

## الإعلام الإلكتروني

### ودوره في تفعيل مراحل إدارة الأزمات

(دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في المديرية العامة

للجوازات في محافظة نينوى)

م. أضواء كمال حسين الجراح

جامعة الموصل / كلية الإدارة والاقتصاد

[rafat\\_master@yahoo.com](mailto:rafat_master@yahoo.com)

#### المقدمة

تسهم وسائل الإعلام والاتصال الإلكترونية في إيجاد فرصاً جديدة لتوسيع وتعزيز عمل الشركات الساعية إلى تحقيق التقدم والازدهار، فمع زيادة أشكال وسائل الاتصال وتعددتها ازدادت فرص حدوث خطأ أو مشاكل غير مقصود تقود بالنهاية إلى حصول أزمة إذا ما عولجت بشكل سليم وفاعل عن طريق استعمال وسائل الاتصال الإلكتروني والوسائط الاجتماعية بشكل امن وفاعل (3, 2017, Michal). إذ لا يمكن تجنب الأزمات أو التنبؤ بها بشكل مباشر ودقيق عند حدوثها بشكل مفاجئ، حيث تلجأ العديد من الشركات إلى تقليل الأضرار الناتجة عن تلك الأزمات أدنى حد ممكن من خلال اعتمادها على جملة من العمليات الهامة التي تسفر في النهاية إلى الخروج من الأزمة بالقل الأضرار الممكنة واستعادة الوضع إلى طبيعته في أقرب وقت ممكن، والخروج من الأزمة بسمعة جيدة. (2, 2015, Holmgren)

وانطلاقاً من ذلك فقد جاءت هذه التجربة البحثية إلى توضيح أهمية الإعلام الإلكتروني في تفعيل مراحل إدارة الأزمات من خلال إقامة المتطلبات المنهجية للبحث

فقد اعتمدت الباحثة في وضع الفرضيات على أدبيات الإعلام الإلكتروني وتقليل ضغوط العمل لبيان دور واثر المتغير (المستقل) الإعلام الالكترونية في تفعيل مراحل ادارة الازمات بوصفها (متغير معتمد) بالانسجام مع مؤشرات البحث الميدانية .

وبهدف تغطية متغيرات البحث نظريا وميدانيا فقد تضمن البحث اربعة فصل عرض الفصل الأول منهجية البحث ودراساته المرجعية، في حين ضم الفصل الثاني محورين تناول المحور الأول الإعلام الإلكتروني من حيث المفهوم والاهمية والأهداف وخصائص الإعلام الإلكتروني ووسائل الإعلام الإلكتروني، فيما عرض المحور الثاني إدارة الازمات من حيث المفهوم والاهمية والأهداف ومراحل إدارة الازمات، وجاء الفصل الثالث ليعرض الجانب الميداني في حين اشتمل الفصل الرابع على عرض أهم الاستنتاجات المبنية على النتائج التي تم التوصل اليها، ووضعت جملة من المقترحات للميدان المبحوث .

## الفصل الأول

### منهجية البحث

#### المحور الأول / الدراسات المرجعية ذات العلاقة

من أجل الوقوف على أهم الدراسات المرجعية التي تناولت موضوع البحث عمدت الباحثة إلى تقسيم الدراسات التي تناولت موضوع البحث إلى جزئين، تناول الجزء الأول أهم الدراسات المرجعية ذات العلاقة بموضوع (الإعلام الإلكتروني) في حين تناول الجزء الثاني أهم الدراسات المرجعية التي تطرق إلى موضوع (إدارة الأزمات)، وكما يلي:

أولاً: الدراسات المتعلقة بالإعلام الإلكتروني

الحفاظ على الاحتراف باستخدام الاتصال الإلكتروني والوسائط الاجتماعية <b>Maintaining Professionalism with Use of Electronic Communication and Social Media</b>	عنوان الدراسة	١
Michel,Martin	اسم الباحث	
٢٠١٧	السنة	
شركات القطاع العام / نيروبي	مجال الدراسة	
الاستخدام الخاطئ لشبكات التواصل الاجتماعي واستغلالها لتحقيق مصالح وأهداف غير مهنية .	مشكلة الدراسة	
تمكين المستخدمين من التفاعل وإنشاء المعلومات ومشاركتها وإبلاغها عبر الإنترنت و وسائل التواصل الأخرى	أهمية الدراسة	
١. الحفاظ على الحدود المهنية في جميع أشكال الاتصالات . ٢. الحفاظ على ثقة الجمهور والعلاقات المهنية بأسلوب مناسب .	أهداف الدراسة	
الرسائل الإلكترونية ليست مجهولة، حيث بالإمكان تتبعها وتوجيهها بطريقة صحيحة والتفاعل معها .	أهم الاستنتاجات	
١. التشجيع على مزيد من الحوار حول تدريب العاملين على كيفية العامل مع وسائل التواصل الاجتماعي والانترنت ٢. تقوم مواقع التواصل الاجتماعي بإنشاء وأرشفة نسخ من كل جزء من المحتوى المنشور، حتى عند حذفه من الملفات الشخصية عبر الإنترنت. بمجرد رقمه المعلومات	أهم المقترحات	

إدارة الإعلام الإلكتروني <b>Electronic Media Management</b>	عنوان الدراسة	٢
Pringle,Peter K. & Starr,Michael F.	اسم الباحث	
٢٠٠٦	السنة	
القطاع الخاص في الولايات المتحدة الأمريكية	مجال الدراسة	

انشغال رجال الاعمال الأميركيين بالفوضى المتوقعة التي يمكن أن تسببها خلل الألفية، فقد غمرتهم التنبؤات بأن الكمبيوتر، والتكنولوجيا الثورية هي التي تتحكم في وسائل النقل، والمرافق، والخدمات المصرفية، والعديد من المؤسسات الأخرى .	مشكلة الدراسة
تفعيل محطات البث المباشر للعديد من الوظائف، فهي وسيلة إعلانية، ووسيلة للترفيه، ووسيلة معلومات، ووسيلة خدمة، حيث تمثل أداء هذه الوظائف بطريقة ترضي المعننين والجمهور والموظفين تحدياً إضافياً	أهمية الدراسة
تفعيل عمليات التواصل من خلال تعزيز عمل قنوات الإذاعة والتلفزيون، بالإضافة إلى تنشيط حركة وسائل التواصل الاجتماعي والانترنت .	أهداف الدراسة
افتقار معظم الشركات الخاصة إلى الخبرة في كيفية التعامل مع الإعلام بأسلوب مهني يمكنهم من ايصال المعلومة بالشكل الصحيح .	أهم الاستنتاجات
اخضاع العاملين والمسؤولين على الإعلام إلى دورات تدريبية مكثفة بغية إيصال المعلومة إلى أكبر شريحة من المجتمع بأسلوب علمي ومهني عال	أهم المقترحات

