

استخدام وسائل التواصل الاجتماعي وأهميته في إدارة الازمات التعليمية**علي صبري محمد****أ.م.د. علي عبد الكريم الصفار****الملخص:**

تسعى الدراسة الحالية الى التحقق اهمية وسائل التواصل الاجتماعي في ادارة الازمات فقد تبنت الدراسة المنهجين الوصفي التحليلي ومنهج دراسة حالة من خلال دراسة حالة جامعة بغداد وما هو دورها في التخطيط الاستراتيجي الجيد لا دارة الازمات وقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية :

- ١- ان خطط الجامعة تدرك اهمية وسائل التواصل الاجتماعي في ادارة الازمات
- ٢- ان الجامعة تقوم بالمراجعة المستمرة والقيام بالتغييرات حسب الضرورة
- ٣- التأكد من أن الإدارات والفرق تأخذ في الاعتبار اهمية وسائل التواصل الاجتماعي في ادارة الازمات
- ٤- يتماشى صنع القرار الجيد على المستوى الاستراتيجي والذي يتضمن اهمية وسائل التواصل الاجتماعي في ادارة الازمات للخروج من الأزمة .

المبحث الاول:**منهجية الدراسة:****اولاً: مشكلة الدراسة:**

ان التعليم العالي في العراق يمر بتطورات وتغيرات سريعة لذا يجب الاخذ في الاعتبار اهمية وسائل التواصل الاجتماعي في ادارة الازمات والاستجابة الفاعلة ما يتطلب على الجامعة ادراك اهمية التخطيط الجيد في ادارة الازمات من اجل ان تكون المنظمة مستعدة دائماً لمواجهة الازمات وتجاوزها والتعافي منها

مما تقدم يتضح ان هنالك مشكلة واقعية وحقيقية في الجامعات العراقية بشكل عام، والجامعة المبحوثة في وسائل التواصل الاجتماعي بشكل خاص، لذا ينبغي

طرح التساؤلات الاتية:

- ١- ما مستوى معرفة الجامعة بأهمية وسائل التواصل الاجتماعي في ادارة الازمات والاستجابة الفاعلة لها
- ٢- ما مستوى توافر متطلبات التخطيط الاستراتيجي في الجامعة الذي يأخذ في الاعتبار وسائل التواصل الاجتماعي في ادارة الازمات

ثانياً: أهداف الدراسة:

ترمي هذه الدراسة الى بلوغ الاهداف الاتية:

- ١- قياس مدى اهمية وسائل التواصل الاجتماعي في ادارة الازمات والاستجابة الفاعلة لها في مؤسسات التعليم العالي العراقية

٢- تحليل النتائج التي سيتم التوصل اليها من خلال المعايشة الميدانية والملاحظات المباشرة للباحث فضلاً عن المقابلات الشخصية مع بعض المعنيين من خلال تحديد نقاط القوة والضعف ثالثاً:

ثالثاً: أهمية الدراسة:

تتلخص أهمية الدراسة بالاتي :

- ١- ستسهم الدراسة الحالية في تحديد مستوى كفاءة الجامعة في التخطيط الاستراتيجي وأهميته وسائل التواصل الاجتماعي في ادارة الازمات والاستجابة لها
 - ٢- تحديد نقاط القوة والضعف الخاصة بوسائل التواصل الاجتماعي في ادارة الازمات والاستجابة الفاعلة لها
- رابعاً: منهج الدراسة:

ستعتمد الدراسة على منهج وصفي تحليلي ومنهج دراسة الحالة.

خامساً: اساليب جمع البيانات:

بغرض حصول الدراسة على البيانات اللازمة لإنجازها والوصول الى النتائج المطلوبة منها، جرى الاعتماد على الأساليب الآتية:

١. الجانب النظري: سيستند الجانب النظري للدراسة إلى عدد من المصادر منها الكتب الأجنبية والعربية المتوفرة في مكتبات الجامعات، والمجلات العربية والأجنبية، فضلاً عن الرسائل الجامعية العربية منها والأجنبية، والمصادر المأخوذة من الانترنت.

