الجزء
الثاني

ايار 2026

السنة الثانية - العدد الخامس - المجلد الاول

مجلة كلية الطف للعلوم الانسانية والاجتماعية

إدارة الأزمات الإعلامية في عصر المنصات الرقمية: دراسة تحليلية تطبيقية

م.م. زيد عبد الحكيم ثامر
جامعة سومر- كلية التربية

Media Crisis Management in the Digital Age: An Applied Analytical Study

Zaid Abdul Hakeem thamer
Zaidabedalhakeim@gmail.com

الملخص

يتناول هذا البحث إشكالية إدارة الأزمات الإعلامية في ظل التحول الرقمي المتسارع، مع التركيز على واقع الممارسات الاتصالية في محافظة ذي قار، حيث تواجه المؤسسات الإعلامية والجهات الحكومية تحديات هيكلية وبشرية وتقنية تحد من قدرتها على الاستجابة الفعالة. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي لقياس طبيعة العلاقة بين خصائص المنصات الرقمية وكفاءة إدارة الأزمات، مستخدمةً استبانة مُحكمة وزعت على عينة من الكوادر الإعلامية والإدارية العاملة في القطاعات الحكومية والمستقلة ومنظمات المجتمع المدني .وكشفت النتائج عن وجود ارتباط قوي بين فهم ديناميكيات الفضاء الرقمي ونجاح التدخل الاتصالي، بينما برزت المعوقات التقنية والبيروقراطية الإدارية كعوامل رئيسية تُضعف سرعة الاستجابة ودقة الرسائل، مع تفوق ملحوظ للمؤسسات المستقلة في المرونة التشغيلية وسرعة اتخاذ القرار .وتؤكد الدراسة أن تبني استراتيجيات رقمية متكاملة قائمة على المراقبة المستمرة والشفافية الفورية والتنسيق متعدد القنوات يُعد شرطاً أساسياً لاستعادة المصداقية وحماية السمعة المؤسسية. وفي ضوء هذه المخرجات، قدمت الدراسة توصيات عملية تهدف إلى تطوير البنى التحتية الرقمية، وإعادة هندسة الإجراءات الإدارية بما يضمن تفويض الصلاحيات، وتصميم برامج تدريبية متخصصة تعزز الكفاءات البشرية في التعامل مع التهديدات الاتصالية المعاصرة، مما يسهم في بناء منظومة إعلامية مرنة وقادرة على تحويل الأزمات الرقمية إلى فرص مؤسسية مستدامة تدعم التماسك المجتمعي وتعزز الحوكمة الاتصالية الشفافة في الفضاء الافتراضي المتغير .

الكلمات المفتاحية :إدارة الأزمات الإعلامية، المنصات الرقمية، الاتصال الاستراتيجي، البيئة الرقمية العراقية، المرونة المؤسسية.

abstract

This research addresses the challenge of media crisis management amid rapid digital transformation, focusing on communication practices in Dhi Qar Governorate, where media organizations and government entities face structural, human, and technical constraints that hinder effective response. The study employed a descriptive correlational methodology to examine the relationship between digital platform characteristics and crisis management efficiency, utilizing a validated questionnaire distributed among media and administrative professionals across government, independent, and civil society sectors. Findings revealed a strong

ايار 2026
السنة الثانية - العدد الخامس - المجلد الاول
مجلة كلية الطف للعلوم الانسانية والاجتماعية

association between understanding digital space dynamics and successful communicative intervention, while technical obstacles and administrative bureaucracy emerged as primary factors undermining response speed and message accuracy, with independent institutions demonstrating notable advantages in operational flexibility and decision making agility. The study emphasizes that adopting integrated digital strategies grounded in continuous monitoring, immediate transparency, and multi channel coordination is essential for restoring credibility and safeguarding institutional reputation. Based on these outcomes, practical recommendations were formulated to upgrade digital infrastructure, redesign administrative procedures to empower rapid decision making, and develop specialized training programs that strengthen human capacities in navigating contemporary communicative threats. These measures collectively contribute to building a resilient media framework capable of transforming digital crises into sustainable institutional opportunities that reinforce social cohesion and promote transparent communication governance within the evolving virtual landscape.

Keywords: Media Crisis Management, Digital Platforms, Strategic Communication, Iraqi Digital Environment, Institutional Resilience.

للدراسة الفصل الأول

الإطار المنهجي للدراسة

المقدمة

شهد العقد الأخير تحولاً جذرياً في المشهد الاتصالي، حيث انتقلت الأزمات الإعلامية من البيئات التقليدية إلى فضاءات المنصات الرقمية التي تتسم بالسرعة الفائقة، والتفاعل اللحظي، وانتشار المحتوى غير الخاضع للرقابة الهيكلية .وأصبحت إدارة الأزمات الإعلامية في عصر الرقمنة تحدياً استراتيجياً للمؤسسات الإعلامية والحكومية على حد سواء، إذ لم تعد تقتصر على الاستجابة التفاعلية، بل تتطلب تخطيطاً استباقياً، ومراقبة مستمرة، وتوظيفاً ذكياً للبيانات الضخمة (Coombs, 2023; Jin & Liu, 2022). وفي ظل الانتشار الواسع للإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي في العراق، وتحديداً محافظة ذي قار، برزت حاجة ملحة لفهم آليات التعامل مع الأزمات الإعلامية رقمياً، لضمان حماية السمعة المؤسسية، وتوجيه الرأي العام، والحد من التضليل المعلوماتي .وتأتي هذه الدراسة في سياق سعياً لتطوير أطر منهجية وعملية تعزز كفاءة الإدارات الإعلامية في مواجهة التحديات الرقمية المعاصرة، مستندة إلى المنهج الوصفي الارتباطي لاستكشاف العلاقات بين متغيرات البيئة الرقمية وفعالية إدارة الأزمات، مما يسهم في سد الفجوة بين الممارسة الميدانية والأدبيات الأكاديمية المعاصرة.

ايار 2026
السنة الثانية - العدد الخامس - المجلد الاول
مجلة كلية الطف للعلوم الانسانية والاجتماعية

مشكلة الدراسة

تواجه المؤسسات الإعلامية والجهات الحكومية في العراق، ولا سيما في محافظة ذي قار، تحديات هيكلية وإجرائية متزايدة في إدارة الأزمات الإعلامية في ظل التحول الرقمي المتسارع .فقد أدت المنصات الرقمية مثل (فيسبوك، إكس، تيك توك، ومنصات البث المرئي) إلى تسريع وتيرة انتشار المعلومات غير الموثقة والأخبار الزائفة، مما يفاقم حدة الأزمات ويقلص وقت الاستجابة الفعالة إلى دقائق معدودة(Liu et al., 2022) . وتتجلى المشكلة الأساسية في الفجوة بين الممارسات التقليدية لإدارة الأزمات، والتي تعتمد على التدرج البيروقراطي والبيانات البطيئة، ومتطلبات العصر الرقمي الذي يفرض مرونة عالية، وتحليلاً آنيًا للبيانات، وتواصلاً تفاعلياً مباشراً مع الجمهور(Veil et al., 2021) . وتشير المسوحات الأولية إلى ضعف في تبني استراتيجيات رقمية متكاملة، وقلة في الكوادر المؤهلة لإدارة الأزمات إعلامياً، وعدم وضوح آليات التنسيق بين الجهات المعنية في ذي قار، مما يؤدي إلى تضخيم الأزمات، وتآكل المصداقية، وتأثير سلبي على الاستقرار المجتمعي والمؤسسي(Al-Khafaji, 2023) . علاوة على ذلك، تفتقر الدراسات المحلية في الوسط العراقي إلى تحليل كمي يربط بين خصائص البيئة الرقمية (كسرعة الانتشار، تعدد المصادر، التفاعلية، الخوارزميات) ومؤشرات نجاح إدارة الأزمات الإعلامية (كسرعة الاستجابة، دقة الرسالة، تماسك السردية، رضا الجمهور) .وبناءً على ذلك، تتبلور مشكلة الدراسة في التساؤل الجوهري التالي :إلى أي درجة ترتبط خصائص المنصات الرقمية بفعالية إدارة الأزمات الإعلامية في المؤسسات العاملة في محافظة ذي قار؟ وما العوامل الرقمية والإدارية التي تعزز أو تعيق هذا الارتباط؟ وتكمن الخطورة في استمرار النهج التقليدي في تحويل أحداث عابرة إلى أزمات مؤسسية ممتدة، خاصة مع تزايد الاعتماد الرقمي لدى الجمهور العراقي الذي يتجاوز 68%وفقاً لتقارير حديثة(ITU, 2025) . لذا، تهدف هذه الدراسة إلى تشخيص هذه الفجوة، وتحليل العلاقات الارتباطية بين المتغيرات الرقمية وإدارة الأزمات، لتقديم نموذج تطبيقي قابل للتنفيذ محلياً.

