " بيانات عن مخاطر الطيران بشكل عام" وبلغت نسبتها ٣٠%.

اتجاهات الجمهور نحو فاعلية أداء العلاقات العامة في إدارات المخاطر بمؤسسات الطيران

وتلاحظ الباحثة ان ارتفاع نسب المعلومات حول خطط السلامة والطوارئ التي توافرها الطيران السنغافوري والأماراتي دليلا على أن إدارة المخاطر ضمن أولويات الأساسية لطيرانهم وهو ما أثبتته أيضا نوعية المعلومات التي اهتمت بها طيران السنغافوري. في حين اهتمام طيران المصري بالمعلومات المتعلقة " سياسة الشركة في التعامل مع العملاء" في المقام الاول وجاء الاهتمام بالمعلومات الخاصة " بيانات عن مخاطر الطيران بشكل عام " وهذا يرجع إلى عدم الشفافية في اظهار الاستراتيجيات والخطط لإدارة المخاطر واعتبارها سرية وغير معلنة لعملائها الخارجى وهو ماكدته الدراسة التحليلية عبر الموقع الالكتروني الخاص بالطيران المصري.

### جدول (٢)

يوضح دور المؤسسة في التعامل مع المبحوثين قبل حدوث المشكلة

وفقاً لجنسيتها

أدوار المؤسسة	أجنبي		عربي		مصري		الإجمالي	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
نشر التعليمات والإرشادات التوضيحية حول المخاطر المتوقعة	١١٤	٨٦.٤	٦٩	٦٥.٧	٦٩	٦٢.٢	٢٥٢	٧٢.٤
القيام بتعريف جميع المخاطر المحتملة والسابقة وطرق معالجتها	٥٨	٤٣.٩	٣٠	٢٨.٦	٤٠	٣٦.٠	١٢٨	٣٦.٨
التأكيد على قدرة فريق ادارة المخاطر في توصيل المعلومات الضرورية بكفاءة	٧٧	٥٨.٣	٣٨	٣٦.٢	٣٨	٣٤.٢	١٥٣	٤٤.٠
توضيح كيفية التعامل مع الخطط المتبعة بشكل سهل ومحكم وقت الاضطراب	٧٢	٥٤.٥	٣٨	٣٦.٢	٣٢	٢٨.٨	١٤٢	٤٠.٨
التأكيد على ارسال التحذيرات الوقائية في الوقت المناسب وتحت أي ضغط	٤٩	٣٧.١	٣٢	٣٠.٥	٣٧	٣٣.٣	١١٨	٣٣.٩

٣٤٨

١١١

١٠٥

١٣٢

عدد المستجيبين

من نتائج الجدول السابق نجد تساوى نسب جميع الطيران الثلاثة في نشر التعليمات والإرشادات التوضيحية حول المخاطر المتوقعة باعتبارها أهم الأدوار التي تقوم به المؤسسة في التعامل مع المبحوثين قبل حدوث المشكلة حيث جاءت في مقدمة الادوار فبلغ نسبة الطيران السنغافوري ٨٦% و ٦٦% للطيران الاماراتي و ٦٩% للطيران المصري , بينما جاء " التأكيد على إرسال التحذيرات الوقائية في الوقت المناسب وتحت أي ضغط" من ضمن الأدوار التي احتلت المركز الأخير بالنسبة لطيران السنغافوري وبلغ نسبته ٣٧% أما بالنسبة للطيران الإماراتي فجاء دور " القيام بتعريف جميع المخاطر المحتملة والسابقة

وطرق معالجتها" فى المرتبة الأخيرة بنسبة ٢٩% , وأخيراً جاءت " توضيح كيفية التعامل مع الخطط المتبعة بشكل سهل ومحكم وقت الاضطراب" فى المؤخرة بنسبة ٢٩% .  
تشير الباحثة من خلال هذه النتيجة, إلى تنوع واختلاف الاستراتيجيات والخطوات الإجرائية المتبعة فى إتصالات المخاطر وفقاً لسياسة وامكانيات وطبيعة عمل كل مؤسسة الطيران لاخرى .

### جدول (٣)

يوضح الأنشطة الإتصالية التي تستخدمها المؤسسة لنشر معلومات أثناء إدارة المشكلات وفقاً لجنسية المؤسسة

الإجمالي		مصري		عربي		أجنبي		الانشطة الإتصالية
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
٦١.٨	٢١٥	٤٩.٥	٥٥	٦١.٠	٦٤	٧٢.٧	٩٦	تقديم المعلومات التصحيحية من خلال الموقع الإلكتروني الخاص بالشركة
٢٧.٦	٩٦	١٦.٢	١٨	٢٦.٧	٢٨	٣٧.٩	٥٠	التحقق من البيانات والاهتمام برأي العملاء من خلال الصحف والمجلات
٦٠.٩	٢١٢	٥٠.٥	٥٦	٥٥.٢	٥٨	٧٤.٢	٩٨	الرد على التساؤلات والمقترحات من خلال مواقع التواصل الاجتماعي
٣٥.٩	١٢٥	٢١.٦	٢٤	٢٩.٥	٣١	٥٣.٠	٧٠	توضيح الصورة الذهنية للشركة من خلال النشرات والتقارير
١٩.٣	٦٧	١٥.٣	١٧	١٥.٢	١٦	٢٥.٨	٣٤	التأكيد على سلامة وأمن الشركة من خلال المقابلات المباشرة والاعلانات التليفزيونية
٣٣.٠	١١٥	٤٢.٣	٤٧	٢٦.٧	٢٨	٣٠.٣	٤٠	التعرف على اهم التحديثات الخاصة بالشركة من خلال مراكز استعلامات بالشركة
٣٤٨		١١١		١٠٥		١٣٢		عدد المستجيبين

