

جامعة النجاح الوطنية

ماجستير العلاقات العامة المعاصرة



الاستراتيجيات الاتصالية المستخدمة لدى دائرة العلاقات العامة في مديرية التربية والتعليم في إدارة الأزمة التعليمية من وجهة نظر المدرسين أنفسهم (مدينة جنين نموذجاً)

The Communication Strategies Used by the Public Relations Department of the Directorate of Education in Managing Educational Crises, from the Perspective of the Teachers Themselves "Jenin City as a Model"

د. إبراهيم تيسير العكة

Dr. Ibrahim Ukka

استاذ الاعلام والعلاقات العامة - جامعة النجاح الوطنية - نابلس-فلسطين

Saja Hatem Hamza Al-Hawashin

طالبة ماجستير العلاقات العامة المعاصرة-جامعة النجاح الوطنية -نابلس-فلسطين

ملخص الدراسة :

هدفت الدراسة الحالية إلى معرفة الاستراتيجيات الاتصالية المستخدمة لدى دائرة العلاقات العامة في مديرية التربية والتعليم في إدارة الأزمة التعليمية من وجهة نظر المدرسين أنفسهم، وقد اتبعت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق هذا الغرض أعدت الباحثة استمارة مكونة من عدة مجالات، وتم استخدام برنامج الرزم الإحصائية (SPSS) لتحليل البيانات بناءً على إجابات أفراد عينة الدراسة من وجهة نظر المدرسين في مدينة جنين، وقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- ✓ بلغ المتوسط الحسابي لمجال التواصل الأخلاقي خلال الأزمة التعليمية التي مرت بها مدارس جنين بعد طوفان الأقصى (2.58) وبدرجة استجابة محايد.
- ✓ وبلغ المتوسط الحسابي لمجال مدى اعتماد المديرية على رؤية مستقبلية خلال الأزمة التعليمية (852) وبدرجة استجابة محايد.
- ✓ ولمجال اعتماد المديرية على خطاب تنظيمي فعال خلال الأزمة فقد بلغ المتوسط الحسابي له (3.35) وبدرجة استجابة محايد، ولمجال المواقع والمنصات المستخدمة من قبل المديرية فقد بلغ المتوسط الحسابي (3.98) بدرجة استجابة موافق، ولمجال نوع الأزمات التي تتعرض لها المديرية

فقد بلغ المتوسط الحسابي (4.01)، وبدرجة استجابة موافق

✓ وللمجال الكلي للدراسة فقد بلغ المتوسط الحسابي له (3.36) وبدرجة استجابة أوافق.

✓ تبين أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاستراتيجيات المستخدمة لدى مديرية التربية والتعليم في إدارة الأزمة التعليمية لمتغيرات الدراسة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، مكان السكن)

وبناءً على نتائج الدراسة قدمت الباحثة التوصيات الآتية: ضرورة قيام مديرية التربية والتعليم بتعيين ناطق رسمي قيادي ذات رؤية قوية؛ لتصدير المعلومات الصحيحة للجمهور خلال الأزمات، وضرورة التركيز على الحوار والتواصل بين المديرية وجمهورها الداخلي والخارجي وإشراكهم في خطط الأزمات والطوارئ

الكلمات المفتاحية: (الاستراتيجيات الاتصالية، إدارة الأزمة التعليمية، مديرية التربية والتعليم، جنين، دائرة العلاقات العامة).

Abstract:

The current study aimed to identify the communication strategies used by the Public Relations Department of the Directorate of Education in managing educational crises, from the perspective of the teachers themselves. The researcher employed a descriptive and analytical approach. To achieve this, a questionnaire was developed consisting of several sections, and the data was analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), based on the responses of the study sample from teachers in the city of Jenin. The study yielded the following results:

The arithmetic mean for the field of ethical communication during the educational crisis that Jenin schools experienced during the recent Gaza war was 2.58, with a neutral response level.

The arithmetic mean for the extent of the directorate's reliance on a future vision during the educational crisis was 2.85, also with a neutral response level.

Regarding the directorate's reliance on effective organizational communication during the crisis, the arithmetic mean reached 3.35, indicating a neutral response level. In contrast, for the field of platforms and websites used by the directorate, the arithmetic mean was 3.98, with a response level of "Agree." For the type of crises to which the directorate is exposed, the arithmetic mean was 4.01, with a response level of "Agree."

Overall, the arithmetic mean for all fields of the study was 3.36, with a response level of "Agree."

The study found no statistically significant differences in the strategies used by the Directorate of Education in managing educational crises based on the study variables (gender, age, educational qualification, years of experience, and place of residence).

Based on the study results, the researcher made the following recommendations: The Directorate of Education should appoint a lead spokesperson with a clear vision to provide accurate information to the public during crises. Additionally, there is a need to emphasize dialogue and communication between the directorate and its internal and external audiences, involving them in crisis and emergency planning.

Keywords: (communication strategies, educational crisis management, Directorate of Education, Jenin, Public Relations Department

Received:13 March 2024 **Revised:** 19 May 2024 **Accepted:**16 June 2024

المقدمة:

لقد شهد العالم تغيرات هائلة وسريعة في عدة مجالات: سياسية، اقتصادية، اجتماعية، وتكنولوجية وغيرها، وتسعى الحكومات والدول جادة في مواكبة هذا التغير خاصة عندما عند حدوث أي أزمة، فقد لاقى موضوع إدارة الأزمات اهتماماً واسعاً خاصة في ظل انتشار مواقع التواصل الاجتماعي في الآونة الأخيرة، ناهيك عن تعرض الحكومات والمؤسسات للعديد من التحديات والتطورات في السنوات الأخيرة مثل: انتشار الأوبئة، الحروب، والزلازل.

لذلك لا تخلو أي منظمة تعليمية من حدوث الأزمات من وقت إلى آخر باختلاف أسبابها السياسية والاقتصادية والاجتماعية، لذلك تأتي أهمية وجود إدارة فعالة لمواجهة الأزمة في أي مؤسسة تعليمية.

وبعد العملية التي شنتها حركة المقاومة الإسلامية (حماس) في قطاع غزة على إسرائيل، فجر يوم السبت 7 أكتوبر/تشرين الأول 2023 والمعرفة باسم (طوفان الأقصى)، والتي أعقبها عدة سياسيات من قبل الاحتلال مثل: الإغلاقات بين مدن الضفة، وازدياد وتيرة وحدة الاشتباكات والاقتحامات والاعتقالات في الضفة الغربية وارتفاع عدد الشهداء، ناهيك عن استنفار المستوطنين على الحواجز بين مدن الضفة الغربية، الأمر الذي أدى صعوبة تنقل الطلبة المعلمين والموظفين إلى أماكن عملهم، وبالتالي حدوث أزمة تعليمية لدى قطاع التربية والتعليم.

فمنذ ذلك اليوم أعلنت جميع الجامعات في الضفة الغربية التحول إلى التعليم عن بعد (الإلكتروني)، وتحولت بعد فترة المدارس إلى التعليم الإلكتروني تزامناً مع الاقتحامات المستمرة لمناطق الضفة، وبالتالي صعوبة وصول الطلبة إلى مدارسهم، ناهيك عن احتجاز الطلبة في مدارسهم بسبب تواجد الاحتلال، وهذا ما فرض على جميع المؤسسات التربوية والتعليمية التحول من التعليم الوجاهي إلى التعليم عن بعد، للحفاظ على سلامة الطلبة في كافة المدن .

إن التعليم الإلكتروني جاء نتيجة للتطورات التكنولوجية، خاصة بعد أن تأثرت العملية التعليمية بتطور التكنولوجيا وأتمتة الصناعة. (الفارسي وآخرون، 2022)

وبما أن وزارة التربية والتعليم الفلسطينية، هي إحدى الوزارات التي خاضت تجربة التعليم الإلكتروني، ولأهمية دائرة العلاقات العامة في أي مؤسسة، وكون وجود دائرة علاقات عامة في الوزارة وكل مديرية من مديرياتها، فمن هنا تسعى الدراسة إلى دور استراتيجيات الاتصال في دائرة العلاقات العامة لدى مديرية التربية والتعليم في إدارة الأزمة التعليمية ما بعد 7 أكتوبر (مدينة جنين نموذجاً) من وجهة نظر المدرسين أنفسهم .

وتشكل نظرية تجديد الخطاب المؤسسي واستراتيجيات التواصل في الأزمات الأساس لتحليل الأسئلة البحثية.

مشكلة الدراسة :

تتعرض مدراس التربية والتعليم في فلسطين لأنواع مختلفة من الأزمات، حيث من الممكن أن تؤثر هذه الأزمات على سير العملية التعليمية في المدارس، وبالتالي تتطلب تكاثف جهود القائمين على إدارتها، وبشكل خاص مدراء العلاقات العامة، حيث تقع على عاتقهم مهمة وضع استراتيجيات اتصالية ملائمة للأزمة، تشمل إدارة تخطيطية واتصالية للأزمة مع التركيز على استخدام مواقع التواصل الاجتماعي.

