

إدارة الأزمات

د. آية عياد

PRL 631

برنامج ماجستير العلاقات العامة

المحاضرة الخامسة



إدارة الأزمات

المحاضرة الخامسة

PRL 631

برنامج ماجستير العلاقات العامة

إعداد:
د. آية عيَّاد



الإعلام الرقمي في إدارة الأزمات

مرحبًا بكم في المحاضرة الخامسة من المقرر "إدارة الأزمات"

- استعرضنا في المحاضرة الرابعة السابقة موضوع استراتيجيات الاتصال في الأزمات، بدءًا من دور الاتصال في إدارة الأزمات والتخفيف من تأثيرها، ثم فهم مبادئ الاتصال الفعال في الأزمات، والتخطيط وتنفيذ الاتصال الفعال في الأزمات، والعلاقات مع وسائل الإعلام خلال الأزمات (إدارة الاستفسارات والمقابلات)، وآليات التعامل مع التغطية الإعلامية السلبية.
- ونبين في المحاضرة الخامسة تعريف وتأثير الإعلام الرقمي وإدارة الأزمات، ودور الإعلام الرقمي في إدارة الأزمات، وكذلك تخطيط وتنفيذ استراتيجيات الإعلام الرقمي في الأزمات، وأخيرًا قياس وتقييم الأداء بعد الأزمة.

A COMPLETE GUIDE TO CRISIS MANAGEMENT





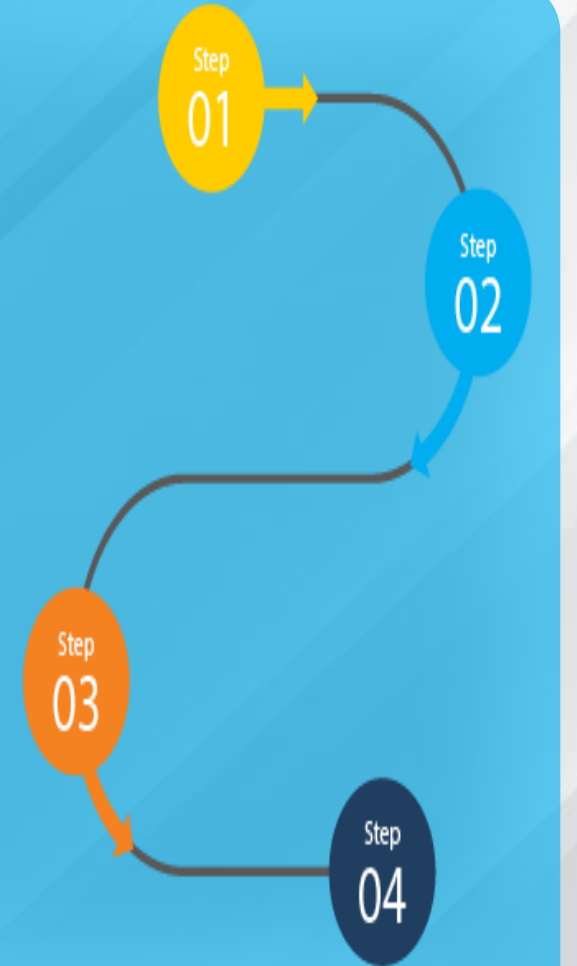
الإعلام الرقمي في إدارة الأزمات

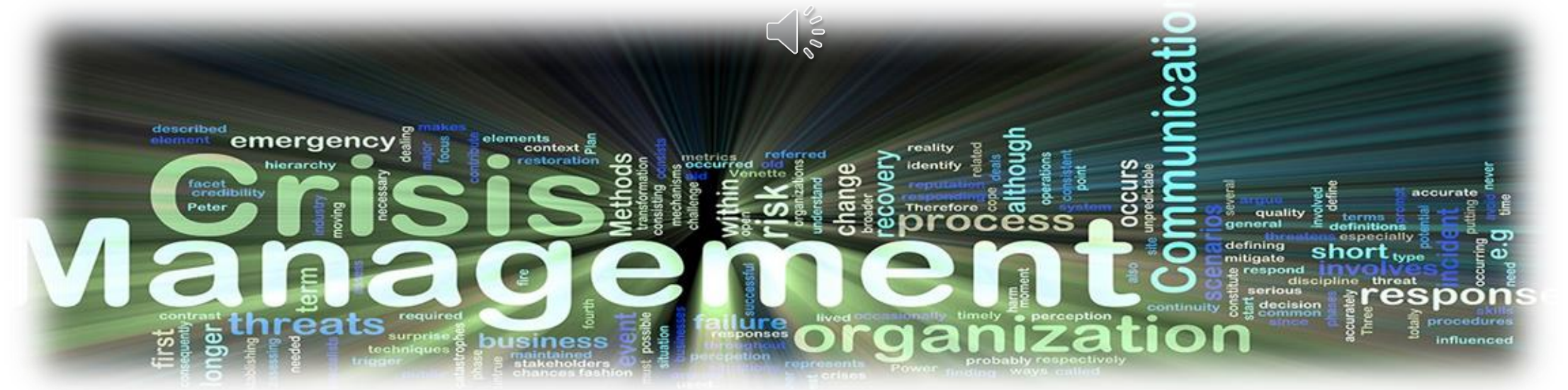
أولاً: تعريف وتأثير الإعلام الرقمي وإدارة الأزمات

ثانياً: دور الإعلام الرقمي في إدارة الأزمات

ثالثاً: تخطيط وتنفيذ استراتيجيات الإعلام الرقمي في الأزمات

رابعاً: قياس وتقييم الأداء بعد الأزمة





□ تعريف الإعلام الرقمي

. الإعلام الرقمي :يشير إلى كافة أشكال المحتوى الإعلامي الذي يتم إنتاجه، توزيعه، واستهلاكه عبر منصات إلكترونية مثل الإنترنت والتطبيقات الرقمية. يتضمن الإعلام الرقمي الأخبار والمقالات، الفيديوهات، البودكاست، الصور، والرسوم البيانية، بالإضافة إلى التفاعلات عبر وسائل التواصل الاجتماعي.





□ تطور الإعلام الرقمي

• البداية:

- أواخر الثمانينات والتسعينات: بدأت الانترنت في الانتشار، مما أتاح للمؤسسات الإعلامية والشركات الفرصة لنشر المحتوى عبر مواقع الويب. في هذه الفترة، كان الإعلام الرقمي محدودًا وقليل الاستخدام.

• الانتشار الواسع:

- الألفية الجديدة: شهدت بداية الألفية الجديدة تطورًا هائلًا في تكنولوجيا الانترنت وزيادة في سرعة الاتصال، مما أدى إلى زيادة انتشار الإعلام الرقمي. ظهرت منصات التواصل الاجتماعي مثل فيسبوك وتويتر، مما غير طريقة استهلاك وتوزيع الأخبار والمعلومات.

• العصر الحديث:

- العقد الأخير: أصبحت الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية جزءًا أساسيًا من الحياة اليومية، مما ساهم في زيادة استهلاك المحتوى الرقمي. تطورت تكنولوجيا البث المباشر والفيديو حسب الطلب، مما أتاح للمستخدمين الوصول إلى المحتوى في أي وقت ومن أي مكان.



□ الفرق بين الإعلام الرقمي والإعلام التقليدي

الإعلام التقليدي:

• **التعريف:** يشير إلى وسائل الإعلام التي كانت تُستخدم قبل انتشار الانترنت، وتشمل التلفزيون، الراديو، الصحف، والمجلات.

• **السمات:**

◦ **أحادي الاتجاه:** الإعلام التقليدي غالبًا ما يكون أحادي الاتجاه، حيث يتم نقل المعلومات من المؤسسة الإعلامية إلى الجمهور دون وجود تفاعل فوري.

◦ **جمهور محدود:** يعتمد على جمهور محلي أو إقليمي، مع وصول محدود للجمهور العالمي.

◦ **زمن الاستجابة:** بطيء نسبيًا في تقديم التحديثات والمستجدات، خاصة في الصحف والمجلات المطبوعة.



□ الفرق بين الإعلام الرقمي والإعلام التقليدي

الإعلام الرقمي:

- **التعريف:** يشير إلى كافة الأشكال الإعلامية التي تُنتج وتُوزع عبر الانترنت والمنصات الرقمية.
- **السمات:**
 - **ثنائي الاتجاه:** يتيح التفاعل الفوري بين المؤسسة الإعلامية والجمهور، حيث يمكن للمستخدمين التعليق، المشاركة، والتفاعل مع المحتوى.
 - **جمهور عالمي:** يمكن الوصول إلى جمهور واسع حول العالم بفضل الانترنت.
 - **زمن الاستجابة:** سريع جدًا، حيث يمكن نشر التحديثات والأخبار في الوقت الفعلي.
 - **تعدد الوسائط:** يمكن دمج النصوص، الصور، الفيديوهات، والروابط في قطعة واحدة من المحتوى.



□ الفرق بين الإعلام الرقمي والإعلام التقليدي

الاختلافات الرئيسية:

• التوزيع والانتشار:

○ الإعلام التقليدي :يعتمد على البث المباشر أو التوزيع الفيزيائي (مثل الصحف والمجلات).

