



**Zagazig University**  
**Faculty of Arts**  
**Media Department**

**The role of social media networks in crisis management**  
**An empirical study in Egypt Air**

**Presented by**  
**Lina Essam Mashhour**

**Supervised by**

**Prof.Dr.Aly Agwa**  
**Dr.Alaa Talaat**

**The media professor and the former dean**  
**The lecturer of media**

**of Faculty of Mass communication at Cairo University**  
**faculty of arts,Zagazig University**

**2018**

## الملخص

### مقدمة:

يشهد العالم تطوراً تكنولوجياً في مختلف المجالات، ومن أهمها مجالات ووسائل الاتصال والإعلام، مما يشكل تأثيراً واضحاً على أعمال المؤسسات والشركات التي تستخدم التقنيات الحديثة في تحسين الخدمات لتعزيز مكانتها وسمعتها لدى الجمهور من ناحية، وبين المؤسسات الأخرى المنافسة لها من ناحية أخرى، ومن أهم تلك التقنيات الحديثة شبكات التواصل الاجتماعي مثل الفيسبوك، والتويتر وغيرها من المواقع، التي أصبحت تفرض نفسها بقوة على واقعنا، حيث أنها جزء لا يتجزأ من أسلوب حياة شريحة كبيرة من المجتمع، مما دعا العديد من المؤسسات ومنظمات الأعمال إلى الحرص على استغلال هذه الشبكات للتواصل والاندماج مع الجمهور، بل وتحقيق منافع استثنائية بتطوير تطبيقات مميزة لصالح مستخدمي هذه الشبكات.

وقد أدى تزايد عدد المشتركين في تلك الشبكات إلى تصاعد تأثيرها ودورها في المجتمع، حيث مهدت تلك الشبكات الطريق لتحقيق كافة أشكال التقارب، والتعارف، وتبادل الآراء، وتداول المعلومات، مما أدى إلى فتح مجالات عديدة من التواصل المعلوماتي، وإحداث نقلة نوعية في العلاقات والتفاعلات الاجتماعية، سواء بين الجمهور ونفسه، أو بين الجمهور والمؤسسات التي يتفاعل معها، من هنا أصبحت دراسة شبكات التواصل الاجتماعي ودورها وتأثيراتها الاجتماعية والنفسية مطلباً هاماً في ظل ما يموج به المجتمع المعاصر من تغييرات متلاحقة.

### مشكلة الدراسة:

تعتبر الأزمات تحدياً للإنسان الذي غالباً ما يكون بالأساس هو محور الأزمة، فهو بالضرورة يكون سبباً في نشوء الأزمة وتصاعدها والتعامل معها ومعالجتها، هذه الأزمات بطبيعتها الحال تتفاوت في طبيعتها وحجمها وتشعبها وخطورتها ومدى تأثيرها على الإنسان كل حسب موقعه من الأزمة.

وتجدر الإشارة إلى الدور الذي تلعبه شبكات التواصل الاجتماعي في مراحل إدارة الأزمات، حيث تبرز أول مرحلة في الاستعداد السابق لوقوع الأزمة والذي يتجسد في

التحضير والاستعداد الفني والمادي والبشري، فالغاية من الاستعداد والتحضير المسبق هو الوقاية من حدوث الأزمات أو التقليل من أثارها، أما بالنسبة لمرحلة وقوع الأزمة فإن الاتصال عن طريق شبكات التواصل الاجتماعي يرتبط بنوع الجمهور المستهدف، والذي يتحدد من خلال الجمهور الأكثر تأثراً بالأزمة، من هنا يجب التحكم في مسار الرسائل الإعلامية من حيث المصدر وقنوات الإعلام ومضمون الخطاب الإعلامي الذي توجهه للجمهور .

والغاية من توظيف كافة وسائل الإعلام ومن أهمها شبكات التواصل الاجتماعي وقت الأزمات هي تفادي انحراف المعلومات، لهذا يكون من الضروري أن تعمل تلك التقنيات والوسائل الإعلامية الحديثة جنباً إلى جنب مع الاستراتيجيات المتبناة لمواجهة الأزمات، حتي يمكننا تفادي تفاقم أثارها وخسائرهما المادية والبشرية.

في ضوء ما تقدم.. وبناء على ما سبق ذكره، تظهر معالم الإشكالية التي نعالجها في التساؤل الجوهرى التالى: ما الدور الذي تقوم به شبكات التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات؟

### أهمية الدراسة:

- 1- تمثل الدراسة تدعيماً لمجال الأبحاث الخاصة بتأثير استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات داخل المؤسسات.
- 2- أهمية الدور الذي تقوم به شبكات التواصل الاجتماعي في نجاح أي شركة أو مؤسسة، حيث أن الجمهور يقوم بمتابعة ما تنشره شبكات التواصل الاجتماعي حول الأزمات الخاصة بكل مؤسسة.