ورغم اعتراف المجتمعات بأهمية العلاقات العامة كممارسة، والتطور السريع لمفهومها ودورها في المنظمات، إذ لمس الباحث من خلال القراءة للأبحاث العلمية والحياة العملية لاستمرار وجود الفجوة بين البحث والتطبيق في العلاقات العامة بل وازديادها. والجدير بالذكر أن مديرية التربية والتعليم تعرضت للعديد من الأزمات منها: كورونا، والحروب، وطوفان الأقصى، ومن هنا تكمن مشكلة الدراسة في التعرف إلى الاستراتيجيات الاتصالية المستخدمة من قبل دائرة العلاقات العامة لدى مديرية التربية والتعليم في إدارة الأزمة التعليمية (مدينة جنين نموذجاً) من وجهة نظر المدرسين أنفسهم.

أسئلة الدراسة:

وتتمثل مشكلة الدراسة في الإجابة عن السؤال الرئيس الآتي:

ما الاستراتيجيات الاتصالية المستخدمة في دائرة العلاقات العامة لدى مديرية التربية والتعليم في إدارة الأزمة التعليمية من وجهة نظر المدرسين أنفسهم (مدينة جنين نموذجاً)

وينبثق من السؤال الرئيسي عدة أسئلة فرعية :

1- هل تم توظيف نظرية تجديد الخطاب المؤسسي في إدارة واتصال الأزمات ؟

2- ما أهم الاستراتيجيات الاتصالية التي وظفتها المديرية وفقاً لنظرية تجديد الخطاب

3-ما هي أهم المواقع والمنصات التي وظفتها دائرة العلاقات العامة في إدارة الأزمة؟

4-ما مدى تأثير استخدام وسائل التواصل الاجتماعي من قبل العلاقات العامة على العملية التعليمية؟

5-ما نوع الأزمات التي تتعرض لها مدارس التربية والتعليم ؟

6-هل تختلف اتجاهات وجهات نظر أفراد عينة الدراسة نحو دور استراتيجيات الاتصال في دائرة العلاقات العامة لدى مديرية التربية والتعليم في إدارة الأزمة التعليمية ما بعد 7 أكتوبر باختلاف المتغيرات الآتية : (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، مكان السكن، سنوات الخبرة).

فرضيات الدراسة:

- 1-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو دور استراتيجيات الاتصال في دائرة العلاقات العامة لدى مديرية التربية والتعليم في إدارة الأزمة التعليمية ما بعد 7 أكتوبر تعزى لمتغير الجنس.
- 2-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو دور استراتيجيات الاتصال في دائرة العلاقات العامة لدى مديرية التربية والتعليم في إدارة الأزمة التعليمية ما بعد 7 أكتوبر تعزى لمتغير العمر.
- 3-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو دور استراتيجيات الاتصال في دائرة العلاقات العامة لدى مديرية التربية والتعليم في إدارة الأزمة التعليمية ما بعد 7 أكتوبر تعزى لمتغير المؤهل العلمي.
- 4-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو دور استراتيجيات الاتصال في دائرة العلاقات العامة لدى مديرية التربية والتعليم في إدارة الأزمة التعليمية ما بعد 7 أكتوبر تعزى لمتغير السكن .
- 5- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو دور استراتيجيات الاتصال في دائرة العلاقات العامة لدى مديرية التربية والتعليم في إدارة الأزمة التعليمية ما بعد 7 أكتوبر تعزى لمتغير سنوات الخبرة .

مصطلحات الدراسة :

تتحدد مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية في ما يلي:

الأزمة اصطلاحياً تعني " الشدة والخط، و(أزم) عن الشيء أمسك عنه، وكل طريق ضيق بين جبلين يسمى " مأزم"، وموضع الحرب" مأزم" .

الأزمة إجرائياً " تهديد أو حدث كبير وخطير، غير متوقع أو يتم توقع حدوثه في وقت متأخر ويحمل تهديداً، يؤثر سلباً في منظمة واحدة أو سلسلة من المنظمات في قطاع معين في الحاضر أو المستقبل " (الفقيه، 2011، 16)

إدارة الأزمة إجرائياً : "الاستراتيجيات والعمليات والجهود المخططة التي يتم وضعها موضع التنفيذ، للحد من وقوع الأزمات، أو التعامل مع الأزمات عند وقوعها" (الفقيه، 2011)

الأزمة التعليمية: حالة مؤقتة من الضيق وخلل في التنظيم أو الإدارة تتسم بالتوتر والقلق، وتتميز بعدم قدرة إدارة المدرسة على التعامل مع الأزمة، مما يترتب عليها نتائج عكسية غير مرغوب فيها . (الفارسي وآخرون، 2022).

طوفان الأقصى: أو ما يسمى بأحداث ما بعد (7) أكتوبر، وهي عملية شنتها حركة المقاومة الإسلامية في غزة على إسرائيل في صباح يوم السبت السابع من شهر أكتوبر، وشملت هجوماً برياً، بحرياً، جويًا، واستطاع المقاومون التسلل إلى عدة مستوطنات في غزة .

-العلاقات العامة: فن وعلم التواصل مع الجمهور الداخلي والخارجي للمنظمة من أجل إحداث التغيير المطلوب، وبناء صورة ذهنية وإيجابية وسمعة طيبة، من أجل ترويج للمنظمة من ناحية منتجاتها وخدماتها. (أبو عرقوب، 2020).

استراتيجية الاتصال: خطة تستخدم لتحقيق أهداف الاتصال الأزموي. (أبو عرقوب، 2020).

التعليم الإلكتروني (E-Learning): التعليم عن بعد (Distance Learning) هو نوع من أنواع التعليم المعاصر، وأصبح أساسية في بعض الظروف التي تفرض التباعد الجسدي والتحول من التعليم الوجاهي مثل : الحروب، الأوبئة .(الفارسي وآخرون، 2022)

خطة إدارة الأزمات: هي دليل ورقي وإلكتروني يشمل خطة الاتصال والتخطيط الإداري خلال مراحل الأزمة، ابتداءً من مرحلة ما قبل وقوع الأزمة، وصولاً إلى مرحلة وقوعها، ومن ثم مرحلة التعافي منها. (أبو عرقوب، 2020)

الناطق الإعلامي: هو الشخص المخول بالكلام باسم المنظمة وقت الرخاء والشدة، ومن الممكن أن يكون مدير العلاقات العامة، أو مدير فريق إدارة القضايا أو المخاطر .

مديرية التربية والتعليم في مدينة جنين: مؤسسة حكومية تعليمية وتربوية تأسست عام (1965)، تقع في الجزء الغربي من مدينة جنين، تتولى المديرية مسؤولية الإشراف على قطاع التعليم في جميع مدارس مدينة جنين، والبالغ عددها (55) مدرسة، ما بين مدارس حكومية (33)، ومدارس خاصة (14)، ومدارس تابعة لوكالة الغوث الدولية (6).

وتسعى المديرية لتوفير فرص الالتحاق لجميع من هو في سن التعليم، وكذلك تحسين نوعية وجودة التعليم، للارتقاء به بما يتلاءم مع مستجدات العصر، وتمكين الطلبة من اكتساب مختلف المعارف والعلوم، وتحسين نوعية التعليم ومعاييرها في كافة المراحل والمستويات التعليمية.

إدارة الأزمة: الاستعداد لمواجهة الأزمة من خلال التخطيط وتنفيذ عدة استراتيجيات اتصالية لمنع أو تقليل الأثر السلبي على المؤسسة .

اتصال الأزمة: هي كافة الأنشطة الاتصالية التي تمارس في مراحل الأزمة المختلفة بغض النظر عن الوسائل التي يتم استخدامها وتتضمن الأنشطة والأدوار الاتصالية التي تقوم بها المنظمات مع جمهورها أثناء مراحل الأزمة.

أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة إلى تحقيق الهدف الرئيسي في معرفة الاستراتيجيات الاتصالية في دائرة العلاقات العامة لدى مديرية التربية والتعليم في إدارة الأزمة التعليمية ما بعد 7 أكتوبر (مدينة جنين نموذجاً) من وجهة نظر المدرسين أنفسهم

الأهداف الفرعية:

1- التعرف إلى أهم الاستراتيجيات الاتصالية التي وظفتها المديرية وفقاً لنظرية تجديد الخطاب

2- التعرف إلى أهم المواقع والمنصات التي وظفتها دائرة العلاقات العامة في إدارة الأزمة

3- معرفة مدى تأثير استخدام وسائل التواصل الاجتماعي من قبل العلاقات العامة على الأزمة التعليمية.

4- معرفة نوع الأزمات التي تتعرض لها مدارس التربية والتعليم، وما هي الحلول المقترحة.

