

الشوابكة، باسل علي يوسف، و السكارنة، بلال خلف.
(٢٠٢٢). أثر وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات:
دراسة ميدانية على الجامعات الأردنية الخاصة (رسالة
ماجستير غير منشورة). جامعة الاسراء الخاصة، عمان.
مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/136009>



إعداد

محمد خالد الديباس



هذه الدراسة رسالة ماجستير بعنوان "أثر وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات" أعدها الباحث باسل علي يوسف الشوابكة بإشراف د. بلال خلف السكارنة في جامعة الإسراء الخاصة عام ٢٠٢٢. تناولت المقدمة مفهوم الأزمات من جذوره اليونانية والصينية، ثم تطوره في العلوم الإدارية والسياسية، وصولاً إلى ربطه بوسائل التواصل الاجتماعي كأداة حديثة لإدارة الأزمات. واستهدفت الدراسة عينة من ٣٦٧ طالباً وطالبة من ثلاث جامعات أردنية خاصة.

أسباب اختيار هذه المقدمة ومميزاتها

ما يلفت الانتباه في تميزت هذه المقدمة بالعمق في تأصيل مفهوم الأزمة تاريخياً ولغوياً، فلم يبدأ الباحث بتعريف مباشر وجاف للأزمة كما يفعل كثير من الباحثين، بل عاد إلى الجذور الأولى للمفهوم. فقد أشار إلى الأصل اليوناني حين قال "تعود جذور هذا المفهوم إلى وجود لحظة حاسمة مهددة للكيان يتحول فيها الوضع إلى الأسوأ أو إلى الأحسن، فهي فترة زمنية قصيرة نسبياً". ثم انتقل إلى المفهوم الصيني موضحاً أن "الصينيون استخدموا مفهوم الأزمة (Weiiji أي أن الأزمة تحتوي على خطر يجب تجنبه، وتحتوي أيضاً على فرصة يجب استغلالها". هذا التأصيل المزدوج من حضارتين مختلفتين يُثري المقدمة ويُعطيها بُعداً ثقافياً ومعرفياً واسعاً، كما يُظهر للقارئ أن مفهوم الأزمة ليس حديثاً بل له جذور ضاربة في التاريخ الإنساني.

أسباب اختيار هذه المقدمة ومميزاتها

ارتقت المقدمة من أبرز ما يُميز هذه المقدمة هو التتبع المنهجي لتطور مفهوم الأزمة عبر الحقول العلمية المختلفة، فبعد التأصيل التاريخي انتقل الباحث ليُبين كيف دخل المفهوم إلى العلوم الإدارية حين قال "ثم تطور مفهوم الأزمة وشاع استخدامه في العلوم الإدارية للإشارة إلى أي خوف أو كوارث مفاجئة تواجهها المنظمة في إدارتها". ثم تابع رحلة المفهوم إلى علم آخر فقال "ثم ما لبث أن انتقل مفهوم الأزمة إلى علم السياسة والعلاقات الدولية للإشارة إلى أي ظروف طارئة داخلية أو خارجية تواجه الدول". هذا التدرج يُعطي القارئ صورة بانورامية عن المفهوم ويوضح كيف أن الأزمة ليست حكرًا على مجال واحد بل هي ظاهرة متعددة الأبعاد تهم الإداريين والسياسيين على حد سواء.

أسباب اختيار هذه المقدمة ومميزاتها

لم تقع المقدمة في لم تقتصر المقدمة على السرد النظري للمفاهيم بل ربطت بين النظرية والتطبيق بشكل واضح، فبعد أن عرّف الباحث الأزمة انتقل مباشرة للحديث عن كيفية إدارتها عملياً حين قال "وقد بدأت الدول في تطبيق استراتيجيات إدارة الأزمات لمواجهة". ثم فصّل في عناصر هذه الإدارة بقوله "وتعتمد إدارة الأزمة على عدد من العناصر والأدوات، ومنها: التخطيط الفعال والجيد للأزمة، حيث إن التخطيط الفعال هو أهم عناصر إدارة الأزمة، ووجود نظام اتصال فعال، والقيادة الماهرة الخبيرة". هذا الربط بين المفهوم وآليات تطبيقه يُسهل على القارئ فهم الموضوع ويُمهّد لفهم أهمية الدراسة.