### ثانياً: الدراسات المتعلقة بإدارة الأزمات:

إدارة الأزمات Crisis Management	عنوان الدراسة	١
Holmgren, Fredrik	اسم الباحث	
٢٠١٥	السنة	
شركات القطاع الخاص	مجال الدراسة	
عدم استعداد الشركات لاعتماد استراتيجيات المناسبة تمكنها من الاستجابة للحالات المفاجئة في ظروف أشد قسوة من الظروف الطبيعية	مشكلة الدراسة	
منح المسؤولون المعينون / كبار المديرين أو فرق إدارة الأزمات المسؤولية داخل الشركات، ويكون غرضها الوحيد هو النظر في سيناريوهات الأزمات وكيفية الاستجابة لها بشكل صحيح .	أهمية الدراسة	

أهداف الدراسة	<p>١. يجب أن يكون لدى الشركات فرق دائمة ومدربة لإدارة الأزمات .</p> <p>٢. معرفة اي الشركات التي تواجه مواقف غير طبيعية (الازمة) والعمل على توفير تعلم جديد محتمل يمكن تطبيقه على كيفية إدارة الأزمات.</p>
أهم الاستنتاجات	<p>تعمل الشركات على التنسيق بين الأفراد أو الفرق العمل لحل المشاكل المتعددة الوظائف في محاولة منها لتلافي الوقوع في الازمات .</p>
أهم المقترحات	<p>ضرورة امتلاك الشركات لفرق إدارة الازمات تعمل على التنسيق بين مختلف اقسام الشركة وتفعيل خاصية العمل الجماعي بينهم .</p>

٢	عنوان الدراسة	أساليب إدارة الأزمات وعلاقتها بالتخطيط الاستراتيجي
	اسم الباحث	سماعة، سمير عبد الله & الخدام، حمزة خليل
	السنة	٢٠١٦
	مجال الدراسة	وزارة الداخلية الاردنية
	مشكلة الدراسة	<p>١. ما درجة ممارسة أساليب إدارة الأزمات في وزارة الداخلية الاردنية من وجهة نظر الأدرين العاملين فيها .</p> <p>٢. ما درجة ممارسة عمليات التخطيط الاستراتيجي في وزارة الداخلية الاردنية من وجهة نظر الأدرين العاملين فيها .</p>
	أهمية الدراسة	<p>١. بما توفره هذه الدراسة من أدب تربوي ودراسات سابقة حول متغيرات الدراسة .</p> <p>٢. محاولة تكوين قاعدة معلومات تكون الاساس في تشكيل قاعدة معرفية للعلاقة بين التخطيط الاستراتيجي واساليب إدارة الازمات .</p>
	أهداف الدراسة	<p>١. بيان درجة ممارسة أساليب إدارة الازمات في وزارة الداخلية الاردنية من وجهة نظر الإداريين العاملين فيها .</p> <p>٢. بيان درجة ممارسة عمليات التخطيط الاستراتيجي في وزارة الداخلية الاردنية من وجهة نظر الإداريين العاملين فيها .</p>
	أهم الاستنتاجات	<p>تنفيذ برامج وحزم تدريبية متعلقة بإدارة الازمات للموظفين بحيث تكون لديهم المقدرة على مواجهة الأزمات في حال حدوثها والتعامل معها بما يحقق أقل الاضرار أو القضاء عليها نهائياً .</p>

أهم المقترحات	ضرورة عمل دراسات تقييمية للوقوف على نقاط القوة والضعف في عمل الإداريين العاملين في وزارة الداخلية الاردنية خلال تعاملهم مع الأزمات
---------------	--

## المحور الثاني / منهجية البحث

**أولاً: مشكلة البحث:** يلعب الإعلام الالكتروني الدور الحيوي في عملية التنمية والتواصل الفعال مع مختلف أصحاب المصلحة داخل وخارج المنظمة فهو عامل رئيس للنجاح التنظيمي، فالمعرفة المتخصصة والتواصل الفعال ليس كافياً لضمان تحقيق النجاح من خلال ما يحمله العاملين من مهارات الاتصال والتواصل، فقد صنفنا باستمرار مهارات الاتصال باعتبارها حاسمة للمديرين . حيث يحدث التواصل الفعال عندما يكون هناك معنى مشترك، فالرسالة التي يتم إرسالها هي نفس الرسالة التي يتم تلقيها، بحيث يجب أن يكون هناك تفاهم متبادل بين المرسل والمستقبل لنقل الأفكار أو المعلومات لتكون ناجحة (Manage,2013,7) .

حيث لا يمكن تجنب الأزمات أو التنبؤ بها بدقة عندما تحدث بشكل سريع ومفاجئ، إذ تسعى العديد من المنظمات إلى تقليل من اثار الأزمات إلى أدنى حد ممكن من خلال إدارتها بشكل فعال وكفؤ بحيث لا تلحق الضرر بالحياة والأطراف وبعمليات الخدمات العامة الهامة بشكل تسهم في استعادة الوضع إلى طبيعته في أقرب وقت ممكن . (Waily, 2009, 3)

عليه ومن خلال اطلاع الباحثة تبين أن واقع حال المديرية المبحوثة قد يحول دون تحقيق ذلك بشكل فاعل الأمر الذي دفعنا إلى إثارة جملة من الأسئلة البحثية والتي يمكن تعكس جزءاً من المشكلة التي تعاني منها الشركة وكما يلي:

١. هل تعتمد المديرية المبحوثة الإعلام الالكتروني أساساً للإدارة الإزمات بالشكل الكفوء ؟

٢. ما هي طبيعة العلاقة بين الإعلام الإلكتروني ومراحل إدارة الأزمات (الاستعداد قبل الأزمة، الاستجابة للأزمة، التغذية المرتدة بعد الأزمة) في المديرية المبحوثة؟

٣. هل يؤثر الإعلام الإلكتروني معنوياً في مراحل إدارة الأزمات في المديرية المبحوثة؟