-الكشف إذا كان هناك اختلافات بين وجهات نظر أفراد عينة الدراسة نحو دور استراتيجيات الاتصال في دائرة العلاقات العامة لدى مديرية التربية والتعليم في إدارة الأزمة التعليمية ما بعد 7 أكتوبر باختلاف المتغيرات الآتية : (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، مكان السكن، سنوات الخبرة.

أهمية الدراسة :

تتبع أهمية الدراسة فيما يأتي:

أولاً: الأهمية النظرية

تكمن أهمية الدراسة في حادثة الموضوع الذي تطرق إلى موضوع إدارة الأزمة التعليمية التي حلت ما بعد طوفان الأقصى، ومعرفة نوع الأزمة، وآليات معالجتها، ودور العلاقات العامة في مديرية التربية والتعليم في توظيف الاستراتيجيات الاتصالية المناسبة مع موقف الأزمات، وأهمية البحث تكمن في التطرق إلى استخدام حديث لنظرية تجديد الخطاب المؤسسي، فوزارة التربية والتعليم إلى أشد الحاجة لهذه النظرية، لعدم الفائدة

والجدوى من جميع النظريات التي استخدمتها من التبرير وإصلاح الصورة، والاعتذار والتملق وقضايا اللوم وغيرها، فهي بحاجة إلى النمو والتعلم في أعقاب أزمتهما والتركيز على المستقبل، خاصة عندما نتحدث عن مصير تعليمي لدى جيل بأكمله، فمن هنا جاءت هذه الدراسة للحديث على خطاب التجديد في مديريات التربية والتعليم وربطت الاستبانة بعدد من المحاور المتمثلة باستراتيجيات وأهداف التجديد منها: التعلم المؤسسي، الخطاب التنظيمي الفعال، الرؤية المستقبلية، ومن الممكن أن تمهد الدراسة إلى العديد من الدراسات في هذا المجال، وأيضاً تساعد هذه الدراسة في تقديم إطار نظري في موضوع الأزمات التعليمية في المدارس، وتعد الدراسة من الدراسة الحديثة في الوقت الحاضر في فلسطين .

ثانياً: الأهمية العلمية :

- 1- تسهم الدراسة في إفادة مديري المدارس ومعلميها في معرفة الأزمات، وكيفية إدارتها والتعامل معها بكفاءة وفعالية.
- 2- من الممكن أن تفيد نتائج الدراسة في تشكيل فريق إداري إعلامي في مدارس التربية والتعليم، للتعامل مع الأزمات ووضع خطط شاملة وواضحة .
- 3- من الممكن أن تفيد نتائج الدراسة في طرح مساقات تدريبية حول إدارة الأزمات، وتطوير عدة مواد وبرامج.
- 4- التركيز على أنواع الأزمات المختلفة التي تواجه المدارس مثل: (صعوبة وصول الطلبة، انقطاع الكهرباء، عدم توافر الانترنت، مشاكل تقنية)، وبالتالي تقادي المشاكل ووضع الحلول المناسبة لها .

حدود الدراسة:

- الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على الكشف عن دور استراتيجيات الاتصال في دائرة العلاقات العامة لدى مديرية التربية والتعليم في إدارة الأزمة التعليمية ما بعد 7 أكتوبر (مدينة جنين نموذجاً)
- الحدود البشرية : اقتصرت الدراسة على معلمي المدارس الحكومية في مدارس جنين
- الحدود المكانية: تتمثل الدراسة في مدارس مدينة جنين الحكومية.
- الحدود الزمانية: تم إجراء الدراسة في الفصل الدراسي الثاني من عام 2024/2023م

الإطار النظري للدراسة:

لا تخلو أي منظمة ومؤسسة من تعرضها لأزمات وكوارث وغير محصنة من وقوعها، لذا يجب على إدارة المنظمات الاهتمام بوضع خطة شاملة وكاملة لإدارة الأزمات المتوقعة، للتخفيف من آثارها السلبية على المنظمة ككل .

أ-تعريف الأزمة : يوجد عدة تعريفات للأزمة منها : تلك المواقف الصعبة ذات الحساسية العالية التي تتعرض لها المنظمة وأعضاء مجموعات المصالح المتعامل معها . (أبو سريع، 2017)

وهناك تعريف آخر : " حالة من التوتر، ونقطة تحتاج إلى قرار، ينتج عنه مواقف جديدة إما سلبية أو إيجابية، تؤثر على مختلف الكيانات ذات العلاقة (سالم وخطاط، 2019)، وهنا من يعرفها : " موقف طارئ يحدث إرباكاً في الأحداث اليومية للمؤسسة، وينتج عنه مجموعة من التفاعلات والمخاطر المادية والمعنوية والبشرية، ويتطلب اتخاذ قرار سريع في ظل أجواء يسودها القلق والتوتر . (الطنطاوي، 2016).

أما فيما يتعلق بتعريف الأزمة التعليمية والتربوية في فلسطين: فهي حالة من التوتر والتخبط في الأحداث اليومية للمؤسسة بسبب ممارسات الاحتلال الصهيوني من اقتحامات مستمرة، أو وضع حواجز بين الطرق، مما يؤثر سلباً على سير العملية التعليمية والمواد التعليمية .

ب-أسباب الأزمات: أسباب داخل المنظمة مثل: حالات الخوف والقلق المنتشرة في صفوف الطلبة في حال حدوث اقتحام أو من قبل ذويهم وأيضاً خوف من قبل المعلمين .

ضعف العلاقات الداخلية بالمنظمة: ضعف العلاقات بين الموظفين العاملين في قطاع التربية وعدم قدرتهم على اتخاذ قرار مناسب بالإجماع في حال حدوث حدث أمني .

أسباب خارج المنظمة: أسباب طبيعية خاصة بالبيئة مثل الأمراض كحالة انتشار فايروس كورونا وإغلاق المدارس لمدة طويلة حيث حولت وزارة التربية والتعليم في الآونة الأخيرة التعليم الوجاهي إلى الإلكتروني، ناهيك عن وجود الحروب والهبات الشعبية مثل هبة سيف القدس (السكاكين) حيث أثرت بشكل كبير على التعليم خاصة في المدارس عن منطقة القدس والمناطق القريبة من المستوطنات فكان هناك خوف من وصول الطلبة والمعلمين إلى مدراسهم، وحالياً أزمة طوفان الأقصى والتي ما زالت مستمرة ومقصودة حيث حرم شعب بأكمله من التعليم بكافة مستوياته، وفيما يتعلق بالضفة تم إلغاء التعليم الوجاهي في البداية واستبداله بالتعليم الإلكتروني من أجل الظروف الأمنية، في وقت لاحق أصبحت مشكلة رواتب الموظفين فأصبح المعلم غير قادر على الوصول إلى مدرستهم بسبب الأوضاع الاقتصادية المتردية، فقامت الوزارة لتخفيف من العبء على المعلم بوضع التعليم المدمج (يومين وجاهي وثلاثة أيام إلكتروني)

ج-خصائص الأزمة التعليمية: جسامة التهديد الفعلي فهي تنسم على عكس المشكلات العادية بجسامة التهديد الفعلي والمتوقع واتساع نطاقه، بحيث يتأثر النظام التعليمي بأكمله .

2-فقدان السيطرة: تنسم الأزمة التعليمية بكبر الحجم/ مما يفقد المدراء والمعلمون القدرة على الاستجابة للأزمة والتعامل معها.

وهناك العديد من الخصائص مثل: ضيق الوقت حيث يتطلب من المدراء استجابات سريعة، لتأثيرها الخطير والآتي على البشر والممتلكات والقيم المعنوية والأكاديمية، وهنا خاصية التصاعد، وتعدد التأثيرات، وعدم كفاية المعلومات.



النظريات المستخدمة :

1- نظرية تجديد الخطاب المؤسسي:

تؤكد هذه النظرية على وجود فرص للتعلم والنمو في أعقاب الأزمة، وتركز على خلق الفرص الكامنة في أحداث الأزمة، وتعرض قيادة عريضة وإرشادات للتواصل المؤسسي، حيث تؤكد على القيم الإيجابية والفورية، والرؤية المستقبلية المتفائلة، وتعلم طرق التغلب على الأزمة فهذه النظرية تركز على المستقبل، لا على الماضي، ولها أربعة أهداف (استراتيجيات) أساسية منها: التعلم المؤسسي، والتواصل الأخلاقي، والرؤية التقدمية وليس الرؤية الرجعية، والخطاب المؤسسي الفعال والمناسب.

حيث من المهم أن توضح المؤسسة لأصحاب المصلحة كيف سيساعدها تعلمها على ضمان عدم تعرضها لأزمات مشابهة في المستقبل .

استراتيجيات النظرية:

1-التواصل الأخلاقي: هو خيار تواصل يتخذه أعضاء المنظمة بما في ذلك القيم والمعايير والأعراف التي تنطبق داخل المنظمة، مع التركيز على القيم التنظيمية والعلاقات مع أصحاب المصلحة .