أوضحت نتائج الجدول السابق, أن أكثر الأنشطة الإتصالية التي يستخدمها الطيران السنغافورى والمصرى أثناء المشكلات وكانت " الرد على التساؤلات والمقترحات من خلال مواقع التواصل الاجتماعي" حيث احتلت بالتساوى المركز الاول حيث بلغت نسبتهم ٧٤% للطيران السنغافورى و ٥٠% للطيران المصرى . فى حين كان " تقديم المعلومات التصحيحية خلال الموقع الإلكتروني الخاص بالشركة" فى المقدمة بنسبة ٦١% للطيران الإماراتى . بينما جاء كلاً من بالتساوى للطيران السنغافورى ولأماراتى والمصرى فى المراكز الأخيرة فى " التأكيد على سلامة وأمن الشركة من خلال المقابلات المباشرة والاعلانات التليفزيونية", حيث بلغت النسبة ٢٦% و ١٥% و ١٥% على التوالي.  
تفسر الباحثة هذه النتيجة ارتفاع نسبة استخدام المواقع الإلكترونية و مواقع التواصل الاجتماعي فى إدارة المشكلات لدى معظم المبحوثين دليل على الرغبة التامة فى التواصل والفعالية مع مؤسسات الطيران الثلاثة - عينة الدراسة عبر



اتجاهات الجمهور نحو فاعلية أداء العلاقات العامة في إدارات المخاطر بمؤسسات الطيران

الانترنت, وانهم على قدر كبير من مستوى التعليمى والمهنى مما يمكنهم من مواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة . بالإضافة إلى ما اكدته الدراسة التحليلية الحالية حول تفوق تلك مؤسسات الطيران عينة الدراسة فى استخدام العناصر التفاعلية والوسائط الفائقة من صور ورسومات متحركة وفيديوهات مباشرة ممايسهل التواصل مع المبحوثين بأقل تكلفة وباقصى سرعة ممكنة.

#### جدول (٤)

يوضح مدى استجابة المؤسسة عند التواصل مع المبحوثين وقت

المشكلة

الإجمالي		مصري		عربي		أجنبي		مدى الاستجابة
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
٣٩.٩	١٣٩	٣٤.٢	٣٨	٣٥.٢	٣٧	٤٧.٠	٦٢	كانت أفضل مما توقعت
٤٣.١	١٥٠	٣٦.٠	٤٠	٤٩.٥	٥٢	٤٥.٥	٦٠	كانت جيدة إلى حد ما
١٧.٠	٥٩	٢٩.٧	٣٣	١٥.٢	١٦	٧.٦	١٠	لم تكن الاستجابة ملائمة
١٠٠	٣٤٨	١٠٠	١١١	١٠٠	١٠٥	١٠٠	١٣٢	الإجمالي

تكشف بيانات الجدول السابق , أن الطيران السنغافورى يمثل أعلى نسبة فى استجابة عند التواصل مع المبحوثين وقت المشكلة حيث كانت أفضل مما توقعوا والتي بلغت النسبة ٤٧% , فى حين أيضا تمثل أقل نسبة فى " لم تكن الاستجابة ملائمة" وبلغت نسبتها ٧% . أما بالنسبة للطيران الإماراتى والمصرى فكانت الاستجابة جيدة إلى حد ما وجاءت بالتساوى فى المقدمة بنسبة ٤٩% و ٣٦% على الترتيب. وجاءت بالتساوى أيضا فى المؤخرة لكل من الطيران الإماراتى والمصرى فى لم تكن الاستجابة ملائمة حيث بلغت نسبتهم ١٥% و ٣٠% على الترتيب.

ترى الباحثة أن ارتفاع نسب المبحوثين نحو اتجاهاتهم فى استجابة كل مؤسسات الطيران عينة الدراسة وقت المشكلة تراوحت ما بين أفضل مما توقعوا , " وجيدة إلى حدما" وتراجع معدلات النسب "لم تكن ملائمة" بشكل ملحوظ وهذا دليل على الاهتمام بتدريبات أعضاء فريق المخاطر نحو الاستعداد المسبق لإدارة المشكلة من خلال وضع السيناريوهات المتنوعة للمشكلات المحتمل حدوثها.

