الوظيفة التنبؤية للعلاقات العامة في المصارف العامة

م.م نور اختياري موحان
جامعة ذي قار ، كلية الإعلام
NOOR.AKTEARE@utq.edu.iq
أ.د باقر موسى جاسم
drbaqer@comc.uobaghdad.edu.iq

ملخص:

تعد العلاقات العامة وسيلة المؤسسة في توفير البيانات والمعلومات والحقائق حول التنبؤ بالأزمات والكشف عن الإنذارات التي تشير إلى قرب وقوعها، كما انها تمكن المؤسسات من تطوير وإعادة تقييم سياستها واستراتيجيتها بما يتوافق مع توجهات ومصالح الجماهير، لغرض إقامة علاقات جيدة معهم، لذا حاولت الباحثة وعن طريق هذه الدراسة استشفاف الوظيفة التنبؤية للعلاقات العامة في المصارف العامة، وحددت الباحثة اهدافها بـ: التعرف على اهمية العلاقات العامة ودورها بالتنبؤ في المؤسسات المالية المصرفية، والوقوف على مدى فاعلية العلاقات العامة في تجنب وقوع الأزمات المستقبلية في المؤسسات المالية المصرفية او الحد منها، والتعرف على طبيعة برامج العلاقات العامة في التنبؤ بالأزمات المستقبلية، فضلا عن ابراز أهم وظائف العلاقات العامة في مجال التنبؤ بالأزمات.

استخدمت الباحثة المنهج المسحي مستعينة بأداة الاستبانة، حيث تم تطبيق الاستبيان على اربعة مصارف عامة ، وتم توزيعها على العاملين في اقسام (العلاقات العامة) ، ووجدت الباحثة ان الوظيفة التنبؤية للعلاقات العامة هي تقديم النصح والمشورة للمؤسسة بالدرجة الاولى، وان العلاقات العامة تقوم بإعلام وتثقيف الجماهير المعنية بالمؤسسة المصرفية عن احتمال قوع ازمات محتملة، وتعتمد على اجراء المسوحات الكمية في عملية التنبؤ بالأزمات، فضلا عن اعتمادها عملية التقييم على استقصاء رأي الخبراء والمتخصصين.

الكلمات المفتاحية: (تنبؤ; علاقات عامة; مصارف)

Abstract

The Predictive Function of Public Relations in Public Banks

A Research drawn from a Doctor's Dissertation

The need for future studies and prediction of unknown matters has become one of the urgent necessities of our time, due to the rapid and successive changes in the environment in which banking financial institutions operate in Iraq, which is characterized by unstable circumstances in the political and economic fields from time to time.

Therefore, these institutions had to think seriously about everything that would protect their position among the financial and market institutions in the midst of competition among other institutions. Thus, predicting the future crises that these institutions may be exposed to was one of their priorities, as prediction provides the institution with long-term as well as short-term thinking.

Public Relations is the institution's means of providing data, information and facts about predicting crises and detecting warnings that indicate their imminence. It also enables institutions to develop and re-evaluate their policy and strategy, in line with the trends and interests of the public, for the purpose of establishing good relations with them.

Therefore, the researcher tried, through this study, to explore the predictive function of public relations in public banks, and the researcher identified her objectives by: identifying the importance of public relations and their role of prediction in banking financial institutions; determining the extent of the effectiveness of public relations in avoiding future crises in banking financial institutions or limiting the occurrence of future crises in banking financial institutions; highlighting the most important functions of public relations in the field of crisis prediction, as well as shedding light on the obstacles facing public relations when carrying out the prediction process.

The researcher used the **survey method**, using the **questionnaire** tool, where the questionnaire was applied to (4) public banks that were distributed to employees in the 'Public Relations Departments.

The researcher found that **the predictive function of public relations is to provide advice and consultation to the institution in the first place**. The researcher, furthermore, develops preventive programs to defend the image of the institution in the event of crises. Public Relations inform and educate the public concerned with the banking institution about the possibility of potential crises, as well.

Public relations depend on conducting quantitative surveys in the process of predicting crises. Public relations, in respect of the evaluation process, rest on the opinion of experts and specialists.

Keywords: (Prediction; Public Relations ;Public Banks)

مقدمة

يعد التنبؤ بالأزمات مدخلا للوظائف الاخرى في المؤسسة، وتتضح أهمية ذلك عن طريق اعتماد المؤسسة على المدى البعيد على وجود رؤية مستقبلية مبنية على قاعدة معلوماتية رصينة تستند عليها في بناء خططها واستراتيجياتها، وهذا يعني ان التنبؤ بالأزمات المستقبلية وفق هذا المفهوم ليس عملية تخمين اعتمادا على الخبرة والموهبة فحسب، انما هي منهج علمي وعملي ومنطقي للوصول إلى استكشاف المستقبل عن طريق الوصول إلى توقعات احداث هذا المستقبل على درجة مقبولة من الصواب والدقة وباحتمالات خطأ في حدودها الدنيا، وعلى الرغم من ان وظيفة التنبؤ من الوظائف المهمة لعلم العلاقات العامة إلا أن تلك الوظيفة لم تجد العناية من الباحثين والممارسين لتخصص العلاقات العامة، ويرجع ذلك الى مجموعة من الأسباب ينظر البعض الى ان العلاقات العامة علم يتصل اتصالا مباشرا بالظروف والأوضاع غير العادية نحو: المشكلات، والأزمات، وبناءً على ما تقدم جاءت العناية بهذه الدراسة لتكشف عن مدى أهمية نشاط التنبؤ في المؤسسات المالية المصرفية العامة.