2-الرؤية المستقبلية: تعني النظرة المتفائلة والتوجه المستقبلي، وعدم التركيز على أخطاء الماضي بعد أو خلال حدوث الأزمة، حيث تهتم بإعادة البناء لا على قضايا اللوم والخطأ.

3-الخطاب التنظيمي الفعال: يتعلق هذا العامل بالقدرة على بناء الواقع لأصحاب المصلحة بعد حدوث الأزمة، ويهدف إلى إقناع أصحاب المصلحة بمواصلة دعم المنظمة وإعادة بناءها، لتكون أفضل من ذي قبل، وذلك من أجل بناء رؤى الواقع والحفاظ عليها إلى جوار المؤسسة خلال الأزمة.

ويشتمل الخطاب المؤسسي على قيادة ذات رؤية وسمعة قوية وإيجابية، لكي تصوغ الأزمة لأصحاب المصلحة وإقناعهم لتجاوز حدوث الحدث.

الدراسات السابقة :

-دراسة الفارسي آخرون(2022م) بعنوان : " مدى جاهزية مدارس التربية والتعليم في سلطنة عمان لإدارة الأزمات من وجهة نظر مديري المدارس أنفسهم".

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى جاهزية مدارس التربية والتعليم في سلطنة عمان لإدارة الأزمات من وجهة نظر مديري المدارس ، وتكونت عينة الدراسة من (72) مدير ومديرة مدرسة، حيث تم اعتماد المنهج الوصفي، لمناسبته طبيعة العمل، وتم تقسيم الاستبانة إلى مجالين: دور التخطيط في إدارة الأزمات، ودور وسائل الإعلام والاتصال في إدارة الأزمات، وقد نوهت إلى وجود مستوى منخفض في دور العملية التخطيطية في إدارة الأزمة بمتوسط حسابي (2.25)، وأيضاً هناك انخفاض في دور وسائل الإعلام والتواصل في إدارة الأزمات بمتوسط (2.17)، وقد توصلت الدراسة إلى وجود مجموعة من الأزمات التي تتعرض لها مدارس سلطنة عمان، وفي النهاية قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات لتطوير جاهزية مدارس عينة الدراسة .

-دراسة سرحان وحرز الله (2021) بعنوان : " دور العلاقات العامة في التواصل خلال الأزمات، جامعة بيرزيت نموذجاً".

هدفت الدراسة لمعرفة دور دائرة العلاقات العامة في جامعة بيرزيت في التواصل خلال الأزمات، والتعرف إلى أبرز الاستراتيجيات الاتصالية المستخدمة خلال الأزمات، بالإضافة إلى تأثير قرارات الإدارة العليا على هذه الاستراتيجيات. فتناولت أزمة الأقساط الدراسية في جامعة بيرزيت والتي استمرت لقراءة أربعة أسابيع، ابتداءً من 2019/12/16 وحتى 2020/01/09. استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وأداتي المقابلة المعمقة والاستبيان، وتوصلت الدراسة إلى قيام دائرة العلاقات العامة بجهود اتصالية جيدة وبدور فعال في التواصل خلال الأزمات، وتوظيفها للنظرية الموقفية خلال الأزمات بشكل نصفي خلال أزمة الأقساط الدراسية، لكنها أخفقت في توظيف الاستراتيجيات الاتصالية، كما وأظهرت النتائج التأثير الواضح والمباشر لكل من الاستراتيجيات الاتصالية المستخدمة من قبل العلاقات العامة خلال الأزمة بقرارات الإدارة العليا.

ومن التوصيات التي خلصت بها الدراسة: ضرورة تطوير الأدوار الاتصالية للعلاقات العامة خلال الأزمات، عن طريق اتباع آلية فعالة في معالجة الأزمة ، ناهيك عن زيادة المشاركة الفعلية والحقيقية لدائرة العلاقات العامة بعملية صنع القرار مع الإدارة العليا للجامعة خاصة خلال الأزمة.

-دراسة السيد والخطاط (2019) بعنوان: " استراتيجيات اتصالات الأزمات الناجمة عن عيوب المنتجات عبر شبكات التواصل الاجتماعي: دراسة حالة على شركتي " سامسونج" و"آبل"

هدفت الدراسة إلى إلقاء الضوء على مفهوم اتصالات الأزمة عبر شبكات التواصل الاجتماعي من حيث المفهوم والأهمية، السمات، الاستراتيجيات، وتم اعتماد منهج دراسة الحالة والمدخل الكيفي في التحليل، من خلال التطبيق على شركتي " سامسونج" و" آبل" وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج للاستفادة منها في الواقع العلمي منها : ضرورة استخدام استراتيجية الأسلوب والحوار مع الجمهور خلال فترات الأزمة، لأنها

تشكل خط الدفاع الأول عن سمعة المؤسسة وقت الأزمة، وتوصلت أيضاً أن وسائل التواصل الاجتماعي لها دور كبير في بناء مجتمع مؤيد أو معارض للأزمة، وتعتبر محرك رئيسي لأزمة الشركات، واقترحت الباحثتان نموذجاً لإدارة واتصال الأزمة في مراحلها المختلفة، خاصة في الأزمات الناتجة عن عيوب وأضرار في المنتجات.

-دراسة محمد أبو سريع (2017) بعنوان: " استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات"

تهدف الدراسة إلى رصد وتحليل الاتجاهات البحثية التي تناولتها الدراسات السابقة حول استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات، وذلك من خلال تتبع الدراسات الحديثة التي أجريت ما بين الفترة (2010) إلى (2017م)، بهدف تقديم رؤيا معمقة للتوجهات البحثية في مجال إدارة الأزمات وتم اعتماد الأسلوب الكمي والكيفي في تحليل البيانات، حيث استخدمت الباحثة الأسلوب الكمي في تحليل الدراسات، والأوراق العلمية، والمنهج الكيفي في التعرف على محاور اهتمام الدراسة وتوصلت الدراسة إلى أن سرعة انتشار مواقع التواصل الاجتماعي وازدياد عدد مستخدميها، فقد أدى إلى تحديات وعقبات أمام المؤسسة في فترة الأزمة، وتوصلت أيضاً إلى تنوع الأساليب المختلفة لإدارة الأزمات في جميع مراحلها من خلال مواقع التواصل، وركزت معظم الدراسة على الكيفية والاستراتيجيات التي تتبعها المنظمات في اتصال أزمته، وأظهرت الدراسة أن وسائل التواصل احتلت منزلة متقدمة ضمن الأساليب التي تستخدمها المنظمة في إدارة الأزمات.

-دراسة الطنطاوي (2016) بعنوان: " الاستجابة الاتصالية لشركات الطيران أوقات الأزمات ودورها في حماية سمعة علاماتها التجارية: دراسة حالة على أزمات عربية وعالمية".

تهدف الدراسة إلى تقديم إطار نظري عن الاستراتيجيات الاتصالية لإدارة الأزمة التي تتبعها شركة الطيران عند مواجهتها لعدة أزمات مختلفة، ما بين أزمات ناجمة عن حوادث طيران، وأزمات عن كوارث طبيعية وغيرها، واعتمدت دراسة الحالة. حيث توصلت الدراسة إلى وجوب وأهمية ثقة الجماهير بالمؤسسة، وكذلك الحفاظ المنظمة على سمعتها وتاريخها، والاهتمام بتوقيت الاستجابة الاتصالية، للحفاظ على سمعة المنظمة، وضرورة تنوع استراتيجيات الاستجابة للأزمة قبل وبعد الأزمة.

- دراسة (Imad et al.,2022) بعنوان:

Crisis Management and communication Approach: A Case of Boeing 737 Max

ترجمة العنوان إلى العربية: إدارة الأزمات ونهج الاتصال: دراسة حالة على شركة بونج 737 ماكس

تهدف الدراسة إلى دراسة استراتيجيات الاستجابة للأزمة التي اتبعتها شركة بونج للطيران، حيث تناولت دراسة التسلسل الزمني للأزمة، واستراتيجيات الاتصال وإدارة الأزمة، والدروس المستفادة منها، حيث توصلت في نهاية الدراسة إلى قصور وضعف الأنشطة الاتصالية والإعلامية في أزمته.

- دراسة سالم (2016) بعنوان " دور وسائل الإعلام الاجتماعي في إدارة اتصالات الأزمات والكوارث"

تهدف الدراسة إلى تقديم إطار نظري متكامل عن اتصالات الكوارث والأزمات من خلال مواقع التواصل الاجتماعي من حيث : المفهوم، والأهمية، المراحل، الوظائف، السلبيات، ومداخل النظرية. وقد استعرضت الباحثة عدداً من دراسات الحالة لأزمات مؤسسية مثل : (بي بي، زلزال تسوماني واليابان، فولكس فاجن)، وأخرى صحية، وأخيراً لكوارث طبيعية، بهدف التعرف على الاستراتيجيات الاتصالية المستخدمة في الاستجابة للأزمة عبر وسائل التواصل الاجتماعي .