### جدول (٥)

توزيع فئات درجات مقياس عمليات إدارة المشكلات وفقاً لجنسية المؤسسة

الإجمالي		مصري		عربي		أجنبي		
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
٣.٤	١٢	٧.٢	٨	٢.٩	٣	٠.٨	١	عمليات منخفضة
٢٣.٠	٨٠	٣٤.٢	٣٨	٢٥.٧	٢٧	١١.٤	١٥	عمليات متوسطة
٧٣.٦	٢٥٦	٥٨.٦	٦٥	٧١.٤	٧٥	٨٧.٩	١١٦	عمليات مرتفعة
١٠٠	٣٤٨	١٠٠	١١١	١٠٠	١٠٥	١٠٠	١٣٢	الإجمالي

من بيانات الجدول السابق، يتضح أن اتفاق معظم المبحوثين على قيام الطيران السنغافوري بغالبية العمليات المتعلقة إدارة المخاطر والمشكلات حيث جاءت النسبة مرتفعة مقارنة بالطيران الإماراتي والمصري حيث بلغت ٨٨% مقابل ٧١% للإماراتي و ٥٨% للمصري . أما بالنسبة لمدى موافقة المبحوثين في قيام مؤسسات الطيران عينة الدراسة بالعمليات بشكل وسطي حيث جاء الطيران المصري في المركز الأول بنسبة ٣٤% يليه الطيران الإماراتي بنسبة ٢٦% ثم السنغافوري بنسبة ١١%. في حين كانت نسبة الموافقة على القيام بالعمليات بشكل منخفض حيث جاء الطيران السنغافوري في المقدمة بنسبة ٨.٨% يليه كلا من ٣% الإماراتي , ٥% للمصري . وهذا يعنى بوجه عام ارتفاع نسبة موافقة معظم المبحوثين بالقيام الطيران السنغافوري بمعظم العمليات المتعلقة بإدارة المخاطر بمتوسط ٢٣.٤٤ , يليه الطيران الإماراتي بمتوسط ٢١.٧٧ , ثم الطيران المصري ٢٠.٤٦ .

وتشير الباحثة من خلال النسب أن إبراز دور العلاقات العامة في إتصالات المخاطر له أهمية كبيرة في مؤسسات الطيران عينة الدراسة والمتمثل في المراقبة والتفسير وتقديم المشورة للمبحوثين , ولكن تفاوت النسب بينهم إلى حد ما يرجع إلى مدى تطبيق النماذج الإتصالية الخاصة بالعلاقات العامة في التعامل مع المخاطر , ومدى قدرة فريق المخاطر على استيعابها وتحديثها حسب طبيعة المخاطر المحتملة.

### جدول (٦)

يوضح فئات درجات مقياس جودة الخدمات الاتصالية وفقاً لجنسية المؤسسة

الإجمالي		مصري		عربي		أجنبي		
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
٣.٢	١١	٧.٢	٨	٢.٩	٣	٠.٠	٠	خدمات اتصالية منخفضة الجودة
٣٢.٥	١١٣	٣٦.٠	٤٠	٣٦.٢	٣٨	٢٦.٥	٣٥	خدمات اتصالية متوسطة الجودة
٦٤.٤	٢٢٤	٥٦.٨	٦٣	٦١.٠	٦٤	٧٣.٥	٩٧	خدمات اتصالية مرتفعة الجودة
١٠٠	٣٤٨	١٠٠	١١١	١٠٠	١٠٥	١٠٠	١٣٢	الإجمالي

من بيانات الجدول السابق. فيما يتعلق بالخدمات الاتصالية مرتفعة الجودة , حيث جاء طيران السنغافوري في المرتبة الأولى بنسبة ٧٣% يليها الإماراتي بنسبة ٦١% , ثم الطيران المصري بنسبة ٥٦% .

أما بالنسبة إلى بالخدمات الاتصالية متوسطة الجودة فجاءت الطيران المصري في المقدمة بنسبة ٣٦% , يليها الطيران الإماراتي بنسبة ٣٦% ثم الطيران السنغافوري بنسبة ٢٦% . في حين أن الخدمات الاتصالية منخفضة الجودة فجاء الطيران الإماراتي في المركز الأول بنسبة ٧% , يليها في المركز الثاني الطيران المصري بنسبة ٣% يليها الطيران السنغافوري مقابل لاشي٤.٦ وهذا يعني ارتفاع نسبة الموافقة لدى المبحوثين حول جودة الاتصالية في طيران سنغافورة بمتوسط ٤٤.٢٧ , يليها طيران الإماراتي بمتوسط ٤٢.٨٣ وأخيراً طيران المصري بمتوسط ٤٠.٥٢ .

### جدول (٧)

يوضح فئات درجات مقياس الصورة الذهنية وفقاً لجنسية المؤسسة

الإجمالي		مصري		عربي		أجنبي		
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
٥.٥	١٩	٩.٠	١٠	٣.٨	٤	٣.٨	٥	صورة ذهنية منخفضة
٣٣.٩	١١٨	٣٨.٧	٤٣	٤١.٩	٤٤	٢٣.٥	٣١	صورة ذهنية متوسطة
٦٠.٦	٢١١	٥٢.٣	٥٨	٥٤.٣	٥٧	٧٢.٧	٩٦	صورة ذهنية مرتفعة
١٠٠	٣٤٨	١٠٠	١١١	١٠٠	١٠٥	١٠٠	١٣٢	الإجمالي

من بيانات الجدول السابق يتضح أن الصورة الذهنية المرتفعة لدى معظم المبحوثين حيث جاء الطيران السنغافوري في الترتيب الأول بنسبة ٧٢% ,