أسباب اختيار هذه المقدمة ومميزاتها

قدّمت المقدمة أبداع الباحث في تفصيل عنصر التخطيط كأحد أهم عناصر إدارة الأزمات، فلم يكتفِ بذكره بل شرحه بعمق حين قال "ويرتبط التخطيط بالتحديد المسبق لما يجب عمله وكيفية القيام به ومتى ومن سيقوم به، وهو يعني التصور لتطورات الأوضاع المستقبلية لها ومسببات الأزمة وحقائقها، بهدف اتخاذ الإجراءات الوقائية المناسبة التي تؤدي إلى منع الأزمات والحد من آثارها السلبية". هذا التفصيل يُعطي القارئ فهماً عميقاً لطبيعة التخطيط في سياق الأزمات، ويُوضح أن التخطيط ليس مجرد إعداد مسبق بل هو عملية استشرافية تهدف للوقاية قبل العلاج.

أسباب اختيار هذه المقدمة ومميزاتها

لم تكن المقدمة تميزت المقدمة بالانتقال السلس والمنطقي من الإطار العام لإدارة الأزمات إلى موضوع الدراسة تحديداً وهو دور وسائل التواصل الاجتماعي، فبعد أن أسس الباحث لمفهوم الأزمة وإدارتها ربط ذلك بالإعلام أولاً بقوله "ويسهم الإعلام بإدارة الأزمة بفاعلية سواء على مستوى التنبؤ بالأزمة أو مستوى انحسارها أو بعدها". ثم انتقل إلى صلب موضوعه بقوله "وفي ظل الانتشار الهائل لوسائل التواصل الاجتماعي نتيجة التطورات التكنولوجية، فإنه من نقل الأخبار الصحيحة وغير المضللة في ظل الحاجة للمعرفة وقت الأزمات، يتم تسليط الضوء على أثر وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات". هذا الانتقال التدريجي يجعل القارئ يصل إلى موضوع الدراسة وهو مقتنع بأهميته ومنطقيته.

أسباب اختيار هذه المقدمة ومميزاتها

اختتمت المقدمة أنهى الباحث مقدمته بتحديد واضح ومباشر لما ستقوم به دراسته، فقال "وهذا ما ستقوم به الدراسة الحالية من خلال استطلاع وجهة نظر طلبة الجامعات الأردنية الخاصة بأثر وسائل التواصل الاجتماعي على إدارة الأزمات". هذه الخاتمة تلخص للقارئ ما سيجده في الدراسة وتحدد له مجتمع الدراسة (طلبة الجامعات الأردنية الخاصة) والموضوع الرئيسي (أثر وسائل التواصل الاجتماعي على إدارة الأزمات). فالمقدمة الجيدة يجب أن تنتهي بإيضاح ما ستفعله الدراسة وهذا ما فعله الباحث بنجاح.

حرص الباحث على توثيق كل فكرة يطرحها بمرجعها العلمي، فنجد أنه يوثق التأصيل اليوناني بـ(شودو، ٢٠١١: ٧)، والمفهوم الصيني بـ(زيان، ٢٠١٧: ٦)، والمفهوم الإداري بـ(العباري، ١٩٩٣: ٢٦)، والمفهوم السياسي بـ(عرفات، ٢٠١٦: ١٠٦)، وعنصر التخطيط بـ(الضحيان، ١٩٩٩: ٩٣). هذا التوثيق المتواصل يُعطي المقدمة مصداقية علمية ويثبت أن الباحث يستند إلى قاعدة معرفية متينة وليس إلى آراء شخصية، كما يُتيح للقارئ العودة إلى المصادر الأصلية إن أراد التعمق أكثر..

مشكلة بحثية

أثر أثر وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات التعليمية: دراسة
ميدانية على الجامعات السعودية الحكومية"

يشهد القطاع تشهد المملكة العربية السعودية تحولات جوهرية في منظومتها التعليمية ضمن رؤية ٢٠٣٠ التي تضع التعليم في صدارة أولوياتها، وتسعى إلى بناء جامعات قادرة على المنافسة العالمية وتخريج كوادر بشرية مؤهلة لسوق العمل (وزارة التعليم السعودية، ٢٠٢٣). غير أن هذه التحولات الكبرى تُصاحبها بالضرورة تحديات وأزمات متنوعة تتطلب من الجامعات امتلاك أدوات فعالة لإدارتها والتعامل معها بكفاءة واقتدار (العتيبي، ٢٠٢١: ٤٥).