أهمية الدراسة

تكتسب هذه الدراسة أهميتها النظرية والعملية من خلال معالجة فجوة بحثية ملحة في أدبيات إدارة الإعلام الرقمي بالعالم العربي، وتحديداً في السياق العراقي .نظرياً، تسهم الدراسة في إثراء الإطار المفاهيمي لإدارة الأزمات الإعلامية من خلال دمج نظريات الاتصال الرقمية (مثل نموذج الاستجابة التكيفية ونظرية إدارة السمعة الرقمية) مع واقع المنصات الاجتماعية المعاصرة، مما يعزز الفهم الأكاديمي للعلاقة بين متغيرات السرعة الرقمية، الخوارزميات، التفاعلية، وفعالية الإدارة الإعلامية (Coombs & Holladay, 2024; Jin, 2023). كما تقدم مساهمة منهجية من خلال تطبيق المنهج الوصفي الارتباطي في سياق عربي، مما يوسع قاعدة الأدبيات التطبيقية التي تعتمد على التحليل الكمي لقياس أثر العوامل الرقمية على مؤشرات إدارة الأزمات .عملياً، توفر الدراسة أداة تشخيصية وتقييمية للإدارات الإعلامية والجهات الحكومية في محافظة ذي قار، تمكنها من تحديد نقاط الضعف في البنية الرقمية، وسرعة الاستجابة، ودقة الرسائل، وتنسيق الجهود بين أصحاب المصلحة .وفي ظل تزايد الاعتماد على المنصات الرقمية كمصدر أولي للأخبار، فإن تعزيز كفاءة إدارة الأزمات يسهم مباشرة في حماية السمعة المؤسسية، والحد من التضليل المعلوماتي، وتعزيز التماسك الاجتماعي (Veil et al., 2021; Liu & Xu, 2022). كما أن نتائج الدراسة

ايار 2026
السنة الثانية - العدد الخامس - المجلد الاول
مجلة كلية الطف للعلوم الانسانية والاجتماعية

ستقدم توصيات قابلة للتطبيق لصناع السياسات الإعلامية، ومديري الاتصال المؤسسي، والأكاديميين، بهدف تطوير برامج تدريبية متخصصة، واعتماد أنظمة إنذار مبكر رقمية، وصياغة بروتوكولات استجابة معيارية تتوافق مع طبيعة البيئة الرقمية العراقية .وعلاوة على ذلك، تبرز الأهمية الاستراتيجية للدراسة في ظل التحولات الإقليمية، حيث أصبحت الأزمات الإعلامية أداة ضغط مؤثرة، وإدارتها بفعالية تعني حماية الأمن المعلوماتي والمجتمعي (Al-Khafaji & Hassan, 2024). وبذلك، تمتد أهمية الدراسة لتؤسس لممارسات إدارية مستدامة، ومرنة، وقائمة على الأدلة، تواكب التسارع الرقمي، وتعزز المرونة المؤسسية.

أهداف-الدراسة

1. الكشف عن العلاقة الارتباطية بين خصائص المنصات الرقمية (السرعة، التفاعلية، تعدد المصادر، الخوارزميات) وفعالية إدارة الأزمات الإعلامية في المؤسسات العاملة بمحافظة ذي قار.
2. تقييم مدى تبني المؤسسات الإعلامية والجهات الحكومية في المحافظة لاستراتيجيات رقمية متكاملة في إدارة الأزمات.
3. تحديد المعوقات الإدارية والتقنية والبشرية التي تحول دون الاستجابة الفعالة للأزمات الإعلامية في البيئة الرقمية.
4. تطوير إطار تطبيقي مقترح يعزز كفاءة إدارة الأزمات الإعلامية رقمياً، استناداً إلى النتائج الميدانية والأدبيات الحديثة.

أسئلة-الدراسة

1. ما درجة ارتباط خصائص المنصات الرقمية بفعالية إدارة الأزمات الإعلامية في المؤسسات العاملة بمحافظة ذي قار؟
2. ما مستوى تبني هذه المؤسسات للاستراتيجيات الرقمية في التعامل مع الأزمات الإعلامية؟
3. ما أبرز المعوقات (الإدارية، التقنية، البشرية) التي تحد من فعالية إدارة الأزمات الإعلامية رقمياً في المحافظة؟
4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى فعالية إدارة الأزمات الإعلامية تبعاً لاختلاف نوع المؤسسة (حكومية، إعلامية مستقلة، مجتمع مدني)؟

فرضيات-الدراسة

1. توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين خصائص المنصات الرقمية وفعالية إدارة الأزمات الإعلامية في محافظة ذي قار.
2. يرتبط ارتفاع مستوى تبني الاستراتيجيات الرقمية المتكاملة بزيادة فعالية إدارة الأزمات الإعلامية في المؤسسات محل الدراسة.
3. تؤثر المعوقات الإدارية والتقنية والبشرية سلباً وبتأثير معنوي على سرعة الاستجابة ودقة الرسائل خلال الأزمات الإعلامية الرقمية.
4. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في فعالية إدارة الأزمات الإعلامية بين المؤسسات الحكومية والمستقلة في محافظة ذي قار.

حدود-الدراسة

ايار 2026
السنة الثانية - العدد الخامس - المجلد الاول
مجلة كلية الطف للعلوم الانسانية والاجتماعية

- **الحدود الموضوعية :**تقتصر الدراسة على متغيري البيئة الرقمية (خصائص المنصات الرقمية) وإدارة الأزمات الإعلامية (الاستجابة، التنسيق، دقة الرسالة، حماية السمعة)، ضمن إطار منهجي وصفي ارتباطي.
- **الحدود المكانية :**تُجرى الدراسة في محافظة ذي قار، جنوب العراق، وتشمل المؤسسات الإعلامية الرسمية، والجهات الحكومية المعنية بالاتصال، ومنظمات المجتمع المدني الناشطة إعلامياً في المركز والأقضية التابعة.
- **الحدود الزمانية :**تغطي البيانات الميدانية الفترة من (يناير 2024 إلى ديسمبر2025)، مع اعتماد المراجع والأدبيات المنشورة حتى عام 2026لضمان حداثة الإطار النظري والدراسات السابقة.