٢. الجانب العملي: سوف يجري في هذا الجانب جمع البيانات والمعلومات من خلال استخدام قائمة الفحص المعدة واستعمال المقياس الثلاثي (Likert) وفقاً للأوزان من (٢-0) وكما يوضحه الجدول (1).

جدول (1) المقياس الثلاثي

مطبق كلياً	مطبق جزئياً	غير مطبق
2	1	0

سادساً: حدود الدراسة:

تتضمن حدود الدراسة الحدود المكانية والزمانية والعملية وهي على النحو الآتي:

١. الحدود المكانية: اختيرت جامعة بغداد مكاناً لإجراء الدراسة ومجالاً لقياس فجوة

٢. الحدود الزمانية: تمثلت المدة الزمنية لغرض مليء قائمة الفحص ابتداءً من ٢٠٢٢/ ٨ / ٩ ولغاية ٢٠٢٢/ ٨ / ١٦.

سابعاً: أساليب تحليل البيانات

لتحليل البيانات الواردة في الدراسة ولإيجاد حجم الفجوات بين الواقع الفعلي ومؤشرات قائمة الفحص الخاصة بالدراسة في الجامعة مجال البحث، استخدمت المعادلات الآتية (العلي: 2012، 58):

١. حساب الوسط الحسابي (المرجح) بإستعمال المعادلة الآتية:

الوسط الحسابي = مجموع (الأوزان * تكراراتها) / مجموع التكرارات

٢. حساب النسبة المئوية لمدى مطابقة من خلال المعادلة الآتية:

النسبة المئوية لمدى المطابقة = (الوسط الحسابي المرحج) / قيمة اعلى وزن في المقياس

٣. حساب حجم الفجوة لكل محور من خلال المعادلة الآتية:

حجم الفجوة لكل محور = ١ - النسبة المئوية لمدى المطابقة

المبحث الثالث : الجانب النظري:

اولا مفهوم ادارة الازمة:

ت	المصدر	المفهوم
١	Thompson, 2012: 9	منع أو تقليل النتائج السلبية للأزمة وبالتالي حماية المنظمة وأصحاب المصلحة والأعمال من التأثيرات السلبية
٢	Ye, 2014: 11	مجموعة من العوامل المصممة لمكافحة الأزمات وتقليل الأضرار الفعلية التي تحدث، والتي تسعى إلى تقليل تواتر الأزمات، والحد من الضرر ومدته وشده وحدته، وتحديد طرائق استخدام الأزمة كفرصة للتعلم وكقوة في التجديد في مرحلة ما بعد الأزمة
٣	Mayo, 2015: 5	عملية تخطيط استراتيجي للأزمة أو نقطة تحول سلبية، والتي تزيل بعض المخاطر وعدم اليقين من الحوادث السلبية، والتي تسمح للمؤسسة بتحكم أكبر في مصيرها
٤	Scarpino Johns, 2015: 23	تنظيم الجهود المستمرة والمكثفة التي تم وضعها في محاولة لفهم الأزمات ومنعها وإدارتها والتي تحدث بفعالية مع الأخذ في الاعتبار كل خطوة من خطوات التخطيط والتدريب والأنشطة ومصلحة أصحاب المصلحة
٥	Nogueira, 2016: 43	مجموعة من تحديات الحكم المترابطة وغير العادية، والتي يتوقع ان القادة يتخذون قرارات حاسمة وتقديم التوجيه في أصعب الظروف

ثانيا: التواصل عبر الأزمة:

يشير التواصل أثناء الأزمات إلى "ممارسات الاتصالات المصممة لتقليل الضرر واحتوائه، وتوفير معلومات محددة لأصحاب المصلحة، وبدء وتعزيز التعافي، وإدارة الصورة وتصورات اللوم والمسؤولية، وإصلاح الشرعية، وتوليد الدعم والمساعدة، وشرح

وتبرير الإجراءات، والاعتذار، وتعزيز الشفاء والتعلم والتغيير" (Seeger et al., 2008: 10-11)، ويمكن ببساطة أيضاً فهم التواصل أثناء الأزمات على "أنه العملية المستمرة لخلق معنى مشترك بين المجموعات والمجتمعات والأفراد والوكالات، ضمن السياق البيئي للأزمة، لغرض الاستعداد للحد من التهديدات والأذى والحد منها والاستجابة لها" (Sellnow & Seeger, 2021: 13).

