

أثر وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات: دراسة ميدانية على الجامعات الأردنية الخاصة

الشوابكة، باسل علي يوسف، و السكارنة، بلال خلف. (٢٠٢٢). أثر وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات: دراسة ميدانية على الجامعات الأردنية الخاصة (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الاسراء الخاصة، عمان. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1360096>

Prepared by

سليمان الجبرين



أهداف الدراسة

هدفت دراسة "أثر وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات من وجهة نظر طلبة الجامعات الأردنية الخاصة" إلى استكشاف كيف تسهم أبعاد وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز قدرة الجامعات على التعامل مع الأزمات. وقد تفرعت أهداف الدراسة إلى ما يلي:

١. التعرف على أثر المعالجة المتكاملة لوسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات من وجهة نظر الطلبة.

٢. قياس مرونة وسائل التواصل الاجتماعي في التعامل مع الأزمات.

٣. استكشاف أثر الاستمرارية في استخدام هذه الوسائل أثناء الأزمة.

٤. التحقق من وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إدراك هذا الأثر تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، الجامعة...).

أهداف الدراسة

عبر الباحث في دراسته عن قناعة راسخة بأن وسائل التواصل الاجتماعي لم تعد مجرد منصات ترفيه أو تفاعل اجتماعي، بل أصبحت أدوات استراتيجية مؤثرة في إدارة الأزمات، خاصة في البيئات الجامعية التي تتطلب استجابة سريعة ومنظمة لمواجهة الطوارئ المختلفة.

يرى الباحث أن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي داخل الجامعات الأردنية الخاصة يسهم بدرجة كبيرة في تحسين فعالية إدارة الأزمات، من خلال ما توفره هذه الوسائل من قدرة على المعالجة المتكاملة للمعلومات، والمرونة في الاستجابة لمجريات الأحداث، والاستمرارية في تدفق الرسائل والتحديثات خلال مختلف مراحل الأزمة.

أهداف الدراسة

ومن خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة، يتضح أن رأي الباحث يركز على تجربة ميدانية واقعية، حيث وجد أن الطلبة يدركون بالفعل الدور الإيجابي لوسائل التواصل الاجتماعي في دعم الجامعات خلال الأزمات، سواء في التواصل مع الطلبة، أو توجيه السلوك، أو الحد من الإشاعات، أو تعزيز الثقة المؤسسية.

كما أظهرت النتائج أن الأبعاد الثلاثة (المعالجة المتكاملة، المرونة، الاستمرارية) ترتبط ارتباطاً دالاً وفعّالاً في تحسين القدرة المؤسسية على احتواء الأزمة والتفاعل معها.

فروض الدراسة

الفرضية الرئيسية الأولى: "هناك أثر لوسائل التواصل الاجتماعي بأبعادها (المعالجة المتكاملة، المرونة، الاستمرارية) في إدارة الأزمات." وقد تفرعت عنها الفرضيات الآتية:

- الفرضية الفرعية الأولى: هناك أثر ذو دلالة إحصائية للمعالجة المتكاملة لوسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات من وجهة نظر طلبة الجامعات الأردنية الخاصة.
- الفرضية الفرعية الثانية: هناك أثر ذو دلالة إحصائية لمرونة وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات من وجهة نظر طلبة الجامعات الأردنية الخاصة.

فروض الدراسة

الفرضية الفرعية الثالثة: هناك أثر ذو دلالة إحصائية لاستمرارية وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات من وجهة نظر الطلبة.

الفرضية الرئيسية الثانية: "هناك فروق ذات دلالة إحصائية لأثر وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات تُعزى للمتغيرات الديموغرافية".

فروض الدراسة

أظهر الباحث من خلال صياغته للفرضيات قناعة علمية بأن وسائل التواصل الاجتماعي تمتلك تأثيراً ملموساً ومباشراً على آليات إدارة الأزمات في الجامعات الأردنية الخاصة، وقد جاءت الفرضيات الرئيسة والفرعية لتعكس هذا الاعتقاد بوضوح، حيث افترض الباحث وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد وسائل التواصل الاجتماعي (المعالجة المتكاملة، المرونة، الاستمرارية) وبين فاعلية إدارة الأزمات.