تعريف-المصطلحات-الإجرائية

- **إدارة الأزمات الإعلامية :**الإطار الاستراتيجي والعملياتي الذي تتبناه المؤسسات للكشف المبكر عن التهديدات الإعلامية، وتخطيط الاستجابة، وتنسيق الرسائل، ومراقبة الآثار، وحماية السمعة المؤسسية في الفضاء الرقمي، ويُقاس إجرائياً بمستوى سرعة الاستجابة، دقة المحتوى، تماسك السردية، ورضا الجمهور (بناءً على مقياس الدراسة الخماسي).
- **المنصات الرقمية :**القنوات التفاعلية القائمة على الإنترنت (مثل شبكات التواصل الاجتماعي، مواقع البث المباشر، تطبيقات الرسائل الفورية) التي تتيح نشر المحتوى، التفاعل اللحظي، وانتشار البيانات الخوارزمية، ويُقاس تأثيرها في الدراسة بمؤشرات السرعة، التفاعلية، تعدد المصادر، وانتشار المحتوى.
- **فعالية إدارة الأزمات :**درجة نجاح المؤسسة في احتواء التهديد الإعلامي، واستعادة الثقة، وتقليل الأضرار، وتحقيق التوازن بين الشفافية والسيطرة على السردية، وتُقاس عبر متوسط درجات مقياس ليكرت الخماسي المستخدم في أداة الدراسة.
- **البيئة الرقمية العراقية :**السياق التكنولوجي والاجتماعي والقانوني الذي تعمل ضمنه المنصات الرقمية في العراق، ويشمل نسبة الانتشار الرقمي، البنية التحتية للاتصالات، الإطار التنظيمي، وسلوك المستخدم الإعلامي، ويُعتبر متغيراً سياقياً مؤطراً للدراسة ولا يدخل في القياس المباشر ولكن يُؤخذ بعين الاعتبار في تفسير النتائج.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

تمهيد

يُشكّل الإطار النظري والدراسات السابقة العمود الفقري لأي بحث أكاديمي، حيث يُؤسس للفهم العلمي للظاهرة، ويحدد المفاهيم والمتغيرات، ويُبرر المنهجية المتبعة. ويناقش هذا الفصل مفهوم إدارة الأزمات الإعلامية وتطورها من النموذج التقليدي إلى النموذج الرقمي التكيفي، ويبرز الخصائص الهيكلية والزمنية للأزمات في الفضاء الرقمي، ودور المنصات الاجتماعية كعامل مُسرّع ومُضخّم للأزمات .كما يستعرض النظريات التأسيسية والمعاصرة التي تُفسر سلوك المؤسسات والجمهور أثناء الأزمات، فضلاً عن الاستراتيجيات

ايار 2026
السنة الثانية - العدد الخامس - المجلد الاول
مجلة كلية الطف للعلوم الانسانية والاجتماعية

العملية القائمة على المراقبة الآنية، والشفافية، والتنسيق متعدد القنوات .ويختتم الفصل بعرض نقدي للدراسات السابقة المحلية والعربية والدولية، متبوعاً بتعقيب يُبرز الفجوات المعرفية والمنهجية التي تسدّها الدراسة الحالية، مما يعزز مبرراتها العلمية ويُؤطّر مسارها التحليلي الارتباطي.

مفهوم-إدارة-الأزمات-الإعلامية

تُعرف إدارة الأزمات الإعلامية بأنها العملية الاستراتيجية والمنهجية التي تتبناها المؤسسات للكشف المبكر عن التهديدات الاتصالية، وتخطيط الاستجابة، وتنسيق الرسائل، ومراقبة الأثر، وحماية السمعة المؤسسية في الفضاء العام (Coombs, 2023). وقد انتقلت الممارسة من نموذج رد الفعل التلقائي إلى نموذج استباقي تكيفي يدمج بين التحليل البيئي، والذكاء الاصطناعي، والمشاركة المجتمعية الفاعلة .وفي السياق الإعلامي، لا تقتصر الإدارة على احتواء الخبر السلبي أو دحض الشائعة، بل تشمل بناء سردية بديلة، واستعادة الثقة، وتحويل التهديد إلى فرصة لتعزيز الشفافية والمصداقية المؤسسية(Fearn-Banks, 2021) .
وتُصنف الأزمات الإعلامية عادةً إلى ثلاثة أبعاد تحليلية : بُعدي (متعلق بطبيعة المصدر أو الحدث)، وزمني (يتعلق بمرحلة التطور من الإنذار إلى التعافي)، وتأثيري (يتعلق بحجم الضرر المؤسسي أو المجتمعي)، مما يستدعي استجابات متدرجة، ومتناسبة، وقائمة على الأدلة (Veil et al., 2021). وفي ظل الرقمنة، أُضيف بُعد رابع يُعرف بـ" البُعد الشبكي"، الذي يركز على تفاعل العقد الاتصالية، وسرعة تدفق البيانات، وقدرة الجمهور على إعادة صياغة السردية بشكل تشاركي.

خصائص الأزمات الإعلامية في البيئة الرقمية

تتميز الأزمات الإعلامية في العصر الرقمي بعدة خصائص جوهرية تُميزها عن نظيرتها التقليدية، أبرزها : السرعة الفائقة في الانتشار (Virality)، حيث تنتقل المعلومات من المصدر الأولي إلى مئات الآلاف خلال دقائق معدودة، مما يقلص زمن الاستجابة الفعالة إلى ساعات أو أقل(Jin & Liu, 2022) . كما تتسم بالاستمرارية الزمنية 24/7) دورة إخبارية)، وفقدان السيطرة على بوابات المعلومات التقليدية (Gatekeeping Decline)، مما يفتح المجال أمام المحتوى المولد من المستخدمين (UGC) والأخبار الزائفة .وتلعب الخوارزميات دوراً محورياً في تضخيم المحتوى العاطفي أو الاستقطابي، مما يعمق الانقسامات ويُسرّع من تصاعد الأزمة(Tufekci, 2023) .
بالإضافة إلى ذلك، تتسم الأزمات الرقمية بتداخل الوسائط (Cross-Platform Spillover)، حيث تنتقل الأزمة من منصة إلى أخرى بسرعات وأنماط تفاعل مختلفة، وتتسم بطابع تشاركي يُمكّن الجمهور من أن يصبح شريكاً في صناعة الخبر أو مهاجمة المؤسسة بشكل منظم (Kaplan & Haenlein, 2021). هذه الخصائص تجعل التخطيط المسبق، والمراقبة الآنية، والمرونة التنظيمية ضروريات لا غنى عنها لاحتواء التهديدات الاتصالية المعاصرة.

المنصات الرقمية ودورها في تشكيل الأزمات الإعلامية

لا تُعد المنصات الرقمية مجرد قنوات نقل محايدة، بل فاعلاً نشطاً في تشكيل ديناميكيات الأزمات الإعلامية وهيكلتها .فمن خلال تصميمها الخوارزمي، تُفضل المنصات مثل (فيسبوك، إكس، تيك توك، ويوتيوب) المحتوى الذي يحقق تفاعلاً عالياً، وغالباً ما يكون مثيراً أو استقطابياً، مما يُسرع من انتشار الشائعات والمعلومات غير الموثقة (Bruns & Highfield, 2022). كما تتيح

ايار 2026
السنة الثانية - العدد الخامس - المجلد الاول
مجلة كلية الطف للعلوم الانسانية والاجتماعية

خاصية المشاركة وإعادة النشر تحويل حدث محلي أو معلومة غير مؤكدة إلى أزمة مؤسسية واسعة النطاق خلال ساعات قليلة .وتلعب مجموعات الدرد الخاصة وتطبيقات المراسلة الفورية دوراً في انتشار المعلومات المغلقة التي يصعب رصدها أو دحضها رسمياً، مما يُضعف جهود التصحيح المؤسسي ويخلق فجوة بين الرواية الرسمية والسردية الشعبية (Vosoughi et al., 2020). وعلاوة على ذلك، فإن غياب التنظيم الموحد للمنصات عبر الحدود يُعقد مسؤولية المؤسسات في إدارة الأزمات، حيث تتفاوت سياسات المحتوى، وآليات الإبلاغ، وشفافية البيانات من منصة لأخرى، مما يستدعي تبني استراتيجيات مرنة، ومتعددة القنوات، وقائمة على التخصيص السياقي(Gillespie, 2023) . وفي السياق العراقي، يزداد هذا التعقيد بسبب الاعتماد المتزايد على المنصات غير الرسمية كمصدر أولي للأخبار، مما يرفع من حساسية الأزمات الإعلامية ويقلل من هامش الخطأ المؤسسي.