### أهداف الدراسة:

- 1- التعرف علي مفهوم إدارة الأزمة، ووسائل مواجهتها ، ودور شبكات التواصل الاجتماعي فى إدارتها.
- 2- رصد الأساليب الاتصالية التي استخدمت لمواجهة الأزمات بمؤسسة مصر للطيران.
- 3- الوقوف علي السمات والخصائص المطلوبة فى شبكات التواصل الاجتماعي عند إدارة الأزمات بمؤسسة مصر للطيران.

٤- تحليل الدور الذي يمكن أن تلعبه شبكات التواصل الاجتماعي في التعامل مع الأزمات بمؤسسة مصر للطيران.

### نوع الدراسة:

تنتمي هذه الدراسة إلى مجال الدراسات الوصفية التي تستهدف وصف المواقف والظواهر والأحداث وجمع الحقائق الدقيقة عنها تطبيقاً على الاستراتيجيات التي يمكن أن تتبعها المؤسسات في إدارة الأزمات، باستخدام أدوات شبكات التواصل الاجتماعي، التي تخدم عملية مواجهة المؤسسات للأزمات.

### منهج الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة منهج المسح الإعلامي، حيث تم مسح مضمون شبكات التواصل الاجتماعي - الفيس بوك ، وتويتر نموذجاً - موضع الدراسة، ويُعد هذا المنهج من أهم المناهج المستخدمة في الدراسات الإعلامية وأكثرها شيوعاً واستخداماً في البحوث الوصفية.

### أدوات جمع البيانات:

١- استمارة القابلة المتعمقة: وذلك بعمل مقابلات متعمقة مع السادة الخبراء والقائمون علي إدارة الأزمات بمؤسسة مصر للطيران.

٢- استمارة تحليل المضمون: وذلك لتحليل مضمون مواقع مؤسسة مصر للطيران الرسمية علي شبكات التواصل الاجتماعي ( Facebook – Twitter ).

### عينة الدراسة:

سوق تقوم الباحثة بدراسة وتحليل ثلاثة أزمات مرت بمؤسسة مصر للطيران، تم تداولها علي مواقع المؤسسة الرسمية علي شبكات التواصل الاجتماعي ( Facebook - Twitter )، وهي ( أزمة اختطاف طائرة مصر للطيران الرحلة ١٨١ - أزمة إضراب طياري مؤسسة مصر للطيران - أزمة سقوط طائرة مصر للطيران الرحلة ٨٠٤ ).

## أهم نتائج الدراسة:

- ١- تبين أن شبكات التواصل الاجتماعي تُستخدم بشكل واسع من قبل مؤسسة مصر للطيران، حيث لعبت دوراً كبيراً في إدارة الأزمات داخل المؤسسة، خاصة صفحاتها الرسمية علي موقع Facebook، Twitter.
- ٢- تقوم اتصالات الأزمة داخل مؤسسة مصر للطيران بوضع وتنفيذ خطة إعلامية عامة تعمل علي إيصال الرسالة الإعلامية إلي الفئات المستهدفة من الجمهور، ومتابعة ردود الفعل تجاه تلك الرسائل لضمان تحقيقها لأهدافها، كما تعمل علي التواصل مع وسائل الإعلام ومد جسور الثقة بينها وبين المؤسسة.
- ٣- عمدت مؤسسة مصر للطيران إلي توفير كافة الإمكانيات المادية المتطورة، والبشرية المدربة، والعمل علي تذليل كافة العقبات التنظيمية التي تحول دون إتمام عمل شبكات التواصل الاجتماعي، مما كان له الدور الفعال في إدارة الأزمات إعلامياً بكفاءة عالية.
- ٤- تبنت مؤسسة مصر للطيران منظومة إعلامية حديثة لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي، تتسم بالتطور الحديث، حيث توافرت لديها فرق لإدارة الأزمات، منها فريق إعلامي علي أعلى مستوى من التدريب والإلمام بالتكنولوجيا الحديثة في الاتصالات ووسائل الإعلام.
- ٥- تلعب شبكات التواصل الاجتماعي دوراً مهماً في تغطية الأزمات داخل مؤسسة مصر للطيران، فمنصات التواصل الاجتماعي تُعد من أهم مقومات نجاح المؤسسة في إدارة الأزمات، لما تمتلكه من قدرات هائلة علي التأثير النفسي علي الجمهور والسيطرة الفكرية والإقناعية للجمهور.