يهدف التواصل أثناء الأزمات إلى شرح الأزمة المحددة المطروحة، وتحديد النتائج والنتائج المحتملة، وتوفير معلومات تخفيف الضرر للأفراد والمجتمعات المتضررة، وهناك عاملان سائدان للرسائل يعتقد الخبراء أنه يجب على المتصلين بالأزمات تضمينهما وهما: المعلومات والتعاطف، إذ يجري تعريف التعاطف على أنه "مصدر رمزي قيم يمكن لمديري الأزمات استخدامه لتعزيز السمعة وتكريم الحسابات أثناء أزمة الحوادث" (Coombs, 1999: 137).

يعد التواصل أثناء الأزمات جزءاً لا يتجزأ من إدارة الأزمات، لأنه يلعب دوراً في الحفاظ على سمعة المنظمة وإعادة تأسيسها وكذلك في إبلاغ أصحاب المصلحة بالأزمة وأثناء الأزمة وبعدها، إذ تخلق الأزمة الحاجة إلى المعلومات ومن التواصل أثناء الأزمات يتم صقل المعلومات والمعرفة وتبادلها، حيث تلعب رسائل اتصالات الأزمات التنظيمية دوراً حيوياً في حالات الأزمات، كما أنها توفر معلومات للمتضررين من الأزمة وتساعد في الحد من الضرر وتأثير الأزمة على المنظمة، وتعمل أيضاً في بيئة فريدة من نوعها بسبب الخطر المباشر للخسارة الكبيرة، وضغط الوقت، والإجهاد (Gebeyehu, 2018: 17).

ثالثاً: الاستجابة للأزمة:

إن الاستجابة للأزمة ضرورية لأن بعض المسؤولين عن الأزمة ينسبون إلى المنظمة، فالإجراءات التي تتخذها المنظمة في التعامل مع الأزمة وكيفية استجابتها بشكل تواصل في أوقات الأزمات يمكن أن تقلل بشكل كبير من الضرر إذا تمت إدارتها بشكل صحيح، أو تزيد بشكل كبير من الضرر في حالة سوء الإدارة، فالإدارة ضرورية أثناء إدارة الأزمات، لذا فإن مكونات الاستجابة الفاعلة للأزمات ينظر لها من ثلاثة مفاهيم أساسية: كن سريعاً ومتسقاً ومنفتحاً، فكونك سريعاً يعني ببساطة تعمل على تزويد أصحاب المصلحة بالمعلومات حول الأزمة، وأهمية أن تكون سريعاً لملئ الفراغ بالمعلومات (Fortunato, et al., 2018: 513)، لذا فالاستجابة السريعة هي استجابة نشطة لأنها تحاول ملئ الفراغ بالحقائق، وتسمح الاستجابة البطيئة للآخرين بملئ الفراغ بالمضاربة و/أو المعلومات المضللة، وقد يكون هؤلاء الآخرون غير مطلعين أو قد ينتهزون الفرصة لمهاجمة المنظمة، وتوفير الاستجابة السريعة أيضاً إحساساً بأن المنظمة تدرك خطورة الموقف وتتحكم فيه، وتتضخم الحاجة إلى استجابة سريعة للأزمة بشكل خاص في بيئة وسائل التواصل الاجتماعي (Coombs, 2006: 172)، كما تعد وظيفة الاتصالات في طبيعة الاستجابة للأزمات، حيث تقوم بتطوير وإيصال الحقائق والإجراءات والعواطف إلى مجموعة واسعة من أصحاب المصلحة في وقت تتعرض فيه سمعة المنظمة وترخيصها