مشكلة البحث

إن لمدى قدرة إدارة المؤسسة على التنبؤ بالمستقبل آثارا هامة على مستقبلها بشكل عام، والذي يمثل الاساس الذي ستبني عليه خططها وبرامجها وقراراتها، وهذا ما دعانا للتعرف ان كانت اقسام العلاقات العامة في تلك المؤسسات المالية المصرفية في القطاع العام تولي موضوع التنبؤ اهمية، وما مقدار تلك الأهمية؟ وكيفية استجابة العلاقات العامة في هذه المؤسسات للتعامل مع الظروف المستقبلية؟ لهذا جاء البحث؛ للكشف عن الدور التي تقوم به العلاقات العامة في مجال التنبؤ بالأزمات المستقبلية التي قد تتعرض لها المؤسسات المالية المصرفية ، فضلا عن طبيعة هذا الدور؛ لهذا تنطلق مشكلة البحث من التساؤل الرئيس الآتي:

***ما الدور الذي تقوم به العلاقات العامة في مجال التنبؤ بالأزمات المستقبلية في المصارف العامة؟**

أهـداف البحــث

- معرفة اهمية العلاقات العامة ودورها بالتنبؤ بوصفها أحد الوظائف المهمة.
- التعرف على مدى اعتماد على التخطيط في تجنب وقوع الأزمات المستقبلية في المؤسسات المالية المصرفية العامة أو الحد منها.
- التعرف على مدى اعتماد العلاقات العامة على البحث العلمي في عملية التنبؤ بالأزمات.
- ابراز أهم اهداف ووظائف العلاقات العامة في مجال التنبؤ بالأزمات.
- ابراز اهم الطرق والأدوات البحثية التي تعتمدها العلاقات العامة في عملية التنبؤ .

أهمية البحث

تعد العلاقات العامة وسيلة المؤسسات في تجنب الأزمات والمشكلات، فهي اداة دائمة ومستمرة للتوجيه والإنذار لمتخذي القرار، وواضعي السياسات والخطط باحتمال وقوع او تعرض المؤسسات المالية المصرفية للأزمات قبل وقوعها؛ لاتخاذ ما يلزم من اجراءات، وتأسيسا على ذلك، ولأهمية هذا الموضوع ولندرة الدراسات الأكاديمية التي درست الوظيفة التنبؤية للعلاقات العامة، على حد اطلاع الباحثة، جاءت هذه الدراسة؛ للوصول الى نتائج علمية يمكن الاستفادة منها في تقديم العديد من الاقتراحات والتوصيات التي تسهم في توظيف العلاقات العامة في مجال التنبؤ توظيفا فعالا في المؤسسات المالية المصرفية.

مجــالات البحـــث

- **المجـال البشـري:** جميع العاملين في اقسام (العلاقات العامة)، والبالغ عددهم (44) مبحوثا.
- **المجـال المكانـي:** المصارف العامة والمتمثلة بـ (البنك المركزي العراقي، ومصرف الرافدين، المصرف الصناعي، مصرف النهرين الاسلامي)
- **المجــال الزمــاني:** 2021/1/1 ولغاية 2022/7/1

المفاهيم النظرية للبحث

التنبؤ: "تخمين أو تقدير لمستوى فعالية معينة او نشاط معين، بالاعتماد على البيانات الاحصائية والأدوات العلمية وحكمة القائم بعملية التنبؤ وخبرته وكفاءته" (ابو اصبع و ابوعرجة، 2011، صفحة 17)

العلاقات العامة "مجموعة الفعاليات والانشطة والأساليب الاتصالية والإدارية التي تستخدمها المؤسسات المالية والتجارية لخلق جو من الثقة بين المؤسسة والجمهور والمؤسسات الاخرى لتكوين صورة ايجابية وانطباع ايجابي عن المؤسسة وخدماتها)). (احمد، 2015، صفحة 42)

الدراسات السابقة

دراسة (الزبيدي، دور الادارة في التنبؤ بالفشل المالي للشركات بإطار إنموذج آلتمان، 2013)

(دور الادارة في التنبؤ بالفشل المالي للشركات بإطار إنموذج آلتمان)

مشكلة الدراسة

تتمثل اشكالية الدراسة حول عدم وعي ادارات الشركات الصناعية بمخاطر تعرض الشركات الصناعية بمخاطر تعرض لمخاطر تؤدي بها للفشل مستقبلا ، وقصور النسب المستخدمة للتنبؤ بالفشل المالي ولاسيما مع ازدياد الشركات الصناعية في القطاع الخاص لذا جاءت الدراسة لبحث بإشكالية تمكن نموذج (Altman) من التنبؤ بالفشل المالي.

اهداف الدراسة

- بيان نسب Altman للحكم على نجاح أو فشل الشركات.
- التنبؤ بالفشل المالي قبل وقوعه بخمس سنوات عن طريق تطبيق النماذج التحليلية من الشركات العراقية.

منهج الدراسة

استخدمت الباحثة المنهج المسحي من خلال الاعتماد على اداوات (تحليل للنسب المالية، والمقابلة العلمية والاستبانة).

نتائج الدراسة

- انZ- score هو مؤشر أفضل وأدق من معيار الصناعة لاكتشاف فشل الشركات.
- للتخطيط دور كبير على نجاح الشركة المساهمة ونجاح القرار الاستثماري.

- إن الشركات المبحوثة تستخدم إدارة كفؤة لكنها ترتبط بشكل ضعيف في ملاءمة استمرارية الشركة.
- وجود ارتباط عكسي بين متغير الهيكل التنظيمي وملاءمة فرض الاستمرارية، ويرتبط ارتباط ضعيف في نسب التنبؤ بالفشل المالي ثلاث: راس المال العامل الى مجموع الموجودات، والارباح قبل الفوائد والضرائب الى مجموع الموجودات ويرتبط الهيكل التنظيمي عكسيا مع القيمة السوقية الى مجموع المطلوبات والمبيعات الى مجموع المطلوبات.

- **دراسة (شبيب، 2019)**

(دور العلاقات العامة في التنبؤ بوقوع الازمات المستقبلية في المصارف العامة والخاصة)

مشكلة الدراسة:

تلخصت مشكلة الدراسة حول أهمية التنبؤ في العلاقات العامة ودوره في الحد من وقوع الازمات المحتملة.

اهداف الدراسة:

وهدفت الدراسة الى التعرف على مدى الاعتماد على التنبؤ في تحديد الازمات المستقبلية في أقسام العلاقات العامة كذلك الكشف عن فاعلية العاملين في أقسام العلاقات العامة في مجال المساهمة في التنبؤ قبل وقوع الازمة كما اهتمت بالكشف عن كفاءة العاملين في اقسام العلاقات العامة في مجال التنبؤ العلمي.

