جامعة النَّجاح الوطنيَّة
كليَّة الدّراسات العليا

استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية وتطبيقات الذكاء الاستراتيجي في تعزيز الاتصال المؤسسي في التعليم الفلسطيني أثناء الأزمات التعليمية الخاصة (مديرية التربية والتعليم في نابلس نموذجاً)

إعداد
ماجد زهير فريد أبو زنط

إشراف
د. حافظ أبو عياش

قدمت هذه الرسالة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلاقات العامة المعاصرة، من كلية الدراسات العليا، في جامعة النجاح الوطنية، نابلس – فلسطين.

2025

استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية وتطبيقات الذكاء الاستراتيجي في تعزيز الاتصال المؤسسي في التعليم الفلسطيني أثناء الأزمات التعليمية الخاصة (مديرية التربية والتعليم في نابلس نموذجاً)

إعداد

ماجد زهير فريد أبو زنط

نوقشت هذه الرسالة بتاريخ 2025/05/29م، وأجيزت:

د. حافظ أبو عياش	
المشرف الرئيسي	**التوقيع**
د. عبير أبو دية	
الممتحن الخارجي	**التوقيع**
د. سهى صبوح	
الممتحن الداخلي	**التوقيع**

الإهداء

إلى من كانوا دائماً السند والدافع، واليد التي تمسح التعب عن كتفي...

إلى والدي العزيز، الذي علمني أن السعي والاجتهاد هما مفتاحا النجاح،

وإلى والدتي الحبيبة، مصدر الأمان والحنان الذي لا ينضب، ودعواتها التي كانت نور طريقي...

إلى إخوتي وأخواتي، شركاء الدرب الذين كانوا دائماً القوة الداعمة والصوت المشجع...

إلى زوجتي شريك الروح والداعم الأول في كل خطوة من هذه الرحلة...

إلى أصدقائي الأعزاء وزملائي الذين لم يبخلوا بالنصيحة والتشجيع، فكنتم خير عون وسند...

إلى كل من ساهم ولو بكلمة في دعمي ومساندتي لتحقيق هذا الحلم...

أهدي ثمرة جهدي المتواضعة، راجياً من الله أن تكون خير إضافة لخدمة وطننا الحبيب.

بتقديري وامتناني،

ماجد زهير أبوزنط

الشكر والتقدير

الحمد لله الذي بفضله تتمّ الصالحات، والذي منحني القوة والإرادة لإتمام هذا العمل المتواضع.

أتقدم بخالص الشكر والامتنان إلى أستاذي الفاضل والمشرف على هذه الرسالة، الدكتور حافظ أبو عياش، الذي كان مثالاً للعلم والإخلاص، فقد قدم لي الدعم والإرشاد والتوجيه خلال مختلف مراحل إعداد هذه الرسالة، فلكِ مني كل التقدير والاحترام.

كما أعبّر عن عميق امتناني لجامعة النجاح الوطنية، التي كانت البيئة الداعمة لهذا الإنجاز العلمي، لأعضاء هيئة التدريس في قسم العلاقات العامة المعاصرة على ما قدموه لي من علم وخبرة.

ولا يفوتني أن أشكر وزارة التربية والتعليم العالي الفلسطينية، وبالأخص مديرية التربية والتعليم في نابلس، على توفير المعلومات والدعم اللازم لإنجاز هذا البحث، وعلى تفانيهم في خدمة القطاع التعليمي في الوطن.

إلى عائلتي الحبيبة، والديّ الكريمين اللذين كانا السند والعون والدافع لكل نجاح أحققه في حياتي، وأفراد عائلتي الذين أحاطوني بحبهم وتشجيعهم الدائم.

وأخيراً، كل الشكر والتقدير لكل من ساهم ولو بكلمة، ولكل من دعمني في رحلتي العلمية، فأنتم شركاء هذا الإنجاز.

بتقديري وامتناني.

ماجد زهير أبوزنط

الإقرار

أنا الموقع أدناه مقدم الرسالة التي تحمل عنوان:

استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية وتطبيقات الذكاء الاستراتيجي في تعزيز الاتصال المؤسسي في التعليم الفلسطيني أثناء الأزمات التعليمية الخاصة (مديرية التربية والتعليم في نابلس نموذجاً)

أقر بأن ما اشتملت عليه هذه الرسالة هي نتاج جهدي الخاص، باستثناء ما تمت الإشارة إليه حيثما ورد، وأن هذه الرسالة ككل أو أي جزء منها لم يقدم من قبل لنيل أية درجة أو لقب علمي أو بحثي لدى أيـــة مؤسسة تعليمية أو بحثية أخرى.

اسم الطالب: حامد زكي محمد أبو زنط

التوقيع: حامد

التاريخ: 29.05.2025

فهرس المحتويات

الإهداء ..... ج

الشكر والتقدير ..... د

الإقرار ..... ه

فهرس المحتويات ..... و

فهرس الجداول ..... ي

فهرس الاشكال ..... ك

فهرس الملاحق ..... ل

الملخص ..... م

الفصل الأول: مقدمة الدراسة وخلفيتها النظرية 1

1.1 مقدمة الدراسة 1

1.2 الإطار المفاهيمي 2

1.2.1 مفاهيم العلاقات العامة الرقمية 2

1.2.2 دور وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات التعليمية 3

1.2.3 تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) في الأزمات: 4

1.2.4 مدخل إلى استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية 5

1.2.5 التخطيط والذكاء الاستراتيجي في مجال التعليم: إطار شامل للتطوير والاستدامة 6

1.2.5.1 الذكاء الاستراتيجي 6

1.2.5.2 التخطيط الاستراتيجي 7

1.2.5.3 أهمية التخطيط الاستراتيجي في التعليم 8

1.2.5.4 التكامل بين الذكاء الاستراتيجي والتخطيط 8

1.2.5.5 أهمية المرونة في التخطيط الاستراتيجي 8

1.2.5.6 التخطيط الاستراتيجي في السياق الفلسطيني 9

1.2.5.7 رؤية استشرافية واستدامة العملية التعليمية 9

1.3 الإطار النظري 10
1.3.1 نظرية الدراسة (نظرية الحتمية التكنولوجية) 10
1.3.2 نظرية الاتصال الاستراتيجي 11
1.4 مراجعة الأدبيات السابقة 14
1.4.1 الدراسات السابقة 14
1.4.2 الفجوة البحثية 29
1.5 مصطلحات الدراسة 31
1.6 مشكلة الدراسة 34
1.7 أسئلة الدراسة 35
1.8 أهداف الدراسة 36
1.9 أهمية الدراسة 37
1.9.1 الأهمية النظرية 37
1.9.2 الأهمية العملية 38
1.10 فرضيات الدراسة 39
1.11 مساهمة الدراسة 40
1.12 نموذج الدراسة البحثية 41
1.12.1 مكونات نموذج الدراسة 41
1.12.2 العلاقة بين المتغيرات 42
1.12.3 ربط المتغيرات بنظرية الاتصال الاستراتيجي ونظرية الحتمية التكنولوجية 43
1.13 حدود الدراسة 44
الفصل الثاني: الطريقة والإجراءات 47
2.1 تمهيد 47
2.2 منهجية الدراسة 48
2.3 أدوات الدراسة 48

2.3.1 الاستبيانات 48
2.3.2 المقابلات شبه المنظمة 49
2.4 مجتمع الدراسة 49
2.5 معايير اختيار العينة 50
2.6 عينة الدراسة 50
2.6.1 عينة الدراسة الكمية 50
2.6.2 عينة الدراسة النوعية 54
2.7 إجراءات الدراسة 54
2.8 الصدق الظاهري وموثوقية أداة الدراسة 56
2.8.1 الصدق الظاهري 56
2.8.2 موثوقية اداة الدراسة (ثبات الأداة) 56
2.8.3 التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة: 57
2.9 طرق جمع المعلومات والبيانات 58
2.10 أخلاقيات البحث 59
2.11 الأساليب الإحصائية 59
الفصل الثالث: نتائج الدراسة 61
3.1. مقدمة 61
3.2 نتائج الدراسة الكمية 62
3.3 الأسئلة مفتوحة 74
3.4 اختبار الفرضيات 78
3.4.1 اختبار نموذج الدراسة 80
3.4.2 تحليل معاملات الانحدار واختبار الفرضيات الأولى والثانية 80
3.4.3 تفسير النتائج ودلالاتها للفرضيات للأولى والثانية 81
3.5 نتائج الدراسة النوعية (المقابلات) 84

الفصل الرابع: مناقشة النتائج 88

4.1 مقدمة 88

4.2 مناقشة نتائج الدراسة 88

4.3 التوصيات العملية للدراسة..... 92

4.4 قيود الدراسة 93

4.5 مقترحات الدراسات المستقبلية..... 95

المراجع العلمية..... 98

الملاحق 106

Abstract..... b

فهرس الجداول

جدول (1): البيانات الوصفية لعينة الدراسة..... 52

جدول (2): أساس تفسير نتائج الدراسة الكمية 55

جدول (3): معامل كرونباخ ألفا وفق معيار (ملحق رقم 5). 56

جدول (4): كولموجوروف –سميرنوف Kolmogorov 57

جدول (5): متوسطات استجابات أفراد العينة حول واقع استخدام استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية في مديرية التربية والتعليم بنابلس لتعزيز الاتصال المؤسسي أثناء الأزمات التعليمية الخاصة..... 63

جدول (6): متوسطات استجابات أفراد العينة حول واقع تطبيق الذكاء الاستراتيجي في مديرية التربية والتعليم بنابلس لتعزيز الاتصال المؤسسي أثناء الأزمات التعليمية الخاصة 66

جدول (7): متوسطات استجابات أفراد العينة حول أبرز التحديات التنظيمية والتقنية والبشرية التي تواجه العاملين في مديرية التربية والتعليم بنابلس أثناء إدارة الأزمات المتعلقة بالاتصال المؤسسي..... 69

جدول (8): متوسطات استجابات أفراد العينة حول مدى فاعلية استراتيجيات الاتصال المؤسسي المُطبّقة في مديرية التربية والتعليم بنابلس أثناء الأزمات التعليمية الخاصة..... 72

جدول (9): نتائج اختبار تحليل الفرضيات الأولى والثانية باستخدام الانحدار الخطي المتعدد..... 78

جدول (10): نتائج اختبار Independent T-Test–استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية 82

جدول (11): اختبار Independent T-Test–تطبيق الذكاء الاستراتيجي..... 119

جدول (12): الفئات المتكررة في إجابات المشاركين حول أبرز التحديات التي تواجه المؤسسات في تطوير استراتيجيات الاتصال أثناء الأزمات..... 119

جدول (13): الفئات المتكررة في إجابات المشاركين حول الذكاء الاستراتيجي يمكن أن يحسن استجابة المديرية للأزمات 120

جدول (14): الفئات المتكررة في إجابات المشاركين حول الأدوات الرقمية الأكثر فاعلية ومدى فاعليتها 121

جدول (15): الفئات المتكررة في إجابات المشاركين حول التوصيات لتطوير استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية..... 122

فهرس الاشكال

شكل (1): نموذج الدراسة 41

فهرس الملاحق

ملحق (أ): تسهيل مهمة الباحث من وزارة التربية والتعليم العالي، المركز الوطني للامتحانات والقيـــاس والتقويم 106

ملحق (ب): تسهيل مهمة الباحث من جامعة النجاح الوطنية، كلية الدراسات العليا 107

ملحق (ج): الاستبيان 108

ملحق (د): محكمي الاستبانة 116

ملحق (هـــ): المشاركين في المقابلات شبه المنظمة 117

ملحق (و): الجداول 119

ملحق (ز): شهادة مكتب مجلس المراجعة المؤسسة (IRB) 123

استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية وتطبيقات الذكاء الاستراتيجي في تعزيز الاتصال المؤسسي في التعليم الفلسطيني أثناء الأزمات التعليمية الخاصة (مديرية التربية والتعليم في نابلس نموذجاً)

إعداد

ماجد زهير فريد أبو زنط

إشراف

د. حافظ أبو عياش

الملخص

هدف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى تقييم أثر استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية وتطبيقات الذكاء الاستراتيجي في تعزيز الاتصال المؤسسي ضمن المنظومة التعليمية الفلسطينية خلال الأزمات، مع التركيز على مديرية التربية والتعليم في نابلس كنموذج، من خلال دراسة واقع استخدام هذه الاستراتيجيات وتقييم فعاليتها، بالإضافة الى التحديات التنظيمية والتقنية التي تواجهها، واقتراح حلول مستدامة لتطوير عملية التواصل المؤسسي استنادًا إلى تحليل البيانات الكمية والنوعية.

منهجية الدراسة: اعتمدت الدراسة المنهج المختلط (كمي ونوعي)، باستخدام استبيان لعينة قصدية مكونة من 250 فردًا (104 من موظفي في مديرية التربية والتعليم في نابلس و146 من مديري ومديرات المدارس الحكومية والخاصة)، و30 مقابلة شبه منظمة مع إداريين ومديري مدارس. كما تم تحليل البيانات الكمية إحصائيًا والنوعية بالتحليل الموضوعي، مع ضمان صدق الأدوات ومراعاة أخلاقيات البحث.

نتائج الدراسة: أظهرت الدراسة أن استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية تؤثر بشكل كبير في تعزيز الاتصال المؤسسي، مع تفضيل أدوات مثل "واتساب"، بينما كان تأثير الذكاء الاستراتيجي متوسطًا بسبب تحديات التنفيذ. أكدت النتائج فعالية كلا المنهجين في تحسين التواصل أثناء الأزمات، مع وجود

فرق في تقييم تأثير الذكاء الاستراتيجي في تعزيز الاتصال المؤسسي لصالح الإناث، وحددت الدراسة تحديات رئيسية مثل ضعف التنسيق والبنية التحتية، وأجمعت العينة على أهمية الذكاء الاستراتيجي في تعزيز الاستجابة للأزمات، خاصة من خلال تحليل البيانات والتخطيط.

استنتاجات الدراسة: تؤكد الدراسة أن استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية وتطبيقات الذكاء الاستراتيجي تُحسّن الاتصال المؤسسي في التعليم الفلسطيني أثناء الأزمات، مع أفضلية للأدوات الرقمية في التطبيق العملي. تتفق النتائج مع الاتجاهات العالمية لاستخدام التكنولوجيا في إدارة الأزمات، لكنها تبرز قدرة السياق الفلسطيني على التكيف رغم التحديات مثل ضعف البنية التحتية. تدعم النتائج نظرية الاتصال الاستراتيجي من خلال التفاعل الفعّال عبر المنصات الرقمية، ونظرية الحتمية التكنولوجية بتأثير التكنولوجيا على سلوك المؤسسات، مما يشير إلى ضرورة تعزيز هذه الأدوات لضمان استدامة التعليم.

الكلمات المفتاحية: العلاقات العامة الرقمية، الذكاء الاستراتيجي، الاتصال المؤسسي، التعليم الفلسطيني، إدارة الأزمات، مديرية التربية والتعليم نابلس، المنصات الرقمية، تحليل البيانات.

الفصل الأول

مقدمة الدراسة وخلفيتها النظرية

1.1 مقدمة الدراسة

تُعد المؤسسات التعليمية في فلسطين من بين القطاعات الأكثر تأثرًا بالأزمات المتكررة، سواء كانت سياسية أو اقتصادية أو اجتماعية، ما يؤدي إلى اضطرابات كبيرة في العملية التعليمية. وفقًا لتقرير وزارة التربية والتعليم العالي (2022)، فإن 60% من الطلاب الفلسطينيين واجهوا صعوبات في الوصول إلى التعليم خلال الأزمات، سواء بسبب الإغلاقات الناتجة عن الاحتلال، أو الأوبئة، أو الكوارث الطبيعية. في ظل هذه التحديات، يصبح تعزيز الاتصال المؤسسي أولوية ملحة لضمان استمرارية العملية التعليمية وتحقيق الأهداف التربوية (وزارة التربية والتعليم العالي، 2022).

تواجه المؤسسات التعليمية الفلسطينية تحديات متزايدة في إدارة الاتصال المؤسسي أثناء الأزمات، مما يستدعي تبنّي استراتيجيات حديثة قائمة على العلاقات العامة الرقمية وتطبيقات الذكاء الاستراتيجي. إذ تتيح هذه الأدوات حلولًا مبتكرة لتعزيز التواصل، دعم استمرارية التعليم، وتحقيق أهداف المؤسسات التربوية في ظل الظروف الصعبة التي تمر بها المنطقة (سرحان، 2021).

تلعب العلاقات العامة الرقمية دورًا محوريًا في تحسين الاتصال بين المؤسسات التعليمية والجمهور المستهدف خلال الأزمات. ومع التطور السريع للتكنولوجيا، أصبحت المنصات الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي أدوات فعّالة لنقل المعلومات بدقة وسرعة، مما يعزز الشفافية والتفاعل مع المجتمع التعليمي. على سبيل المثال، أظهرت التجارب الدولية، كما حدث في اليابان أثناء زلزال تسونامي عام 2011، وسنغافورة خلال جائحة كورونا، أن دمج استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية مع الذكاء الاستراتيجي يعزز من قدرة المؤسسات على الصمود خلال الأزمات. هذه النماذج تؤكد أهمية تطبيق

هذه الاستراتيجيات في السياق الفلسطيني لتحسين الاتصال المؤسسي وإدارة الأزمات بفعالية (الصالحي، حيدر، 2021).

رغم التطور الملحوظ في استخدام العلاقات العامة الرقمية، هناك فجوة بحثية واضحة في كيفية دمجها مع الذكاء الاستراتيجي لتحسين الاتصال المؤسسي، خاصة أثناء الأزمات في القطاع التعليمي الفلسطيني (هاشم، 2020). الذكاء الاستراتيجي يمثل أداة مهمة لجمع وتحليل البيانات، التنبؤ بالمخاطر، ووضع استراتيجيات استباقية، مما يعزز قدرة المؤسسات التعليمية على التكيف مع الأزمات (سرحان، 2021) على سبيل المثال، استفادت المؤسسات التعليمية في سنغافورة من الذكاء الاستراتيجي لتحليل آثار جائحة كورونا على التعليم ووضع خطط بديلة لضمان استمراريته.

بالرغم من وجود دراسات تناولت أهمية العلاقات العامة الرقمية، إلا أن البحث في تكاملها مع الذكاء الاستراتيجي لتعزيز الاتصال المؤسسي أثناء الأزمات ما زال محدودًا، خصوصًا في السياق الفلسطيني. من هنا، تسعى هذه الدراسة إلى سد هذه الفجوة من خلال تحليل استراتيجيات الاتصال المؤسسي الحالية، وتقديم توصيات عملية لتحسينها. كما وتهدف إلى استكشاف دور العلاقات العامة الرقمية وتطبيقات الذكاء الاستراتيجي في دعم استمرارية العملية التعليمية، وضمان مرونة المؤسسات التعليمية الفلسطينية في مواجهة الأزمات. إضافة إلى ذلك ستقترح الدراسة إطارًا عمليًا يعزز تبنّي الأدوات الرقمية والاستراتيجية الذي يسهم في تحسين جودة التعليم واستدامته في فلسطين (هاشم، 2020).

1.2 الإطار المفاهيمي

1.2.1 مفاهيم العلاقات العامة الرقمية

تُعد العلاقات العامة الرقمية أداة حيوية تعتمد على التقنيات الحديثة والمنصات الإلكترونية لتعزيز التواصل بين المؤسسات وجمهورها المستهدف، بهدف بناء الثقة، وإدارة السمعة، وتحقيق أهداف الاتصال المؤسسي، من خلال استخدام أدوات مثل وسائل التواصل الاجتماعي، المدونات، المواقع

الإلكترونية، والبودكاست، كما تساهم العلاقات العامة الرقمية في توسيع نطاق الوصول وتقديم رسائل واضحة وفعّالة (طه، 2022). وقد شهدت العلاقات العامة الرقمية تطورًا ملحوظًا مع ظهور الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي، مما جعلها جزءًا أساسيًا من استراتيجيات الاتصال المؤسسي، حيث أتاح هذا التطور فرصًا أكبر للمؤسسات للتفاعل المباشر مع جمهورها وتعزيز الشفافية والثقة المتبادلة (Grunig et al., 2009).

تكتسب العلاقات العامة الرقمية أهمية خاصة أثناء الأزمات، حيث تُوفر الأدوات الرقمية القدرة على الاستجابة السريعة وإيصال الرسائل بفعالية للجمهور، ما يُساعد المؤسسات على إدارة الأزمات بمرونة أكبر، وكما أنها تُتيح فرصة للتعامل مع الشائعات والأخبار الزائفة، الذي يُعزز ثقة الجمهور في المؤسسة خلال الفترات الازمات (Babatunde, 2022). ويبرز الإعلام الاجتماعي كأداة أساسية في هذا السياق، ويتيح التفاعل الفوري مع الجمهور ورصد ردود أفعاله، ليمكن المؤسسات من تصميم استراتيجيات اتصالية تستجيب لاحتياجات الجمهور بشكل دقيق وسريع (Katsikides, 2018).

أما في خصوص السياق الفلسطيني، تُعتبر العلاقات العامة الرقمية أداة استراتيجية للتعامل مع الأزمات المتكررة التي تواجه المؤسسات التعليمية، سواء كانت سياسية أو صحية، حيث تسهم في تعزيز الشفافية وبناء الثقة مع المجتمع المحلي والدولي (كامل، 2003)، وبفضل قدرتها على توفير حلول مبتكرة للتحديات الاتصالية، تُساهم العلاقات العامة الرقمية في تحسين جودة التواصل المؤسسي وضمان استمرارية العمليات الأساسية حتى في ظل الظروف الصعبة.

1.2.2 دور وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات التعليمية

تلعب وسائل التواصل الاجتماعي دورًا حيويًا في تحسين استجابة المؤسسات التعليمية أثناء الأزمات، وتُعد منصات مثل فيسبوك، وتويتر، وإنستغرام أدوات فعّالة لنشر المعلومات بسرعة والوصول إلى جمهور واسع بجهود محدودة (خفش، 2021)، تُمكّن هذه المنصات المؤسسات من تقديم تحديثات

فورية حول استمرارية التعليم، مثل مواعيد الامتحانات، خطط التعليم عن بُعد، أو إغلاق المدارس في حالات الطوارئ على سبيل المثال، يمكن استخدام فيسبوك لنشر تعليمات مفصلة حول كيفية الوصول إلى منصات التعليم الإلكتروني، في حين يمكن لتويتر تسهيل التواصل السريع من خلال التغريدات القصيرة والمباشرة، الذي يساعد في تقليل حالة الغموض التي قد تصاحب الأزمات (Grunig et al., 2009). كما ويستخدم اليوتيوب بشكل مبدع لنشر المحتوى المرئي مثل مقاطع الفيديو التعليمية والإعلانات التي تستهدف الطلاب وأولياء الأمور.

رغم الفوائد الكبيرة التي تقدمها وسائل التواصل الاجتماعي، إلا أن استخدامها في إدارة الأزمات التعليمية في سياقات مثل فلسطين يواجه تحديات فريدة. من أبرز هذه التحديات، انقطاع خدمات الإنترنت أو ضعفها في المناطق المتأثرة بالأزمات السياسية أو الاقتصادية، ما يحد من قدرة المؤسسات التعليمية على التواصل الفعّال مع الجمهور المستهدف (وزارة التربية والتعليم الفلسطينية، 2022). علاوة على ذلك، قد تواجه المؤسسات صعوبة في إدارة الشائعات أو التصدي للمعلومات المضللة المنتشرة على هذه المنصات أثناء الأزمات، وهو ما يتطلب وجود فرق مؤهلة لإدارة التواصل الرقمي بشكل استباقي. ومع ذلك، فإن الاستثمار في تطوير المحتوى الرقمي وتوظيف فرق مدربة لإدارة حسابات وسائل التواصل الاجتماعي يمكن أن يُعزز من فعالية استراتيجيات الاتصال المؤسسي، مما يساهم في تقليل أثر الأزمات وضمان استمرارية التعليم بشكل أفضل (Katsikides, 2018).

1.2.3 تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) في الأزمات:

تُعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) عنصرًا أساسيًا في إدارة الأزمات، حيث توفر الأدوات والوسائل اللازمة لضمان التدفق السريع للمعلومات، وتعزيز التنسيق بين المؤسسات والجمهور في أوقات الطوارئ، حيث تسهم تقنيات ICT، مثل مواقع الإنترنت وتطبيقات الهواتف الذكية ووسائل التواصل الاجتماعي، في تمكين المؤسسات من نشر التحديثات الفورية، وتقديم الإرشادات اللازمة، وضمان وصول الرسائل إلى الجمهور المستهدف بسرعة ودقة. على سبيل المثال، تُستخدم وسائل

التواصل الاجتماعي مثل فيسبوك وتويتر في رصد ردود أفعال الجمهور، والرد على استفساراتهم، وتوضيح الحقائق للتصدي للشائعات أثناء الأزمات. كما أن تطبيقات الهواتف الذكية تُتيح ميزات إضافية مثل التنبيهات الفورية وإمكانية تتبع الأحداث في الوقت الحقيقي، ما يعزز من قدرة المؤسسات على التواصل الفعّال مع الفئات المتأثرة (هالة و البدوي، 2019).

ومن ناحية اخرى يواجه استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الاتصال المؤسسي أثناء الأزمات تحديات متعددة، من بينها ضعف البنية التحتية التكنولوجية، خاصة في المناطق التي تعاني من أزمات مستمرة، وصعوبة الوصول إلى الإنترنت في بعض الحالات، كما قد تواجه المؤسسات ايضاً تحديات في إدارة حجم البيانات الكبيرة وتحليلها في الوقت المناسب لتقديم استجابات دقيقة وفعّالة. ورغم كل هذه التحديات تُبرز أهمية الاستثمار في التكنولوجيا المتقدمة، مثل الذكاء الاصطناعي وتحليلات البيانات الكبيرة، لتعزيز قدرة المؤسسات على الاستعداد للأزمات وإدارتها بفعالية أكبر (Kim, 2005).

اما بخصوص السياق الفلسطيني، تُعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أداة حيوية لضمان استمرارية التعليم وإدارة الاتصال المؤسسي في ظل الأزمات المتكررة، حيث يتيح الاعتماد على هذه التقنيات تحسين استجابة المؤسسات التعليمية وتفاعلها مع الجمهور المحلي والدولي، الذي يعزز من قدرتها على مواجهة التحديات المعقدة وضمان استمرار العملية التعليمية (وزارة التربية والتعليم الفلسطينية، 2022).

1.2.4 مدخل إلى استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية

استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية تمثل توظيف التقنيات الحديثة والمنصات الإلكترونية لتعزيز قنوات التواصل بين المؤسسات وجمهورها المستهدف، مع التركيز على إيصال الرسائل المؤسسية وإدارة السمعة بشكل فعّال، خاصة في بيئات مليئة بالتحديات والأزمات المتكررة (طه، 2022)، حيث

تعتمد هذه الاستراتيجيات على تكامل أدوات متعددة، مثل المواقع الإلكترونية التي تُعد واجهة رقمية أساسية تقدم معلومات شاملة وموثوقة عن أنشطة المؤسسة وسياساتها، ووسائل التواصل الاجتماعي مثل فيسبوك وتويتر وإنستغرام التي تُستخدم لتعزيز التفاعل المباشر مع الجمهور ونشر المحتوى الفوري، وتشمل ايضاً الحملات الرقمية، التي تعمل على زيادة الوعي بالقضايا المهمة، والبريد الإلكتروني الذي يُعد وسيلة فعالة للتواصل المباشر وإرسال الرسائل ذات الطابع الرسمي، كما تُوظَّف تحليلات البيانات الرقمية، مثل Google Analytics، قياس فعالية الرسائل وتفاعل الجمهور، الذي يساعد المؤسسات على فهم احتياجات الجمهور وتقديم استجابات مخصصة تلبي تطلعاتهم، كما وتشكل المدونات والبودكاست وسيلة لتقديم محتوى تعليمي يعزز من ارتباط الجمهور بالمؤسسة (نزال، 2023)، من خلال كل هذه الأدوات تُحدث استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية تحولًا نوعيًا في طبيعة الاتصال المؤسسي، الذي يسهم في تحسين التفاعل المباشر و تعزيز الثقة، وتقديم حلول مبتكرة تُواكب تطلعات الجمهور حتى في أصعب الظروف.

1.2.5 التخطيط والذكاء الاستراتيجي في مجال التعليم: إطار شامل للتطوير والاستدامة

التخطيط الاستراتيجي والذكاء الاستراتيجي يشكلان نهجًا متكاملًا يهدف إلى ضمان استدامة المؤسسات، بما في ذلك المؤسسات التعليمية، وتعزيز قدرتها على التكيف مع التحديات. يعتمد هذا النهج على تحليل البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة، حيث يتم تقييم نقاط القوة والضعف داخليًا، ورصد الفرص والتهديدات خارجيًا. من خلال هذه الرؤية الشاملة، يمكن للمؤسسة وضع استراتيجيات فعالة تدعم تحقيق أهدافها طويلة الأمد (الصالحي، 2021).

1.2.5.1 الذكاء الاستراتيجي

الذكاء الاستراتيجي هو أداة حيوية تستخدم في تحليل البيانات وتوظيف الذكاء الاصطناعي للتنبؤ بالأزمات ودعم اتخاذ القرارات المستنيرة، مما يجعله ضروريًا لتحسين جودة التعليم ومواجهة التحديات المتزايدة في القطاع التعليمي. عند تطبيقه كنظام شامل، فإنه يعزز كفاءة المؤسسات التعليمية عبر

تمكينها من التكيف مع التغيرات، وتوفير التوقعات المستقبلية، وتحليل آثارها الإيجابية والسلبية، إضافةً إلى تحسين استراتيجيات الاتصال المؤسسي خاصة خلال الأزمات، كما يسهم في تقديم تحذيرات مبكرة حول التغيرات المحتملة، مما يساعد المؤسسات على اتخاذ قرارات قائمة على تحليل دقيق، وتطوير حلول فعالة تدعم عمليات صنع القرار في الإدارات العليا. ويُعد هذا النوع من الذكاء سمةً أساسية للقادة الناجحين، حيث يمنحهم القدرة على جمع وتحليل المعلومات الضرورية لتحقيق الأهداف الاستراتيجية. ويرتكز على عناصر مثل التبصر، والتفكير النظمي، والرؤية، والدافعية، إلى جانب أسس تشمل الوعي، وجمع البيانات، وتحليلها، وتعزيز الاتصال الفعّال، والاستخدام الذكي للمعلومات لدعم الاستراتيجيات المؤسسية (المنزوع، 2020).

1.2.5.2 التخطيط الاستراتيجي

يُعد التخطيط الاستراتيجي عنصرًا أساسيًا لتحقيق النجاح والاستقرار في المؤسسات، حيث لا تكاد تخلو أي منظمة عالمية أو مشروع ناجح من خطة استراتيجية واضحة تُوجّه مسارها نحو تحقيق الأهداف. لكي يكون التخطيط فعالًا، يجب أن يكون شاملًا، يستند إلى تحليل الواقع الحالي، يستفيد من الخبرات السابقة، ويستعد بمرونة للمستقبل، في الإدارة التعليمية يلعب التخطيط الاستراتيجي دورًا محوريًا في مواجهة التحديات والتكيف مع التغيرات البيئية، من خلال تحديد الفرص والتعامل مع المخاطر بطرق مدروسة، لضمان فعالية التخطيط الاستراتيجي، لا بد من تهيئة بيئة داعمة تعتمد على التزام الإدارة العليا، وتوضيح الأهداف لجميع أصحاب المصلحة، بدمج وجهات النظر المتنوعة خلال جميع مراحل التخطيط، بالإضافة إلى تطوير سيناريوهات استباقية لإدارة الأزمات المحتملة، لتعزز جاهزية المؤسسات التعليمية لمواجهة التحديات، حيث يتطلب ذلك وضع رؤية واضحة، في تحديد رسالة المؤسسة، وصياغة الأهداف الاستراتيجية المدروسة، مع ضرورة تحديد الجمهور المستهدف وصياغة الرسائل المناسبة لضمان تحقيق الأثر المطلوب (فطافطة، 2024).

1.2.5.3 أهمية التخطيط الاستراتيجي في التعليم

في مجال التعليم، يُعد التخطيط الاستراتيجي أداة محورية لضمان استمرارية العملية التعليمية وتحسين جودتها، خاصة في البيئات التي تواجه أزمات متكررة، يتمثل هذا النوع من التخطيط في بناء رؤية مستقبلية واضحة تهدف إلى تحديد الاحتياجات التعليمية المستقبلية، مع التركيز على تحسين إدارة الموارد البشرية والمالية والبنية التحتية التعليمية، وفقًا لدراسة العبدي والسمرقي (2020)، يُمكن للتخطيط الاستراتيجي أن يُحسّن الشفافية ويضمن مراقبة الأداء المؤسسي من خلال آليات دقيقة للتنفيذ والتقييم.

1.2.5.4 التكامل بين الذكاء الاستراتيجي والتخطيط

يُعتبر الذكاء الاستراتيجي جزءًا لا يتجزأ من التخطيط الاستراتيجي، حيث يُسهم في جمع البيانات وتحليلها لاستخلاص رؤى تُدعم اتخاذ القرارات المستقبلية، كما ويُساعد في تحديد الأولويات في التعليم، مثل تقليل نسب التسرب من المدارس أو تحسين كفاءة المعلمين، كما ان الذكاء الاستراتيجي يركز على الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة لتعظيم الفائدة من نقاط القوة وتقليل تأثير نقاط الضعف، وهو ما يُعد أساسيًا في تطوير نظم تعليمية مستدامة.