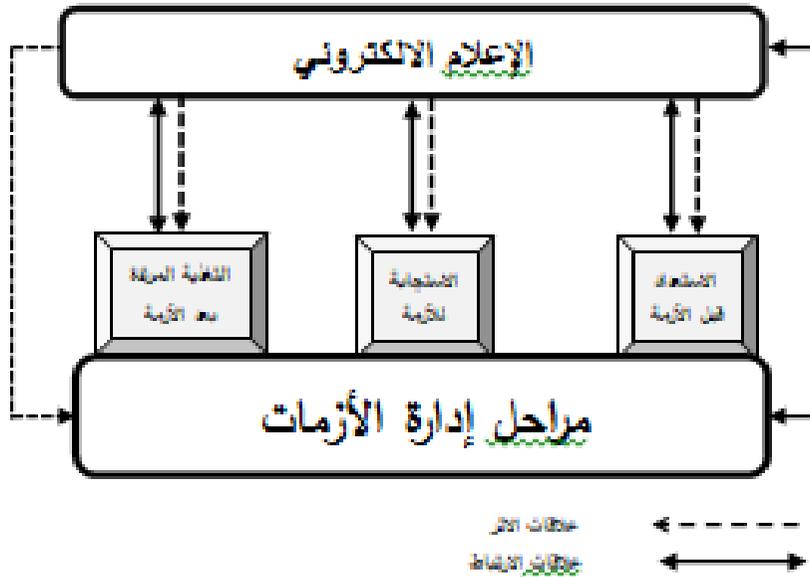
٤. هل يسهم الإعلام الإلكتروني في إدارة الأزمات على مستوى المديرية المبحوثة؟

**ثانياً: أهمية البحث:** يكتسب البحث أهميته من خلال تناوله لموضوع مهم وحيوي يرتبط ارتباطاً وثيقاً بما يشهده العالم من تطورات ومعوقات جمة وخصوصاً في ميدان التقانات الحديثة وذلك من خلال عرض إطار نظري لمفهوم الإعلام الإلكتروني ومدى مساهمته في إدارة الأزمات من خلال توضيح أهم المراحل التي تسهم في تقادي الوقوع في الأزمات والتي يمكن أن تتبناها المديرية عن طريق اعتمادها على فلسفة عمل مهمة وحيوية تسهم في تفعيل أعمالها ونشاطاتها ألا وهي الإعلام الإلكتروني .

**ثالثاً: أهداف البحث:** ان الهدف من هذا البحث هو السعي من اجل استكمال الفجوة الحاصلة في البحوث في مثل هكذا مواضيع، والتي تعنى بمحاولة معرفة مدى اعتماد المديرية المبحوثة على الإعلام الإلكتروني، ومدى ومساهمته في إدارة الأزمات، ولهذا يمكن تلخيص بعض الاهداف الرئيسية كالآتي:

- ١ . لقاء الضوء على التوجه العام للمديرية المبحوثة نحو مفهوم الإعلام الإلكتروني .
- ٢ . ابراز اهم وسائل الإعلام الإلكتروني ومدى اعتمادها من قبل المديرية المبحوثة .
- ٣ . تقديم مقترحات تساعد المديرية كافة و المبحوثة بوجه خاص على تطوير قدراتها في تبني مراحل إدارة الأزمات .

رابعاً: **أ نموذج البحث:** تتطلب المعالجة المنهجية لمشكلة البحث تصميم نموذج افتراضي كما هو موضح في الشكل (1) والذي يشير إلى وجود علاقة (ارتباط وأثر) للإعلام الالكتروني بوصفها متغيراً قرارياً (مستقلاً) في مراحل إدارة الأزمات بوصفه متغيراً (معتمداً) ويفترض النموذج وجود اتجاه واحد من العلاقات التنازلية بين متغيرات النموذج .



الشكل (1) مخطط البحث الافتراضي

خامساً: **فرضيات البحث:** لتحقيق أهداف البحث واختبار مشكلته تم اعتماد الفرضيات الآتية:

1. **الفرضية الرئيسية الأولى:** هناك علاقة ارتباط معنوية بين الإعلام الالكتروني ومراحل إدارة الأزمات (مجتمعة) وتتنبق عنها الفرضية الفرعية التالية .
- أ. هناك علاقة ارتباط معنوية بين الإعلام الالكتروني ومراحل إدارة الأزمات (الاستعداد قبل الأزمة، الاستجابة للأزمة، التغذية المرتدة بعد الأزمة) (منفردة)

٢. **الفرضية الرئيسية الثانية:** هناك تأثير ذا دلالة معنوية بين الإعلام الإلكتروني في مراحل إدارة الأزمات (مجتمعة) وتتبع عنها الفرضية الفرعية التالية:
- أ. هناك تأثير ذا دلالة معنوية للإعلام الإلكتروني في مراحل إدارة الأزمات (الاستعداد قبل الأزمة، الاستجابة للأزمة، التغذية المرتدة بعد الأزمة) (منفردة).

**سادساً: منهج البحث:** اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي والتحليلي في بحثها والذي يتضمن المسح المكتبي والإلكتروني وذلك للاستفادة من المراجع والمصادر لبناء الخلفية النظرية وكذلك استخدمت استمارة الاستبانة لجمع البيانات من الميدان المبحوث وتحليلها إحصائياً لاختبار فرضيات البحث .

#### سابعاً: حدود البحث

١. **الحدود الزمانية:** إن المدة التي تم فيها إعداد البحث تمتد من ٢٠١٩/١٠/١٧ ولغاية ٢٠١٩/١٢/٢٥ وذلك بالنسبة لجانبي البحث النظري والميداني .
٢. **الحدود المكانية:** تم اختيار المديرية العامة للجوازات في محافظة نينوى لكونها إحدى المؤسسات التي تستخدم العمل الإلكتروني في أداؤها لأعمالها .
٣. **الحدود البشرية:** تمثلت عينة البحث بعدد من الأفراد العاملين في المديرية العامة للجوازات في محافظة نينوى .

**ثامناً: وسائل جمع البيانات وأدوات معالجتها:** اعتمدت الباحثة استمارة الاستبيان التي تم إعدادها بالاعتماد على الجانب النظري للبحث بالإضافة إلى اخذ آراء عدد من الأساتذة المختصين في مجال البحث الحالي كما وتم الاعتماد على المقابلة في جمع البيانات من الأفراد العاملين في المديرية العامة للجوازات في محافظة نينوى إذ اشتملت العينة على مجموعة عشوائية من الأفراد فكان عدد الاستمارات التي تم توزيعها (٣٢) استمارة استرجع منها (٢٨) استمارة فكانت نسبة الاستجابة (٨٨%)، وتضمنت الاستمارة ثلاث محاور أساسية تضمن المحور الأول البيانات الشخصية الخاصة بالأفراد وشملت على (العمر، الجنس، التحصيل الدراسي)، وتضمن المحور الثاني

العبارات المتعلقة بالإعلام الإلكتروني فيما اشتمل المحور الثالث على العبارات المتعلقة بتقليل إدارة الأزمات، واستخدام مقياس ليكرت الخماسي في قياس أبعاد البحث .