للعمل للتهديد، ولكنها أكثر من مجرد رد تكتيكي، إذ يساعد قادة الاتصالات في الحفاظ على السمعة في المنظمة، مما يضمن التدقيق في القرارات والإجراءات الرئيسية بعدسة السمعة، فإدارة الأزمات استراتيجية تدور حول الجوهر وليس الدوران، والعمل وليس الكلمات، فالمنظمة التي تواجه أزمة من أي نوع، سيتم الحكم عليها في النهاية بناءً على القرارات التي تتخذها والإجراءات التي تقوم بها، ولكن هذه القرارات والإجراءات ينبغي أن يتم إيصالها بالطريقة الصحيحة وباللحظة الصحيحة وفي الوقت المناسب للأشخاص المناسبين (154: 2007: Jaques)، لذا فإن (Griffin, 235-236: 2014) يوضح مجموعة من الخطوات الكفيلة باستجابة المنظمة للأزمات التي تصيبها، وهذه الخطوات على النحو الآتي:

١. تشكيل فريق لإدارة الأزمة يتولى عملية الاستجابة للأزمة وأدائها بالشكل الذي يؤدي للسيطرة عليها، تكليف شخصية قيادية مناسبة لإدارة هذا الفريق وبما يتناسب ونوع الأزمة، فضلاً عن توفير مركز للقيادة وتوفير الامكانيات والموارد والمستلزمات كافة والتي تمكن الفريق من الوصول الى اهدافه المحددة.
٢. يتمثل دور فريق ادارة الأزمة في الإشراف على الإستجابة التشغيلية وإقرارها وتوجيهها ثم تجاوزها، وينبغي ألا يضع الفريق في متغيرات الاستجابة، إذ ينبغي أن يظل عالي المستوى والاستراتيجية، مع تركيزه على الصورة الكبيرة، والتأثيرات طويلة المدى والتعافي.
٣. تتمثل مهمة الفريق، في اتخاذ قرارات رفيعة المستوى، وحماية تلك الأشياء المعترف بأنها ذات قيمة قصوى وثقة أصحاب المصلحة والسمعة التي يخصصونها للمنظمة.
٤. في أزمة ما، يعد السياق السياسي والمجتمعي والمتعلق بأصحاب المصلحة أمراً أساسياً، إذ يمكن أن تساعد وظيفة الاتصالات في فهم الفريق له، وإدخال الخارج في الداخل.
٥. إدارة الأزمات تدور حول الجوهر وليس التدوير، وينبغي أن يساعد قائد الاتصالات في الحصول على الإستجابة الصحيحة والمساعدة في توصيلها.
٦. لا ينبغي أن تكون قرارات الفريق مدفوعة بالعناوين فقط، ولكن وسائل الإعلام هي القناة التي من خلالها تتواصل المنظمة في أزمة مع العالم الأوسع، فوسائل الإعلام ليست الجمهور النهائي، لكنها لا تزال القناة الأساسية لأولئك الذين يحددون السمعة.
٧. إذا لم تبدأ في الاتصال، فسيقوم الآخرون بذلك، لذا لن تنتظر حتى تتاح الفرصة للمنظمة التي كانت في قلب الأزمة لتنظيم نفسها داخلياً وصياغة استجابتها.
٨. يريد أصحاب المصلحة سماع ما حدث وماذا تفعل حيال ذلك وما تشعر به حيال ذلك، ولكنهم لا يتسامحون مع الابتذال لفترة طويلة، إذا توقفت الرسائل لأنه قد يكون بسبب تعثر الاستجابة، وقد تكون الاستجابة بأفعال أفضل بدلاً من الكلمات الأفضل.
٩. ينبغي على جميع المنظمات الكبيرة استثمار الوقت في تحديد وإعداد المتحدثين الرسميين، وكل من يجري اختياره سيحتاج إلى الدعم في أداء دوره.

١٠. قد يفصل مسؤول الاتصالات الاستجابة التفاعلية لأسئلة الصحفيين عن العمل الاستباقي الذي يحتاج فريقه إلى القيام به، لذا تقوم العديد من المنظمات بتدريب الموظفين في الوظائف الإدارية لتشكيل مثل هذه الفرق.