يليههم بنسب متقاربة كلا من الطيران الإماراتى بنسبة ٥٤% يليها الطيران المصرى بنسبة ٥٢% . اما بالنسبة للصورة الذهنية المتوسطة حيث جاء الطيران الإماراتى فى المرتبة الأولى بنسبة ٤٢% يليها فى المرتبة الثانية الطيران المصرى بنسبة ٣٨% ثم الطيران السنغافورى فى المرتبة الأخيرة بنسبة ٢٣% . اما عن الصورة الذهنية المنخفضة حيث جاء الطيران المصرى فى المقدمة بنسبة ١٠% ، يليها الطيران السنغافورى والأماراتى بنسب متقاربة ٥% ، ٤% على التوالى. وهذا يعنى ان الصورة الذهنية مرتفعة لدى معظم المبحوثين للطيران السنغافورى بمتوسط ٣٠.٩٨ ، يليها الطيران الإماراتى بمتوسط ٢٨.٣٨ ، واخيراً الطيران المصرى بمتوسط ٢٦.٥٧ .

### جدول (٨)

يوضح فئات درجات مقياس أسباب الشعور بالرضا وفقاً لجنسية المؤسسة

الإجمالي		مصري		عربي		أجنبي		
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
٥١.٤	١٧٩	٥٨.٦	٦٥	٤٣.٨	٤٦	٥١.٥	٦٨	أسباب متوسطة للشعور بالرضى
٤٨.٦	١٦٩	٤١.٤	٤٦	٥٦.٢	٥٩	٤٨.٥	٦٤	أسباب مرتفعة للشعور بالرضى
١٠٠	٣٤٨	١٠٠	١١١	١٠٠	١٠٥	١٠٠	١٣٢	الإجمالي

من بيانات الجدول السابق يتضح أن أسباب المرتفعة للشعور بالرضا حيث جاء الطيران السنغافورى فى المقدمة بنسبة ٤٨% يليها الطيران الإماراتى بنسبة ٥٦% ثم الطيران المصرى بنسبة ٤١%. أما بالنسبة لاسباب المتوسطة للشعور بالرضى جاء الطيران المصرى فى المقدمة بنسبة ٥٩% بينما جاء الطيران الإماراتى فى المؤخرة بنسبة ٤٣%. وهذا يعنى أن غالبية المبحوثين اتفقوا على ان الشعور بالرضا جاء فى المركز الأول للطيران السنغافورى بمتوسط ٢٧.٥٨ ثم جاء بمتوسطات متقاربة كلا الطيران الإماراتى والمصرى ٢٧.٤٣ ، ٢٦.٣٨ على الترتيب.

وتشير الباحثة من خلال الجدول الثلاثة السابقة أن من المقاييس الهامة لمعرفة تحسين الأداء المؤسسى تقوم من خلال قياس الجودة الإتصالية والصورة الذهنية والشعور بالرضا نحو مؤسسات الطيران عينة الدراسة. ولوحظ من خلال تلك النسب ارتفاع الطيران السنغافورى يليها بنسب متقاربة كلا من الطيران الإماراتى والمصرى وهذا يرجع إلى تكامل طيران السنغافورى من حيث جودة اتصالات المخاطر وسهولة التعامل معها ،وملاءمتها للخطط والاستراتيجيات المتبعة مع عملاتها مما يناسب مع ميولهم ورغباتهم ، وبالتالي ينشأ الثقة والصورة الذهنية الايجابية مما يحسن الأداء المؤسسى على كافة جوانبه.

### جدول (٩)

مقارنة متوسطات مستوى العمليات الإتصالية وفقاً لمعدلات تعامل المبحوثين حسب جنسية المؤسسة

مستوى الدلالة	اختبار ف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العدد	معدلات التعامل	جنسية المؤسسة
٠.٩٣٨	٠.٠٦٤	٢.٤١٧	٢٣.٣٩	٥١	مرة واحدة	أجنبي
		٣.٤٠٣	٢٣.٣٦	٤٧	مرتين الى أربع مرات	
		٤.٤٧٢	٢٣.٦٢	٣٤	أربع مرات فأكثر	
		٣.٣٦٩	٢٣.٤٤	١٣٢	الإجمالي	
٠.٢١٩	١.٥٤٠	٤.٨٣٦	٢١.١٩	٣٢	مرة واحدة	عربي
		٤.٧١٥	٢١.٢٢	٣٦	مرتين الى أربع مرات	
		٣.٨٧٩	٢٢.٨١	٣٧	أربع مرات فأكثر	
		٤.٥٠١	٢١.٧٧	١٠٥	الإجمالي	
٠.٩٦٢	٠.٠٣٩	٦.٤٨١	٢٠.١٩	٢٧	مرة واحدة	مصري
		٦.٠٥٧	٢٠.٥٩	٣٧	مرتين الى أربع مرات	
		٥.٦٩٥	٢٠.٥١	٤٧	أربع مرات فأكثر	
		٥.٩٦٠	٢٠.٤٦	١١١	الإجمالي	