وتعد الدراسة من البحوث الوصفية، وقد اعتمدت دراسة الحالة، بهدف الاستقراء والاستدلال، وخلصت الدراسة إلى أن وسائل التواصل الاجتماعي تعتبر مصدراً أساسياً لمعلومات الجمهور فترات الأزمات، وكذلك وسيلة لمشاركة معلوماتهم ومشاعرهم، لذا يجب الاهتمام بالمعلومات التي تتداول على وسائل الإعلام الاجتماعي خلال الأزمة، حيث أن الاستجابة البطيئة للمنظمة عبر وسائل التواصل لها دور كبير في زيادة حدة الأزمة، ناهيك عن استعداد المنظمة للأزمة قبل حدوثها من خلال فريق اتصالي وإعلامي، وأيضاً تشكيل خطط إدارية لها دور كبير في تخطي الأزمات، وأيضاً

ضرورة التواصل مع الجمهور من قبل المؤسسة في جميع الأوقات، وليس في حالات الأزمات والكوارث فقط، وأيضاً ضرورة الدعم والتعاطف مع الجمهور، لاستعادة ثقة الجمهور في المنظمة .

التعقيب على الدراسات السابقة:

تناولت الدراسات السابقة العربية والأجنبية موضوع إدارة الأزمات، والأزمات التعليمية، ومواقع التواصل الاجتماعي مع مختلف المتغيرات، حيث اتفقت بعض هذه الدراسات مع الدراسة الحالية وفيما يلي توضيح أوجه الاتفاق والاختلاف:

أوجه الاتفاق:

من حيث هدف الدراسة: اتفقت الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية من حيث الهدف، كدراسة الطنطاوي (2016) التي ركزت على دراسة الاستراتيجيات الاتصالية لإدارة الأزمات.

من حيث المنهج المستخدم: اتفقت الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في نوع المنهج المستخدم، كدراسة الفارسي وآخرون (2022)، ودراسة سرحان وحرز الله (2021).

اتفقت الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية من حيث نوع الأداة المستخدمة في جمع البيانات، فبعض الدراسات استخدمت الاستبانة كأداة جمع البيانات لدراسة الفارسي وآخرون (2022)، ودراسة سرحان وحرز الله (2021).

أوجه الاختلاف:

من حيث نوع المنهج المستخدم: اختلفت الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية من حيث المنهج، كدراسة سالم وخطاط (2019)، ودراسة سالم (2016)، حيث اعتمدت الدراستان على منهج دراسة الحالة والتحليل الكيفي للبيانات.

الاستفادة من الدراسات السابقة: تم الاستفادة من الدراسات السابقة على النحو الآتي:

1-تكوين الإطار النظري

2-تحديد أدوات الدراسة ومنهجها

3-تفسير وتحليل النتائج.

منهجية الدراسة :

منهج الدراسة: اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي الذي يهتم بتقديم وصف دقيق للظاهرة، ويتنبأ بها، واعتمدت الدراسات المسحية، لتقييم آراء معلمين ومدرّاء مدارس جنين حول دور استراتيجيات الاتصال في دائرة العلاقات العامة لدى مديرية التربية والتعليم في إدارة الأزمة التعليمية ما بعد 7 أكتوبر، لتحديد مواطن القوة والضعف، ومعرفة مدى فاعليتها، ومدى الحاجة لإجراء تغيير عليها .

مجتمع الدراسة :

يقصد بمجتمع الدراسة مجموعة الأفراد المراد جمع البيانات حول الظاهرة ومن الممكن تعميم النتائج عليهم . (حمادنة، 2021)

سيمثل مجتمع الدراسة من جميع المعلمين والمعلمات في المدارس الحكومية في مدينة جنين ومخيمها، والبالغ عددهم (51) مدرسة ما بين مدرّاس حكومية (33)، ومدرّاس خاصة (14)، ومدرّاس تابعة لوكالة الغوث الدولية (4).

عينة الدراسة :

هي جزء من مجتمع الدراسة، يتم إجراء الدراسة عليهم، لجمع البيانات حول الظاهرة المدروسة، ومن ثم الوصول إلى نتائج وتعميمها .

ستتكون عينة الدراسة مجموعة من المدارس الحكومية في مدينة جنين والبالغ عددهم (100) معلم/معلمة لتوزيع استبانات على المعلمين فيها. تم احتساب العينة من برنامج (SPSS)

حيث تم اختيارهم بأسلوب العينة العشوائية البسيطة وتعني: تكافؤ وتساوي الفرص لجميع عناصر المجتمع لتكون أحد مفردات العينة. (الباز، 2019).

■ خصائص عينة الدراسة

فيما يلي توضيح لخصائص العينة بحسب متغيرات الدراسة المستقلة:

جدول (1) : توزيع أفراد العينة بحسب المتغيرات الديموغرافية

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	27	%38.6
أنثى	43	%61.4
العمر	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30	23	%32.9
من 30 إلى أقل من 40	34	%48.6
من 40 إلى أقل من 50	13	%18.6
المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
دبلوم	1	%1.4
بكالوريوس	51	%72.9
ماجستير	18	%25.7
سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	30	%42.9
من 5-أقل من 10 سنوات	29	%41.4
من 10 - أقل من 15 سنة	11	%15.7
مكان السكن	التكرار	النسبة المئوية
مدينة	42	%60.0
قرية	28	%40.0
المجموع	70	100.0%

أدوات جمع البيانات:

أولاً:- الاستبانة

من خلال توزيع استبانات على معلمين ومعلمات المدارس في مدينة جنين، بهدف جمع المعلومات المطلوبة، واكتشاف مواطن القوة والضعف في العملية التعليمية .

صدق أداة الدراسة :

أولاً: الصدق الظاهري

قامت الباحثة بعرضها على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص، لإبداء رأيهم فيها من حيث: المحاور، الأهداف، الصياغة اللغوية، وارتباطها بالأداة والهدف، ومن ثم تجميع الملاحظات والتعديل عليها، لتخرج بصورتها النهائية

ثانياً:الصدق الداخلي:

يعرف الصدق بأنه الدرجة التي يقيس بها الاختبار الدراسة التي وضع لقياسها، ولتحديد صدق الأداة الظاهري تم عرضها على المشرف الأكاديمي حيث أفاد بضرورة إجراء بعض التعديلات عليها لتكون صالحة لأغراض جمع البيانات من أفراد العينة حيث تكونت الاستبانة في صورتها النهائية من (45) فقرة.

جدول (2): الصدق الداخلي لفقرات الأداة:

الرقم	معامل الثبات	الدلالة
التواصل الأخلاقي خلال الأزمة التعليمية التي مرت بها مدراس التربية والتعليم في جنين بعد طوفان الأقصى		
1	.724	0.00
2	.739	0.00
3	.728	0.00
4	.658	0.00
5	.781	0.00
6	.755	0.00
7	.775	0.00
8	.776	0.00
9	.759	0.00
10	.570	0.00
مدى اعتماد مديرية التربية والتعليم في مدينة جنين على رؤية مستقبلية خلال الأزمة التعليمية بعد طوفان الأقصى		
1	.637	0.07
2	.736	0.05
3	.635	0.00
4	.787	0.00
5	.711	0.00
6	.846	0.00
7	.852	0.00

0.00	.760	8
مدى اعتماد مديرية التربية والتعليم في مدينة جنين على خطاب تنظيمي فعال خلال الأزمة التعليمية التي مرت بها بعد طوفان الأقصى من قبل دائرة العلاقات العامة.		
0.00	.747	1
0.00	.704	2
0.00	.553	3
0.00	.810	4
0.00	.450	5
0.00	.525	6
أهم المواقع والمنصات التي وظفتها دائرة العلاقات العامة في مديرية جنين في إدارة الأزمة التعليمية بعد طوفان الأقصى، ومدى تأثير هذه المنصات على العملية التعليمية		
0.00	.559	1
0.00	.744	2
0.00	.349	3
0.00	.445	4
0.00	.715	5
0.00	.767	6
0.00	.583	7
0.00	.550	8
0.00	.727	9
0.00	.497	10
0.00	.646	11
0.00	.641	12
نوع الأزمات التي تتعرض لها مديرية التربية والتعليم منذ طوفان الأقصى		
0.00	.214	1
0.00	.787	2
0.00	.677	3
0.00	.805	4
0.00	.842	5
0.00	.715	6
0.07	.645	7
0.00	.756	8
0.00	.251	9

يوضح الجداول السابقة الاستدلال على وجود ارتباط واتساق داخلي بين فقرات الاستبانة عن طريق حساب معامل الارتباط بيرسون وكان ذلك مؤشراً لوجود صدق اتساق داخلي بين فقرات مجالات الدراسة مع درجاتها الكلية، حيث أن جميع معاملات الارتباط عالية ودالة إحصائياً عند مستوى (0.01)