1.2.5.5 أهمية المرونة في التخطيط الاستراتيجي

يتميز التخطيط الاستراتيجي بمرونته في التكيف مع المتغيرات، مما يسمح للمؤسسات بتعديل خططها استجابةً للأزمات المفاجئة، أما في السياق الفلسطيني تُبرز هذه المرونة في إدارة الأزمات الصحية والسياسية، حيث اعتمدت المؤسسات التعليمية خططًا مرنة تضمنت تفعيل التعليم الإلكتروني وضمان استمرارية التواصل مع الطلاب وأولياء الأمور (خفش، 2021)، وقد أظهر الدمسي (2000) أهمية التخطيط الاستراتيجي في تمكين المؤسسات من مواجهة الأزمات، خاصة في بيئات تعليمية معقدة.

1.2.5.6 التخطيط الاستراتيجي في السياق الفلسطيني

تلعب الأزمات السياسية والاقتصادية دورًا بارزًا في تشكيل التحديات التي تواجه قطاع التعليم الفلسطيني، حيث يصبح التخطيط الاستراتيجي أداة ضرورية لضمان استمرارية التعليم وجودته، ليشمل على تطوير خطط طوارئ مرنة تُركز على تفعيل التعليم عن بُعد أثناء الأزمات، أو استراتيجيات لإعادة بناء المدارس المتضررة جراء الأزمات السياسية، بالإضافة الى التخطيط الاستراتيجي في تعزيز التعاون بين مختلف القطاعات التعليمية، مثل المؤسسات المحلية والمنظمات الدولية، لضمان توحيد الجهود وتجنب تكرار العمل لضمان استمرار العملية التعليمية (العبسي و طاهر، 2020).

1.2.5.7 رؤية استشرافية واستدامة العملية التعليمية

يركز التخطيط الاستراتيجي في التعليم على إعداد نظم تعليمية مرنة تتماشى مع متطلبات القرن الحادي والعشرين، ويشمل ذلك تطوير المناهج الدراسية بما يتماشى مع احتياجات السوق المستقبلية، والاستثمار في التكنولوجيا لتحسين جودة التعليم، ويساهم في وضع خطط استباقية للتعامل مع التحديات المستقبلية، مثل توفير بنية تحتية رقمية مستدامة، وتدريب الكوادر التعليمية على أحدث الأدوات التكنولوجية، لضمان وتعزيز استمرارية العملية التعليمية حتى في أصعب الظروف (الهدهود، 2017)، أما بخصوص التخطيط والذكاء الاستراتيجي، يعد أساسًا لضمان استدامة العملية التعليمية وتحقيق الأهداف المؤسسية في البيئات التي تواجه أزمات متكررة، و يمكن هذا النهج تحسين استجابة المؤسسات التعليمية للأزمات، سواء من خلال تطوير خطط طوارئ مرنة أو تعزيز الشراكات مع الجهات الداعمة لضمان استمرارية التعليم، حيث يعد هذا النهج نموذجًا فعّالًا للتعامل مع التحديات المتعددة التي تواجه القطاع التعليم في فلسطين، ويجعله أداة ضرورية للتخطيط الناجح على المدى البعيد (العبسي و طاهر، 2020).

1.3 الإطار النظري

1.3.1 نظرية الدراسة (نظرية الحتمية التكنولوجية)

تُعد نظرية الحتمية التكنولوجية واحدة من النظريات الأساسية التي تُفسر العلاقة بين التكنولوجيا والمجتمع، حيث تشير إلى أن التكنولوجيا ليست مجرد أداة يستخدمها الإنسان، بل هي عامل حاسم يُشكّل سلوك الأفراد والمؤسسات والمجتمعات بشكل جذري. بدأت هذه النظرية مع الاقتصادي ثورستين فيبلين في بدايات القرن العشرين، الذي ناقش تأثير التكنولوجيا على التطورات الاقتصادية والاجتماعية. لاحقًا وسّع مارشال ماكلوهان نطاق النظرية في الستينيات عندما صاغ مفهوم "الوسيلة هي الرسالة"، مشيرًا إلى أن الوسيلة التكنولوجية نفسها تؤثر على طريقة استقبال الأفراد للمعلومات وتفاعلهم معها (عطاله، 2017).

مع تطور التكنولوجيا الرقمية، أصبحت النظرية تُركز على دور الأدوات الرقمية في تشكيل التفاعلات الاجتماعية والمؤسساتية، على سبيل المثال يناقش باحثون حديثون، مثل Synnott (2015)، كيف يمكن للذكاء الاصطناعي ووسائل التواصل الاجتماعي أن تلعب دورًا محوريًا في إدارة الأزمات وتوجيه سلوك الأفراد أثناءها.

في المجال التعليمي، تُبرز نظرية الحتمية التكنولوجية دور التكنولوجيا كوسيط فعال لإدارة الأزمات، خاصة أثناء الأزمات الصحية والسياسية. خلال جائحة كورونا، أثبتت منصات التعليم الإلكتروني مثل Microsoft Teams، وGoogle Classroom، وZoom قدرتها على الحفاظ على استمرارية التعليم، حيث تم استخدام وسائل التواصل الاجتماعي مثل فيسبوك، وواتساب كقنوات فعالة لتبادل المعلومات بين المعلمين، الطلاب، وأولياء الأمور، مما ساعد على تقليل الارتباك وتعزيز التفاعل أثناء الأزمة (نزال، 2023).

على الصعيد الفلسطيني، تُبرز النظرية أهميتها بشكل خاص في ظل التحديات المستمرة التي يواجهها القطاع التعليمي بسبب الأزمات المتكررة، مثل الإغلاقات الناتجة عن الاحتلال الإسرائيلي، وحصار المدن، والانتهاكات المتواصلة التي تؤثر على البنية التحتية التعليمية، خصوصاً خلال فترات الإغلاق التي تلت الأحداث السياسية بعد 7 أكتوبر، أصبحت التكنولوجيا الرقمية ومنصات التعليم الإلكتروني أدوات لا غنى عنها لضمان استمرارية التعليم وتقديم الدعم النفسي للطلاب والمعلمين (الفارسي، 2022).

رغم ذلك، تواجه المؤسسات التعليمية الفلسطينية تحديات كبيرة في توظيف التكنولوجيا بسبب نقص البنية التحتية، كضعف خدمات الإنترنت وانقطاع التيار الكهربائي، خاصة في المناطق المهمشة، هذه التحديات تقلل من فعالية استراتيجيات الاتصال المؤسسي وتعوق الاستفادة الكاملة من التكنولوجيا الرقمية في إدارة الأزمات، لذلك تُبرز هذه الدراسة الحاجة إلى تطوير البنية التحتية التكنولوجية وتعزيز جاهزية المؤسسات التعليمية لمواجهة التحديات المستقبلية باستخدام التكنولوجيا (أبو سريع، 2017).

اما في إطار هذه الدراسة، تُستخدم نظرية الحتمية التكنولوجية الذي تلعبه التكنولوجيا الحديثة، مثل الذكاء الاصطناعي، في تحليل البيانات واتخاذ القرارات الاستراتيجية التي تعزز استجابة المؤسسات التعليمية للأزمات، وتسلط الضوء على أهمية وسائل التواصل الاجتماعي كأداة لتحسين التفاعل مع الجمهور المستهدف، من خلال نشر المعلومات بسرعة وشفافية، مما يعكس أهمية استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية في تحسين الاتصال المؤسسي وتعزيز ثقة الجمهور في المؤسسات التعليمية.

1.3.2 نظرية الاتصال الاستراتيجي

نظرية الاتصال الاستراتيجي نشأت في منتصف القرن العشرين كإطار لفهم ديناميكيات التواصل بين المؤسسات وجمهورها، مع التركيز على بناء العلاقات المؤسسية وتحقيق الأهداف التنظيمية. تطورت النظرية من مفاهيم العلاقات العامة والتواصل الإعلامي، ثم تعززت بفضل نموذج الاتصال ثنائي

الاتجاه المتوازن الذي قدمه جرونيج وزملاؤه في الثمانينيات، والذي يهدف إلى تعزيز الحوار والتفاعل بدلاً من الاقتصار على الاتصال أحادي الاتجاه (هالة و البدوي، 2019)، ومع التغيرات التكنولوجية والاجتماعية الحديثة، أصبحت النظرية أكثر شمولاً من خلال دمج الأدوات الرقمية والذكاء الاصطناعي في استراتيجيات الاتصال، مما أتاح تحليلًا أعمق لاحتياجات الجمهور وتقديم رسائل ديناميكية متكيفة مع الظروف المتغيرة (Avery et al., 2010).

في السياق الفلسطيني، تُعد هذه النظرية أداة حيوية لمواجهة التحديات التي تعترض المؤسسات التعليمية، خاصة خلال الأزمات مثل العدوان الإسرائيلي والإغلاقات المتكررة والأزمات الصحية، حيث تسهم في تطوير استراتيجيات اتصال فعالة تضمن استمرارية التعليم وتعزز الثقة بين المؤسسات والجمهور (طه، 2022). خلال جائحة كورونا، تم توظيف منصات التعليم الإلكتروني مثل "Microsoft Teams" و"Google Classroom"، إلى جانب وسائل التواصل الاجتماعي مثل "فيسبوك" و"واتساب"، لتعزيز التفاعل بين المعلمين والطلاب وأولياء الأمور (نزال، 2023). كما تلعب القيم الثقافية والاجتماعية دورًا رئيسيًا في تشكيل استجابة الجمهور لرسائل الاتصال الاستراتيجي، حيث تؤثر التوجهات الثقافية على فهم الرسائل والتفاعل معها، مما يتطلب تطوير استراتيجيات تواصل مخصصة تناسب السياق المحلي (عطية، 2023).

تتميز النظرية بمرونتها وقدرتها على التكيف مع الأزمات المختلفة، حيث تُستخدم أدوات الاتصال الرقمي ووسائل الإعلام التقليدية والحديثة لضمان الشفافية وتقليل الفوضى وزيادة الثقة بالمؤسسات التعليمية (الفارسي وآخرون، 2022). تُظهر هذه الدراسة كيف يمكن توظيف الاتصال الاستراتيجي في المؤسسات التعليمية الفلسطينية أثناء الأزمات، من خلال التخطيط الاستراتيجي المدعوم بالتكنولوجيا لتعزيز التفاعل مع الجمهور وتحقيق الشفافية والمصداقية، مما يسهم في بناء جسور الثقة وضمان استمرارية التعليم في الأوقات الحرجة.

تطبيقات نظرية الاتصال الاستراتيجي في مديرية التربية والتعليم نابلس خلال الأزمات:

في ظل الأزمات التي واجهها القطاع التعليمي، بـــرزت اســـتراتيجيات الاتصـــال الرقمـــي والـــذكاء الاستراتيجي كأدوات أساسية لضمان استمرارية التعليم وتعزيز التواصل المؤسســـي، حيـــث ركّـــزت مديرية التربية والتعليم في نابلس، أسوة بغيرها من المديريات، على تفعيل قنـــوات الاتصـــال الرقمـــي لمواجهة تحديات مثل جائحة كورونا والعدوان الإسرائيلي، بما يتماشـــى مـــع نمـــوذج الاســـتراتيجيات الرقمية الذكية لإدارة الأزمات التعليمية (وزارة التربية والتعليم العالي، 2022). خلال جائحة كورونـــا، اعتمدت المديرية منصات التواصل الاجتماعي مثل "فيسبوك" و"يوتيوب" لنشر التعليمات الخاصة بالتعليم الإلكتروني، إلى جانب مقاطع فيديو توعوية حول استخدام أدوات التعليم الرقمـــي مثـــل " Microsoft Teams" و"Zoom"، إضافةً إلى حملات توعوية رقمية استهدفت الطلاب وأوليـــاء الأمـــور لتعزيـــز التفاعل والاستجابة السريعة (وزارة التربية والتعليم، 2021).

أما خلال فترات الإغلاقات الناتجة عن العدوان الإسرائيلي، فقد لجأت المديرية إلى التواصـــل الفـــوري عبر تطبيقات الرسائل مثل "واتساب" والموقع الإلكتروني لضـــمان التنســـيق الفعّـــال بـــين المـــدارس والمعلمين، كما تم تفعيل المدارس الافتراضية، وهي تجربة استفاد منها آلاف الطلبة لضمان استمرارية العملية التعليمية في ظل الظروف الطارئة (وزارة التربية والتعليم الفلسطينية، 2022).حيث تعكس هذه التجارب الدور الحيوي للاتصال الاستراتيجي والذكاء المؤسسي في تمكين المؤسسات التعليميـــة مـــن الاستجابة الفعالة للأزمات، وتعزيز الثقة بين المؤسسات التعليمية والمجتمع المحلي، ممـــا يســـهم فـــي ضمان استمرارية التعليم رغم التحديات، وهو ما يتوافق مع نمـــوذج الاســـتراتيجيات الرقميـــة الذكيـــة المقترح في هذه الدراسة.

1.4 مراجعة الأدبيات السابقة

1.4.1 الدراسات السابقة

دراسة ابو عيشة (2023) بعنوان "الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي الفلسطيني". هدفت هذه الدراسة إلى تحديد الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي المدني الفلسطيني، حيث أظهرت النتائج أن الموظفين بحاجة ماسة إلى التدريب في الجوانب الشخصية والذاتية، خاصة في القدرة على تحمل ضغط العمل وضبط النفس، بالإضافة إلى الحاجة للتدريب في إدارة الأزمات التي جاءت على رأس الأولويات بنسبة 27.6%. كما أظهرت النتائج حاجة الموظفين للتدريب في مجالات التخطيط الاستراتيجي وإجراء مسوح الرأي العام.

تكمن أهمية الدراسة في كونها تسلط الضوء على الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي الفلسطيني، مما يساعد صانعي القرار في تطوير برامج تدريبية فعالة تلبي هذه الاحتياجات، وتُسهم في تحسين أداء الموظفين ورفع كفاءة العمل في المؤسسات الحكومية، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات من خلال استبانة تم توزيعها على 175 موظفًا وموظفة في القطاع الحكومي الفلسطيني، وأظهرت النتائج أن الموظفين بحاجة إلى تدريب مكثف في الجوانب الشخصية والذاتية والإدارية، مع التركيز على إدارة الأزمات والتخطيط الاستراتيجي، مما يعكس أهمية تطوير برامج تدريبية متخصصة لتحسين أدائهم الوظيفي.

ربط الدراسة بموضوع رسالتي: تسلط دراسة ملاك أبو عيشة (2023) الضوء على الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي الفلسطيني، حيث أكدت على الحاجة الماسة إلى التدريب في إدارة الأزمات، التخطيط الاستراتيجي، وإجراء مسوح الرأي العام، إضافةً إلى تطوير المهارات الشخصية مثل تحمل ضغط العمل وضبط النفس، حيث تتقاطع هذه النتائج بشكل مباشر مع

موضوع رسالتي حول "استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية والذكاء الاستراتيجي في تعزيز الاتصال المؤسسي لقطاع التعليم الفلسطيني أثناء الأزمات.

دراسة حمدي (2023) بعنوان "تطوير وحدات إدارة الأزمات الجامعية المصرية على ضوء الذكاء الاستراتيجي". هدفت الدراسة إلى تحسين أداء وحدات إدارة الأزمات في الجامعات المصرية، مع التركيز على جامعة أسيوط، تم استخدام المنهج الوصفي لجمع البيانات من خلال استبيان شمل 36 عضوًا من هيئة التدريس و21 إداريًا في بعض الكليات بجامعة أسيوط، كما وأظهرت النتائج أن ممارسة أبعاد الذكاء الاستراتيجي كانت متوسطة، حيث تراوحت الدرجة الكلية للممارسة بين 55% للإداريين و64% لأعضاء هيئة التدريس، كما تبين أن "استشراف المستقبل" كان البعد الأعلى درجة في العينة، بينما "الرؤية المستقبلية" كانت الأدنى، تؤكد الدراسة أهمية تعزيز قدرات الجامعات على التعامل مع الأزمات باستخدام مدخل الذكاء الاستراتيجي، مما يسهم في تحسين استجابة المؤسسات التعليمية للتحديات المستقبلية.

ربط الدراسة بموضوع رسالتي: تتوافق دراسة "تطوير وحدات إدارة الأزمات الجامعية المصرية على ضوء مدخل الذكاء الاستراتيجي" بموضوع رسالتي بشكل وثيق، حيث تركز كلتا الدراستين على استخدام الذكاء الاستراتيجي لتحسين استجابة المؤسسات للأزمات، ففي رسالتي التي تركز على "استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية والذكاء الاستراتيجي في إدارة الأزمات التعليمية"، يتم تسليط الضوء على أهمية استخدام الذكاء الاستراتيجي في التعامل مع الأزمات في القطاع التعليمي، خاصة في الأوقات الحرجة التي تتطلب استجابة سريعة وفعالة، مثلما ناقشت الدراسة أهمية تطوير وحدات إدارة الأزمات في الجامعات المصرية، تسعى رسالتي إلى استكشاف كيفية تحسين التواصل المؤسسي في وزارة التربية والتعليم الفلسطينية من خلال استراتيجيات رقمية تعتمد على الذكاء الاستراتيجي، في كلا السياقين يظهر أهمية التحليل الاستباقي، التنبؤ بالأزمات، وتهيئة مؤسسات التعليم لمواجهة التحديات المستقبلية بفعالية وكفاءة.

دراسة عصيدة (2023) بعنوان "تجربة وزارة التربية والتعليم الفلسطينية في رقمنه التعليم" أظهرت أن الوزارة حققت تقدمًا ملحوظًا في مجال رقمنة التعليم من خلال تنفيذ مشاريع رائدة مثل منصتي "نت كتابي" و**e-school"**"، بالإضافة إلى إنشاء بوابة "روافد" التعليمية التي حصلت على تصنيفات مرموقة على المستوى العربي، كما تم تدريب آلاف المعلمين على أدوات التعليم الإلكتروني خلال جائحة كورونا، مما ساعد في الحفاظ على استمرارية التعليم رغم التحديات، كما واجهت الدراسة بعض الصعوبات، مثل نقص البنية التحتية التكنولوجية في بعض المناطق، وعدم استدامة بعض المشاريع بسبب الاعتماد على التمويل الخارجي، و تبينت صعوبة ملاءمة المناهج التقليدية مع متطلبات التعليم الرقمي، كما وكشفت جائحة كورونا عن الحاجة الماسة لتطوير استراتيجيات طويلة الأمد تعزز التكامل بين التكنولوجيا والتعليم، من خلال تعزيز الاستثمار المحلي في البنية التحتية، وتصميم مناهج تفاعلية، وضمان التدريب المستمر للمعلمين والطلاب، بالإضافة إلى تفعيل شراكات فاعلة مع المؤسسات المحلية والدولية لتحقيق تحول رقمي شامل ومستدام.

ربط الدراسة بموضوع رسالتي: تتوافق دراسة فادي صقر عصيدة (2023) بشكل وثيق بموضوع رسالتي التي تركز على استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية والذكاء الاستراتيجي في تحسين الاتصال المؤسسي خلال الأزمات في القطاع التعليمي الفلسطيني، ففي حين تستعرض الدراسة جهود وزارة التربية والتعليم الفلسطينية في رقمنة التعليم، سواء قبل أو خلال جائحة كورونا، فإنها تبرز أهمية تبني التكنولوجيا في تحسين العملية التعليمية والتحديات التي تواجهها مثل نقص البنية التحتية وعدم استدامة المشاريع بسبب الاعتماد على التمويل الخارجي، ومن خلال التركيز على استخدام التكنولوجيا وتطوير منصات تعليمية مثل "نت كتابي" و"e-school"، تتوافق الدراسة مع محوري استراتيجيات الاتصال المؤسسي والذكاء الاستراتيجي في رسالتي، كما تسلط الضوء على دور التحول الرقمي في تعزيز استمرارية التعليم في الأزمات وتوفير حلول قابلة للتنفيذ لتحسين التكامل بين التكنولوجيا والتعليم، وهو

ما يتماشى ايضاً مع أهداف البحث حول استدامة استراتيجيات الاتصالات الرقمية في مواجهة التحديات التربوية.

دراسة شملاوي (2023) بعنوان "دور وسائل التواصل الاجتماعي في تحقيق أهداف الاتصال الاستراتيجي لوزارة التربية والتعليم الفلسطينية". هدفت الدراسة على دور وسائل التواصل الاجتماعي في تحسين الاتصال المؤسسي لوزارة التربية والتعليم الفلسطينية، حيث تناولت الدراسة تأثير الأطر المستخدمة في الرسائل الاتصالية والتفاعل الاجتماعي عبر مختلف المنصات الرقمية، كما و أوصت الدراسة بتطوير استراتيجيات اتصال تتماشى مع طبيعة الجمهور الفلسطيني لتعزيز التفاعل والثقة خلال الأزمات، استخدمت استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية المستخدمة خلال أزمة إضراب المعلمين في وزارة التربية والتعليم الفلسطينية: هدفت هذه الدراسة إلى رصد وتحليل استراتيجيات الاستجابة التي استخدمتها وزارة التربية والتعليم الفلسطينية خلال أزمة إضراب المعلمين، وذلك من خلال صفحة الفيسبوك الخاصة بالوزارة حيث تمت الدراسة في الفترة الواقعة (من 2023/02/01 حتى 2023/05/01)، واعتمدت على النظرية الموقفية للاتصال في الأزمات ونموذج اتصال الأزمات بوساطة اجتماعية، و أظهرت النتائج استخدام الوزارة لاستراتيجيات استجابة متنوعة، وتأثير شكل ومصدر الرسالة على تقبل المعلمين والمشاعر المتشكلة لديهم.

ربط الدراسة بموضوع رسالتي: تشير دراسة شملاوي إلى أهمية وسائل التواصل الاجتماعي في تحسين الاتصال المؤسسي لوزارة التربية والتعليم الفلسطينية، وهو ما يعكس أهمية استخدام منصات التواصل الاجتماعي كأداة استراتيجية في تحسين استراتيجيات الاتصال المؤسسي خلال الأزمات، كما أوصت الدراسة بتطوير استراتيجيات اتصال تتناسب مع طبيعة الجمهور الفلسطيني لتعزيز التفاعل والثقة خلال الأزمات، وهي توصية تتناغم مع أهمية تحسين التواصل الرقمي عبر استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية في قطاع التعليم الفلسطيني، وتناولت الدراسة استراتيجيات الاستجابة التي استخدمتها وزارة التربية والتعليم الفلسطينية خلال أزمة إضراب المعلمين، وهو موضوع يمكن ربطه

بدراسة كيفية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في الأزمات التعليمية الخاصة التي تركز عليها رسالتي، تبرز أهمية الدراسة النظرية الموقفية في الاتصال في الأزمات، وهي ذات النظرية التي يمكن تطبيقها في دراسة استراتيجيات الاتصال في الأزمات التعليمية، مما يعزز الجوانب الاستراتيجية التي أبحث فيها من خلال تطبيق الذكاء الاستراتيجي في تحسين استجابة القطاع التعليمي الفلسطيني للأزمات.

دراسة المالكي (2023) بعنوان "دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تعزيز الاستراتيجيات التعليمية في التعليم العالي (مراجعة الأدبيات)" تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تعزيز الاستراتيجيات التعليمية في مؤسسات التعليم العالي، كما تناولت الدراسة الفوائد الاستراتيجية التي يمكن أن تحققها المؤسسات التعليمية من دمج الذكاء الاصطناعي، في تحسين الكفاءات الإدارية، وتعزيز القدرات التعليمية والبحثية، وتحسين بيئات التعلم. بالإضافة إلى التركيز على التحديات التي قد تواجه تنفيذ هذه التطبيقات، مثل مقاومة التغيير والقيود التقنية، والتي قد تؤثر على فعالية تطبيقها، اعتمدت الدراسة على منهجية مراجعة الأدبيات السردية، الذي شملت عشرين دراسة متعلقة بالموضوع ومن أبرز نتائج الدراسة أن الذكاء الاصطناعي يلعب دورًا حيويًا في تعزيز دور المعلمين وتحسين أداء الطلاب، مما يجعل عملية التعلم أكثر فعالية وكفاءة، وتوصلت الدراسة إلى أهمية توعية أصحاب المصلحة في التعليم حول أهمية دمج تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الاستراتيجيات التعليمية، والتأكيد على عدم السماح للتحديات أن تكون عائقًا أمام استفادة المؤسسات التعليمية من هذه التطبيقات.

ربط الدراسة بموضوع رسالتي: من خلال التركيز على كيفية دمج تطبيقات الذكاء الاصطناعي والذكاء الاستراتيجي في استراتيجيات التعليم، خاصة في ظل التحديات التي تطرأ خلال الأزمات، حيث تشير دراسة المالكي إلى أهمية الذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءات التعليمية والإدارية، وتعزيز بيئات التعلم، وهي مفاهيم يمكن تطبيقها في المؤسسات التعليمية الفلسطينية لتطوير استراتيجيات الاتصال

المؤسسي الرقمي، خصوصًا في فترات الأزمات، وتسلط الضوء على التحديات التي قد تواجه دمج هذه التطبيقات، مثل مقاومة التغيير والقيود التقنية، وهي قضايا مهمة يمكن أن تواجه قطاع التعليم في فلسطين عند محاولة استخدام التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي في تحسين الاتصال المؤسسي وتعزيز الاستراتيجيات التعليمية خلال الأزمات.

دراسة الفارسي آخرون(2022) بعنوان: "مدى جاهزية مدارس التربية والتعليم في سلطنة عمان لإدارة الأزمات من وجهة نظر مديري المدراس أنفسهم". هدفت الدراسة إلى معرفة مدى جاهزية مدراس 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 مدراس سلطنة عمان، وفي النهاية قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات لتطوير جاهزية مدراس عينة الدراسة.

ربط الدراسة بموضوع رسالتي: تشير الدراسة إلى أهمية التخطيط ووسائل الإعلام والاتصال في إدارة الأزمات في المدارس، وهو ما يتقاطع مع موضوع رسالتي الذي يركز على استراتيجيات التواصل المؤسسي أثناء الأزمات التعليمية، كما تم تحديد وجود ضعف في دور التخطيط ووسائل الإعلام في إدارة الأزمات، وهو ما يعكس التحديات التي قد تواجهها المؤسسات التعليمية في استخدام تقنيات الاتصال الفعّالة في الأزمات، وتبرز الدراسة أهمية تطوير جاهزية المدارس في سلطنة عمان للتعامل مع الأزمات، مما يعكس حاجة مماثلة لقطاع التعليم الفلسطيني لتعزيز استعداداته في الأزمات، خاصة من خلال دمج استراتيجيات الاتصال الرقمي والذكاء الاستراتيجي، وتتفق الدراسة مع رسالتي في أهمية استخدام وسائل الإعلام والاتصال بشكل فعّال، وتوصي بتطوير هذه الاستراتيجيات لتسهم في إدارة

الأزمات التعليمية بشكل أفضل، بالإضافة الى الاستفادة من تطبيقات الذكاء الاستراتيجي والتحليلات الرقمية في إدارة الأزمات كما أتناول في رسالتي، حيث يمكن أن يسهم في معالجة ضعف التواصل والتخطيط الذي تم تحديده في دراسة الفارسي، وبالتالي تعزيز جاهزية المدارس الفلسطينية في التعامل مع الأزمات التعليمية الخاصة.

دراسة سرحان وحرز الله (2021) بعنوان:" دور العلاقات العامة في التواصل خلال الأزمات، جامعة بيرزيت نموذجا". 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 لقرابة أربعة أسابيع، ابتداءً من 2019/12/16 وحتى 2020/01/09. استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وأداتي المقابلة المعمّقة والاستبيان، وتوصلت الدراسة إلى قيام دائرة العلاقات العامة بجهود اتصالية جيدة وبدور فعّال في التواصل خلال الأزمات، وتوظيفها للنظرية الموقفية خلال الأزمات بشكل نصفي خلال أزمة الأقساط الدراسية، لكنها أخفقت في توظيف الاستراتيجيات الاتصالية، كما وأظهرت النتائج التأثر 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.

ربط الدراسة بموضوع رسالتي: من خلال التركيز على دور العلاقات العامة في التواصل الفعّال أثناء الأزمات، حيث تشير الدراسة إلى أهمية الاستراتيجيات الاتصالية المستخدمة خلال الأزمات، خاصة في ظل الأزمات الأكاديمية مثل أزمة الأقساط الدراسية في جامعة بيرزيت، هذا يرتبط بموضوع رسالتي حيث يمكن تطبيق نفس المبادئ في قطاع التعليم الفلسطيني، خاصة في مديرية التربية والتعليم في

نابلس، خلال الأزمات التعليمية، كما تناولت الدراسة تأثير قرارات الإدارة العليا على استراتيجيات العلاقات العامة وهو ما يمكن ربطه بتأثير الإدارة العليا في قطاع التعليم الفلسطيني على استراتيجيات الاتصال المؤسسي أثناء الأزمات التعليمية، تناولت الدراسة أيضًا أهمية توظيف النظرية الموقفية واستراتيجيات التواصل الملائمة للأزمات، وهو ما يمكن مقارنته بتوظيف استراتيجيات الاتصال الرقمي والذكاء الاستراتيجي في تحسين الاستجابة للأزمات التعليمية في فلسطين، كما تبرز الحاجة لتطوير الأدوار الاتصالية للعلاقات العامة وتعزيز المشاركة الفعّالة للعلاقات العامة في عملية اتخاذ القرارات، وهي جوانب يمكن أن تكون ضرورية في تحسين استراتيجيات الاتصال أثناء الأزمات التعليمية.

دراسة المنزوع (2020) بعنوان "دور الذكاء الاستراتيجي في تحسين جودة الخدمات التعليمية" سعت هذه الدراسة إلى استكشاف دور الذكاء الاستراتيجي بأبعاده المختلفة، والتي تشمل الاستشراف، الرؤية المستقبلية، تفكير النظم، والدافعية، في تحسين جودة الخدمات التعليمية في جامعة البيضاء، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات من خلال استبيان استهدف 38 من القيادات الإدارية بالجامعة، وتم تحليل 37 استبانة صالحة باستخدام أدوات إحصائية دقيقة، وتبرز أهمية الدراسة في تسليط الضوء على دور الذكاء الاستراتيجي في تعزيز جودة التعليم العالي، خاصةً في ظل التحديات المتزايدة التي تواجه المؤسسات الأكاديمية، وقد أظهرت النتائج أن الذكاء الاستراتيجي، عند تطبيقه كمنظومة متكاملة، يسهم بشكل مباشر في تحسين جودة الخدمات التعليمية، إلا أن بعض أبعاده مثل الاستشراف وتفكير النظم لم تكن ذات تأثير واضح عند دراستها بشكل منفصل.

ربط الدراسة بموضوع رسالتي: تتقاطع هذه الدراسة مع موضوع رسالتي، إذ إن الذكاء الاستراتيجي يمثل أحد المحاور الأساسية في تحسين الاتصال المؤسسي، سواء من خلال التنبؤ بالأزمات، أو اتخاذ قرارات مبنية على التحليل العميق للبيانات، أو من خلال بناء رؤية مستقبلية تضمن استدامة العملية التعليمية، فإن نتائج هذه الدراسة تؤكد أهمية توظيف الذكاء الاستراتيجي في إدارة الأزمات التعليمية،

مما يعزز من فاعلية العلاقات العامة الرقمية كأداة للتواصل الفعال وضمان استمرارية التعليم حتى في أصعب الظروف.

دراسة الموشكي والعبسي (2020) بعنوان "دور التخطيط الاستراتيجي في المؤسسات التعليمية (وزارة التربية والتعليم نموذجا)" تبحث الدراسة في دور التخطيط الاستراتيجي في المؤسسات التعليمية، مستهدفة معرفة مدى فاعلية هذا النهج في تحسين أداء المؤسسات التربوية وتحقيق أهدافها التعليمية، حيث تكمن أهمية الدراسة في كون التخطيط الاستراتيجي أداة حاسمة لتوجيه المؤسسات التعليمية نحو استدامة التطوير ومواجهة التحديات المتغيرة، كما اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الأدبيات ذات الصلة، بالإضافة إلى المنهج النوعي من خلال مقابلات معمقة مع المسؤولين التربويين، وأظهرت النتائج أن التخطيط الاستراتيجي يساهم في تعزيز مشاركة المجتمع، ويوفر الموارد البشرية والمالية، ويحقق الاستقلال المالي والشفافية، مما يسهل عملية صياغة وتنفيذ الإستراتيجيات التعليمية بفعالية.

ربط الدراسة بموضوع رسالتي: تتقاطع هذه الدراسة مع موضوع رسالتي حول استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية والذكاء الاستراتيجي في تعزيز الاتصال المؤسسي للقطاع التعليمي الفلسطيني خلال الأزمات، حيث يشكل التخطيط الاستراتيجي عنصرًا أساسيًا في بناء استراتيجيات اتصال فعالة خلال الأزمات التعليمية، الاعتماد على التخطيط الاستراتيجي لا يسهم فقط في تحسين الأداء الإداري والتعليمي، بل يعزز أيضًا توظيف الذكاء الاستراتيجي في تحليل البيانات واتخاذ القرارات الاستباقية، إلى جانب دوره في تطوير استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية لتعزيز الشفافية والتواصل مع الجمهور، ومن هنا يمكن توظيف مخرجات هذه الدراسة لدعم الإطار النظري والتطبيقي لرسالتي، لا سيما في تطوير نموذج "الاستراتيجيات الرقمية الذكية لإدارة الأزمات التعليمية"، الذي يهدف إلى تحسين استجابة المؤسسات التعليمية الفلسطينية للأزمات وضمان استمرارية العملية التعليمية بفاعلية.