○ الإعلام الرقمي: يعتمد على الانترنت والبث عبر الشبكة.

• التفاعل مع الجمهور:

○ الإعلام التقليدي :محدود بطرق تفاعل تقليدية مثل المكالمات الهاتفية أو الرسائل البريدية.

○ الإعلام الرقمي: تفاعل فوري ومتعدد الأشكال عبر التعليقات، الإعجابات، المشاركات، والبث المباشر.

• التكلفة والإنتاج:

○ الإعلام التقليدي :يتطلب تكلفة إنتاج وتوزيع عالية (مثل الطباعة والبث).

○ الإعلام الرقمي: يمكن أن يكون أقل تكلفة بفضل الأتمتة والتوزيع الرقمي.

□ الفرق بين الإعلام الرقمي والإعلام التقليدي

أمثلة عملية

. الإعلام التقليدي:

- التلفزيون: الأخبار المسائية على القنوات الوطنية.
- الصحف: النسخة المطبوعة من صحيفة يومية محلية.
- الراديو: البرامج الحوارية المباشرة أو النشرات الإخبارية.

. الإعلام الرقمي:

- المواقع الإلكترونية: المواقع الإخبارية مثل CNN وBBC.
- وسائل التواصل الاجتماعي: المنشورات على فيسبوك وتغريدات تويتر.
- البودكاست والفيديوهات: البودكاست التعليمي على Spotify ، والفيديوهات التعليمية على يوتيوب.





□ الفرق بين الإعلام الرقمي والإعلام التقليدي

- يعتبر الإعلام الرقمي تطورًا طبيعيًا في عصر المعلومات والتكنولوجيا، حيث يوفر وسائل أكثر تفاعلية وفعالية للوصول إلى الجمهور والتفاعل معه.
- على الرغم من الفروق البارزة بين الإعلام الرقمي والإعلام التقليدي، فإن كل منهما له دوره وأهميته في تقديم المعلومات ونقل الأخبار.



□ تأثيرات الإعلام الرقمي في العصر الحديث

1. السرعة الفائقة في نقل الأخبار وانتشار المعلومات

- . التحديثات الفورية :بفضل التكنولوجيا الحديثة، يمكن نشر الأخبار وتحديثاتها في الوقت الفعلي. عند وقوع حدث هام، يمكن للصحفيين والمؤسسات الإعلامية نشر الأخبار فورًا على منصاتهم الرقمية.
- . التغطية المباشرة :يمكن استخدام البث المباشر لتغطية الأحداث فور وقوعها، مثل المؤتمرات الصحفية، الأحداث الرياضية، أو الكوارث الطبيعية، مما يتيح للجمهور متابعة الأحداث مباشرة.



□ تأثيرات الإعلام الرقمي في العصر الحديث

2. الوصول العالمي

. **الجمهور العالمي**: يمكن للإعلام الرقمي الوصول إلى جمهور عالمي بفضل الانترنت. الأخبار والمحتوى يمكن أن ينتشر بسرعة فائقة عبر الحدود الجغرافية، مما يتيح للأشخاص في مختلف أنحاء العالم الوصول إلى نفس المعلومات في نفس الوقت.

. **التنوع اللغوي**: يمكن تقديم المحتوى بلغات متعددة بسهولة، مما يساعد على الوصول إلى جماهير متنوعة وزيادة التفاعل الدولي.



□ تأثيرات الإعلام الرقمي في العصر الحديث

3. الانتشار والتفاعل والمشاركة عبر وسائل التواصل الاجتماعي

- . المشاركة والانتشار :تمكن منصات التواصل الاجتماعي مثل فيسبوك، تويتر، وإنستجرام المستخدمين من مشاركة الأخبار والمعلومات بسرعة مع شبكاتهم الاجتماعية، مما يزيد من سرعة انتشار المعلومات وتوسيع نطاق الوصول.
- . التفاعل الفوري :يمكن للمستخدمين التفاعل مع الأخبار من خلال التعليقات، الإعجابات، والمشاركات، مما يخلق بيئة تفاعلية وزيادة التفاعل مع المحتوى.



□ تأثيرات الإعلام الرقمي في العصر الحديث

4. التأثير على الرأي العام وصناعة القرار

○ تشكيل الرأي العام:

- التأثير المباشر: الإعلام الرقمي له القدرة على تشكيل الرأي العام بسرعة، حيث يمكن للمحتوى أن يصبح فيروسيًا وينتشر على نطاق واسع. الأخبار والمعلومات التي تنتشر بسرعة يمكن أن تؤثر على الرأي العام وتوجهاته.
- التنوع في الآراء: يوفر الإعلام الرقمي منصة لعرض وجهات نظر متنوعة ومختلفة، مما يعزز النقاش العام ويسمح للمستخدمين بالاطلاع على آراء مختلفة قبل تكوين رأيهم الخاص.

○ التأثير على صنع القرار:

- ضغط الجمهور: يمكن للرأي العام المتكون من خلال الإعلام الرقمي أن يشكل ضغطًا على صنع القرار والسياسيين لاتخاذ إجراءات معينة أو تغيير سياساتهم. يمكن للهاشاجات والحملات الرقمية أن تجمع التأييد وتلفت الانتباه إلى قضايا محددة.
- التواصل المباشر: يمكن لصناع القرار استخدام وسائل التواصل الاجتماعي للتواصل المباشر مع الجمهور، مما يتيح لهم تقديم المعلومات والتوضيحات بشكل فوري، وكذلك قياس ردود الفعل بشكل مباشر من خلال التفاعل مع التعليقات والمشاركات.



□ تأثيرات الإعلام الرقمي في العصر الحديث

5. التأثير السلبي للأخبار المزيفة:

- بالرغم من الفوائد الكبيرة للإعلام الرقمي، إلا أنه يمكن أن يكون وسيلة لنشر الأخبار المزيفة والمعلومات المضللة.
- يتطلب الأمر جهودًا من المنصات والمستخدمين للتحقق من صحة المعلومات قبل مشاركتها.
- الأخبار المزيفة يمكن أن تؤثر بشكل سلبي على الرأي العام وتؤدي إلى اتخاذ قرارات خاطئة بناءً على معلومات غير دقيقة. يمكن أن تتسبب في حدوث اضطرابات اجتماعية واقتصادية.



□ تأثيرات الإعلام الرقمي في العصر الحديث

أمثلة عملية

. الأخبار الفورية:

◦ عند وقوع حادث كبير مثل كارثة طبيعية أو هجوم إرهابي، يمكن للمؤسسات الإعلامية نشر الأخبار وتحديثاتها فورًا عبر منصاتها الرقمية ومنصات التواصل الاجتماعي، مما يسمح للجمهور بالبقاء على اطلاع دائم.

. الحملات الاجتماعية:

◦ حملة مثل #MeToo انتشرت بسرعة على وسائل التواصل الاجتماعي، مما أدى إلى زيادة الوعي حول قضايا التحرش الجنسي والتأثير على السياسات والممارسات في العديد من المؤسسات.

. التواصل الحكومي:

◦ الحكومات تستخدم منصات التواصل الاجتماعي لنشر التحديثات والتواصل مع الجمهور. على سبيل المثال، خلال جائحة COVID-19، استخدمت الحكومات المنصات الرقمية لنشر المعلومات والإرشادات الصحية.



□ تأثيرات الإعلام الرقمي في العصر الحديث

الإعلام الرقمي له دور حاسم في العصر الحديث بفضل سرعته الفائقة في نقل الأخبار وانتشارها، وقدرته على تشكيل الرأي العام والتأثير على صناعات القرار. مع ذلك، يتطلب الأمر استخدامًا مسؤولاً لهذه الوسائل، مع التركيز على التحقق من صحة المعلومات لتجنب التأثيرات السلبية للأخبار المزيفة.

الإعلام الرقمي يوفر فرصة غير مسبقة لتعزيز الشفافية والتفاعل المباشر بين الجمهور وصناعات القرار، مما يساهم في بناء مجتمع أكثر وعيًا ومشاركة.



□ تعريف الأزمة

- . الأزمة: هي حالة غير متوقعة تؤدي إلى اضطراب كبير قد يؤثر سلبًا على سير العمل أو سمعة المنظمة أو أمنها المالي.
- . الأزمات يمكن أن تكون طبيعية مثل الكوارث الطبيعية أو من صنع الإنسان مثل الأزمات الاقتصادية والسياسية، وقد تتضمن أيضًا الأزمات الرقمية مثل الهجمات الإلكترونية أو الفضائح الإعلامية.



□ أمثلة للأزمات في العصر الرقمي

. الهجمات الإلكترونية:

○ **حادثة تسريب البيانات في شركة فيسبوك:** في عام 2018، تعرضت شركة فيسبوك لأزمة كبيرة بسبب تسريب بيانات ملايين المستخدمين، مما أثر على سمعة الشركة وأدى إلى خسائر مالية كبيرة.

. الأزمات الإعلامية:

○ **فضيحة Dieselgate لشركة فولكس واجن:** في عام 2015، كُشف عن استخدام فولكس واجن لبرامج غير قانونية للتلاعب في اختبارات انبعاثات العوادم، مما أدى إلى أزمة كبرى للشركة على المستوى العالمي.

