

مهارات بحثية 3
إعداد: كريمة البلخي
إشراف الدكتورة: سارة محمود



(رسالة ماجستير)

DOI: <https://doi.org/10.33193/JEAHS.38.2024.536>

ISSN Online: 2709-071X

ISSN Print: 2709-0701



مجلة العلوم التربوية والإنسانية
Journal of Educational and Human Sciences
www.jeahs.com



Volume (38) August 2024

العدد (38) أغسطس 2024

أثر وسائل الإعلام الرقمي على إدارة الأزمات في شركات
الاتصالات
(دراسة ميدانية)*

طلال عيد الغزوي
ماجستير الاعلام الرقمي، كلية الاعلام والتسويق، جامعة ميداوثن
البريد الالكتروني: teid5555@gmail.com

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة، إلى:

- التعرف على أهمية وسائل الإعلام الرقمي في إدارة أزمات شركات الاتصالات.
- التعرف على تأثير استخدام وسائل الاعلام الرقمي في إدارة الأزمات بشركات الاتصالات.
- التعرف أيضاً، على التحديات التي تواجه الاعلام الرقمي في إدارة الأزمات بشركات الاتصالات.
- تقديم مجموعة من التوصيات المقترحة لتعزيز دور وسائل الاعلام الرقمي في إدارة الأزمات بشركات الاتصالات.

ولتحقيق هذه الأهداف:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي من خلال، الاستبيان كوسيلة لجمع البيانات من عينة الدراسة، والتي تمثلت في (112) من العاملين في شركات الاتصالات بالمملكة العربية السعودية، وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أبرزها: وجود تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لاستخدام وسائل الاعلام الرقمي في إدارة الأزمات بشركات الاتصالات، كما توجد العديد من التحديات التي تواجه الشركات، والتي أبرزها عدم توافر نقص الموارد البشرية المؤهلة للتعامل مع الأزمات في زيادة حجم الأزمات التي تتعرض لها الشركات، وعدم توافر البنية التحتية التي تحتاج إليها الشركات في عدم قدرتها على إدارة الأزمات على النحو الأمثل، وغياب التخطيط، والتخطيط البديل داخل الشركات بشكل سلبي على مواجهة الأزمات، وقد أوصت الدراسة بأهمية تحديد الاستراتيجيات الواجب استخدامها أثناء الأزمات من أجل إعادة بناء سمعة الشركة من خلال وسائل الاعلام الرقمي، ومعالجة إدارة الأزمات

1.2 مشكلة الدراسة:

تعد الأزمات سمة من سمات العصر الحديث، لذا لم تعد أي منظمة بعيدة عن حدوث تلك الأزمات، وتتطوي الأزمات على درجة عالية من عدم اليقين والغموض والتي تؤدي بدورها إلى زيادة الطلب على المعلومات، لذا فمن الضروري أن يتميز المسؤولون عن اتصالات الأزمات في المنظمات بأكثر قدر من الكفاءة والفاعلية، وقد أحدث الإعلام الرقمي تغييرات جذرية في اتصالات الأزمات، باعتبارها أداة اتصالية سريعة تتيح تقديم المعلومات عن الأزمة والقرارات التي يتم اتخاذها بشكل فوري ومباشر (عجوة، 2022، ص3). وتعد وسائل الإعلام الرقمية تمثل بحد ذاتها تطوراً كبيراً ومتفوقاً على وسائل الإعلام الأخرى التقليدية، وأدى ذلك إلى ثورة هائلة في نمط الاتصال ليقود عالمنا إلى مجتمع معلومات اتصالي ولتقود تكنولوجيا الاتصال الرقمي ثورة في مجموعة من الميادين التي حولت المجتمع إلى معلومات رقمية.