نظريات-إدارة-الأزمات-الإعلامية

اعتمدت الأدبيات المعاصرة على عدة نظريات محورية تُفسر سلوك المؤسسات والجمهور أثناء الأزمات، وتُؤطّر الممارسة الإدارية .تُعد نظرية الاتصال الوضعي للأزمات (Situational Crisis Communication Theory - SCCT) التي طورها كومبز (Coombs, 2023) الأكثر انتشاراً، حيث تربط بين نوع الأزمة (ضحية، عرضية، قابلة للمنع) ونوع الاستجابة الاتصالية المثلى (الاعتذار، التبرير، التصحيح، أو التقليل)، مع التأكيد على دور السمعة السابقة وحجم المسؤولية المتصورة في توجيه الاختيار الاستراتيجي . وفي السياق الرقمي، طورت جين وليو (Jin & Liu, 2022) نموذج الاتصال الاجتماعي للأزمات (Social-Mediated Crisis Communication Model) الذي يدمج بين سلوك المنصات، وتأثير المؤثرين الرقميين، وديناميكيات المشاركة المجتمعية، مما يعكس واقع الاتصال الشبكي المعاصر .كما تُسهم نظرية إصلاح الصورة (Image Repair Theory - Benoit, 2021) في فهم كيفية اختيار المؤسسات لاستراتيجيات الدفاع، أو الاعتذار، أو التحويل، أو التعويض بناءً على طبيعة الاتهامات الرقمية وشدتها .وتُضيف نظرية التأطير الإعلامي (Framing Theory) بعداً تفسيرياً لكيفية تشكيل المنصات لإدراك الجمهور لخطورة الأزمة واستجابتهم العاطفية، مما يعزز الحاجة إلى تأطير استباقي، ومتسق، وقائم على القيم المشتركة عبر القنوات الرقمية(McCombs & Valenzuela, 2023) . وتُجمع هذه النظريات على أن النجاح في إدارة الأزمات الرقمية لا يعتمد على دقة الرسالة فحسب، بل على توقيتها، وشفافيتها، وتوافقها مع السياق الثقافي والتكنولوجي للجمهور المستهدف.

استراتيجيات التعامل مع الأزمات في الإعلام الرقمي

تتبنى المؤسسات الحديثة مجموعة من الاستراتيجيات المتكاملة للتعامل مع الأزمات في الفضاء الرقمي، تُصنّف عادةً وفق المراحل الزمنية للأزمة .في مرحلة ما قبل الأزمة، تشمل الاستراتيجيات :بناء أنظمة مراقبة رقمية (Social Listening) تعتمد على الذكاء الاصطناعي وتحليل المشاعر، وتطوير سيناريوهات استجابة مرنة، وتدريب فرق الأزمات على السرعة والدقة الرقمية، وإنشاء مخزن رقمي للرسائل الجاهزة والبيانات الداعمة(Veil et al., 2021) . وخلال الأزمة، تُركز الاستراتيجيات على :الشفافية الفورية، نشر الرسائل عبر قنوات متعددة ومتناسقة، توظيف المؤثرين الموثوقين كشركاء اتصاليين، والتصحيح

ايار 2026
السنة الثانية - العدد الخامس - المجلد الاول
مجلة كلية الطف للعلوم الانسانية والاجتماعية

السريع للمعلومات المغلوطة دون تضخيمها أو إعطائها مساحة غير مبررة(Liu et al., 2022) . كما تُعد استراتيجية" الاستجابة التكيفية "التي تجمع بين التبرير العلمي، والاعتذار المشروط عند الاقتضاء، والدعم العملي الملموس، الأكثر فعالية في استعادة الثقة رقمياً (Coombs & Holladay, 2024). وفي مرحلة ما بعد الأزمة، تشمل الاستراتيجيات :التقييم الكمي للأداء الرقمي، تحليل مشاعر الجمهور، تحديث البروتوكولات بناءً على الدروس المستفادة، ونشر تقارير المساءلة والشفافية لتعزيز المصداقية المؤسسية طويلة الأمد (Jin, 2023). وتؤكد الأدبيات الحديثة أن دمج هذه الاستراتيجيات مع أدوات الأتمتة والتحليل التنبؤي يُحسّن من قدرة المؤسسة على تحويل التهديد الرقمي إلى فرصة لتعزيز الحوكمة الاتصالية والمرونة المؤسسية.

عرض-وتحليل-الدراسات-السابقة

تناولت عدة دراسات حديثة العلاقة بين البيئة الرقمية وفعالية إدارة الأزمات الإعلامية، حيث أجرى كيم وبارك (Kim & Park, 2023)) دراسة كمية على 320 مؤسسة إعلامية في كوريا الجنوبية، باستخدام التحليل الارتباطي والانحدار المتعدد، وأظهرت نتائجها وجود علاقة طردية قوية ($r=0.68, p<0.01$) بين تبني أدوات المراقبة الرقمية وسرعة احتواء الأزمات، مع تأثير وسيط كبير لدور فرق الاستجابة المتخصصة والكفاءة التقنية .وفي السياق العربي، حلل العبادي والحميدي (2024)استجابة المؤسسات الحكومية الأردنية للأزمات الرقمية خلال فترة ما بعد الجائحة، وخلصت الدراسة المنهجية المختلطة إلى أن ضعف التنسيق بين المنصات الرسمية يؤدي إلى تضارب الرسائل وزيادة حدة الأزمة بنسبة تصل إلى41% ، وأوصت بوضع إطار موحد لإدارة المحتوى الرقمي وتبني بروتوكولات تصحيح فوري .من جهتها، ركزت دراسة سميث وزملائها (Smith et al., 2022) على دور الخوارزميات في تضخيم الأزمات الإعلامية في الولايات المتحدة، ووجدت أن المنصات ذات الخوارزميات التفاعلية العالية تزيد من سرعة انتشار المعلومات المغلوطة بنسبة 47% مقارنة بالقنوات التقليدية، مما يستدعي تبني استراتيجيات تصحيح استباقية تعتمد على الشراكات مع منصات التحقق المستقلة .وفي العراق، تناولت دراسة الجبوري (2025)واقع الاتصال المؤسسي في محافظة البصرة، وكشفت أن 62% من المؤسسات تفتقر إلى بروتوكولات رقمية واضحة للأزمات، وأن الاعتماد على القنوات التقليدية يُضعف المصداقية بنسبة 34% أثناء الأزمات الطارئة، مع وجود ارتباط سلبي معنوي بين البيروقراطية الإدارية وسرعة الاستجابة الرقمية . وأخيراً، درست ليو وتشانغ (Liu & Zhang, 2024) تأثير التدريب الرقمي على كفاءة فرق إدارة الأزمات، وأوضحت أن البرامج التدريبية القائمة على المحاكاة الرقمية ترفع من دقة الاستجابة بنسبة29% ، وتقلل زمن الرد الأولي إلى أقل من ساعة واحدة، مع تأثير إيجابي على مؤشرات رضا الجمهور والحد من التضليل المعلوماتي.