دراسة السرسك (2020) بعنوان "أثر الذكاء الاستراتيجي في تعزيز جودة القرارات في وزارة الداخلية والأمن الوطني الفلسطيني" تهدف الدراسة إلى استكشاف تأثير الذكاء الاستراتيجي على تحسين جودة القرارات في وزارة الداخلية والأمن الوطني الفلسطيني في المحافظات الجنوبية، حيث استهدفت الدراسة جميع العاملين بالوزارة في القطاع العسكري من ضباط ذوي الرتب الإشرافية والعليا، والذين بلغ عددهم 8848 ضابطًا، ولتحقيق أهداف الدراسة، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتوزيع استبانات على عينة عشوائية طبقية تضم 415 فردًا، حيث كانت الاستبانات المستردة والصالحة للتحليل 352 استبانة بنسبة استجابة بلغت 84.8%. كما تم استخدام برنامج SPSS لتحليل البيانات، كما وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الذكاء الاستراتيجي في الوزارة كان متوسطًا، وكذلك كانت جودة القرارات متوسطة أيضًا، وتبين وجود علاقة إيجابية بين أبعاد الذكاء الاستراتيجي وجودة القرارات، وأن هذه الأبعاد تسهم بنسبة 76.2% في تحسين جودة القرارات، ولم تُظهر الدراسة أي فروق ذات دلالة بين استجابات العينة بناءً على متغيرات مثل العمر، سنوات الخدمة، الرتبة العسكرية، والمؤهل العلمي، بينما أظهرت فروقًا لصالح العاملين في قوى الأمن الداخلي، أوصت الدراسة بضرورة تعزيز الذكاء الاستراتيجي داخل الوزارة، نظرًا لدوره الحيوي في تحسين جودة القرارات، كما أوصت بتحليل البيئة الخارجية للوزارة للكشف عن الفرص والتهديدات، وكذلك تطوير استراتيجيات لاستغلال الفرص وتجنب التهديدات، ومن بين التوصيات المهمة أيضًا تخصيص دوائر أو لجان لتقييم نتائج القرارات وطرق تنفيذها وتأثيرها على المعنيين، بالإضافة إلى تعزيز مشاركة العاملين في عمليات اتخاذ القرارات وضمان تنفيذها برغبة ورضا.

ربط الدراسة بموضوع رسالتي: من خلال التركيز على دمج الذكاء الاستراتيجي في استراتيجيات التعليم، لا سيما في الفترات التي تتطلب اتخاذ قرارات استراتيجية سريعة وفعّالة، حيث تشير دراسة السرسك إلى دور الذكاء الاستراتيجي في تحسين جودة اتخاذ القرارات، وهو ما يتوافق مع أهمية تطبيق الذكاء الاستراتيجي في تعزيز استراتيجيات الاتصال المؤسسي في قطاع التعليم، خصوصًا في الأوقات

الحرجة مثل الأزمات، ويمكن استكشاف كيفية استخدام أدوات مثل التحليلات التنبؤية وذكاء البيانات في تحسين استراتيجيات الاتصال داخل المؤسسات التعليمية الفلسطينية.

دراسة 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 العليمة، 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 أزمتها، وأظهرت الدراسة أن وسائل التواصل احتلت منزلة متقدمة ضمن الأساليب التي تستخدمها المنظمة في إدارة الأزمات.

ربط الدراسة بموضوع رسالتي: من خلال تسليط الضوء على كيفية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات، تتفق الدراسة مع موضوع رسالتي من حيث التركيز على أهمية وسائل التواصل الاجتماعي كأداة استراتيجية في الاتصال المؤسسي خلال الأزمات، وهو ما يتوازى مع أهمية تطبيق استراتيجيات الاتصال الرقمي في التعليم الفلسطيني أثناء الأزمات التعليمية، وتشير دراسة أبو سريع إلى تنوع الأساليب والاستراتيجيات المتبعة في إدارة الأزمات عبر وسائل التواصل الاجتماعي، وهو ما يمكن ربطه باستخدام هذه المنصات في قطاع التعليم الفلسطيني، حيث تلعب وسائل التواصل الاجتماعي دورًا رئيسيًا في تعزيز التفاعل مع الجمهور (الطلاب والمعلمين وأولياء الأمور) وتحقيق استجابة سريعة وفعّالة خلال الأزمات التعليمية، بالإضافة إلى أن التحديات التي قد تواجه المؤسسات

في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي خلال الأزمات، وهو ما يمكن أن يتطابق مع التحديات التي قد تواجهها المؤسسات التعليمية الفلسطينية في توظيف هذه الوسائل بشكل فعّال أثناء 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 حفاظ المنظمة على سمعتها وتاريخها، والاهتمام بتوقيت الاستجابة الاتصالية، للحفاظ على سمعة المنظمة، وضرورة تنوع استراتيجيات الاستجابة للأزمة قبل وبعد الأزمة.

ربط الدراسة بموضوع رسالتي: من خلال التركيز على كيفية استجابة المؤسسات التعليمية للأزمات وحماية سمعتها في ظل الأزمات التعليمية، وتشير دراسة الطنطاوي إلى أهمية الثقة في المؤسسة وضرورة الاستجابة السريعة والفعّالة للحفاظ على سمعة المنظمة، وهو ما يمكن ربطه بتطبيق استراتيجيات التواصل المؤسسي الرقمي في التعليم الفلسطيني خلال الأزمات التعليمية، وتبرز الدراسة ضرورة التنوع في استراتيجيات الاستجابة للأزمات قبل وأثناء وبعد الأزمة، وهو ما يتماشى مع أهمية استخدام تقنيات الذكاء الاستراتيجي لتحليل البيانات وتحسين استراتيجيات الاتصال، بما يساهم في تحسين الاستجابة للأزمات التعليمية في فلسطين.

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، 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 دورٌ كبيرٌ 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.

ربط الدراسة بموضوع رسالتي: تتلاقى هذه الدراسة مع موضوع رسالتي إذ يؤكد البحث على أهمية الذكاء الاستراتيجي في تحسين جودة الخدمات التعليمية، وهو ما يرتبط مباشرةً بدور الذكاء الاستراتيجي في إدارة الأزمات وضمان استمرارية العملية التعليمية، كما تبني المؤسسات التعليمية لاستراتيجيات مبنية على الاستشراف والرؤية المستقبلية الذي يسهم في تعزيز الاتصال المؤسسي، وهو جوهر رسالتي التي تسعى إلى توظيف الأدوات الرقمية والذكاء الاستراتيجي لتمكين المؤسسات التعليمية من مواجهة التحديات والأزمات بفاعلية أكبر.

دراسة بن ويليامسون (2016) بعنوان "حوكمة التعليم الرقمي: تصور البيانات، التحليلات التنبؤية، وأدوات السياسة "في الوقت الفعلي" تتناول الدراسة تأثير التقنيات الرقمية الحديثة على المؤسسات التعليمية وأساليب الحوكمة، مشيرة إلى أن هذه التقنيات أصبحت جزءًا أساسيًا من الأدوات السياسية الجديدة، وتهدف الدراسة إلى استكشاف ورسم ملامح الأدوات الرقمية المستخدمة في سياسة التعليم، ويقدم دراستين حالتين تفصيلية لنظامي بيانات رقميين جديدين، الأولى هي "منحنى التعلم"، وهو بنك

بيانات ضخم عبر الإنترنت، من إنتاج شركة بيرسون للتعليم، الذي يستخدم تصورات بيانات تفاعلية متطورة لتشكيل معرفة حول نظم التعليم، الحالة الثانية تتعلق بمنصات "تحليلات التعلم"، التي تتيح تتبع وتوقع أداء الطلاب من خلال تتبع بياناتهم الرقمية، كما تشير هذه الأدوات الرقمية إلى كيفية تزايد دور أدوات وقواعد البيانات الرقمية في عمليات معرفة، وإدارة وحوكمة التعليم على المستويين الوطني والعالمي، من خلال تقنيات حوكمة التعليم الرقمية، ليتم توزيع وإزاحة عمليات الحوكمة إلى "مراكز حساب" رقمية جديدة مثل بيرسون وكنيوتن، التي تمتلك الخبرة الفنية لحساب البيانات وتصورها، بالإضافة إلى قدرات التحليلات التنبؤية التي تساعد على التنبؤ بمستقبل التعليم مسبقًا، في إطار وأسلوب الحوكمة المعتمد على البيانات، تُعد هذه الأدوات الرقمية الناشئة تمهيدًا لظهور تقنيات الوقت الفعلي والتوجه المستقبلي في حوكمة التعليم الرقمية.

ربط الدراسة بموضوع رسالتي: من خلال تسليط الضوء على كيفية تأثير الأدوات الرقمية مثل منصات تحليل البيانات والتصورات التفاعلية على تطوير استراتيجيات التعليم والاتصال المؤسسي، حيث تشير دراسة بن ويليامسون إلى كيف أصبحت البيانات الرقمية وتحليلات التعلم جزءًا أساسيًا من أدوات الحوكمة الرقمية في التعليم، وهو ما يمكن تطبيقه على تحسين استراتيجيات الاتصال في المؤسسات التعليمية الفلسطينية، مثلما تم استخدام أدوات مثل منحنى التعلم وتحليلات التعلم في تحسين نظم التعليم، يمكن للذكاء الاستراتيجي وتحليل البيانات أن يساعد في تعزيز استراتيجيات التواصل المؤسسي في قطاع التعليم الفلسطيني، خصوصًا أثناء الأزمات التعليمية، بالإضافة الى توضح الدراسة كيف أن تقنيات الوقت الفعلي والتوجه المستقبلي يمكن أن تكون مفيدة في تحسين إدارة التعليم وحوكمة استراتيجيات الاتصال المؤسسي، وهو ما يمكن أن ينعكس على تحسين استجابة مديرية التربية والتعليم في نابلس للأزمات التعليمية، باستخدام أدوات تحليل البيانات الرقمية في الوقت الفعلي لدعم اتخاذ القرارات والتفاعل مع الجمهور.

دراسة تشوكينغ دونغ (2015) بعنوان "استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في حكومة الولاية: فهم العوامل التي تؤثر على استراتيجيات وسائل التواصل الاجتماعي في وزارات ولاية مينيسوتا" تناولت استراتيجيات استخدام وسائل التواصل الاجتماعي التي تبنتها حكومة ولاية مينيسوتا، قامت الدراسة بتحليل استخدام المنصات الاجتماعية في وزارتين من ولاية مينيسوتا، باستخدام تقنيات متعددة مثل المقابلات لاستكشاف العوامل الرئيسية المؤثرة في استراتيجيات وسائل التواصل الاجتماعي في هذه الوزارات، وتم اختيار منصتي تويتر وفيسبوك باعتبارهما من المنصات الرئيسية المستخدمة من قبل الإدارات الحكومية، وتم دراسة الحسابات الرسمية فقط، وقد تم اختيار إدارة الخدمات الإنسانية (MDHS) وإدارة الصحة (MDH) كوحدات تحليل للدراسة، اما بخصوص منهجية البحث، أُجريت مقابلات معمقة خلال الفترة من أكتوبر إلى نوفمبر 2014، مع عدد من المشاركين الرئيسيين في استراتيجيات وسائل التواصل الاجتماعي، مثل مديري الاتصالات وأربعة من موظفي وسائل التواصل الاجتماعي في شعب مثل فحص حديثي الولادة والأمراض المعدية وخدمات الأطفال، إضافة إلى موظف تكنولوجيا المعلومات، وأُجريت مقابلات مع كبار موظفي الاتصالات في الفرق المركزية والفرق التابعة للوزارات، وكذلك مع موظفي تكنولوجيا المعلومات الذين يدعمون البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، حيث أظهرت نتائج الدراسة أن إدارة الخدمات الإنسانية (MDHS) التي تمثل متبني استراتيجية الدفع، لا تزال في مرحلة مبكرة من استخدام وسائل التواصل الاجتماعي، وفي المقابل كانت وزارة الصحة (MDH) أكثر تطورًا في استخدامها للمنصات الاجتماعية، حيث أظهرت مستوى أعلى من التفاعل مع المواطنين، وبينت الدراسة أن العوامل التنظيمية والإدارية تلعب دورًا أساسيًا في تحديد استراتيجيات وسائل التواصل الاجتماعي التي تعتمدها الوزارات، مشيرة إلى أن الاستخدام الحكومي لهذه المنصات يخلق تحديات في مجال السياسات العامة، أشار الباحث إلى أن أداة المقابلة بمفردها قد لا تكون كافية في مثل هذه الدراسات، وأوصى باستخدام أدوات أخرى مثل تحليل المحتوى للمقارنة بين نتائج المقابلات ونتائج التحليل، وهو ما يتوافق مع منهجية الدراسة التي يجريها الباحث في بحثه.

ربط الدراسة بموضوع رسالتي :من خلال تسليط الضوء على استخدام وسائل التواصل الاجتماعي كأداة استراتيجية في تعزيز التواصل المؤسسي أثناء الأزمات، تبرز دراسة دونغ أهمية منصات مثل تويتر وفيسبوك في تواصل الحكومات مع جمهورها، هذا يشير إلى إمكانية تطبيق هذه المنصات في قطاع التعليم الفلسطيني خلال الأزمات، وتُظهر الدراسة أن العوامل التنظيمية والإدارية تلعب دورًا محوريًا في تحديد استراتيجيات استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في الوزارات، وهو ما يتشابه مع التحديات التي قد تواجه تنفيذ استراتيجيات الاتصال الرقمي في المؤسسات التعليمية الفلسطينية، كما تشير الدراسة أيضًا إلى أهمية تحليل البيانات الدقيقة والتفاعل مع الجمهور، وهو ما يمكن أن يعزز استراتيجيات الاتصال خلال الأزمات التعليمية في فلسطين، ويمكن استكشاف دور التحليلات التنبؤية والذكاء الاستراتيجي في تحسين استراتيجيات الاتصال المؤسسي في قطاع التعليم الفلسطيني، وهو ما يتماشى مع توصيات الدراسة في هذا السياق.

1.4.2 الفجوة البحثية

على الرغم من تعدد الدراسات التي تناولت استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية ودورها في إدارة الأزمات، إلا أن هناك نقصًا ملحوظًا في الأبحاث التي تدمج بين العلاقات العامة الرقمية والذكاء الاستراتيجي في السياق الفلسطيني، يُعد هذا الدمج حيويًا حيث يتيح بناء استراتيجيات اتصال مؤسسي قادرة على تحسين استجابة المؤسسات التعليمية للأزمات المتكررة التي تواجهها، وتأتي هذه الدراسة لتسد هذه الفجوة من خلال تطوير نموذج عملي يجمع بين التكنولوجيا الحديثة وأدوات التخطيط الاستراتيجي لدعم المؤسسات التعليمية في فلسطين، خاصة في ظل التحديات المستمرة التي تعيق تقدم قطاع التعليم الفلسطيني.

يمثل السياق الفلسطيني بيئة معقدة ومتفردة بسبب الأزمات السياسية المستمرة، مثل الاحتلال الإسرائيلي والانتهاكات المستمرة من قبل الاحتلال التي تؤثر مباشرة على البنية التحتية للتعليم، إضافة إلى الأزمات الاقتصادية التي تقلل من قدرة المؤسسات على تحقيق الاستدامة، بالإضافة الى الأزمات

الصحية، مثل جائحة كورونا، التي كشفت عن ضعف في جاهزية المؤسسات التعليمية للتعامل مع التغيرات المفاجئة وضمان استمرارية التعليم، كل هذه التحديات تتطلب منا تبني استراتيجيات اتصال مؤسسي تركز على استغلال الموارد المحدودة وتعزيز الاستجابة المرنة للأزمات، وهو ما لم تحظَ به الدراسات السابقة باهتمام كافٍ.

بينما تناولت بعض الدراسات السابقة موضوع وسائل التواصل الاجتماعي كوسيلة لإدارة الأزمات أو دور استراتيجيات الاتصال التقليدية في تحسين الأداء المؤسسي، مثل دراسة شملاوي(2020) التي ركزت على تأثير الاتصال الرقمي في مؤسسات التعليم العالي، ودراسة أخرى تناولت دور التخطيط الاستراتيجي في المؤسسات التعليمية، إلا أنها لم تقدم حلولًا متكاملة مبنية على تحليل بيانات دقيقة ومستدامة، كما لم تسلط الدراسات السابقة على التكامل بين العلاقات العامة الرقمية والذكاء الاستراتيجي كعنصر محوري لتعزيز جاهزية المؤسسات التعليمية لمواجهة الأزمات المتكررة.

تسعى دراستي إلى تقديم توصيات عملية تعتمد على تحليل البيانات المستمدة من إحصائيات حديثة للسنة الدراسية 2024–2025، مع الاخذ في الاعتبار التحديات التي تعيق تطوير البنية التحتية التكنولوجية للمؤسسات التعليمية الفلسطينية، من خلال هذه التوصيات سيتم تعزيز استراتيجيات الاتصال المؤسسي بما يضمن تقديم استجابات أكثر فاعلية ومرونة.

كما تسعى هذه الدراسة إلى تطوير نموذج جديد، يعتمد على الجمع بين مرونة استراتيجيات الاتصال الرقمي ودقة التحليل الذي يوفره الذكاء الاستراتيجي، سيكون هذا النموذج مخصصًا للبيئة الفلسطينية، مع مراعاة السياقات الثقافية والاجتماعية والسياسية الفريدة، وسوف تعتمد على خطط مرنة تتكيف مع الظروف المختلفة، مع التركيز على تحسين إدارة الموارد وتعزيز قدرة المؤسسات التعليمية على الاستجابة الفعالة للأزمات، لتقديم إضافة نوعية للأدبيات الأكاديمية من خلال الجمع بين الجوانب النظرية والتطبيق العملي، مع التركيز على تقديم حلول قابلة للتنفيذ على أرض الواقع، لتساهم في

تطوير استراتيجيات اتصال مؤسسي متكاملة تعزز استمرارية العملية التعليمة في فلسطين، لفتح المجال لمزيد من الدراسات المستقبلية التي تستند إلى هذا النموذج.

1.5 مصطلحات الدراسة

استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية (Digital Public Relations Strategies)

التعريف الاصطلاحي: تشير إلى مجموعة الأنشطة التي تعتمد على التقنيات الرقمية لتخطيط وتنفيذ استراتيجيات اتصال تهدف إلى بناء وتعزيز علاقات مستدامة بين المؤسسات وجمهورها. تشمل هذه الاستراتيجيات استخدام منصات التواصل الاجتماعي، المواقع الإلكترونية، الحملات الإعلامية الرقمية، والمدونات، مع التركيز على التفاعل المباشر، الشفافية، وإدارة السمعة المؤسسية، خصوصًا أثناء الأزمات. (طه، 2022).

التعريف الإجرائي: تُعرّف استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية بأنها جميع الأدوات الرقمية المستخدمة من قبل مديرية التربية والتعليم في نابلس لإدارة الاتصال المؤسسي أثناء الأزمات، بما يشمل الحملات الإعلامية الرقمية على منصات التواصل الاجتماعي مثل فيسبوك وإنستغرام، واستخدام التطبيقات الرقمية الأخرى مثل البريد الإلكتروني ونظم إدارة المعلومات لتوسيع نطاق الأدوات المستخدمة.

الذكاء الاستراتيجي (Strategic Intelligence)

التعريف الاصطلاحي: يعني القدرة على جمع البيانات وتحليلها بشكل مستمر من أجل اتخاذ قرارات قائمة على أسس علمية واستشرافية، كما يشمل الذكاء الاستراتيجي استخدام أدوات تحليلية متقدمة لتوقع الأزمات وتحسين استجابة المؤسسات لها (أبو سريع، 2017).

التعريف الإجرائي: يتمثل الذكاء الاستراتيجي في قدرة المؤسسات التعليمية الفلسطينية على جمع وتحليل البيانات باستخدام أدوات التحليل الرقمي، بهدف توقع تأثير الأزمات على قطاع التعليم، كما ويشمل

إجراء تحليل مخاطر دوري لاتخاذ تدابير استباقية تعزز استمرارية العملية التعليمية وتحسين قدرتها على التكيف مع التحديات المستقبلية.

الاتصال المؤسسي (Institutional Communication)

التعريف الاصطلاحي: يشير الاتصال المؤسسي إلى عملية التواصل الداخلي بين أعضاء المؤسسة والتواصل الخارجي مع الجمهور المستهدف، بهدف إيصال رسائل واضحة، تعزيز العلاقات، وإدارة السمعة، خاصة أثناء الأزمات (Alhaj، 2018).

التعريف الإجرائي: يُعرف الاتصال المؤسسي بأنه جميع العمليات التي تنفذها مديرية التربية والتعليم في نابلس لضمان تواصل فعال مع الجمهور الداخلي (الموظفين) والخارجي (الطلاب وأولياء الأمور) خلال الأزمات، من خلال استخدام التطبيقات الرقمية مثل البريد الإلكتروني وتطبيقات المراسلة.

قطاع التعليم الفلسطيني (Palestinian Education Sector)

التعريف الاصطلاحي: يشمل جميع المؤسسات التعليمية الفلسطينية، بما في ذلك المدارس الحكومية والخاصة والجامعات، التي تواجه تحديات مستمرة بسبب الأزمات السياسية والاقتصادية والاجتماعية (وزارة التربية والتعليم الفلسطينية، 2022).

التعريف الإجرائي: يشير قطاع التعليم الفلسطيني إلى جميع المدارس الحكومية والخاصة الواقعة ضمن نطاق مديرية التربية والتعليم في نابلس، وتشمل جميع المدارس الاساسية والثانوية.

إدارة الأزمات (Crisis Management)

التعريف الاصطلاحي: تشمل إدارة الأزمات عملية التنبؤ بالأزمات المحتملة، التخطيط الوقائي، وتنفيذ استراتيجيات تواصل فعالة للحد من تأثير الأزمات واستعادة الاستقرار المؤسسي (Babatunde, 2022).

التعريف الإجرائي: تُعرف إدارة الأزمات بأنها مجموعة الإجراءات والتدابير التي تتخذها مديرية التربية والتعليم في نابلس لتقليل آثار الأزمات على التعليم وضمان استمراريته، بما يشمل وضع خطط الطوارئ وتدريب العاملين على تنفيذها.

وسائل التواصل الاجتماعي (Social Media)

التعريف الاصطلاحي: تشير إلى المنصات الرقمية التي توفر بيئة تفاعلية لنقل المعلومات والتواصل المباشر مع الجمهور، مثل فيسبوك، تويتر، وإنستغرام. تُعد هذه الوسائل أداة رئيسية في إدارة الأزمات وتحفيز التفاعل مع الجمهور (خفش، 2021).

التعريف الإجرائي: تشير وسائل التواصل الاجتماعي إلى جميع المنصات الرقمية التي تستخدمها مديرية التربية والتعليم في نابلس لنشر الرسائل الاتصالية أثناء الأزمات. ويتم تحليل البيانات المتولدة عن التفاعل عبر أدوات مثل Google Analytics وFacebook Insights لتقييم مدى استجابة الجمهور، إلى جانب استخدام تحليل المشاعر لرصد ردود الفعل، وتحليل مؤشرات الأداء الرئيسية مثل معدل التفاعل والنقرات، مما يساعد في قياس فعالية الحملات الإعلامية وتحسين استراتيجيات التواصل.

التفاعل الاجتماعي (Social Interaction)

التعريف الاصطلاحي: يشير إلى جميع الأنشطة التفاعلية بين الأفراد عبر المنصات الرقمية، بما في ذلك الإعجابات، التعليقات، والمشاركات، التي تعكس تفاعل الجمهور مع الرسائل المؤسسية (المالكي ، 2023).

التعريف الإجرائي: يُعرّف التفاعل الاجتماعي على أنه جميع المؤشرات التفاعلية التي يتم قياسها عبر منصات التواصل الاجتماعي التابعة لمديرية التربية والتعليم في نابلس. يتم قياس هذه المؤشرات باستخدام أدوات التحليل الكمي مثل Google Analytics وFacebook Insights لقياس عدد

الإعجابات والتعليقات والمشاركات، بالإضافة إلى تحليل نوعية التفاعل باستخدام أدوات تحليل المشاعر مثل Hootsuite وBrandwatch ودراسة تعليقات الجمهور لتحديد ردود الفعل

قياس الأداء والتأثير (Performance and Impact Measurement)

التعريف الاصطلاحي: يتضمن قياس الأداء والتأثير استخدام المؤشرات الكمية والنوعية لتقييم فعالية الأنشطة الاتصالية ومدى تحقيقها للأهداف المؤسسية (Wafa، 2023).

التعريف الإجرائي: يشمل قياس الأداء والتأثير تحليل مؤشرات التفاعل عبر وسائل التواصل الاجتماعي ومدى نجاح استراتيجيات الاتصال المؤسسي في تحقيق أهدافها أثناء الأزمات، من خلال المؤشرات الكمية (عدد التفاعلات، المشاهدات) والنوعية (ردود فعل الجمهور).

1.6 مشكلة الدراسة

تُواجه المؤسسات التعليمية الفلسطينية، بما في ذلك مديرية التربية والتعليم في نابلس، أزمات متكررة تُهدد استمرارية التعليم وجودته، مع ضعف في استراتيجيات الاتصال المؤسسي الفعّال، كما تتنوع هذه الأزمات بين الصحية مثل جائحة كورونا التي أدت إلى تعليق العملية التعليمية والتحول المفاجئ إلى التعليم الإلكتروني، والأزمات السياسية الناتجة عن الاجتياحات الإسرائيلية المتكررة لمناطق الضفة الغربية، إضافة إلى الأزمات الاقتصادية التي أثرت على التمويل المقدم للقطاع التعليمي، كل هذه التحديات مجتمعة تُفاقم من تعقيد بيئة التعليم الفلسطيني وتُضعف إمكانية توفير تعليم شامل ومستدام لجميع الفئات (وزارة التربية والتعليم الفلسطينية، 2022).

تواجه مديرية التربية والتعليم في نابلس بشكل خاص تحديات كبيرة بسبب هذه الأزمات المركّبة، حيث يتجلى ذلك في وجود فجوة واضحة بين الاستراتيجيات النظرية لإدارة الأزمات والتطبيق العملي لها، يتسبب هذا القصور ضعف في فعالية التواصل مع المجتمع المحلي وأولياء الأمور، مما يؤدي إلى

تراجع الثقة بالمؤسسات التعليمية وضعف التفاعل المجتمعي مع جهود تحسين التعليم (ذوقان و موسى، 2021).

في مواجهة هذه التحديات، وضعت وزارة التربية والتعليم الفلسطينية استراتيجيات شاملة تستند إلى رؤية متكاملة تهدف إلى تحقيق الهدف الرابع من أهداف التنمية المستدامة 2030، وهو ضمان التعليم الجيد والشامل والمنصف للجميع، حيث تشمل هذه الاستراتيجيات تطوير المناهج الدراسية لتكون أكثر تفاعلية، وإعادة هيكلة نظام التقييم بما يعكس الكفايات والمهارات الحديثة، إضافة إلى تعزيز اللامركزية في إدارة التعليم لتحسين الخدمات المقدمة، كما ركزت الوزارة على تعزيز الشراكات مع المنظمات المحلية والدولية لضمان استدامة الدعم، مع إعطاء الأولوية للمناطق التي تعاني من الاحتلال أو الظروف الاقتصادية الصعبة. تضمنت الخطط أيضًا تحسين بيئة التعلم من خلال بناء مرافق تعليمية جديدة وصيانة القائمة، وتقديم برامج تدريبية للمعلمين لتمكينهم من مواكبة التطورات التكنولوجية والمهنية في التعليم (وزارة التربية والتعليم، 2021).

تأسيساً على ما تقدم، تتحدد مشكلة الدراسة بالسؤال المركزي الآتي: ما واقع استخدام استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية وتطبيقات الذكاء الاستراتيجي في قطاع التعليم الفلسطيني، وما مدى فاعليتها في تعزيز الاتصال المؤسسي أثناء الأزمات التعليمية الخاصة؟ مديرية التربية والتعليم في نابلس أنموذجاً.

1.7 أسئلة الدراسة

السؤال الرئيسي: ما هي الاستراتيجيات الاتصالية الرقمية وآليات الذكاء الاستراتيجي التي تعتمدها دوائر العلاقات العامة في المؤسسات التعليمية الفلسطينية في تعزيز الاتصال المؤسسي في التعليم الفلسطيني أثناء الأزمات التعليمية الخاصة؟

وينبثق عن السؤال الرئيسي عدة أسئلة فرعية:

الأسئلة الفرعية

1. ما واقع استخدام استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية في مديرية التربية والتعليم بنابلس لتعزيز الاتصال المؤسسي أثناء الأزمات التعليمية الخاصة؟
2. ما واقع تطبيق الذكاء الاستراتيجي في مديرية التربية والتعليم بنابلس لتعزيز الاتصال المؤسسي أثناء الأزمات التعليمية الخاصة؟
3. ما أبرز التحديات التنظيمية والتقنية والبشرية التي تواجه العاملين في مديرية التربية والتعليم بنابلس أثناء إدارة الأزمات المتعلقة بالاتصال المؤسسي.
4. ما مدى فاعلية استراتيجيات الاتصال المؤسسي المُطبّقة في مديرية التربية والتعليم بنابلس أثناء الأزمات التعليمية الخاصة؟

1.8 أهداف الدراسة

الهدف الرئيسي: تحليل وتقييم واقع استخدام استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية وتطبيقات الذكاء الاستراتيجي في قطاع التعليم الفلسطيني ومدى فاعليتها في تعزيز الاتصال المؤسسي أثناء الأزمات التعليمية الخاصة، مديرية التربية والتعليم في نابلس أنموذجاً.

الأهداف الفرعية

1. التعرف على واقع استخدام استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية في مديرية التربية والتعليم بنابلس لتعزيز الاتصال المؤسسي أثناء الأزمات التعليمية الخاصة.
2. التعرف على واقع تطبيق الذكاء الاستراتيجي في مديرية التربية والتعليم بنابلس لتعزيز الاتصال المؤسسي أثناء الأزمات التعليمية الخاصة.
3. تحديد أبرز التحديات التنظيمية والتقنية والبشرية التي تواجه العاملين في مديرية التربية والتعليم بنابلس أثناء الأزمات التعليمية الخاصة.

4. تقييم مدى فاعلية استراتيجيات الاتصال المؤسسي المُطبّقة في مديرية التربية والتعليم بنابلس أثناء الأزمات التعليمية الخاصة.

1.9 أهمية الدراسة

1.9.1 الأهمية النظرية

تُقدّم هذه الدراسة إضافة نوعية إلى المعرفة الأكاديمية في مجال العلاقات العامة الرقمية والذكاء الاستراتيجي، حيث تُسهم في تعزيز الفهم النظري حول كيفية دمج استراتيجيات الاتصال الرقمي مع الذكاء الاستراتيجي لتحسين الاتصال المؤسسي أثناء الأزمات، نظرًا لندرة الدراسات التي تناولت هذا الموضوع في السياق الفلسطيني، تسلط الضوء على فجوة بحثية مهمة، مما يجعلها مرجعًا أكاديميًا يُمكن أن تستفيد منه المؤسسات التعليمية وصنّاع القرار والباحثون المهتمون بإدارة الأزمات التعليمية.

كما تُشكّل الدراسة خطوة متقدمة من خلال دمجها بين نظرية الحتمية التكنولوجية ونظرية الاتصال الاستراتيجي، مما يوفر إطارًا نظريًا يُفسّر كيفية توظيف التكنولوجيا لتعزيز فعالية الاتصال المؤسسي في الأوقات الحرجة، ويُساعد هذا الإطار على توضيح العلاقة بين التحولات التكنولوجية وعمليات الاتصال المؤسسي، خاصة في البيئات المتأثرة بالأزمات المزمنة، كما تُركز الدراسة على خصوصية السياق الفلسطيني، حيث تستعرض تأثير الأزمات السياسية، الاقتصادية، والاجتماعية على استراتيجيات الاتصال المؤسسي في قطاع التعليم، الذي يُعد تحليل هذا القطاع كحالة نموذجية مهمًا لفهم ديناميكيات الأزمات المتكررة وتأثيرها على العملية التعليمية، مما يتيح إمكانية تطبيق النتائج على بيئات أخرى تواجه التحديات المشابهة.

كما وتسهم ايضاً في توسيع نطاق الأدبيات الأكاديمية حول استراتيجيات الاتصال المؤسسي في ظل الأزمات، بتقديم نماذج تحليلية كما وتقترح حلولًا عملية يمكن استخدامها كأساس لدراسات مستقبلية، لتطوير استراتيجيات اتصال أكثر مرونة وفعالية لمواجهة الأزمات الصحية، والسياسية، والاقتصادية،

الذ يعمل على تعزيز جاهزية المؤسسات التعليمية للتعامل مع التحـــديات المســـتقبلية وذلـــك لضـــمان استمرارية العملية التعليمية في ظل الظروف المتغيرة والصعبة.

