يتضح من هذا المشروع أن أزمة انقطاع الخدمات والأنظمة الإلكترونية في الجامعة لا تمثل مشكلة تقنية فقط، بل هي موقف مؤسسي يتطلب إدارة متكاملة للمعلومات والعلاقات مع الجمهور. وقد بين التطبيق أن عناصر العملية الاتصالية تظهر بوضوح في الأزمة؛ والرسائل الرسمية تمثل مضمون الاتصال، والقنوات الرقمية وغير الرقمية تمثل الوسائل، بينما يشكل الطلبة والموظفون الجمهور المستقبل. وتؤدي التغذية الراجعة دوراً مهماً في كشف احتياجات الجمهور ومواطن سوء الفهم، كما أظهر المشروع أهمية الاستعداد قبل الأزمة من خلال إعداد خطة اتصال وتحديد المسؤوليات والقنوات البديلة، ثم تقييم الأداء بعد انتهائها واستخلاص الدروس. ويظل نجاح الاتصال مرتبطاً بقدرة المؤسسة على الجمع بين الشفافية وحماية المعلومات، فإن تطبيق مفاهيم الاتصال والتواصل في إدارة الأزمات يسهم في تقليل آثار الانقطاع، والمحافظة على ثقة الجمهور، وتوصي الدراسة بأن تتعامل المؤسسات الجامعية مع الاتصال بوصفه جزءاً أساسياً من خطط استمرارية الأعمال وإدارة المخاطر،

Summarized by © lakhasly.com