## الفصل الثاني

### الجانب النظري

#### المحور الأول / الإعلام الإلكتروني

أولاً: مفهوم الإعلام الإلكتروني: يلعب الإعلام الإلكتروني دوراً مهماً في تفعيل عمليات الاتصال وتنمية الأفكار والآراء منذ فترة زمنية طويلة، فالتواصل الفعال مع مختلف أصحاب المصلحة داخل وخارج المنظمة هو عامل رئيسي للنجاح التنظيمي، إذ أن المعرفة المتخصصة ليست كافية لضمان النجاح بدون الاستعانة بمهارات الاتصال التي امتدت لعدة عقود، حيث عرف الإعلام الإلكتروني على أنه عملية يحدث من خلالها التواصل الفعال عندما يكون هناك معنى مشترك، فالرسالة التي يتم إرسالها هي نفس الرسالة التي يتم تلقيها بشكل تجعل وجود تفاهم متبادل بين المرسل والمستقبل لنقل الأفكار أو المعلومات بشكل ناجح . (Manage,2013,2)، في حين عرف (Pradeep,2014,5) الإعلام الإلكتروني بأنه نوع من أنواع تكنولوجيا التواصل المختلفة الذي يمكن من خلالها إيصال فكرة معينة أو المشاركة في موضوع معين كالبرامج التلفزيونية والصحف الإلكترونية، حيث لا يمكن لأي مجتمع أو أي فرد أن يعيش دون التواصل، كما وأوضح (Ollikainen,et.al,2016,13) بأنه الإعلام الإلكتروني هو عبارة عن تكنولوجيا الوسائط الإلكترونية المعتمد على تطبيقات تكنولوجيا المعلومات من أجل زيادة حجم الأعمال وتوفير خدمات ذات قيمة مضافة، كما وأشار (مركز هردو، ٢٠١٦، ٨) الإعلام الإلكتروني على أنه هو الإعلام الذي يستخدم كافة الوسائل الاتصالية المتاحة للوصول إلى الجمهور أينما كنا وكيفما يريد . ويوضح (Pringle & Starr,2006,15) أن الإعلام الإلكتروني هو عبارة عن أسلوب يسعى من خلاله صناع القرار إلى فهم ومعالجة كافة التحديات ومعالجتها حتى

يتسنى لهم اتخاذ الإجراءات التي تعبر مناسبة في ذلك الوقت . ويؤكد ( Michel, 2017, 2) على أن الإعلام الإلكتروني هو عبارة أحد وسائل الاتصال الرقمية التي تمكن المستخدمين من التواصل والتفاعل فيما بينهم وإنشاء المعلومات ومشاركتها وإبلاغها عبر إحدى وسائل التواصل الاجتماعي .

**ثانياً: أهمية الإعلام الإلكتروني:** يستمد الإعلام الإلكتروني أهميته من خلال ما يقوم به من دور فاعل وكفوة يمنح المنظمة ميزة تمكنها من مواجهة مثيلاتها والتفوق عليها، فقد أشار عدد من الكتاب والباحثين من بينهم (Abone, 2012, 943) إلى أن أهمية الإعلام الإلكتروني تتجلى في:

١. أنها تتيح المعلومات لجميع المستويات الاجتماعية .
  ٢. يسهم في تعزيز والمحافظة على سبر العمل بشكل نظامي ومستقل .
  ٣. يسهم في إنشاء وإغراق العقول بالمعرفة وتعميق حالات التعاون بين العاميين والحفاظ عليها بشكل يسهم في تعزيز وتخصيب الأفكار .
  ٤. يسهم في تعزيز حالات التواصل والتفاعل وتنفيذ العديد من التعاملات الاجتماعية والتجارية الهامة في وقت قصير .
- في حين أشار (Brooks,2008,5) إلى ان أهمية الإعلام الإلكتروني تكمن في:
١. يعد سمة مميزة تمكن مستخدميها من الوصول إلى مبتغاه من خلال استخدام المنصات الإلكترونية .
  ٢. تفعيل عملية التعلم الإلكتروني بشكل سهل وسريع من خلال التفاعل والاختلاط مع الأشخاص المحترفين والمتمكنين .
  ٣. يسهم الإعلام الإلكتروني في تطوير مهارات العاملين بشكل دقيق وبما يعطي اثار ايجابية على واقع عمل المنظمة .

ثالثاً: اهداف الإعلام الالكتروني: يتميز الإعلام الالكتروني بمجموعة من الاهداف التي جعلت منه احد الوسائل الاكثر نجاحاً وتطبيقاً، فقد اشار ( Tassel & Howfield, 2010, 18) إلى أن أهداف هذا النوع من الإعلام تجلت في:

١. معالجة التغيرات التي تطرأ نتيجة تقلب الظروف المحيطة بالمنظمة من خلال إدخال تقنيات إنشاء المحتوى الرقمي، الكاميرات، والتحرير غير الخطي، والصور المتحركة ... وغيرها .

٢. تخفيض النفقات المنظمة بشكل كبير من خلال ارسال الاعلانات المسموعة والمرئية إلى كافة أنحاء العالم عبر وسائل إعلامية متعددة ذات كلفة منخفضة .

٣. السرعة في تلبية الطلبات الزبائن المتغيرة بشكل يجعلها في مقدمة الصدارة بالنسبة لمثيلاتها من المنظمات الأخرى .

في حين يرى (Albarran,2013,3) بأن أهداف الإعلام الالكتروني يمكن توضيحها في:

١. منح العاملين نظرة ثاقبة في اتخاذ القرارات الأخلاقية وفي جوانب العلاقات الإنسانية .

٢. منح إدارة المنظمات وقيادتها القدرة على التعامل مع التحديات الفريدة والمشكلات المعقدة المرتبطة بالعمل بشكل تسهم في تحقيق الإبداع بشكل كبير .

٣. يهدف الإعلام الالكتروني إلى اتساع نطاق عمليات اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمليات والموظفين والتمويل ومحتوى العمل والمبيعات والتسويق والتنظيم الحكومي .