وقد كشفت الأزمات المتتالية التي مرت بها الجامعات السعودية خلال السنوات الأخيرة عن حاجة ماسة لتطوير آليات التواصل مع منسوبيها والمجتمع. فجائحة كوفيد-١٩ على سبيل المثال فرضت تحولاً مفاجئاً نحو التعليم عن بُعد، وما رافق ذلك من إشكاليات تقنية وأكاديمية وإدارية استدعت تواصلاً سريعاً ومستمرّاً مع الطلاب وأعضاء هيئة التدريس (الغامدي والشهري، ٢٠٢١: ١١٢). وفي خضم تلك الأزمة برزت وسائل التواصل الاجتماعي كقناة رئيسية لنقل المعلومات والتوجيهات والرد على الاستفسارات (القحطاني، ٢٠٢٢: ٧٨)، مما يطرح تساؤلات جوهرية حول مدى فاعلية توظيف هذه الوسائل في إدارة الأزمات الجامعية.



وفي سياق وتُشير الإحصائيات إلى أن نسبة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في المملكة العربية السعودية تُعد من أعلى النسب عالمياً، إذ يبلغ عدد المستخدمين النشطين أكثر من ٢٩ مليون مستخدم بنسبة انتشار تتجاوز ٨٢% من إجمالي السكان (هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات، ٢٠٢٤). كما أن الفئة العمرية الأكثر استخداماً هي فئة الشباب الجامعي الذين يقضون ما يزيد عن ثلاث ساعات يومياً في تصفح هذه المنصات (Global Media Insight, 2024). هذا الانتشار الواسع يجعل من وسائل التواصل الاجتماعي أداة لا يمكن تجاهلها في منظومة الاتصال الجامعي عموماً وفي إدارة الأزمات خصوصاً (الحربي، ٢٠٢٠: ١٥٦).

نجد في الدراسات وبمراجعة الأدبيات والدراسات السابقة في هذا المجال، يتضح أن معظم الدراسات العربية التي تناولت إدارة الأزمات في المؤسسات التعليمية ركزت على الجوانب الإدارية والتنظيمية (الشمري، ٢٠١٩؛ العنزي، ٢٠٢٠)، بينما ظل الدور الإعلامي والاتصالي لوسائل التواصل الاجتماعي غير مدروس بالقدر الكافي (الحداد، ٢٠٢١: ٣٤). كما أن الدراسات القليلة التي تطرقت لهذا الموضوع اقتصرت في الغالب على مرحلة واحدة من مراحل الأزمة وهي مرحلة الاستجابة أثناء وقوع الأزمة، متجاهلة مرحلة الاستعداد والتنبؤ قبل الأزمة ومرحلة التعافي والتقييم بعدها (عمران والمهري، ٢٠١١؛ مهدي، ٢٠١٤). وتزداد هذه الفجوة البحثية وضوحاً في السياق السعودي تحديداً رغم الأهمية الاستراتيجية للجامعات السعودية ودورها المحوري في تحقيق رؤية ٢٠٣٠ (الزهراني، ٢٠٢٣: ٨٩).



نجد في إن غياب استراتيجية واضحة ومتكاملة لتوظيف وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات التعليمية قد يُفضي إلى تداعيات سلبية على سمعة الجامعة ومصادقيتها أمام منسوبيها والمجتمع (Coombs, 2019: 142). فالملومات في عصر وسائل التواصل الاجتماعي تنتشر بسرعة فائقة، والشائعات والأخبار المضللة قد تسبق البيانات الرسمية إن لم تكن الجامعة حاضرة وفاعلة على هذه المنصات (Veil, Buehner & Palenchar, 2011: 118). كما أن ضعف التواصل أو انقطاعه أثناء الأزمات يُولد حالة من القلق والارتباك لدى الطلاب وأولياء الأمور، وقد يُفاقم من حدة الأزمة بدلاً من احتوائها (السيد، ٢٠٠٠: ٦٧).