1.9.2 الأهمية العملية

تُوفر هذه الدراسة حلولًا عملية تهدف إلى تحسين استراتيجيات الاتصـــال المؤسســـي فـــي المؤسســـات التعليمية الفلسطينية، مما يُعزز قدرتها على التعامل مع الأزمات وضمان استمرارية العملية التعليميـــة، وتأتي هذه الأهمية في ظل التحديات المتزايدة التي يواجهها قطاع التعلـــيم، مثـــل الأزمـــات الصـــحية والسياسية والاقتصادية، والتي أثّرت بشكل مباشر على استقرار العملية التعليمية، وتركّز الدراسة علـــى تطوير استراتيجيات اتصال رقمية مرنة وفعّالة لتُساعد المؤسسات التعليمية على التكيف مـــع الأزمـــات والاستجابة لها بكفاءة أكبر، فعلى سبيل المثال أظهرت جائحة كورونا الحاجة الملحّـــة إلـــى منصـــات تعليمية رقمية وحلول اتصال مبتكرة لضمان استمرار التعليم في ظل القيود المفروضة (وزارة التربيـــة والتعليم الفلسطينية، 2022).و تقترح الدراسة حلولًا تعتمد على تحليل البيانات الرقمية وتوظيف الـــذكاء الاستراتيجي لدعم عملية اتخاذ القرار في إدارة الأزمات التعليمية.

كما تسلط الضوء على أهمية تدريب وتأهيل كوادر العلاقات العامة في المؤسسات التعليمية، من خـــلال تطوير برامج تدريبية متخصصة تُركز على تحليل البيانات، باستخدام تقنيـــات الـــذكاء الاصـــطناعي، وإدارة الأزمات من خلال وسائل التواصل الاجتماعي، الأمر الذي يعزز من كفاءة الاتصال المؤسسي، وضمان إيصال الرسائل بوضوح وفعالية لكافة فئات المجتمع التعليمي، وتُقدم ايضاً رؤيـــة اســـتراتيجية لتطوير البنية التحتية الرقمية التي تدعم استدامة التعليم، من خلال تعزيز التعاون بين القطـــاعين العـــام والخاص، والعمل على معالجة التحديات التقنية التي تعيق استخدام التكنولوجيا أثنـــاء الأزمـــات، مثـــل ضعف الاتصال بالإنترنت وانقطاع التيار الكهربائي في بعض المناطق الفلسطينية، كما و تُســـهم فـــي تعزيز الشفافية والثقة بين المؤسسات التعليمية والمجتمع المحلي، عبر توفير آليات اتصال قائمـــة علـــى

الوضوح والمصداقية، الذي يقلل من حالة الارتباك أثناء الأزمات، ويُحفّز تفاعلًا إيجابيًا من قبل أولياء الأمور، المعلمين، والطلاب (عصيدة، 2024).

في النهاية تُعد هذه الدراسة نموذجًا مرجعيًا يُمكن الاستفادة منه في تطوير سياسات اتصال مؤسسي أكثر تكيفًا مع التحديات المستقبلية، فهي من أوائل الدراسات التي تدمج بين العلاقات العامة الرقمية والذكاء الاستراتيجي في التعليم الفلسطيني، وتُوفر إطارًا عمليًا يُساعد في صُنّاع القرار في وزارة التربية والتعليم في تبنّي استراتيجيات إيصال أكثر كفاءة لضمان استدامة العملية التعليمية في ظل الأزمات المختلفة.

1.10 فرضيات الدراسة

1. الفرضية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستراتيجيات العلاقات العامة الرقمية المستخدمة في مديرية التربية والتعليم بنابلس على تعزيز الاتصال المؤسسي أثناء الأزمات التعليمية الخاصة.
2. الفرضية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيقات الذكاء الاستراتيجي المستخدمة في مديرية التربية والتعليم بنابلس على تعزيز الاتصال المؤسسي أثناء الأزمات التعليمية الخاصة.
3. الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم المبحوثين لمدى فاعلية استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية المستخدمة في مديرية التربية والتعليم بنابلس على تعزيز الاتصال المؤسسي أثناء الأزمات التعليمية الخاصة تعزى لمتغير النوع الاجتماعي.
4. الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم المبحوثين لمدى فاعلية تطبيقات الذكاء الاستراتيجي المستخدمة في مديرية التربية والتعليم بنابلس في تعزيز الاتصال المؤسسي أثناء الأزمات التعليمية الخاصة تعزى لمتغير النوع الاجتماعي.

1.11 مساهمة الدراسة

تهدف الدراسة إلى سد الفجوة المعرفية في الأدبيات الأكاديمية المتعلقة بالعلاقات العامة الرقمية، من خلال استكشاف كيفية تكامل استراتيجيات الاتصال الرقمي والذكاء الاستراتيجي في المؤسسات التعليمية الفلسطينية أثناء الأزمات، حيث تمثل هذه الدراسة إضافة نوعية بسبب قلة الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع في السياق الفلسطيني، الأمر الذي يفتح آفاقًا جديدة للباحثين لمواصلة دراسة هذا المجال (هاشم، 2020)، كما أن الدراسة تتميز بدمجها بين نظرية الحتمية التكنولوجية ونظرية الاتصال الاستراتيجي، الذي يُمثل إطارًا نظريًا مبتكرًا لفهم دور التكنولوجيا الحديثة في تعزيز الاتصال المؤسسي (المالكي ، 2023).

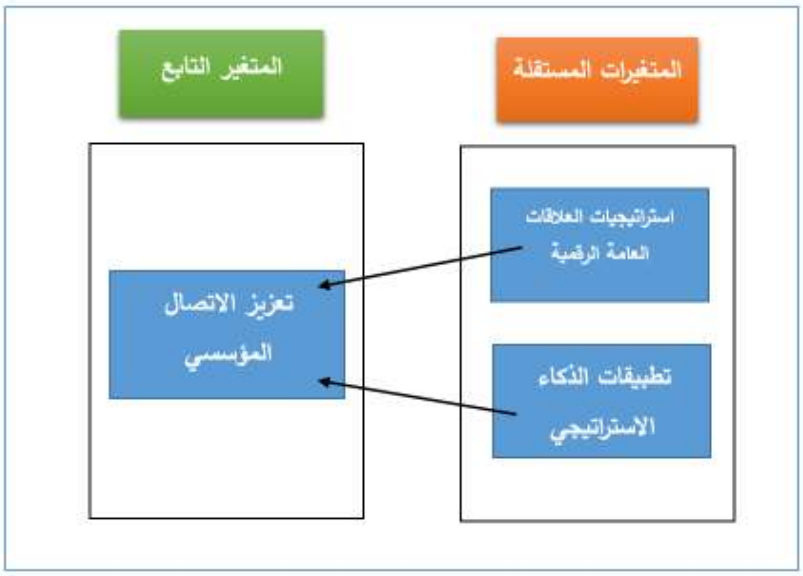
وتتناول الدراسة قطاع التعليم الفلسطيني كحالة خاصة تتطلب دراسة معمقة بالنظر إلى الأزمات المتعددة التي تواجهه، بدءًا من الأزمات السياسية الناجمة عن الاحتلال، وصولًا إلى الأزمات الاقتصادية التي تُؤثر على استمرارية التعليم وجودته، لإتاحة الفرصة لفهم وتطوير شامل لأنواع الأزمات المختلفة وطرق التعامل معها، مما يُمكن الباحثين من بناء استراتيجيات فعالة لإدارة الأزمات التعليمية في سياقات مشابهة (وزارة التربية والتعليم الفلسطينية، 2022).

في الختام تُقدم الدراسة رؤية نظرية وعملية لفهم وتحليل استراتيجيات الاتصال المؤسسي في ظل بيئة تعاني من أزمات متعددة الأبعاد، وتبرز أهمية هذه الدراسة ليس فقط على المستوى المحلي، بل تمتد أهميتها لتشمل المستويين الإقليمي والدولي، إذ تُساهم في تعزيز الفهم العلمي لتحديات الاتصال المؤسسي في البيئات المتأزمة بشكل مستدام (الفارسي، 2022).

1.12 نموذج الدراسة البحثية

شكل (1)

نموذج الدراسة



يستند النموذج إلى نظرية الاتصال الاستراتيجي ونظرية الحتمية التكنولوجية.

العنوان: استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية وتطبيقات الذكاء الاستراتيجي في تعزيز الاتصال المؤسسي في التعليم الفلسطيني أثناء الأزمات التعليمية الخاصة.

1.12.1 مكونات نموذج الدراسة

1. المتغيرات المستقلة

استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية:

- استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات.
- تنفيذ حملات إعلامية رقمية.
- استخدام البريد الإلكتروني في التواصل المؤسسي.
- تفاعل الجمهور مع المحتوى الرقمي.

تطبيقات الذكاء الاستراتيجي

- تحليل البيانات والتنبؤ بالأزمات.
- استخدام الذكاء الاصطناعي لدعم اتخاذ القرار.
- مراقبة بيئة العمل لتحديد المخاطر المحتملة.
- تطوير خطط استباقية لإدارة الأزمات.

2.المتغير التابع

تعزيز الاتصال المؤسسي

- تحسين سرعة وفعالية الاستجابة للأزمات.
- زيادة مستوى الشفافية في نقل المعلومات.
- تحسين مستوى التفاعل بين المؤسسة والجمهور.
- دعم استمرارية العملية التعليمية أثناء الأزمات.

1.12.2 العلاقة بين المتغيرات

يهدف هذا النموذج إلى دراسة كيفية تأثير استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية وتطبيقات الذكاء الاستراتيجي على تعزيز الاتصال المؤسسي في المؤسسات التعليمية الفلسطينية أثناء الأزمات.

- يتم قياس مدى فاعلية استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية في تحسين التفاعل المؤسسي.
- يتم تقييم دور تطبيقات الذكاء الاستراتيجي في تطوير استجابة فعالة للأزمات.
- يتم اختبار العلاقة بين هذه المتغيرات من خلال استبيانات ومقابلات مع موظفي مديرية التربية والتعليم ومديري المدارس.

1.12.3 ربط المتغيرات بنظرية الاتصال الاستراتيجي ونظرية الحتمية التكنولوجية

1. نظرية الاتصال الاستراتيجي ودورها في ربط المتغيرات

- العلاقة مع استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية: نظرية الاتصال الاستراتيجي تؤكد على التواصل الفعّال ثنائي الاتجاه بين المؤسسات والجمهور، من خلال استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية مثل وسائل التواصل الاجتماعي، والحملات الإعلامية الرقمية، والبريد الإلكتروني، التي تسهم في تحقيق الشفافية، التفاعل، وزيادة ثقة الجمهور.

على سبيل المثال، استخدام وسائل التواصل الاجتماعي أثناء الأزمات يساعد في نقل المعلومات بسرعة وكفاءة، مما يحسن مستوى التفاعل المؤسسي.

- العلاقة مع تطبيقات الذكاء الاستراتيجي: تعتمد النظرية على تحليل البيانات والتخطيط الاستراتيجي، وهو ما توفره تقنيات الذكاء الاصطناعي، باستخدام تحليل البيانات والتنبؤ بالأزمات الذي يعزز استجابة المؤسسات التعليمية ويقلل من الفوضى أثناء الأزمات.

على سبيل المثال، تحليل بيانات الطلاب أثناء الإغلاقات في فلسطين ساعد على تطوير خطط بديلة لاستمرار التعليم.

2. نظرية الحتمية التكنولوجية ودورها في ربط المتغيرات

- دور التكنولوجيا في تشكيل الاتصال المؤسسي: تشير النظرية إلى أن التكنولوجيا ليست مجرد أداة، بل هي عامل محدد لسلوك الأفراد والمؤسسات، من خلال المنصات الرقمية Microsoft Teams، وClassroom Google أصبحت وسائل حتمية لاستمرار التعليم في الأزمات، لذلك تعتمد المؤسسات التعليمية بشكل متزايد على وسائل الاتصال الرقمي لضمان استمرارية العملية التعليمية.

- علاقة التكنولوجيا بتطبيقات الذكاء الاستراتيجي: نظرية الحتمية التكنولوجية توضح كيف أن تحليل البيانات والتعلم الآلي يغيران طريقة اتخاذ القرارات المؤسسية، من خلال تحليل بيئة العمل الرقمية الذي يساعد في تحديد المخاطر المحتملة وتطوير ووضع خطط استباقية لإدارة الأزمات.

خلاصة: يعكس هذا النموذج كيفية تفاعل استراتيجيات الاتصال الرقمي مع التخطيط الاستراتيجي القائم على البيانات لضمان تحسين الاتصال المؤسسي أثناء الأزمات. سيتم اختبار هذا النموذج باستخدام الأدوات البحثية المناسبة مثل الاستبيانات والتحليل الإحصائي للوصول إلى نتائج علمية تدعم تطوير استراتيجيات اتصال مؤسسي أكثر فاعلية في المؤسسات التعليمية الفلسطينية.

1.13 حدود الدراسة

الحدود الموضوعية: تتركز هذه الدراسة على تقييم أثر استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية وتطبيقات الذكاء الاستراتيجي في تعزيز الاتصال المؤسسي ضمن مديرية التربية والتعليم في نابلس، مع التركيز على دورهما في إدارة الأزمات التي تؤثر على استمرارية العملية التعليمية وجودتها. تشمل الدراسة تحليل فعالية هذه الاستراتيجيات والتحديات التنظيمية، التقنية، والبشرية المرتبطة بتطبيقها في سياق التعليم الفلسطيني خلال الأزمات.

الحدود الجغرافية: تُركز هذه الدراسة على مديرية التربية والتعليم في نابلس، التي تم اختيارها نظرًا لمكانتها البارزة كمركز تعليمي رئيسي في شمال الضفة الغربية في فلسطين، حيث تضم المديرية 249 مدرسة حكومية وخاصة تغطي المراحل الأساسية والثانوية، الأمر الذي يجعلها نموذجًا مناسبًا لدراسة تأثير الأزمات على الاتصال المؤسسي في المؤسسات التعليمية، حيث تُعد نابلس من أكثر المحافظات تأثرًا بالأزمات المتكررة، سواء كانت سياسية بفعل الانتهاكات المستمرة من الاحتلال الإسرائيلي، أو اقتصادية نتيجة الظروف المعيشية الصعبة، أو صحية كما حدث خلال جائحة كورونا، الذي يعكس أهمية تحليل استراتيجيات الاتصال المؤسسي في هذا السياق المعقّد.

الحدود الزمنية: تُغطي هذه الدراسة الفترة الزمنية الممتدة من 2024/8/1 إلى 2025/2/1، وهي فترة حاسمة شهدت خلالها المؤسسات التعليمية الفلسطينية تحديات كبيرة نتيجة الأزمات المتكررة، التي أثرت بشكل ملحوظ على استمرارية العملية التعليمية وجودتها، تُمثل هذه الفترة إطارًا زمنيًا مناسبًا لتحليل استراتيجيات الاتصال المؤسسي المستخدمة في المؤسسات التعليمية، مع التركيز على دور العلاقات العامة الرقمية وتطبيقات الذكاء الاستراتيجي في تعزيز الاستجابة للأزمات، لتُساهم نتائج الدراسة في تقديم رؤى وتوصيات عملية لتحسين استراتيجيات الاتصال المؤسسي، بهدف تعزيز قدرة المؤسسات التعليمية الفلسطينية على مواجهة الأزمات المستقبلية وضمان استمرارية التعليم بفعالية وكفاءة.

الحدود المنهجية: تعتمد هذه الدراسة على المنهج المختلط (الكمي والنوعي)، الذي يُعد الأنسب لتحقيق أهداف البحث، حيث يجمع بين تحليل البيانات الكمية لتوفير صورة شاملة ودقيقة عن واقع استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية وتطبيقات الذكاء الاستراتيجي، وبين التحليل النوعي لاستكشاف الجوانب العميقة للموضوع وفهم التجارب والآراء المختلفة بشكل أكثر تفصيلاً، ليُتيح هذا النهج تكامل الأدوات والأساليب البحثية للوصول إلى نتائج موثوقة وعملية.

تتميز هذه الدراسة بأنها الأولى التي تستخدم هذا النهج في السياق الفلسطيني لدراسة استراتيجيات الاتصال المؤسسي في المؤسسات التعليمية أثناء الأزمات، مما يُضفي عليها بعداً جديداً وإسهاماً علمياً مميزاً في تطوير الأدبيات المتعلقة بالعلاقات العامة الرقمية والذكاء الاستراتيجي.

الحدود البشرية: تشمل هذه الدراسة العاملين في مديرية التربية والتعليم في نابلس، الذين يؤدون أدوارًا رئيسية في إدارة الاتصال المؤسسي والتعامل مع الأزمات التعليمية. يتكوّن مجتمع الدراسة من فئات متنوعة، تشمل الإدارات العليا، رؤساء الأقسام، موظفي المديرية، ومديري المدارس، حيث يُوفر هذا

التنوع منظورًا شاملًا حول التحديات التي تواجه استراتيجيات الاتصال المؤسسي، والفرص المتاحة لتعزيزها في ظل الأزمات المختلفة.

تعتمد الدراسة على العينة القصدية (Purposeful Sampling)، التي تتيح اختيار المشاركين بناءً على معايير محددة تتناسب مع أهداف البحث، مما يُعزز دقة النتائج وارتباطها المباشر بالواقع العملي. وقد تم اختيار هذه العينة بناءً على المعايير التالية:

الخبرة التخصصية: تستهدف الدراسة الأفراد الذين يمتلكون خبرة عملية مباشرة في الاتصال المؤسسي وإدارة الأزمات التعليمية، مثل موظفي مديرية التربية والتعليم، ومديري المدارس.

الارتباط بموضوع الدراسة: تم اختيار المشاركين وفقًا لمدى تأثيرهم وتأثرهم باستراتيجيات الاتصال المؤسسي خلال الأزمات، لضمان جمع بيانات غنية تساهم في تطوير الحلول العملية.

الكفاءة في استغلال الموارد: يساعد اختيار العينة القصدية على تحقيق أقصى استفادة من الوقت والموارد، عبر التركيز على الفئات الأكثر أهمية دون الحاجة إلى شمول جميع العاملين في القطاع التعليمي.

التحليل النوعي العميق: تستهدف الدراسة تقديم فهم متعمق لسياق الاتصال المؤسسي في الأزمات التعليمية، بدلًا من مجرد تحليل إحصائي شامل، مما يجعل العينة القصدية الأكثر ملاءمة لهذا النوع من البحث.

من خلال هذا النهج يضمن جمع بيانات نوعية دقيقة، لتسهم في تقديم توصيات عملية قابلة للتطبيق، وتدعم تطوير استراتيجيات الاتصال المؤسسي وتعزز فعالية إدارة الأزمات في المؤسسات التعليمية الفلسطينية.

الفصل الثاني

الطريقة والإجراءات

2.1 تمهيد

يواجه قطاع التعليم في فلسطين تحديات متزايدة خلال الأزمات، مما يجعل تعزيز الاتصال المؤسسي أولوية أساسية لضمان استمرارية العملية التعليمية. في هذا الإطار، تبحث هذه الدراسة في دور استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية وتطبيقات الذكاء الاستراتيجي في دعم الاتصال المؤسسي خلال الأزمات التعليمية، مع تطبيقها على مديرية التربية والتعليم في نابلس كنموذج عملي يعكس واقع التحديات والحلول الممكنة.

يناقش هذا الفصل المنهجية المعتمدة في الدراسة، موضحًا المنهج البحثي وأسباب اختياره، إضافة إلى شرح أدوات جمع البيانات، مثل الاستبيانات والمقابلات شبه المنظمة، ومعايير اختيار العينة التي تمثل الفئات المستهدفة بالدراسة. كما ويستعرض الفصل طرق تحليل البيانات الكمية باستخدام الأساليب الإحصائية لضمان دقة وموثوقية النتائج، إلى جانب تحليل البيانات النوعية باستخدام التحليل الموضوعي (Thematic Analysis) لاستكشاف الأنماط والاتجاهات الرئيسية في استراتيجيات الاتصال المؤسسي.

وبما أن الدراسة تلتزم بالمعايير العلمية والأخلاقية، يتناول الفصل أيضًا أخلاقيات البحث والإجراءات المتبعة لضمان سرية البيانات وموثوقيتها، مما يسهم في تقديم تحليل شامل مدعوم بالأدلة العلمية حول كيفية توظيف العلاقات العامة الرقمية والذكاء الاستراتيجي في إدارة الأزمات التعليمية بفعالية.

2.2 منهجية الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على المنهج المختلط (الكمي والنوعي)، نظرًا لملاءمته لتحقيق أهداف البحث. إذ يتيح التحليل الكمي تقديم صورة شاملة ومدعومة بالبيانات حول استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية وتطبيقات الذكاء الاستراتيجي في الاتصال المؤسسي، بينما يُسهم التحليل النوعي في استكشاف الجوانب العميقة للموضوع، مثل التحديات التي تواجه التواصل المؤسسي أثناء الأزمات التعليمية. يجمع هذا النهج بين الأساليب البحثية المختلفة لضمان نتائج أكثر دقة وموثوقية، مما يعزز من القدرة على تقديم توصيات عملية مبنية على الأدلة.

2.3 أدوات الدراسة

2.3.1 الاستبيانات

تمثل الاستبيانات الأداة الأساسية لجمع البيانات الكمية، حيث سيتم توزيعها على مديري المدارس الأساسية والثانوية (ذكور وإناث) في مديرية التربية والتعليم في نابلس، مع ضمان تمثيل المدارس الحكومية والخاصة، إضافةً إلى رؤساء الأقسام في المديرية، نظرًا لدورهم المركزي في عمليات الاتصال المؤسسي واتخاذ القرارات أثناء الأزمات.

ولضمان مصداقية وموثوقية الأداة البحثية، خضعت الاستبيانات لعملية تحكيم علمي من قبل مختصين في العلاقات العامة والإدارة التربوية، كما وتم ايضاً إجراء دراسة استطلاعية (Pilot Study) على عينة محدودة للتحقق من وضوح الأسئلة ومدى قدرتها على جمع البيانات المستهدفة. كما سيتم قياس ثبات الاستبيان باستخدام اختبار كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha)، لضمان الاتساق الداخلي للأداة البحثية وتعزيز دقة النتائج.

2.3.2 المقابلات شبه المنظمة

إلى جانب الاستبيانات، سيتم إجراء مقابلات شبه منظمة مع عينة من مجتمع الدراسة المستهدفة، كما تم اختيار هذه الفئة من المشاركين نظرًا لدورهم في وضع وتنفيذ سياسات الاتصال المؤسسي، مما يتيح فهمًا أعمق لتحديات إدارة الأزمات التعليمية، مثل التفاعل مع الجمهور، تأثير استراتيجيات الاتصال على استمرارية العملية التعليمية، ومدى فاعلية الأدوات الرقمية المستخدمة.

خضعت أسئلة المقابلات لعملية مراجعة علمية من قبل خبراء في الاتصال المؤسسي، لضمان مواءمتها للأهداف الدراسة ودقتها في جمع المعلومات النوعية المطلوبة. ويسهم تحليل هذه المقابلات في تفسير البيانات الكمية، مما يتيح الوصول إلى نتائج أكثر تكاملًا حول فعالية استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية في تعزيز الاتصال المؤسسي خلال الأزمات التعليمية.

2.4 مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في مديرية التربية والتعليم في نابلس، الذين يلعبون أدوارًا رئيسية في الاتصال المؤسسي وإدارة الأزمات التعليمية. يشمل ذلك:

- الإدارة العليا التنفيذية في المديرية والبالغ عددهم (3)، والتي تشارك في وضع السياسات العامة وتنفيذ الإجراءات المتعلقة بالاتصال المؤسسي.
- رؤساء الأقسام وموظفي المديرية، والبالغ عددهم (142) الذين يخططون وينفذون استراتيجيات الاتصال أثناء الأزمات.
- مديرو المدارس والبالغ عدهم (234) الذين يتعاملون مباشرة مع الطلاب وأولياء الأمور والجهات الخارجية.

2.5 معايير اختيار العينة

تم اعتماد العينة القصدية، لضمان تمثيل عادل لمختلف الفئات الوظيفية، وفقًا لمعايير إحصائية تُحقق التوزيع المتوازن للعينة بين الفئات المختلفة، وتم اختيار المشاركين بناءً على المعايير التالية:

- الإدارة العليا: نظرًا لدورهم في وضع الاستراتيجيات العامة للاتصال المؤسسي أثناء الأزمات.
- رؤساء الأقسام وموظفي المديرية: لضمان جمع وجهات نظر تعكس السياسات والخطط التنفيذية المعتمدة.
- مديرو المدارس: وذلك لضمان فهم شامل لتطبيقات الاتصال المؤسسي على أرض الواقع.

2.6 عينة الدراسة

تم اختيار عينة الدراسة لضمان تمثيل شامل ودقيق للفئات المستهدفة، مما يعزز من مصداقية النتائج وقدرتها على تقديم صورة متكاملة عن استراتيجيات الاتصال المؤسسي خلال الأزمات التعليمية، حيث تم تقسيم العينة إلى قسمين رئيسيين: العينة الكمية والعينة النوعية.

2.6.1 عينة الدراسة الكمية

تم اختيار أفراد العينة باستخدام أسلوب العينة القصدية، الذي يهدف إلى تحقيق تمثيل دقيق للفئة المستهدفة بما يضمن الوصول إلى المشاركين الأكثر صلة بموضوع الدراسة، مما يسهم في الحصول على نتائج أكثر دقة وملاءمة لأهداف البحث. وقد تضمنت العينة الفئات التالية:

- موظفو الإدارات العليا: تضم مدير عام التربية، مدير الدائرة الفنية، ومدير الدائرة الإدارية، ورؤساء الأقسام وموظفو المديرية وعددهم (104).
- مديرو المدارس: تم اختيار (146) مدير ومديرة من المدارس الحكومية والخاصة، الأساسية والثانوية، ومن كلا الجنسين.

تم حساب حجم العينة باستخدام أداة حساب حجم العينة في موقع Surveymonkey الإلكتروني، وفقًا للمعايير الإحصائية التالية:

- مستوى الثقة: 95%
- هامش الخطأ: 5%

https://www.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/

Confidence Level (95%), Margin of Error (5%)

$$\text{Sample size} = \frac{\frac{z^2 \times p\,(1-p)}{e^2}}{1 + \left(\frac{z^2 \times p\,(1-p)}{e^2 N}\right)}$$

وفيما يلي جدول رقم (1) الذي يبين الوصف الديمغرافي لعينة الدراسة

جدول (1)

البيانات الوصفية لعينة الدراسة

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة المئوية
النوع الاجتماعي	ذكر	122	48.22
	أنثى	131	51.78
المسمى الوظيفي	مدير/ة مدرسة	148	58.50
	موظف في المديرية	86	33.99
	مدير عام	11	4.35
	رئيس / رئيسة قسم	6	2.37
	مدير دائرة	2	0.79
سنوات الخبرة	أكثر من 15 سنوات	173	68.38
	من 5–15 سنوات	52	20.55
	أقل من 5 سنوات	27	10.67
	أكثر من 10 سنوات	1	0.40
المؤهل العلمي	بكالوريوس	149	58.89
	ماجستير	75	29.64
	دكتوراه	19	7.51
	دبلوم	10	3.95
نوع المدرسة	حكومية	221	87.35
	خاصة	32	12.65

يظهر الجدول رقم (1) أعلاه نتائج التحليل الوصفي للبيانات الديموغرافية أن نسبة الذكور بلغت (48.2%)، في حين شكلت الإناث النسبة الأكبر (51.8%)، مما يشير إلى توازن نسبي بين الجنسين في العينة.

وبالنسبة للمسمى الوظيفي، كانت الفئة الأكثر تمثيلاً هي مديري ومديرات المدارس بنسبة (58.5%)، يليها الموظفون في المديرية بنسبة (33.9%)، ثم رؤساء الأقسام بنسبة (4.3%)، في حين كانت نسب المديرين العامين ومديري الدوائر الأقل تمثيلاً، حيث بلغت (2.4%) و(0.8%) على التوالي. تعكس هذه النتائج تمثيلاً متوازناً للفئات الوظيفية، مع تركيز أكبر على العاملين في المدارس والإدارات التعليمية.

وفيما يتعلق بسنوات الخبرة، أشارت البيانات إلى أن غالبية المشاركين لديهم أكثر من 15 سنة من الخبرة بنسبة (68.4%)، بينما تراوحت خبرة (20.6%) من المشاركين بين 5–15 سنة، في حين كانت نسبة المشاركين ذوي الخبرة الأقل من 5 سنوات محدودة عند (10.7%). هذه النتائج تدل على أن العينة تمثل فئة مهنية ذات خبرة واسعة، مما يعزز موثوقية آرائهم في سياق الدراسة.

أما من حيث المؤهل العلمي، فقد حصلت النسبة الأكبر من المشاركين على درجة البكالوريوس (58.9%)، يليها الحاصلون على درجة الماجستير (29.6%)، بينما كان تمثيل الحاصلين على الدبلوم (7.5%) والدكتوراه (4.0%) محدوداً. تعكس هذه النسب التوزيع الأكاديمي لموظفي قطاع التعليم، حيث يشكل الحاصلون على الدراسات العليا نسبة معتبرة.

وفيما يتعلق بنوع المدرسة، كشفت النتائج أن الغالبية العظمى من المشاركين يعملون في المدارس الحكومية بنسبة (87.4%)، مقابل (12.6%) في المدارس الخاصة، مما يعكس الطبيعة الهيكلية لقطاع التعليم الفلسطيني، حيث تمثل المدارس الحكومية الحيز الأكبر من العملية التعليمية.

بناءً على هذه النتائج، يمكن الاستنتاج أن العينة المختارة تعكس بشكل موضوعي الفئات الأساسية العاملة في قطاع التعليم الفلسطيني، مما يعزز من صلاحية النتائج ويوفر أساساً قوياً لدراسة تأثير استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية وتطبيقات الذكاء الاستراتيجي في الاتصال المؤسسي أثناء الأزمات التعليمية.

2.6.2 عينة الدراسة النوعية

تم اختيار عينة الدراسة النوعية تتكون من 30 مشاركًا من مجتمع الدراسة المستهدف (ملحق رقم 5)، مع مراعاة تنوع الخلفيات والخبرات لضمان تحليل شامل ومتعدد الزوايا لنتائج الدراسة الكمية. شملت العينة (كريسويل، 2018):

- قيادات تربوية لها خبرة في إدارة الأزمات.
- رؤساء أقسام في المديرية مسؤولون عن الاتصال المؤسسي.
- مديرو مدارس لديهم تجارب مباشرة في التعامل مع الأزمات التعليمية.

تم تصميم المقابلات شبه المنظمة بهدف تحليل أعمق وتفسير أكثر دقة لنتائج الاستبانة، مما يسهم في بناء رؤية متكاملة حول أثر استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية وتطبيقات الذكاء الاستراتيجي على الاتصال المؤسسي خلال الأزمات.

2.7 إجراءات الدراسة

1. إعداد وتحكيم الاستبانة

- تم تطوير الاستبانة استنادًا إلى الأدبيات السابقة والدراسات المشابهة لضمان تغطية شاملة لمحاور الدراسة.
- تم عرضها على 6 محكمين متخصصين في مجالات العلاقات العامة، الاتصال المؤسسي، وإدارة الأزمات التعليمية لضمان صلاحيتها ودقتها العلمية (ملحق رقم 4).
- شملت عملية التحكيم مراجعة الأسئلة، وضبط الصياغة، وتعديل بعض البنود لتكون أكثر وضوحًا وارتباطًا بالمتغيرات البحثية.
- سيتم تفسير نتائج الدراسة وفق، جدول رقم (2) أساس تفسير نتائج الدراسة الكمية.

جدول (2)

أساس تفسير نتائج الدراسة الكمية

الدرجة	النسبة
بدرجة منخفضة جداً	من 1 إلى 1.79
بدرجة منخفضة	من 1.80 إلى 2.59
بدرجة متوسطة	من 2.60 إلى 3.39
بدرجة مرتفعة	من 3.40 إلى 4.19
بدرجة مرتفعة جداً	من 4.20 إلى 5

المصدر (Tanbour et al., 2024)

2. جمع البيانات

- تم الحصول على الموافقات الرسمية من الجهات المختصة قبل تنفيذ الدراسة وفق الإجراءات المتبعة في الجامعة.
- صُممت الاستبانة إلكترونيًا عبر GoogleDrive وتم توزيعها على أفراد العينة المستهدفة لضمان سهولة الوصول والمشاركة.
- عقب جمع البيانات، تم إجراء مقابلات شبه منظمة مع العينة النوعية لتحليل النتائج بعمق.

3. التحليل والتفسير

- تم تحليل الاستجابات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لاستخلاص النتائج الكمية.
- تم مراجعة نتائج المقابلات النوعية وتحليلها من خلال منهجية التحليل الموضوعي، بما يتيح فهمًا أكثر شمولية للعوامل المؤثرة في الاتصال المؤسسي خلال الأزمات التعليمية.
- خضعت البيانات المحصلة للمراجعة العلمية وفق المعايير البحثية لضمان المصداقية والدقة.

2.8 الصدق الظاهري وموثوقية أداة الدراسة

2.8.1 الصدق الظاهري

ولتحقيق الصدق الظاهري، عُرضت الاستبانة على 6 محكمين متخصصين في العلاقات العامة، الاتصال المؤسسي، وإدارة الأزمات التعليمية، حيث قام المحكمون بمراجعة الأسئلة، وضبط صياغتها، وتعديل بعض البنود لضمان وضوحها واتساقها مع متغيرات البحث، مما عزز دقتها العلمية وملاءمتها لأهداف الدراسة، وبعد اجراء التعديلات يتأكد أن أداة الدراسة تتمتع بالصدق الظاهري (ملحق رقم 4).

2.8.2 موثوقية اداة الدراسة (ثبات الأداة)

جدول (3)

معامل كرونباخ ألفا وفق معيار (ملحق رقم 5).