رابعاً: خصائص الإعلام الالكتروني: تلجأ العديد من المنظمات إلى اعتماد على الاساليب الحديثة في عملية الترويج لسلعها وبضائعها إلا أنها قد تخفق في تنفيذ تلك المهمة نظراً لافتقارها إلى ماهية الإعلام، حيث تختلف ماهية الإعلام طبقاً للخصائص

التي يتميز بها الاعلان المعتمد، فقد اكد (مركز هردو، ٢٠١٦، ٨) على أن للإعلام الإلكتروني عدد من الخصائص لعل من ابرزها:

١. التفاعلية: حيث يتبادل القائم بالاتصال والمتلقي الأدوار وتكون ممارسة الاتصال ثنائية الاتجاه وتبادلية وليست في اتجاه أحادي بل يكون هناك حوار بين الطرفين .
٢. اللاتزامنية: وهي إمكانية التفاعل مع العملية الاتصالية في الوقت المناسب للفرد، سواءً كان مستقبلاً أو مرسلًا .
٣. المشاركة والانتشار: يتيح الإعلام الجديد لكل شخص يمتلك أدوات بسيطة أن يكون ناشراً يرسل رسالته للآخرين .
٤. الحركة والمرونة: حيث يمكن نقل الوسائل الجديدة بحيث تصاحب المتلقي والمرسل، مثل الحاسب المتنقل وحاسب الانترنت والهاتف الجوال، والأجهزة المكفية، بالاستفادة من الشبكات اللاسلكية .
٥. العالمية: حيث أصبحت بيئة الاتصال بيئة عالمية، تتخطى حواجز الزمان والمكان والرقابة .

**خامساً: وسائل الإعلام الإلكتروني:** تعددت وسائل الإعلام الإلكتروني واختلف على مر العصور، فقد أكدت (شيشاني، ٢٠١٥، ١٢) على أن المبرمجون والخبراء لا يزالون مشغولين حتى هذه اللحظة في محاولة إيجاد طرقاً سهلة وعملية لتفعيل هذه الوسائل، فقد بدأ الأمر في أوله بالهاتف المحمول أو الخليوي، ثم برامج الدردشة على الإنترنت، ثم برامج الدردشة بالصوت والصورة ... وغيرها، ومن أهم هذه الوسائل

١. **سكايب Skype** : هو برنامج على الإنترنت ابتكره كل من السويدي نيكلاس زينشتروم والدنماركي يانوس فريس، حيث يمكّنك من إجراء مكالمات بالصوت والصورة مجاناً.

٢. **فيس بوك Facebook** : وهو موقع إلكتروني ابتكره مارك زوكربيرغ بالاشتراك مع داستين موسكوفيتز وكريس هيوز المختصين في علم الحاسوب، وهو شبكة اجتماعية يمكّنك من التّواصل مع أشخاصٍ من كافّة أنحاء العالم، ومشاركة الصور والبحث عن معارفك بنشر معلوماتٍ عنك ومطابقتها مع معلوماتهم .

٣. **تويتتر Twitter** : وهو شبكة اجتماعية أطلقتها شركة Odeo الأميركية والذي يقدّم خدمة التّدوين الإلكتروني ونشر الأخبار وإرسال تغريدات عن حالتك وإبداء الآراء في كافّة المواضيع. يوتيوب وهو موقع إلكتروني أسسه كل من تشاد هيرلي وستيف تشين وجاود كريم، ويسمح للناس المشتركين بإنشاء قنوات خاصّة بهم ونشر الفيديوهات ومشاهدتها.

٤. **اليوتيوب**: وهو موقع الكتروني اسسه كل من تشاد هيرلي وستيف تشين وجاود كريم حيث يسمح للناس المشتركين بإنشاء قنوات خاصة بهم ونشر الفيديوهات ومشاهدتها .

### المحور الثاني / إدارة الأزمات

أولاً: مفهوم إدارة الأزمات: تمر العديد من المنظمات بجملة من التحديات تسهم وبشكل مباشر في فقدانها لمكانتها السوقية وقد تتطور تلك التحديات لتصل إلى الأزمات والتي تقود المنظمة إلى التدهور والانحلال، فقد عرف ( Bieber, 1998, 25) الأزمة بأنها عبارة عن نقطة تحول في اوضاع غير طبيعية، والتي يمكن ان تقود إلى نتائج غير مرغوبة اذا كانت الاطراف المعنية غير مستعدة أو غير قادرة على احتوائها ودرء اخطارها، كما ويعرفها (Sapriel, 2003, 5) الأزمة بأنها عبارة عن حدث أو كشف أو ادعاء أو مجموعة من الظروف التي تهدد سلامة أو سمعة أو بقاء الفرد أو المنظمة، فهي الأضرار الفعلية أو المحتملة التي لحقت بالمنظمة كبيرة ولا يمكن للمنظمة من تلقاء نفسها وضع حد فوري لها، في حين يرى ( Hamidovic, 2012, 1) بأن الأزمة هي عبارة عن حالة غير طبيعية بطبيعتها وغير مستقرة ومعقدة

تمثل تهديداً للأهداف الاستراتيجية أو سمعة و وجود المنظمة، حيث تطور الأزمات بطرق غير متوقعة، وعادة ما تتطلب الاستجابة إبداعاً حقيقياً، بدلاً من الحلول المعدة مسبقاً. ويشير (Holmgren,2015,14) إلى ان مفهوم الأزمة هو مجموعة من الأحداث الغير متوقعة ذات قيمة أولوية للمنظمة تحدث خلال فترة زمنية قصيرة .

**ثانياً: أهمية إدارة الأزمات:** قد يسهم إدارة الأزمات بالشكل الصحيح إلى تحقيق وفورات عديدة للمنظمة بإمكانها أن تستثمرها بما يحقق لها ميزة تنافسية مستدامة، فقد أشار (Hamidovic,2012,3) إلى أن لإدارة الأزمات أهمية بالغة تكمن في:

1. منح المنظمات الاستعداد الجيد للأزمات بشكل يجعلها قادرة على التغلب على منافسيها وجعلها في مقدمة الصدارة .
2. ارسال تحذيرات للمنظمة باحتمال وقوع مشكلة معينة يتوجب عليها تلافيتها .
3. تدرك المنظمات أن الأزمة ستؤثر على المنظمة، لكن تأثيرها يعتبر أصغر من أن يؤخذ في الاعتبار، بمعنى آخر تقلص حجم الأزمة وأهميتها بشكل كبير .
4. تمكن المنظمات من تحقيق افتراض (نحن أقوى وأقوياء لدرجة أننا سنحيمهم من الأزمة).