نتائج الدراسة:

تبين للباحثة أن جميع المصارف التي تمكنت من مقابلة مدراء أقسام ادارة المخاطر المسؤولة عن التنبؤ فيها ووضع الخطط الوقائية بأنهم يولون موضوع التنبؤ بوقوع الازمات أهمية كبيرة ولديهم أقسام تدير هذه الازمات وتضع الخطط، كما أنهم يضعون الخطط والدراسات ويقومون بتقييم اداءهم وخططهم كل مدة زمنية محددة وكذلك يعتمدون على نماذج علمية حسب نوع الازمة كما أنهم اتفقوا جميعاً على أن التنبؤ بالأزمات لا يمكن أن تكون متطابقة دائماً فهي وان بنيت على قاعدة معلومات وبيانات علمية فإنها تبقى مجرد تنبؤ لا يمكن أن تكون صحيحة تماما.

دراسة (طبي و نور الدين، 2019)

(دور نظم الإنذار المبكر في التنبؤ بالأزمات المالية وإدارتها).

مشكلة الدراسة:

تتمحور اشكالية الدراسة حول مدى نجاعة الأساليب الحديثة للتنبؤ بالأزمات المالية وإدارتها.

اهداف الدراسة:

كما تهدف من خلال الدراسة هذه تشخيص أسباب الأزمات المالية والاستراتيجيات المعتمدة في إدارتها، فضلا عن مدى كفاءة نظم الإنذار المبكر بالتنبؤ بالأزمات.

نتائج الدراسة:

توصل الباحثان الى مجموعة من النتائج منها، ان البلدان المذكورة عانت من انخفاض كبير في أسعار صرف عملاتها الوطنية، وهبوط في احتياطاتها الأجنبية كمؤشر للدلالة على اندلاع أزمة نقدية فيها، كما ان معدل التضخم كان معتدلا قبل الأزمة لأن السلطات النقدية سعت جاهدة للحفاظ على استقرار مستويات الأسعار المحلية، لذا لم يكن لمعدل التضخم الأثر المحسوس في التعرف عن الأزمة المالية قبل حدوثها وذلك لاستقرار مستويات الأسعار في البلدان المذكورة، كذلك من ضمن اشارات الانذار المبكر هبوط في معدل نمو الطلب الوطني الذي بدأ بفترة سنة قبل الأزمة وواصل هبوطه خلال الأزمة ووصل إلى أدنى مستوياته بعد سنة من مضي الازمة.

العلاقـــات العامـــة والتنبـــؤ بالأزمـــات

تعتمد العلاقات العامة على الفكر التنبؤي الانذاري بوصفه ضرورة؛ لتفادي وقوع الأزمات، عن طريق صياغة منظومة وقائية متكاملة قائمة على عناصر المبادأة والابتكار وتدريب العاملين على تنفيذها (ماهر، 2006، صفحة 161)، بل وتعده وظيفة استباقية قائمة على اليقظة الاستراتيجية التي تسهم في توفير مراقبة فعالة في مختلف المجالات التي تمكن المؤسسة من التحكم بمسار متغيراتها البيئية، ورصد مختلف التهديدات او الفرص التي تتعرض لها، لتجاوز الازمات المترصدة بها حال كان وقوعها حتميا، او تلافيها عن طريق المعالجات الفورية التي توفرها نظم الانذار. (عيمر، 2018، الصفحات 18-19)، وتركز العلاقات العامة على التنبؤ الوقائي كونه وثيق الصلة بالاستشعار المبكر بالأزمات والسيطرة على النتائج المستقبلية وخلق

السياسات وتطويرها، وهذا يتطلب ان نفهم شيئين عن العلاقات العامة، الاول ان التنبؤ نبوءة علمية تحتاج فهم ديناميكيات الظاهرة محل التنبؤ، وتقدير ظروفها عن طريق اجراءات منهجية يتم اعدادها مسبقا تسهم في توفير تنبؤات منتظمة للأحداث (Asian Development Bank, 2020, pp. 8–10)، اما الشيء الثاني: الاعتماد على ما يسمى (بالتنبؤ التحرري) عن طريق التجرد من قيود المفاهيم المتعلقة في التفكير للحاضر مع التركيز على الخوض على ما يتم تحديده من الأحداث المتنبئ بوقوعها اضافة الى تأشير الخيارات التي قد تؤدي لنتائج غير متوقعة. (Hegre et al., 2017, p. 117)

يتضح مما تقدم ان التنبؤ في العلاقات العامة عملية احتمال منهجية قائمة على اسس وقواعد علمية مبنية على استقراء الواقع وتحليل معطياته بناء على جمع المعلومات وتقنينها وتحليلها، وانها احدى وظائفها الأكثر اهمية، وتعد بمثابة صمام الأمان لعملية التخطيط في منشآت المال والاعمال، وان نجاح هذه المؤسسات على مدى المستقبل يعتمد على المؤشرات والمعطيات التي تقدم من خلال التنبؤ، فلا يكفي للمؤسسة ان تبني خططا بناء على المعلومات اللحظية وحالة السوق وقتيا، وانما يجب توفر النظرة البعيدة لما قد تؤول عليه الأحداث غير المتوقعة، وفي اوقات الأزمات تبرز الأهمية الاستراتيجية للعلاقات العامة؛ لما لها من قدرة على تحقيق التوافق والتعاطي مع مقتضيات الأزمات، (الجار الله، 2017، صفحة 125)، لممارس العلاقات العامة دوران: الاول اداري متمثل بالإشراف والتخطيط للبرامج وادارتها، والثاني دور اتصالي فني يتمثل بصياغة الرسالة الاتصالية واخراجها بما يتناسب وتوجهات المؤسسة (علي، 2020، صفحة 105). ولما كان الاقناع من أهم وظائف العلاقات العامة في الازمات والتي تتمثل بمدى اقناع الطرف الآخر بما تقدمه المؤسسة من خدمة او وجهة نظر ازاء موضوع ما، فضلا عن ازالة سوء الفهم الحاصل بين المؤسسة وجماهيرها في اوقات الازمات (شبيب، مهارات التفاوض لدى العاملين في العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية وزارة الكهرباء و وزارة النقل انموذجا، 2012، صفحة 46)؛ لذا فان ابرز وظائفها التنبؤية تتمثل بالآتي:

- **توفير البيانات المستقبلية:** تعتمد العلاقات العامة في صياغة التنبؤات على استخدام المعلومات المتاحة حيث يتم انتاج البيانات والمعلومات عن الأزمات المستقبلية مستفيدة من قدرات النمذجة الحاسوبية الفائقة، ونظرا لضيق الوقت والقدرة على انتظار ظهور البيانات عن المستقبل

يتم اختبار تلك البيانات التي جمعت من الماضي لاختبار صلاحية التفسيرات المقدمة عن طريق اختبار مدى قدرتها في حالات معينة قد وقعت بالفعل واختبار توافقها مع النظريات حيث تعرف هذه العملية باسم التحقق المتبادل. (Ward, 2016, p. 82)

- **فهم وتحليل السياقات:** تقوم العلاقات العامة على رصد جميع الأنشطة المسببة للأزمات مستفيدة من الأزمات السابقة، والاعتراف بها ودجمها وجعلها منطقية؛ لغرض دعم صانع القرار لمنع حدوث الأزمات أو العمل بفاعلية للتخفيف من آثارها السلبية ان كان صعب تلافي وقوعها، حيث تعمل العلاقات العامة على فهم سياق الأزمات التي تسهم في نجاح ادارة الأزمات، وتزويد المعنيين بصانعة القرارات بمعرفة تامة عن الأوضاع القائمة وديناميات الوضع المتعلق بأهدافهم ووظائفهم ومدى احتياجاتهم للمعلومات التي تمكنهم من تطويع قراراتهم واجراءاتهم على النحو الملائم. (Rogova & Scott, 2016, p. 107) اذ ان اختلاف السياق يؤثر وبصورة مباشرة على اسلوب ادارة الأزمات وان فهمه وتحليله يسهم في اختيار الانموذج الأمثل لإدارة الأزمات. (Lægreid & Rykkja, 2019, p. 7)

- **التنبؤ بالأحداث المبكرة:** يتم الاعتماد على هذا النوع من التنبؤ بالأحداث المجتمعية على وسائل التواصل الاجتماعي او ما يطلق عليها: (المعلومات المفتوحة المصدر) او ما يتم تناوله من الجمهور او ما يطلق عليهم: (المراسلين المحتملين) الذين يبثون كميات غير محدودة من المعلومات حول مختلف القضايا والاحداث الممكنة في المجتمع، وتحليل تلك المعلومات المتدفقة والتعامل معها مبدئيا بانها قادرة على التنبؤ بما قد يحدث، وان كان اغلب ما ينشر او يتداول من اخبار او تغريدات قد تكون غير صحيحة او يتم نشرها من الحكومات لأغراض التزييف او التلاعب. (Chadefaux, 2017, p. 10)

- **التنبؤ بردود الفعل:** تستند العلاقات العامة الى القياس المنهجي واسع النطاق والقائم على البيانات الخاصة بردود الفعل، اذ لا يكفي ان تكون لدى العلاقات العامة القدرة على التنبؤ بالأزمات فحسب بل ان تكون لديها الكفاءة العالية على توقع سلوكيات الآخرين وردود افعالهم. (صبري، 2021، صفحة 28)

- **التنبؤ بالسيناريوهات المحتملة:** ان القدرة على التنبؤ بالسيناريوهات تساعد متخذي القرار في المؤسسات المختلفة على بناء وتعديل السياسات، ومراجعتها، فضلا عن تقييم عملية صناعة

القرار وشرح الاستراتيجيات المتاحة للتنفيذ للمساهمة في التحقق من كفاءة تلك السياسات. (Kosow & Robert, 2009, p. 20)، وتعمل العلاقات العامة على تقديم جملة من السيناريوهات المحتملة للازمات بناء على جميع العوامل او الدوافع المتوافرة وتأثيرات بعضها على بعض، ويساعد انشاء السيناريوهات المؤسسة على تحديد الحالات والظواهر المتطرفة مما يساعدها في التخطيط المبكر للطوارئ. (Athanasopoulos, 2018, p. 126).

- **الوظيفة التوثيقية:** تعمل العلاقات العامة على جمع المعلومات الشاملة، وتلخيصها وتحليلها وتبويبها؛ لتوفير رصيد معرفي مرجعه قاعدة معلوماتية رصينة تم جمعها بطرق مختلفة نحو: مراجعة الدراسات، ورصد الأحداث المشابهة، ثم معالجة هذه المعلومات وتوثيقها يسهم في التعرف المبكر على ما ينوي الاخرون فعله، كما تعمل على ان تكون القرارات المتخذة ذات جودة عالية. (عيمر، 2018، صفحة 173).

جدول (1) التوزيع النسبي لأفراد العينة ونسبها المئوية وقيمة اختبار كاي ازاء وضوح اهمية التنبؤ

ت	تتضح أهمية العملية التنبؤية في مؤسساتكم بـ:	ك	نسبة%	المرتبة	قيمة مربع كاي	نتيجة
1	جميع ما ذكر	25	%56.81	الاولى	26.346	دالة
2	حماية المؤسسة من أي خطر مستقبلي يوثر على تحقيق الأهداف	9	%20.45	الثانية		
3	تسهم في تقليل مستوى الخطر	8	%18.18	الثالثة		
4	إيجاد مؤشرات أولية للحيلولة دون حدوث الازمة	2	%4.54	الرابعة		
5	اخرى تذكر	0	0	الخامسة		
	المجموع	44	%100			

يتبين من الجدول أعلاه التوزيع النسبي لإجابات المبحوثين في المصارف العامة إزاء اهمية العملية التنبؤية في المؤسسة المصرفية التي يعملون بها، اذ جاءت (جميع ما ذكر) في المرتبة الاولى بـ(25) تكرارا، وبنسبة مئوية قدرها (56.81%)، بينما جاءت (حماية المؤسسة من أي خطر مستقبلي يوثر على تحقيق الأهداف) في المرتبة الثانية بـ (9) تكرارا ت وبنسبة مئوية قدرها (20.45%)، اما (تسهم في تقليل مستوى الخطر) فحلت في المرتبة الثالثة بـ (8) تكرارات، ونسبة مئوية قدرها (18.18%)، اما (إيجاد مؤشرات أولية للحيلولة دون حدوث الازمة) فجاءت في المرتبة الرابعة بتكرارين ونسبة مئوية قدرها (4.54%)، في حين حصلت فئة (اخرى تذكر) على المرتبة الخامسة و نسبة (0%)، وبعد استخدام قيمة مربع كاي التي بلغت (65.540) وهي

دالة عند درجة حرية (3) وبمستوى دلالة (0.05) تبلغ (7.815)، تبين على ان اهداف العملية التنبؤية في المصارف العامة هي عملية شاملة وجامعة ولا تقتصر على هدف واحد.