ثبات الاستبانة :

يعرف ثبات الأداة بأنه درجة التوافق في علامات مجموعة من الأفراد عند تكرار تطبيق الاختبار، وللتحقق من ثبات الأداة، تم حساب معامل الثبات كرونباخ - ألفا (Cronbach's Alpha) - باعتباره مؤشراً على التجانس الداخلي (Consistency)، حيث بلغ معامل الثبات (كرونباخ ألفا) (0.95) وهي نسبة مقبولة في البحوث الاجتماعية. كما تم استخراج معامل الثبات لكل مجال من مجالات الدراسة على النحو الآتي:

جدول (3)

كما حصلت مجالات الدراسة على معامل ثبات مختلفة ، حيث حصل :

أسماء المجالات	عدد الفقرات	معامل الثبات
التواصل الأخلاقي خلال الأزمة التعليمية التي مرت بها مدراس التربية والتعليم في جنين بعد طوفان الأقصى عام 2023م	10	82.7
مدى اعتماد مديرية التربية والتعليم في مدينة جنين على رؤية مستقبلية خلال الأزمة التعليمية بعد طوفان الأقصى عام 2023م	8	88.5
مدى اعتماد مديرية التربية والتعليم في مدينة جنين على خطاب تنظيمي فعال خلال الأزمة التعليمية التي مرت بها بعد طوفان الأقصى من قبل دائرة العلاقات العامة.	6	70.9
أهم المواقع والمنصات التي وظفتها دائرة العلاقات العامة في مديرية جنين في إدارة الأزمة التعليمية بعد طوفان الأقصى، ومدى تأثير هذه المنصات على العملية التعليمية	12	93.4
نوع الأزمات التي تتعرض لها مديرية التربية والتعليم منذ طوفان الأقصى .	9	80.3
المجال الكلي	45	90.6

إجراءات الدراسة:

قامت الباحثة بتنفيذ الدراسة وفق الخطوات الآتية:

1- إعداد أداة الدراسة (الاستبانة)، وعرضها على المحكمين من أصحاب الخبرة والاختصاص، ومن ثم إجراء التعديلات عليها، للخروج بصورتها النهائية.

2- تحديد عينة أفراد الدراسة المراد توزيع الاستبانات عليهم، للوصول إلى النتائج المطلوبة .

3- توزيع الاستبانات على أفراد عينة الدراسة، ومن ثم جمع الاستبانات الموزعة عليهم، لتحليل النتائج والآراء .

4- القيام بتحليل الاستبانة من خلال إدخال البيانات على برنامج (SPSS)، والخروج بنتائج، وتفرغها في جداول، ومن ثم التعقيب عليها، ومن ثم مقارنة النتائج بنتائج الدراسات السابقة، وكتابة التوصيات .

متغيرات الدراسة :

أولاً : المتغيرات المستقلة

1-الجنس وله مستويان : (ذكر، أنثى)

2-العمر : (30-20) / (40-30) / (60-40)

3-المؤهل العلمي وله مستويات: بكالوريوس /ماجستير / دكتوراه/ دبلوم

4- سنوات الخبرة وله ثلاث مستويات: أقل من 5 سنوات/ من 5-10 سنوات/ أكثر من 10 سنوات

4-مكان السكن: قرية /مدينة

ثانياً : المتغير التابع:

يتمثل في استجابات أفراد عينة الدراسة حول دور استراتيجيات الاتصال في دائرة العلاقات العامة لدى مديرية التربية والتعليم في إدارة الأزمة التعليمية ما بعد 7 أكتوبر (مدينة جنين نموذجاً)

المعالجة الإحصائية:

لابد معالجة البيانات التي تم إدخالها إلى جهاز الحاسوب والتي تم الحصول عليها من خلال الاستبانة الموزعة على عينة الدراسة باستخدام برنامج (spss) وذلك باستخدام ما يلي:

1. التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
2. استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات الإستبانة
3. اختبار (One Sample t-test) للعينة الواحدة
4. اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA)
5. اختبار كرونباخ ألف لفحص ثبات أداة الدراسة

مفتاح تصحيح الأداة :

تدرجت الإجابة على كل فقرة من فقرات الأداة على سلم إجابات خماسي (أوافق بشدة، أوافق، محايد، أعارض، أعارض بشدة) وذلك حسب انطباق محتوى الفقرة على المستجيب، ويمكن تحويل سلم الإجابات إلى درجات بحيث تأخذ الإجابة أعارض بشدة (درجة واحدة)، أعارض (درجتان)، محايد (ثلاث درجات)، أوافق (أربع درجات)، أوافق بشدة (خمس درجات)،

تم اعتماد التوزيع التالي في عملية تصحيح أداة الدراسة واستخراج النتائج وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي للتعرف على إجابات أفراد عينة الدراسة على نحو التالي:

الجدول رقم (4)

درجات الاستجابة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	أعارض	أعارض بشدة
درجة الاستجابة	5	4	3	2	1
المتوسط الحسابي	4.21-5.0	3.41-4.20	2.61-3.40	1.81-2.60	1-1.80

السؤال الرئيس: ما الاستراتيجيات الاتصالية المستخدمة في دائرة العلاقات العامة لدى مديرية التربية والتعليم في إدارة الأزمة التعليمية (مدينة جنين نموذجاً)؟

لإجابة على هذا السؤال فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات الدراسة وللمجال الكلي حيث كانت على النحو الآتي:

الجدول رقم (5)

الفرق	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الإجابة
التواصل الأخلاقي خلال الأزمة التعليمية التي مرت بها مدراس التربية والتعليم في جنين بعد طوفان الأقصى عام 2023 م	2.5857	.73154	محايد
مدى اعتماد مديرية التربية والتعليم في مدينة جنين على رؤية مستقبلية خلال الأزمة التعليمية بعد طوفان الأقصى عام 2023 م	2.8518	.98891	محايد
مدى اعتماد مديرية التربية والتعليم في مدينة جنين على خطاب تنظيمي فعال خلال الأزمة التعليمية التي مرت بها بعد طوفان الأقصى من قبل دائرة العلاقات العامة.	3.3524	.72150	محايد
أهم المواقع والمنصات التي وظفتها دائرة العلاقات العامة في مديرية جنين في إدارة الأزمة التعليمية بعد طوفان الأقصى، ومدى تأثير هذه المنصات على العملية التعليمية	3.9810	.44443	موافق
نوع الأزمات التي تتعرض لها مديرية التربية والتعليم منذ طوفان الأقصى	4.0010	.44443	موافق
المجال الكلي	3.3604	.47393	محايد

يتضح من الجدول (5) أن المتوسطات الحسابية لمجالات الدراسة قد تراوحت ما بين (2.58-3.98) بدرجة تقدير (محايد/ موافق)

إذ تبين أن مجال التواصل الأخلاقي خلال الأزمة التعليمية التي مرت بها مدراس التربية والتعليم في جنين بعد طوفان الأقصى عام 2023م قد حصل على متوسط حسابي (2.58) وبدرجة استجابة محايد ، كما تبين أن مجال مدى اعتماد مديرية التربية والتعليم في مدينة جنين على رؤية مستقبلية خلال الأزمة التعليمية بعد طوفان الأقصى عام 2023م قد بلغ المتوسط الحسابي له (2.85) وبدرجة استجابة محايد، أما مجال مدى اعتماد مديرية التربية والتعليم في مدينة جنين على خطاب تنظيمي فعال خلال الأزمة التعليمية التي مرت بها بعد طوفان الأقصى من قبل دائرة العلاقات العامة. فقد بلغ المتوسط الحسابي له (3.35) وبدرجة استجابة محايد، وبالنسبة لمجال أهم المواقع والمنصات التي وظفتها دائرة العلاقات العامة في مديرية جنين في إدارة الأزمة التعليمية بعد طوفان الأقصى، ومدى تأثير هذه المنصات على العملية التعليمية، فقد بلغ المتوسط الحسابي له (3.98) وبدرجة استجابة موافق، وبمتوسط حسابي قدره (4.00) حصل المجال الأخير على أعلى المتوسطات الحسابية وهو مجال نوع الأزمات التي تتعرض لها مديرية التربية والتعليم منذ طوفان الأقصى، أما المجال الكلي فقد بلغ المتوسط الحسابي له (3.36) وبدرجة استجابة محايد.