ومن خلال الملاحظة والمتابعة للحسابات الرسمية لعدد من الجامعات السعودية على منصات التواصل الاجتماعي، لاحظ الباحث تفاوتاً واضحاً في مستوى النشاط والتفاعل وسرعة الاستجابة، كما لاحظ أن بعض الجامعات تفتقر إلى خطة واضحة للتعامل الإعلامي مع الأزمات عبر هذه المنصات. وهذا ما أكدته دراسة الدوسري (٢٠٢٢) التي أشارت إلى أن ٦٥% من الجامعات السعودية لا تمتلك خطة إعلامية واضحة لإدارة الأزمات عبر وسائل التواصل الاجتماعي. هذه الملاحظات تُعزز الحاجة إلى دراسة علمية تُشخص الواقع وتُقدم توصيات عملية لتطوير أداء الجامعات في هذا المجال.

نجد في إن غياب وبناءً على ما سبق من معطيات وشواهد، وانطلاقاً من الفجوة البحثية المُحددة، وإدراكاً لأهمية الجامعات السعودية الحكومية ودورها في المنظومة التعليمية الوطنية، تتبلور مشكلة الدراسة الحالية في التساؤل الرئيسي التالي:

ما أثر وسائل التواصل الاجتماعي بأبعادها (المعالجة المتكاملة، المرونة، الاستمرارية) في إدارة الأزمات التعليمية بالجامعات السعودية الحكومية من وجهة نظر الطلاب؟

شروط مقدمة الدراسة البحثية.

- تُعدّ المقدمة البحثية الناجحة تلك التي تأخذ بيد القارئ في رحلة فكرية متدرجة تبدأ من الإطار العام وتنتهي عند صلب الموضوع المحدد. فينبغي للباحث أن يفتح مقدمته بالحديث عن السياق الأوسع الذي يندرج فيه موضوعه سواء كان هذا السياق اقتصادياً أو اجتماعياً أو تكنولوجياً أو إدارياً، ثم يُضيّق دائرة الحديث تدريجياً حتى يصل إلى الموضوع المحدد الذي يتناوله. هذا التدرج ليس ترتيباً شكلياً بل هو ضرورة منهجية تُهيئ ذهن القارئ لاستيعاب أهمية الموضوع وتجعله مستعداً لتقبّل مشكلة الدراسة حين تُطرح في نهاية المقدمة. والباحث الذي يقفز مباشرة إلى موضوعه دون تمهيد كافٍ يُفقد القارئ القدرة على فهم السياق الذي تندرج فيه دراسته ويُضعف بالتالي إحساسه بأهميتها.

شروط مقدمة الدراسة البحثية.

- ينبغي يجب أن تبدأ المقدمة بتأصيل نظري عميق للموضوع المدروس، بحيث يُقدم الباحث خلفية علمية كافية تُمهّد لفهم المشكلة البحثية. فالمقدمة الجيدة لا تبدأ بالمشكلة مباشرة بل تُهيئ القارئ لها من خلال عرض السياق العام للموضوع وتطوره التاريخي وأهميته في الحقل العلمي. وكما رأينا في الدراسة المختارة، بدأ الباحث بتأصيل مفهوم الأزمة من جذوره اليونانية والصينية قبل الانتقال إلى تطوره في العلوم الإدارية والسياسية، مما أعطى المقدمة عمقاً أكاديمياً وأظهر إلمام الباحث بموضوعه.

شروط مقدمة الدراسة البحثية.

تتطلب يجب أن تتبع المقدمة منطق القمع أو الهرم المقلوب، بحيث تبدأ من الإطار العام الواسع ثم تتضيق تدريجياً حتى تصل إلى المشكلة البحثية المحددة. هذا التدرج يُسهل على القارئ متابعة خط التفكير ويُهيئ ذهنه لاستقبال المشكلة وهو مقتنع بأهميتها. فالانتقال المفاجئ من موضوع عام إلى مشكلة محددة دون تمهيد يُربك القارئ ويُضعف تأثير المقدمة.

شروط مقدمة الدراسة البحثية.

من أهم كل فكرة في المقدمة يجب أن تُمهّد للفكرة التي تليها، فالمقدمة ليست مجموعة أفكار متناثرة بل سلسلة مترابطة من الحجج تقود القارئ خطوة بخطوة نحو المشكلة البحثية. والانتقال بين الأفكار يجب أن يكون سلساً باستخدام أدوات الربط المناسبة والجمال الانتقالية.