جدول (2) التوزيع النسبي لأفراد العينة ونسبها المئوية وقيمة اختبار كاي حول الطرق التي يعتمدونها عند التنبؤ بوقوع الازمة

ت	ما الطرق التي تعتمدونها عند التنبؤ بوقوع الأزمة	ك	نسبة%	المرتبة	قيمة مربع كاي	نتيجة
1	جميع ما ذكر أعلاه	17	%38.63	الاولى	29.909	دالة
2	اخذ تصورات الخبراء في مجال التخصص	16	%36.36	الثانية		
3	وضع سيناريوهات مستقبلية معتمدة على قراءة ظروف البيئة	7	%15.90	الثالثة		
4	قياس وتفسير العلاقات بين الظواهر والسلوك	2	%4.54	الرابعة		
5	الاعتماد على المؤشرات السابقة والمقارنة وتحليلها	2	%4.54	الرابعة		
6	اخرى تذكر	0	0	الخامسة		
	المجموع	44	%100			

يتبين من الجدول أعلاه التوزيع النسبي لإجابات المبحوثين في المصارف العامة إزاء الطرق التي تعتمدونها عند التنبؤ بوقوع الأزمة، اذ حلت فئة (جميع ما ذكر اعلاه) في المرتبة الاولى بـ (17) تكرارا، ونسبة مئوية قدرها (38.63%%)، في حين حلت (اخذ تصورات الخبراء في مجال التخصص) في المرتبة الثانية بـ (16) وبنسبة مئوية قدرها (36.36%%)، في حين جاءت (وضع سيناريوهات مستقبلية معتمدة على قراءة ظروف البيئة) في المرتبة الثالثة بـ (7) تكرارات، ونسبة مئوية قدرها (15.90%)، بينما تساوت فئتي (قياس وتفسير العلاقات بين الظواهر والسلوك)، و (الاعتماد على المؤشرات السابقة والمقارنة وتحليلها) بذات المرتبة الرابعة بتكرارين، ونسبة مئوية قدرها (4.54%)، بينما نالت فئة (اخرى تذكر) على المرتبة الخامسة، وبنسبة (0%) بين تسلسل البدائل.

جدول (3)التوزيع النسبي لأفراد العينة ونسبها المئوية وقيمة اختبار كاي حول اعتماد البحث العلمي في التنبؤ

ت	تعتمد العلاقات العامة على البحث العلمي لغرض جمع المعلومات الخاصة بعملية التنبؤ	ك	نسبة%	المرتبة	قيمة مربع كاي	نتيجة
1	دائما	239	%82.13	الاولى	120.186	دالة
2	احيانا	52	%17.86	الثانية		
3	نادرا	0	0	الثالثة		
4	ابدا	0	0	الرابعة		
	المجموع	291	%100			

يتضح من الجدول أعلاه التوزيع النسبي لإجابات المبحوثين ازاء اعتماد العلاقات العامة على البحث العلمي لغرض جمع المعلومات الخاصة بعملية التنبؤ، اذ جاء بديل (دائما) في المرتبة الاولى بـ (239) تكرارا و نسبة مئوية قدرها (82.13%) وهي النسبة الاعلى بين البدائل، في حين حلت (احيانا) في المرتبة الثانية بـ (52) تكرارا وبنسبة مئوية قدرها (17.86 %)، بينما حصلت (نادرا) و(ابدا) على المرتبة الثالثة، وبنسبة (0%) بين البدائل الموجودة، وبعد استخدام مربع كاي والتي بلغت قيمته (120.186) وهي دالة عند درجة حرية (1) وبمستوى دلالة (0.05) تبلغ (3.841)، وهو مؤشر حول الاعتماد على البحث العلمي بوصفه أداة في جمع المعلومات الخاصة بالعملية التنبؤية، حيث يعد البحث العلمي الطريقة المثلى لاستحصال معلومات دقيقة غير قابلة للخطأ ولا خاضعة للظن باتباعها ادوات منهجية ترسم خارطة طريق لعملية التنبؤ في المؤسسة.

جدول (4) التوزيع النسبي لأفراد العينة ونسبها المئوية وقيمة اختبار كاي حول وجود تبادل خبرات

ت	هل يوجد تبادل خبرات في مجال التنبؤ مع المؤسسات الخارجية	ك	نسبة%	المرتبة	قيمة مربع كاي	نتيجة
1	دائما	33	%75	الاولى	11.000	دالة
2	احيانا	11	%25	الثانية		
3	نادرا	0	0	الثالثة		
4	ابدا	0	0	الرابعة		
	المجموع	44	%100			

يتضح من الجدول أعلاه التوزيع النسبي لإجابات المبحوثين في المصارف العامة ازاء وجود تبادل خبرات في مجال التنبؤ مع المؤسسات الخارجية المناظرة، اذ جاء بديل (دائما) في المرتبة الاولى بـ (33) تكرارا ونسبة مئوية قدرها (75%) وهي النسبة الاعلى بين البدائل، في حين حلت (احيانا) في المرتبة الثانية بـ (11) تكرارا وبنسبة مئوية قدرها (25%)، بينما حصلت (نادرا) على المرتبة الثالثة، و (ابدا) على المرتبة الرابعة، وبنسبة (0%) بين البدائل الموجودة، وبعد استخدام قيمة مربع كاي والتي بلغت (11.000) وهي دالة عند درجة حرية (1) وبمستوى دلالة (0.05) تبلغ (3.841)، وهذه دلالة على عناية المصارف بتبادل الخبرات بالمشاركة عن طريق الدورات التدريبية، او استشارة الخبراء والمتخصصين في الاستفادة من تجاربهم في التنبؤ وتحليل المؤشرات، والكيفية التي تسهم في خروجهم من الازمات.