مجالات الدراسة	Cronbach's Alpha	تفسير
المحور الأول: استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية أثناء الأزمات التعليمية	0.91	عالية جدًا
المحور الثاني: الذكاء الاستراتيجي في إدارة الأزمات التعليمية.	0.76	جيدة
المحور الثالث: التحديات التي تواجه الاتصال المؤسسي أثناء الأزمات التعليمية.	0.83	جيدة جدًا
جميع المحاور –الاستبانة ككل	0.92	عالية جدًا

يظهر جدول رقم (3) قياس مدى اتساق وثبات الأداة البحثية، حيث تم حساب معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لمختلف محاور الدراسة، وأظهرت النتائج أن مقياس استراتيجيات العلاقات العامة سجل قيمة مرتفعة جدًا بلغت 0.91، مما يدل على مستوى عالٍ من الموثوقية، ويعكس تجانس الأسئلة المرتبطة بهذا المحور وقدرتها على قياس المفهوم المستهدف بدقة.

أما فيما يتعلق بمحور تطبيقات الذكاء الاستراتيجي، فقد حقق درجة موثوقية جيدة، حيث بلغت قيمة كرونباخ ألفا 0.76، وهو مؤشر على مستوى مقبول من الاتساق الداخلي، مما يعكس ثبات الأداة في قياس تأثير الذكاء الاستراتيجي على الاتصال المؤسسي.

بالنسبة لمقياس استراتيجيات الاتصال المؤسسي، فقد أظهر قيمة 0.83، مما يشير إلى مستوى موثوقية جيد جدًا، ويؤكد أن الأسئلة المتعلقة بهذا المحور متسقة وتعكس المفهوم المستهدف بوضوح.

عند النظر إلى موثوقية الأداة ككل، أظهرت النتائج أن جميع الجداول مجتمعة سجلت معامل كرونباخ ألفا 0.92، وهو مستوى موثوقية عالٍ جدًا، مما يعزز من قوة الأداة البحثية ويدل على دقة وفعالية الأسئلة المستخدمة في الدراسة. تعكس هذه القيم بشكل عام أن الأداة البحثية تمتلك درجة عالية من الثبات والاتساق الداخلي، مما يجعل النتائج المستخلصة منها موثوقة وقابلة للتعميم على سياقات مشابهة.

2.8.3 التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة:

جدول (4)

كولموجوروف –سميرنوف Kolmogorov

المحور	إحصائية (K-S D)	القيمة الحرجة ($\alpha = 0.05$)	النتيجة
المحور الأول: استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية أثناء الأزمات التعليمية	0.273	0.409	تتبع التوزيع الطبيعي
المحور الثاني: الذكاء الاستراتيجي في إدارة الأزمات التعليمية.	0.301	0.409	تتبع التوزيع الطبيعي
المحور الثالث: التحديات التي تواجه الاتصال المؤسسي أثناء الأزمات التعليمية.	0.361	0.409	تتبع التوزيع الطبيعي

تم استخدام اختبار كولموجوروف –سميرنوف (Kolmogorov-Smirnov) للتحقق من مدى اتباع البيانات للتوزيع الطبيعي، وهو اختبار إحصائي يقيس مدى اختلاف توزيع العينة عن التوزيع الطبيعي المتوقع.

أظهرت النتائج في الجدول (4) أن جميع المتغيرات المستقلة والتابعة تتبع التوزيع الطبيعي، حيث كانت القيم المحسوبة (D) أقل من القيمة الحرجة عند مستوى الدلالة (α = 0.05)، كما سجلت استراتيجيات العلاقات العامة قيمة D = 0.273، وهي أقل من القيمة الحرجة 0.409، مما يشير إلى أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، كما بلغت قيمة تطبيقات الذكاء الاصطناعي D = 0.301، وهي أيضًا أقل من القيمة الحرجة 0.409، مما يعني أن التوزيع طبيعي، اما بالنسبة لاستراتيجيات الاتصال المؤسسي، فقد بلغت D = 0.361، وهي أقل من 0.409، مما يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

حيث تشير هذه النتائج إلى أن البيانات المستخدمة في الدراسة موزعة بشكل طبيعي، مما يعزز من صحة التحليل الإحصائي المعتمد على الاختبارات البارامترية مثل الانحدار الخطي وتحليل التباين (ANOVA). هذا يعني أن الافتراضات الأساسية لهذه الاختبارات مستوفاة، مما يزيد من موثوقية النتائج والاستنتاجات المستخلصة من الدراسة.

2.9 طرق جمع المعلومات والبيانات

تم استخدام مجموعة متنوعة من الأدوات البحثية التي تتيح جمع البيانات بطريقة شاملة ومتكاملة، وذلك لضمان تغطية جميع الجوانب المتعلقة باستراتيجيات الاتصال المؤسسي، العلاقات العامة الرقمية، وتطبيقات الذكاء الاستراتيجي في المؤسسات التعليمية الفلسطينية أثناء الأزمات.

1. الاستبيانات: وذلك لجمع بيانات مباشرة من مديري المدارس حول استراتيجيات الاتصال المؤسسي المستخدمة أثناء الأزمات وتكون هيكل الاستبيان من أسئلة مغلقة لقياس التصورات وأسئلة مفتوحة.
2. المقابلات شبه المنظمة: وذلك لاستكشاف وجهات النظر التفصيلية حول فعالية استراتيجيات الاتصال المؤسسي أثناء الأزمات، وتضمنت المحاور الرئيسية: تقييم التفاعل مع الجمهور أثناء الأزمات، أثر استراتيجيات الاتصال على، استمرارية العملية التعليمية، التحديات المرتبطة باستخدام الأدوات الرقمية، وتفسير النتائج الكمية.

2.10 أخلاقيات البحث

تم تنفيذ المقابلات وفقًا للمعايير الأخلاقية المعتمدة، حيث تم الحصول على موافقة خطية من وزارة التربية والتعليم قبل بدء الدراسة. كما تم إبلاغ جميع المشاركين بأهداف البحث وضمان سرية المعلومات، مع طلب موافقتهم الصريحة على تسجيل المقابلات.

عُقدت المقابلات في مكتب التربية والتعليم بمشاركة ممثلين عن المدارس المستهدفة، واستغرقت كل مقابلة ما بين 30–45 دقيقة، بما يضمن نقاشًا معمقًا دون الإخلال بجدول المشاركين.

حماية خصوصية المشاركين:

استخدام رموز معرفية بدلاً من الأسماء الحقيقية عند تحليل البيانات لضمان عدم الكشف عن هوية المشاركين، كما وتم تخزين البيانات بشكل آمن ومشفّر، بحيث لا يمكن الوصول إليها إلا من قبل الباحث، بالإضافة الى عدم مشاركة أي معلومات شخصية أو حساسة قد تؤدي إلى التعرف على المشاركين، مع الالتزام باستخدام البيانات لأغراض البحث فقط.

تأتي هذه الإجراءات تأكيدًا على التزام الدراسة بأخلاقيات البحث العلمي، وحماية حقوق المشاركين، وضمان سرية المعلومات المقدمة.

2.11 الأساليب الإحصائية

تعتمد الدراسة على منهجية تحليل إحصائية متكاملة تجمع بين الأساليب الكمية والنوعية لضمان دقة تفسير البيانات واستخلاص النتائج بطريقة علمية تدعم أهداف البحث.

تحليل البيانات الكمية: سيتم استخدام برنامج SPSS لتحليل البيانات الكمية عبر الأدوات التالية:

- تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار الفرضيات وتحديد مدى تأثير استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية وتطبيقات الذكاء الاستراتيجي على الاتصال المؤسسي.

- اختبار كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لقياس ثبات أداة الدراسة، حيث ستُعتبر القيم 0.7 فأعلى مؤشرًا على ثبات مقبول (تيغزة، 2009).
- التحليل الوصفي باستخدام التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لوصف خصائص وإجابات الفئة المستهدفة.
- اختبار T-test المستقل لمقارنة الفروقات بين مجموعات الدراسة، مع اعتبار قيمة (Sig < 0.05) دلالة على وجود فروق ذات دلالة إحصائية.
- اختبار كولموجوروف –سميرنوف (Kolmogorov-Smirnov) لفحص مدى اتباع البيانات للتوزيع الطبيعي، مما يساعد في اختيار الاختبارات الإحصائية المناسبة.

تحليل البيانات النوعية: سيتم تحليل البيانات النوعية باستخدام التحليل الموضوعي (Thematic Analysis) يدويًا، حيث سيتم تصنيف البيانات وفق محاور محددة بناءً على تكرار الأفكار والمفاهيم، مما يتيح تفسيرًا أعمق لمعاني الاستجابات في سياق الدراسة.

عرض النتائج وتفسيرها

- سيتم عرض النتائج في جداول ورسوم بيانية لتوضيح العلاقة بين المتغيرات بطريقة مرئية تسهّل فهم الاتجاهات.
- سيتم تفسير القيم الإحصائية وفق المعايير العلمية المتبعة، بحيث تُعتبر القيم الإحصائية ذات دلالة عند مستوى (P < 0.05) مؤشرًا على نتائج ذات أهمية تحليلية.

يهدف هذا النهج الإحصائي إلى تعزيز دقة النتائج، وتقديم تحليل متكامل يعكس مدى تأثير استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية وتطبيقات الذكاء الاستراتيجي على الاتصال المؤسسي خلال الأزمات التعليمية.

الفصل الثالث

نتائج الدراسة

3.1. مقدمة

يعد الفصل الرابع من هذه الدراسة محورًا أساسيًا، حيث يعرض النتائج المستخلصة من تحليل البيانات التي تم جمعها وفق الأدوات البحثية المعتمدة، كما يهدف الفصل إلى تقديم عرض منهجي لنتائج الدراسة، مع التركيز على استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية وتطبيقات الذكاء الاستراتيجي في تعزيز الاتصال المؤسسي أثناء الأزمات التعليمية في مديرية التربية والتعليم في نابلس.

يتم في هذا الفصل استعراض النتائج وفق تحليل وصفي وإحصائي للبيانات، مع تصنيفها بناءً على المتغيرات الرئيسية للدراسة (استراتيجيات العلاقات العامة، وتطبيقات الذكاء الاستراتيجي وفعالية الاتصال المؤسسي أثناء الأزمات)، وذلك لتوضيح مدى انسجامها مع الأدبيات السابقة ومدى تحقيقها لأهداف الدراسة.

يعتمد هذا الفصل على تقديم النتائج بطريقة كمية ونوعية، حيث يتم تحليل التكرارات والنسب المئوية، بالإضافة إلى احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، مما يتيح تصنيف البيانات وفق مستويات التفسير المعتمدة (Tanbour et al., 2024). كما يتم ترتيب الفقرات بناءً على أهميتها النسبية، مما يسهم في بناء صورة واضحة عن مدى فاعلية استراتيجيات الاتصال المؤسسي في السياق التعليمي الفلسطيني أثناء الأزمات، وتفسير النتائج للوصول إلى فهم عميق للنتائج التي توصلت إليها الدراسة.

3.2 نتائج الدراسة الكمية

تمّ استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات أفراد عينة الدراسة، حيث تم تصنيف الإجابات وفق التدرج التالي: (1 = غير موافق بشدة، 2 = غير موافق، 3 = محايد، 4 = موافق، 5 = موافق بشدة). ولغرض تحليل البيانات وتفسير النتائج بشكل علمي ومنهجي، تم اعتماد معايير محددة لتصنيف مستوى متوسط الاستجابات، حيث اعتُبرت الدرجة من (1.00 إلى 1.79) منخفضة جداً، ومن (1.80 إلى 2.59) منخفضة، ومن (2.60 إلى 3.39) متوسطة، ومن (3.40 إلى 4.19) مرتفعة، ومن (4.20 إلى 5.00) مرتفعة جداً، وذلك استناداً إلى التصنيف المعتمد في دراسة (Tanbour et al., 2024).

السؤال الأول: ما واقع استخدام استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية في مديرية التربية والتعليم بنابلس لتعزيز الاتصال المؤسسي أثناء الأزمات التعليمية الخاصة؟

للإجابة على السؤال أعلاه تمّ اعتماد الأساليب الإحصائية المناسبة من خلال حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة. يوضّح الجدول التالي نتائج تحليل البيانات الإحصائية المتعلقة بهذا السؤال، والتي تُبرز المتوسطات الحسابية لانطباعات المشاركين حول تلك الاستراتيجيات، بالإضافة إلى الانحرافات المعيارية التي تعكس مدى تباين استجاباتهم.

جدول (5)

متوسطات استجابات أفراد العينة حول واقع استخدام استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية في مديرية التربية والتعليم بنابلس لتعزيز الاتصال المؤسسي أثناء الأزمات التعليمية الخاصة.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى التأثير
1	تعتمد مديريتي على وسائل التواصل الاجتماعي كأداة رئيسية للتواصل مع الجمهور أثناء الأزمات.	4.3	0.75	3	مرتفعة جداً
2	تنفذ مديريتي حملات إعلامية رقمية لتعزيز التفاعل والتواصل المستمر مع الجمهور.	3.9	0.95	7	مرتفعة
3	يتم استخدام البريد الإلكتروني بشكل فعال في إرسال رسائل توعوية وإرشادية خلال الأزمات في مديريتي.	3.5	1.1	10	مرتفعة
4	تعكس منشورات وسائل التواصل الاجتماعي المنشورة من قبل مديرية التربية والتعليم نابلس عن احتياجات الجمهور المستهدف وتستجيب لتطلعاته.	3.8	1	8	مرتفعة
5	يتم توظيف البودكاست والمدونات كوسائل إضافية لتعزيز التواصل ونشر المعلومات للجمهور من قبل مديريتي.	3.3	1.15	11	متوسطة
6	تسهم الاستراتيجيات الرقمية المعمول في مديرية التربية والتعليم في نابلس في تعزيز الشفافية وضمان نقل المعلومات بوضوح أثناء الأزمات.	4.4	0.72	2	مرتفعة جداً
7	توفر المنصات الرقمية المتاحة في مديرية التربية والتعليم نابلس قنوات تفاعلية لتلقي شكاوى واقتراحات الجمهور ومعالجتها بفعالية.	4.1	0.85	5	مرتفعة
8	تخصص مديريتي محتوى رقميًا متنوعًا يستهدف فئات عمرية مختلفة، مثل الطلاب، المعلمين، وأولياء الأمور.	4	0.9	6	مرتفعة
9	يتم تدريب موظفي العلاقات العامة في المديرية بشكل مستمر على استخدام الأدوات الرقمية لضمان فعاليتها.	3.7	1.05	9	مرتفعة
10	تحرص مديريتي على تحديث وتطوير أدواتها الرقمية باستمرار لتعزيز كفاءة الاتصال المؤسسي.	4.5	0.68	1	مرتفعة جداً
11	تستخدم مديريتي مؤشرات رقمية (مثل عدد التفاعلات، الاستبيانات، تحليلات البيانات) لقياس تأثير وسائل التواصل الاجتماعي أثناء الأزمات.	4.2	0.8	4	مرتفعة جداً
الإجمالي	متوسط جميع الفقرات	3.95	0.91	-	مرتفع

أظهرت نتائج التحليل الوصفي لجدول (5) أعلاه، أن المتوسط الحسابي العام لواقع استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية في تعزيز كفاءة الاتصال المؤسسي داخل منظومة التعليم الفلسطيني بلغ (3.95)، مما يشير إلى مستوى تأثير استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية في تعزيز كفاءة الاتصال المؤسسي داخل منظومة التعليم الفلسطيني مرتفع وفقًا لمقياس التقييم المعتمد.

وقد حققت الفقرة (10) المتعلقة بـ "تحرص مديريتي على تحديث وتطوير أدواتها الرقمية باستمرار لتعزيز كفاءة الاتصال المؤسسي" أعلى متوسط حسابي (4.5)، مما يعكس وعي المديرية بأهمية التحديث المستمر للأدوات الرقمية في تحسين فعالية الاتصال المؤسسي. كما سجلت الفقرة (6) الخاصة بـ "تسهم الاستراتيجيات الرقمية المعمول بها في مديرية التربية والتعليم في نابلس في تعزيز الشفافية وضمان نقل المعلومات بوضوح أثناء الأزمات" متوسطًا مرتفعًا (4.4)، مما يشير إلى دور الرقمنة في تحقيق الشفافية أثناء الأزمات.

في المقابل، سجلت الفقرة (5) حول "يتم توظيف البودكاست والمدونات كوسائل إضافية لتعزيز التواصل ونشر المعلومات للجمهور من قبل مديريتي" أدنى متوسط حسابي (3.3)، مما يعكس ضعف الاعتماد على هذه الأدوات مقارنة بالوسائل الرقمية الأخرى. أما من حيث الانحراف المعياري، فقد بلغ متوسطه (0.91)، مما يشير إلى تباين متوسط في استجابات المشاركين، حيث كانت أعلى درجة تباين (1.15) للفقرة الأقل تأثيرًا، مما يعكس اختلاف وجهات النظر حول جدوى استخدام البودكاست والمدونات. في المقابل، سجلت الفقرة الأعلى تأثيرًا أدنى انحراف معياري (0.68)، مما يدل على إجماع واسع بين المشاركين حول أهمية تحديث الأدوات الرقمية.

الخلاصة: تُظهر نتائج التحليل أن استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية قد حازت على تقييم مرتفع من قِبل أفراد عينة الدراسة، مما يجيب بشكل مباشر على السؤال الفرعي الأول المتعلق بواقع استخدام هذه الاستراتيجيات في تعزيز كفاءة الاتصال المؤسسي داخل مديرية التربية والتعليم نابلس. وتعكس هذه

النتائج الدور المتنامي لتلك الاستراتيجيات في دعم عملية الاتصال المؤسسي خلال الأزمات، لما توفره من أدوات تواصل مرنة وسريعة تسهم في ضمان استمرارية تدفق المعلومات وتقليل فجوة التواصل بين أطراف العملية التعليمية. كما تشير النتائج إلى ضرورة الاستفادة من الإمكانات التي تتيحها الوسائل الإعلامية الرقمية الحديثة، مثل البودكاست والمدونات، بما يعزز من الشمولية والتفاعل الرقمي، ويدعم بناء جسور الثقة بين المؤسسات التعليمية والجمهور المستهدف في أوقات الأزمات.

السؤال الثاني: ما واقع تطبيق الذكاء الاستراتيجي في مديرية التربية والتعليم بنابلس لتعزيز الاتصال المؤسسي أثناء الأزمات التعليمية الخاصة؟

للإجابة على السؤال أعلاه تم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، من خلال احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة. يوضّح الجدول التالي نتائج التحليل الإحصائي المرتبط بهذا السؤال، حيث يعرض المتوسطات الحسابية لاستجابات العينة، والانحرافات المعيارية التي تُظهر تباين آراء المشاركين حول أثر تطبيق الذكاء الاستراتيجي في تعزيز الاتصال المؤسسي أثناء الازمات التعليمية الخاصة.

جدول (6)

متوسطات استجابات أفراد العينة حول واقع تطبيق الذكاء الاستراتيجي في مديرية التربية والتعليم بنابلس لتعزيز الاتصال المؤسسي أثناء الأزمات التعليمية الخاصة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الفقرات	مستوى التأثير
1	تعتمد مديريتي على تحليل البيانات لاكتشاف المؤشرات المبكرة للأزمات واتخاذ تدابير استباقية.	3.33	1.28	6	بدرجة متوسطة
2	تُوظَّف أدوات الذكاء الاصطناعي في مديريتي لدعم عملية اتخاذ القرار وتعزيز كفاءة الاستجابة أثناء الأزمات.	3.11	1.36	10	بدرجة متوسطة
3	يتم تدريب فريق العلاقات العامة في المديرية بشكل دوري على تحليل البيانات واستخدامها بفعالية.	3.17	1.33	9	بدرجة متوسطة
4	تُجرى مراقبة مستمرة لبيئة العمل بهدف تحديد المخاطر المحتملة والاستعداد لها في المديرية.	3.22	1.3	8	بدرجة متوسطة
5	يُعد الذكاء الاستراتيجي عنصرًا أساسيًا في تطوير خطط استباقية للتعامل مع الأزمات بفعالية في المديرية.	3.43	1.21	5	بدرجة مرتفعة
6	يتم تحديث قواعد بيانات المديرية بانتظام لتعزيز دور الذكاء الاستراتيجي في اتخاذ القرارات.	3.31	1.24	7	بدرجة متوسطة
7	تتم مشاركة نتائج تحليل البيانات في مديرية التربية والتعليم نابلس مع الاقسام المختلفة لتحسين تنسيق الاستجابة المؤسسية.	3.62	1.12	2	بدرجة مرتفعة
8	تُستخدم الأدوات الرقمية في رصد توجهات الجمهور المستهدف أثناء الأزمات لضمان تواصل فعال بين اقطاب العمل في المديرية.	3.83	1.02	1	بدرجة مرتفعة
9	يُسهم الذكاء الاستراتيجي في تعزيز قدرة المديرية على التكيف مع الأزمات والاستجابة لها بمرونة.	3.49	1.25	4	بدرجة مرتفعة
10	تُخصص ميزانية لدعم وتطوير أدوات الذكاء الاستراتيجي وتحسين استخدامها داخل المديرية.	3.03	1.34	11	بدرجة متوسطة
11	تقوم مديريتي بتحليل نتائج تطبيق استراتيجيات الذكاء الاستراتيجي بعد الأزمات لضمان تحسين القرارات المستقبلية.	3.51	1.19	3	بدرجة مرتفعة
الإجمالي		3.37	1.24	-	بدرجة متوسطة

أظهرت نتائج التحليل الوصفي لجدول (6) أعلاه، أن المتوسط الحسابي العام لدرجة واقع تطبيق الذكاء الاستراتيجي في تحسين فعالية الاتصال المؤسسي في قطاع التعليم بلغ (3.37) بانحراف معياري قدره (1.24)، مما يشير إلى أن مستوى التأثير العام جاء بدرجة متوسطة وفقًا لمقياس التقييم المعتمد.

عند تحليل الفقرات الفردية، تبين أن الفقرة التي حصلت على أعلى متوسط حسابي هي الفقرة رقم (8): "تُستخدم الأدوات الرقمية في رصد توجهات الجمهور المستهدف أثناء الأزمات لضمان تواصل فعال بين أقطاب العمل في المديرية." حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.83) بانحراف معياري (1.02)، مما يعكس درجة تأثير مرتفعة، ويؤكد على أهمية الأدوات الرقمية في تحقيق تواصل مؤسسي فعال خلال الأزمات التعليمية.

في المقابل، حصلت الفقرة رقم (10): "تُخصص ميزانية لدعم وتطوير أدوات الذكاء الاستراتيجي وتحسين استخدامها داخل المديرية." على أدنى متوسط حسابي بلغ (3.03) مع انحراف معياري (1.34)، مما يعكس درجة تأثير متوسطة ويشير إلى وجود تحديات محتملة في تخصيص الموارد المالية اللازمة لدعم الذكاء الاستراتيجي في قطاع التعليم.

أما فيما يتعلق بالانحراف المعياري، فقد تراوحت القيم بين (1.02) و(1.36)، مما يدل على تفاوت نسبي في استجابات المشاركين، حيث كانت بعض الفقرات أكثر اتفاقًا بين المستجيبين مثل الفقرة (8)، بينما كانت هناك فقرات أخرى ذات تباين أكبر في وجهات النظر مثل الفقرة (2)، مما قد يستدعي تحليلًا معمقًا للعوامل المؤثرة على تباين الآراء.

الخلاصة: تُبرز نتائج التحليل أن تطبيق الذكاء الاستراتيجي قد حازت على تقييم متوسط من قِبل أفراد عينة الدراسة، مما يجيب بشكل مباشر على السؤال الفرعي الثاني المتعلق واقع تطبيق الذكاء الاستراتيجي في تحسين فعالية الاتصال المؤسسي داخل مديرية التربية والتعليم نابلس. وتؤكد النتائج على الدور المتنامي لتطبيق الذكاء الاستراتيجي في تطوير قنوات الاتصال المؤسسي، من خلال ما

توفره من أدوات ذكية تسهم في تسريع تبادل المعلومات، وتحسين جودة التواصل بين مكونات المنظومة التعليمية، خاصة في سياقات الأزمات. كما تكشف النتائج عن وجود تفاوت في مستوى تبني هذه التطبيقات بين المؤسسات التعليمية، مما يستدعي ضرورة تعزيز الاستثمار في أدوات الذكاء الاستراتيجي، وتطوير السياسات والتشريعات التنظيمية التي تضمن توظيفها بشكل فعّال، بما يسهم في تحقيق استجابات سريعة ومرنة للأزمات، ويعزز من كفاءة الاتصال المؤسسي في مواجهة التحديات المتغيرة.

السؤال الثالث: ما أبرز التحديات التنظيمية والتقنية والبشرية التي تواجه العاملين في مديرية التربية والتعليم بنابلس أثناء إدارة الأزمات المتعلقة بالاتصال المؤسسي.

سعى هذا السؤال الفرعي إلى الكشف عن أبرز التحديات التي يواجهها العاملون في وزارة التربية والتعليم أثناء إدارة الأزمات المتعلقة بالاتصال المؤسسي. وللإجابة عليه، تمّ اعتماد الأساليب الإحصائية المناسبة من خلال حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة. يوضّح الجدول التالي نتائج تحليل البيانات الإحصائية المتعلقة بهذا السؤال، حيث تُبرز المتوسطات الحسابية أبرز التحديات التي عبّر عنها المشاركون، كما تعكس الانحرافات المعيارية درجة تباين وجهات نظرهم بشأن تلك التحديات.

جدول (7)

متوسطات استجابات أفراد العينة حول أبرز التحديات التنظيمية والتقنية والبشرية التي تواجه العاملين في مديرية التربية والتعليم بنابلس أثناء إدارة الأزمات المتعلقة بالاتصال المؤسسي.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الفقرات	مستوى التأثير
1	تواجه مديريتي صعوبة في الوصول إلى الجمهور المستهدف بفعالية أثناء الأزمات.	3.09	1.27	6	بدرجة متوسطة
2	تفتقر مديريتي إلى تدريب كافٍ على استخدام الأدوات الرقمية في إدارة الاتصال خلال الأزمات.	3.17	1.31	3	بدرجة متوسطة
3	تعاني مديريتي من نقص في الموارد التكنولوجية اللازمة لدعم الاتصال المؤسسي أثناء الأزمات.	3.19	1.34	2	بدرجة متوسطة
4	تواجه مديريتي تحديات في تنسيق الاتصال بين مختلف الأقسام خلال الأزمات، مما يؤثر على كفاءة الاستجابة.	3.07	1.3	7	بدرجة متوسطة
5	تجد مديريتي صعوبة في تحديث المعلومات بشكل مستمر لضمان دقة وفعالية التواصل أثناء الأزمات.	3.11	1.28	5	بدرجة متوسطة
6	تفتقر مديريتي إلى آليات واضحة ومنظمة لاستقبال شكاوى واقتراحات الجمهور خلال الأزمات.	2.99	1.33	9	بدرجة متوسطة
7	تُتخذ القرارات في المديرية المتعلقة بالاتصال الرقمي بسرعة غير كافية أثناء الأزمات، مما يؤثر على الاستجابة.	3.15	1.29	4	بدرجة متوسطة
8	تعاني مديريتي من نقص في الكوادر المؤهلة والمتخصصة في العلاقات العامة الرقمية خلال الأزمات.	3.23	1.32	1	بدرجة متوسطة
9	تواجه مديريتي تحديات في تحديد أولويات الاتصال المؤسسي أثناء الأزمات لضمان فاعلية الاستجابة.	3.03	1.26	8	بدرجة متوسطة
10	تجد مديريتي صعوبة في ضمان استمرارية التواصل مع الجمهور المستهدف بعد انتهاء الأزمة لتعزيز الثقة والمتابعة.	2.95	1.25	10	بدرجة متوسطة
11	تعتمد مديريتي على آليات واضحة للحد من انتشار المعلومات المضللة والشائعات أثناء الأزمات.	2.72	1.35	11	بدرجة متوسطة
الإجمالي		3.06	1.3	-	بدرجة متوسطة

أظهرت نتائج التحليل الوصفي لجدول (7) أعلاه، ان التحديات التي يواجهها العاملون في مديرية التربية والتعليم نابلس أثناء إدارة الأزمات المتعلقة بالاتصال المؤسسي كانت بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (3.06) بانحراف معياري (1.3)، مما يعكس وجود تحديات متقاربة التأثير يواجهها الموظفون في هذا المجال. وقد سجلت الفقرة رقم (8)، والتي تشير إلى "معاناة المديرية من نقص في الكوادر المؤهلة والمتخصصة في العلاقات العامة الرقمية خلال الأزمات"، أعلى متوسط حسابي (3.23)، مما يدل على أن نقص الكفاءات البشرية يشكل العائق الأكبر في فعالية الاتصال المؤسسي أثناء الأزمات. هذا يشير إلى حاجة ماسة لتوفير برامج تدريبية متخصصة وزيادة الاستثمار في تطوير مهارات العاملين في العلاقات العامة الرقمية.

في المقابل، كانت الفقرة رقم (11)، التي تتعلق بمدى اعتماد المديرية على آليات واضحة للحد من انتشار المعلومات المضللة والشائعات أثناء الأزمات، هي التحدي الأقل بروزًا وفقًا لآراء المشاركين، حيث حصلت على أدنى متوسط حسابي (2.72)، مع تسجيل أعلى انحراف معياري (1.35)، مما يعكس تباينًا ملحوظًا في آراء المستجيبين حول فعالية هذه الآليات. وعلى الرغم من أن هذا التحدي جاء في المرتبة الأخيرة، إلا أن التفاوت الكبير في وجهات النظر يشير إلى ضرورة تعزيز الجهود التنظيمية لضمان تبني سياسات موحدة لمكافحة المعلومات المغلوطة.

الخلاصة: تُظهر نتائج التحليل المتعلقة بالسؤال الفرعي الثالث أن أفراد عينة الدراسة قد عبّروا بوضوح عن وجود مجموعة من التحديات التي تواجه العاملين في وزارة التربية والتعليم أثناء إدارة الأزمات المرتبطة بالاتصال المؤسسي. وتبيّن من خلال النتائج أن التحدي الأبرز يتمثل في نقص الكفاءات البشرية المتخصصة في مجال الاتصال المؤسسي وإدارة الأزمات، مما يؤكد الحاجة الماسّة إلى تطوير سياسات تدريبية وتعليمية مستدامة تُمكّن الكوادر من التعامل الفعّال مع متطلبات الاتصال أثناء الأزمات. كما أظهرت النتائج أن آليات مكافحة الشائعات والتعامل مع المعلومات المضللة جاءت ضمن أقل التحديات إلحاحًا من وجهة نظر المشاركين، إلا أن ذلك لا يُقلل من أهمية توحيد استراتيجيات

التصدي لمثل هذه المعلومات، لضمان تعزيز فعالية الاتصال المؤسسي في أوقات الأزمات والحفاظ على مصداقية الرسائل الاتصالية. تعكس هذه النتائج الحاجة إلى رؤية متكاملة تجمع بين بناء القدرات البشرية وتطوير أنظمة استجابة سريعة للتحديات المعلوماتية التي قد تعيق تدفق المعلومات داخل المنظومة التعليمية وخارجها.

السؤال الرابع: ما مدى فاعلية استراتيجيات الاتصال المؤسسي المُطبّقة في مديرية التربية والتعليم بنابلس أثناء الأزمات التعليمية الخاصة؟

للإجابة على السؤال تم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، بما في ذلك حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري. يوضح الجدول التالي نتائج التحليل الإحصائي، بما في ذلك المتوسطات الحسابية التي تعكس انطباعات المشاركين حول فعالية هذه عمليات الاتصال المؤسسي، والانحرافات المعيارية التي تشير إلى مدى تباين الاستجابات.