من بيانات نتائج الجدول السابق، نجد فيما يتعلق بالعلاقة بين مستوى العمليات الإتصالية التي تقوم بها المؤسسات الطيران لإدارة المخاطر، وبين معدلات تعامل المبحوثين معها . وباستخدام اختبار كا<sup>٢</sup> وجد أن هناك فروق غير دالة احصائيا في الطيران السنغافوري وذلك عند قيمة معنوية ٠.٤٣٨ ودرجة حرية ٤، وكذلك في الطيران الإماراتي عند مستوى دلالة ٠.٤٢٥ ودرجة معنوية ٤، والطيران المصري عند مستوى دلالة ٠.٩٧٣ ودرجة معنوية ٤. وباستخدام أيضا اختبار (ف) لمقارنة متوسطات مستوى العمليات الإتصالية وفقاً لمعدلات التعامل حسب مؤسسات الطيران الثلاثة، وجد أيضاً فروق غير دالة احصائيا في الطيران السنغافوري حيث بلغت قيمة (ف) ٠.٠٦٤ عند مستوى دلالة ٠.٩٣٨، وكذلك في الطيران الإماراتي بلغت قيمة (ف) ١.٥٤٠ عند مستوى دلالة ٠.٢١٩، والطيران المصري بلغت قيمة (ف) ٠.٠٣٩ عند مستوى دلالة ٠.٩٦٢ وبالتالي أظهرت النتائج ثبوت عدم صحة الفرض الأول القائل بأن هناك فروق دالة احصائيا في مستوى العمليات الإتصالية التي تقوم بها المؤسسات الطيران لإدارة المخاطر وفقاً لمعدلات تعامل المبحوثين معها.

### جدول (١٠)

يوضح الأنشطة الإتصالية التي تمارسها إدارة المخاطر وفقاً لطبيعة عمل المؤسسات من حيث جنسيتها

مستوى الدلالة	درجة الحرية	قيمة كا <sup>٢</sup>	مصري	عربي	أجنبي	الأنشطة الإتصالية
٠.٠٠١	٢	١٣.٧٦٢	٤٩.٥	٦١.٠	٧٢.٧	تقديم المعلومات التصحيحية من خلال الموقع الإلكتروني الخاص بالشركة
٠.٠٠١	٢	١٤.٢٢٨	١٦.٢	٢٦.٧	٣٧.٩	التحقق من البيانات والاهتمام برأي العملاء من خلال الصحف والمجلات
٠.٠٠٠	٢	١٦.٣٧٥	٥٠.٥	٥٥.٢	٧٤.٢	الرد على التساؤلات والمقترحات من خلال مواقع التواصل الاجتماعي
٠.٠٠٠	٢	٢٨.٥١٥	٢١.٦	٢٩.٥	٥٣.٠	توضيح الصورة الذهنية للشركة من خلال النشرات والتقارير
٠.٠٥٥	٢	٥.٧٨٨	١٥.٣	١٥.٢	٢٥.٨	التأكيد على سلامة وامن الشركة من خلال المقابلات المباشرة والاعلانات التليفزيونية
٠.٠٣٥	٢	٦.٧١٦	٤٢.٣	٢٦.٧	٣٠.٣	التعرف على اهم التحديثات الخاصة بالشركة من خلال مراكز استعلامات بالشركة

عدد المستجيبين ١١١ ١٠٥ ١٣٢

أظهر استخدام اختبار كا<sup>٢</sup> لقياس العلاقة بين الأنشطة الإتصالية التي تمارسها إدارة المخاطر وفقاً لطبيعة عمل المؤسسات من حيث جنسيتها , بأن هناك فروق دالة احصائيا في النشاط الإتصالي " تقديم المعلومات التصحيحية من خلال الموقع الإلكتروني الخاص بالشركة" وفقاً لشركات الطيران الثلاثة ( السنغافورية - الإماراتية - المصرية ), وذلك عند قيمة مستوى الدلالة ٠.٠٠١ ودرجة حرية ٢ , وكذلك في " التحقق من البيانات والاهتمام برأي العملاء من خلال الصحف والمجلات" وذلك عند قيمة مستوى الدلالة ٠.٠٠١ ودرجة معنوية ٢, و" الرد على التساؤلات والمقترحات من خلال مواقع التواصل الاجتماعي" , وذلك عند قيمة مستوى الدلالة ٠.٠٠٠ ودرجة معنوية ٢, و" توضيح الصورة الذهنية للشركة من خلال النشرات والتقارير" عند قيمة مستوى دلالة ٠.٠٠٠ ودرجة معنوية ٢, " التأكيد على سلامة وامن الشركة من خلال المقابلات المباشرة والاعلانات التليفزيونية" عند قيمة مستوى الدلالة ٠.٠٥٥ ودرجة معنوية ٢, أخيراً " التعرف على أهم التحديثات الخاصة بالشركة من خلال مراكز استعلامات بالشركة" عند قيمة مستوى الدلالة ٠.٠٣٥ ودرجة المعنوية ٢ . ولذلك أظهرت نتائج صحة الجزء الأول الفرض الثاني فيما يتعلق بأن هناك فروق دالة إحصائية بين الأنشطة الإتصالية التي تمارسها إدارة المخاطر وفقاً لطبيعة عمل المؤسسات من حيث جنسيتها.