. الأزمات الصحية:

○ **جائحة COVID-19** أدت الجائحة إلى أزمات متعددة للعديد من المؤسسات والحكومات، من حيث الإدارة الصحية والاقتصادية والتواصل الإعلامي.



□ مراحل إدارة الأزمة

1. التوقع

. تحليل المخاطر:

تحليل وتحديد المخاطر التي يمكن أن تواجه المنظمة. يشمل ذلك المخاطر الطبيعية، والتكنولوجية، والاقتصادية، والسياسية.

. رصد المؤشرات:

◦ مراقبة المؤشرات:

. المراقبة المستمرة :استخدام أدوات تحليل البيانات لمراقبة المؤشرات التي قد تشير إلى اقتراب أزمة، مثل مؤشرات

الأداء المالية، ومراقبة الرأي العام على وسائل التواصل الاجتماعي.

. التحليل التنبؤي :استخدام التحليلات التنبؤية لتحديد احتمالية وقوع الأزمات بناءً على البيانات التاريخية والنماذج

الإحصائية.



□ مراحل إدارة الأزمة

2. التحضير

. خطط الطوارئ:

. وضع خطة مفصلة :إنشاء خطة مفصلة تشمل الإجراءات الواجب اتخاذها عند وقوع الأزمة، وتحديد المسؤوليات والأدوار لكل عضو في الفريق.

. تدريبات وتمارين :إجراء تدريبات دورية وتمارين محاكاة للأزمات لتحسين جاهزية الفريق واستجابته الفعالة.

. التواصل الداخلي:

. قنوات الاتصال: تطوير قنوات اتصال داخلية فعّالة لضمان تبادل المعلومات بسرعة ودقة بين أعضاء الفريق.

. التدريب المستمر :تقديم تدريبات مستمرة للموظفين حول كيفية الاستجابة للأزمات واستخدام الأدوات الرقمية.



□ مراحل إدارة الأزمة

3. الاستجابة

• التواصل السريع والفعال:

○ إصدار البيانات الصحفية:

- إصدار البيانات الفورية: إصدار بيانات صحفية سريعة ودقيقة للتواصل مع الجمهور ووسائل الإعلام وتقديم التحديثات الفورية.
- استخدام الوسائط المتعددة: استخدام الفيديوهات والبث المباشر لتقديم معلومات مباشرة وشفافة.

• إدارة السمعة:

○ التحكم في الرسائل الإعلامية:

- رسائل موحدة: التأكد من توحيد الرسائل الإعلامية المقدمة للجمهور لضمان نقل المعلومات بشكل دقيق ومتناسق.
- التفاعل مع الجمهور: التفاعل مع الجمهور عبر وسائل التواصل الاجتماعي والرد على استفساراتهم وشكاواهم بسرعة وفعالية.

□ مراحل إدارة الأزمة



4. التعافي

. استعادة السمعة والثقة:

◦ إصلاح العلاقات:

. الشفافية: تقديم تقارير شفافة حول الأزمة وكيفية التعامل معها، مع الاعتراف بالأخطاء وتوضيح الإجراءات المتخذة لتجنب تكرارها.

. التواصل المستمر: استمرار التواصل مع الجمهور والعملاء والشركاء لطمأنتهم واستعادة ثقتهم.

. تحليل الأداء:

. تقييم الاستجابة: مراجعة وتقييم أداء الفريق خلال الأزمة، وتحديد النقاط القوية والضعيفة في الاستجابة.

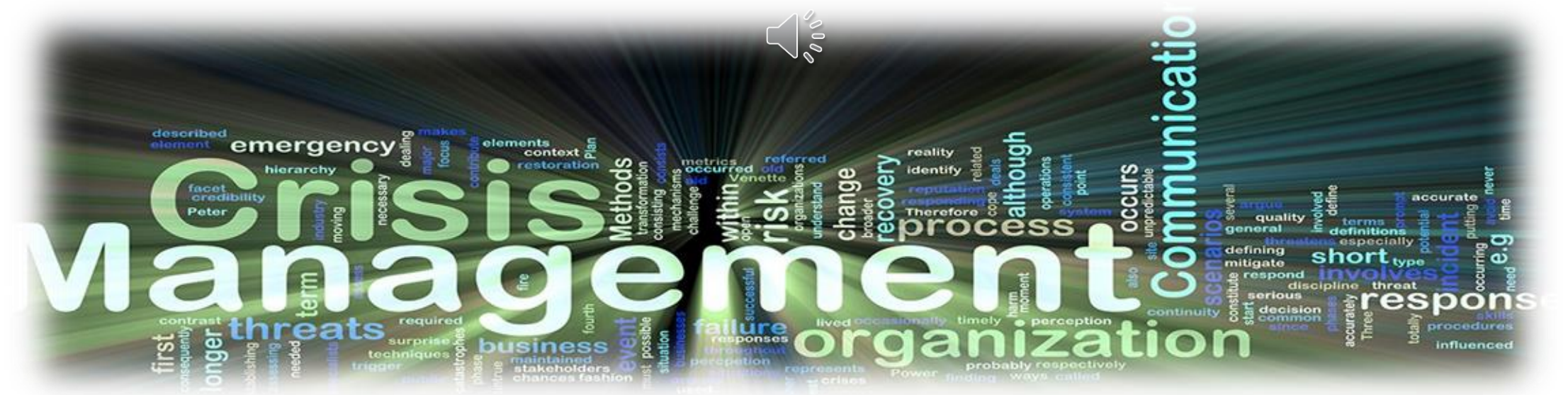
. تحسين الخطط: تحديث خطط إدارة الأزمات بناءً على الدروس المستفادة، وتقديم توصيات لتحسين الأداء في المستقبل.



□ مراحل إدارة الأزمة

. مثال عملي أزمة تسريب البيانات:

- التوقع والتحضير: استخدام أدوات تحليل البيانات لرصد التهديدات الأمنية المحتملة وتدريب الفريق على استجابة سريعة.
- الاستجابة: إصدار بيان صحفي فوري، واستخدام وسائل التواصل الاجتماعي لطمأنة المستخدمين، وتقديم خطوات لحماية البيانات.
- التعافي: مراجعة الأداء، وتحديث خطط الأمان، والتواصل المستمر مع المستخدمين لتعزيز الثقة.



دور الإعلام الرقمي في إدارة الأزمات

□ } 1\$ ~ } 65 ^ 7 9 f 7 ~ } 1\$ ~ * 1\$

1. 67 * 1 " 6 } 51 } 1 ' 7 ~ * 3 8 #

Facebook 11 5 7

. 5 f 1 6 7 f # 5 7

. 1 7 1 6 ~ * 6 ' 7 f # 5 ^ 5 5 1 7 ^ 6 9 } \$ \$ ' 5 }

. 1 7 6 ~ * 0 7 0 1 ' 7 9 7 0 1 6 7 1 7 1 \$ 7 7 1 7 ~ 5 8 ~ 7 1 # 5 7 3 f # 1

. f 1 0 1 0 7 6 1 5 7 * 6 7

. f # 5 3 # 5 f 1 0 1 0 7 ~ * 0 8 ' 1 ~ 7 6 ' 5 } 4 8 \$ f 7

. f 1 0 1 0 7 5 8 5 \$ 1 \$ f ^ 5 f 8 1 7 5 7 ~ * 7 6 7 ' 5 } 0 # 5

Twitter f ' 7 1 "

. ^ 8 7 5 7 ~ * 6 ' 7

. ~ 7 1 7 ' 7 1 ~ 5 0 ' 5 1 7 5 1 ^ 7 1 5 1 ^ 8 7 5 ~ 5 7 2 " f # 5

. 1 7 ~ * ^ 0 8 ' 1 7 ~ 5 7 2 ' 7 5 1 1 1 1 \$ 7 7 ~ * 0 # * 0 7 9 } \$ \$ ' 5 }

. 5 8 ' 7 1 ^ 5 7 f 1 7

. 5 8 6 7 \$ 1 \$ f 1 ~ * # 5 7 ^ 5 7 f 1 7 f ' 7 1 " 5 8 " ~ 5 1 \$ 9 } \$ \$ ' 5 }

5 0 ' 9 * 0 ' 1 f 1 0 1 0 7 @ 7 1 9 0 6 7 1 7 ~ * ^ 0 8 ' 1 7 ~ * 0 # * 0 7 ^ 5 7 f 1

دور الإعلام الرقمي في إدارة الأزمات



□ }1\$ ~ }~ 65 ^7 9f }~ }~ 1\$ }

1. 67*1" }51 }1'~ *3#

Instagram 9}f@'£ 5

. :^71 5] *f

◦ .~ *0701' 9701 5 5 1' } ^5 1'7~ *917701 f11 } f#5

◦ . 9f# 91 ^7 15 ~ *@ " 9707 (Instagram Stories) 9f# 9 } # 1 0 9} \$'£ }

. :5 f1 57 *6' }

◦ .3 89*1 }~ *3f #11 ~ *08" 61 57 *6' }

◦ .f101 0 } ^8£ } 4 8 ^9 7 f# 9 & 5 ~ *80 97 5'