كما ويرى (Sapriel,2003,7) أن إدارة الازمات بالشكل الناجح تسهم في تنشيط عمل المنظمة من خلال جملة من النقاط تبين مدى اهميتها من حيث:

1. التقليل من نتائج الازمات إلى ادنى المستويات عن طريق وإدارتها بشكل رسمي كجزء من تخطيط الأعمال .
2. وضع خططاً قوية لمعالجة الحالات الطارئة، كتتوع حاجات ورغبات اصحاب المصالح الذين لدى الكثير منهم جداول أعمال متضاربة.
3. تعزيز القدرة المنظمات والاستعداد بشكل أفضل للاستجابة للمخاطر الجديدة التي لا يمكن تخيلها .

٤. إجراء عمليات إعادة هيكلة منتظمة وعمليات الدمج والاستحواذ والتصفية التي تحدث في عالم الأعمال، إذ لا يمكن تحقيق ذلك إلا من خلال العمل بطريقة متكاملة .

**ثالثاً: أهداف إدارة الأزمات:** تسهم ادارة الازمات في حلحلة الكثير من المشاكل التي تعاني منها المنظمات بشكل سلس دون معوقات تذكر بغية المحافظة على سمعتها ومكانتها السوقية عن طريق عدد من الاهداف تسعى اليها هذه الإدارة، فقد اكد (Holmgren,2015,16) على إن اهداف هذا النوع من الإدارة يتمثل في:

١. اكتشاف وعلاج حالات الطارئة قبل أن تصبح حالات حرجة لا يمكن علاجها أو تلافيها .

٢. توليد نوع من التنسيق بين فرق العمل عن طريق التركيز بشكل خاص على اعتبارات أصحاب المصلحة والاستجابة لها .

٣. تمنح مقداراً من الوقت يمكن للمنظمة أن تكون فيه قادرة على الرد على المشاكل والمعوقات التي قد تواجهها بنوع من المرونة .

٤. منح العاملين القدرة على اتخاذ القرارات الحرجة وتخصيص الموارد اللازمة في الوقت المناسب تجنباً لأي نواع من أنواع الهدر .

**رابعاً: مراحل إدارة الأزمات:** تتألف إدارة الازمات من عدة مراحل تختلف من منظمة إلى أخرى حسب طبيعة النشاط الذي تمارسه تلك المنظمة، إلا أن أغلب هذه المراحل وحسب اتفاق اغلب الكتاب والباحثين تمثلت في (الصيرفي، ٢٠٠٨، ٤٠):

١. **المرحلة التحذيرية:** حيث يكون هناك شيء يلوح في الأفق وينذر بموقف غير محدد المعالم

٢. **مرحلة نشوء الأزمة:** عندما لا تنتبه المنظمة إلى خطورة الأزمة، وهي من مرحلتها التحذيرية، فإن الأزمة سوف تنمو وتشتد وتتعاظم بشكل متسارع .

٣. **مرحلة الانفجار:** إذا لم تتمكن المنظمة من التحرك في المرحلة السابقة أو أخفقت في اتخاذ القرار المناسب فإن المنظمة سوف تتعرض إلى أزمة ذات درجة عالية من القوة والشدة .

٤. **مرحلة الانحسار:** هنا تبدأ الأزمة بالانحسار وتتلشى، لأنها تفقد القوى الدافعة أو المولدة لها أو العوامل التي أدت إلى حدوثها، وتعود المنظمة إلى حالة التوازن الطبيعي قبل وقوع الأزمة، أو على نحو أفضل منه .

في حين أكد (Baubion,2013,10) على أن إدارة الأزمات تمر بعدد من المراحل الهامة التي يكون لها الأثر الكبير في تفعيل هذا النوع من الإدارة من بينها:

١. **مرحلة الاستعداد قبل الأزمة:** يقتصر الاستعداد قبل وقوع الأزمة على التأهب لمواجهة تلك الأزمات من خلال ما يمتلكه العامل من مهارات وقدرات والمعارف والعمل على التنبؤ في كيفية مواجهتها، ومدى الاستجابة السريع لها عن طريق:

أ. تقييم المخاطر: يشكل تقييم المخاطر الخطوة الأولى والأساسية في الاستعداد لمواجهة الأزمة، حيث يتطلب الاستعداد لمواجهة الأزمات تحديد وتحليل التهديدات والمخاطر الرئيسية ومواطن الضعف المرتبطة بها .

ب. تعمل أنظمة الإنذار المبكر القائمة على الكشف عن هذه التهديدات على تنشيط خطط الطوارئ أو الطوارئ المحددة مسبقاً .

ت. تخزين وصيانة المعدات وتدريب العاملين على الاستجابة لحالات الطوارئ وآليات التنسيق ذات الصلة من خلال إجراء التدريبات جميعها بغية الاستعداد لمواجهة الأزمة .

٢. **مرحلة الاستجابة للأزمة:** بمجرد أن تحدث الأزمة فعلياً، تبدأ مرحلة الاستجابة والتي تقتصر على:

- أ. يتم اكتشاف الأزمة من خلال مصادر مختلفة (مثل شبكات المراقبة، وأنظمة الإنذار المبكر، والسلطات العامة والمواطنين ووسائل الإعلام ... إلخ) ومن ثم العمل على معالجتها أو تلافيتها بالسرعة الممكنة .
- ب. من الضروري مراقبة مراحل تطور الأزمة من أجل فهم خصائصها، والتأكد من الصورة التشغيلية لها، و وجود منظمة استخباراتية مناسبة تتعامل معها في الوقت المناسب .
- ت. العمل على اختيار خطط الطوارئ المناسبة وتفعيل شبكات الاستجابة المناسبة لها .
- ث. يجب أن تحكم إجراءات التشغيل القياسية العمليات التصنيعية من خلال بروتوكولات تبادل المعلومات والاتصال بغية الاستجابة السريعة لحالات الطوارئ .
٣. **التغذية المرتدة بعد الأزمة:** في النهاية عندما تنتهي الأزمة وتنتهي مرحلة إدارة الأزمة، فإنه ينبغي على المنظمات تنفيذ مجموعة من الإجراءات للحد من الأضرار الناتجة عن وقوع الأزمة مرة ثانية، والعمل على تحسين العمل واعتبار الأخطاء التي تسببت في وقوع الأزمة درساً تستذكرها المنظمة كلما مرت بهكذا نوع من الأزمات، بحيث أن إنهاء الأزمة يتطلب رسائل واضحة تدل على تحسين عمليات التأهب والاستجابة الفورية لها بغية التكيف مع الطبيعة المتغيرة للبيئة التي تعيشها المنظمة.