جدول (8)

متوسطات استجابات أفراد العينة حول مدى فاعلية استراتيجيات الاتصال المؤسسي المُطبّقة في مديرية التربية والتعليم بنابلس أثناء الأزمات التعليمية الخاصة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الفقرات	مستوى التأثير
1	تُسهم استراتيجيات الاتصال المؤسسي في تحسين سمعة المؤسسة وتعزيز صورتها أثناء الأزمات في المديرية.	3.87	1.01	2	بدرجة مرتفعة
2	تؤدي استراتيجيات الاتصال الفعالة إلى زيادة التفاعل والتواصل المستمر بين المؤسسة والجمهور المستهدف في المديرية.	3.81	1.06	5	بدرجة مرتفعة
3	تُسهم الرسائل الاتصالية الموجهة في تعزيز الشفافية وتمكين الجمهور من الحصول على معلومات دقيقة في المديرية.	3.83	1.05	4	بدرجة مرتفعة
4	يتم تطوير استراتيجيات الاتصال بناءً على احتياجات وتوقعات الجمهور المستهدف لضمان فاعليتها في المديرية.	3.77	1.09	7	بدرجة مرتفعة
5	يُعزز الاتصال المؤسسي من مستوى الثقة بين المؤسسة وأولياء الأمور خلال الأزمات في المديرية.	3.85	1.03	3	بدرجة مرتفعة
6	تؤدي استراتيجيات الاتصال الرقمي إلى تحسين قدرة المؤسسة على الاستجابة بفعالية للأزمات في المديرية.	3.75	1.11	8	بدرجة مرتفعة
7	تُستخدم أدوات تحليل التفاعل الرقمي لقياس مدى تأثير وفعالية الرسائل الاتصالية في المديرية.	3.66	1.15	11	بدرجة مرتفعة
8	تُسهم استراتيجيات الاتصال في دعم استدامة المؤسسة وضمان استمرارية التواصل بعد انتهاء الأزمة في المديرية.	3.71	1.13	10	بدرجة مرتفعة
9	يتم تصميم الرسائل الاتصالية بطريقة واضحة ومفهومة لتلبية احتياجات جميع الفئات المستهدفة في المديرية.	3.89	0.98	1	بدرجة مرتفعة
10	تُساعد استراتيجيات الاتصال في تعزيز التماسك المؤسسي، مما يُسهم في تحسين إدارة الأزمات في المديرية.	3.73	1.12	9	بدرجة مرتفعة
11	تحدد مديريتي قنوات الاتصال المناسبة أثناء الأزمات بناءً على طبيعة الجمهور المستهدف ونوع المعلومات المطلوب نشرها.	3.79	1.08	6	بدرجة مرتفعة
الإجمالي		3.79	1.07	-	بدرجة مرتفعة

أظهرت نتائج التحليل الوصفي لجدول (8) أعلاه، أن درجة فاعلية استراتيجيات الاتصال المؤسسي في التعليم الفلسطيني أثناء الأزمات التعليمية حصلت على متوسط حسابي إجمالي (3.79) وانحراف معياري (1.07)، مما يشير إلى مستوى مرتفع في تطبيق هذه الاستراتيجيات وفق آراء المشاركين. وقد سجلت الفقرة رقم (9)، التي تتعلق بـ"تصميم الرسائل الاتصالية بطريقة واضحة ومفهومة لتلبية احتياجات جميع الفئات المستهدفة"، أعلى متوسط حسابي (3.89) مع أدنى انحراف معياري (0.98)، مما يعكس إجماعًا بين المستجيبين حول أهمية وضوح الرسائل الاتصالية كعنصر أساسي في تعزيز فعالية الاتصال المؤسسي خلال الأزمات.

في المقابل، حصلت الفقرة رقم (7)، التي تتناول "استخدام أدوات تحليل التفاعل الرقمي لقياس مدى تأثير وفعالية الرسائل الاتصالية"، على أدنى متوسط حسابي (3.66) مع أعلى انحراف معياري (1.15)، مما يدل على تفاوت آراء المشاركين بشأن فعالية تطبيق هذه الأدوات أو مدى توفرها في المديرية. يعكس هذا النتيجة الحاجة إلى تطوير آليات تحليل البيانات الرقمية بشكل أكثر فاعلية لتعزيز تقييم تأثير الرسائل الاتصالية وتحسين استراتيجيات التواصل.

الخلاصة: تُظهر النتائج بشكل عام أن استراتيجيات الاتصال المؤسسي تلعب دورًا محوريًا في إدارة الأزمات التعليمية، حيث تؤكد الحاجة إلى تعزيز أدوات التحليل الرقمي لضمان تحسين الأداء الاتصالي واستدامة التفاعل مع الجمهور المستهدف. تكمن أهمية هذه الاستراتيجيات في قدرتها على توفير آليات تواصل مرنة وسريعة تسهم في تعزيز فعالية الاتصال المؤسسي، خاصة في الظروف التي تتسم بالاضطراب والأزمات.

3.3 الأسئلة مفتوحة

السؤال الأول: برأيك، ماهي أبرز التحديات التي تواجه مديرية التربية والتعليم، في تطوير استراتيجيات اتصال مؤسسي أكثر كفاءة أثناء الأزمات؟

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي إجابات المستجيبين المستطلع آرائهم حول التحديات التي تواجه تطوير استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية في المؤسسات التعليمية أن ضعف الإنترنت أو انقطاعه يمثل العائق الأكثر شيوعًا، حيث أشار إليه 11.65% من المشاركين (12 مشاركًا)، مما يعكس تأثير البنية التحتية الرقمية على فعالية الاتصال المؤسسي.

كما أشار 7.77% من المشاركين (8 مشاركين) إلى نقص التدريب أو المهارات الرقمية كأحد التحديات، مما يبرز الحاجة إلى برامج تدريبية لتعزيز كفاءات الموظفين.

أما نقص الموارد البشرية أو الكوادر المؤهلة فقد ذكره 5.83% من المشاركين (6 مشاركين)، مما يشير إلى وجود فجوة في الكفاءات المتخصصة.

في حين كان نقص الموارد التكنولوجية أو المادية تحديًا أقل نسبيًا، حيث ذكره 4.85% من المشاركين (5 مشاركين)، مما يعكس محدودية الأدوات أو التمويل المتاح.

ومن الجدير بالذكر أن 56.31% من المشاركين (58 مشاركًا) لم يقدموا إجابة محددة، سواء من خلال اختيار "لا يوجد" أو ترك الحقل فارغًا، وهو ما قد يعكس عدم وضوح التحديات بالنسبة لهم أو عدم مواجهتهم لمشكلات بارزة في هذا السياق.

السؤال الثاني: هل تعتقد أن استخدام الذكاء الاستراتيجي يمكن أن يحسّن من استجابة مديرية التربية والتعليم للأزمات؟ ولماذا؟

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي إجابات المستجيبين المستطلع آرائهم حول استخدام الذكاء الاستراتيجي يمكن أن يحسّن من استجابة المؤسسات التعليمية للأزمات، أن 76.77% من المشاركين يؤمنون بأن استخدام الذكاء الاستراتيجي يعزز قدرة المؤسسات التعليمية على الاستجابة الفعالة للأزمات، مما يعكس إدراكًا واسعًا أهمية تبني استراتيجيات تحليل البيانات والتخطيط الاستشرافي في تحسين إدارة الأزمات التعليمية.

في المقابل، بلغت نسبة المشاركين الذين قدموا رؤى مختلفة 23.23%، حيث أشار بعضهم إلى أن فعالية الذكاء الاستراتيجي تعتمد على مدى توفر البنية التحتية الرقمية والموارد البشرية المؤهلة، بينما رأى آخرون أن التواصل المباشر واتخاذ القرارات السريعة في بعض الأزمات قد يكون أكثر تأثيرًا من التحليل الاستراتيجي طويل الأمد. كما ذكر بعض المشاركين أن التحديات الإدارية والبيروقراطية قد تعيق تنفيذ استراتيجيات الذكاء الاستراتيجي بشكل فعال، مما يستدعي تطوير سياسات أكثر مرونة لدعمه.

السؤال الثالث: ما هي الأدوات الرقمية الأكثر فاعلية التي تعتمد عليها مديرية التربية والتعليم في التواصل أثناء الأزمات؟ وما مدى فاعليتها من وجهة نظرك؟

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن تطبيق واتساب (WhatsApp) كان الأداة الرقمية الأكثر استخدامًا في التواصل أثناء الأزمات، حيث ذكره 16.50% من المشاركين (17 شخصًا)، مشيرين إلى أنه فعال جدًا بسبب سرعته وسهولة استخدامه، رغم أن بعضهم أشار إلى تأثره بجودة الإنترنت. تلاه في الترتيب تطبيق مايكروسوفت تيمز (Microsoft Teams) بنسبة 7.77% (8 مشاركين)، حيث اعتُبر مناسبًا

للتواصل الرسمي والاجتماعات، لكن الحاجة إلى تدريب إضافي لزيادة فاعليته كانت من بين التحديات التي أشار إليها بعض المستخدمين.

أما البريد الإلكتروني، فقد استخدمه 4.85% من المشاركين (5 أشخاص)، حيث اعتُبر أداةً فعالة في نقل المعلومات الرسمية، لكنه وُصف بأنه بطيء نسبيًا مقارنة بالتطبيقات الفورية. في المقابل، تطبيق زوم (Zoom) حصل على 2.91% (3 مشاركين)، وكان يُستخدم في الاجتماعات والمحاضرات عن بُعد، لكنه واجه تحديات تتعلق بجودة الإنترنت. كما أشار 1.94% فقط (2 مشارك) إلى استخدام تطبيقات أخرى مثل فيسبوك وتويتر، والتي اعتُبرت سريعة لكنها أقل رسمية.

اللافت في التحليل أن 66.02% من المشاركين (68 شخصًا) لم يحددوا أداة رقمية معينة أو تركوا الإجابة فارغة، مما قد يُشير إلى ضعف الاعتماد على أداة محددة، تعكس هذه النتائج الحاجة إلى تعزيز استخدام الأدوات الرقمية الرسمية في المؤسسات التعليمية أثناء الأزمات، مع ضرورة تحسين البنية التحتية الرقمية وتوفير التدريب اللازم للعاملين لزيادة كفاءة التواصل المؤسسي.

السؤال الرابع: هل لديك أي اقتراحات أو توصيات يمكن أن تساعد في تطوير استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية في المديرية؟

أظهرت النتائج الإحصائية أن "تدريب الموظفين على الأدوات الرقمية" كان أكثر الاقتراحات تكرارًا (11.65% من المشاركين، 12 شخصًا)، مما يعكس إدراك الحاجة إلى تعزيز مهارات العاملين في استخدام التكنولوجيا الرقمية داخل المؤسسات التعليمية، كما تضمنت بعض الاقتراحات المطروحة "تدريب جميع العاملين على استخدام التطبيقات الرقمية" و"عقد دورات تدريبية مستمرة"، مما يؤكد على أهمية بناء قدرات الفرق المختصة بالعلاقات العامة الرقمية.

جاء في المرتبة الثانية "تحسين البنية التحتية الرقمية" بنسبة 7.77% (8 مشـــاركين)، حيـــث ركـــزت المقترحات على زيادة سرعة الإنترنت وتحسين كفاءة الأدوات الرقمية المستخدمة، وهو ما يعكس أهمية تطوير البنية التحتية التقنية لدعم استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية.

كما أشار 4.85% من المشاركين (5 أشخاص) إلى ضرورة توفير كادر متخصص أو زيادة المـــوارد البشرية في العلاقات العامة، مؤكدين أن وجود مختصين مؤهلين يمكن أن يســـهم فـــي تحســـين الأداء المؤسسي وضمان استخدام فعال للأدوات الرقمية.

"تطوير تطبيقات أو منصات مخصصة" كان مقترحًا آخر، ذكره 3.88% من المشاركين (4 أشخاص)، حيث أوصى بعضهم بتحسين منصة الإيسكول لإرسال الرسائل الجماعية أو اعتماد نظام موحد يســـهل عملية الاتصال المؤسسي.

أما "تبسيط الأدوات واستخدام وسائل شائعة"، فحصل على نسبة 2.91% (3 مشاركين)، حيـــث اقتـــرح البعض الاعتماد على التطبيقات الأكثر استخدامًا مثل واتساب بدلاً من إدخال أدوات جديدة قـــد تكـــون معقدة على المستخدمين.

ومع ذلك، كانت النسبة الأكبر (64.08%، أي 66 مشاركًا) لم تقدم أي اقتراحات، سواء بترك الإجابـــة فارغة أو بكتابة "لا يوجد"، مما قد يشير إلى غياب رؤية واضحة لدى بعض المشاركين حول تطـــوير استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية، أو عدم إدراكهم لأهمية هذه الاستراتيجيات في تحسين الاتصـــال المؤسسي أثناء الأزمات.

من الواضح ان هذه النتائج تشير إلى أهمية الاستثمار في تدريب الموظفين، وتحســـين البنيـــة التحتيـــة الرقمية، وتوفير الكوادر المتخصصة، إلى جانب تبسيط الأدوات وتطوير منصات أكثر فاعلية لضـــمان نجاح استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية في المؤسسات التعليمية.

3.4 اختبار الفرضيات

استخدم الباحث اختبار الانحدار الخطي المتعدد لاختبار الفرضيات الاولى والثانية. يهدف هذا التحليل إلى فحص تأثير تطبيق كل من استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية والذكاء الاستراتيجي على درجة تطبيق استراتيجيات الاتصال المؤسسي في مديرية التربية والتعليم في نابلس أثناء الازمات التعليمية الخاصة. وفيما يلي التحليل التفصيلي للنتائج الإحصائية، والجدول رقم (9) يبين نتائج الاختبار

جدول (9)

نتائج اختبار تحليل الفرضيات الأولى والثانية باستخدام الانحدار الخطي المتعدد

		Institutional Communication (درجة تطبيق استراتيجيات الاتصال المؤسسي)		**Dependent Variable**
Model Summary				
		0.815		R
		0.664		R^2
ANOVA				
		145.230		F
		0.000		F Sig
		2 (للمتغيرات المستقلة)، 250 (للباقي، حيث n = 253 − 2 − 1)		DF
Coefficient				
T Sig	**Standard Error**	**T**	**Beta**	**Independent Variable**
0.000	0.038	6.813	0.572	تطبيق استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية
0.001	0.045	4.125	0.341	تطبيق تقنيات الذكاء الاستراتيجي

يظهر من الجدول ان:

- قوة العلاقة: R = 0.815، ارتباط قوي بين المتغيرات.
- التفسير: R^2 = 0.664، 66.4% من التباين مفسَّر بالمتغيرات المستقلة.

- دلالة النموذج F : = 145.230، الدلالة = 0.000، عالية وفقًا لتحليل التباين.
- حجم العينة DF : = 2 للمتغيرات المستقلة، 250 للباقي)،253 ملاحظة.

تأثير المتغيرات المستقلة:

1. استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية: (Beta = 0.572، T = 6.813، الدلالة = 0.000)، تأثير قوي.
2. تقنيات الذكاء الاستراتيجي: (Beta = 0.341، T = 4.125، الدلالة = 0.001)، تأثير متوسط.

التفسير الإحصائي للنتائج

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن هناك علاقة ارتباطية قوية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، حيث بلغ معامل الارتباط (R) قيمة 0.815، مما يدل على وجود ارتباط قوي بين المتغيرات. كما بيّن معامل التحديد (R^2) أن المتغيرات المستقلة مجتمعة تفسر ما نسبته 66.4% من التباين الحاصل في المتغير التابع. وأكد اختبار تحليل التباين (ANOVA) أن النموذج الإحصائي المستخدم يتمتع بدلالة عالية (F = 145.230، sig = 0.000)، مما يعزز من قوة النتائج المستخلصة. وقد بلغ عدد درجات الحرية 2 للمتغيرات المستقلة و250 للباقي، استنادًا إلى حجم عينة بلغ 253 مفردة.

أما على مستوى المعاملات، فقد أوضحت النتائج أن تطبيق استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية يُعد المتغير الأكثر تأثيرًا على المتغير التابع، حيث بلغت قيمة Beta (0.572) وكانت قيمة T (6.813) بدلالة إحصائية (0.000)، ما يعكس تأثيرًا قويًا ومباشرًا. كما بيّنت النتائج أن تطبيق تقنيات الذكاء الاستراتيجي له تأثير متوسط لكنه معنوي، إذ بلغت قيمة Beta (0.341) وقيمة T (4.125) بدلالة (0.001).

تعكس هذه النتائج أن المؤسسات التي تعتمد بشكل فعّال على استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية، وتدعمها بتقنيات الذكاء الاستراتيجي، قادرة على تعزيز أدائها وتحقيق أهدافها بنسبة عالية. فوجود تأثير قوي للعلاقات العامة يشير إلى أن تحسين الصورة الذهنية والتواصل الفعّال مع الجمهور يسهم بشكل مباشر في تحقيق النتائج المرجوة. كما أن تبني تقنيات الذكاء الاستراتيجي يساعد الإدارة في استشراف المستقبل واتخاذ قرارات دقيقة تدعم الاستراتيجيات الاتصالية، كما وتوصي النتائج بضرورة دمج هذين البعدين ضمن خطط العمل المؤسسي لضمان تحقيق نتائج ملموسة ومستدامة.

3.4.1 اختبار نموذج الدراسة

عند اختبار دلالة النموذج الإحصائي باستخدام اختبار ANOVA، أظهرت النتائج أن قيمة F بلغت 145.230، وهي قيمة مرتفعة تدل على قوة النموذج التفسيري. كما أن مستوى الدلالة (Sig = 0.000) يؤكد معنوية النموذج عند مستوى ($\leq \alpha$ 0.05)، مما يشير إلى أن المتغيرات المستقلة تلعب دورًا أساسيًا في تفسير التغيرات في الاتصال المؤسسي. تعزز هذه النتائج موثوقية التحليل، لا سيما مع حجم العينة المدروسة (n = 253)، ودرجات الحرية (DF = 2 للمتغيرات المستقلة، و250 للقيم المتبقية).

3.4.2 تحليل معاملات الانحدار واختبار الفرضيات الأولى والثانية

بالنظر إلى تأثير كل متغير مستقل، تشير نتائج تحليل معاملات الانحدار إلى أن استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية تلعب الدور الأكثر تأثيرًا في تحسين الاتصال المؤسسي، حيث بلغت قيمة Beta = 0.572، مما يعكس تأثيرًا قويًا وإيجابيًا. كما أظهرت قيمة T = 6.813 أن التأثير معنوي إحصائيًا (Sig = 0.000)، في حين كان الانحراف المعياري منخفضًا نسبيًا (0.038)، مما يعزز استقرار التقدير.

أما فيما يتعلق تطبيق تقنيات الذكاء الاستراتيجي فقد أظهرت النتائج أن لها تأثيرًا إيجابيًا لكنها أقل قوة مقارنة باستراتيجيات العلاقات العامة الرقمية، حيث بلغت Beta = 0.341. ومع ذلك، لا يزال التأثير معنويًا، كما يتضح من قيمة T = 4.125 ومستوى الدلالة Sig = 0.001، مما يشير إلى أهمية الدور الداعم لهذه التطبيقات في الاتصال المؤسسي، كما كان الانحراف المعياري (0.045) ضمن الحدود المقبولة، مما يشير إلى استقرار النتائج.

تظهر نتائج اختبار الفرضيتين الأولى والثانية وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية وتطبيق الذكاء الاستراتيجي في تعزيز الاتصال المؤسسي في التعليم الفلسطيني أثناء الأزمات التعليمية الخاصة، وعليه يتم رفض الفرضيتين الأولى والثانية الصفرية وقبول الفرضية البديلة.

3.4.3 تفسير النتائج ودلالاتها للفرضيات للأولى والثانية

تشير هذه النتائج إلى أن استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية هي العامل الأكثر تأثيرًا في تحسين الاتصال المؤسسي، مما يعكس الدور الحيوي للإدارة الفعالة للعلاقات العامة في تعزيز التواصل داخل المؤسسة، في المقابل تلعب تقنيات الذكاء الاستراتيجي دورًا مكملًا، حيث تساهم في تحسين عملية الاتصال المؤسسي لكنها لا تحل محل الأساليب التقليدية التي تعتمد على العنصر البشري، مما يعكس على ذلك أهمية المزج بين الاستراتيجيات الإدارية والتكنولوجيا الحديثة لضمان كفاءة الاتصال داخل المؤسسات.

كما تؤكد جودة النموذج الإحصائي، حيث يفسر 66.4%، التباين في الاتصال المؤسسي، وانه ملاءم للمتغيرات المختارة لدراسة هذه الظاهرة، وقد يكون من المفيد توسيع نطاق البحث مستقبلًا عبر إدراج عوامل إضافية مثل الثقافة التنظيمية أو التدريب الإداري، الامر الذي يسهم في تحسين دقة التنبؤات وتعزيز فاعلية الاتصال المؤسسي بشكل أكبر.

يتضح من خلال تحليل النتائج أن الباحث يرى أن استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية تلعب الدور الأبرز والأكثر تأثيرًا في تحسين الاتصال المؤسسي، بينما تعتبر تقنيات الذكاء الاستراتيجي عاملاً مكملًا، وتؤكد النتائج أن العلاقة بين استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية والاتصال المؤسسي قوية ومعنوية، مما يبرز أهمية الإدارة الفعالة للعلاقات العامة في تحسين التواصل داخل المؤسسات التعليمية، في المقابل رغم أن تقنيات الذكاء الاستراتيجي تساهم في تعزيز الاتصال المؤسسي، إلا أن تأثيرها أقل مقارنة بالاستراتيجيات التقليدية. حيث تشير هذه النتائج إلى ضرورة تكامل الأدوات الإدارية والتكنولوجية لتحقيق تواصل أكثر فعالية خلال الأزمات التعليمية، مع اخذ بعين الاعتبار إضافة عوامل أخرى لتحسين دقة التنبؤات المستقبلية.

الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المبحوثين لدرجة تأثير استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية في تعزيز الاتصال المؤسسي في التعليم الفلسطيني أثناء الأزمات التعليمية الخاصة تعزى لمتغير النوع الاجتماعي.

ولتحقق من هذه الفرضية تم استخدام اختبار Independent T-Test والجدول رقم (10) يظهر نتائج الاختبار.

جدول (10)

نتائج اختبار Independent T-Test–استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية

المتغير المستقل	النوع الاجتماعي	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T المحسوبة	الدلالة الإحصائية (p-value)	نتيجة الاختبار
استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية	ذكور	141	3.65	0.85	-0.893	0.373	لا فرق ذو دلالة
	إناث	109	3.75	0.90			

أظهرت نتائج اختبار Independent T-Test الواردة في الجدول رقم (10) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المبحوثين نحو تأثير استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية في تعزيز الاتصال المؤسسي في التعليم الفلسطيني أثناء الأزمات التعليمية الخاصة تُعزى لمتغير النوع الاجتماعي. حيث بلغ المتوسط الحسابي لاستجابات الذكور (3.65) بانحراف معياري (0.85)، في حين كان المتوسط الحسابي للإناث (3.75) بانحراف معياري (0.90). كما جاءت قيمة T المحسوبة (-0.893) عند مستوى دلالة إحصائية (p-value = 0.373)، وهي أعلى من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، مما يشير إلى عدم وجود فرق معنوي بين الجنسين. وبناءً على ذلك، لم يتم رفض الفرضية الصفرية، مما يؤكد أن استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية تؤثر على الاتصال المؤسسي بشكل متقارب بين الذكور والإناث خلال الأزمات التعليمية الخاصة.

من هنا يؤكد الباحث أن تأثير استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية في تعزيز الاتصال المؤسسي يبقى ثابتًا بغض النظر عن النوع الاجتماعي، مما يعكس أهمية هذه الاستراتيجيات في تحسين التواصل المؤسسي بغض النظر عن اختلافات الجنس.

الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المبحوثين لدرجة تأثير استخدام تقنيات الذكاء الاستراتيجي في تعزيز الاتصال المؤسسي في التعليم الفلسطيني أثناء الأزمات التعليمية الخاصة تعزى لمتغير النوع الاجتماعي.

ولتحقق من هذه الفرضية تم استخدام اختبار Independent T-Test والجدول رقم (11) في الملحق (و) يظهر نتائج الاختبار.

أظهرت نتائج اختبار Independent T-Test الواردة في الجدول رقم (11) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المبحوثين نحو تأثير تطبيق الذكاء الاستراتيجي في تعزيز الاتصال المؤسسي في التعليم الفلسطيني أثناء الأزمات التعليمية الخاصة تُعزى لمتغير النوع الاجتماعي. حيث بلغ المتوسط

الحسابي لاستجابات الذكور (2.60) بانحراف معياري (0.90)، في حين كان المتوسط الحسابي للإناث (2.95) بانحراف معياري (0.95). كما بلغت قيمة T المحسوبة (−2.966) عند مستوى دلالة إحصائية (p-value = 0.003)، وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، مما يشير إلى وجود فرق معنوي بين الجنسين. وبناءً على ذلك، يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، مما يدل على أن الإناث أكثر إدراكًا لتأثير تقنيات الذكاء الاستراتيجي في تعزيز الاتصال المؤسسي مقارنة بالذكور خلال الأزمات التعليمية الخاصة.

يتضح من خلال تحليل نتائج اختبار Independent T-Test أن الباحث يرى أن الفروق بين الذكور والإناث في إدراك تأثير تطبيق الذكاء الاستراتيجي على الاتصال المؤسسي خلال الأزمات التعليمية الخاصة تعكس فهمًا مختلفًا لهذه التقنيات بين الجنسين، وعلى الرغم من أن الذكور والإناث يتفقون بشكل عام في تأثير استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية، إلا أن الإناث يظهرن إدراكًا أكبر لتأثير تقنيات الذكاء الاستراتيجي، الامر الذي يعكس اختلافاتهم في كيفية استخدام وتقدير التقنيات الحديثة في التعليم. يعتقد الباحث أن هذه الفروق قد تكون مرتبطة بتوجهات تربوية أو ثقافية قد تؤثر في طريقة تعامل الأفراد مع هذه التقنيات، كما ينصح الباحث بالتركيز على تعزيز فهم الذكور لهذه التقنيات بما يتناسب مع احتياجاتهم التعليمية خلال الأزمات.

3.5 نتائج الدراسة النوعية (المقابلات)

السؤال الأول: أبرز التحديات التي تواجه مديرية التربية والتعليم في تطوير استراتيجيات الاتصال أثناء الأزمات.

استنادًا إلى تحليل بيانات المقابلات، كما في الجدول (12) في الملحق (و) تبين أن هناك عدة تحديات تواجه الاتصال المؤسسي في الأزمات حيث تشير البيانات إلى أن 30% من المشاركين حددوا نقص التنسيق أو عدم وجود خطة اتصال واضحة كأبرز التحديات التي تواجه مؤسساتهم، مما يجعله التحدي

الأكثر شيوعًا. يليه ضعف البنية التحتية التقنية بنسبة 20%، مثل مشكلات الإنترنت أو نقص المعدات. كما أشار 16.7% إلى نقص الموارد البشرية المدربة، ونفس النسبة (16.7%) إلى صعوبة التواصل مع الجمهور أو أولياء الأمور. أما انتشار الشائعات أو ضعف الوعي فقد ذكره 10%، بينما شكلت التحديات الأخرى مثل بطء القرارات 6.7%.

تم التوصل إلى نتائج تحليل التحديات التي تواجه تطوير استراتيجيات الاتصال أثناء الأزمات بناءً على البيانات المستخلصة من المقابلات. ولتعزيز موثوقية هذه النتائج وربطها بسياقة الدراسة، حيث تدعم هذه الإحصائيات الردود المباشرة من المقابلات، حيث يؤكد مقابلة (م.1) أن نقص التنسيق بين الأقسام يمثل تحديًا رئيسيًا، بينما أظهرت إجابة مقابلة(م.2) أن عدم وجود خطة اتصال واضحة يؤدي إلى الفوضى، مما يعزز النسبة العالية (30%) لهذه الفئة. ويؤكد مقابلة (م.8) أن ضعف الإنترنت يعيق التواصل، بينما أظهرت إجابة مقابلة (م.6) أن نقص الموارد البشرية المدربة يفاقم المشكلة، مما يربط ضعف البنية التحتية (20%) ونقص التدريب (16.7%) بالواقع، كما يؤكد مقابلة (م.12) أن ضغط أولياء الأمور يعيق التواصل (16.7%)، بينما أظهرت إجابة مقابلة (م.5) أن كثرة الشائعات تؤثر سلبًا (10%)، مما يوضح ارتباط النسب بالتحديات المحددة.

السؤال الثاني: هل الذكاء الاستراتيجي يمكن أن يحسن استجابة المديرية للأزمات.

أجمعت العينة بالكامل 100% على أن الذكاء الاستراتيجي يمكن أن يحسن استجابة المؤسسات التعليمية للأزمات كما في الجدول (13) في الملحق (و)، ومن بين الأسباب المذكورة، تصدر تحليل البيانات واتخاذ قرارات أفضل بنسبة 40%، يليه تحسين التخطيط والتنبؤ بالمشكلات بنسبة 26.7% كما رأى 16.7% أنه يقلل الفوضى أو الارتباك، بينما أشار 10% إلى تحسين التواصل الداخلي كفائدة رئيسية.

تم التوصل إلى نتائج تحليل الذكاء الاستراتيجي ليعكس الإجماع الكامل 100% قناعة واسعة بفائدة الذكاء الاستراتيجي، حيث يؤكد مقابلة (م.1) أنه يمكن أن يساعد في تحليل البيانات بسرعة واتخاذ

قرارات مستنيرة، مما يدعم النسبة الأعلى (40%). بينما أظهرت إجابة مقابلة (م.2) أنه يحسن التخطيط المسبق والتنبؤ (26.7%)، ويؤكد مقابلة (م.12) أن الفائدة تكمن في تقليل الفوضى (16.7%). كما أظهرت إجابة مقابلة (م.4) أن تحسين التواصل الداخلي يعد ميزة إضافية (10%)، مما يربط الإحصائيات بتفسيرات متنوعة من الردود.

السؤال الثالث: الأدوات الرقمية الأكثر فاعلية ومدى فاعليتها.

أظهرت نتائج المقابلات كما في الجدول (14) في الملحق (و) أن واتساب بما في ذلك WhatsApp Business هو الأداة الأكثر استخدامًا بنسبة 33.3%، وغالبًا وُصفت بفعال جدًا. تلاه زووم بنسبة 26.7%، مع تقييم "فعال لكن يعتمد على الإنترنت". وحصل كل من فيسبوك وتويتر على 16.7%، بتقييم فعال نسبيًا وفعال على التوالي. أما تيليجرام ومايكروسوفت تيمز فقد ذكرا بنسبة 13.3%، بينما شكل البريد الإلكتروني 10% ووُصف بطيء. وتباينت فاعلية الأدوات بين فعالة جدًا (40%) وفعالة مع قيود (50%) ومحدودة (10%).

تم التوصل إلى نتائج الأدوات الرقمية التي تؤكد ان نسبة عالية لتطبيق واتساب (33.3%) إجابة مقابلة (م.10) التي تصفها بأنها "فعالة جدًا"، بينما أظهرت إجابة مقابلة (م.4) أن زووم "فعال لكن يعتمد على الإنترنت"، مما يتماشى مع نسبته (26.7%). ويؤكد مقابلة (م.5) أن فيسبوك "فعال نسبيًا" (16.7%)، بينما أظهرت إجابة مقابلة (م.16) أن تويتر "فعال" (16.7%). كما يؤكد مقابلة (م.6) أن تيليجرام "فعال لكن يتطلب تحسيناً" (13.3%)، وأظهرت إجابة مقابلة (م.9) أن مايكروسوفت تيمز "فعال لكن يحتاج تحسيناً" (13.3%). أما البريد الإلكتروني (10%) فأكد مقابلة (م.6) أنه "بطيء أحياناً"، مما يوضح توزيع الفاعلية في الإحصائيات.

السؤال الرابع: التوصيات لتطوير استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية في المديرية.

تم التوصل إلى نتائج التوصيات لتطوير استراتيجيات العلاقات اقترح 26.7% من المشاركين تطوير تطبيقات أو منصات موحدة كحل رئيسي، كما في الجدول (15) في الملحق (و)، بينما ركز 23.3% على التدريب المكثف للموظفين. ودعا 20% إلى إنشاء فرق متخصصة لإدارة الأزمات، في حين اقترح 16.7% استخدام تقنيات حديثة مثل الذكاء الاصطناعي أو روبوتات الدردشة. أما تحسين البنية التحتية (مثل الإنترنت أو الطاقة الكهربائية) فقد ذكره 10%، مع توصيات متفرقة أخرى مثل حملات التوعية.

تم التوصل إلى نتائج التوصيات لتطوير استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية تدعم النسبة الأعلى (26.7%) لتطوير المنصات الموحدة إجابة مقابلة (م.1) التي توصي بتطوير تطبيق موحد للاتصال السريع، بينما أظهرت إجابة مقابلة (م.7) أن "دمج التكنولوجيا في التدريب الدوري" يعزز التدريب (23.3%). ويؤكد مقابلة (م.9) أن "إنشاء فريق متخصص لإدارة الأزمات الرقمية" ضروري (20%)، بينما أظهرت إجابة مقابلة (م.12) أن "تطوير روبوتات دردشة" يمثل حلاً تقنيًا حديثًا (16.7%). كما يؤكد مقابلة (م.8) أن "توفير شبكات اتصال احتياطية" يحسن البنية التحتية (10%)، مما يربط التوصيات الإحصائية بالاقتراحات العملية.

الفصل الرابع

مناقشة النتائج

4.1 مقدمة

يهدف هذا الفصل إلى مناقشة نتائج الدراسة ومقارنتها بالدراسات السابقة والإطار النظري. كما يناقش أثر استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية وتطبيق الذكاء الاستراتيجي في تعزيز الاتصال المؤسسي خلال الأزمات التعليمية. ويركز الفصل أيضًا على تقديم توصيات عملية بناءً على النتائج، مع تحديد التحديات والقيود التي واجهتها الدراسة، مما يسهم في تقديم رؤية واضحة لتطوير استراتيجيات أكثر فاعلية في المستقبل.

4.2 مناقشة نتائج الدراسة

يهدف هذا البحث بشكل أساسي إلى دراسة وتقييم كيفية استخدام استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية وتطبيقات الذكاء الاستراتيجي لتحسين التواصل داخل المؤسسات التعليمية الفلسطينية أثناء الأزمات، مع التركيز على مديرية التربية والتعليم في نابلس، كما يسعى البحث إلى فهم كيف يمكن لهذه الأدوات أن تعزز الاتصال في ظل التحديات المستمرة التي تواجه التعليم في فلسطين، مثل الأزمات السياسية والاقتصادية والصحية، ويهدف أيضًا إلى تقديم اقتراحات عملية تساعد في جعل التعليم أكثر استدامة.