التعقيب على الدراسات السابقة

بالرغم من الإسهامات القيمة للدراسات السابقة، إلا أنها تكشف عن فجوات بحثية منهجية وسياقية تبرر إجراء الدراسة الحالية وتُحدد موقعها العلمي .فأغلب الدراسات اعتمدت عينات من دول متقدمة أو سياقات عربية محددة (كالأردن والخليج)، مع ندرة واضحة في الأبحاث التطبيقية التي تركز على المحافظات العراقية الجنوبية مثل ذي قار، والتي تتميز ببنية اتصالية هجينة، وتحديات تنظيمية فريدة، واعتماد مجتمعي متزايد على المنصات

ايار 2026
السنة الثانية - العدد الخامس - المجلد الاول
مجلة كلية الطف للعلوم الانسانية والاجتماعية

غير الرسمية .كما أن غالبية الدراسات السابقة اعتمدت منهجيات وصفية أو حالة دراسة منفردة، بينما تفتقر إلى التحليل الارتباطي الكمي الذي يربط بشكل مباشر وقابل للقياس بين متغيرات البيئة الرقمية (السرعة، الخوارزميات، التفاعلية، تعدد المصادر) ومؤشرات فعالية إدارة الأزمات (سرعة الاستجابة، دقة الرسالة، تماسك السردية، رضا الجمهور، حماية السمعة) .علاوة على ذلك، تظل معظم الأطر النظرية المستخدمة غربية المنشأ، وتحتاج إلى تكييف مع السياق الثقافي والمؤسسي العراقي الذي يتسم بارتفاع الاعتماد على المنصات غير الرسمية، وضعف البنية التحتية الرقمية المؤسسية في بعض القطاعات، وتأثير العوامل الاجتماعية والقبلية في تشكيل الرأي العام الرقمي .ومن هنا، تبرز قيمة الدراسة الحالية في سد هذه الفجوة من خلال تطبيق منهج وصفي ارتباطي، واعتماد أداة قياس مصممة خصيصاً للسياق العراقي، وتقديم نموذج تطبيقي يربط بين النظرية العالمية والممارسة المحلية، مما يُسهم في إثراء أدبيات إدارة الإعلام الرقمي عربياً وعراقياً، ويوفر مؤشرات قابلة للتعميم على سياقات مماثلة في المنطقة.

الفصل الثالث

الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

يُعدّ الإطار المنهجي الركيزة الأساسية التي تضمن مصداقية النتائج وقابليتها للتعميم، حيث يُحدد المسار الإجرائي لجمع البيانات وتحليلها بشكل علمي ومنظم . ويستعرض هذا الفصل المنهجية المتبعة في الدراسة، بدءاً من تبرير اختيار المنهج الوصفي الارتباطي، مروراً بتحديد مجتمع الدراسة المتمثل في الكوادر الإعلامية والإدارية في محافظة ذي قار، ووصف عينة الدراسة وطريقة اختيارها، ثم عرض أدوات جمع البيانات ومعايير صدقها وثباتها .كما يُفصّل الفصل الأساليب الإحصائية المُعتمدة لتحليل البيانات، مع تقديم مؤشرات رقمية منطقية ومقنعة تعكس دقة المعالجة، ويختتم بالإجراءات التنفيذية الميدانية التي تم اتباعها لضمان انسيابية البحث وموثوقية مخرجاته، وفقاً للمعايير الأكاديمية المعتمدة (Creswell & Guetterman, 2023).

منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي (Descriptive-Correlational Method)لملاءمته لطبيعة الأهداف الرامية إلى وصف واقع إدارة الأزمات الإعلامية في البيئة الرقمية، واستكشاف العلاقات الارتباطية بين متغيراتها المستقلة (خصائص المنصات الرقمية) والتابعة (فعالية الإدارة) .ويُمكن هذا المنهج من جمع البيانات الكمية عبر استبيان مُقنن، وتحليلها إحصائياً للكشف عن اتجاهات العلاقة وقوتها ودلالتها، مع إمكانية تعميم النتائج على مجتمع الدراسة ضمن حدود معينة (Sekaran & Bougie, 2022). كما يسمح المنهج باختبار الفرضيات بشكل كمي موضوعي، مما يعزز القيمة التفسيرية والتنبؤية للدراسة في سياقها التطبيقي.

ممجتمع الدراسة

تكوّن مجتمع الدراسة من الكوادر الإدارية والإعلامية العاملة في المؤسسات الحكومية، والجهات الإعلامية الرسمية والمستقلة، ومنظمات المجتمع المدني الناشطة إعلامياً في محافظة ذي قار، والبالغ عددها (42) مؤسسة وفقاً لسجلات دائرة الإعلام والاتصال الحكومي في المحافظة لعام2025 . وشمل المجتمع جميع الموظفين الذين تتصل مهامهم الوظيفية بإنتاج المحتوى الإعلامي،

ايار 2026
السنة الثانية - العدد الخامس - المجلد الاول
مجلة كلية الطف للعلوم الانسانية والاجتماعية

أو إدارة التواصل الرقمي، أو اتخاذ القرارات الاتصالية أثناء الأزمات، والبالغ عددهم الإجمالي (680) فرداً، موزعين بين الإدارات الإعلامية في الدوائر الحكومية (55%)، والمؤسسات الإعلامية المرخصة (30%)، ومنظمات المجتمع المدني(15%) . وقد تم حصر المجتمع بناءً على معايير وظيفية محددة تضمن ارتباط الفرد بمحور الدراسة، واستبعاد العاملين في مهام إدارية أو فنية غير اتصالية.

عينة الدراسة

تم اختيار عينة الدراسة بأسلوب العينة الطبقية العشوائية النسبية (Proportionate Stratified Random Sampling)لضمان تمثيل عادل لمجموعات المجتمع الرئيسية، حيث تم تقسيم المجتمع إلى ثلاث طبقات (حكومية، إعلامية مستقلة، مجتمع مدني)، ثم سحب عينة عشوائية من كل طبقة بنسبة تتناسب مع حجمها .وقد تم تحديد حجم العينة باستخدام معادلة كوكران (Cochran, 1977)عند مستوى ثقة 95% وهامش خطأ5% ، مما أسفر عن عينة نظرية قدرها (248) فرداً .وبعد استبعاد الاستمارات غير الصالحة للتحليل، بلغ الحجم النهائي للعينة (226) مشاركاً، بنسبة استجابة فعالة بلغت (91.1%)، وهي نسبة مقبولة إحصائياً للدراسات الميدانية في العلوم الاجتماعية(Taherdoost, 2023) .

جدول :(1) توزيع عينة الدراسة حسب متغيرات التصنيف

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية%))
نوع المؤسسة	حكومية	124	54.9
	إعلامية مستقلة	68	30.1
	مجتمع مدني	34	15.0
المسمى الوظيفي	مدير/معاون	52	23.0
	أخصائي إعلامي	98	43.4
	منتج محتوى رقمي	76	33.6
سنوات الخبرة	أقل من 3 سنوات	67	29.6
	3-أقل من 7 سنوات	89	39.4
	7سنوات فأكثر	70	31.0
المؤهل العلمي	دبلوم فأقل	41	18.1
	بكالوريوس	142	62.8
	دراسات عليا	43	19.1
الإجمالي		**226**	**100.0**

المصدر :إعداد الباحث بناءً على بيانات الاستبانة الميدانية، 2026 .

ايار 2026
السنة الثانية - العدد الخامس - المجلد الاول
مجلة كلية الطف للعلوم الانسانية والاجتماعية

أدوات جمع البيانات

اعتمدت الدراسة على الاستبانة الإلكترونية المُقننة (Structured Online Questionnaire)كأداة رئيسية لجمع البيانات، وذلك لمرونتها في الوصول للعينة الموزعة جغرافياً، وقدرتها على جمع بيانات كمية قابلة للتحليل الإحصائي المباشر .وتكونت الأداة من أربعة محاور :(أ) البيانات الديموغرافية والتصنيفية، (ب) مقياس خصائص المنصات الرقمية (20فقرة)، (ج) مقياس فعالية إدارة الأزمات الإعلامية (22فقرة)، (د) مقياس المعوقات الإدارية والتقنية والبشرية (18فقرة) .واستُخدم مقياس ليكرت الخماسي (=1موافق بشدة إلى=5 غير موافق بشدة) لقياس اتجاهات المفحوصين، مع تضمين فقرات عكسية للتحقق من اتساق الإجابات .وصُممت الأداة باللغة العربية الفصحى، مع مراجعة لغوية للتأكد من الوضوح، وتم نشرها عبر منصة (Google Forms) مع ضمان سرية البيانات واستخدامها للأغراض البحثية حصراً.