## ثانياً: أهم نتائج الدراسة

توصلت الباحثة من خلال الدراسة الميدانية التي تم إجراؤها على عينة قوامها ٣٢٩ مفردة من المتعرضين للمخاطر بمؤسسات الطيران ( السنغافورية - الإماراتية- المصرية). وباستخدام استمارة استقصاء إلكترونية, خلصت على عدد من النتائج تجيب على تساؤلات الدراسة الميدانية وأختبار صحة فروضها, ومن أبرز هذه النتائج:-

- أوضحت الدراسة, أن من أهم أسباب التعامل لدى معظم المبحوثين مع الطيران السنغافوري كانت " لديها مميزات لم تكن في شركة طيران أخرى " حيث جاءت في المقدمة, يليها الطيران المصري ثم الطيران الإماراتي. في حين احتل سبب " انخفاض اسعارها بالمقارنة مع المؤسسات الأخرى " ضمن أهم أسباب التعامل في المراكز الأولى لدى معظم المبحوثين لكل من الطيران المصري والإماراتي .

-كما تشير الدراسة إلى أن غالبية المبحوثين تعرضوا لمشكلات مختلفة خلال تعاملهم مع مؤسسات الطيران الثلاثة عينة الدراسة. في حين أن نسبة تعرض المبحوثين للمشكلات في طيران المصري جاءت في المركز الأول , تليه الطيران الإماراتي في المركز الثاني , أما الطيران السنغافوري جاء في المركز الأخير .

-رصدت الدراسة , أن أكثر نوعية مشكلات يتعرض لها معظم المبحوثين في الطيران السنغافوري " مشكلات "متعلقة بالظروف المناخية"" و مشكلات متعلقة بالمعاملات المالية" حيث جاءت بشكل متساوي في المقدمة . في حين احتلت " مشكلات إدارية خاصة بالمؤسسة" مركز الصدارة لكلا من الطيران الإماراتي والمصري, بينما تساوى جميعهم في النسب في " مشكلات متعلقة بالجانب الأمني" وجاءت في مؤخرة المشكلات التي تعرض لها عدد قليل من المبحوثين في كلا من الطيران السنغافوري والإماراتي والمصري.

-أظهرت الدراسة, أن أهم المعلومات التي توفرها المؤسسات قبل حدوث المشكلة هي "معلومات حول خطط السلامة والطوارئ" حيث احتلت المركز الأول في الطيران السنغافوري والإماراتي وجاءت بنسبة متساوية . بينما جاءت في المركز الأخير بنسبة متساوية أيضاً في "المعلومات المتعلقة " بأهم التحديثات الخاصة بأخبار المؤسسة" لكلا من الطيران السنغافوري والإماراتي. في حين كانت المعلومات المتعلقة " سياسة المؤسسة في التعامل مع العملاء" جاءت في المقدمة في الطيران المصري . وجاءت في المؤخرة المعلومات المتعلقة " بيانات عن مخاطر الطيران بشكل عام" .

-أما فيما يتعلق دور المؤسسات في التعامل مع المبحوثين قبل حدوث المشكلة , نجد تساوى نسب جميع الطيران الثلاثة في " نشر التعليمات والإرشادات التوضيحية حول المخاطر المتوقعة" باعتبارها أهم الأدوار , حيث جاءت في المقدمة. بينما جاء " التأكيد على إرسال التحذيرات الوقائية في الوقت المناسب وتحت أي ضغط" من ضمن الأدوار التي احتلت المركز الأخير بالنسبة لطيران السنغافوري , أما بالنسبة للطيران الإماراتي فجاء دور " القيام بتعريف جميع المخاطر المحتملة والسابقة وطرق معالجتها" في المرتبة الأخيرة. وأما الطيران المصري جاءت " توضيح كيفية التعامل مع الخطط المتبعة بشكل سهل ومحكم وقت الاضطراب" في المؤخرة.

- كما أظهرت الدراسة, أن أكثر الأنشطة الإتصالية التي يستخدمها الطيران السنغافوري والمصري أثناء المشكلات وكانت " الرد على التساؤلات والمقترحات من خلال مواقع التواصل الاجتماعي" حيث احتلت بالتساوى المركز الاول . في حين كان " تقديم المعلومات التصحيحية خلال الموقع الإلكتروني الخاص بالمؤسسة" في المقدمة للطيران الإماراتي . بينما جاء كلا من بالتساوى للطيران السنغافوري والإماراتي والمصري في المراكز الأخيرة في " التأكيد على سلامة وامن المؤسسة من خلال المقابلات المباشرة والاعلانات التليفزيونية".

-أكدت الدراسة, أن هناك تساوى في نسب كلا من الطيران السنغافوري والمصري في أكثر الأساليب التي استعانت بها في التعامل مع معظم المبحوثين وهي استراتيجية المتناسقة ذو اتجاهين والتمثلة في "الاستماع للمسافرين وتقديم المساعدات من خلال فرق إدارة المخاطر لحل المشكلة". في حين كانت نسبة استراتيجية الهروب للطيران الإماراتي والتمثلة في " الاعتذار على وجود مشكلة والاقرار بعدم تكرارها مره أخرى" كانت في المقدمة . بينما كانت استراتيجية الهروب التمثلة في " التراخي وعدم الاهتمام بحل المشكلة" جاءت في الترتيب الأخير للطيران السنغافوري, وجاءت استراتيجية المتناسقة ذو اتجاهين التمثلة في " التواصل المستمر مع مسؤولي المخاطر" للطيران الإماراتي. كما جاءت استراتيجية غير متناسقة باتجاه واحد التمثلة في " التركيز على جوانب أخرى لا تتعلق بحل المشكلة." للطيران المصري.

