

أثر وسائل الإعلام الرقمي على إدارة الأزمات في شركات الاتصالات الأردنية

القдах، محمد راكم أحمء، و النسر، مروان محمد عبء. (٢٠٢٤). أثر وسائل الإعلام الرقمي على إدارة الأزمات في شركات الاتصالات الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة البلقاء التطبيقية، السلط.

مسترع من <http://search.mandumah.com/Record/1460495>

Prepared by

محمد خالد الدباس



مجتمع الدراسة

استهلّ الباحث وصفه لمجتمع الدراسة بتحديد بدقة وموضوعية، حيث اختار شركات الاتصالات الأردنية كمجال للتطبيق، وهي من أكثر القطاعات ارتباطاً بالتقنيات الرقمية ووسائل الإعلام الحديثة، وتعرض بشكل دائم لتحديات وأزمات تتطلب استجابات اتصالية فعالة.

وقد حدد الباحث أن المجتمع الإحصائي يتكون من العاملين في هذه الشركات، ممن يشغلون مواقع إدارية متنوعة تشمل: الإدارة العليا، والوسطى، والتشغيلية، هذا الاختيار يُعد منطقياً من منظور بحثي، كون هذه الفئات الوظيفية تمتلك الرؤية والقدرة على تقييم مدى فاعلية وسائل الإعلام الرقمي في التعامل مع الأزمات...

وركز الباحث على العاملين الذين يتفاعلون يوميًا مع مهام تنظيمية وتشغيلية مرتبطة بإدارة المواقف الحرجة داخل المؤسسات، مما يمنحهم فهماً أكثر واقعية للأثر الذي تتركه أدوات الإعلام الرقمي، سواء في استباق الأزمات أو التعامل معها أو استخلاص الدروس منها لاحقًا، وقد انعكس هذا التحديد على جودة البيانات، إذ استطاع الباحث الوصول إلى فئة واعية ومُلمة بموضوع الدراسة، ما زاد من مصداقية النتائج وعمقها التفسيري.

أسلوب اختيار العينة ونوعها

نظراً للطبيعة الواسعة لمجتمع الدراسة وتعذر شمول جميع عناصره، اتجه الباحث إلى اختيار عينة ممثلة من ذلك المجتمع باستخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة، وهو أحد أكثر أساليب المعاينة شيوعاً في البحوث الكمية، لما يتمتع به من دقة وسهولة في التطبيق.

ويتيح هذا النوع من المعاينة فرصاً متساوية لكل فرد في المجتمع ليكون جزءاً من العينة، مما يقلل من احتمالات التحيز، ويساعد في تعميم النتائج على المجتمع الكلي بدرجة عالية من الثقة.

أسلوب اختيار العينة ونوعها

وقد دعم الباحث هذا الأسلوب بتوزيع استبانة إلكترونية على عينة من العاملين تم اختيارهم من عدة شركات اتصالات أردنية، وضمان تمثيل العينة لجميع المستويات الإدارية، والاختصاصات (إدارية، مالية، فنية، وهندسية).

ويُعد هذا التوزيع الذكي دلالة على حرص الباحث على أن تكون العينة عاكسة لبنية المجتمع الفعلية من حيث التخصص والخبرة والمستوى الوظيفي.

تحديد حجم العينة

فيما يخص حجم العينة، لم يستخدم الباحث معادلة رياضية محددة لحسابها – كما هو الحال في بعض الدراسات التي تعتمد على معادلة "كريجسي ومورغان" أو " – Yamane" إلا أن أسلوبه الميداني في التعامل مع هذا الجانب كان عملياً ومناسباً لطبيعة المجتمع.

حيث قام الباحث بتوزيع الاستبانة على ٢٥٠ موظفًا، واستُعيد منها ٢٤٣ استبانة صالحة للتحليل، بنسبة استجابة بلغت ٩٧%، وهي نسبة ممتازة في الدراسات الاجتماعية، وتُعبّر عن اهتمام الأفراد بموضوع الدراسة واستعدادهم للتفاعل.

تحديد حجم العينة

وتُعد هذه العينة ملائمة من حيث الحجم بالنظر إلى قواعد المعاينة الإحصائية، فعدد أفرادها يقع ضمن الحدود المثالية التي تسمح بإجراء اختبارات تحليلية متقدمة (مثل الانحدار الخطي وتحليل التباين)، خاصة في ظل التباين المقصود في مستويات المشاركين.

كما أن هذا الحجم يتوافق ضمناً مع ما تشير إليه الجداول الإحصائية القياسية التي تفترض عينة بحدود ٢٣٤-٢٦٠ فرداً لمجتمع غير معروف العدد بدقة، لكنه يُقدّر بعدة آلاف كما هو الحال في القطاع المستهدف

توزيع العينة وتحليل خصائصها

تميّزت عينة الدراسة بالتنوع والثراء، حيث تضمنت تمثيلاً متوازنًا من الجنسين، رغم الغلبة الذكورية (٩٠% ذكور، ١٠% إناث)، وهو ما يعكس واقع القطاع الاتصالي في الأردن. كما تم توزيع العينة حسب الفئة العمرية، إذ شكّلت الفئة من ٣٠-٤٠ عامًا النسبة الأكبر (٤٧%)، مما يدل على استهداف الفئة النشطة والقيادية في الشركات. أما من حيث المؤهل العلمي، فغالبية المشاركين يحملون شهادة البكالوريوس، وهي الفئة الأكاديمية الأكثر شيوعًا بين الإداريين والمهنيين.

توزيع العينة وتحليل خصائصها

من حيث التوزيع الوظيفي، تنوعت الأدوار بين وظائف هندسية، إدارية، مالية، وفنية، وهو ما يعزز تعددية وجهات النظر بشأن استخدام الإعلام الرقمي.

وتم كذلك تصنيف العينة وفق المستوى الإداري، حيث شكّل العاملون في الإدارة التشغيلية النسبة الأكبر (٦٥%)، تليها الإدارة الوسطى (٢٧%)، ثم الإدارة العليا (٨%)، بما يُعبّر عن تمثيل حقيقي للهرم الإداري داخل الشركات.

انطلاقاً من تحليل الخصائص الديموغرافية والتوزيع الإحصائي للمشاركين، يُمكن القول إن الباحث نجح في تشكيل عينة تمثيلية دقيقة لمجتمع الدراسة.

فقد راعى التنوع في الخلفيات، والمستويات الإدارية، والاختصاصات المهنية، بالإضافة إلى اختيار حجم عينة مناسب يتيح إجراء تحليل إحصائي شامل.

كما أن الاعتماد على العينة العشوائية البسيطة أكسب الدراسة حيادية منهجية ومصدقية، مما يعزز من صلاحية النتائج للتعميم.



Thank You