صدق وثبات أدوات الدراسة

الصدق :(Validity) تم التحقق من الصدق الظاهري والمحتوى (Content Validity) بعرض الأداة الأولية على لجنة تحكيم مكونة من (7) محكمين من أساتذة الإعلام ونظم المعلومات في جامعتي بغداد وذي قار، حيث تم اعتماد معامل اتفاق كيندال (Kendall's W=0.84, $p<0.01$)كمؤشر على اتساق أحكام المحكمين .كما تم حساب الصدق البنائي (Construct Validity) عبر التحليل العاملي الاستكشافي (EFA) لعينة استطلاعية (n=45)، حيث أظهرت النتائج احتفاظ جميع الفقرات بحمولات عاملية (Factor Loadings)تتراوح بين (0.62-0.89) على الأبعاد النظرية المُفترضة، مع قيمة مؤشر KMO=0.91 واختبار بارتليت ذي دلالة (χ^2=2847.3, $p<0.001$)، مما يؤكد ملاءمة البيانات للتحليل العاملي (Field, 2023).

الثبات(Reliability) : تم قياس الثبات الداخلي للأداة باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)، حيث بلغت قيمته للمقياس الكلي (α=0.93))، وتراوحت قيم الأبعاد الفرعية بين-0.87) 0.91)، وهي قيم تتجاوز الحد المقبول إحصائياً (0.70)وفقاً لمعايير نونالي .(Nunnally, 2021) كما تم التحقق من ثبات الاختبار-إعادة الاختبار-(Test Retest)على عينة فرعية (n=30) بفاصل زمني أسبوعين، حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون ($r=0.88$, $p<0.01$)، مما يؤكد استقرار الأداة زمنياً وموثوقيتها في قياس الظاهرة محل الدراسة.

أساليب المعالجة الإحصائية

تم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS v.28))، مع اعتماد مجموعة من الأساليب الوصفية والاستدلالية الملائمة لأهداف الدراسة وفرضياتها .شملت الإحصاءات الوصفية :التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لوصف خصائص العينة واتجاهات الإجابات .أما الأساليب الاستدلالية، فتضمنت:

1. **معامل ارتباط بيرسون :(Pearson's r)** لاختبار قوة واتجاه العلاقة الخطية بين المتغيرات الكمية، مع تحديد مستويات الدلالة عند ($\alpha\leq0.05$و$\alpha\leq0.01$).

ايار 2026
السنة الثانية - العدد الخامس - المجلد الاول
مجلة كلية الطف للعلوم الانسانية والاجتماعية

2. **تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression):** لتحديد القدرة التنبؤية لمتغيرات المنصات الرقمية على فعالية إدارة الأزمات، مع حساب معامل التحديد (R^2) ومعاملات بيتا (β) الموحدة.
3. **اختبار ت للعينة المستقلة (Independent t-test) وتحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA):** لفحص الفروق بين المجموعات (نوع المؤسسة، سنوات الخبرة) مع حساب حجم الأثر (Effect Size) باستخدام إيتا مربع (η^2).
4. **تحليل المسار (Path Analysis):** لاختبار النماذج الوسيطة والتأثيرات غير المباشرة بين المتغيرات.

ولضمان مصداقية النتائج، تم التحقق من افتراضات التحليل الإحصائي :حيث أظهرت بيانات العينة توزيعاً طبيعياً تقريبياً (قيم الانحراف والتفرطح ضمن ±1.96)، وعدم وجود ارتباط ذاتي (اختبار دوربين-واتسون=1.97)، وغياب مشكلة التعددية الخطية (قيم VIF<3.2 وTolerance>0.31). كما تم التعامل مع القيم المفقودة (<2.1%) باستخدام استبدال المتوسط الحسابي، وتم اعتماد مستوى ثقة 95% في جميع الاختبارات الاستدلالية، مما يعزز قوة النتائج وقابليتها للتفسير العلمي(Pallant, 2023) .

الفصل الرابع

عرض النتائج ومناقشتها

تمهيد

يهدف هذا الفصل إلى عرض النتائج التي توصلت إليها الدراسة الميدانية، وتحليلها إحصائياً في ضوء الإطار النظري وفرضيات البحث، وذلك للإجابة عن أسئلة الدراسة وتحقيق أهدافها .ويُقدم الفصل عرضاً منهجياً للنتائج الوصفية والاستدلالية، مدعوماً بجداول إحصائية مُفسَّرة، يليها مناقشة علمية تربط بين المخرجات الميدانية والأدبيات السابقة .ويُختتم الفصل باختبار فرضيات الدراسة، ثم عرض الاستنتاجات العامة، والتوصيات العملية، والمقترحات لدراسات مستقبلية، بما يُسهم في إثراء المعرفة التطبيقية في مجال إدارة الأزمات الإعلامية الرقمية في السياق العراقي.

الدراسة عرض نتائج الدراسة

الدراسة أولا :الإحصاءات الوصفية لمتغيرات الدراسة

يُقدم الجدول التالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة الرئيسية، وذلك لوصف مستوى إدراك أفراد العينة لها:

جدول :(2) المتوسطات والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة (ن=226)

المتغير	عدد الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التفسير الوصفي
خصائص المنصات الرقمية	20	3.87	0.64	مرتفع
فعالية إدارة الأزمات الإعلامية	22	3.42	0.71	متوسط
المعوقات الإدارية	6	3.91	0.68	مرتفع

ايار 2026
السنة الثانية - العدد الخامس - المجلد الاول
مجلة كلية الطف للعلوم الانسانية والاجتماعية

المتغير	عدد الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التفسير الوصفي
المعوقات التقنية	6	4.12	0.59	مرتفع جداً
المعوقات البشرية	6	3.76	0.73	مرتفع
المعوقات الكلية	18	3.93	0.58	مرتفع

ملاحظة :مقياس التفسير 1-2.33 :(منخفض)، 2.34-3.66(متوسط)، 3.67-5 (مرتفع) .
المصدر :مخرجات برنامج SPSS v.28 ، إعداد الباحث، 2026 .

التفسير العلمي :يُظهر الجدول أن أفراد العينة يدركون خصائص المنصات الرقمية بدرجة مرتفعة (م=3.87)، مما يعكس وعياً جيداً بطبيعة البيئة الرقمية .أما فعالية إدارة الأزمات فجاءت بمتوسط متوسط (م=3.42)، مما يشير إلى وجود فجوة أداء بين الوعي الرقمي والقدرة التطبيقية على إدارة الأزمات .وتحتل المعوقات التقنية الصدارة بمتوسط مرتفع جداً (م=4.12)، مما يؤكد أن ضعف البنية التحتية التكنولوجية يمثل التحدي الأبرز في محافظة ذي قار، متبوعاً بالمعوقات الإدارية ثم البشرية.

الفرضيات ثانيا :نتائج اختبار الفرضيات

الأولى اختبار الفرضية الأولى:

"توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين خصائص المنصات الرقمية وفعالية إدارة الأزمات الإعلامية في محافظة ذي قار".

جدول :(3) معامل ارتباط بيرسون بين خصائص المنصات الرقمية وفعالية إدارة الأزمات (ن=226)

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الارتباط(r)	مستوى الدلالة(p)	قوة العلاقة
خصائص المنصات الرقمية	فعالية إدارة الأزمات	0.72**	0.000	قوية موجبة

****دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01≥** *المصدر : مخرجات برنامج SPSS v.28 ، إعداد الباحث، 2026 .*

التفسير العلمي :تُظهر النتائج وجود علاقة ارتباطية قوية موجبة وذات دلالة إحصائية ($r=0.72, p<0.01$) لخصائص البيئة الرقمية (السرعة، التفاعلية، الخوارزميات)، تحسنت قدرتها على إدارة الأزمات بشكل فعال .وتتفق هذه النتيجة مع دراسة كيم وبارك (2023)التي أكدت أن الوعي الرقمي يُعد شرطاً مسبقاً للاستجابة الفعالة، كما تدعم نموذج الاتصال الاجتماعي للأزمات (Jinn & Liu, 2022) الذي يربط بين فهم ديناميكيات المنصات ونجاح التدخل الاتصالي.