ويكشف هذا التوجه عن فهم عميق لديناميكية العلاقة بين التكنولوجيا الحديثة والوظائف الإدارية الحيوية، إذ يرى الباحث أن تكامل الرسائل واتساقها، وسرعة التفاعل مع الأحداث، واستمرار تدفق المعلومات، تشكل كلها عناصر حاسمة في تمكين المؤسسات من إدارة الأزمات بكفاءة.

فروض الدراسة

كما تبرز الفرضيات البُعد التحليلي في رؤية الباحث، خاصة في فرضيته الثانية التي اختبرت وجود فروق دالة إحصائية تعزى للمتغيرات الديموغرافية، مما يعكس اهتمامه بفهم التباينات في الإدراك والسلوك بين فئات الطلبة المختلفة.

وهذا يُظهر وعياً بأهمية العوامل الفردية والثقافية في تفسير العلاقة بين التكنولوجيا والإدارة. ويمكن القول إن الفرضيات في مجملها لم تكن فقط اختبارات إحصائية تقليدية، بل أدوات بحثية صاغها الباحث لقياس أثر تحولي تقني على بيئة جامعية معقدة، مما يعكس وعياً عميقاً بأبعاد القضية المطروحة وسعيًا علميًا لتقديم نتائج ذات قيمة تطبيقية واضحة.

متغيرات الدراسة

١. المتغير المستقل Independent Variable

وسائل التواصل الاجتماعي، ويتكون من ثلاث أبعاد:

• المعالجة المتكاملة

• المرونة

• الاستمرارية

متغيرات الدراسة

- المتغير التابع (Dependent Variable): إدارة الأزمات، وقياس مدى فعالية استجابة المؤسسات التعليمية (الجامعات) للأحداث غير المتوقعة مثل الكوارث، الجائحة، الأزمات التقنية، ويقاس من خلال مستوى الفاعلية، التنسيق، سرعة اتخاذ القرار، والتقليل من الضرر.
- المتغيرات الديموغرافية (متغيرات ضابطة أو مستقلة ثانوية): مثل: العمر، الجنس، الجامعة، التخصص. وقد استخدمها الباحث لاختبار الفروق في إدراك أثر وسائل التواصل.

متغيرات الدراسة

- عبّر الباحث من خلال اختياره للمتغيرات عن رؤية منهجية دقيقة تعكس وعيًا معرفيًا بأهمية صياغة نموذج بحثي متماسك وذو دلالة تطبيقية. فقد اختار وسائل التواصل الاجتماعي كمتغير مستقل، باعتبارها أحد أبرز الأدوات الرقمية التي فرضت نفسها في مجال إدارة المؤسسات، لا سيما في ظل التحديات المعاصرة المرتبطة بالأزمات والمخاطر الطارئة.
- ويتجلى ذلك من خلال تفكيك هذا المتغير إلى ثلاث أبعاد رئيسية: المعالجة المتكاملة، والمرونة، والاستمرارية، وهي أبعاد تعكس خصائص الاتصال الرقمي المؤثر في بيئة الأزمات، كما تُترجم عمليًا مدى قدرة الجامعة على استخدام هذه الوسائل بصورة استراتيجية وشاملة.

متغيرات الدراسة

➤ أما اختيار إدارة الأزمات كمتغير تابع، فقد كان موفقاً لارتباطه الوثيق بالواقع العملي للمؤسسات التعليمية، التي باتت تواجه تحديات متزايدة تتطلب استجابات سريعة ومنسقة. ويرى الباحث أن هذا المتغير يعكس قدرة الجامعات على امتصاص الصدمات، والتعامل مع الأحداث غير المتوقعة بكفاءة.

➤ كما أظهر الباحث إدراكه لأهمية المتغيرات الديموغرافية كمتغيرات تصنيفية مؤثرة في تفسير التباينات في الرأي والسلوك، ما يعكس رغبة في تقديم نتائج أكثر عمقاً وتفصيلاً. ويمكن القول إن تصميم المتغيرات جاء مترابطاً ومتكاملاً، وهو ما يدل على قدرة الباحث على المواءمة بين الإطار النظري والمجال التطبيقي بشكل علمي واضح..



Thank You