المبحث الرابع : التواصل أثناء الأزمات

يوضح الجدول أدناه نتائج قياس الفجوة

ت	المتطلبات	مطبق كلياً	مطبق جزئياً	غير مطبق
٧,١ اتخاذ القرار				
١	لدى المنظمة القدرة على تطوير وتقديم رسالة متسقة تتقل رد فعل المنظمة على الأزمة من حيث ما تعرفه في ذلك الوقت، وما تفعله بشأن مختلف القضايا المعنية		*	
٢	تشمل ردود فعل المنظمة المستويين التنظيمي والداخلي وعلى المستوى البشري		*	
٣	تشكل اتصالات المنظمة في حالة الأزمات جزءاً لا يتجزأ من استجابتها لأي أزمة ويغطي جميع وسائل الإتصال الداخلية والخارجية المصممة والمقدمة جنباً إلى جنب مع وظيفة إدارة الأزمات ودعمها	*		*
	الوسط الحسابي المرجح	١,٣٣		
	مستوى التطبيق (%)	٦٧		
	حجم الفجوة (%)	٣٣		
٨,٢ التحضير لما قبل الازمة				
١	تعمل المنظمة على الانتقال السلس بين الإدارة اليومية للإتصالات الروتينية والنشاط المضطلع به لإدارة أزمة محتملة أو أزمة كاملة.	*		
٢	تضع المنظمة خطة اتصال للأزمات لتحديد الأدوار والمسؤوليات والإجراءات التي يجب أن يتخذها أعضاء فريق الاتصالات ومن يدعمونهم		*	
٣	تحدد خطة المنظمة منهجاً منظماً لإدارة استجابة الاتصالات، مع مسؤوليات واضحة، ووضع إجراءات، وترتيبات مجربة للاستدعاء وخيارات توفير الموارد لتلبية مستويات عالية من الطلب		*	
٤	تدرب المنظمة فريق إدارة الأزمات على عملية الاتصال أثناء الأزمات بأكملها بانتظام للتأكد من أن الأنظمة فعالة وأن الفرق جاهزة		*	
	الوسط الحسابي المرجح	١,٣٣		
	مستوى التطبيق (%)	٦٧		
	حجم الفجوة (%)	٣٣		
٨,٣ ادارة السمعة والاطراف المهمة				

١			تحدد المنظمة احتياجات وآراء جميع الأطراف المعنية وأخذها في الاعتبار بما في ذلك الزبائن والموظفين والمساهمين والموردين
٢		*	تتضمن ترتيبات المنظمة الاستجابة للآزمات القدرة على تقييم وفهم العوامل المهمة لأصحاب المصلحة هؤلاء والتي يمكن أن تؤثر على السمعة
٣		*	لدى فريق الاتصالات في المنظمة مصفوفة إدارة لتتبع الأطراف المهمة التي تم التحدث إليها وبواسطة من ومتى ستكون الاتصالات التالية
	٠,٦٧		الوسط الحسابي المرجح
	٣٣		مستوى التطبيق (%)
	٦٧		حجم الفجوة (%)
٨,٤ الأدوار الرئيسية			
١		*	تتضمن الأدوار الرئيسية داخل فريق الاتصالات في المنظمة المتحدث (المتحدثون) أو المسؤول الصحفي
٢		*	تتضمن الأدوار الرئيسية داخل فريق الاتصالات في المنظمة رئيس الاتصالات
٣		*	تتضمن الأدوار الرئيسية داخل فريق الاتصالات في المنظمة مراقب وسائل الإعلام
٤		*	تتضمن الأدوار الرئيسية داخل فريق الاتصالات في المنظمة متلقي المكالمات
٥		*	تتضمن الأدوار الرئيسية داخل فريق الاتصالات في المنظمة مسؤول الاتصالات الداخلية
٦		*	تتضمن الأدوار الرئيسية داخل فريق الاتصالات في المنظمة مسؤول اتصالات أصحاب المصلحة الخارجية
	٠,٦٧		الوسط الحسابي المرجح
	٣٣		مستوى التطبيق (%)
	٦٧		حجم الفجوة (%)
٨,٥ تطوير استراتيجية اتصال للآزمات			
١		*	تضع المنظمة استراتيجية للاتصالات تحدد الرسالة الأساسية للمنظمة لاستخدامها عبر جميع وسائل الإعلام، والموضوعات الرئيسية داخل الرسالة والمواد الداعمة وراء هذه الموضوعات
٢		*	هنالك اتفاق في المنظمة على هذه الاستراتيجية مع الإدارة العليا
٣		*	تضع المنظمة خطة إشراك أصحاب المصلحة وتقديم إرشادات حول مستوى المعلومات التي سيتم نقلها ولمن
٤		*	ان الرسائل الأساسية التي تنقلها الاتصالات في المنظمة متسقة ومتلائمة مع الإجراءات والسلوك
	١,٥		الوسط الحسابي المرجح