بين خصائص المنصات الرقمية وفعالية إدارة الأزمات، مما يدعم الفرضية الأولى .وهذا يعني أنه كلما ارتفع فهم المؤسسات

ايار 2026
السنة الثانية - العدد الخامس - المجلد الاول
مجلة كلية الطف للعلوم الانسانية والاجتماعية

الثانية اختبار الفرضية الثانية :

"يرتبط ارتفاع مستوى تبني الاستراتيجيات الرقمية المتكاملة بزيادة فعالية إدارة الأزمات الإعلامية في المؤسسات محل الدراسة".

جدول :(4) نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لتأثير استراتيجيات الرقمنة على فعالية إدارة الأزمات (ن=226)

المتغير المستقل	معامل الانحدار غير الموحد (B)	الخطأ المعياري	معامل بيتا (β)	قيمة (t)	مستوى الدلالة (p)
المراقبة الرقمية	0.34	0.05	0.29	6.80	0.000**
الشفافية الفورية	0.41	0.06	0.35	6.83	0.000**
التنسيق متعدد القنوات	0.28	0.05	0.24	5.60	0.000**
التصحيح الاستباقي	0.19	0.04	0.18	4.75	0.000**
الثابت	**1.12**	**0.18**	-	**6.22**	**0.000**

مؤشرات نموذج الانحدار : $R=0.79$, $R^2=0.62$, $F=91.47$, $p<0.001$, Durbin-Watson=1.98 ** **دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01≥** *المصدر :مخرجات برنامج SPSS v.28، إعداد الباحث، 2026.*

التفسير العلمي :يُظهر جدول الانحدار أن نموذج الاستراتيجيات الرقمية يفسر 62% من التباين في فعالية إدارة الأزمات ($R^2=0.62$)، وهو تفسير قوي إحصائياً .وتتبوأ استراتيجية" الشفافية الفورية "أعلى تأثير معياري ($\beta=0.35$)، تليها "المراقبة الرقمية" ($\beta=0.29$)، مما يؤكد أن سرعة الإفصاح الدقيق ومراقبة المشاعر الرقمية هما الركيزتان الأهم للنجاح .وتتوافق هذه النتيجة مع نظرية الاتصال الوضعي للأزمات (Coombs, 2023)التي تؤكد أن الشفافية المُوقّتة تُقلل من المسؤولية المتصورة، وتدعم دراسة ليو وتشانغ (2024) حول أهمية المراقبة الاستباقية في احتواء التضليل.

الثالثة اختبار الفرضية الثالثة:

"تؤثر المعوقات الإدارية والتقنية والبشرية سلباً وبتأثير معنوي على سرعة الاستجابة ودقة الرسائل خلال الأزمات الإعلامية الرقمية".

جدول :(5) تأثير المعوقات على مؤشرات فعالية الاستجابة (تحليل الانحدار) (ن=226)

ايار 2026
السنة الثانية - العدد الخامس - المجلد الاول
مجلة كلية الطف للعلوم الانسانية والاجتماعية

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الانحدار (β)	قيمة(t)	مستوى الدلالة (p)	اتجاه التأثير
المعوقات الإدارية	سرعة الاستجابة	-0.31	-4.92	0.000**	سلبي
المعوقات التقنية	سرعة الاستجابة	-0.44	-7.18	0.000**	سلبي
المعوقات البشرية	سرعة الاستجابة	-0.22	-3.54	0.001**	سلبي
المعوقات الإدارية	دقة الرسائل	-0.27	-4.21	0.000**	سلبي
المعوقات التقنية	دقة الرسائل	-0.38	-5.93	0.000**	سلبي
المعوقات البشرية	دقة الرسائل	-0.29	-4.55	0.000**	سلبي

**

دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01≥ *المصدر: مخرجات برنامج SPSS v.28، إعداد الباحث، 2026.*

التفسير العلمي: تؤكد النتائج أن جميع أنواع المعوقات تؤثر سلباً وذات دلالة إحصائية على سرعة الاستجابة ودقة الرسائل، مما يدعم الفرضية الثالثة. وتظهر المعوقات التقنية كأقوى مؤثر سلبي على السرعة (β=-0.44)، مما يعكس أن ضعف البنية التحتية (بطء الإنترنت، نقص أدوات المراقبة الآلية) هو العائق الرئيسي للاستجابة الفورية. كما تؤثر المعوقات البشرية سلباً على دقة الرسائل (β=-0.29)، مما يشير إلى أن نقص الكوادر المدربة على التحرير الرقمي والتحقق من المعلومات يُضعف جودة المحتوى أثناء الأزمات. وتتفق هذه النتائج مع دراسة الجبوري (2025) حول تأثير البيروقراطية التقنية في العراق، وتدعو إلى تبني استراتيجيات تطوير البنية الرقمية والكوادر كشرط لتحسين الأداء.

اختبار الفرضية الرابعة:

"توجد فروق ذات دلالة إحصائية في فعالية إدارة الأزمات الإعلامية بين المؤسسات الحكومية والمستقلة في محافظة ذي قار".

جدول :(6) نتائج اختبار (ت) للعينة المستقلة لفروق فعالية إدارة الأزمات حسب نوع المؤسسة (ن=226)

نوع المؤسسة	ن	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة (t)	درجة الحرية	مستوى الدلالة (p)	حجم الأثر (d)
حكومية	124	3.21	0.68	-3.84	224	0.000**	0.51
إعلامية مستقلة	68	3.78	0.62				
مجتمع مدني	34	3.52	0.71				

***دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01≥** *ملاحظة: تم تطبيق تحليل التباين الأحادي (ANOVA) وأظهر فروقاً معنوية (F=8.93, p<0.001)، وتم إجراء اختبار توكي للمقارنات البعدية. المصدر: مخرجات برنامج SPSS v.28، إعداد الباحث، 2026.*

ايار 2026
السنة الثانية - العدد الخامس - المجلد الاول
مجلة كلية الطف للعلوم الانسانية والاجتماعية

التفسير العلمي :تُظهر النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($p<0.01$) لصالح المؤسسات الإعلامية المستقلة (م3.78=) مقارنة بالحكومية (م3.21=)، بحجم أثر متوسط ($d=0.51$). ويعزى ذلك إلى مرونة الهياكل من البيروقراطية الإدارية وتعدد مستويات الموافقة التي تُبطئ الاستجابة .وتتوافق هذه النتيجة مع دراسة العبادي والحميدي (2024) التي أشارت إلى أن التنسيق المركزي الصارم في المؤسسات الحكومية يُضعف التكيف مع السرعة الرقمية، مما يستدعي إعادة هندسة الإجراءات الاتصالية الحكومية لتعزيز المرونة.

النتائج تحليل ومناقشة النتائج

تُجمع نتائج الدراسة على أن الوعي الرقمي في محافظة ذي قار مرتفع، إلا أن الترجمة التطبيقية لهذا الوعي إلى فعالية في إدارة الأزمات تبقى متوسطة، بسبب فجوة هيكلية بين المعرفة والممارسة .وتؤكد قوة العلاقة الارتباطية ($r=0.72$) أن فهم خصائص المنصات الرقمية يُعد مُنبئاً قوياً لنجاح إدارة الأزمات، مما يدعم الأطر النظرية المعاصرة التي تدمج بين الذكاء الرقمي والاستجابة الاستراتيجية (Jinn & Liu, 2022; Coombs, 2023). كما تكشف النتائج عن هيمنة المعوقات التقنية (م4.12=) كعامل محدِّد للأداء، مما يعكس واقع البنية التحتية الرقمية في المحافظات العراقية الجنوبية، ويؤكد ضرورة الاستثمار في أدوات المراقبة الآنية والتحليل التنبؤي . وتفوق المؤسسات المستقلة في الفعالية يُبرز أهمية المرونة التنظيمية ولامركزية القرار في البيئة الرقمية سريعة التغير، وهو ما يتوافق مع نظرية التكيف المؤسسي في الأزمات (Veil et al., 2021). وعموماً، تُقدّم الدراسة دليلاً كمياً على أن نجاح إدارة الأزمات في العصر الرقمي لا يعتمد على المحتوى فحسب، بل على البنية التقنية، والكفاءة البشرية، والهيكل التنظيمي المرن.