LinkedIn 3] \$57

. :6 501 } 51 }1' }

◦ .^££)1 } ^ 6 4 8 ^1\$ * ^08"1 }~ }0'£1 71 ~ 5 *1 } f#5

◦ .3 701 71 3 1 \$'1 } 5 9 31 ~ *0701' 71 ~ }f\$ } ^3f #1

. :0*3f # } 61 57 *6' }

◦ .31 8' } 3 *1 5 1 ~ *@ " } 9707 3 71 0 1 71 0*3f # } 61 51 }1' }



دور الإعلام الرقمي في إدارة الأزمات

□ }1\$ ~ }1\$ 65 ^7 9f } ~ *1\$ }

~ *51\$ 71 ^51f"37 } 69117 B

Websites ^51f"37 } 69117

. ^73f1 ~ *181 ^705 :

. ^1\$ ^8"1 ~ *0701"71 ~ *181 7707 ^ ° 6 \$ ^ε 18651f"37 } 69117 & 7 " ◦

. 69117 48 ^7ε f } f7"071 ^6 1 7 ~ *57 f#5 ◦

. f7"071 57 "7 :

. ^1\$ } f701 67 7 65 18 ~ *1701 ~ 6 7 " 970' ◦

. ^f07 31 98"71 ^80ε 5 } 8 707 ^1\$ } 005 \$8^7 6' f7"0' f#5 ◦

Blogs ~ *51\$ 7

. ^70701"7 ~ 5 *017 :

. 9f"01 ^1\$ } 61 5187 ^73 TMf#" ^70701" ~ 5 *01 f#5 ◦

. ^77 7 SM* 5901 65 17 TMf#" ~ 5 *01 ^8"37 0f\$ 7 117\$ ◦

. 0f07 61 57*67 :

. 3 1" 17 61 57*67 ~ 5 *01 7 48 8 78"7\$ 0f07 TM*1ε 7 ◦

. ^ 1f717 *75 07 ^#951 0f07 ~ 7ε 6'ε } 48 \$f 7 ◦

□ الأدوات الرقمية في إدارة الأزمات



3. التطبيقات المتنقلة Mobile Applications

التطبيقات الإخبارية:

. الإخطارات الفورية:

- استخدام التطبيقات لإرسال إشعارات فورية للمستخدمين حول تطورات الأزمة.
- تقديم تحديثات مستمرة ومباشرة من خلال التطبيق.

التطبيقات المخصصة:

. تطبيقات الطوارئ:

- تطوير تطبيقات مخصصة لإدارة الأزمات تقدم التوجيهات والمساعدة الفورية.
- توفير وسائل اتصال مباشرة للمستخدمين مع فرق الطوارئ والمسؤولين.

. تطبيقات التواصل الداخلي:

- استخدام تطبيقات مثل Slack أو Microsoft Teams للتواصل الداخلي بين أعضاء الفريق.
- تسهيل تبادل المعلومات والتنسيق بين الأعضاء بسرعة وفعالية.



□ الأدوات الرقمية في إدارة الأزمات

- الأدوات الرقمية تلعب دورًا حيويًا في إدارة الأزمات من خلال تسهيل التواصل السريع والتفاعل مع الجمهور.
- يمكن للمؤسسات استخدام شبكات التواصل الاجتماعي، المواقع الإلكترونية، المدونات، والتطبيقات المتنقلة لنشر المعلومات والتحديثات، والتفاعل مع الجمهور، وتقديم التوجيهات اللازمة.
- تعد هذه الأدوات أساسية لضمان استجابة فعالة وسريعة للأزمات، مما يساعد في تقليل التأثيرات السلبية وتعزيز الثقة بين الجمهور والمؤسسة.



□ دور رسائل ووسائل الإعلام الرقمي خلال الأزمات

1. نقل المعلومات بسرعة:

تتيح رسائل الإعلام الرقمي نقل المعلومات الهامة بسرعة فائقة إلى جمهور واسع. يمكن نشر التحديثات الفورية حول الأزمات عبر وسائل التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني والمدونات.

2. التفاعل مع الجمهور:

توفر رسائل الإعلام الرقمي وسيلة مباشرة للتفاعل مع الجمهور. يمكن للمؤسسات الرد على الأسئلة والاستفسارات وتقديم التوجيهات اللازمة في الوقت الفعلي عبر وسائل التواصل الاجتماعي.

3. توجيه الرسائل المحددة:

تتيح الرسائل الرقمية إمكانية تخصيص الرسائل للجمهور المستهدف بناءً على اهتماماتهم واحتياجاتهم. يمكن استخدام التحليلات الرقمية لتحديد الفئات المستهدفة وإرسال رسائل محددة لهم.

4. إدارة الشائعات والأخبار الكاذبة:

يمكن استخدام الرسائل الرقمية لنفي الشائعات وتصحيح المعلومات الخاطئة. يمكن نشر التصحيحات والتوضيحات بسرعة عبر وسائل التواصل الاجتماعي والمواقع الإلكترونية.



□ دور رسائل ووسائل الإعلام الرقمي خلال الأزمات

. دور وسائل التواصل الاجتماعي:

- تلعب وسائل التواصل الاجتماعي دورًا حاسمًا في إدارة الأزمات بفضل قدرتها على الوصول إلى جمهور واسع، ونقل المعلومات بسرعة وفاعلية، وتفاعلها المباشر مع الجمهور.
- توفر هذه المنصات وسيلة مباشرة للتواصل مع الجمهور، ونشر التحديثات الفورية بالمعلومات الهامة حول الأزمة؛ مما يساعد في إبقاء الجمهور على اطلاع دائم بالوضع الراهن.
- تتيح وسائل التواصل الاجتماعي التفاعل المباشر مع الجمهور، حيث يمكن الرد على الأسئلة والاستفسارات وتقديم التوجيهات الفورية؛ مما يساعد في بناء الثقة ويقلل من الشائعات.
- يمكن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لنفي الشائعات والأخبار الكاذبة بسرعة، ونشر التصحيحات والتوضيحات فورًا لمنع انتشار المعلومات المضللة.
- تتيح وسائل التواصل الاجتماعي تنسيق الجهود مع الجهات المعنية مثل السلطات الحكومية، المنظمات غير الربحية، والمؤسسات الأخرى المعنية بإدارة الأزمة.



□ دور رسائل ووسائل الإعلام الرقمي خلال الأزمات

. دور المواقع الالكترونية والمدونات:

- توفر المواقع الالكترونية والمدونات منصة لنشر المعلومات المفصلة حول الأزمة.
- يمكن نشر المقالات والتحديثات والبيانات الصحفية على هذه المنصات.

. دور البريد الالكتروني:

- يعد البريد الالكتروني وسيلة فعالة للتواصل المباشر مع الجمهور المستهدف.
- يمكن استخدام البريد الالكتروني لإرسال التحديثات والنشرات الإخبارية والتوجيهات.

. دور رسائل البث المباشر والفيديوهات:

- يمكن استخدام الفيديوهات والبث المباشر لتقديم المعلومات بطريقة تفاعلية وجذابة.
- يمكن للمؤسسات تقديم المؤتمرات الصحفية والبث المباشر لتقديم التحديثات والإجابات على الأسئلة.



□ دور رسائل ووسائل الإعلام الرقمي خلال الأزمات

أمثلة على استخدام وسائل التواصل الاجتماعي:

1. **تويتر:** خلال الأعاصير والكوارث الطبيعية، تستخدم العديد من الوكالات الحكومية حساباتها على تويتر لنشر التحديثات الفورية حول الأحوال الجوية وتوجيهات الإخلاء.
2. **فيسبوك:** تستخدم المنظمات غير الربحية فيسبوك لجمع التبرعات ونشر المعلومات حول كيفية تقديم المساعدة خلال الأزمات الإنسانية.
3. **إنستجرام:** تستخدم الشركات إنستجرام لنشر الفيديوهات والصور التوعوية حول كيفية التصرف خلال الأزمات الصحية مثل جائحة COVID-19

مثال على استخدام المواقع الإلكترونية:

خلال الأزمات الطبيعية مثل الزلازل والفيضانات، تستخدم المنظمات غير الربحية والحكومات المواقع الإلكترونية لنشر المعلومات حول مراكز الإيواء والمساعدات المتاحة.

مثال على استخدام البريد الإلكتروني:

خلال الأزمات الأمنية، يمكن للشركات إرسال تحديثات فورية عبر البريد الإلكتروني لموظفيها لتوجيههم حول كيفية التصرف والبقاء بأمان.



□ التحديات التي تواجه استخدام الإعلام الرقمي في الأزمات

1. انتشار الأخبار الزائفة والشائعات

- **التضليل الإعلامي:**
 - يمكن للأخبار الزائفة والشائعات الانتشار بسرعة كبيرة على وسائل التواصل الاجتماعي، مما يؤدي إلى تضليل الجمهور وتفاقم الأزمة.
- **التحقق من المعلومات:**
 - يصعب التحقق من صحة المعلومات المنشورة على الانترنت، مما يزيد من تحدي إدارة الشائعات والأخبار الكاذبة.
- **استراتيجيات المواجهة:**
 - **الشفافية والتواصل المستمر:**
 - نشر معلومات دقيقة وموثوقة بشكل مستمر يمكن أن يساعد في مكافحة الشائعات وتوضيح الحقائق.
 - **التعاون مع منصات التواصل الاجتماعي:**
 - التعاون مع منصات التواصل الاجتماعي مثل فيسبوك وتويتر لإزالة المحتوى الزائف والتحقق من الأخبار.
- **استخدام التكنولوجيا:**
 - استخدام الأدوات التكنولوجية مثل تقنيات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي لرصد وتحليل الشائعات والأخبار الزائفة بشكل أسرع.



