

## الاستراتيجيات المتبعة في الاستجابة الاتصالية لثلاث أزمات مؤسسية

### د. عثمان العربي

تقوم هذه الدراسة على تحليل التغطية الصحفية لثلاث منظمات حكومية عند تعرضها لأزمات رئيسية، وقد تسببت هذه الأزمات في جدل شعبي وإعلامي استدعى الكثير من الاهتمام، وهذه المنظمات الحكومية هي:

1. الرئاسة العامة لتعليم البنات: والأزمة التي تعرضت لها هي أزمة حريق مدرسة البنات بمكة المكرمة.

2. الإدارة العامة لمصلحة المياه بجده التابعة لوزارة المياه، والأزمة التي تعرضت لها هي أزمة شح المياه الصالحة للشرب في مدينة جدة.

3. المديرية العامة للدفاع المدني والأزمة التي تعرضت لها هي غرق طالبات جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية في نفق السويدي.

وقد استخدم الباحث في دراسته المنهج النوعي الذي يعتمد على تحليل نصوص التغطية الإعلامية (الصحفية) للأزمات الثلاثة مستخدماً أدبيات الاعتذاريات Apologia Literature إطار نظرياً للدراسة، وتستهدف الدراسة المقارنة بين الأجهزة الحكومية الثلاثة في استجابتها للأزمات وذلك في الأبعاد التالية:

1. تحليل نوع الأزمة.

2. دراسة تاريخ الأداء.

3. دراسة حجم الضرر الناتج عن الأزمة.

4. اختيار إستراتيجية الاستجابة.