## الفصل الثالث

### الجانب التطبيقي

#### المحور الأول / تحليل علاقات الارتباط

أولاً: اختبار فرضية الرئيسة الأولى: تؤكد هذه الفرضية على وجود علاقة الارتباط معنوية بين الإعلام الإلكتروني ومراحل إدارة الأزمة (مجتمعة)، حيث يتبين من الجدول

(١) وجود علاقة ارتباط معنوية بين الإعلام الإلكتروني ومراحل إدارة الأزمة (مجتمعة) إذ بلغت قيمة معامل الارتباط ( $0.712^*$ ) وبمستوى معنوية ( $0.05$ ) وهذه النتيجة تدعم الفرضية الرئيسة الأولى القائلة بان هناك علاقة ارتباط معنوية بين الإعلام الإلكتروني ومراحل إدارة الأزمة (مجتمعة) في المنظمة المبحوثة .

جدول (١) علاقة الارتباط بين الإعلام الإلكتروني ومراحل إدارة الأزمة (مجتمعة)

الإعلام الإلكتروني	المتغير المستقل
	المتغير المعتمد
$0.712^*$	مراحل إدارة الأزمة

$$N = 28 \quad P \leq 0.05$$

١. اختبار علاقات الارتباط بين الإعلام الإلكتروني ومراحل إدارة الأزمة (منفردة): في إطار اختبار فرضية البحث الفرعية التي تنص على وجود علاقة ارتباط معنوية بين الإعلام الإلكتروني ومراحل إدارة الأزمة (منفردة)، حيث يبين الجدول (٢) قيم معاملات الارتباط عند مستوى معنوية ( $0.05$ ) أن اقوى علاقة ارتباط هي بين الإعلام الإلكتروني ومرحلة (الاستعداد قبل الأزمة) والذي بلغ ( $0.674^*$ )، فيما كانت اقل علاقة ارتباط هي بين الإعلام الإلكتروني ومرحلة (التغذية المرتدة) وذلك بقيمة معامل ارتباط ( $0.470^*$ )، وكما هي موضحة في الجدول (٢) .

جدول (٢) علاقات الارتباط بين الإعلام الإلكتروني ومراحل إدارة الأزمة (منفردة)

الإعلام الإلكتروني	المتغير المستقل
	المتغير المعتمد
$0.674^*$	الاستعداد قبل الأزمة
$0.650^*$	الاستجابة للأزمة
$0.470^*$	التغذية المرتدة بعد الأزمة

$$N = 28 \quad P \leq 0.05$$

ثانياً: اختبار الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد تأثير ذا دلالة معنوية للإعلام الالكتروني في مراحل إدارة الأزمة (مجتمعة): حيث تبين معطيات الجدول (٣) بان هناك تأثير معنوي للإعلام الالكتروني بوصفه متغيراً مستقلاً في مراحل إدارة الأزمة (مجتمعة) بوصفها متغيراً معتمداً إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (26.697) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.4) عند درجتي (1,26) وبمستوى معنوي (0.05) وبلغ معامل التحديد ( $R^2$ ) (0.507)، أي أن (50%) من التغيير في الإعلام الالكتروني تفسره مراحل إدارة الأزمة، وهذه النتيجة تدعم الفرضية الرئيسية الثانية القائلة بان هناك تأثير ذا دلالة معنوية للإعلام الالكتروني في مراحل إدارة الأزمة (مجتمعة) .

جدول (٣) تأثير للإعلام الالكتروني في مراحل إدارة الأزمة (مجتمعة)

الإعلام الالكتروني				المتغير المستقل المتغير المعتمد	
الجدولية F	المحسوبة F	$R^2$	B0	B1	مراحل إدارة الأزمة
4.4	26.697	0.507	0.173	0.712	

$$( N = 28 \quad P \leq 0.05 \quad df = (1,26$$

١. اختبار فرضية تأثير الإعلام الالكتروني في مراحل إدارة الأزمة (منفردة): في إطار اختبار فرضية البحث التي تنص على وجود تأثير للإعلام الالكتروني بوصفه متغيراً مستقلاً في مراحل إدارة الأزمة (منفردة) بوصفها متغيراً معتمداً، إذ يبين لنا الجدول (٤) نتائج تحليل الانحدار، إذ نلاحظ ان اقوى علاقة تأثير كانت بين الإعلام الالكتروني في مرحلة (الاستعداد قبل الأزمة) وذلك وفقاً لقيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) البالغة (0.455) والتي تشير إلى أن (45%) من

التغير في الإعلام الإلكتروني يفسره التغير في مرحلة (الاستعداد قبل الأزمة)، في حين كانت أقل علاقة تأثير هي لمرحلة (التغذية المرتدة) إذ بلغت قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) (0.220) أي أن (22%) من التغير في الإعلام الإلكتروني تفسره مرحلة (التغذية المرتدة) وهذه النتيجة تؤكد صحة الفرضية القائلة بان هناك تأثير الإعلام الإلكتروني في مراحل إدارة الأزمة (منفردة)، وكما موضح في الجدول (٤) .

الجدول (٤) تأثير الإعلام الإلكتروني في مراحل إدارة الأزمة (منفردة)

الإعلام الإلكتروني					المتغير المستقل
					المتغير المعتمد
الجدولية F	المحسوبة F	$R^2$	B0	B1	مراحل إدارة الأزمة
4.4	21.689	0.455	0.715	0.674	الاستعداد قبل الأزمة
4.4	19.046	0.423	0.084	0.650	الاستجابة للأزمة
4.4	7.353	0.220	1.149	0.470	التغذية المرتدة بعد الأزمة

( N = 28 P ≤ 0.05 df = (1,26

## الفصل الرابع

### الاستنتاجات والمقترحات

أولاً: الاستنتاجات:

١. يعد موضوع الإعلام الإلكتروني من الموضوعات المعاصرة التي تسهم في تفعيل امكانية الشركات وجعلها مميزة، إذ تسعى العديد من الشركات العالمية إلى تطبيق هذا المفهوم نظرا لما يحققه من مزايا ومنافع للشركة والمتعاملين معها .