حيث يمكن توظيف وسائل الإعلام الرقمي في رصد البيانات والمعلومات حول الأزمات بشكل عام وأزمات شركات الاتصالات بشكل خاص لإتاحة الفرصة للتغلب على تلك الأزمات

نجح الباحث إلى حد كبير في عرض مشكلة الدراسة، باستخدام أسلوب وصفي تحليلي يوضح الخلفية العامة للأزمة، ويبرز أهمية الاتصالات الرقمية في إدارة الأزمات المعاصرة.

بدأ الباحث بتحديد طبيعة الأزمات كسمات مميزة للعصر الحديث، ثم ربط بين تطور الأزمات وزيادة الاعتماد على البيانات والمعلومات، مما مهد بشكل منطقي لطرح المشكلة.

كما وُظِّفت المراجع بشكل جيد لدعم الفرضيات، وتم استخدام مفاهيم حديثة، مثل: "مجتمع الاتصال الرقمي"، و"ثورة البيانات" لإبراز أهمية المشكلة، ومع ذلك، كان من الأفضل صياغة المشكلة بشكل أكثر تركيزاً واختصاراً في فقرة نهائية واضحة تحدد الفجوة المعرفية، أو الحاجة البحثية تحديداً دقيقاً.

"صياغة مشكلة بحثية بعنوان : تأثير المحتوى الرقمي المضلل على تشكيل الرأي العام في البيئة الإعلامية العربية"

في ظل التحولات المتسارعة التي يشهدها المشهد الإعلامي العالمي، أصبح الإعلام الرقمي أحد أبرز الفواعل في تشكيل الرأي العام، متجاوزًا بذلك الأدوار التقليدية التي كانت تؤديها وسائل الإعلام الكلاسيكية. إلا أن هذا التحول لم يخلُ من التحديات، لاسيما في ظل الانتشار الواسع للمحتوى المضلل، والمعلومات الزائفة التي تُبث عبر المنصات الرقمية، والتي تؤثر بشكل مباشر على وعي الأفراد، واتجاهاتهم نحو القضايا العامة (Al-Rashid, 2022)، وتشير تقارير حديثة، إلى أن ما يزيد عن 60% من المستخدمين، يتعرضون بشكل دوري لمحتوى مضلل عبر وسائل التواصل الاجتماعي، مما يؤدي إلى تشويش إدراكي، وتنامي الاستقطاب المعلوماتي. (Smith & Lee, 2023)

كما أظهرت دراسات، أن الخوارزميات المعتمدة في هذه المنصات تُعزز من ظاهرة "فقاعات الترشيح"، مما يحد من التنوع المعرفي، ويُعيد إنتاج الأفكار ذاتها في بيئات منغلقة. (Khatib, 2021)، وبالرغم من محاولات العديد من الجهات تطوير أدوات تقنية لرصد المعلومات الكاذبة، إلا أن حجم الانتشار وسرعته ما يزال يشكلان تحديًا كبيرًا أمام ضبط المحتوى (Yousef & Alaniz, 2024)، ومن هنا، تبرز مشكلة الدراسة، في ضرورة فهم طبيعة العلاقة بين التعرض للمحتوى الرقمي المضلل، ومدى تأثير الرأي العام به، وتحليل الأطر التقنية، والثقافية التي تسهم في استمراريته ضمن البيئة الرقمية العربية.

المراجع :

Journal of
Educational and Human Sciences, (38), 188-212. <https://doi.org/10.33193/JEAHS.38.2024.536>

Al-Rashid, N. (2022). *Digital Media and Public Opinion: A Study of Misinformation in the Arab World*. Journal of Media and Society, 14(2), 88–103.

Khatib, M.A. (2021). *Echo Chambers and Filter Bubbles: The Crisis of Knowledge in Digital Environments*. Arab Journal of Digital Communication, 7(1), 55–74.

Smith, L., & Lee, T. (2023). *Social Media and the Spread of Fake News: A Quantitative Review*. International Journal of Communication Studies, 18(3), 122–138.

Yousef, R., & Alanzi, F. (2024). *Combating Misinformation: Evaluating AI Tools in Arabic Digital Content*. Middle East Journal of Media Research, 10(1), 97–115.

