

دور العلاقات العامة الرقمية في بناء الصورة الذهنية للفنادق الفلسطينية من خلال وسائل التواصل الاجتماعي

اشتية، ذاكر عبدالكريم حامد، و نمر، غسان. (٢٠٢٤). دور العلاقات العامة الرقمية في بناء الصورة الذهنية للفنادق الفلسطينية من خلال وسائل التواصل الاجتماعي (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة العربية الأمريكية - جنين، جنين. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1559655>



إعداد

توضيح نوع المنهجية وتناسقها مع موضوع البحث

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بوصفه الإطار المنهجي الأكثر اتساقًا مع طبيعة الموضوع، وذلك لأن الدراسة لا تهدف إلى التغيير في واقع الظاهرة أو إدخال متغيرات جديدة عليها، بل تسعى إلى فهمها كما هي، وتفسير آليات عملها داخل بيئة الفنادق محل البحث، ويتناسب هذا المنهج مع الهدف الرئيس للدراسة، والمتمثل في التعرف إلى دور العلاقات العامة الرقمية في تكوين الصورة الذهنية لدى الجمهور، وهو هدف يقتضي أولاً وصف مكونات الواقع الاتصالي الرقمي لدى الفنادق، ومن ثم تحليل كيفية توظيفه في التأثير على تصورات النزلاء والمستفيدين.

ومن هنا جاء اختيار هذا المنهج انسجامًا مع طبيعة المشكلة البحثية، إذ إن العلاقات العامة الرقمية ظاهرة قائمة بالفعل في بيئة الدراسة، وما يحتاجه الباحث هو تحديد خصائص هذه الظاهرة، ورصد أساليب ممارستها، والكشف عن مدى انعكاسها على تقديرات الجمهور.

توضيح نوع المنهجية وتناسقها مع موضوع البحث

ويستند المنهج الوصفي التحليلي هنا إلى جمع بيانات أولية وثنائية، ثم تفرغها في صورة مؤشرات قابلة للتحليل الإحصائي، وهو ما سمح للباحث بفهم الظاهرة ليس فقط من حيث وجودها وانتشارها، بل من حيث مستوى فعاليتها وتأثيرها.

فالوصف الدقيق للممارسات الاتصالية الرقمية في الفنادق المعنية لم يكن غاية في ذاته، بل خطوة أولى تمهيداً لمرحلة التحليل التي هدفت إلى استنتاج العلاقة بين استراتيجية التواصل الرقمي وتشكيل الصورة الذهنية لدى الجمهور.

وبهذا فإن المنهج لم يقتصر على العرض السطحي للظاهرة، بل تجاوزه إلى تفسير الروابط بين عناصرها، واستكشاف دلالات النتائج بما يخدم الإجابة عن أسئلة الدراسة..

توضيح نوع المنهجية وتناسقها مع موضوع البحث

إن اختيار هذا المنهج يعكس وعياً منهجياً بطبيعة الموضوع، إذ لا يمكن دراسة الصورة الذهنية وأثر العلاقات العامة

الرقمية عليها من خلال المناهج التجريبية أو المختبرية، لأنها ظواهر تتشكل ضمن تفاعلات واقعية ومعقدة بين المؤسسة

والجمهور.

ولذلك كان من الضروري الاعتماد على منهج يسمح بتتبع الظاهرة في سياقها الطبيعي، وفهمها عبر آراء ومواقف وتجارب

الأفراد المرتبطين بها، وأمكن للدراسة أن تحقق انسجاماً منهجياً بين طبيعة المشكلة وأهداف البحث وأدوات جمع البيانات

وتحليلها، مما يعزز موثوقية النتائج ويدعم صلاحيتها العلمية.

أدوات جمع البيانات

اتسمت أدوات جمع البيانات في هذه الدراسة بالشمولية والتكامل، إذ اعتمد الباحث على مصادر بيانات أولية وثانوية بما يضمن تغطية جوانب الموضوع من أكثر من زاوية، ويعزز من قدرة النتائج على التعبير عن الواقع المدروس بدقة. فالمصادر الثانوية تمثلت في الكتب والدوريات العلمية والرسائل الجامعية والمواقع الإلكترونية ذات الصلة بموضوع العلاقات العامة الرقمية والصورة الذهنية، وقد أُشير إليها بوصفها الإطار الذي شكّل الأساس النظري الذي يستند إليه التحليل. إذ أسهمت هذه المصادر في صياغة المفاهيم وضبط المصطلحات وتحديد المتغيرات التي تدور حولها أسئلة البحث، وبذلك أدت دورًا تأسيسيًا مكن الباحث من بناء رؤية واضحة للظاهرة قبل الانتقال إلى دراستها ميدانيًا.