فيما يتعلق بنتائج الفرضيات التي تم اختبارها، فقد تضمن البحث أربع فرضيات رئيسية. الفرضية الأولى افترضت أن استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية ليس لها تأثير على تحسين التواصل المؤسسي خلال الأزمات التعليمية، لكن النتائج أثبتت عكس ذلك، حيث أظهرت بيانات الاستبيانات ان واقع استخدام استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية في مديرية التربية والتعليم نابلس كان مرتفع بمتوسط 3.95، وأكدت المقابلات أن أدوات مثل "واتساب" – التي فضلها 33.3% من المشاركين – ساهمت في تعزيز التفاعل والوضوح. أما الفرضية الثانية، التي زعمت أن الذكاء الاستراتيجي لا يؤثر على

التواصل المؤسسي، فقد تم رفضها أيضًا، إذ أشارت النتائج إلى واقع تطبيق الذكاء الاستراتيجي في مديرية التربية والتعليم نابلس تأثير متوسط بمتوسط حسابي 3.37، مع اتفاق جميع المشاركين في المقابلات (100%) على أهميته في تحليل البيانات والتخطيط للأزمات، رغم وجود بعض العوائق في التطبيق.

بالنسبة للفرضيتين الثالثة والرابعة، اللتين تناولتا أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المبحوثين حسب النوع الاجتماعي في تقييم تأثير إستراتيجيات العلاقات العامة الرقمية وتطبيق الذكاء الاستراتيجي، فقد أثبتت النتائج صحة الفرضية الثالثة التي نصت على أنه " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المبحوثين لدرجة تأثير استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية في تعزيز الاتصال المؤسسي في التعليم الفلسطيني أثناء الأزمات التعليمية الخاصة تعزى لمتغير النوع الاجتماعي." حيث لم تظهر التحليلات أي فروق واضحة بين الجنسين، مما يعني أن الجميع – بغض النظر عن الجنس – يرون فائدة هذه الأدوات بنفس الدرجة تقريبًا، في حين أثبتت النتائج رفض الفرضية الرابعة وقبول الفرضية البديلة حيث ثبت وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المبحوثين لدرجة تأثير استخدام تقنيات الذكاء الاستراتيجي في تعزيز الاتصال المؤسسي في التعليم الفلسطيني أثناء الأزمات التعليمية الخاصة تعزى لمتغير النوع الاجتماعي لصالح الاناث،مما يدل على أن الإناث أكثر إدراكًا لتأثير تقنيات الذكاء الاستراتيجي في تعزيز الاتصال المؤسسي مقارنة بالذكور خلال الأزمات التعليمية الخاصة.

أظهرت الدراسة وجود أثر إيجابي لاستراتيجيات العلاقات العامة الرقمية في تعزيز الاتصال المؤسسي في التعليم الفلسطيني خلال الأزمات التعليمية الخاصة. ويتسق هذا الاستنتاج مع عدد من الدراسات السابقة، حيث أكدت دراسة شملاوي (2023) على دور وسائل التواصل الاجتماعي كأداة فعالة في تحسين الاتصال المؤسسي لوزارة التربية والتعليم الفلسطينية أثناء أزمة إضراب المعلمين، مشيرة إلى أهمية استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية في تعزيز التفاعل وبناء الثقة. كما تدعم دراسة سرحان

وحرز الله (2021) هذا التوجه، إذ أبرزت الجهود الاتصالية الملحوظة لدائرة العلاقات العامة في جامعة بيرزيت خلال أزمة الأقساط الدراسية، مما يعزز فكرة أن هذه الاستراتيجيات تلعب دورًا محوريًا في إدارة الأزمات. وفي السياق ذاته، أشارت دراسة أنجي أبو سريع (2017) إلى أهمية وسائل التواصل الاجتماعي كأداة استراتيجية في إدارة الأزمات، مما يتماشى مع نتائج الدراسة الحالية. ومع ذلك، تبرز بعض الفروق، إذ لاحظت دراسة سرحان وحرز الله (2021) قصورًا جزئيًا في توظيف استراتيجيات الاتصال بشكل كامل، بينما تؤكد الدراسة الحالية أثرًا إيجابيًا واضحًا، مما قد يعكس تطورًا في تطبيق هذه الاستراتيجيات. كما تناقض دراسة الفارسي وآخرون (2022) هذه النتيجة، حيث أظهرت ضعفًا في دور وسائل الإعلام والاتصال في إدارة الأزمات في مدارس عمان (بمتوسط 2.17)، مما يشير إلى اختلافات سياقية محتملة.

كشفت الدراسة عن وجود أثر ملحوظ لاستخدام تقنيات الذكاء الاستراتيجي في تعزيز الاتصال المؤسسي في القطاع التعليمي الفلسطيني أثناء الأزمات. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة ثابت حمدي (2023)، التي أبرزت أهمية الذكاء الاستراتيجي في تحسين استجابة الجامعات المصرية للأزمات، مؤكدة دوره في تعزيز الأداء المؤسسي. كذلك، أظهرت دراسة زايد علي المنزوع (2020) أن الذكاء الاستراتيجي يسهم في تحسين جودة الخدمات التعليمية، وهو ما يدعم دوره في الاتصال المؤسسي كما في الدراسة الحالية. وفي سياق مشابه، أكدت دراسة هاشم صلاح عاشور السرسك (2020) وجود علاقة إيجابية بين الذكاء الاستراتيجي وجودة القرارات، مما يعزز فكرة تأثيره في الأداء المؤسسي بشكل عام. على الجانب الآخر، تختلف الدراسة الحالية عن دراسة ثابت حمدي (2023)، التي أشارت إلى مستوى متوسط لممارسة الذكاء الاستراتيجي (55%–64%)، بينما تؤكد الدراسة الحالية أثرًا واضحًا، مما قد يعكس تطبيقًا أكثر فعالية في سياقها. كما لاحظت دراسة زايد علي المنزوع (2020) أن بعض أبعاد الذكاء الاستراتيجي، مثل الاستشراف، لم تظهر تأثيرًا واضحًا عند دراستها منفصلة، بينما تقدم الدراسة الحالية رؤية شاملة لأثر التقنيات دون التركيز على أبعاد محددة.

أسفرت الدراسة عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المبحوثين نحو تأثير استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية في تعزيز الاتصال المؤسسي تعزى لمتغير النوع الاجتماعي. ويتماشى هذا الاستنتاج مع دراسة هاشم صلاح عاشور السرسك (2020)، التي لم تجد فروقًا ذات دلالة إحصائية في استجابات العينة بناءً على متغيرات مثل العمر أو المؤهل العلمي، مما يشير إلى أن تأثير الاستراتيجيات قد يكون متجانسًا عبر الفئات الاجتماعية المختلفة، من جانب اخر أظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المبحوثين نحو تأثير تقنيات الذكاء الاستراتيجي في تعزيز الاتصال المؤسسي، تعزى لمتغير النوع الاجتماعي لصالح الإناث. وفي حين لم تتناول الدراسات السابقة هذا المتغير بشكل مباشر في سياق الذكاء الاستراتيجي، فإن دراسة هاشم صلاح عاشور السرسك (2020) أشارت إلى فروق لصالح فئة محددة (قوى الأمن الداخلي)، مما قد يدعم فكرة أن بعض الفئات تظهر استجابة أعلى لتطبيقات الذكاء الاستراتيجي، كما هو الحال مع الإناث في الدراسة الحالية. وعلى النقيض، لم تجد دراسات مثل ثابت حمدي (2023) أو زايد علي المنزوع (2020) فروقًا مرتبطة بالنوع الاجتماعي، مما يبرز تفرد الدراسة الحالية في إضافة هذا البعد إلى الأدبيات البحثية.

من ناحية النظريات، ترتبط النتائج بنظرتين رئيسيتين. الأولى هي نظرية الاتصال الاستراتيجي، التي ترى أن التواصل الفعال يعتمد على التفاعل المتبادل. هذا يظهر جليًا في استخدام أدوات مثل "واتساب" و"فيسبوك" لنقل المعلومات بسرعة وشفافية، مما عزز الثقة بين المديرية والجمهور، كما أن تحليل البيانات عبر الذكاء الاستراتيجي ساعد في التخطيط المسبق وتقليل الفوضى أثناء الأزمات. أما النظرية الثانية، وهي الحتمية التكنولوجية، فتفترض أن التكنولوجيا تؤثر بشكل مباشر على سلوك المؤسسات. نرى ذلك في اعتماد المديرية على منصات رقمية كـ"واتساب" و"زووم" كحلول لا غنى عنها لاستمرار التعليم، حيث أظهرت التحليلات أن الاستراتيجيات الرقمية لها تأثير أقوى من الذكاء الاستراتيجي في تعزيز التواصل.

في النهاية، تُظهر هذه النتائج أن استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية وتطبيق الذكاء الاستراتيجي تلعب دورًا مهمًا في تحسين التواصل المؤسسي خلال الأزمات التعليمية في فلسطين، مع أفضلية ملحوظة للأدوات الرقمية في التطبيق العملي. تتفق الدراسة مع الاتجاهات العالمية لاستخدام التكنولوجيا في إدارة الأزمات، لكنها تبرز قدرة السياق الفلسطيني على التكيف مع التحديات المحلية. من خلال النظريتين، نفهم كيف تعزز هذه الأدوات التفاعل وكيف أصبحت التكنولوجيا جزءًا لا يتجزأ من التواصل، مما يفتح الباب لتطوير حلول مستقبلية أكثر فعالية.

انطلاقًا من النتائج، يرى الباحث أن فعالية استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية وتقنيات الذكاء الاستراتيجي في السياق الفلسطيني ترتبط بعوامل خاصة بالسياق الاجتماعي والسياسي المحلي، حيث تدفع الأزمات المستمرة المؤسسات التعليمية إلى تبني حلول رقمية ذكية أكثر من غيرها. كما أن التباين مع بعض الدراسات السابقة يعود إلى اختلاف المنهجية والعينة والسياق الجغرافي.

4.3 التوصيات العملية للدراسة

بناءً على نتائج الدراسة، هناك مجموعة من التوصيات التي يمكن أن تساعد في تحسين الاتصال المؤسسي داخل المؤسسات التعليمية الفلسطينية، خاصة في مديرية التربية والتعليم في نابلس، لضمان استجابة أكثر كفاءة خلال الأزمات.

1. إنشاء منصة رقمية موحدة، يجب إنشاء منصة مركزية للاتصال المؤسسي تجمع مختلف القنوات الرقمية، مما يسهم ويساعد في تقليل التشتت وسرعة نقل المعلومات بين الإدارات والجمهور.
2. تدريب الموظفين على الأدوات الرقمية، كثير من العاملين في العلاقات العامة بحاجة إلى تدريب عملي على استخدام الأدوات الرقمية وتحليل البيانات، لضمان تواصل أكثر احترافية وفعالية مع الجمهور.

3. تحسين البنية التحتية التقنية، يجب العمل على تقوية شبكات الإنترنت وتوفير مصادر طاقة احتياطية لضمان استمرارية العمل بالأدوات الرقمية، خاصة أثناء الأزمات التي تتطلب تواصلًا سريعًا وفعالًا.
4. تشكيل فرق متخصصة لإدارة الأزمات، من الضروري إنشاء فرق مدربة ومجهزة للتعامل مع الأزمات عبر الأدوات الرقمية، مما يعزز التنسيق والاستجابة الفورية في حالات الطوارئ.
5. زيادة الاستثمار في تطبيقات الذكاء الاستراتيجي، ينبغي توسيع استخدام أدوات تحليل البيانات والتنبؤ بالمخاطر لدعم عملية صنع القرار، مع تخصيص ميزانيات كافية لضمان تنفيذ هذه التقنيات بشكل فعال.

4.4 قيود الدراسة

واجهت هذه الدراسة عددًا من القيود التي قد تؤثر على إمكانية تعميم نتائجها أو تطبيقها في سياقات أخرى. وقد سعى الباحث، قدر الإمكان، إلى تقليل أثر هذه القيود أو توضيح مبرراتها ضمن الإطار المنهجي للدراسة.

يتمثل أول هذه القيود في القيد الموضوعي، حيث انحصرت الدراسة في استقصاء استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية والذكاء الاستراتيجي ودورهما في تعزيز الاتصال المؤسسي خلال الأزمات التعليمية، دون التطرق إلى محاور أخرى ذات صلة بالعملية التعليمية، مثل جودة المناهج الدراسية أو أداء المعلمين. ورغم أن هذا التركيز المحدود قد يبدو قيدًا، إلا أنه كان خيارًا منهجيًا مقصودًا لضمان التعمق في دراسة الموضوع الرئيسي وعدم التشتت نحو قضايا أخرى قد تضعف البناء التحليلي للبحث. كما أن تحديد نطاق الدراسة بدقة في الإطار العام (الفصل الأول) ساهم في تقليص أثر هذا القيد من خلال ضبط حدود البحث وتوجيه الجهود البحثية نحو تحقيق أهداف محددة وواضحة.

أما القيد الجغرافي، فقد اقتصر نطاق الدراسة على مديرية التربية والتعليم في محافظة نـــابلس، وهـــي منطقة تضم 249 مدرسة وتُعد من المراكز التعليمية البارزة في فلسطين. وقد ترتب على هذا القيد تحدٍّ يتعلق بمدى إمكانية تعميم النتائج على بقية المناطق الفلسطينية، لا سيّما أن لكـــل منطقـــة خصائصـــها الجغرافية والاجتماعية والسياسية التي قد تنعكس على طبيعة الاتصال المؤسسي أثناء الأزمات. وعلـــى الرغم من عدم وجود محاولات مباشرة لتوسيع نطاق الدراسة جغرافيًا خلال التنفيذ، فإن اختيار نـــابلس تحديدًا كان مدفوعًا بمكانتها التعليمية وأهميتها كمركز حضري، ما يمكن اعتباره محاولة غير مباشـــرة لضمان تمثيل نسبي لواقع التعليم الفلسطيني. كما أن حصر الدراسة في منطقة محددة مكّن الباحث مـــن جمع بيانات دقيقة ومتعمقة، مما يعزز موثوقية النتائج في إطارها الجغرافي المحدد.

وفيما يتعلق بالقيد الزمني، اقتصـــرت الدراســـة علـــى الفتـــرة الممتـــدة مـــن 2024/08/01 حتـــى 2025/02/01، وهي فترة اتسمت بوجود أزمات متكررة أثّرت على البيئة التعليمية. وعلى الرغم مـــن أن هذا التحديد الزمني يحول دون تعميم النتائج على فترات أخرى قد تشهد تغيرات فـــي الظـــروف أو تطورًا في الأدوات التقنية المستخدمة، إلا أن اختيار هذه الفترة كان مقصودًا لضمان توافق البيانات مـــع سياق الدراسة المرتبط بإدارة الاتصال المؤسسي أثناء الأزمات. كما ويمكن اعتبار أن هذا القيد الزمني قد تمت معالجته من خلال ملاءمتها مع طبيعة الظاهرة قيد البحث، على الرغم من محدودية قدرته على استشراف التطورات المستقبلية.

كما واجهت الدراسة قيدًا منهجيًا مرتبطًا بالاعتماد على المنهج المختلط الذي يجمع بين الأدوات الكميـــة والكيفية. ورغم ما يوفره هذا المنهج من شمولية في جمع البيانات وتحليلها، إلا أنه قد لا يتيح الغـــوص بعمق في بعض الجوانب التي كان من الممكن استكشافها لو تم اعتماد منهج نوعي أو كمي منفرد بشكل موسع. إلا أن هذا الخيار المنهجي كان متعمدًا لتقليل أثر هذا القيد، حيث حرص الباحث على توظيـــف أدوات متنوعة (الاستبانة والمقابلات) لضمان تغطية شاملة لمختلف أبعاد المشكلة البحثية. كمـــا أشـــار

الباحث في الملخص والمنهجية إلى الالتزام بمعايير صدق الأدوات البحثية ومراعاة أخلاقيات البحث العلمي، مما يعزز من موثوقية النتائج ويقلل من أثر القيود المنهجية.

أخيرًا تبرز محدودية مرتبطة بالعينة البشرية للدراسة، إذ اقتصرت العينة على العاملين في مديرية التربية والتعليم بنابلس من إداريين ومديري مدارس وموظفين، مع اعتماد أسلوب العينة القصدية. وقد يكون لهذا الاختيار أثر على شمولية النتائج، حيث لم تتضمن العينة آراء فئات أخرى معنية بالعملية التعليمية، مثل الطلبة وأولياء الأمور. غير أن هذا القيد جاء في إطار توجه منهجي مدروس، إذ تم اختيار أفراد العينة بناءً على صلتهم المباشرة بموضوع الاتصال المؤسسي، بما يعزز دقة البيانات وصحة الاستنتاجات ضمن النطاق المحدد. كما حرص الباحث على إجراء مقابلات شبه منظمة مع الإداريين ومديري المدارس المشاركين، مما مكّن من جمع بيانات نوعية تُسهم في تعويض محدودية التمثيل وتوفير رؤى متعددة من داخل الفئة المستهدفة.

وبناءً عليه وعلى الرغم من وجود هذه القيود، فقد سعى الباحث إلى التخفيف من أثرها من خلال وضوح الإطار المنهجي والدقة في اختيار العينة وتحديد الفترة الزمنية بعناية، بما يعزز من القيمة العلمية للنتائج ضمن حدود الدراسة.

4.5 مقترحات الدراسات المستقبلية

استنادًا إلى النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة والتحديات التي برزت خلال مراحلها، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات البحثية التي تُسهم في توسيع المعرفة حول استراتيجيات الاتصال المؤسسي في قطاع التعليم الفلسطيني. ولتحقيق رؤية منهجية واضحة، تُنظم هذه المقترحات ضمن أربعة محاور رئيسية: الجغرافي، المنهجي، الفئوي، والتقني، بهدف تسهيل عملية الاختيار أمام الباحثين الراغبين في استكمال البحث في هذا المجال.

أولًا: المحور الجغرافي

يُوصى بتوسيع نطاق البحث ليشمل مديريات تربية وتعليم أخرى، خاصةً في جنوب الضفة الغربية وقطاع غزة، لبحث أثر الأزمات على استراتيجيات الاتصال المؤسسي في بيئات مختلفة، ومقارنة النتائج بين المناطق، كما يمكن إجراء دراسات مقارنة بين البيئات الحضرية والريفية، بهدف استكشاف تأثير الخصائص الجغرافية على استخدام الأدوات الرقمية ومدى فاعلية الذكاء الاستراتيجي في كل منها.

ثانيًا: المحور المنهجي

تُوصى الدراسات المستقبلية باعتماد المنهج التجريبي لاختبار أثر توظيف أدوات الذكاء الاستراتيجي، مثل تطبيقات تحليل البيانات، على تحسين الاتصال المؤسسي بشكل مباشر وقابل للقياس.

كما يُقترح تبني النهج الطولي الذي يتابع فعالية استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية واستخدام الذكاء الاستراتيجي عبر فترات زمنية ممتدة، لرصد تأثير التطورات التقنية والتغييرات الإدارية والتعليمية بمرور الوقت.

ثالثًا: المحور الفئوي

يُستحسن توسيع دائرة المشاركين في الدراسات المستقبلية لتشمل الطلبة وأولياء الأمور، بهدف التعرف على تصوراتهم حول فعالية أدوات الاتصال الرقمية أثناء الأزمات، بما يوفر رؤية أشمل تتجاوز منظور العاملين في المديريات، كما يُوصى ايضاً تخصيص دراسات تُعنى برصد تجارب المعلمين وتقييم دورهم في دعم قنوات الاتصال المؤسسي وتعزيز التفاعل بين المؤسسات التعليمية والمجتمع المحلي.

رابعًا: المحور التقني

يُقترح استكشاف أثر تحسين البنية التحتية التقنية، وعلى وجه الخصوص تطوير شبكات الإنترنت، في تعزيز فاعلية استراتيجيات الذكاء الاستراتيجي، نظرًا لما أظهرته الدراسة من فجوة بين الإمكانيات التقنية المتاحة والتطبيقات العملية.

كما يُوصى بدراسة إمكانية توظيف التقنيات المتقدمة، مثل روبوتات المحادثة (Chatbots) وتحليل البيانات الضخمة (Big Data Analytics)، في تطوير استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية وإدارة الاتصال المؤسسي داخل السياق الفلسطيني.

المراجع العلمية

أولاً: المراجع العربية

أبو الغنم، خالد محمد عبد العزيز. (2016). أثر الذكاء الاستراتيجي في فاعلية صنع القرارات في شركات التأمين السعودية العاملة بمدينة جدة: دراسة ميدانية.، *2*. تم الاسترداد من https://journals.qou.edu/index.php/eqtsadia/article/view/298

أبو سريع، إنجي محمد. (2017). استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات. *2017*، الصفحات 305-358. جامعة القاهرة، كلية الإعلام. تم الاسترداد من https://sjocs.journals.ekb.eg/article_88523.html

أبو ضهير، فريد عبد الفتاح؛ أبو عيشة، ملاك حسام الديك. (1، 2024). الاحتياجات التدريبية لموظفي العلاقات العامة في القطاع الحكومي الفلسطيني. *2024*، الصفحات 185-221. Egyptian Knowledge Bank.

ابوديه، عبير. (2021). فاعلية توظيف العلاقات العامة الجامعية للمنصّات الرقمية في إبراز دور الجامعات في تحقيق أهداف سياسة التعليم العالي. تم الاسترداد من https://www.academia.edu/74442314/%D9%81%D8%A7%D8%B9%D9%84%D9%8A%D8%A9_%D8%AA%D9%88%D8%B8%D9%8A%D9%81_%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%84%D8%A7%D9%82%D8%A7%D8%AA_%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%A7%D9%85%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D8%AC%D8%A7%D9%85%D8%B9%D9%8A%D8%A9_%D9%84%D9%84%D9%85%D9%86%D8%B5%D9%91%D8%A7%D8%AA_%D8%A7%D9%84%D8%B1%D9%82%D9%85%D9%8A%D8%A9_%D9%81%D9%8A_%D8%A5%D8%A8%D8%B1%D8%A7%D8%B2_%D8%AF%D9%88%D8%B1_%D8%A7%D9%84%D8%AC%D8%A7%D9%85%D8%B9%D8%A7%D8%AA_%D9%81%D9%8A_%D8%AA%D8%AD%D9%82%D9%8A%D9%82_%D8%A3%D9%87%D8%AF%D8%A7%D9%81_%D8%B3%D9%8A%D8%A7%D8%B3%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%B9%D9%84%D9%8A%D9%85_%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%A7%D9%84%D9%8A

أماني،،شريف، و محمد ثابت. (2023). تطوير وحدات ادارة الازمات الجامعة المصرية على ضوء الذكاء الاستراتيجي.

برجس، البلوش، أحمد إسراء، و تيسير أبو عرجة. (2021). توظيف وزارة الخارجية الأردنية للعلاقات العامة الرقمية أثناء أزمة كورونا.، *000*، الصفحات 9-44.

بوداود، ابراهيمي. (2023). نظرية الحتمية القيمية لدى عبد الرحمن عزي بين الأنموذج البنيوي والمقترح الموغرافي.، *4*. تم الاسترداد من https://crsic.dz/ojsre/index.php/rsic/article/view/181

بوزيان، تيغزة، أمحمد. (2009). البنية المنطقية لمعامل ألفا لكرونباخ، و مدى دقته في تقدير الثبات في ضوء افتراضات نماذج القياس.، *021*، الصفحات 637-688.

الجهاز المركزي للاحصاء الفلسطيني .(2023) .*كتاب فلسطين الاحصائي السنوي*) .الجهاز المركزي للاحصاء الفلسطيني (.Ed ,رام الله: 2023 . Retrieved from https://www.pcbs.gov.ps/Downloads/book2688.pdf

خفش، رشا،أحمد ناجح. (2021). الاستراتيجيات الاتصالية للعلاقات العامة عبر الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة الفلسطينية خلال أزمة وباء كورونا. تم الاسترداد من https://hdl.handle.net/20.500.11888/16518

خليفة، السيد السيد العربى إبراهيم. (2023). واقع الفجوة التربوية الرقمية لدى طلاب الدراسات العليا بكلية التربية جامعة المنصورة (دراسة ميدانية). *122*، الصفحات 111-140. جامعة المنصورة، كلية التربية. تم الاسترداد من https://maed.journals.ekb.eg/article_318398.html

ذوقان، غسان نايف طلب، و زاهر صدقي محمد موسى. (2021). معوّقات استخدام التعليم الإلكتروني في المدارس الحكومية بمحافظة نابلس من وجهة نظر المشرفين التربويّين. *23*، الصفحات 142-162. Emirates College for Education Sciences. تم الاسترداد من https://www.ijohss.com/index.php/IJoHSS/article/view/275

الرفاعي، محمد .(2017) .*الاتصال المؤسسي: الأسس والاستراتيجيات* .دار الكتاب الجامعي.

رفعت، أحمد (2024). *الانتهاكات بحق التعليم في فلسطين* .رام الله.

سالم، شيماء السيد. (2016). دور وسائل الإعلام الاجتماعي في إدارة اتصالات الأزمات والكوارث. *2016*، الصفحات 313-386. جامعة القاهرة، كلية الإعلام. تم الاسترداد من https://ejsc.journals.ekb.eg/article_90487.html

سالم، شيماء، و دينا الخياط. (2019). استراتيجيات اتصالات الأزمات الناجمة عن عيوب المنتجات عبر شبكات التواصل الاجتماعي: دراسة حالة على شركتي "سامسونج وأبل". *39*، الصفحات 225-236. Egypts Presidential Specialized Council for Education and Scientific Research.

سرحان، عبد الكريم. (2021). *دور العلاقات العامة في التواصل خلال الأزمات، جامعة بيرزيت نموذجاً*. تم الاسترداد من https://staff.najah.edu/ar/publications/12789/

السرسك، هاشم. (2020). أثر الذكاء الاستراتيجي في تعزيز جودة القرارات.

شريف، أمانى محمد، و ثابت حمدى ثابت محمد. (3، 2023). تطوير وحدات إدارة الأزمات الجامعية المصرية على ضوء مدخل الذكاء الاستراتيجي (جامعة أسيوط أنموذجا). *107*، الصفحات 511-599. جامعة سوهاج، كلية التربية. تم الاسترداد من https://edusohag.journals.ekb.eg/article_288945.html

الصالحي، حاتم علي حيدر. (2021). العلاقات العامة الرقمية: مراجعة نظرية للمفهوم و عوامل الظهور و التحديات. تم الاسترداد من https://search.emarefa.net/detail/BIM-1253076

طنطاوي، ميرهان محسن محمد السيد. (2016). الاستجابة الاتصالية لشركات الطيران أوقات الأزمات ودورها في حماية سمعة علاماتها التجارية. *2016*، الصفحات 99-171. جامعة القاهرة، كلية الإعلام. تم الاسترداد من https://sjocs.journals.ekb.eg/article_88629.html

طه، غالب محمد. (2022). *استراتيجيات العلاقات العامة وتكنولوجيا المعلومات*. تم الاسترداد من https://www.noor-book.com/en/ebook-%D8%A7%D8%B3%D8%AA%D8%B1%D8%A7%D8%AA%D9%8A%D8%AC%D9%8A%D8%A7%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%84%D8%A7%D9%82%D8%A7%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%A7%D9%85%D8%A9-%D9%88%D8%AA%D9%83%D9%86%D9%88%D9%84%D9%88%D8%AC%D9%8A%D8%A7-%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B9%D9%84%D9%88%D9%85%D8%A7%D8%AA-pdf-1729098781

عاشور، علي. (2017). استراتيجيات العلاقات العامة ودورها في إدارة الأزمات داخل المؤسسات – مجلة المنارة. تم الاسترداد من https://revuealmanara.com/%D8%A7%D8%B3%D8%AA%D8%B1%D8%A7%D8%AA%D9%8A%D8%AC%D9%8A%D8%A7%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%84%D8%A7%D9%82%D8%A7%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%A7%D9%85%D8%A9-%D9%88%D8%AF%D9%88%D8%B1%D9%87%D8%A7-%D9%81/

العايدي، هالة؛ البدوي، ثريا. (2019). كتاب الاتصال الاستراتيجي في العلاقات العامة – مكتبة نور. تم الاسترداد من https://www.noor-book.com/book/review/269929

عبدالقادر، محمد عبد القادر. (2006). كتاب فن إدارة الأزمات. تم الاسترداد من noor-book.com/lixmk0

العبسي، نجيب محمد أحمد الموشكي، و نوال مرشد طاهر. (2020). دور التخطيط الاستراتيجي في المؤسسات التعليمية (وزارة التربية والتعليم نموذجا). *2*، الصفحات 663-677. Albaydha University. تم الاسترداد من https://baydaauniv.net/buj/index.php/buj/article/view/94

العسولي، عبد الصمد. (2020). المنهج الوصفي التحليلي في مجال البحث العلمي.، (صفحة 29). تم الاسترداد من https://search.emarefa.net/detail/BIM-963130

عصيدة، فادي صقر أحمد. (2024). تجربة وزارة التربية والتعليم الفلسطينية في رقمنة التعليم.، (صفحة 51). تم الاسترداد من https://search.mandumah.com/Record/1473334

عطاله، غوثي. (2017). نظرية الحتمية القيمية في الإعلام علاقة.

عطية، نداء. (2023). *"واقع الاتصال الاستراتيجي في مؤسسات التعليم العالي بالمحافظات الجنوبية لفلسطين وعلاقته بتحقيق تميزها المؤسسي."*. Brabdo for Educational Services. تم الاسترداد من https://www.hnjournal.net/en/4-10-13/

عقوني، محمد (2024). *مهارات الاتصال المؤسسي*. Retrieved from noor-book.com/ahn0ymz

العنزي، بدر. (2020). إدارة الأزمات الأمنية على مواقع التواصل الإجتماعي من وجهة نظر مستخدمي الإنترنت. تم الاسترداد من noor-book.com/cf1lze

الفارسي، عبد الله. (2022). معاينة مدى جاهزية مدارس وزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان لإدارة الأزمات من وجهة نظر مديري المدارس أنفسهم. تم الاسترداد من https://rj.ptuk.edu.ps/index.php/pturj/article/view/322/175

الفارسي، عبد الله، نوف الدايري، و فاطمة الجرادي. (2022). مدى جاهزية مدارس وزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان لإدارة الأزمات من وجهة نظر مديري المدارس أنفسهم. *10*، الصفحات 129-145. Palestine Technical University - Kadoorie. تم الاسترداد من https://rj.ptuk.edu.ps/index.php/pturj/article/view/322

فطافطة، اسراء. (2024). التعليم المدمج ودوره في تحقيق التنمية المستدامة في فلسطين. *6*، الصفحات 280-316. Thamar University. تم الاسترداد من https://journal.tu.edu.ye/index.php/artsep/article/view/1833

الفقيه، محمد عبد الله. (2012). كتاب إدارة الأزمات. تم الاسترداد من https://judbooks.com/%D9%83%D8%AA%D8%A7%D8%A8-%D8%A7%D9%95%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%A7%D9%94%D8%B2%D9%85%D8%A7%D8%AA-%D8%B9%D8%A8%D8%AF-%D8%A7%D9%84%D9%84%D9%87-/%D9%85%D8%AD%D9%85%D8%AF-%D8%A7%D9%84%D9%81

كامل، عبد الوهاب. (2003). *كتاب سيكولوجية ادارة الازمات المدرسية*. تم الاسترداد من https://www.noor-book.com/book/review/560380

كمال، أحمد (2020). *نظريات الاعلام والاتصال* . Retrieved from https://pedia.svuonline.orghttps://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/legalcodeAvailablefordownloadat:https://pedia.svuonline.org/

المالكي، وفاء فواز. (2023). دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تعزيز الاستراتيجيات التعليمية في التعليم العالي (مراجعة الأدبيات). *7*، الصفحات 93-107. The Arab Journal of Sciences and Research Publishing. تم الاسترداد من https://journals.ajsrp.com/index.php/jeps/article/view/6146

المنزوع، زايد علي عبد الخالق. (2020). دور الذكاء الاستراتيجي في تحسين جودة الخدمات التعليمية. *2*، الصفحات 130-146. Albaydha University. تم الاسترداد من https://baydaauniv.net/buj/index.php/buj/article/view/58

الموسى، عصام سليمان. (2012). كتاب المدخل في الإتصال الجماهيري. تم الاسترداد من https://altibrah.ae/book/9767

نزال، باسل "محمد خير" عبد الرحيم. (2023). استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية المستخدمة خلال أزمة إضراب المعلمين في وزارة التربية والتعليم الفلسطينية. تم الاسترداد من https://hdl.handle.net/20.500.11888/19559

هاشم، عاشور. (2020). أثر الذكاء الاستراتيجي في تعزيز جودة القرارات بوزارة الداخلية والأمن الوطني الفلسطيني.

الهدهود، دلال عبدالواحد. (2017). التخطيط الاستراتيجي لتطوير الأداء بكلية التربية الأساسية في دولة الكويت (دراسة ميدانية). *27*، الصفحات 21-97. جامعة الإسكندرية، كلية التربية. تم الاسترداد من https://jealex.journals.ekb.eg/article_194250.html

وزارة التربية والتعليم العالي. (2022). *دليل الانظمة والتعليمات التربوية*. رام الله.

وزارة التربية والتعليم الفلسطينية. (2022). الخطة الاستراتيجية لـوزارة التربيـة والتعلـيم 2021-2025. وزارة التربية والتعليم.

وزارة التربية والتعليم. (2021). *الاستراتيجية القطاعية للتعليم 2021-2023*.

يوسف، شملاوي، و حازم عثمان. (2021). دور وسائل التواصل الاجتمـاعي فـي تحقيـق أهـداف الاتصال الاستراتيجي لوزارة التربية والتعليم الفلسطينية.، (الصفحات 1-103).