-وأوضحت الدراسة, أن "استقبال الآراء والمقترحات الخاصة بتقييم المؤسسة" من أكثر الطرق التي تتبعها كلا الطيران السنغافوري والإماراتي والمصري . كما



اتفقوا أيضاً على أن "الدعوة إلى حضور الحفلات والقاعات التي تقيمها المؤسسة" من أقل الطرق استخداماً.

-أظهرت الدراسة، يتضح أن اتفاق معظم المبحوثين على قيام الطيران السنغافوري بغالبية العمليات المتعلقة إدارة المخاطر والمشكلات حيث جاءت النسبة مرتفعة مقارنة بالطيران الإماراتي والمصري. أما بالنسبة لمدى موافقة المبحوثين في قيام مؤسسات الطيران عينة الدراسة بالعمليات بشكل وسطي حيث جاء الطيران المصري في المركز الأول يليه الطيران الإماراتي ثم السنغافوري. في حين كانت نسبة الموافقة على القيام بالعمليات بشكل منخفض حيث جاء الطيران السنغافوري في المقدمة يليه كلا الإماراتي والمصري .

-كما أثبتت الدراسة، اتفاق معظم المبحوثين على أهم أسباب عدم تكرار التعامل مع الطيران الثلاثة عينة الدراسة هو " عدم توافر عروض أو خصومات." حيث جاءت النسبة مرتفعة . كما اتفقوا أيضاً كلا من الطيران السنغافوري والإماراتي على أن "نقص الإمكانيات الخاصة بسلامة المسافرين وأمنهم" لم تكن من أهم الأسباب لديهم حيث جاءت بنسب منخفضة . في حين جاءت " لم أجد ما يناسبني في الخدمات المقدمة" للطيران المصري .

-و كشفت الدراسة ، فيما يتعلق بالخدمات الإتصالية مرتفعة الجودة ، حيث جاء طيران السنغافوري في المرتبة الأولى يليها الإماراتي ثم الطيران المصري. أما بالنسبة إلى بالخدمات الإتصالية متوسطة الجودة فجاءت الطيران الإماراتي في المقدمة ، يليها الطيران المصري ثم الطيران السنغافوري في حين أن الخدمات الإتصالية منخفضة الجودة فجاء الطيران المصري في المركز الأول يليها في المركز الثاني الطيران الإماراتي يليها الطيران السنغافوري مقابل لاشيء.

-كما وجدت الدراسة، أن الصورة الذهنية المرتفعة لدى معظم المبحوثين حيث جاء الطيران السنغافوري في الترتيب الأول، يليهم بنسب متقاربة كلا من الطيران الإماراتي يليها الطيران المصري . أما بالنسبة للصورة الذهنية المتوسطة حيث جاء الطيران الإماراتي في المرتبة الأولى بنسبة يليها في المرتبة الثانية الطيران المصري ثم الطيران السنغافوري في المرتبة الأخيرة. أما عن الصورة الذهنية المنخفضة حيث جاء الطيران المصري في المقدمة ، يليها الطيران السنغافوري والإماراتي بنسب متقاربة.

-يتضح أن أسباب المرتفعة للشعور بالرضا حيث جاء الطيران السنغافوري في المقدمة يليها الطيران الإماراتي ثم الطيران المصري. أما بالنسبة لأسباب

المتوسطة للشعور بالرضا جاء الطيران المصرى فى المقدمة بينما جاء الطيران  
الإماراتى فى المؤخرة.

### المراجع:-

(١) محمد طلعت محمد ،"دور نظام المعلومات المحاسبى الإلكتروني فى تطوير  
إدارة مخاطر الائتمان " دراسة ميدانية على القطاع المصرفى العراقى , رسالة  
ماجستير غير منشورة ( جامعة السويس: كلية التجارة , ٢٠١٧ ) ص ٦٠-٦٢ .  
(٢) اشرف احمد محمد ، " إطار مقترح للدور الحوكمى للمراجع فى تحسين أداء  
إدارة المخاطر بـمنشآت الأعمال " دراسة تطبيقية " ، رسالة دكتوراه ه غير  
منشورة، ( جامعة قناة السويس: كلية التجارة ، ٢٠١٢ )، ص ١٠٨ - ١٠٩ ،

3) Schneider, G. & Others , " Holistic Risk Management  
An Expanded Role For Internal Auditors", (Paper  
Presented At Academy Of Accounting And Financial  
Studies Journal, 16(1) , 2012) PP. 212 – 213.

(4) Bird, D., Ling, M., & Haynes, K , " Flooding  
Facebook—The Use Of Social Media During The  
Queensland And Victorian Floods", (Paper Presented At  
Australian Journal Of Emergency Management,  
2(7)2012), Pp 27–33.