أدوات جمع البيانات

أما على مستوى البيانات الأولية، فقد استخدمت الدراسة الاستبانة بوصفها الأداة الرئيسة لجمع المعلومات من أفراد العينة، نظرًا لما يوفره هذا الأسلوب من إمكانية الوصول إلى أكبر عدد ممكن من المستجيبين في بيئات مختلفة ضمن نطاق زمني مناسب.

وقد جرى إعداد الاستبانة استنادًا إلى المراجعة النظرية والدراسات السابقة، ثم عرضها على مجموعة من المحكمين المتخصصين للتأكد من سلامة صياغتها ودقة بنائها وملاءمة فقراتها لأهداف الدراسة، وهو ما يعكس حرص الباحث على ضمان الصدق والمصداقية في أداة القياس.

أدوات جمع البيانات

كما حرص الباحث على أن الاستبانة جوانب متعددة من موضوع البحث عبر محاور تشمل: دور العلاقات العامة الرقمية، سهولة استخدام المواقع والمنصات، مستويات الاحتفاظ بالزوار، طبيعة الحوار التفاعلي، وكمية المعلومات المتاحة، بحيث تسمح هذه المحاور بقياس الظاهرة من حيث واقع الممارسة ودرجة تأثيرها لدى الجمهور.

و تم توزيع الاستبانة على أفراد العينة في الفنادق المعنية، واسترجاعها بعد تعبئتها، ثم تفريغ البيانات وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية الملائمة، بما يضمن تحويل الإجابات إلى قيم قابلة للمقارنة والاستنتاج العلمي.

أدوات جمع البيانات

ويمثل هذا التنوع في أدوات جمع البيانات وعيًا منهجيًا بضرورة تأصيل الجانب النظري من جهة، وفهم الواقع العملي من جهة أخرى. فالجمع بين البيانات المكتوبة الجاهزة والبيانات الميدانية المباشرة أتاح للباحث الربط بين ما ينبغي أن تكون عليه العلاقات العامة الرقمية وفق الأدبيات، وما هو قائم فعليًا في الميدان، بما يعزز قوة التفسير والقدرة على الوصول إلى نتائج ذات دلالة علمية وتطبيقية.

دقة إجراءات جمع البيانات

شرح الباحث في تنفيذ إجراءات جمع البيانات وفق خطوات منظمة ومتتابعة، تبدأ من إعداد الأداة وتنتهي بتحليل البيانات واستخلاص النتائج، وذلك لضمان الدقة والاتساق في جميع مراحل العمل الميداني، ففي البداية قام الباحث بتصميم الاستبانة استناداً إلى الإطار النظري والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع العلاقات العامة الرقمية والصورة الذهنية، بحيث تُعبّر فقرات الأداة عن المحاور الأساسية التي تسعى الدراسة إلى قياسها، وبصورة تسمح بتحويل الظاهرة المدروسة إلى مؤشرات كمية قابلة للقياس.

وبعد إعداد النسخة الأولية من الاستبانة، قام الباحث بعرضها على مجموعة من المحكّمين ذوي الاختصاص للتحقق من ملاءمة الصياغات ودقة المعايير وشمولية المحاور، الأمر الذي أسهم في تنقيح بعض الفقرات وإعادة صياغة بعضها الآخر بما يزيد من وضوحها للمستجيبين ويعزز صدق الأداة.

دقة إجراءات جمع البيانات

ثم انتقل الباحث إلى مرحلة توزيع الاستبانة ميدانيًا على أفراد مجتمع الدراسة، حيث تم توجيهها إلى العاملين في العلاقات العامة في الفنادق وإلى النزلاء والمستفيدين من خدماتها، وذلك وفق العينة التي حددتها الدراسة مسبقًا، وقد حرص الباحث خلال هذه المرحلة على تقديم شرح واضح للمشاركين حول الهدف من الاستبانة وطريقة تعبئتها، لضمان الحصول على إجابات دقيقة ومعبرة عن آرائهم دون أي ضغط أو توجيه. وبعد الانتهاء من جمع الاستبانات، قام الباحث بفرز الاستثمارات المستلمة والتثبت من صلاحيتها للتحليل، حيث تم استبعاد أي استمارات غير مكتملة أو لا يمكن اعتماد بياناتها، ثم تدوين الاستجابات وترميزها تمهيدًا لإدخالها إلى برنامج التحليل الإحصائي.