□ التحديات التي تواجه استخدام الإعلام الرقمي في الأزمات

2. سرعة انتشار المعلومات وصعوبة السيطرة عليها

- الانتشار الفوري:
 - يمكن للمعلومات أن تنتشر بسرعة كبيرة عبر وسائل التواصل الاجتماعي، مما يجعل من الصعب السيطرة على الرسالة الإعلامية وتوجيهها بالشكل المناسب.
- التفاعل الفوري:
 - يتوقع الجمهور استجابة فورية من المؤسسة، مما يزيد الضغط على فرق إدارة الأزمات لتقديم معلومات دقيقة وسريعة.
- استراتيجيات المواجهة:
 - التحضير والاستعداد:
 - إعداد خطط إدارة الأزمات مسبقًا تتضمن استراتيجيات للتواصل الرقمي الفوري، وتحديد فرق مختصة للتفاعل السريع مع الجمهور.
 - استخدام المنصات المناسبة:
 - اختيار المنصات الرقمية المناسبة لنشر المعلومات، مثل تويتر وفيسبوك، واستخدام البث المباشر لتقديم تحديثات فورية.
- التدريب المستمر:
 - تدريب فرق العمل على استخدام الأدوات الرقمية بفعالية والاستجابة السريعة للأزمات.

□ التحديات التي تواجه استخدام الإعلام الرقمي في الأزمات



3. التأثير على سمعة المؤسسة وصورتها

- الآثار طويلة الأمد:
 - الأزمات يمكن أن تؤثر سلبًا على سمعة المؤسسة وصورتها لفترة طويلة بعد انتهاء الأزمة، مما يتطلب جهودًا مستمرة لإعادة بناء الثقة.
- النقد العلني:
 - وسائل التواصل الاجتماعي تتيح للجمهور التعبير عن آرائهم وانتقاداتهم بشكل علني، مما قد يفاقم تأثير الأزمة على سمعة المؤسسة.
- استراتيجيات المواجهة:
 - التواصل الشفاف:
 - تبني سياسة شفافة في التواصل مع الجمهور، والاعتراف بالأخطاء وتوضيح الإجراءات المتخذة لحل الأزمة.
 - إدارة السمعة:
 - استخدام استراتيجيات إدارة السمعة بشكل استباقي، مثل مراقبة وسائل التواصل الاجتماعي والرد على التعليقات السلبية بشكل مهني.
- التفاعل المستمر:
 - الحفاظ على تواصل مستمر مع الجمهور بعد انتهاء الأزمة، ونشر التحديثات حول التحسينات والتدابير المتخذة لمنع تكرار الأزمة.



□ دراسة حالات Case Studies للشركات والمنظمات التي استخدمت الإعلام الرقمي بشكل فعال في الأزمات

1. شركة طيران – Southwest Airlines أزمة الإعصار هارفي (2017)

- تعرضت ولاية تكساس في الولايات المتحدة لإعصار هارفي المدمر، مما تسبب في فيضانات هائلة وأضرار واسعة النطاق.

استخدام الإعلام الرقمي:

- تويتر:

- استخدمت Southwest Airlines حسابها الرسمي على تويتر لنشر تحديثات فورية حول حالة الرحلات والتغييرات في الجدول الزمني.
- قدمت معلومات حول كيفية تغيير أو إلغاء الحجزات بدون رسوم إضافية.

- فيسبوك:

- نشرت الشركة تحديثات مستمرة على صفحتها الرسمية، بما في ذلك نصائح السلامة وروابط لمصادر الدعم والمساعدة.
- استخدمت البث المباشر للإجابة على أسئلة العملاء وتقديم توجيهات مباشرة.

- الموقع الإلكتروني:

- أنشأت صفحة خاصة على موقعها الإلكتروني تحتوي على معلومات محدثة حول تأثير الإعصار على رحلاتها، وكيفية إعادة الحجز، وسياسات الإلغاء.

النتائج:

- الثقة والشفافية:

- من خلال استخدام الإعلام الرقمي بفعالية، تمكنت Southwest Airlines من الحفاظ على التواصل الشفاف مع عملائها، مما زاد من الثقة والولاء للشركة.

- التفاعل الفوري:

- التفاعل الفوري مع العملاء ساعد في تقليل الاضطرابات وزيادة رضا العملاء عن الاستجابة السريعة.



□ دراسة حالات Case Studies للشركات والمنظمات التي استخدمت الإعلام الرقمي بشكل فعال في الأزمات

2. شركة BP – أزمة تسرب النفط في خليج المكسيك (2010)

• تعرضت شركة BP لأزمة كبيرة بعد انفجار منصة النفط Deepwater Horizon ، مما أدى إلى تسرب نفطي كبير في خليج المكسيك.

استخدام الإعلام الرقمي:

• تويتر وفيسبوك:

○ أنشأت BP حسابات رسمية على تويتر وفيسبوك لتقديم تحديثات فورية حول الجهود المبذولة لاحتواء التسرب وتنظيف الشواطئ.

○ قدمت معلومات حول التقدم المحرز في إيقاف التسرب والتعويضات المقدمة للمجتمعات المتضررة.

• يوتيوب:

○ نشرت BP فيديوهات توضيحية على قنواتها على يوتيوب لشرح الإجراءات المتخذة لاحتواء التسرب وتنظيف البيئة.

○ استخدمت الفيديوهات لتوضيح كيفية تعامل الفرق مع الأزمة والتقدم المحرز بشكل مرئي.

• الموقع الإلكتروني:

○ أنشأت BP موقعًا خاصًا بالأزمة، يحتوي على معلومات محدثة، وتقارير بيئية، وبيانات صحفية، ومصادر للمجتمعات المتضررة.

النتائج:

• استعادة السمعة:

○ على الرغم من الأزمة الكبرى، تمكنت BP من استخدام الإعلام الرقمي لتقديم المعلومات بشفافية ومحاولة استعادة سمعتها بمرور الوقت.

• التفاعل مع الجمهور:

○ ساعد التفاعل المستمر مع الجمهور في تقديم التوضيحات والرد على الاستفسارات، مما ساهم في الحد من انتشار المعلومات المضللة.

□ دراسة حالات Case Studies للشركات والمنظمات التي استخدمت الإعلام الرقمي بشكل فعال في الأزمات

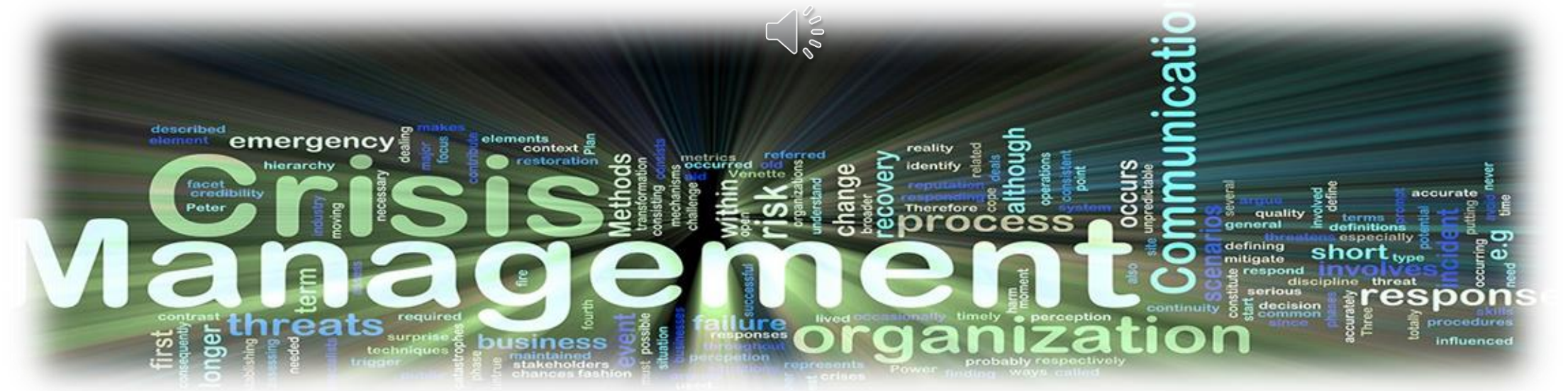


3. شركة كولومبيا الرياضية – أزمة الانتهاك الأمني (2019)

- تعرضت شركة كولومبيا الرياضية لاختراق أمني أدى إلى تسريب بيانات العملاء الشخصية.
 - استخدام الإعلام الرقمي:
 - البريد الإلكتروني:
 - أرسلت الشركة رسائل بريد إلكتروني فورية إلى جميع العملاء المتضررين، تشرح فيها تفاصيل الاختراق والإجراءات المتخذة لحماية البيانات.
 - الموقع الإلكتروني:
 - نشرت كولومبيا تحديثات مفصلة على موقعها الإلكتروني، تتضمن خطوات لتأمين الحسابات ونصائح لحماية المعلومات الشخصية.
 - وسائل التواصل الاجتماعي:
 - استخدمت الشركة حساباتها على وسائل التواصل الاجتماعي لنشر التحديثات وتوجيه العملاء إلى مصادر المعلومات الرسمية.
 - قامت بتنظيم جلسات بث مباشر للإجابة على أسئلة العملاء وطمأنتهم حول الإجراءات المتخذة.
- النتائج:
 - تقليل الأضرار:
 - من خلال الاستجابة السريعة واستخدام الإعلام الرقمي بفعالية، تمكنت كولومبيا من تقليل الأضرار واستعادة ثقة العملاء.
 - الشفافية والمصادقية:
 - ساهمت الشفافية في التعامل مع الأزمة عبر الإعلام الرقمي في تعزيز مصداقية الشركة وتحسين صورتها العامة.