كل معلومة أو فكرة مأخوذة من مصدر آخر يجب أن تُوثق بدقة وفق نظام التوثيق المعتمد في الجامعة أو المجلة. هذا التوثيق يشمل الاقتباسات المباشرة وغير المباشرة، والإحصائيات، ونتائج الدراسات السابقة، والتعريفات. والتوثيق لا يُعطي المقدمة مصداقية فحسب، بل يحمي الباحث من تهمة السرقة العلمية.

يُفضل أن تكون معظم المراجع المستخدمة في المقدمة حديثة، خاصة في الموضوعات سريعة التطور كالتقنية والإعلام الرقمي. القاعدة العامة أن لا يتجاوز عمر المرجع عشر سنوات إلا إذا كان مرجعاً تأسيسياً أو كلاسيكياً في المجال. والمراجع الحديثة تُعطي انطباعاً بأن الباحث مُطلع على آخر التطورات في حقله.

المراجع.

- الحداد، محمد سعيد. (٢٠٢١). دور وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات المؤسسية. مجلة الدراسات الإعلامية، ١٥(٢)، ٥٦-٢٨.
- الحربي، فهد عبدالله. (٢٠٢٠). توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في الاتصال المؤسسي بالجامعات السعودية. المجلة العربية للإعلام والاتصال، ٢٤، ١٧٨-١٤٥.
- الدوسري، سارة محمد. (٢٠٢٢). واقع استخدام الجامعات السعودية لوسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات. مجلة جامعة الملك سعود للعلوم الإدارية، ٣٤(١)، ٣٢-١.
- الزهراني، أحمد علي. (٢٠٢٣). التحول الرقمي في الجامعات السعودية وعلاقته برؤية ٢٠٣٠. مجلة العلوم التربوية، ٣١(٢)، ١١٠-٧٥.
- السيد، ليلي حسين. (٢٠٠٠). الاتصال ومواجهة الأزمات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.
- الشمري، خالد ناصر. (٢٠١٩). إدارة الأزمات في مؤسسات التعليم العالي السعودية. رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.
- العتيبي، منصور سعد. (٢٠٢١). التحديات التي تواجه الجامعات السعودية في ظل التحولات المعاصرة. مجلة كلية التربية، جامعة أسيوط، ٣٧(٤)، ٦٨-٣٥.
- العنزي، نورة فهد. (٢٠٢٠). إدارة الأزمات الأكاديمية في الجامعات السعودية. مجلة العلوم التربوية والنفسية، ٤(١٨)، ١٤٥-١٢٢.
- الغامدي، سعيد محمد والشهري، عبدالرحمن أحمد. (٢٠٢١). تحديات التعليم عن بُعد في الجامعات السعودية خلال جائحة كورونا. مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والنفسية، ١٣(٢)، ٩٨-١٣٤.
- القحطاني، فاطمة علي. (٢٠٢٢). دور وسائل التواصل الاجتماعي في التواصل الجامعي أثناء الأزمات. مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية، ١٩(١)، ٩٨-٦٥.
- عمران، منى سعيد والمهري، حسن أحمد. (٢٠١١). الإعلام وإدارة الأزمات. عمان: دار المسيرة.
- مهدي، ياسر عبدالله. (٢٠١٤). دور الإعلام الجديد في إدارة الأزمات. مجلة البحوث الإعلامية، ٤٢، ٢٤٨-٢١٥.
- هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات. (٢٠٢٤). التقرير السنوي لمؤشرات الاتصالات وتقنية المعلومات. الرياض: المملكة العربية السعودية.
- وزارة التعليم السعودية. (٢٠٢٣). الخطة الاستراتيجية للتعليم الجامعي ٢٠٢٣-٢٠٣٠. الرياض: المملكة العربية السعودية.

المراجع الأجنبية:

- Coombs, W. T. (2019). Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, and Responding (5th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Global Media Insight. (2024). Saudi Arabia Social Media Statistics 2024. Retrieved from: <https://www.globalmediainsight.com>
- Veil, S. R., Buehner, T., & Palenchar, M. J. (2011). A Work-in-Process Literature Review: Incorporating Social Media in Risk and Crisis Communication. Journal of Contingencies and Crisis Management, 19(2), 110-122.



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