ثانياً: المراجع الأجنبية

Abboodi, B., Pileggi, & Salvatore Flavio, B. (2023). Social Networks in Crisis Management: A Literature Review to Address the Criticality of the Challenge. *3*, pp. 1157-1177. Multidisciplinary Digital Publishing Institute. Retrieved from https://www.mdpi.com/2673-8392/3/3/84/htm

Alhaj, K. (2018). *Media and Communication Theory*. Retrieved from https://pedia.svuonline.orghttps://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/legalcodeAvailablefordownloadat:https://pedia.svuonline.org/

ALSS. (2025). *Preface: 5th International Conference on Arts, Law and Social Sciences (ALSS 2025)*, *47*, pp. I-I. Retrieved from https://drpress.org/ojs/index.php/EHSS/article/view/28764

Annemieke, C. (2012). *A REVIEW OF E-LEARNING TECHNOLOGIES - Opportunities for Teaching and Learning*. SciTePress - Science and and Technology Publications. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/233725875_A_Review_of_E-Learning_Technologies_Opportunities_for_Teaching_and_Learning

Arcos, R. (2016). Public relations strategic intelligence: Intelligence analysis, communication and influence. *42*, pp. 264-270. JAI.

Avery, E., Lariscy, R., Kim, S., & Hocke, T. (2010). *A quantitative review of crisis communication research in public relations from 1991 to 2009* (Vol. 36). JAI.

Babatunde, K. (2022, 12). Public Relations and Social Media for Effective Crisis Communication Management. *14*, pp. 543-553. Ministry of Home Affairs. Retrieved from https://jurnal.kemendagri.go.id/index.php/jbp/article/view/1274

Grunig, J. (2013). *Excellence in public relations and communication management*. Taylor and Francis. Retrieved from https://doi.org/10.4324/9780203812303

Grunig, J., Grunig, E., Larissa, A., & Sriramesh, K. (2009). *Models of Public Relations in an International Setting* (Vol. 7). Lawrence Erlbaum Associates, Inc. Retrieved from https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1207/s1532754xjprr0703_01

Hussin, A., & Rashid, M. (2024). The Strategic Intelligence and Its Impact on Crisis Management. *30*, pp. 179-196. University of Baghdad - College of Administration and Economics. Retrieved from https://jeasiq.uobaghdad.edu.iq/index.php/JEASIQ/article/view/3403

Katsikides, S. (2018). The Societal Impact of Technology. Routledge. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/330407142_The_Societal_Impact_of_Technology

Kim, Y. (2005). *Managing Public Relations.* Retrieved from https://archive.org/details/managingpublicre0000unse

McLuhan. (2015). Understanding Media: The Extensions of Man.

Ministry of Education Education Palestine. (2023). *Schools and Kindergartens Statistics.* Retrieved from http://www.moehe.gov.ps

RADOUANE, B. (2019). *استراتيجيات الاتصال والعلاقات العامة.* Retrieved from https://www.academia.edu/42724105/%D8%A7%D8%B3%D8%AA%D8%B1%D8%A7%D8%AA%D9%8A%D8%AC%D9%8A%D8%A7%D8%AA_%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%AA%D8%B5%D8%A7%D9%84_%D9%88%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%84%D8%A7%D9%82%D8%A7%D8%AA_%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%A7%D9%85%D8%A9

Rady,, M., Madhoun, A., & Shahin, M. (2020). *Strategic intelligence as an input to the digital organization Fusion Internet Services and Communications Systems ... Model* (Vol. 40). Egypts Presidential Specialized Council for Education and Scientific Research. Retrieved from https://ajajournal.org/aja/article/view/332

Rezo, A., Zora, S., & Matilda Kolić;, T. (2021). Public Relations Principles for the Digital Communication in a Local Crisis. *7*, pp. 52-65. Association for Advancing Innovation and Research in Economy "Irenet". Retrieved from https://hrcak.srce.hr/ojs/index.php/entrenova/article/view/20224

Synnott, J., Dietzel, D., & Ioannou, M. (2015). Theories of Technology and Communication. *1*, pp. 59-83. Routledge. Retrieved from https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/23744006.2015.1060080

Tanbour, K., Nour, M., & Abdulnaser, I. (2024). The Impact of Internal Auditing Activity on the Effectiveness of Digital Risk Management in Banks Registered on the Palestine Exchange., (pp. 17-32).

van Ruler, B. (2004). The communication grid: An introduction of a model of four communication strategies. *30*, pp. 123-143. Elsevier BV.

Williamson, B. (2016). *Digital education governance: data visualization, predictive analytics, and 'real-time' policy instruments* (Vol. 31). Routledge. Retrieved from https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02680939.2015.1035758

Zerfass, A., Hagelstein, J., & Tench, R. (2020). *Artificial intelligence in communication management: a cross-national study on adoption and knowledge, impact, challenges and risks* (Vol. 24). Emerald Group Holdings Ltd.

الملاحق

ملحق (أ)

تسهيل مهمة الباحث من وزارة التربية والتعليم العالي، المركز الوطني للامتحانات والقياس والتقويم

بسم الله الرحمن الرحيم

دولة فلسطين
وزارة التربية والتعليم العالي
المركز الوطني للامتحانات والقياس والتقويم التربوي

State of Palestine
Ministry of Education & Higher Education
National Centre for Examination, Measurement and Educational Evaluation.

الرقم: و ت / 3513 / 1 / 12
التاريخ: 11 / 3 /2025م

السيد مدير عام التربية والتعليم/ نابلس المحترم
تحية طيبة وبعد،،

الموضوع: تسهيل مهمة الباحث ماجد زهير أبو زنط

نهديكم أطيب تحية، ونرجو منكم التكرم بتسهيل مهمة الباحث المذكور أعلاه من **جامعة النجاح الوطنية** حيث تقدم بطلب تسهيل مهمة لمركز البحث والتطوير التربوي لإجراء دراسة بعنوان: " **استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية وتطبيقات الذكاء الاستراتيجي في تعزيز الاتصال المؤسسي في التعليم الفلسطيني أثناء الأزمات التعليمية الخاصة. (مديرية التربية والتعليم في نابلس نموذجاً)**".

سيقوم الباحث بإجراء **مقابلات** عبر الهاتف وتوزيع **رابط استبيان** محوسب على عينة من مديري/ات المدارس الحكومية، بالإضافة إلى العاملين في مديرية التربية والتعليم /نابلس (المدير العام، مدير الدائرة الفنية، مدير الدائرة الإدارية، رؤساء الأقسام، والموظفين). تكرماً بالإيعاز لمن يلزم بتسهيل المهمة.

رابط الأداة: https://2u.pw/1QS1quCL

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير،،،

م. جهاد دريدي
/ رئيس المركز الوطني للامتحانات والقياس والتقويم التربوي

نسخة: الأخ مدير عام مركز البحث والتطوير التربوي المحترم.
د. حافظ ابو عياش المحترم/ المشرف على الدراسة_ بريد إلكتروني: h.abuayyash@najah.edu
الباحث ماجد أبو زنط المحترم_ بريد إلكتروني: majed.zant@gmail.com
د. مطر/ ن.س

Ramallah Tel (02-2969348) Fax (02-2969399)

ملحق (ب)

تسهيل مهمة الباحث من جامعة النجاح الوطنية، كلية الدراسات العليا

جامعة
النجـــاح الوطنية
كليـة الدراســات العليـا

An-Najah
National University
Faculty of Graduate Studies

التاريخ : 2025/03/02 م

السادة مركز البحث والتطوير التربوي المحترمين
وزارة التربية والتعليم

تحية طيبة وبعد،،

الموضوع: تسهيل مهمة الطالب/ ماجد زهير فريد أبو زنط. رقم التسجيل (12255666)
تخصص ماجستير العلاقات العامة المعاصرة.

نهديكم اطيب التحيات ونعلمكم بأن الطالب **ماجد زهير فريد أبو زنط** هو طالب دراسات عليا في برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة وهو بصدد اعداد الرسالة الخاصة به والتي هي بعنوان:

" استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية وتطبيقات الذكاء الاستراتيجي في تعزيز الاتصال المؤسسي في التعليم الفلسطيني أثناء الأزمات التعليمية الخاصة. (مديرية التربية والتعليم في نابلس نموذجاً)"

يرجى من حضرتكم مخاطبة من يلزم لتسهيل مهمة الطالب، حيث يحتاج الطالب الى توزيع استبانة واجراء مقابلة مع موظفي مديرية التربية والتعليم – نابلس، ومدراء مدارس محافظة نابلس، وذلك لجمع معلومات حول استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية وتطبيقات الذكاء الاستراتيجي في تعزيز الاتصال المؤسسي في التعليم الفلسطيني أثناء الأزمات التعليمية الخاصة. وذلك لأغراض بحثية خاصة برسالة الماجستير الخاصة به. مؤكدين لكم بأن كافة المعلومات التي سوف يتم جمعها هي لأغراض البحث العلمي فقط، وسوف يتم الحفاظ على السرية التامة وعدم استخدام هذه المعلومات لأغراض أخرى.

شاكرين لكم حسن تعاونكم

مع وافر الاحترام ،،،

د. شادي أبو الكباش
رئيس قسم العلوم الإنسانية
كلية الدراسات العليا

مرفق: - شهادة IRB، الاستبانة، أسئلة المقابلة

فلسطين، نابلس، ص.ب 7707 هاتف:/2345115، 2345114، 2345113 (09)(972)* فاكسميل:2342907(09)(972)
Nablus, P. O. Box (7) *Tel. 972 9 2345113, 2345114, 2345115 هاتف داخلي (5) 3200
* Facsimile 972 92342907 *www.najah.edu - email fgs@najah.edu

ملحق (ج)

الاستبيان

جامعة النجاح الوطنية

كلية الدراسات العليا

ماجستير العلاقات العامة المعاصرة

عزيزي المشارك/عزيزتي المشارك(ة)،

تحية طيبة وبعد،

يقوم الباحث بدراسة ميدانية عنوانها:

"استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية وتطبيقات الذكاء الاستراتيجي في تعزيز الاتصال المؤسسي في التعليم الفلسطيني أثناء الأزمات التعليمية الخاصة (مديرية التربية والتعليم في نابلس نموذجاً)"

ولتحقيق أغراض الدراسة، قام الباحث بإعداد استبانة معتمداً على ما جاء في الأدبيات النظرية والدراسات السابقة، يرجى التكرم وتعبئة الاستبانة المرفقة، علماً أن البيانات الواردة فيها لن تستخدم إلا لأغراض الدراسة، وكبحث أكاديمي تكميلي لنيل درجة الماجستير من كلية الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية، تخصص العلاقات العامة المعاصرة.

إعداد: ماجد زهير أبو زنط

إشراف: د. حافظ أبو عياش

القسم الأول: البيانات الديموغرافية:

نرجو منكم التكرم بالإجابة على الأسئلة التالية من خلال وضع إشارة (✖) في الخانة المناسبة:

1. النوع الاجتماعي:

( ) ذكر ( ) أنثى

2. المسمى الوظيفي:

( ) مدير عام ( ) مدير دائرة ( ) رئيس قسم

( ) مدير/ة مدرسة ( ) موظف اداري

3. سنوات الخبرة:

( ) أقل من 5 سنوات ( ) أكبر من 5–10 سنوات

( ) أكبر من 10 سنوات

4. المؤهل العلمي:

( ) دبلوم ( ) بكالوريوس

( ) ماجستير ( ) دكتوراه

5. نوع المدرسة:

( ) حكومية ( ) خاصة

القسم الثاني: محاور الدراسة:

يرجى قراءة الفقرات التالية بعناية، ثم وضع إشارة (✖) أمام الخيار الذي يعكس رأيكم بشكل أدق.

المحور الأول: استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية:

يهدف هذا المحور إلى تقييم دور استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية في تعزيز التواصل المؤسسي أثناء الأزمات التعليمية.

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
.1	تعتمد مديريتي على وسائل التواصل الاجتماعي كأداة رئيسية للتواصل مع الجمهور أثناء الأزمات.					
.2	تنفذ مديريتي حملات إعلامية رقمية لتعزيز التفاعل والتواصل المستمر مع الجمهور.					
.3	يتم استخدام البريد الإلكتروني بشكل فعال في إرسال رسائل توعوية وإرشادية خلال الأزمات في مديريتي.					
.4	تعكس منشورات وسائل التواصل الاجتماعي المنشورة من قبل مديرية التربية والتعليم نابلس عن احتياجات الجمهور المستهدف وتستجيب لتطلعاته.					
.5	يتم توظيف البودكاست والمدونات كوسائل إضافية لتعزيز التواصل ونشر المعلومات للجمهور من قبل مديريتي.					
.6	تسهم الاستراتيجيات الرقمية المعمول في مديرية التربية والتعليم في نابلس في تعزيز الشفافية وضمان نقل المعلومات بوضوح أثناء الأزمات.					

.7	توفر المنصات الرقمية المتاحة في مديرية التربية والتعليم نابلس قنوات تفاعلية لتلقي شكاوى واقتراحات الجمهور ومعالجتها بفعالية.					
.8	تخصص مديريتي محتوى رقميًا متنوعًا يستهدف فئات عمرية مختلفة، مثل الطلاب، المعلمين، وأولياء الأمور.					
.9	يتم تدريب موظفي العلاقات العامة في المديرية بشكل مستمر على استخدام الأدوات الرقمية لضمان فعاليتها.					
.10	تحرص مديريتي على تحديث وتطوير أدواتها الرقمية باستمرار لتعزيز كفاءة الاتصال المؤسسي.					
.11	تستخدم مديريتي مؤشرات رقمية (مثل عدد التفاعلات، الاستبيانات، تحليلات البيانات) لقياس تأثير وسائل التواصل الاجتماعي أثناء الأزمات.					
المحور الثاني: الذكاء الاستراتيجي: يهدف هذا المحور إلى استكشاف دور الذكاء الاستراتيجي في تعزيز التواصل المؤسسي أثناء الأزمات التعليمية.						
.1	تعتمد مديريتي على تحليل البيانات لاكتشاف المؤشرات المبكرة للأزمات واتخاذ تدابير استباقية.					
.2	تُوظَّف أدوات الذكاء الاصطناعي في مديريتي لدعم عملية اتخاذ القرار وتعزيز كفاءة الاستجابة أثناء الأزمات.					
.3	يتم تدريب فريق العلاقات العامة في المديرية بشكل دوري على تحليل البيانات واستخدامها بفعالية.					
.4	تُجرى مراقبة مستمرة لبيئة العمل بهدف تحديد المخاطر المحتملة والاستعداد لها في المديرية.					
.5	يُعد الذكاء الاستراتيجي عنصرًا أساسيًا في تطوير خطط استباقية للتعامل مع الأزمات بفعالية في المديرية.					
.6	يتم تحديث قواعد بيانات المديرية بانتظام لتعزيز دور الذكاء الاستراتيجي في اتخاذ القرارات.					

7.	تتم مشاركة نتائج تحليل البيانات في مديرية التربية والتعليم نابلس مع الاقسام المختلفة لتحسين تنسيق الاستجابة المؤسسية.					
8.	تُستخدم الأدوات الرقمية في رصد توجهات الجمهور المستهدف أثناء الأزمات لضمان تواصل فعال بين اقطاب العمل في المديرية.					
9.	يُسهم الذكاء الاستراتيجي في تعزيز قدرة المديرية على التكيف مع الأزمات والاستجابة لها بمرونة.					
10.	تُخصص ميزانية لدعم وتطوير أدوات الذكاء الاستراتيجي وتحسين استخدامها داخل المديرية.					
11.	تقوم مديريتي بتحليل نتائج تطبيق استراتيجيات الذكاء الاستراتيجي بعد الأزمات لضمان تحسين القرارات المستقبلية.					
المحور الثالث: التحديات التي تواجه العاملين في وزارة التربية والتعليم فيما يتعلق بالاتصال المؤسسي أثناء الأزمات: يهدف هذا المحور إلى استكشاف التحديات التي يواجهها العاملون في وزارة التربية والتعليم أثناء ممارسة الاتصال المؤسسي خلال الأزمات.						
1.	تواجه مديريتي صعوبة في الوصول إلى الجمهور المستهدف بفعالية أثناء الأزمات.					
2.	تفتقر مديريتي إلى تدريب كافٍ على استخدام الأدوات الرقمية في إدارة الاتصال خلال الأزمات.					
3.	تعاني مديريتي من نقص في الموارد التكنولوجية اللازمة لدعم الاتصال المؤسسي أثناء الأزمات.					
4.	تواجه مديريتي تحديات في تنسيق الاتصال بين مختلف الأقسام خلال الأزمات، مما يؤثر على كفاءة الاستجابة.					
5.	تجد مديريتي صعوبة في تحديث المعلومات بشكل مستمر لضمان دقة وفعالية التواصل أثناء الأزمات.					
6.	تفتقر مديريتي إلى آليات واضحة ومنظمة لاستقبال شكاوى واقتراحات الجمهور خلال الأزمات.					

7.	تُتخذ القرارات في المديرية المتعلقة بالاتصال الرقمي بسرعة غير كافية أثناء الأزمات، مما يؤثر على الاستجابة.					
8.	تعاني مديريتي من نقص في الكوادر المؤهلة والمتخصصة في العلاقات العامة الرقمية خلال الأزمات.					
9.	تواجه مديريتي تحديات في تحديد أولويات الاتصال المؤسسي أثناء الأزمات لضمان فاعلية الاستجابة.					
10.	تجد مديريتي صعوبة في ضمان استمرارية التواصل مع الجمهور المستهدف بعد انتهاء الأزمة لتعزيز الثقة والمتابعة.					
11.	تعتمد مديريتي على آليات واضحة للحد من انتشار المعلومات المضللة والشائعات أثناء الأزمات.					
المحور الرابع: استراتيجيات الاتصال المؤسسي يركز هذا المحور على تأثير استراتيجيات الاتصال المؤسسي في تعزيز فعالية استجابة المؤسسات التعليمية أثناء الأزمات.						
1.	تُسهم استراتيجيات الاتصال المؤسسي في تحسين سمعة المؤسسة وتعزيز صورتها أثناء الأزمات في المديرية.					
2.	تؤدي استراتيجيات الاتصال الفعالة إلى زيادة التفاعل والتواصل المستمر بين المؤسسة والجمهور المستهدف في المديرية.					
3.	تُسهم الرسائل الاتصالية الموجهة في تعزيز الشفافية وتمكين الجمهور من الحصول على معلومات دقيقة في المديرية.					
4.	يتم تطوير استراتيجيات الاتصال بناءً على احتياجات وتوقعات الجمهور المستهدف لضمان فاعليتها في المديرية.					
5.	يُعزز الاتصال المؤسسي من مستوى الثقة بين المؤسسة وأولياء الأمور خلال الأزمات في المديرية.					

6.	تؤدي استراتيجيات الاتصال الرقمي إلى تحسين قدرة المؤسسة على الاستجابة بفعالية للأزمات في المديرية.					
7.	تُستخدم أدوات تحليل التفاعل الرقمي لقياس مدى تأثير وفعالية الرسائل الاتصالية في المديرية.					
8.	تُسهم استراتيجيات الاتصال في دعم استدامة المؤسسة وضمان استمرارية التواصل بعد انتهاء الأزمة في المديرية.					
9.	يتم تصميم الرسائل الاتصالية بطريقة واضحة ومفهومة لتلبية احتياجات جميع الفئات المستهدفة في المديرية.					
10.	تُساعد استراتيجيات الاتصال في تعزيز التماسك المؤسسي، مما يُسهم في تحسين إدارة الأزمات في المديرية.					
11.	تحدد مديريتي قنوات الاتصال المناسبة أثناء الأزمات بناءً على طبيعة الجمهور المستهدف ونوع المعلومات المطلوب نشرها.					

أسئلة مفتوحة (اختيارية) يرجى الإجابة عن الأسئلة التالية بإيجاز وفقًا لرأيك الشخصي، حيث ستساعد إجاباتك في تحسين نتائج البحث وتوفير رؤى تحليلية إضافية.

1.	برأيك، ماهي أبرز التحديات التي تواجه مديرية التربية والتعليم / نابلس في تطوير استراتيجيات اتصال مؤسسي أكثر كفاءة أثناء الأزمات؟
الإجابة ----------	
2.	هل تعتقد أن استخدام الذكاء الاستراتيجي يمكن أن يحسّن من استجابة مديرية التربية والتعليم في نابلس للأزمات؟ ولماذا؟
الإجابة:----------	

3.	ما هي الأدوات الرقمية الأكثر فاعلية التي تعتمد عليها مديرية التربية والتعليم/ نـــابلس فـــي التواصل أثناء الأزمات؟ وما مدى فاعليتها من وجهة نظرك؟
الإجابة: ----------	
4.	هل لديك أي اقتراحات أو توصيات يمكن أن تساعد في تطوير استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية في المؤسسات التعليمية وخاصة في مديرية التربية والتعليم/ نابلس؟
الإجابة: ----------	

انتهى

شكرا لدعمكم وتعاونكم

ملحق (د)

محكمي الاستبانة

الرقم	اسم	جهة العمل	مجال العمل	الاتصال
.1	د. عامر قاسم	أستاذ مساعد في جامعة النجاح الوطنية	أكاديمي	amer.q@najah.edu
.2	د. فريد ابوضهير	أستاذ مساعد في جامعة النجاح الوطنية	أكاديمي	farid@najah.edu
.3	د.ابراهيم العكة	أستاذ مشارك في جامعة النجاح الوطنية	أكاديمي	ibrahim.okh@najah.edu
.4	د. علاء الدين عياش	أستاذ مشارك في جامعة خضوري	أكاديمي	a.ayash@ptuk.edu.ps
.5	د.كايد محمد الطنبور	مديرية التربية والتعليم نابلس	تربوي	Kayed.tambour@nablus.edu.ps
.6	د.ثائر ثابت	مدير الإعلام التربوي في وزارة التربية والتعليم العالي	خبير في الاعلام التربوي	Thaerthabet@gmail.com

ملحق (هـ)

المشاركين في المقابلات شبه المنظمة

رمز المشارك	المسمى الوظيفي	سنوات الخبرة
مقابلة م.1	مدير عام	24
مقابلة م.2	مدير دائرة	12
مقابلة م.3	رئيس قسم	10
مقابلة م.4	موظف إداري	5
مقابلة م.5	مدير عام	14
مقابلة م.6	مدير/ة مدرسة	8
مقابلة م.7	مدير دائرة	11
مقابلة م.8	رئيس قسم	9
مقابلة م.9	موظف إداري	6
مقابلة م.10	مدير/ة مدرسة	7
مقابلة م.11	مدير عام	19
مقابلة م.12	مدير دائرة	18
مقابلة م.13	رئيس قسم	8
مقابلة م.14	موظف إداري	4
مقابلة م.15	مدير/ة مدرسة	9

مقابلة م.16	مدير عام	26
مقابلة م.17	مدير دائرة	20
مقابلة م.18	رئيس قسم	7
مقابلة م.19	موظف إداري	5
مقابلة م.20	مدير/ة مدرسة	6
مقابلة م.21	مدير عام	14
مقابلة م.22	مدير دائرة	17
مقابلة م.23	رئيس قسم	8
مقابلة م.24	موظف إداري	5
مقابلة م.25	مدير/ة مدرسة	7
مقابلة م.26	مدير عام	19
مقابلة م.27	مدير دائرة	11
مقابلة م.28	رئيس قسم	9
مقابلة م.29	موظف إداري	4
مقابلة م.30	مدير/ة مدرسة	8

ملحق (و)

الجداول

جدول (11)

اختبار Independent T-Test–تطبيق الذكاء الاستراتيجي.

المتغير المستقل	النوع الاجتماعي	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T المحسوبة	الدلالة الإحصائية (p-value)	نتيجة الاختبار
تطبيق الذكاء الاستراتيجي	ذكور	141	2.60	0.90	-2.966	0.003	فرق ذو دلالة إحصائية
	إناث	109	2.95	0.95			

جدول (12)

الفئات المتكررة في إجابات المشاركين حول أبرز التحديات التي تواجه المؤسسات في تطوير استراتيجيات الاتصال أثناء الأزمات

رموز الموضوعات	النسبة المئوية	عدد التكرارات (من أصل 30 مقابلات)	الفئة (المحور)
يعكس ضعف التنسيق بين الأقسام وضعف التخطيط.	30%	9	نقص التنسيق/عدم وجود خطة واضحة
يعاني من ضعف في الإنترنت والمعدات.	20%	6	ضعف البنية التحتية التقنية
نقص في الموارد المدربة وفريق متخصص.	16.7%	5	نقص الموارد البشرية المدربة
وجود صعوبة في الوصول إلى الجمهور وضغط أولياء الأمور.	16.7%	5	صعوبة التواصل مع الجمهور/أولياء الأمور
كثرة الشائعات وضعف الوعي العام.	10%	3	انتشار الشائعات أو ضعف الوعي
يعكس تعدد القنوات بطء في اتخاذ القرارات.	6.7%	2	أخرى (مثل تعدد القنوات، بطء القرارات)

جدول (13)

الفئات المتكررة في إجابات المشاركين حول الذكاء الاستراتيجي يمكن أن يحسن استجابة المديرية للأزمات

رموز الموضوعات	عدد التكرارات (من أصل 30 مقابلات)	النسبة المئوية	ملاحظات الباحث
تحليل البيانات واتخاذ قرارات أفضل	12	40%	يعتبر الذكاء الاستراتيجي عاملًا مهمًا في تحسين عملية اتخاذ القرارات.
تحسين التخطيط والتنبؤ	8	26.7%	يساعد الذكاء الاستراتيجي في تحسين دقة التنبؤات وخطط العمل المستقبلية.
تقليل الفوضى/الارتباك	5	16.7%	يساهم في تقليل الفوضى والارتباك داخل الفرق والمؤسسات.
تحسين التواصل الداخلي	3	10%	يسهم الذكاء الاستراتيجي في تعزيز التنسيق والتواصل بين الفرق الداخلية.

جدول (14)

الفئات المتكررة في إجابات المشاركين حول الأدوات الرقمية الأكثر فاعلية ومدى فاعليتها.

رموز الموضوعات	عدد التكرارات (من أصل 30 مقابلات)	النسبة المئوية	ملاحظات الباحث
واتساب بما في ذلك (WhatsApp Business)	10	33.3%	يعتبر من الأدوات الأكثر فاعلية، خاصة في التواصل السريع.
زووم (Zoom)	8	26.7%	فعال لكنه يعتمد بشكل كبير على جودة الاتصال بالإنترنت.
فيسبوك (Facebook)	5	16.7%	فعال نسبيًا في التواصل مع الجمهور، لكن له قيود.
تويتر (Twitter)	5	16.7%	فعال، خاصة في نشر الأخبار والتحديثات السريعة.
تيليجرام (Telegram)	4	13.3%	فعال، مع مميزات مثل السرية والخصوصية.
مايكروسوفت تيمز (Microsoft Teams)	4	13.3%	فعال ولكن يحتاج إلى تحسين في بعض الجوانب.
البريد الإلكتروني	3	10%	أبطأ من الأدوات الأخرى في التواصل الفوري.
أدوات أخرى (مثل Slack، Instagram، Google Meet)	تكررت بشكل أقل	متفرقة	استخدامات متنوعة، لكنها أقل شيوعًا مقارنة بالأدوات الأخرى.

جدول (15)

الفئات المتكررة في إجابات المشاركين حول التوصيات لتطوير استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية.

رموز الموضوعات	عدد التكرارات (من أصل 30 مقابلات)	النسبة المئوية	ملاحظات الباحث
تطوير تطبيقات/منصات موحدة	8	26.7%	ضرورة دمج الأنظمة والتطبيقات لتوحيد التواصل.
تدريب مكثف للموظفين	7	23.3%	تعزيز المهارات الرقمية للموظفين لتحسين الأداء.
إنشاء فرق متخصصة للأزمات	6	20%	إنشاء فرق متخصصة للتعامل مع الأزمات الرقمية.
استخدام تقنيات حديثة (مثل الذكاء الاصطناعي، روبوتات الدردشة)	5	16.7%	استفادة من التقنيات الحديثة لتحسين التفاعل والاستجابة.
تحسين البنية التحتية (مثل الإنترنت، الطاقة)	3	10%	تحسين البنية التحتية لدعم التواصل الرقمي بشكل أفضل.
أخرى (مثل حملات توعية، قنوات بث مباشر)	متفرقة	متفرقة	اقتراحات متنوعة تركز على التوعية وطرق الاتصال الحديثة.

ملحق (ز)

شهادة مكتب مجلس المراجعة المؤسسة (IRB)

جـامـعـة النـجـاح الـوطـنـيـة
An-Najah National University

مكتب مجلس المراجعة المؤسسية
Office of Institutional Review Board (IRB)

حضرة الدكتور حافظ علي حافظ ابو عياش المحترم،

يسعدنا أن نعلمك أنه تم الموافقة على اقتراح بحثك بعنوان:

استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية وتطبيقات الذكاء الاستراتيجي في تعزيز الاتصال المؤسسي في التعليم الفلسطيني أثناء الأزمات التعليمية الخاصة. (مديرية التربية والتعليم في نابلس نموذجاً)

من قبل مجلس المراجعة المؤسسية (IRB) في جامعة النجاح الوطنية.

يرجى العلم أن الموافقة قد تم منحها بشرط الحصول على موافقة من وزارة التعليم وإدارة المدرسة التي سيتم إجراء الدراسة فيها.

فيما يلي تفاصيل الموافقة:

تم التقديم من قبل:	حافظ علي حافظ ابو عياش، ماجد زهير فريد ابو زنط
تاريخ الموافقة:	20/2/2025
رقم بروتوكول:	Fgs/Hum. Feb. 2025/69

نرجو منك التكرم بإبلاغ المجلس عن أي تعديلات قد تطرأ على بروتوكول الدراسة لإجراء المراجعة المناسبة. إذا كانت لديك أي استفسارات أو تحتاج إلى مزيد من المعلومات، فلا تتردد في التواصل معنا عبر البريد الإلكتروني irb@najah.edu.
نشكرك على التزامك بالمعايير الأخلاقية في البحث العلمي.

مع أطيب التحيات،

د.نعيم كتانه،

رئيس مجلس المراجعة المؤسسية (IRB)

University
Nablus, Palestine - Tel: +972(9)2345113 - EX. 88-4323 - Fax:+972(9)2345982 - E: info@najah.edu
Department
irb@najah.edu
ANajahUni
https:// www.najah.edu

An-Najah National University
Faculty of Graduate Studies

DIGITAL PUBLIC RELATIONS STRATEGIES AND APPLICATIONS OF STRATEGIC INTELLIGENCE IN ENHANCING INSTITUTIONAL COMMUNICATION FOR PALESTINIAN EDUCATION DURING CRISES: A CASE STUDY OF THE NABLUS EDUCATION DIRECTORATE

By
Majed Abu Zant

Supervisor
Dr. Hafez Abu Ayash

This Thesis is submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Master of Contemporary Public Relations, Faculty of Graduate Studies, An-Najah National University, Nablus, Palestine.

2025

DIGITAL PUBLIC RELATIONS STRATEGIES AND APPLICATIONS OF STRATEGIC INTELLIGENCE IN ENHANCING INSTITUTIONAL COMMUNICATION FOR PALESTINIAN EDUCATION DURING CRISES: A CASE STUDY OF THE NABLUS EDUCATION DIRECTORATE

By
Majed Abu Zant
Supervisor
Dr. Hafez Abu Ayash

Abstract

This study seeks to evaluate the influence of digital public relations strategies and the application of strategic intelligence on the enhancement of corporate communication within the Palestinian educational system during times of crisis, with a particular emphasis on the Directorate of Education in Nablus as a case study. The research examines the current implementation of these strategies, assesses their effectiveness, identifies both organizational and technical challenges, and proposes sustainable solutions aimed at improving corporate communication, utilizing both quantitative and qualitative data analysis.

The present study employed a mixed-methods approach, integrating both quantitative and qualitative methodologies. A questionnaire was administered to a purposive sample comprising 250 participants, which included 104 employees from the Directorate of Education in Nablus and 146 principals from both public and private schools. Furthermore, 30 semi-structured interviews were conducted with school administrators and principals. The quantitative data were subjected to statistical analysis, while the qualitative data were analysed thematically. This approach ensured the validity of the research instruments and compliance with ethical standards in research.

The research findings indicate that digital public relations strategies substantially improve corporate communication, with a marked preference for platforms such as WhatsApp. The influence of strategic intelligence was found to be moderate, primarily due to challenges associated with its implementation. Both methodologies proved effective in enhancing communication during crisis situations. A gender-based disparity was observed, with female participants reporting a greater perceived impact of strategic intelligence on the enhancement of communication. Key challenges identified in the

study included inadequate coordination and insufficient infrastructure. Participants collectively underscored the significance of strategic intelligence, particularly in data analysis and proactive planning for crisis management.

The study concludes that the implementation of digital public relations strategies and applications of strategic intelligence significantly enhance corporate communication within the Palestinian education sector during times of crisis. The findings indicate that digital tools exhibit greater practical effectiveness. These results are consistent with global trends that emphasize the utilization of technology for crisis management, while also underscoring the capacity of the Palestinian context to adapt despite existing infrastructure challenges. Furthermore, the results support the Strategic Communication Theory by demonstrating effective interactions through digital platforms, as well as the Technological Determinism Theory, which illustrates the impact of technology on institutional behaviour. This highlights the imperative to strengthen these digital tools to ensure the sustainability of educational initiatives.

Keywords: digital public relations, strategic intelligence, institutional communication, crisis management, Palestinian education, technological determinism