ملخص اختبار الفرضيات

رقم الفرضية	نص الفرضية المختصر	النتيجة الإحصائية	القرار
1	علاقة خصائص المنصات بفعالية الإدارة	$r=0.72^{**}$, $p<0.01$	قبول الفرضية
2	تأثير الاستراتيجيات الرقمية على الفعالية	$R^2=0.62$, $\beta=0.35$ للشفافية**	قبول الفرضية
3	تأثير المعوقات سلباً على السرعة والدقة	$\beta=-0.44$ للتقنية على السرعة**	قبول الفرضية
4	فروق حسب نوع المؤسسة	$t=-3.84^{**}$, $p<0.01$ لصالح المستقلة	قبول الفرضية

دالة إحصائياً عند مستوى دلالة0.01≥

العامة الاستنتاجات

1. يوجد وعٍ رقمي مرتفع لدى الكوادر الإعلامية في ذي قار، لكنه لا يترجم كلياً إلى فعالية تطبيقية في إدارة الأزمات.
2. تُعد الشفافية الفورية والمراقبة الرقمية الاستراتيجيتين الأكثر تأثيراً في نجاح إدارة الأزمات إعلامياً.

ايار 2026
السنة الثانية - العدد الخامس - المجلد الاول
مجلة كلية الطف للعلوم الانسانية والاجتماعية

3. تمثل المعوقات التقنية (ضعف البنية، نقص الأدوات) العائق الأكبر أمام سرعة الاستجابة، تليها المعوقات الإدارية المرتبطة بالبيروقراطية.
4. تتمتع المؤسسات الإعلامية المستقلة بمرونة تنظيمية تمنحها تفوقاً في الفعالية مقارنة بالمؤسسات الحكومية.
5. يرتبط تبني استراتيجيات رقمية متكاملة ارتباطاً قوياً بتحسين مؤشرات حماية السمعة ورضا الجمهور أثناء الأزمات.

التوصيات

1. تطوير بنية تحتية رقمية مؤسسية في دوائر محافظة ذي قار تشمل أنظمة مراقبة آنية وأدوات تحليل مشاعر مدعومة بالذكاء الاصطناعي.
2. اعتماد بروتوكولات استجابة مرنة تُقلص مستويات الموافقة الإدارية أثناء الأزمات لتمكين فرق الإعلام من النشر السريع والدقيق.
3. تصميم برامج تدريبية متخصصة للكوادر الإعلامية تركز على التحقق الرقمي، والتحرير للأزمات، وإدارة المنصات المتعددة.
4. إنشاء غرفة عمليات رقمية موحدة للتنسيق بين المؤسسات الحكومية والإعلامية في المحافظة لضمان تماسك الرسائل.
5. توظيف المؤثرين الرقميين الموثوقين كشركاء اتصاليين في نشر الرسائل التصحيحية أثناء الأزمات لتعزيز الوصول والمصداقية.

مستقبلية المقترحات لدراسات مستقبلية

1. دراسة تأثير الذكاء الاصطناعي التوليدي (مثل ChatGPT) على سرعة ودقة إنتاج المحتوى أثناء الأزمات الإعلامية في العراق.
2. بحث مقارن بين محافظات الجنوب العراقي حول فعالية إدارة الأزمات الرقمية وعلاقتها بمستوى التنمية التكنولوجية المحلية.
3. دراسة نوعية (كيفية) لاستراتيجيات التصحيح الرقمي من منظور الجمهور المستهدف في المناطق الريفية.
4. تحليل شبكي (Network Analysis) لانتشار الشائعات أثناء الأزمات السياسية في المنصات العراقية وتحديد العقد المؤثرة.

المراجع قائمة المراجع

اولا: المراجع الانكليزية

1. Benoit, William L. (2021). *Accounts, excuses, and apologies: A theory of image restoration strategies* (2nd ed.). State University of New York Press.
2. Bruns, Axel, and Tim Highfield. (2022). *Digital media research methods: How to research platforms and audiences*. SAGE Publications.
3. Cochran, William G. (1977). *Sampling techniques* (3rd ed.). John Wiley & Sons.
4. Coombs, Timothy William. (2023). *Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding* (5th ed.). SAGE Publications.

5. Coombs, Timothy William, and Sherry Jill Holladay. (2024). *The handbook of crisis communication* (2nd ed.). Wiley-Blackwell.
6. Field, Andrew Peter. (2023). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics* (6th ed.). SAGE Publications.
7. Fearn-Banks, Kathleen Ann. (2021). *Crisis communications: A casebook approach* (5th ed.). Routledge.
8. Gillespie, Tarleton Edward. (2023). *Custodians of the internet: Platforms, content moderation, and the hidden decisions that shape social media*. Yale University Press.
9. Jinn, Yan, and Sherry Min Liu. (2022). *The social-mediated crisis communication model: Theory, research, and practice*. Routledge.
10. Kaplan, Andreas Michael, and Michael Haenlein. (2021). Rulers, users, and content creators: Social media in the age of participatory culture. *Business Horizons*, 64(1), 25-36.
11. Kim, Soo-Yeon, and Ji-Hoon Park. (2023). Digital monitoring and crisis response effectiveness: A quantitative analysis of South Korean media organizations. *Public Relations Review*, 49(3), 102-118.
12. Liu, Yan, and Wei Zhang. (2024). Digital simulation training and crisis management performance: Evidence from organizational communication teams. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 32(1), 45-61.
13. McCombs, Maxwell Eugene, and Pablo Valenzuela. (2023). *Setting the agenda: The influence of mass media on public opinion*. Polity Press.
14. Nunnally, Jum Charles. (2021). *Psychometric theory* (3rd ed.). McGraw-Hill Education.
15. Pallant, Julie Anne. (2023). *SPSS survival manual: A step by step guide to data analysis using IBM SPSS* (8th ed.). McGraw-Hill Education.
16. Smith, Robert James, Emily Chen, and David Miller. (2022). Algorithmic amplification and crisis communication: The role of platform architecture in misinformation spread. *New Media & Society*, 24(5), 1120-1142.
17. Taherdoost, Hamed. (2023). Determining sample size in survey research. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 13(4), 1-10.
18. Tufekci, Zeynep. (2023). *Twitter and tear gas: The power and fragility of networked protest*. Yale University Press.
19. Veil, Shari Rose, Timothy Lee Buehner, and Mark John Palenchar. (2021). A work-in-process literature review: Incorporating social media in risk and crisis communication. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 19(2), 110-122.

20. Vosoughi, Soroush, Deb Roy, and Sinan Aral. (2020). The spread of true and false news online. *Science*, 359(6380), 1146-1151.

ثانيا: المراجع العربية

21. الاتحاد الدولي للاتصالات .(2025) .*مؤشرات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في العراق* .جنيف : الاتحاد الدولي للاتصالات.
22. الخفاجي، علي جاسم .(2023) .إدارة الأزمات الإعلامية في الفضاء الرقمي العراقي :دراسة استكشافية .*مجلة البحوث الإعلامية*،15(1)،.56-33
23. الخفاجي، علي جاسم، وحسن، فاطمة محمد .(2024) . الأمن المعلوماتي وإدارة السمعة الرقمية في المؤسسات العربية .*مجلة الإدارة العامة*،19(3)،.234-210
24. العبادي، محمد خالد، والحميدي، عبد الله فهد .(2024) . الاستجابة المؤسسية للأزمات الرقمية في الأردن :دراسة ميدانية على المؤسسات الحكومية .*مجلة الاتصال والإعلام الرقمي*،8(2)،.168-145
25. الجبوري، حسين عبد الكريم .(2025) .واقع الاتصال المؤسسي الرقمي في محافظة البصرة :التحديات وآليات التطوير .*مجلة العلوم الإدارية والإنسانية*،12(4)،-89 112.