- توضح هذه الدراسات الواقعية كيفية استخدام الإعلام الرقمي بشكل فعال في إدارة الأزمات.
- من خلال التواصل السريع والشفاف، والتفاعل المباشر مع الجمهور، واستخدام الأدوات الرقمية لنشر المعلومات الدقيقة، تمكنت الشركات من تقليل تأثير الأزمات واستعادة الثقة والسمعة.
- تسلط هذه الأمثلة العملية الضوء على أهمية الاستعداد والتخطيط لاستخدام الإعلام الرقمي في إدارة الأزمات بشكل فعال.





□ تخطيط الاستراتيجيات الرقمية

1. تحديد الأهداف والجمهور المستهدف

■ تحديد الأهداف:

- أهداف قصيرة المدى: مثل نشر المعلومات الفورية وتقليل الشائعات.
- أهداف طويلة المدى مثل استعادة ثقة الجمهور والحفاظ على سمعة المؤسسة.
- مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) تحديد معايير لقياس النجاح مثل عدد المشاركات، التفاعلات، والوصول إلى الجمهور المستهدف.

■ تحليل الجمهور المستهدف:

- التقسيم الديموجرافي: العمر، الجنس، الموقع الجغرافي.
- اهتمامات الجمهور: ما هي المواضيع التي يهتم بها الجمهور وكيف يمكن توجيه الرسائل بشكل فعال لهم.
- استخدام الأدوات التحليلية: استخدام أدوات مثل Google Analytics و Facebook Insights لتحليل بيانات الجمهور وتحديد الفئات المستهدفة بشكل أدق.

□ تخطيط الاستراتيجيات الرقمية



2. اختيار القنوات الرقمية المناسبة

- تحليل القنوات المتاحة:
 - وسائل التواصل الاجتماعي: مثل فيسبوك، تويتر، إنستجرام، ولينكد إن.
 - المواقع الالكترونية والمدونات: لنشر المقالات والتحديثات التفصيلية.
 - البريد الالكتروني: للتواصل المباشر مع الجمهور المستهدف.
 - تطبيقات الهواتف الذكية: لتقديم التحديثات والإشعارات الفورية.
- تحديد أفضل القنوات:
 - منصات التواصل الاجتماعي: استخدام المنصات التي يفضلها الجمهور المستهدف.
 - التكامل بين القنوات: دمج استراتيجيات متعددة لتحقيق أقصى تأثير.



□ تخطيط الاستراتيجيات الرقمية

3. وضع خطة واضحة وشاملة لإدارة الأزمة

- تحليل المخاطر المحتملة: تحديد الأزمات المحتملة ووضع سيناريوهات للتعامل معها.
- إعداد رسائل جاهزة: إعداد رسائل مسبقة للأزمات المحتملة لتسريع الاستجابة.
- تحديد المسؤوليات: تحديد الأدوار والمسؤوليات داخل الفريق لضمان استجابة منسقة وفعالة.
- إنشاء دليل إجراءات:
- دليل الاتصال: يتضمن أرقام الاتصال المهمة والبروتوكولات للتواصل الداخلي والخارجي.
- خطة الطوارئ: تحتوي على خطوات محددة يجب اتخاذها في حال حدوث أزمة.

4. التدريب والتمارين:

- تدريب الفريق: تدريب الموظفين على استخدام الأدوات الرقمية والاستجابة للأزمات.
- تمارين محاكاة: تنفيذ تمارين محاكاة للأزمات لتحسين الاستعداد وزيادة الفعالية.



□ تنفيذ استراتيجيات التواصل الرقمي أثناء الأزمات

1. جمع المعلومات وتحليلها بسرعة

- أهمية جمع المعلومات:
 - الوعي بالموقف: يساعد جمع المعلومات الدقيقة والسريعة في فهم طبيعة الأزمة وتحديد مدى تأثيرها.
 - اتخاذ القرار: المعلومات الدقيقة تمكن القيادة من اتخاذ قرارات مستنيرة وسريعة للحد من تأثير الأزمة.
- طرق جمع المعلومات:
 - أدوات تحليل البيانات: استخدام أدوات مثل Google Analytics لمراقبة حركة المرور على الموقع وفهم كيفية تأثير الأزمة على الجمهور.
 - أدوات وسائل التواصل الاجتماعي: مراقبة التفاعل والنقاشات على وسائل التواصل الاجتماعي باستخدام أدوات مثل Hootsuite و TweetDeck لفهم ردود فعل الجمهور وتحديد الاتجاهات.
- مصادر المعلومات:
 - التقارير الإعلامية: متابعة التقارير الإعلامية للحصول على معلومات حديثة وموثوقة.
 - المصادر الرسمية: الاعتماد على البيانات والمعلومات الصادرة من الجهات الرسمية والمؤسسات الحكومية.
- التحليل الفوري:
 - التحليل التنبؤي: استخدام الأدوات التنبؤية لتحليل البيانات وتوقع التطورات المحتملة للأزمة.
 - الفرق المختصة: تكوين فرق مختصة لتحليل المعلومات وتقديم تقارير فورية للإدارة.



□ تنفيذ استراتيجيات التواصل الرقمي أثناء الأزمات

2. نشر المعلومات الدقيقة في الوقت المناسب

أهمية دقة المعلومات:

- بناء الثقة : المعلومات الدقيقة والشفافة تساعد في بناء الثقة بين المؤسسة والجمهور.
- الحد من الشائعات: نشر المعلومات الصحيحة يقلل من انتشار الشائعات والمعلومات المضللة.

استراتيجيات نشر المعلومات:

- السرعة والدقة:
 - إصدار البيانات الفورية :نشر البيانات الصحفية الفورية والمعلومات المحدثه بشكل دوري.
 - استخدام الوسائط المتعددة: استخدام الصور والفيديوهات لتوضيح المعلومات بشكل أفضل وزيادة التفاعل.
- قنوات النشر:
 - وسائل التواصل الاجتماعي: استخدام منصات مثل فيسبوك، تويتر، وإنستجرام لنشر التحديثات الفورية.
 - الموقع الالكتروني :تحديث الموقع الالكتروني بالمعلومات والبيانات الرسمية حول الأزمة.
 - التطبيقات المتنقلة: إرسال الإشعارات الفورية عبر التطبيقات المتنقلة لإعلام الجمهور بالتطورات.
- التوقيت المناسب:
 - التحديث المستمر: تقديم تحديثات مستمرة حول تطورات الأزمة والتدابير المتخذة.
 - الاستجابة الفورية: الرد على الشائعات والمعلومات الخاطئة بسرعة لتصحيحها.

□ تنفيذ استراتيجيات التواصل الرقمي أثناء الأزمات

3. استخدام قنوات متعددة

- مواقع التواصل الاجتماعي: نشر البيانات الصحفية والتحديثات على منصات مثل فيسبوك، تويتر، لينكد إن وإنستغرام للوصول إلى جمهور واسع.
- الموقع الإلكتروني: تخصيص قسم على الموقع لنشر البيانات الصحفية والتحديثات.
- البريد الإلكتروني: إرسال البيانات الصحفية والتحديثات الهامة عبر البريد الإلكتروني إلى الصحفيين والشركاء والجمهور المستهدف.

4. الالتزام بالتحديثات والشفافية والدقة

- التأكد من أن البيانات الصحفية واضحة ومختصرة، وموجهة بشكل جيد. يجب أن تحتوي على جميع المعلومات الأساسية وتكون خالية من الغموض.
- نشر التحديثات بانتظام للحفاظ على الجمهور على اطلاع دائم وشامل بالوضع الحالي.



□ تنفيذ استراتيجيات التواصل الرقمي أثناء الأزمات

5. استخدام الوسائط المتعددة

- صور ورسوم بيانية: تضمين الصور والرسوم البيانية لشرح المعلومات بشكل أفضل وجذب انتباه الجمهور.
- الروابط ذات الصلة: إدراج روابط لمزيد من المعلومات أو المصادر الموثوقة لدعم البيانات المقدمة.
- مقاطع الفيديو التوضيحية: إعداد فيديوهات قصيرة تشرح الوضع الراهن، الإجراءات المتخذة، وكيفية التعامل مع الأزمة.
- الاقتباسات والرسائل من القادة: رسائل من القادة أو المتحدثين الرسميين لتقديم التحديثات والطمأنينة للجمهور.
- البث المباشر للمؤتمرات الصحفية: استخدام منصات مثل فيسبوك لايف، يوتيوب لايف، وإنستغرام لايف لبث المؤتمرات الصحفية والإعلانات الهامة.
- البث المباشر لجلسات الأسئلة والأجوبة: تنظيم جلسات بث مباشر للرد على أسئلة الجمهور مباشرة، مما يزيد من الشفافية ويبني الثقة.