دقة إجراءات جمع البيانات

وبعد اكتمال عملية الإدخال، استخدم الباحث البرنامج الإحصائي SPSS لإجراء التحليلات اللازمة، وذلك من خلال استخراج التكرارات والنسب والمتوسطات والانحرافات المعيارية، إضافةً إلى الاختبارات الإحصائية المناسبة لطبيعة أسئلة البحث وفروضة، وقد مكّنت هذه الإجراءات الباحث من تحويل البيانات الخام التي تم جمعها من الميدان إلى نتائج علمية منظمة وقابلة للنقاش والتفسير في ضوء الإطار النظري للدراسة.

دقة إجراءات جمع البيانات

إن إجراءات جمع البيانات في هذه الدراسة اتسمت بالتدرج والاتساق والمنهجية الواضحة؛ بدءًا من التخطيط للأداة، مرورًا بالتحقق من صلاحيتها وتوزيعها وجمعها، ثم تدقيقها وتحليلها إحصائيًا، وصولاً إلى تفسير النتائج واستنتاج دلالاتها، وهو ما يعكس وعيًا بحثيًا يستند إلى خطوات دقيقة ومترابطة تضمن سلامة البيانات وصحة النتائج.

تسلسل المعلومات وترابط الأفكار

جاء تصميم الدراسة متسقاً ومتربطاً من حيث البناء الداخلي وانتقال الأفكار من مرحلة إلى أخرى، بحيث بدا واضحاً أن الباحث لم يقدم عناصر الدراسة في شكل أجزاء منفصلة، بل في بنية منهجية مترابطة تسير وفق منطق بحثي متدرج، فقد بدأ الباحث بتحديد مشكلة الدراسة بصورة واضحة ومباشرة، مع إبراز السياق الذي نشأت فيه المشكلة داخل بيئة الفنادق، وموضحاً الحاجة إلى دراسة دور العلاقات العامة الرقمية في تكوين الصورة الذهنية. ومن هذه المشكلة انطلقت أسئلة البحث وأهدافه، التي عُرِضت بطريقة تُشير إلى فهم متوازن بين ما يجب استكشافه وما يمكن قياسه، مما عزز انسجام الأهداف مع القضية البحثية المركزية.

تسلسل المعلومات وترابط الأفكار

ثم انتقل الباحث بصورة طبيعية إلى الإطار النظري والدراسات السابقة، حيث عمل على تقديم المفاهيم المرتبطة بالعلاقات العامة الرقمية والصورة الذهنية ضمن صياغات متتابعة تُظهر تطور المفهوم وعلاقته بسياق الدراسة.

ولم يقدم الباحث هذا الإطار كعرض معلوماتي فقط، بل كقاعدة فكرية بني على أساسها لاحقاً تصميم الأداة ومحاوَر القياس.

وهنا يتضح ترابط معرفي بين النظرية والجانب التطبيقي.

تسلسل المعلومات وترابط الأفكار

وبناءً على هذا الأساس، جاءت المنهجية لتُكمل السلسلة المنطقية للتصميم؛ فاختيار المنهج الوصفي التحليلي لم يكن قراراً شكلياً، بل مبرراً بناءً على طبيعة المشكلة وأسئلة الدراسة التي تتطلب وصف الواقع وتحليل علاقاته وليس تغييره. ثم جاء اختيار المجتمع والعينة متسقاً مع موضوع البحث، حيث اعتمد الباحث على فئتين كل منهما تمثل جانباً من جوانب الظاهرة: العاملون في العلاقات العامة والنزلاء/المستفيدون، وهو ما يعكس وعياً بأن الصورة الذهنية يُقاس أثرها عند المتلقي، بينما تُمارس أدواتها عند القائم بالاتصال.

تسلسل المعلومات وترابط الأفكار

أما تصميم أداة الدراسة (الاستبانة) فقد أُبني مباشرة على المحاور التي تم تأسيسها نظرياً، بحيث جاءت فقراتها موزعة على محاور تتطابق مع المتغيرات الفعلية المراد تحليلها، وبذلك ظل التصميم متصلاً من الفكرة إلى المفهوم إلى القياس، وفي مرحلة التحليل الإحصائي، استخدم الباحث أدوات تتناسب مع طبيعة البيانات وأهداف الدراسة، بما يعيد النتائج مرة أخرى إلى الإطار النظري لتفسيرها.