جدول (4) التوزيع النسبي لأفراد العينة ونسبها المئوية وقيمة اختبار كاي حول التخطيط للأزمات

ت	يتم التخطيط للأزمات المتوقعة بناءً على نتائج التنبؤ	ك	نسبة%	المرتبة	قيمة مربع كاي	نتيجة
1	دائما	39	%88.63	الاولى	26.273	دالة
2	احيانا	5	%11.36	الثانية		
3	نادرا	0	0	الثالثة		
4	ابدا	0	0	الرابعة		
	المجموع	44	%100			

يتضح من الجدول أعلاه التوزيع النسبي لإجابات المبحوثين في المصارف العامة ازاء التخطيط للأزمات المتوقعة بناءً على نتائج التنبؤ، اذ جاء بديل (دائما) في المرتبة الاولى بـ (39) تكرارا، و نسبة مئوية قدرها (88.63%) في حين حلت (احيانا) في المرتبة الثانية بـ (5) تكرارات، وبنسبة مئوية قدرها (11.36 %)، بينما حصلت (نادرا) على المرتبة الثالثة، و (ابدا) وبنسبة (0%) بين البدائل الموجودة.

وبعد استخدام مربع كاي الذي بلغت قيمته (26.273) ، وهي دالة عند درجة حرية (1) وبمستوى دلالة (0.05) تبلغ (3.841)، تبين ان المصارف تعتمد على التنبؤ في وضع خططها المستقبلية للازمات التي قد تتعرض لها وفقا لعملية التنبؤ ، حيث تسهم النتائج المتنبئ بها في رسم الخطط، او تغييرها، او استقدام كوادر بشرية قد تحتاجها المؤسسة، او تغيير الكوادر، او تنصيب برامج تكنولوجية الى غيرها من النتائج التي تقدمها العملية التنبؤية ويبنى وفقها التخطيط لما تحتاجه المؤسسة.

جدول (5) التوزيع النسبي لأفراد العينة ونسبها المئوية وقيمة اختبار كاي حول تقييم عملية التنبؤ

ت	تعتمد العلاقات العامة في تقييم عملية التنبؤ من خلال:	ك	نسبة%	المرتبة	قيمة مربع كاي	نتيجة
1	استقصاء رأي الخبراء والمتخصصين	24	%54.54	الاولى	12.318	دالة
2	مراجعة الخطط الموضوعة في ضوء العملية التنبؤيةٌ	15	%34.09	الثانية		
3	استبيانٌ رأي الجمهور الداخل للمؤسسة	5	%11.36	الثالثة		
4	اخرى تذكر	0	0	الرابعة		
	المجموع	44	%100			

يتضح من الجدول أعلاه التوزيع النسبي لإجابات المبحوثين في المصارف العامة حول الطرق التي تعتمد عليها العلاقات العامة في تقييم عملية التنبؤ، وجاءت (استقصاء رأي الخبراء والمتخصصين) في المرتبة الاولى بـ (24) تكرارا وبنسبة مئوية قدرها (54.54%)، وجاءت (مراجعة الخطط الموضوعة في ضوء العملية التنبؤية) في المرتبة الثانية بـ (15) تكرارا، ونسبة

مئوية قدرها (34.09 %)، بينما حلت (استبيان رأي الجمهور الداخل للمؤسسة) في المرتبة الثالثة بـ (5) تكرارات، ونسبة مئوية قدرها (11.36%)، بينما حصل بديل (اخرى تذكر) على المرتبة (الرابعة) وبنسبة (0%) من بين البدائل.

وبعد استخدام مربع كاي الذي بلغت قيمته (12.318) وهي دالة عند درجة حرية (2) وبمستوى دلالة (0.05) تبلغ (5.991)، وهذا مؤشر على اعتماد المؤسسة على الاستعانة برأي الخبراء والمتخصصين من داخل المؤسسة كونهم واصحاب خبرة ومعرفة في استقراء عملية التنبؤ وتقييم التنبؤ.

جدول (6) التوزيع النسبي لأفراد العينة ونسبها المئوية وقيمة اختبار كاي حول اهداف العلاقات العامة في التنبؤ

ت	من اهداف العلاقات العامة في العملية التنبؤية في المؤسسة المصرفية	ك	نسبة%	المرتبة	قيمة مربع كاي	نتيجة
1	تجنب المؤسسة للأزمة	24	%54.54	الاولى	21.636	دالة
2	تزويد الادارة بالمعلومات	9	%20.45	الثانية		
3	اختبار نظم الانذار المبكر وتقويمها	7	%15.90	الثالثة		
4	الحفاظ على صورة المؤسسة وسمعتها	4	9.09	الرابعة		
5	اخرى تذكر	0	0	الخامسة		
	المجموع	44	%100			

يتضح من الجدول أعلاه التوزيع النسبي لإجابات المبحوثين في المصارف العامة حول اهداف العلاقات العامة في العملية التنبؤية في المؤسسة المصرفية ، اذ جاءت (تجنب المؤسسة للأزمة) في المرتبة الاولى بـ (24) تكرارا وبنسبة مئوية قدرها (54.54%)، بينما حلت (تزويد الادارة بالمعلومات) بالمرتبة الثانية بـ (9) تكرارات، ونسبة مئوية قدرها (20.45%)، اما (اختبار نظم الانذار المبكر وتقويمها) فحلت في المرتبة الثالثة بـ (7) تكرارات، ونسبة مئوية قدرها (15.90%)، في حين جاءت (الحفاظ على صورة المؤسسة وسمعتها) في المرتبة الرابعة بـ (4) تكرارات، ونسبة مئوية قدرها (9.9%)، بينما حصل البديل (اخرى تذكر) على المرتبة الخامسة وبنسبة (0%)، وبعد استخدام مربع كاي الذي بلغت (21.636) وهي دالة عند درجة حرية (3) وبمستوى دلالة (0.05) تبلغ (7.815)، وهذا مؤشر على ان ابعاد المؤسسة عن الأزمة هو هدف العلاقات العامة بدرجة كبيرة.