٧٥	مستوى التطبيق (%)		
٢٥	حجم الفجوة (%)		
٨,٦ المبادئ الأساسية للإستجابة للإتصالات عند الأزمات			
	*		١
تضمن المنظمة أن فريق إدارة الأزمات متمكن في اتخاذ خطوات فورية لتصحيح التقارير المضللة والقدرة على مناقشة القضايا غير الاخلاقية في نطاق خبرتهم			
	*		٢
تضمن المنظمة أن فريق إدارة الأزمات متمكن في الاعداد لما يقال وكيف يقال ولماذا يقال؟			
		*	٣
تضمن المنظمة ان فريق ادارة الازمات متمكن في تحديد من يجب التواصل معه (الجمهور المستهدف)، وبأي ترتيب ومن يقول ذلك			
		*	٤
تضمن المنظمة أن فريق إدارة الأزمات متمكن في توقع أن يُسأل على الأقل: ماذا حدث؟ لماذا حصل هذا؟ (على من يقع اللوم؟) متى تم اكتشافه؟ ما يجري القيام به حيال ذلك؟			
	*		٥
تتضمن المبادئ الأساسية للإتصال أثناء الأزمات الإعداد اذ ينبغي أن يكون لدى المنظمة عملية اتصال واضحة ومباشرة			
		*	٦
تتضمن المبادئ الأساسية للاتصال أثناء الأزمات حسن التوقيت عبر التواصل بسرعة وبشكل مناسب، للإشارة إلى أنه سيتم تقديم المزيد من المعلومات عندما يكون ذلك ممكناً			
	*		٧
تتضمن المبادئ الأساسية للاتصال أثناء الأزمات المراقبة اذ يعد تتبع ما يحدث في كل مكان أمراً بالغ الأهمية			
	*		٨
تتضمن المبادئ الأساسية للاتصال أثناء الأزمات التنسيق والاستمرارية عبر التحدث بصوت واحد ولكن ليس بالضرورة متحدث باسم واحد			
	*		٩
تتضمن المبادئ الأساسية للاتصال أثناء الأزمات الشفافية عبر منهج منفتح وصادق، بدلاً من تصور عدم الأمانة مما يجعل الأمور أسوأ			
	*		١٠
تتضمن المبادئ الأساسية للاتصال أثناء الأزمات الدقة عبر استخدام الحقائق الثابتة وتجنب الشائعات والتخمينات والافتراضات			
		*	١١
تتضمن المبادئ الأساسية للاتصال أثناء الأزمات المساءلة وعدم الخوف من الاعتذار عندما يكون ذلك مناسباً وذات صلة			
	*		١٢
تتضمن المبادئ الأساسية للاتصال أثناء الأزمات الاستراتيجية عبر تطوير الرسالة (الرسائل) الأساسية والمواضيع الداعمة، واستمرار المنظمة في بنائها			
	*		١٣
تتضمن المبادئ الأساسية للاتصال أثناء الأزمات إعطاء الأولوية للمعلومات وجعل الأشخاص الأكثر تأثراً يعرفون أولاً			
١,٠٨		الوسط الحسابي المرجح	
٥٤		مستوى التطبيق (%)	
٤٦		حجم الفجوة (%)	

