

شناسایی موانع پیش روی روابط عمومی آموزش و پرورش در مدیریت اخبار بحران سازمانی

احمد بحرینی

دانشجوی مدیریت رسانه دانشگاه علامه طباطبایی تهران

چکیده

بحران شناسی و شناخت بحران و ریشه‌های شکل‌گیری آن را بخش مهمی از وظایف روابط عمومی در هر سازمانی می‌داند. در این بین یکی از سازمان‌های مهم اداری، آموزشی در کشور، وزارت آموزش و پرورش می‌باشد. این اهمیت آنجا ظهور و بروز می‌یابد که آموزش و پرورش به دلیل گستردگی، فراوانی، حساسیت و ظرافت بالای جامعه هدف، همیشه به صورت بالقوه مستعد آسیب، خطر و بحران به خصوص بحران‌های خبری و نحوه مدیریت چالش‌های موجود در این مسیر می‌باشد. این پژوهش به روش دلفی رتبه‌بندی انجام پذیرفت. دلفی رتبه‌بندی در سه فاز مرتبط و متوالی با عناوین طوفان مغزی (هدف: دستیابی به ویژگی‌های حداکثری)، کاهش داده‌ها (هدف: دستیابی به ویژگی‌های کلیدی) و رتبه‌بندی (هدف: رتبه‌بندی ویژگی‌های کلیدی) انجام می‌شود. ابتدا محور چالش‌های فراگیر شامل ۲۷ ویژگی در فاز اول، از طریق مطالعه کتابخانه‌ای و مصاحبه عمیق با ۷ نفر از کارگزاران و کارمندان حوزه روابط عمومی آموزش و پرورش به دست آمد. در فاز دوم به کمک ابزار پرسشنامه ویژگی‌های کلیدی در ۲ دسته پنج‌تایی انتخاب شد. در فاز سوم ویژگی‌های کلیدی منتخب در یک مرحله، اولویت‌بندی شد. برای اولویت‌بندی نیز از ابزار پرسشنامه استفاده و میزان اجماع نظر مشارکت‌کنندگان در پنل سنجیده شد. ویژگی‌های W به کمک ضریب کندال کلیدی شناسایی و رتبه‌بندی شده برای محور چالش‌های فراگیر در مدیریت اخبار بحران سازمانی به ترتیب: ۱- بروکرسی در تهیه و انتشار خبر ۲- مدیریت سلیقه‌ای در بحران ۳- عدم آشنایی با سواد رسانه‌ای ۴- عدم آشنایی مخاطبین و کارمندان با شرح وظایف عمومی ۵- نبود نیروی انسانی توانمند و برای محور چالش‌های غیر فراگیر در مدیریت اخبار بحران سازمانی ۵ ویژگی به ترتیب: ۱- آرشيو سازی نامناسب ۲- عدم انعکاس تمام سازمان به جای یک قسمت آن ۳- عدم مدیریت فضای مجازی ۴- موازی کاری در مواقع بحران ۵- انعکاس فعالیت‌ها و سخنان مدیران به جای توجه به ذائقه مخاطب احصاء شد.

واژه‌های کلیدی: روابط عمومی، آموزش و پرورش، مدیریت خبر، بحران، بحران سازمانی

مطالعات آینده پژوهی و سیاستگذاری

دوره ۷، شماره ۱، بهار ۱۴۰۰، صفحات ۲۳-۴۴