□ تنفيذ استراتيجيات التواصل الرقمي أثناء الأزمات

6. إدارة التعليقات والتفاعل الفوري مع الجمهور

استراتيجيات التفاعل

• التفاعل الفوري:

- الرد السريع: الاستجابة بسرعة للتعليقات والأسئلة لبناء الثقة وإظهار التفاعل الفعلي.
- تقديم المعلومات الموثوقة: الرد بمعلومات دقيقة وموثوقة لتصحيح الشائعات والأخبار الزائفة.
- استخدام الوسوم (هاشتاج): تحديد وسوم محددة لتسهيل متابعة الجمهور للنقاشات والتحديثات.
- استخدام البث المباشر للرد على التعليقات والأسئلة: التفاعل مع الجمهور خلال البث المباشر والإجابة على الأسئلة المطروحة.
- إدارة التعليقات السلبية والشائعات:

- الرد بهدوء واحترام: التعامل مع التعليقات السلبية بهدوء واحترام، وتجنب الدخول في جدالات.
- تقديم الحقائق: نفي الشائعات وتقديم الحقائق بطريقة واضحة ومباشرة.

• تشجيع المشاركة الإيجابية:

- الاحتفاء بالمساهمات الإيجابية: تسليط الضوء على التعليقات الإيجابية والمساهمات البناءة من الجمهور.
- تحفيز المناقشات البناءة: تشجيع الجمهور على المشاركة في مناقشات بناءة وتقديم اقتراحات مفيدة.

• توظيف الأدوات الرقمية:

- الروبوتات الذكية (Chatbots): استخدام الروبوتات الذكية للرد على الاستفسارات المتكررة وتقديم المعلومات الأساسية.
- الاستطلاعات والنماذج: استخدام الاستطلاعات والنماذج الرقمية لجمع ملاحظات الجمهور وتقديم التوجيهات اللازمة.





□ تنفيذ استراتيجيات التواصل الرقمي أثناء الأزمات

أمثلة عملية

• جمع المعلومات:

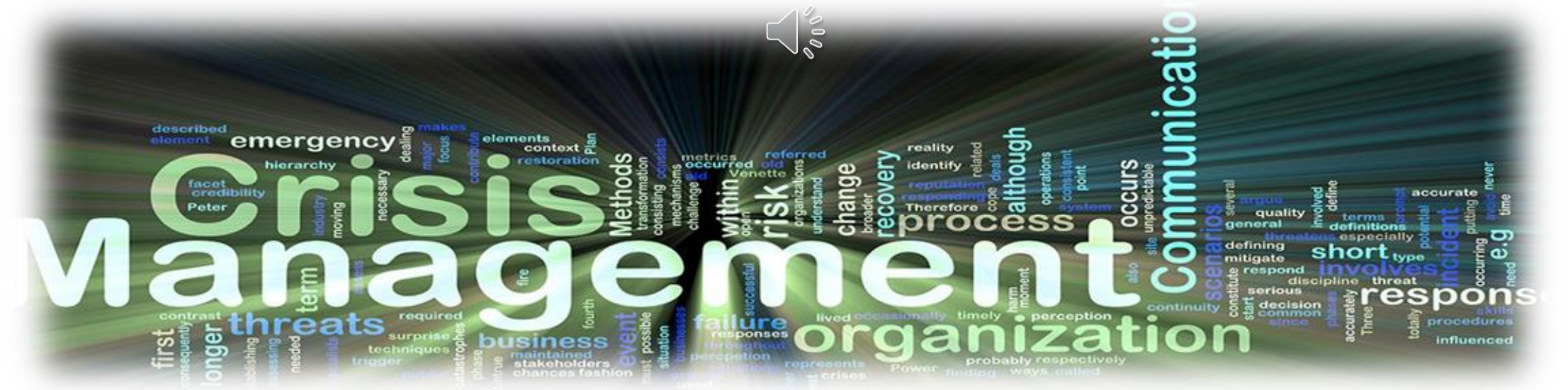
- مثال على أدوات التحليل: استخدام أدوات مثل Google Analytics و Hootsuite لمراقبة حركة المرور على الموقع وردود فعل الجمهور على وسائل التواصل الاجتماعي أثناء أزمة تسريب البيانات.

• نشر المعلومات:

- مثال على وسائل التواصل الاجتماعي: استخدام تويتر لنشر تحديثات فورية أثناء أزمة طبيعية مثل الزلازل أو الفيضانات، مع نشر فيديوهات توضيحية على إنستجرام لتقديم نصائح السلامة.

• التفاعل مع الجمهور:

- مثال على البث المباشر: تنظيم جلسات بث مباشر على فيسبوك للإجابة على أسئلة الجمهور أثناء أزمة صحية مثل جائحة COVID-19، مع استخدام الروبوتات الذكية للرد على الاستفسارات المتكررة.



o } \$ * 79 □

.57*6"1 9*87 f18#7 578 "1 ~ 5"5 } f57 ^££)17737 \$ *57 87107* ^8\$*17Brandwatch 1Mention ○



o} \$^1 } \$ * 79 □

TMK 057 970'7 (KPIs) ^7E 7f7 0\$ } ~ 7f#) 1 9\$ \$'E } □

:^7 9f7 0} \$ } ~ }f#) 1 .

- .67*{"@5 } 51 }1'7~* 5 48~}9*#171 651f"37 } 6911748 f}1¥7} \$7 \$ *9~}9*#171~}f*77} \$7 ○
 .~*3f*#171 7*087} 7*5*73 } 5@31"17 61 57*67} 5\$81 58 "(Engagement RateÅ57*67} 5\$81 ○
 .3 \$0"£17} f101@7 47~}f1#57} 511 13\$1 \$ *9(Reach) f*#5 } 5\$81 ○

:^77*17 0} \$ } ~ }f#)1 .

- .^75777 48 *9f7@ ^75 \$75 "1 ^1¥1 } 1f}\$(678'f17} 3 773"7 5 8 " ^1¥2 7^8\$@E^5} 3 773" ○
- .^1¥1 } 5^6 \$ ^88177 ~ *7@77f"E^6 767177 \$787 970"(ROI): f*1@E^5} 48 \$787 ○

:^8l£ 7\$^7\$'f17 o} \$ } ~ }f#)1 .

- .67*1"05 } 51 } 117} 5]£1 487 ^££)177*0' 9*87} f18#7} 9707# 11 57} 578 " ~ } 1\$ 9)\$£" (Sentiment Analysis): 9*87} f18# 7} 578 " ○
- .081 51*87} ^731 ^1¥1 } 56 \$ ^1\$017} 313#7} \$57 \$ *7 (Complaint Rate): 313# 7} 5\$81 ○

:^\$*P'£ 5 *\$^7\$'f17 o}\$ }~ }f#)1 .

- ~ *@ " 7 9 7 0 1 1 1 2 7 7 8 9 0 1 6 7 7 f 2 " 1 7 1 ~ 9 1 7 \$ * 9 (Response Time): 8 9 0 1 5 } 7 7 f 1 0
- . 1 1 2 1 } 5 6 \$ 1 1 0 1 7 ~ * @ " 7 1 5] * f 7 T M 1 5 1 1 1 1 0 9 7 0 " (Response Quality): 8 9 0 1 5 } 1 1 0

o } \$ } \$ * 79 □

:619f7} 0}\$ } 9770" .

:67*1"Ⓟ}51 }1'7}5]*£ 1 57*6'578" .

• 1978 £81^:

16 \$7}

.9f10l@6l 5 86f 5l }1'7 3*5 1 ^780'£17 ~ *¥² 7 0\$@£} 37£ ° " ~ *££) 1873317^7£ 7f7 o\$ } ~ }f#)1



□ التعلم من التجارب السابقة

مراجعة الأداء وتحديد نقاط القوة والضعف

مراجعة الأداء

• تحليل البيانات:

◦ جمع البيانات: جمع البيانات من جميع الأدوات الرقمية المستخدمة خلال الأزمة، مثل Google Analytics، وأدوات تحليل وسائل التواصل الاجتماعي، والبريد الإلكتروني.

◦ مقارنة الأداء: مقارنة الأداء الفعلي مع الأهداف المحددة مسبقًا لتحديد مدى النجاح أو الفشل في تحقيق تلك الأهداف.

• مراجعة الاستجابة:

◦ تحليل الزمن: مراجعة سرعة الاستجابة والتحديات المقدمة خلال الأزمة.

◦ تحليل الجودة: تقييم جودة ووضوح الرسائل المقدمة ومدى تفاعل الجمهور معها.