جدول (7) التوزيع النسبي لأفراد العينة ونسبها المئوية وقيمة اختبار كاي حول وظيفة العلاقات العامة في التنبؤ

ت	تتضح وظيفة العلاقات العامة في عملية التنبؤ بالاتي:	ك	نسبة%	المرتبة	قيمة مربع كاي	نتيجة
1	وضع الخطط لإدارة الأزمة	14	%31.81	الاولى	5.837	دالة
2	تحديد المخاطر المحتملة الحدوث	13	%29.54	الثانية		
3	تقديم النصح والمشورة للمؤسسة	12	%27.27	الثالثة		
4	جميع ما ذكر	4	%9.09	الرابعة		
5	اخرى تذكر	1	%2.27	الخامسة		
	المجموع	44	%100			

يتضح من الجدول أعلاه التوزيع النسبي لإجابات المبحوثين في المصارف العامة حول وظيفة العلاقات العامة في عملية التنبؤ، اذ جاءت (وضع الخطط لإدارة الأزمة) في المرتبة الاولى بـ (14) تكرارا، و نسبة مئوية قدرها (31.81 %)، في حين حلت (تحديد المخاطر المحتملة الحدوث) في المرتبة الثانية بـ (13) تكرارا، ونسبة مئوية قدرها (29.54%)، بينما حصلت (تقديم النصح والمشورة للمؤسسة) على المرتبة الثالثة بـ (12) تكرارا، ونسبة مئوية قدرها (27.27 %)، في حين حلت (جميع ما ذكر اعلاه) في المرتبة الرابعة بـ (4) تكرارات، ونسبة مئوية قدرها (9.09%) اما (اخرى تذكر) اصطفت في المرتبة الخامسة بتكرار واحد، ونسبة مئوية قدرها (2.27%)، وبعد استخدام مربع كاي والذي تبلغ قيمته (5.837)، وهي دالة عند درجة حرية (3)، وبمستوى دلالة (0.05) تبلغ (7.815)، تبين ان وظيفة العلاقات العامة من العملية التنبؤية في المصارف العامة اضطلاعها بمهمة وضع الخطط لإدارة الازمات التي قد تقع حسب رأي المبحوثين.

جدول (8) التوزيع النسبي لأفراد العينة ونسبها المئوية وقيمة اختبار كاي حول الادوات البحثية التنبؤ

ت	ما الأدوات البحثية التي تعتمد عليها العلاقات العامة في عملية التنبؤ بالأزمات؟	ك	نسبة%	المرتبة	قيمة مربع كاي	نتيجة
1	عقد الحلقات النقاشية حول التهديدات والمخاطر ومراجعتها دوريا	11	%25	الاولى	5.915	دالة
2	جميع ما ذكر	9	%20.45	الثانية		
3	اجراء المسوحات الكمية	8	%18.18	الثالثة		
4	اجراء البحوث الكيفية الدقيقة والعميقة	7	%15.90	الرابعة		
5	الملاحظة	6	%13.63	الخامسة		
6	اخرى تذكر	3	%6.81	السادسة		
	المجموع	44	%100			

يتبين من الجدول أعلاه التوزيع النسبي لإجابات المبحوثين في المصارف العامة حول الأدوات البحثيةٌ التي تعتمد عليها العلاقات العامة في عمليةٌ التنبؤ بالأزمات، اذ جاءت (عقد

الحلقات النقاشيةٌ حول التهديدات والمخاطر ومراجعتها دوريا) في المرتبة الاولى بـ (11) تكرارا، ونسبة مئوية قدرها (25%)، في حين حلت (جميع ما ذكر) في المرتبة الثانية بـ (9) تكرارات، وبنسبة مئوية قدرها (20.45 %)، بينما حصلت (اجراء المسوحات الكمية) على المرتبة الثالثة بـ (8) تكرارات، وبنسبة مئوية قدرها (18.18%)، في حين حلت (اجراء البحوث الكيفية الدقيقة والعميقة) في المرتبة الرابعة بـ (7) تكرارات، ونسبة مئوية قدرها (15.90%) اما (الملاحظة) فجاءت في المرتبة الخامسة بـ (6) تكرارات، ونسبة مئوية قدرها (13.63%)، لتحل بعدها وبالمرتبة السادسة (اخرى تذكر) وبـ (3) تكرارات ونسبة مئوية قدرها (6.81%).

النتائج

توصل البحث الى النتائج الآتية:-

- ان العملية التنبؤية في المصارف العامة شاملة الاهداف، بنسبة (56.81%) اي ان المبحوثين في المصارف العامة يجدون العملية التنبؤية تسهم في تقليل مستوى الخطر، وحماية المؤسسة من اي خطر مستقبلي يؤثر على تحقيق الاهداف، فضلا عن ايجاد مؤشرات اولية للحيلولة دون حدوث الأزمة.
- اغلبية المبحوثين يعتمدون على مجموعة من الطرق عند التنبؤ بوقوع الازمة بنسبة بلغت (38.63%)، اي ان الطرق التي يعتمد عليها في التنبؤ تجمع بين (اخذ تصورات الخبراء في مجال التخصص، ووضع سيناريوهات مستقبلية معتمدة على قراءة ظروف البيئة، وقياس وتفسير العلاقات بين الظواهر والسلوك، فضلا عن الاعتماد على المؤشرات السابقة والمقارنة وتحليلها).
- اتفاق غالبية المبحوثين على اعتماد العلاقات العامة على البحث العلمي؛ لغرض جمع المعلومات الخاصة بعملية التنبؤ، وبنسبة (82.13%).
- اتفاق غالبية المبحوثين على وجود تبادل خبرات في مجال التنبؤ مع المؤسسات الخارجية المناظرة وبنسبة (75%).
- اتفاق غالبية المبحوثين على القيام بالتخطيط للأزمات المتوقعة بناء على نتائج التنبؤ، وبنسبة (88.63%).

- اعتماد العلاقات العامة على استقصاء رأي الخبراء والمتخصصين من داخل المؤسسة المصرفية في تقييم عملية التنبؤ في المصارف العامة، وبنسبة (54.54%) .
- اظهرت نتائج البحث الميداني إن تجنب المؤسسة للأزمة من أهداف العلاقات العامة في العملية التنبؤية بالمصارف العامة وبنسبة **(54.54%)**.
- اظهرت نتائج البحث الميداني إن عقد الحلقات النقاشية حول التهديدات والمخاطر ومراجعتها دوريا من أكثر الأدوات البحثية التي تعتمد عليها العلاقات العامة في عملية التنبؤ بالأزمات وبنسبة**(25%)**.