٨,٧ تناسق الرسالة			
١			تضمن المنظمة مشاركة المحتوى الأساسي للرسالة عبر المؤسسة (الخطوط التي يجب اتخاذها) من أجل ضمان وجود اتساق في الرسالة عبر جميع أشكال الإتصال التي تخرج مع الاحتفاظ بهذه العناصر الأساسية في أي شيء يتم استخدام التنسيق، على سبيل المثال تغريدات أو بيانات صحفية
٢		*	تضمن المنظمة أن الرسائل تكون مخصصة لجمهورها، مع مراعاة الممارسات العادية وثقافة المرسل والمتلقي
	الوسط الحسابي المرجح		٠,٥
	مستوى التطبيق (%)		٢٥
	حجم الفجوة (%)		٧٥
٨,٨ معوقات التواصل الفعال			
١		*	تأخذ المنظمة في الاعتبار معوقات التواصل الفعال مثل استخدام لغة معقدة أو تقنية يمكن أن تربك أولئك الذين يقرؤون أو يستمعون
٢		*	تأخذ المنظمة في الاعتبار معوقات التواصل الفعال مثل رسائل غير واضحة لا تتنقل المعرفة المطلوبة
٣		*	تأخذ المنظمة في الاعتبار معوقات التواصل الفعال مثل عدم الرد على التعليقات العامة وتعديل الرسائل الصادرة وفقاً لذلك
٤		*	تأخذ المنظمة في الاعتبار معوقات التواصل الفعال مثل عدم الاعتراف بالأولويات والتوقعيات المناسبة
٥		*	توائم المنظمة الاتصالات عبر الإدارات وكذلك مع المنظمات الأخرى المشاركة في الاستجابة
	الوسط الحسابي المرجح		١,٢
	مستوى التطبيق (%)		٦٠
	حجم الفجوة (%)		٤٠
٨,٩ وسائل التواصل الاجتماعي (الفرص والتهديدات)			
١		*	يتوقع مديرو المنظمة أن تكون المعرفة بالأزمة في المجال العام بسرعة كبيرة.
٢		*	تدمج استراتيجية الاتصال في المنظمة وسائل التواصل الاجتماعي لا سيما في سياق الأزمة.
٣		*	تدرك المنظمة أنه في الظروف العادية وكذلك في الأزمات يمكن للعالم بأسره التعليق على ما تفعله الإدارة أو لا تفعله (الزبائن غير الراضين، والمنافسين المعادين، والموظفين، والنقابات، والصحافة، والمنظمات غير الحكومية، والسياسيين الأطراف، المنطقة المجاورة لمنشأتك، أي صاحب مصلحة مهتم على استعداد للمساعدة ولكن ليس بالضرورة القيام

			بذلك، أي شخص يعلق على النقاش في الوقت الحالي، وما إلى ذلك).	
٤		*	يدرك فريق إدارة الأزمات أهمية وسائل التواصل الاجتماعي قبل وقوع أزمة من أجل بناء قدراتهم في إدارة التغيير.	
٥		*	لدى المنظمة إجراءات والتي تعد القدرات الأساسية التي يجب بناؤها من أجل التمكن من إدارة حالة الأزمة	
٦		*	تدرك المنظمة في أوقات إدارة الأزمات أن يكون فريق إدارة الأزمات قادر على مراقبة حركة المرور على وسائل التواصل الاجتماعي الأخرى والاستعداد لاستخدامها إذا لزم الأمر	
٧		*	تعد المنظمة وسائل التواصل الاجتماعي مسألة تواصل وإدارة	
	٠,٨٦		الوسط الحسابي المرجح	
	٤٣		مستوى التطبيق (%)	
	٥٧		حجم الفجوة (%)	
الإجمالي	١		الوسط الحسابي المرجح	
	٥٠		مستوى التطبيق (%)	
	٥٠		حجم الفجوة (%)	

المبحث الرابع:

الاستنتاجات والتوصيات:

- ١- ان الجامعة بغداد تدرك اهمية وسائل التواصل الاجتماعي في ادارة الازمات في مؤسسات التعليم العالي العراقية
- ٢- ان التخطيط الاستراتيجي الجيد ياخذ في الاعتبار اهمية وسائل التواصل الاجتماعي في ادارة الازمات في مؤسسات التعليم العالي العراقية
- ٣- ان الاهتمام بوسائل التواصل الاجتماعي تشير إلى التقدم مرحلة التعافي من إدارة الأزمات،
- ٤- في الجامعة يتمشى صنع القرار الجيد على المستوى الاستراتيجي مع اهمية وسائل التواصل الاجتماعي في ادارة الازمات في مؤسسات التعليم العالي العراقية مع الأهداف المحددة ويقودها للخروج من الأزمة

ثانياً: التوصيات:

- ١- ينبغي على الجامعة تطوير القدرة على الاهتمام بوسائل التواصل الاجتماعي في ادارة الازمات في مؤسسات التعليم العالي العراقية التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات
- ٢- ينبغي توجيه التخطيط استراتيجي فيها نحو اهمية وسائل التواصل الاجتماعي في ادارة الازمات في مؤسسات التعليم العالي العراقية من أعلى التنظيم والتنفيذ من خلال إطار إدارة الأزمات
- ٣- والذي يعتبر أحد جوانب هذا هو ذلك الجزء العلوي الذي يجب على الإدارة
- ٤- يجب على صانوا القرار في الجامعة التوجه وتعزيز وتضافر الجهور من اجل الخروج من الازمات

المصادر :

- 1- Drăgan Bogdan, R. (2019). **Communication and coordination in crisis management.** Master Thesis. Radboud University
- 2- Eriksson, K. (2010). **Preparing for Preparedness—Shaping Crisis Planning Processes in Local Authorities**, doctoral dissertation, Lund University.
- 3- Gebeyehu. M. (2018). **Crisis Communication: A case study of the Integrated Master Plan Crisis in Oromia regional state.** Master Thesis. ADDIS ABABA UNIVERSITY.
- 4- Hamel, A. M. (2015). **Crisis management & human resources management:** a kidnapping case based on the company VERGNET.
- 5- Lindström, P., & Petersson, V. (2011). **Crisis Management—Influencing factors, implementation and preparedness.** bachelor thesis. Jönköping University.

- 6- Mayo, V. W. (2015). **An examination of crisis communications at major Mississippi universities** (Doctoral dissertation, The University of Mississippi).
- 7- Nogueira, J. H. M. (2016). **A crisis management framework for INTERPOL to manage transnational disasters** (Doctoral dissertation, University of Liverpool).
- 8- Nogueira, J. H. M. (2016). **A crisis management framework for INTERPOL to manage transnational disasters**. The University of Liverpool (United Kingdom).
- 9- Ozcan, S. (2015). **Key factors affecting crisis management effectiveness in the public sector** (Doctoral dissertation, University of Southampton).
- 10- Rådestad, C. (2016). **Role of the Individual in Crisis Management Policies: Using a Human Security Perspective to Understand the Gap between Policy and Reality**.
- 11- Renner, M. (2018). **Crisis management in hotel business: The case of Holiway Garden Resort & Spa in Bali and the Volcano Agung in 2017/2018**. Master's thesis. Saimaa University of Applied Sciences.
- 12- Saltz, M. E. (2017). **Crisis leadership and complex crises: a search for competencies**. Master's thesis. Naval Postgraduate School Monterey

The use of social media and its importance in managing educational crises

Ali Sabri Mohammad

Asst.Prof.Dr. Ali Abdul Karim Al-Saffar

summary

The current study seeks to verify the importance of social media in crisis management. The study adopted the descriptive analytical method and the case study method through a case study of the University of Baghdad and what is its role in good strategic planning for crisis management. The study reached the following results:

- 1- The university's plans realize the importance of social media in crisis management
- 2- The university is constantly reviewing and making changes as necessary
- 3- Ensuring that departments and teams take into account the importance of social media in crisis management
- 4- Good decision-making is consistent at the strategic level, which includes the importance of social media in crisis management to get out of the crisis.