5) Mitchell, T., Haynes, K., Hall, N., Choong, W., & Oven,  
K", The Roles Of Children And Youth In Communicating  
Disaster Risk.", (Paper Presented At Journal Of Children,  
Youth And Environments, 18,2008), Pp 254–279,

(6) Michele M. Wood, " Communicating Actionable Risk  
For Terrorism And Other Hazards", (Paper Presented At  
Journal Of Risk Analysis, 32 (4), 2012), Pp601-614

7) Sinead Moylett, " Examining The Extended Parallel  
Process Model For Communicating About Cardiovascular  
Disease To An At-Risk Population Utilising A Think Aloud  
Methodology", (Paper Presented At Hrb Open  
Research, 12(2)2019), Pp1-14.

(8) Seongjung Jeong And Junhwa Chung: " The  
Relationship Between Crisis Management System A Nd  
Cross-Cultural Analysis In South Korea And U.S.

**Multinational Corporations", ( Paper Presented At The International Journal Of Human Resource Management , 15(4) 2012),Pp1-17.**

**9)Edmir Parada Vasques Prado," Risk Analysis In (Information Technology And Communication Outsourcing", (Paper Presented At Journal Of Information Systems And Technology Management,8(3)2011), Pp. 605-618.**

**(10) Ayse Kucuk Yilmaz And Ferziye Kucuk , " The Reputation Crisis: Risk Management Based Logical Framework To The Corporate Sustainability", (Paper Presented At Journal Of Mass Communication, 3(2)2010), Pp. 338**

(١١) فؤاد على سعدان, " أدوار ونماذج العلاقات العامة في الجمهورية اليمنية", (رسالة دكتوراة غير منشورة , كلية الإعلام , جامعة القاهرة, ٢٠٠٩ )  
(١٢) فهيمة عبد الله محمد, " تصور مقترح لقياس أداء أجهزة العلاقات العامة في ضوء معايير الجودة الشاملة.", ( رسالة دكتوراة غير منشورة, كلية الإعلام , جامعة القاهرة , ٢٠١٥).

(١٣) كامل أحمد إبراهيم, " قياس أداء مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة باستخدام بطاقة الأداء المتوازن",  
( رسالة دكتوراة غير منشورة , كلية إدارة الأعمال, جامعة الجنان , لبنان , ٢٠١٥).

(١٤) سما سالم عيسى, " أثر عمليات ادارة المعرفة التنظيمية على الأداء المؤسسي في المنظمات غير الحكومية في مصر", (رسالة ماجستير غير منشورة , جامعة القاهرة: كلية سياسة واقتصاد, ٢٠١٥).

**15) Shkendije Himaj," Corporate Governance In Banks And Its Impact On Risk And Performance: Review Of Literature On The Selected Governance Mechanisms.", (Paper Presented At Journal Of Central Banking Theory And Practice,3(1) 2014), Pp. 53-85.**

**(16) Catherine Asemit, "The Effect Of Risk Management On Financial Performance Of Insurance Companies In Kenya", (Un Published Phd , Science In Finance, Nairobi, October 2014) Pp1-2.**

(١٧) أيمن محمد أحمد أبو كريم، " علاقة نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري -دراسة ميدانية بالتطبيق على المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة"،(رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة، ٢٠١٣).

(18) Shima Nickmanesh , Mahmood Zohoor," Enterprise Risk Management And Performance In Malaysia", ,( Paper Presented At Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business, 5(1) 2013), Pp670

(١٩) إياد على الدجني، " دور التخطيط الاستراتيجي في جودة الأداء المؤسسي : دراسة وصفية تحليلية في الجامعات النظامية الفلسطينية "،(رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية، جامعة دمشق، ٢٠١١).

(٢٠) بوخناف هشام، " وظيفة العلاقات العامة و انعكاساتها على أداء المؤسسة العمومية الجزائرية" دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر عنابة"،(رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الآداب، جامعة باجي مختار عنابة، ٢٠١١).

(٢١) تغريد صالح سعيقان، أحمد عدنان الطيط: "ممارسة استراتيجيات التغيير لمواجهة الأزمات وأثرها على الأداء المؤسسي دراسة ميدانية على القطاع المصرفي الأردني"،( بحث مقدم للمؤتمر العلمي الدولي السابع كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية " :تداعيات الأزمة الاقتصادية العالمية على منظمات الأعمال " ، جامعة الزرقاء، ٢٠٠٩) ص ص ٢.

(٢٢) محمد منير حجاب ، "أساسيات البحوث الإعلامية والاجتماعية "، (دار الفجر ، الطبعة الأولى، القاهرة، ٢٠٠٢) ص ص ٨٠.

(٢٣) سمير محمد حسين، " دراسات في مناهج البحث العلمي "، (عالم الكتب ، الطبعة الأولى ، القاهرة، ٢٠٠٦).

(٢٤) محمد عبد الحميد، " البحث العلمي في الدراسات الإعلامية ، (عالم الكتب، الطبعة الثانية، القاهرة، ٢٠٠٤)، ص ص ٧٢-٧٥.