وترى الباحثة أن السبب بخروج هذه النتيجة كون أفراد عينة الدراسة من المعلمين والمعلمات لديهم اتفاق فيما بينهم حول جود ضعف لدى مدراس مديرية التربية والتعليم في التركيز على القيم التنظيمية والعلاقات مع الجماهير، كما أن أفراد العينة أجابوا بدرجة محايد حول مدى قدرة المدارس في التركيز على أخطاء الماضي خلال وبعد حدوث الأزمة، أضف إلى ذلك أن هناك خلل بالقدرة على بناء الواقع لأصحاب المصلحة بعد حدوث

الأزمة في مدارس مديرية تربية جنين، وكان هناك موافقة من قبل أفراد عينة الدراسة من المعلمين والمعلمات حول التأثير الإيجابي للمنصات التي قامت مديرية التربية والتعليم في تصميمها بهدف دعم المسيرة التعليمية للطلبة، كما كان هناك موافقة من قبل أفراد العينة حول نوع الأزمات التي تتعرض لها مديرية التربية والتعليم منذ طوفان الأقصى كان من أهمها انقطاع الرواتب منذ العام 2019 حتى هذه اللحظة.

وبناء على إجابات أفراد العينة فقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة الفارسي آخرون (2022م) في أن هناك انخفاض في دور وسائل الإعلام والتواصل في إدارة الأزمات بمتوسط (2.17)، وقد توصلت الدراسة إلى وجود مجموعة من الأزمات التي تتعرض لها مدارس سلطنة عمان.

النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة

أولاً: النتائج المتعلقة بفحص الفرضية الأولى من فرضيات الدراسة والتي تنص على لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاستراتيجيات الاتصالية في دائرة العلاقات العامة لدى مديرية التربية والتعليم في إدارة الأزمة التعليمية " (مدينة جنين نموذجاً) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين تُعزى لمتغير الجنس.

من أجل فحص الفرضية السابقة من فرضيات الدراسة فقد تم إجراء اختبار (T-Test) للعينات المستقلة للكشف عن مستوى دلالة الفروق بين مستويات متغير الجنس، وفيما يلي جدول يوضح نتائج هذا الاختبار:

جدول (6): نتائج اختبار (T. Test) لدلالة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد العينة حسب متغير الجنس

المجال	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	درجة الحرية	قيمة "ت" المحسوبة	الدلالة الإحصائية
المجال الكلي	ذكر	27	3.2358	68	-1.621-	0.110
	أنثى	43	3.4223			

نلاحظ من خلال استعراض الجدول السابق أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) في الاستراتيجيات الاتصالية في دائرة العلاقات العامة لدى مديرية التربية والتعليم في إدارة الأزمة التعليمية " (مدينة جنين نموذجاً) تبعاً لمتغير الجنس على مجالات الدراسة وعلى المجال الكلي حيث تبين أن قيمة مستوى الدلالة للمجال الكلي قد بلغت (0.110) وهي قيمة أعلى من القيمة وعليه نقبل الفرضية المتعلقة بمتغير الجنس للمجال الكلي.

وتعزو الباحثة ذلك أن السبب بعدم وجود فروق تبعاً لمتغير الجنس أن المعلمين والمعلمات ونتيجة تلقيهم نفس المهارات والخبرات في المدارس التابعة لمديرية جنين لديهم نفس الآراء الاستراتيجية الاتصالية في دائرة العلاقات العامة في إدارة الأزمة التعليمية.

ثانياً: النتائج المتعلقة بفحص الفرضية الثانية من فرضيات الدراسة والتي تنص على لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاستراتيجيات الاتصالية في دائرة العلاقات العامة لدى مديرية التربية والتعليم في إدارة الأزمة التعليمية " (مدينة جنين نموذجاً) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين تُعزى لمتغير العمر.

من أجل فحص الفرضية السابقة تم إجراء اختبار تحليل التباين الأحادي (One way- ANOVA)، للكشف عن مستوى دلالة الفروق بين إجابات أفراد عينة الدراسة تُعزى لمتغير المؤهل العلمي، وفيما يلي جدول يوضح نتائج هذا الاختبار:

جدول (7): نتائج اختبار تحليل التباين لاختبار مستوى دلالة الفروق بين إجابات أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير العمر

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
المجال الكلي	بين المجموعات	.517	2	.258	1.155	.321
	خارج المجموعات	14.981	67	.224		

نلاحظ من خلال استعراض الجدول السابق أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) في الاستراتيجيات الاتصالية في دائرة العلاقات العامة لدى مديرية التربية والتعليم في إدارة الأزمة التعليمية " (مدينة جنين نموذجاً) تبعاً لمتغير العمر على مجالات الدراسة وعلى المجال الكلي حيث تبين أن قيمة مستوى الدلالة للمجال الكلي قد بلغت (0.321) وهي قيمة أعلى من القيمة وعليه نقبل الفرضية المتعلقة بمتغير العمر للمجال الكلي.

وتعزو الباحثة ذلك أن السبب بعدم وجود فروق تبعاً لمتغير العمر أن أفراد عينة الدراسة وعلى اختلاف أعمارهم يؤمنون بضرورة أن تقوم دائرة العلاقات العامة بمهامها وقت الأزمات، إذ إن إدارة الأزمة تتطلب استخدام عدة أساليب إدارية متقدمة تعمل على تحقيق مناخ مناسب للتعامل مع الأزمة، وفي الوقت ذاته يتيح لفريق التعامل مع الأزمات حرية الحركة بالكامل.

ثالثاً: النتائج المتعلقة بفحص الفرضية الثالثة من فرضيات الدراسة والتي تنص على لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاستراتيجيات الاتصالية في دائرة العلاقات العامة لدى مديرية التربية والتعليم في إدارة الأزمة التعليمية " (مدينة جنين نموذجاً) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين تعزى لمتغير المؤهل العلمي

من أجل فحص الفرضية السابقة تم إجراء اختبار تحليل التباين الأحادي (One way- ANOVA)، للكشف عن مستوى دلالة الفروق بين إجابات أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير المؤهل العلمي، وفيما يلي جدول يوضح نتائج هذا الاختبار:

جدول (8): نتائج اختبار تحليل التباين لاختبار مستوى دلالة الفروق بين إجابات أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير المؤهل العلمي

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
المجال الكلي	بين المجموعات	.029	2	.014	.062	.940
	خارج المجموعات	15.469	67	.231		

نلاحظ من خلال استعراض الجدول السابق أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) في الاستراتيجيات الاتصالية في دائرة العلاقات العامة لدى مديرية التربية والتعليم في إدارة الأزمة التعليمية " (مدينة جنين نموذجاً) تبعاً لمتغير المؤهل العلمي على مجالات الدراسة وعلى المجال الكلي حيث تبين أن قيمة مستوى الدلالة للمجال الكلي قد بلغت (0.940) وهي قيمة أعلى من القيمة وعليه نقبل الفرضية المتعلقة بمتغير المؤهل العلمي للمجال الكلي.

وتعزو الباحثة ذلك أن السبب بعدم وجود فروق تبعاً لمتغير المؤهل العلمي أن أفراد عينة الدراسة وعلى اختلاف مؤهلاتهم العلمية من الدبلوم وحملة البكالوريوس والماجستير فإنهم لديهم إلمام واطلاع واسع بالدور الذي تقوم به دائرة العلاقات العامة في الوزارات ومديريات التربية والتعليم من التخطيط لهذه الأزمات، إذ يعتبر التخطيط مطلباً أساسياً في عملية إدارة الأزمة.

رابعاً: النتائج المتعلقة بفحص الفرضية الرابعة من فرضيات الدراسة والتي تنص على لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاستراتيجيات الاتصالية في دائرة العلاقات العامة لدى مديرية التربية والتعليم في إدارة الأزمة التعليمية " (مدينة جنين نموذجاً) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين تعزى لمتغير سنوات الخبرة

من أجل فحص الفرضية السابقة تم إجراء اختبار تحليل التباين الأحادي (One way- ANOVA)، للكشف عن مستوى دلالة الفروق بين إجابات أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير سنوات الخبرة، وفيما يلي جدول يوضح نتائج هذا الاختبار :

جدول (9): نتائج اختبار تحليل التباين لاختبار مستوى دلالة الفروق بين إجابات أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير سنوات الخبرة

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
المجال الكلي	بين المجموعات	.758	2	.379	1.722	.186
	خارج المجموعات	14.740	67	.220		

نلاحظ من خلال استعراض الجدول السابق أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) في الاستراتيجيات الاتصالية في دائرة العلاقات العامة لدى مديرية التربية والتعليم في إدارة الأزمة التعليمية " (مدينة جنين نموذجاً) تبعاً لمتغير سنوات الخبرة على مجالات الدراسة وعلى المجال الكلي حيث تبين أن قيمة مستوى الدلالة للمجال الكلي قد بلغت (0.186) وهي قيمة أعلى من القيمة وعليه نقبل الفرضية المتعلقة بمتغير سنوات الخبرة للمجال الكلي.