٢. توليد نوع من التنسيق بين العاملين عن طريق التركيز بشكل خاص على اعتبارات أصحاب المصلحة والاستجابة لها .
  ٣. من خلال الزيارة الميدانية التي قامت بها الباحثة لمديرية المرور العامة في محافظة نينوى تبين ان المديرية تمتلك قدرات تقنية، ومادية، وبشرية وتعمل على استخدامها في تسيير عملها اليومي .
  ٤. أظهرت نتائج اختبار الفرضية الرئيسة الأولى والفرضية الفرعية المنبثقة عنها إلى وجود علاقة ارتباط بين الإعلام الالكتروني ومراحل إدارة الأزمات .
  ٥. أظهرت نتائج اختبار الفرضية الرئيسة الثانية والفرضية الفرعية المنبثقة عنها إلى وجود أثر ذو دلالة معنوية للإعلام الالكتروني في مراحل إدارة الأزمات .
- ثانياً: المقترحات:**

١. ضرورة تعميم استخدام الانترنت في كافة مجالات العمل، مع ما يتطلبه ذلك من دعم للبنى الأساسية التي تيسر هذا الاستخدام .
٢. ضرورة أن يصبح التعامل الرقمي ثقافة حياة بالنسبة لنا، لأن واقع الحال ينذر بأننا سننقسم في المستقبل القريب إلى مستخدمين لهذه التقنيات الحديثة بكل أبعادها الفنية والثقافية .
٣. تخزين وصيانة المعدات وتدريب العاملين على الاستجابة لحالات الطوارئ وآليات التنسيق ذات الصلة من خلال إجراء التدريبات جميعها بغية الاستعداد لمواجهة الأزمة .
٤. العمل على اختيار خطط الطوارئ المناسبة وتفعيل شبكات الإعلام الالكتروني المناسبة لها من خلال تعزيز العمل الرقمي .
٥. العمل على توفير المناخ التنظيمي الملائم الذي يسهم بزيادة رضا الافراد العاملين عن عملهم وبالتالي التقليل من حالات الوقوع في الازمات .

## قائمة المراجع

### أولاً: المراجع العربية:

1. سماعة، سمير عبد الله & الخدام، حمزة خليل (٢٠١٦)، أساليب إدارة الأزمات وعلاقتها بالتخطيط الاستراتيجي في وزارة الداخلية الاردنية، جامعة البلقاء، عمان، الاردن .
2. شيشاني، نورا، (٢٠١٥)، الاتصال الإلكتروني، مجلة خبراء العرب، العدد ٢، المجلد ٤ .
3. الصيرفي، محمد، (٢٠٠٨)، إدارة الأزمات، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، جمهورية مصر العربية .
4. مركز هردو لدعم التعبير الرقمي، (٢٠١٦)، الرقابة القانونية على الإعلام الرقمي، مركز المنشور للنشر والتوزيع، القاهرة، [www.hrdoegypt.org](http://www.hrdoegypt.org)

### ثانياً: المراجع الاجنبية

1. Abone,Clementine,(2012),The Electronic Media: A Formidable Instrument For Promoting And Sustaining Responsible Democracy In Nigeria,Journal of Emerging Trends in Educational Research and Policy Studies,Vol 6,, No 3 .
2. Albarran,Alan B,(2013),Electronic Media Management,5 ed.th,Publisher by Wadsworth house .
3. Baubion,Charles,(2013),Strategic Crisis Management,1 ed .th,Publisher by OECD .
4. Bieber,R, clutch, (1998), management in crisis, RIS,management journal, Vol35, No4 .
5. Brooks,Jeanne,(2008),Children and Electronic Media,Spring Journal,Vol 18,No 1.
6. Hamidovic,Haris,(2012),An Introduction to Crisis Management,ISACA Journal,Vol 5 .
7. Holmgren,Fredrik,(2015),Crisis Management,Master's Thesis in Business Administration,Jonkoping University .
8. Manage,National Institute of Agricultural Extension Management,(2013),Role of Print Media in Development

- Communication, An organization of Ministry of Agriculture, Govt. of India .
9. Michel, Martin, (2017), Maintaining Professionalism / Use of Electronic Communication and Social Media, For additional information: Ontario College of Teachers, [www.oct.ca](http://www.oct.ca) .
  10. Ollikainen, Ville & Liinasuo, Marja & Norros, Leena, (2016), 1ed. th, New Electronic Media, ISBN 978-951, (<http://www.vtt.fi/publications/index.jsp>) .
  11. Pradeep, Lakshmi, (2014), Introduction to Electronic Media, School Of Distance Education, University Of Calicut, Malappuram Kerala, India .
  12. Pringle, Peter K. & Starr, Michael F., (2006), Electronic Media Management, 5 ed. th, Focal Press is an imprint of Elsevier, U.S.A
  13. Sapriel, Caroline, (2003), Effective crisis management: Tools and best practice for the new millennium, Journal of Communication Management, Vol 7, No 4 .
  14. Tassel, Joan Van & Howfield, Lisa Poe, (2010), Managing Electronic Media, Making, Marketing, and Moving Digital Content, 1ed. th, Published by Elsevier Inc .
  15. Waily, Jon, (2009), Crisis Management – An International Overview, Central Government Offices, [www.eu.gov.hk](http://www.eu.gov.hk) .

## الملخص:

يهدف البحث الحالي إلى التعرف على واقع عمل المديرية المبحوثة ومدى اعتمادها على وسائل الإعلام الإلكتروني في تنفيذ أعمالها بشكل فاعل وكفوء وتجاوزها لمختلف الأزمات التي تواجهها، إذ عمدت الباحثة إلى دراسة آراء عينة من العاملين بلغت (٢٨) موظفًا في المديرية المذكورة بغية الوقوف على الواقع الفعلي الذي تعيشه المديرية المذكورة، حيث اعتمدت في تحليلها لبياناتها على التحليل الإحصائي باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)، وكانت أهم نتائجها وجود أثر ذو دلالة معنوية للإعلام الإلكتروني في مراحل إدارة الأزمات، في حين خلص البحث إلى العديد من المقترحات من أهمها العمل على اختيار خطط الطوارئ المناسبة وتفعيل شبكات الإعلام الإلكتروني المناسبة لها من خلال تعزيز العمل الرقمي.

### **Abstract:**

The current research aims to identify the reality of the work of the researched directorate and the extent of its dependence on electronic media in the implementation of its work in an effective and efficient way and overcome them for the various crises facing it, as the researcher sought to study the opinions of a sample of workers amounting to (28) employees in the mentioned directorate in order to stand on The actual reality experienced by the aforementioned directorate, as it relied in its analysis of its data on statistical analysis using the statistical program (SPSS), and its most important results were the presence of a significant significance effect for electronic media in the stages of crisis management, while the research concluded many proposals Work on choosing the appropriate emergency plans and activating the appropriate electronic media networks by promoting digital work.