□ التعلم من التجارب السابقة

مراجعة الأداء وتحديد نقاط القوة والضعف

تحديد نقاط القوة

• النجاحات في التواصل:

- تحليل التفاعل الإيجابي: تحديد المحتوى الذي حصل على أعلى معدلات تفاعل إيجابي.
- نجاحات القنوات: تحديد القنوات الرقمية التي كانت الأكثر فعالية في الوصول إلى الجمهور.
- الاستجابة السريعة والفعالة:
 - التحديثات الفورية: تقييم التحديثات التي تم تقديمها بسرعة ونجاح في توصيل المعلومات الهامة.

تحديد نقاط الضعف

• نقاط الفشل في التواصل:

- تحليل التفاعل السلبي: تحديد المحتوى الذي حصل على تفاعل سلبي أو لم يحقق الهدف المنشود.
- القنوات الأقل فعالية: تحديد القنوات الرقمية التي لم تكن فعالة في الوصول إلى الجمهور.
- التحديات في الاستجابة:
 - التأخير في التحديثات: تقييم الأوقات التي تأخرت فيها الاستجابة والتحديثات.
 - نقص الشفافية: تحديد الأماكن التي كانت فيها الرسائل غير واضحة أو لم تقدم معلومات كافية.



□ التعلم من التجارب السابقة

مراجعة الأداء وتحديد نقاط القوة والضعف

وضع خطط لتحسين الأداء في المستقبل

تحليل النتائج ووضع الاستراتيجيات:

• الاستفادة من الدروس المستفادة:

◦ تحليل الأخطاء: تحليل الأسباب التي أدت إلى الفشل في بعض النقاط وتحديد كيفية تجنبها في المستقبل.

◦ استمرار النجاح: تحديد العوامل التي أدت إلى النجاح وتعزيزها في الخطط المستقبلية.

• تطوير الخطط المستقبلية:

◦ خطة استجابة محدثة: تحديث خطة الاستجابة للأزمات بناءً على الدروس المستفادة، بما في ذلك تحسين زمن الاستجابة وجودة الرسائل.

◦ تحسين استخدام الأدوات: تحسين استخدام الأدوات الرقمية لضمان تفاعل أكثر فعالية مع الجمهور.



□ التعلم من التجارب السابقة

مراجعة الأداء وتحديد نقاط القوة والضعف

أمثلة عملية

• مراجعة أزمة سابقة:

- بعد انتهاء أزمة طبيعية، يمكن للمنظمات مراجعة البيانات لتحديد التحديثات التي حصلت على أعلى تفاعل وتلك التي لم تحقق الهدف.
- استخدام هذه البيانات لتحديث خطة الاستجابة للأزمات المستقبلية.

• تدريب الفريق:

- تنفيذ تمارين محاكاة لأزمة جديدة لتحسين جاهزية الفريق وضمان استجابة سريعة وفعالة في المستقبل.

الخلاصة

يعد التعلم من التجارب السابقة خطوة حيوية لتحسين الأداء في إدارة الأزمات. من خلال مراجعة الأداء وتحديد النقاط القوية والضعيفة، ووضع خطط لتحسين الأداء في المستقبل، يمكن للمؤسسات ضمان استجابة أكثر فعالية وشفافية للأزمات المستقبلية، مما يعزز الثقة مع الجمهور ويحسن سمعة المؤسسة.



□ التقارير والتوصيات

إعداد تقارير مفصلة حول إدارة الأزمة

1. جمع البيانات والمعلومات:

- **تجميع البيانات الكمية:**
 - **تحليل البيانات الرقمية:** جمع البيانات من الأدوات التحليلية مثل Google Analytics، وأدوات تحليل وسائل التواصل الاجتماعي. تشمل هذه البيانات عدد الزيارات، التفاعل، الوصول، ومعدلات التحويل.
 - **مقاييس الأداء:** تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) مثل سرعة الاستجابة، معدل التفاعل، والعائد على الاستثمار (ROI).
- **جمع البيانات النوعية:**
 - **ملاحظات الفريق:** جمع ملاحظات وأراء أعضاء الفريق المشاركين في إدارة الأزمة.
 - **ردود الفعل من الجمهور:** تحليل التعليقات والرسائل من الجمهور على وسائل التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني.



□ التقارير والتوصيات

2. تنظيم التقرير

. مقدمة:

- خلفية الأزمة: تقديم خلفية عن الأزمة، بما في ذلك تفاصيل الحدث وكيفية اكتشافه.
- أهداف التقرير: تحديد الأهداف من إعداد التقرير، مثل تقييم الأداء وتقديم توصيات للتحسين.
- الاستجابة للأزمة:
- تفاصيل الاستجابة: شرح كيفية استجابة الفريق للأزمة، بما في ذلك الخطوات المتبعة والأدوات المستخدمة.
- التحديثات والاتصالات: تفصيل التحديثات التي تم نشرها والقنوات المستخدمة للتواصل.
- تحليل الأداء:
- مؤشرات الأداء: تقديم بيانات مفصلة حول مؤشرات الأداء الرئيسية وتحليل مدى تحقيق الأهداف المحددة.
- التفاعل مع الجمهور: تحليل التفاعل مع الجمهور على وسائل التواصل الاجتماعي وأدوات الاتصال الأخرى.
- نقاط القوة والضعف:
- النجاحات: تحديد النجاحات التي تحققت خلال إدارة الأزمة وما الذي عمل بشكل جيد.
- التحديات: تحديد التحديات والنقاط التي تحتاج إلى تحسين.



□ التقارير والتوصيات

3. استخدام الرسوم البيانية والجداول

- الرسوم البيانية: استخدام الرسوم البيانية لعرض البيانات بشكل بصري ومفهوم. مثل مخططات الأعمدة والخطوط والدوائر لعرض التفاعلات والزوار.
 - الجداول: تقديم الجداول لتفصيل البيانات والمقاييس الدقيقة.
- تقديم توصيات لتحسين الاستراتيجيات المستقبلية

4. تحديد مجالات التحسين

- تحسين سرعة الاستجابة:
 - آليات الاستجابة السريعة: تطوير آليات لزيادة سرعة الاستجابة من خلال تدريب الفريق وتحسين التواصل الداخلي.
 - تقنيات الاتصالات الفورية: استخدام تقنيات اتصالات فورية مثل الرسائل الفورية والبريد الإلكتروني الفوري.
- تعزيز التفاعل مع الجمهور:
 - استراتيجيات التواصل الفعال: تطوير استراتيجيات لتحسين التفاعل مع الجمهور، مثل استخدام الفيديوهاث والبت المباشر.
 - تحليل ردود الفعل: إجراء تحليلات دورية لردود الفعل من الجمهور لتحسين الاستراتيجيات بمرور الوقت.



□ التقارير والتوصيات

5. تقديم توصيات عملية

• التدريب والتطوير:

- تدريب مستمر للفريق :تقديم توصيات بتوفير برامج تدريبية دورية للفريق على استخدام الأدوات الرقمية وإدارة الأزمات.
- تمارين محاكاة :إجراء تمارين محاكاة لأزمات محتملة لتحسين جاهزية الفريق.

• تحسين الأدوات والتقنيات:

- تحديث الأدوات الرقمية :توصية بتحديث الأدوات الرقمية المستخدمة لتحليل البيانات وإدارة الأزمات لضمان استخدام أحدث التقنيات.
- تكامل الأدوات :تطوير حلول تكامل بين الأدوات المختلفة لضمان تدفق سلس للمعلومات.

• خطط مستقبلية:

- خطة تحسين الأداء :وضع خطة واضحة لتحسين الأداء بناءً على الدروس المستفادة من الأزمة الحالية.
- متابعة وتقييم دوري :توصية بإجراء تقييمات دورية للأداء وتحسين الاستراتيجيات بشكل مستمر.



□ التقارير والتوصيات

أمثلة عملية

• تقرير أزمة صحية:

- بعد انتهاء أزمة صحية مثل جائحة COVID-19، يمكن إعداد تقرير مفصل يتضمن تحليل الاستجابة للأزمة، تأثيرها على الجمهور، وتوصيات لتحسين استجابة المؤسسة للأزمات الصحية المستقبلية.

• تقرير أزمة طبيعية:

- إعداد تقرير بعد أزمة طبيعية مثل زلزال أو إعصار، يتضمن تقييم سرعة الاستجابة، جودة التحديثات المقدمة، وتأثير الأزمة على سمعة المؤسسة، مع تقديم توصيات لتحسين الأداء في الأزمات الطبيعية المستقبلية.

الخلاصة

إعداد تقارير مفصلة وتقديم توصيات عملية هما عنصران أساسيان لتحسين إدارة الأزمات في المستقبل. من خلال جمع وتحليل البيانات وتحديد النقاط القوية والضعيفة، يمكن للمؤسسات تطوير استراتيجيات فعّالة تستند إلى الدروس المستفادة، مما يعزز القدرة على التعامل مع الأزمات بفعالية وبناء الثقة مع الجمهور.



دور الإعلام الرقمي في إدارة
الأزمات

قياس وتقييم الأداء بعد
الأزمة



تعريف وتأثير الإعلام
الرقمي وإدارة الأزمات

تخطيط وتنفيذ
استراتيجيات الإعلام الرقمي
في الأزمات



Thank You