الاستنتاجات

- ان الاعتماد على جميع الوسائل الاعلامية يمكّن المؤسسة المصرفية من الاتصال والتواصل بجميع جماهيرها الخارجية المختلفة، ويحقق انتشار اوسع لرسائلها الاتصالية، وفاعلية اكبر لبرامجها، وهذا بدوره يصب في امكانية تحقيق اهدافها وتعزيز صورتها.
- ان لجوء المؤسسات المالية المصرفية للاجتماعات بوصفها وسيلة اتصالية داخل المؤسسة تمكنها من الاستماع عن كثب لوجهات النظر المختلفة، ولآراء ومقترحات المجتمعين؛ ما يسهم بتلاقح الافكار والخطط، فضلا عن تقويم وتعديل البرامج المعدة.
- ان العملية التنبؤية في المؤسسات المصرفية ذات خصوصية شديدة، فلكل مؤسسة مصرفية خصوصيتها ومشكلاتها، تجعل ادوات التنبؤ مختلفة فيها وفق طبيعة الأزمة التي قد تتعرض لها المؤسسة.
- ان تبادل الخبرات في مجال التنبؤ مع المؤسسات الخارجية نحو: المصارف المنافسة، او مراكز الاستشارة والتدريب ينمي المهارات والقدرات التفكيرية عن طريق التدريب، او عقد بروتوكولات عمل تساعد بنقل التجارب وتنمية الافكار الابداعية في حلول المشكلات والازمات والتدرب على التنبؤ بها.
- ان العلاقات العامة تعتني بالجانب التثقيفي والتوعي للجمهور الخارجي اثناء العملية التنبؤية عن طريق اعلامهم بوقوع الازمات المحتملة؛ لأحاطتهم بتصور ما قد يحدث لإجراء مايلزم.

- ان العلاقات العامة تعطي الحجم الاكبر لأهمية صورة المؤسسة، وتخصص لها المساحة الكافية ضمن خططها الوقائية في العملية التنبؤية من وضع البرامج الوقائية والتصحيحية.

المصادر العربية

احمد ماهر. (2006). *ادارة الأزمات*. الاسكندرية: الدار الجامعية.

زينة احمد. (2015). العلاقات العامة والمزايا التنافسية في المصارف. عمان: دار غيداء للنشر والتوزيع.

بلاسم محمد الزبيدي. (2013). دور الادارة في التنبؤ بالفشل المالي للشركات بإطار إنموذج آلتمان. *رسالة ماجستير*. كلية الادارة والاقتصاد / جامعة كربلاء.

خلف كريم علي. (2020). مؤشرات ممارسة العلاقات العامة الممتازة في المؤسسات الاكاديمية. *مجلة الباحث الاعلامي، 12*(47)، الصفحات 97–122.
https://doi.org/https://doi.org/10.33282/abaa.v12i47.510

سحر صبري. (2021). *طرق التنبؤ بالازمات المستقبلية وجدواها في معالجة الازمات السياسية الدولية*. المركز الاوربي للدراسات الاستارتيجية العربية والافريقية.

سعيد عيمر. (2018). ادارة الاتصال في حالة الأزمات المستهدفة اعلاميا (حالة فرع التوزيع لشركة سونلغاز بقسنطينة): (اطروحة دكتوراة غير منشورة). الجزائر، الجمهورية الجزائرية، جامعة فرحات عباس سطيف : كلية العلوم الاقتصاية والتجارية وعلوم التسيير.

صالح خليل ابو اصبع، و تيسير ابوعرجة. (2011). *الاتصالات والعلاقات العامة*. عمان: الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات.

عائشة طبي، و كروش نور الدين. (2 10, 2019). دور نظم الانذار المبكر في التنبؤ بالازمات المالية و إدارتها. *3*.

ماجد عبد الله الجار الله. (2017). *جهود ادارات العلاقات العامة في مواهة الازمات*. الرياض: دار الكتاب الجامعي.

هدى مالك شبيب. (2012). مهارات التفاوض لدى العاملين في العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية وزارة الكهرباء و وزارة النقل انموذجا. *مجلة الباحث الاعلامي، 4*(17)، الصفحات 39–58.
https://doi.org/https://doi.org/10.33282/abaa.v4i17.486

هدى مالك شبيب. (15 10, 2019). دور العلاقات العامة في التنبؤ بوقوع الازمات المستقبلية دراسة مسحية للعاملين في أقسام العلاقات العامة في مصرف الرافدين الحكومي ومصرف الشرق الأوسط والخليج واشور الدولي الاسلامي والتنمية الاهلية. *مجلة فنون الفراهيدي*، صفحة 344.

References

Asian Development Bank. (2020, April). *Futures Thinking in Asia and the Pacific "Why Foresight Matters for Policy Makers*. Retrieved April 15, 2022, from Asian Development Bank: https://www.adb.org/publications/futures-thinking-asia-pacific-policy-makers

Athanasopoulos, R. J. (2018). *Forecasting: Principles and Practice* (2 ed.). Australia: Melbourne, Australia. Retrieved from otexts: https://otexts.com/fpp2/

Chadefaux, T. (2017, December 8). Conflict forecasting and its limits. *Data Science, 1 pp*(1-2), pp. 7-17. Retrieved from https://content.iospress.com/articles/data-science/ds002

Hegre, H., Metternich, N. W., & Mokleiv Ny, H. (2017, March). Introduction: Forecasting in peace research. *Journal of Peace Research, 54*(2), pp. 113-124. Retrieved from https://www.jstor.org/stable/44511201

Kosow, H., & Robert, G. (2009). Methods of Future and Scenario Analysis. *Overview Assessment and Selection Criteria*, 133. German: Development Institute.

Lægreid, p., & Rykkja, L. H. (2019). *Societal Security and Crisis Management.* Switzerland: Palgrave Macmillan.

Rogova, G. L., & Scott, P. (2016). *Fusion Methodologies in Crisis Management.* Switzerland: Springer International Publishing.

Ward, M. (2016, February 10). Can We Predict Politics? Toward What End? *Journal of Global Security Studies*. Retrieved from https://doi.org/10.1093/jogss/ogv002