وتعزو الباحثة ذلك أن السبب بعدم وجود فروق تبعاً لمتغير سنوات الخبرة، أن الأزمات في الأراضي الفلسطينية هي حالة مستمرة بسبب الاحتلال الإسرائيلي، والتضييق على المواطنين في كافة المجالات، وعليه فقد عاصر المعلمين كل أنواع الأزمات قبل السابع من أكتوبر وبعد السابع من أكتوبر، لذلك كانت إجاباتهم بالنسبة لدور العلاقات العامة في إدارة الأزمات متقاربة، إذ أن التشخيص السليم للأزمات هو مفتاح التعامل معها، ودون هذا التشخيص يكون هذا التعامل ارتجالياً، وأساس التشخيص هو المعرفة والخبرة وتوفر المعلومات إضافة إلى مجموعة من المتطلبات والمقومات التي تشكل العمود الفقري للمنهج العلمي المتكامل للتعامل مع الأزمات.

خامساً: النتائج المتعلقة بفحص الفرضية الخامسة من فرضيات الدراسة والتي تنص على لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاستراتيجيات الاتصالية في دائرة العلاقات العامة لدى مديرية التربية والتعليم في إدارة الأزمة التعليمية " (مدينة جنين نموذجاً) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين تعزى لمتغير مكان السكن

من أجل فحص الفرضية السابقة من فرضيات الدراسة فقد تم إجراء اختبار (T-Test) للعينات المستقلة للكشف عن مستوى دلالة الفروق بين مستويات متغير مكان السكن، وفيما يلي جدول يوضح نتائج هذا الاختبار :

جدول (10): نتائج اختبار (T. Test) لدلالة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد العينة حسب متغير مكان السكن

المجال	السكن	العدد	المتوسط الحسابي	درجة الحرية	قيمة "ت" المحسوبة	الدلالة الإحصائية
المجال الكلي	مدينة	42	3.3811	68	0.662	0.510
	قرية	28	3.3042			

نلاحظ من خلال استعراض الجدول السابق أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) في الاستراتيجيات الاتصالية في دائرة العلاقات العامة لدى مديرية التربية والتعليم في إدارة الأزمة التعليمية " (مدينة جنين نموذجاً) تبعاً لمتغير مكان السكن على مجالات الدراسة وعلى المجال الكلي حيث تبين أن قيمة مستوى الدلالة للمجال الكلي قد بلغت (0.510) وهي قيمة أعلى من القيمة وعليه نقبل الفرضية المتعلقة بمتغير مكان السكن للمجال الكلي.

وتعزو الباحثة ذلك أن السبب بعدم وجود فروق تبعاً لمتغير مكان السكن أن المعلمين والمعلمات وعلى اختلاف مكان السكن لكل منهم متقنين في إجاباتهم حول الاستراتيجيات الاتصالية في دائرة العلاقات العامة لدى مديرية التربية والتعليم في إدارة الأزمة التعليمية، هناك عدة متطلبات

لإدارة الأزمات منها عدم تعقيد الإجراءات: أثناء معالجة الأزمة فإن المنظمة تحتاج إلى السرعة في انجاز الأعمال ومعالجة المشكلات وبالتالي تعتبر الوقت عنصر حاسم في هذا المجال. وضرورة التنسيق الفعال: لا بد من وجود انسجام بين أعضاء فريق إدارة الأزمة وذلك من أجل توفر التنسيق الفعال فيما بينهم.

التوصيات:

بناءً على النتائج السابقة توصي الباحثة بما يلي:

1. ضرورة قيام مديرية التربية والتعليم في مديرية جنين باتخاذ مواقف ذات قيمة إيجابية وفورية للحفاظ على العملية التعليمية خلال الأزمة القائمة.
2. القيام بتعيين ناطق رسمي قيادي من قبل العلاقات العامة ذات رؤية قوية لتصدير المعلومات الصحيحة للجمهور خلال الأزمة الحالية.
3. العمل الجاد من قبل مديرية التربية والتعليم في جنين بنشر قوانين وأنظمة للسلامة العامة للطلبة والمعلمين خلال الأزمة الحالية.
4. ضرورة توفير قاعدة بيانات شاملة لمديرية التربية والتعليم حتى يتم الاعتماد عليها وقت حدوث الأزمات.
5. التأكيد على تسجيل وجمع الاتجاهات العامة في مديرية التربية والتعليم مسبقاً قبل حدوث الأزمة لمعرفة هذه الاتجاهات وقت حدوث الأزمة.
6. ضرورة التركيز على مستقبل العملية التعليمية وتعويض الفاقد التعليمي، بالاعتماد على الابتكار والتكنولوجيا في التعليم.
7. ضرورة التركيز على الحوار والتواصل بين المديرية والجمهور الخارجي أو الداخلي وإشراكهم في خطط الأزمات والطوارئ.
8. ضرورة التعلم من الأخطاء التي تقع فيها المديرية خلال أزماتها الحالية وأزمات سابقة مثل: كورونا، وإضراب المعلمين وانقطاع الرواتب.
9. استخدام استراتيجيات مناسبة وصحيحة لتشجيع الطلبة والمعلمين على استمرارية التعليم.
- 10- ضرورة تهيئة المواد التعليمية بشكل إلكتروني، وتطوير الوسائل التعليمية والتكنولوجية.

قائمة المصادر والمراجع:

المراجع العربية :

- 1-القادر، عبدالله.(2006). *فن إدارة الأزمات*. مكتبة نور الإلكترونية .
- 2-بدر،العنزي. (2020). *إدارة الأزمات الأمنية على مواقع التواصل الاجتماعي من وجهة نظر مستخدمي الانترنت*. مكتبة نور الإلكترونية .
- 3-الفقيه، عبدالله. (2020). *إدارة الأزمات (الطبعة الأولى)*. مكتبة نور الإلكترونية للنشر والتوزيع.
- 4-مليح، يونس؛ عبد الصمد، العسولي. (2020). *المنهج الوصفي التحليلي في مجال البحث العلمي*. مجلة المنارة للدراسات القانونية والإدارية، (29)، 36-64.
- 5-محمد، در. (2017). *أهم مناهج وعينات وأدوات البحث العلمي*. *مجلة الحكمة للدراسات النفسية والتربوية*، (9)، 235-309 .
- 6-الفارسي، عبدالله؛ العمري، منى؛ الدايري، نواف. (2022). *مدى جاهزية مدارس التربية والتعليم في سلطنة عمان لإدارة الأزمة التعليمية من وجهة نظر مديري المدارس أنفسهم*. *مجلة جامعة فلسطين التقنية للأبحاث*. 10(2)، 1-193. <https://rj.ptuk.edu.ps/index.php/pturj/article/view/322>
- 7-سالم، شيماء. (2016). *دور وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات والكوارث*. *المجلة المصرية لبحوث الإعلام*. 2016(65)، 313-368. https://journals.ekb.eg/article_90487.html
- 8-شيماء، سالم، الخطاط، دنيا. (2019). *استراتيجيات اتصالات الأزمات الناجمة عن عيوب المنتجات عبر شبكات التواصل الاجتماعي: دراسة حالة على شركتي سامسونج وآبل*. *المجلة العربية للإدارة*. 39(3)، 227-253. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://aja.journals.ekb.eg/article_48496_08f68b81f23655684703e03e0d551c89

9-أحمد، إبراهيم. (2002). إدارة الأزمات التعليمية في المدارس. دار الفكر العربي (الطبعة الأولى).

10-طنطاوي، مبرهان. (2016). الاستجابة الاتصالية لشركات الطيران أوقات الأزمات ودورها في حماية سمعة العلامة التجارية. *المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان*. 2016 (8)، 99-171.

https://sjocs.journals.ekb.eg/article_88629.html

كامل، عبد الوهاب. (2002). سيكولوجية إدارة الأزمات المدرسية. دار الفكر للنشر والتوزيع (الطبعة الأولى).

طبيقة، عبدالله. (2020). مواقع التواصل الاجتماعي -الإشاعة- المعالجة الإعلامية- الإعلام الاقتصادي. دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع.

المراجع الأجنبية:

abbodi, B., Pileggi, S., Bharathy, G. (2023). Social Networks in Crisis Management: A Literature Review to Address the Criticality of the Challenge. *Encyclopedia of Social Sciences*. 3(3), 1157-1177.

<https://www.mdpi.com/2673-8392/3/3/84>

Civelek, M., Eralp, E. (2016). The Role of Social Media in Crisis Communication and Crisis Management. *International Journal of Research in Business and Social Science*. 5(2016), 111-120

<file:///C:/Users/Saja-user/Downloads/Son.pdf>

المراجع الإلكترونية:

الجزيرة. (2023، تشرين الأول 7). طوفان الأقصى أكبر هجوم للمقاومة الفلسطينية على إسرائيل. الجزيرة.

<https://www.aljazeera.net/>

-المرجع الإلكتروني للمعلوماتية. (2023، تشرين الأول 2). مفهوم الأزمة وتعريفها.

<https://almerja.net/reading.php?idm=195107>

ويكيبيديا. (د،ت). الخط الزمني لطوفان الأقصى. ويكيبيديا. <https://ar.wikipedia.org/wiki>